BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Profesi dokter pada umumnya sudah tidak asing lagi di telinga kita, hampir seluruh masyarakat yang pernah mengalami sakit pasti pernah melakukan pengobatan kepada seorang dokter dengan harapan untuk mendapatkanan kesembuhan bagi dirinya. Seorang dokter yang identik dengan berpenampilan bersih dan rapih serta mengenakan Jas berwarna putih dan biasanya membawa stetoskop, tak hanya penampilan saja, seorang dokter pun harus pandai berkomunikasi terhadap pasiennya.

Dalam profesi kedokteran, komunikasi dokter-pasien merupakan salah satu kompetensi yang harus dikuasai dokter. Kompetensi komunikasi menentukan keberhasilan dalam membantu penyelesaian masalah kesehatan pasien. Selama ini kompetensi komunikasi dapat dikatakan terabaikan, baik dalam pendidikan maupun dalam praktik kedokteran.

Di Indonesia, sebagian dokter merasa tidak mempunyai waktu yang cukup untuk berbincang-bincang dengan pasiennya, sehingga hanya bertanya seperlunya. Akibatnya, dokter bisa saja tidak mendapatkan keterangan yang cukup untuk menegakkan diagnosis dan menentukan perencanaan dan tindakan lebih lanjut. Dari sisi pasien, umumnya pasien merasa dalam posisi lebih rendah di hadapan dokter (*superior-inferior*), sehingga takut bertanya dan bercerita atau hanya menjawab sesuai pertanyaan dokter saja.

Tidak mudah bagi dokter untuk menggali keterangan dari pasien karena memang tidak bisa diperoleh begitu saja. Perlu dibangun hubungan saling percaya yang dilandasi keterbukaan, kejujuran dan pengertian akan kebutuhan, harapan, maupun kepentingan masing-masing. Dengan terbangunnya hubungan saling percaya, pasien akan memberikan keterangan yang benar dan lengkap sehingga dapat membantu dokter dalam mendiagnosis penyakit pasien secara baik dan memberi obat yang tepat bagi pasien.

Komunikasi yang baik dan berlangsung dalam kedudukan setara (tidak *superior-inferior*) sangat diperlukan agar pasien mau/dapat menceritakan sakit/keluhan yang dialaminya secara jujur dan jelas. Komunikasi efektif mampu mempengaruhi emosi pasien dalam pengambilan keputusan tentang rencana tindakan selanjutnya, sedangkan komunikasi tidak efektif akan mengundang masalah.

Hal ini tentu menjadi permasalahan baru bagi dokter muda, karena dokter muda terbilang masih baru di dalam dunia medis yang masih minim akan pengalaman, hasil dari wawancara pra penelitian Faizah Sahar, S.Ked menjelaskan.

> "Dokter muda adalah seseorang yang telah menyelesaikan jenjang pendidikan sarjana kedokteran selama kurang lebih 4 (empat) tahun dan mendapatkan gelar Sarjana Kedokteran (S.Ked.) kemudian melaksanakan Program Pendidikan Profesi Dokter (P3D) kurang lebih 20 (dua puluh) bulan di Rumah Sakit yang telah ditentukan dan bekerjasama dengan pihak Universitas untuk salah satu syarat mendapatkan gelar dokter (dr.). Seseorang yang sedang melaksanakan P3D inilah yang dipanggil dengan sebutan dokter muda atau dokter ko-asisten yang lebih dikenal dengan koas."(wawancara, 15 November 2013).

Berbeda dengan dokter, dokter muda tergolong masih minim dengan pengalaman terutama dalam menghadapi berbagai macam pasien dengan sifat dan penyakit yang berbeda-beda. Sudah menjadi tugas tersendiri bagi mereka memberikan pelayanan yang nyaman dari segi pengobatan juga komunikasi untuk meningkatkan kepercayaan pasien sehingga terbekali motivasi untuk cepat sembuh dan beraktifitas kembali. Salah satu rumah sakit yang menyelenggarakan tempat P3D bagi dokter muda salah satunya adalah RSUD R. Syamsudin, S.H. yang berada di kota Sukabumi.

RSUD R. Syamsudin, S.H. adalah rumah sakit yang terletak di jalan Rumah Sakit no.1 Cikole kota Sukabumi. Dipimpin oleh dr. H. Suherman, MKM dan menjadi rumah sakit rujukan untuk daerah Sukabumi, Cianjur dan sebagian Bogor. Rumah sakit ini banyak dikunjungi pasien setiap harinya dengan penyakit yang beragam sehingga rumah sakit ini direkomendasikan oleh Gubernur Jawa Barat Ahmad Heryawan sebagai salah satu rumah sakit percontohan yang ada di Indonesia, tidak hanya itu rumah sakit ini juga bekerja sama dengan Fakultas Kedokteran dari berbagai Universitas dalam penyaluran dokter muda berikut salah satu berita yang didapatkan dari website resmi radarsukabumi.com perihal kerjasama antara RSUD R. Syamsudin, S.H. dengan pihak Fakultas Kedokteran Universitas ternama di Jawabarat.

