

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia tidak bisa terlepas dari komunikasi. Komunikasi berguna untuk menyampaikan pesan saat berinteraksi. Interaksi bisa terjadi pada berbagai lini seperti keluarga, kampus dan kerja. Berbagai pekerjaan tidak lepas dari komunikasi termasuk pada pekerjaan yang berkaitan dengan kesehatan yang bisa terjadi di puskesmas, rumah sakit, apotek, klinik dan lain sebagainya.

Saat bekerja komunikasi yang terjalin di puskesmas bisa berupa komunikasi interpersonal, kelompok, organisasi dan massa. Komunikasi interpersonal bisa berupa komunikasi antara dokter dan pasien, perawat dengan dokter, tenaga kesehatan dengan pasien, satpam dengan pasien dan dokter dengan petugas kebersihan. Komunikasi interpersonal yang terjadi bisa berupa komunikasi saat proses administrasi, pemeriksaan dan konsultasi.

Komunikasi interpersonal antara tenaga kesehatan dengan pasien dalam proses mendaftarkan diri sebagai tahap awal berobat ataupun berkonsultasi merupakan faktor penting dalam menciptakan suasana komunikasi selanjutnya. Sehingga menciptakan suasana yang nyaman dan menimbulkan motivasi pada pasien untuk berobat di suatu tempat. Komunikasi interpersonal tenaga medis dalam hal meminta data diri kepada pasien, meminta dokumen pendukung berupa KTP, Kartu Pelajar, Kartu BPJS, dan Asuransi Kesehatan ataupun dokumen pendukung lainnya dapat mempengaruhi kenyamanan komunikasi pasien. Motivasi berobat pasien dapat dibangun dengan baiknya komunikasi interpersonal antara tenaga kesehatan dan

pasien. Menciptakan komunikasi yang baik diperlukan kemampuan komunikasi seperti menulis, membaca, berbicara, mendengarkan, dan berpikir (Mulyana, 2001). Sesuai dengan kajian teori komunikasi interpersonal tersebut, hubungan antara tenaga kesehatan dengan pasien dalam berkomunikasi sangat perlu. Apabila hubungan antara tenaga kesehatan dengan pasien harmonis, dapat menciptakan komunikasi yang efektif.

Berdasarkan data dari petugas tata usaha Puskesmas Pauh, jumlah masyarakat yang berobat ke Puskesmas Pauh pada tahun 2019 setiap bulannya dari bulan Januari hingga November 2019 mulai dari 2917 hingga 4141. Bahkan bisa dikatakan hampir seluruh masyarakat pauh berobat di Puskesmas Pauh. Pada bulan Januari total pengunjung diangka 3.594, selanjutnya di bulan Februari dan maret 3.437, kemudian pada bulan April naik di angka 4.042 orang dan di bulan Mei turun kembali di angka 3.458 orang. Peneliti berasumsi bahwa berkurang ataupun bertambahnya angka pasien yang berobat di Puskesmas Pauh disebabkan oleh kualitas komunikasi interpersonal tenaga kesehatan kepada pasien. Semakin baik komunikasi interpersonal tenaga kesehatan maka semakin tinggi angka masyarakat yang berkunjung begitu juga sebaliknya ketika komunikasi interpersonal tenaga kesehatan memburuk maka angka pasien yang berkunjung akan menurun seperti yang diteliti dalam penelitian terdahulu. Berbagai fasilitas tersedia di Puskesmas Pauh, salah satunya fasilitas dalam bentuk pembayaran.

Pasien yang berobat di Puskesmas Pauh menggunakan berbagai bentuk pembayaran diantaranya pribadi dan ditalangi oleh asuransi, seperti BPJS-Kesehatan (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial). BPJS adalah salah satu asuransi yang di monitori oleh pemerintah yang juga menjadi pilihan masyarakat

untuk berobat. Di Kecamatan Pauh, terdapat klinik, praktek dokter, perawat ataupun bidan yang juga memiliki fasilitas yang bekerjasama dengan pihak BPJS. Pasien yang berobat di Puskesmas Pauh hampir 100% terdaftar sebagai pengguna asuransi BPJS. Setiap bulannya diangka 100-200 yang tidak terdaftar dalam asuransi BPJS. Ketika pasien menggunakan berbagai jenis pembayaran diharapkan memiliki kualitas komunikasi interpersonal yang setara. Segala bentuk sistem pembayaran dilakukan di meja registrasi.