> **Cikole** – Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik khususnya dalam bidang kesehatan, RSUD R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi menyepakati kerjasama dengan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Bandung (UNISBA), tentang kepaniteraan klinik dan Rumah Sakit Jejaring, dalam penyelenggaraan Program Pendidikan Profesi Dokter (P3D), kemarin. Kegiatan tersebut dilaksanakan di ruang Bakrodik RSUD R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi.

Piagam kerjasama tentang Kepaniteraan Klinik antara Unisba dengan Pemkot Sukabumi ditandatangani langsung Walikota Sukabumi, Muslikh Abdussyukur dengan Rektor Unisba, Taufiq Siddiq Boesoirie. Sementara perjanjian kerjasama antara RSUD R. Syamsudin, S.H. dengan Fakultas Kedokteran Unisba tentang rumah sakit jejaring dalam Program Pendidika Profesi Dokter, ditantdatangani oleh Direktur RSUD R. Syamsudin, S.H., Suherman dan Dekan Fakultas Kedokteran Unisba, Ieva Baniasih Akbar.

Walikota Sukabumi dalam kesempatan tersebut mengatakan, kerjasama anatara RSUD R. Syamsudin, S.H. dengan pihak Fakultas Kedokteran Unisba ini adalah salah satubentuk sinergitas dalam mewujudkan pembangunan di Kota Sukabumi melalui kebersamaan antara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat sipil. Kerjasama ini diharapkan dapat memberikan daya ungkit yang cukup signifikan terhadap kualitas pelayanan RSUD R. Syamsudin, S.H. Apalagi, masyarakat Kota Sukabumi yang mayoritas beragama Islam tentunya merasa lebih nyaman jika mengetahui bahwa para dokter yang membantu dan melayani mereka juga adalah seorang muslim. "Nanti dokter-dokter muda di Unisba akan bekerjasama dengan RSUD R. Syamsudin, S.H. dalam bidang kedokteran. Ini dari Jawa Barat memang baru pertama. Sementara sebelumnya itu dari Universitas di Jakarta," Ujar Muslikh kepada Radar Sukabumi.

Dijelaskan Muslikh,Kehadiran cibitas akademika Unisba di rumah sakit ini dapat menunjang terwujudnya visi Jawa Barat, yakni tercapainya masyarakat Jawa Barat yang mandiri, dinamis dan sejahtera. Juga sesuai dengan visi Kota Sukabumi yakni terwujudnya Kota Sukabumi sebagai pusat pelayanan berkualitas bidang Pendidikan, kesehatan dan perdagangan di Jawa Barat berlandaskan Iman dan Taqwa. "Kita akan tetap memberikan peluang bagi Universitas yang akan melakukan Mou meskipun tidak akan semuanya ditampung di RSUD R Syamsudin. Hal ini karena keterbatasan pasilitas. Tapi nanti bisa dialihkan ke Rumah Sakit lain seperti RS Kartika, RS Asyifa yang memang sudah memiliki sertifikat dari Kementrian Kesehatan," lanjutnya.

Sementara itu, Rektor Unisba, Taufik S Boesoirie mengatakan pihaknya sengaja memilih RSUD R Syamsudin karena memang memiliki kualitas dalam bidang kesehatan. Dirinya mengaku, ini kali kelimanya Unisba melakukan kerjasama dengan seluruh RS yang ada di Jawa Barat. "Kerjasama ini akan dijalankan selama 20 tahun kedepan, "terangnya.**(nur)**

Peneliti memilih dokter muda di RSUD R. Syamsudin, S.H. sebagai penelitian karena RSUD R. Syamsudin, S.H. merupakan salah satu rumah sakit yang memiliki banyak penghargaan dengan manajemen terbaik, salah satu pengharagaannya adalah kualitas pelayanan disertai pelayanan yang tersertifikasi SNI ISO 9001:2008 dengan sertifikat Quality System Certificate Reg. No. 201-

07/131. Direktur rumah sakit ini dipimpin oleh seorang dokter yang bergelar MKM yaitu Magister Kesehatan Masyarakat yang memang seharusnya yang memimpin rumah sakit itu adalah seorang dokter bukan profesi lain karena mereka lebih mengerti tentang kesehatan, RSUD R. Syamsudin, S.H. juga banyak didatangi pasien dengan penyakit yang beraneka ragam karena menjadi rumah sakit rujukan di kota Sukabumi, Cianjur dan sebagian wilayah Bogor oleh pemerintah dengan penanganan berbagai macam penyakit, dan dokter muda di rumah sakit ini dipercaya untuk turun langsung memeriksa penyakit pasien dengan dibimbing oleh seorang dokter ahli atau spesialis.

Gambar 1.1

Dokter Muda di RSUD R. Syamsudin, S.H. kota Sukabumi



Sumber : Dokumentasi peneliti, November 2013

Pada saat peneliti melakukan pra penelitian, peneliti melihat seluruh staf dan karyawan termasuk dokter dan dokter muda RSUD R. Syamsudin, S.H.

melakukan upacara setiap hari Rabu pagi guna mendapatkan arahan dan informasi dari pihak rumah sakit.

Dokter muda pun diwajibkan memakai jas lengan pendek berwarna putih yang harus digunakan di lingkungan rumah sakit dan tidak boleh di lepas hingga dokter muda pulang dan masuk ke rumah masing-masing. Sehingga memudahkan pasien untuk mengenali dokter dan dokter muda yang berada di RSUD R. Syamsudin, S.H.

Peneliti disini tertarik untuk mengetahui bagaimana perilaku komunikasi dokter muda saat berinteraksi dengan pasien, dan yang paling utama adalah untuk mengetahui komunikasi verbal dan komunikasi non verbal dalam perilaku komunikasinya. Perilaku komunikasi menurut Rogers (1993:40) menyatakan bahwa :

> "Perilaku komunikasi merupakan suatu kebiasaan dari individu atau kelompok di dalam menerima atau menyampaikan pesan yang diindikasikan dengan adanya partisipasi, hubungan dengan sistem sosial, kekosmopolitan, hubungan dengan agen pembaharu, keterdedahan dengan media massa, keaktifan mencari informasi, pengetahuan mengenai hal-hal baru."

Istilah komunikasi atau *communication* berasal dari bahasa latin, yaitu *communicatus* yang berarti berbagi atau menjadi milik bersama. Kata sifatnya *communis* yang bermakna umum atau bersama-sama. Berdasarkan Buku Ilmu Komunikasi Teori & Praktik terdapat beberapa definisi komunikasi. Dengan demikian komunikasi menurut Everett M. Rogers & Lawrence Kincaid (1981:18) menyatakan :

> "Bahwa komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi antara satu sama lain, yang pada gilirannya terjadi saling pengertian yang mendalam"

Dan menurut Berelson dan Steiner (1964), komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian dan lain-lain. Melalui pengggunaan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar-gambar, angka-angka, dan lainnya. Perilaku komunikasi seorang dokter muda dapat dilihat ketika mereka berkomunikasi dengan pasien dalam memberikan pelayanan.

Seorang dokter muda dituntut untuk memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik terlebih kegiatan pekerjaan yang dilakukan menyangkut interaksi dengan orang lain. Komunikasi merupakan bagian yang penting bagi kehidupan manusia karena kita sebagai manusia melakukan interaksi dengan manusia lain melalui komunikasi. Kita dapat melihat hal tersebut dari keseharian bagaimana orang berkomunikasi pada setiap harinya untuk bertukar informasi atau bahkan mencari informasi dan belajar bagaimana berkomunikasi dengan baik. Seperti melalui bahasa verbal dan non verbal.

> "Simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Hampir semua rangsangan wicara yang kita sadari termasuk kedalam kategori pesan verbal disengaja, yaitu usaha-usaha yang dilakukan secara sadar untuk berhubungan dengan orang lain secara lisan" (Devito, 2011:51).

Dalam hal ini seorang dokter muda mampu membangun komunikasi yang efektif dengan pasien. Melalui percakapan, dokter muda dapat mengungkapkan perasaan emosi serta keluhan pada saat sedang memeriksa pasiennya, menyampaikan informasi serta menjelaskannya, saling bertukar informasi, sehingga terjalin komunikasi yang efektif. Dalam komunikasi verbal bahasa

mempunyai peranan. Seorang dokter muda menggunakan bahasa yang dipergunakan dalam percakapan, agar komunikasi yang disampaikan jelas dan seluruh informasi pun dapat tersampaikan sehingga pasien merasa paham dengan penjelasan dokter muda.