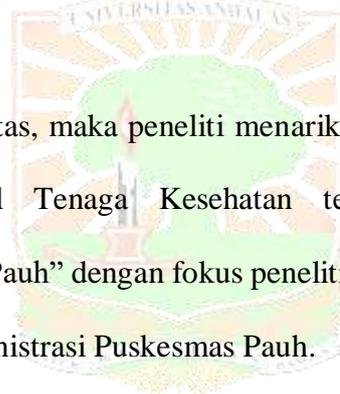
Registrasi sebagai proses mendaftarkan diri di Puskesmas Pauh merupakan salah satu tahap dalam proses berobat. Peneliti sebagai observer partisipan yang berobat di Puskesmas Pauh merasakan bagaimana komunikasi interpersonal tenaga kesehatan kepada masyarakat di Puskesmas Pauh. Pada saat peneliti melakukan observasi awal di Puskesmas Pauh pada bulan oktober 2019, peneliti melihat komunikasi interpersonal yang terjadi pada saat itu dirasa kurang baik. Pada hari dimana peneliti melihat ada pasien yang sudah lanjut usia salah mengambil nomor antrian. Pada saat nomor disebutkan oleh tenaga kesehatan, Bapak tersebut maju ke meja administrasi yang kemudian dimarahi oleh salah satu tenaga kesehatan dengan bahasa yang kurang baik dengan menggunakan nada yang tinggi dan kata-kata yang menunjukkan kurangnya rasa hormat tenaga kesehatan terhadap pasien tersebut. Tidak hanya itu, bahkan ada ibu yang sedang menyusui anak kemudian anaknya menangis tenaga kesehatan tanpa pandang bulu memarahi anak yang menangis dan meminta orang tua membawa anaknya keluar.

Setelah mewawancarai teman peneliti yang tidak ingin disebutkan namanya yang pernah berobat di Puskesmas Pauh. Waktu itu saat meminta surat keterangan berbadan sehat sebagai salah satu persyaratan Kuliah Kerja Nyata (KKN). Pada saat

mengisi formulir rekan peneliti terlewatkan mengisi salah satu biodata. Yang terjadi saat membawa formulir ke meja registrasi adalah rekan peneliti dimarahi dengan kalimat yang kurang etis dan menyinggung banyak pihak. Bahkan tenaga kesehatan mempertanyakan peran orang tua, dosen, dan bagaimana lingkungan membentuk karakter rekan peneliti.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sutarno (2012) sebagai bahan acuan dan sebagai perbandingan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan menunjukkan salah satu faktor yang mendukung pasien dalam berobat adalah komunikasi yang terjadi saat bertemu dengan tenaga kesehatan. Sekalipun sebenarnya yang ingin ditemui merupakan dokter yang akan menangani keluhan dari pasien.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti menarik judul penelitian, “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tenaga Kesehatan terhadap Motivasi Berobat Masyarakat di Puskesmas Pauh” dengan fokus penelitian komunikasi interpersonal pasien dengan tenaga administrasi Puskesmas Pauh.



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap motivasi berobat pasien di Puskesmas Pauh?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Karakteristik masyarakat yang berobat di Puskesmas Pauh

2. Komunikasi interpersonal tenaga kesehatan dengan pasien di Puskesmas Pauh
3. Tingkat motivasi berobat pasien di Puskesmas Pauh
4. Pengaruh komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap motivasi berobat pasien di Puskesmas Pauh

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Komunikasi yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal dan motivasi. Serta, kajian teoritis mengenai komunikasi interpersonal, motivasi berobat dan pengaruh komunikasi interpersonal terhadap motivasi berobat.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat praktis, diantaranya:

1. Memberikan pengetahuan mengenai pengaruh komunikasi interpersonal terhadap motivasi berobat;
2. Memberikan informasi mengenai komunikasi interpersonal tenaga kesehatan di Puskesmas Pauh;
3. Memberikan informasi tingkat motivasi berobat masyarakat di Puskesmas Pauh;
4. Menjadi bahan evaluasi bagi Puskesmas Pauh terkait komunikasi interpersonal tenaga kesehatan.