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang pesannya dikemas dalam bentuk nonverbal, tanpa kata-kata. Dalam hidup nyata komunikasi nonverbal ternyata jauh lebih banyak dipakai daripada komunikasi verbal dengan kata-kata. Dalam berkomunikasi hampir secara otomatis komunikasi nonverbal ikut terpakai. Karena itu komunikasi nonverbal bersifat tetap dan selalu ada. (Hardjana, 2003 : 26)

Menurut Larry A Samovar, Richard E Porter dan Edwin R McDaniel dalam bukunya yang berjudul Komunikasi Lintas Budaya, mengungkapkan komunikasi non verbal yaitu sebagai berikut ini :

> "Komunikasi non verbal meliputi semua stimulus non verbal dalam sebuah situasi komunikasi yang dihasilkan, baik oleh sumbernya maupun penggunanya dalam lingkungan dan yang memiliki nilai pesan yang potensial untuk menjadi sumber atau penerima" (Samovar, Porter, McDaniel, 2010:294).

Definisi ini juga mencakup perilaku yang disengaja dan yang tidak disengaja sebagai bagian dari peristiwa komunikasi secara keseluruhan, kita mengirim komunikasi non verbal tanpa menyadari bahwa pesan-pesan tersebut bisa bermakna bagi orang lain.

Secara garis besarnya menurut Larry A. Samovar, Richard E. Porter, Edwin R McDaniel dalam bukunya yang berjudul Komunikasi Lintas Budaya, membagi pesan non verbal kedalam dua kategori sebagai berikut :

1. Perilaku yang terdiri dari penampilan dan pakaian, gerakan dan postur tubuh, ekspresi wajah, kontak mata, sentuhan, dan parabahasa.
2. Ruang, waktu, dan diam. (Samovar, Porter, McDaniel, 2010:299).

Prespektif interaksi simbolik mengkaji mengenai perilaku manusia, perilaku manusia harus dipahami dari sudut pandang subyek. Dimana teoritis interaksi simbolik ini memandang bahwa kehidupan sosial pada dasarnya adalah interaksi manusia dengan menggunakan simbol-simbol" (Deddy.Mulyana, 2001:70).

Inti pada penelitian ini adalah mengungkap bagaimana cara dokter muda menggunakan simbol-simbol yang merepresentasikan apa yang akan mereka sampaikan dalam proses komunikasi yaitu pada saat memberikan pelayanan terhadap pasien di RSUD R. Syamsudin, S.H. kota Sukabumi. Sehingga tercapainya suatu pemahaman diantara kedua belah pihak yang terlibat dalam proses komunikasi. Pada akhirnya penelitian ini dapat diangkat dengan judul **"Perilaku Komunikasi Dokter Muda / Koas (Studi Fenomenologi Tentang Perilaku Komunikasi Dokter Muda / Koas Kepada Para Pasien di RSUD R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi)"**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah penelitian yang telah dirumuskan oleh peneliti mengenai Perilaku Komunikasi Dokter Muda (Studi Fenomenologi Tentang Perilaku Komunikasi Dokter Muda Kepada Para Pasien di RSUD R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi) adalah sebagai berikut :

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Peneliti merumuskan pertanyaan makro yaitu : "Bagaimana Perilaku Komunikasi Dokter Muda di RSUD R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi ?"

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

Adapun rumusan masalah mikro terkait masalah yang diteliti oleh peneliti yaitu :

1. Bagaimana pesan **komunikasi verbal** yang digunakan oleh Dokter Muda di RSUD R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi ?

2. Bagaimana pesan **komunikasi non verbal** yang digunakan oleh Dokter Muda di RSUD R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitan

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian yang dilakukan adalah untuk menjelaskan, menjawab, dan menguraikan tentang perilaku komunikasi Dokter Muda di RSUD R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi secara umum dan secara

khusus tentang komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal Dokter Muda di RSUD R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui jumlah keseluruhan dari rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pesan **komunikasi verbal** yang digunakan oleh Dokter Muda di RSUD R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi.
2. Untuk mengetahui pesan **komunikasi non verbal** yang digunakan oleh Dokter Muda di RSUD R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Secara teoretis, penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat, sejalan dengan tujuan penelitian di atas. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoretis maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini berguna untuk mengembangkan kajian studi Ilmu Komunikasi secara umum dan perilaku komunikasi secara khusus dalam komunikasi antar pribadi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1.4.2.1 Kegunaan Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menambah wawasan serta sebagai salah satu rujukan untuk meneliti lebih lanjut dari sisi dan masalah penelitian yang sama dalam konteks psikologi komunikasi. Selain itu pula

dapat menjadi acuan dan dapat memperdalam pengetahuan dan teori mengenai perilaku komunikasi dokter muda yang berhubungan dengan studi Ilmu Komunikasi.

1.4.2.2 Kegunaan Bagi Universitas

Untuk pihak Universitas, khususnya Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Jurnalistik, berguna sebagai literatur bagi peneliti selanjutnya yang akan mengadakan penelitian yang sama. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk seluruh mahasiswa untuk meningkatan pengetahuan mahasiswa memberikan pengetahuan tentang perilaku komunikasi dokter muda di RSUD R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi.

1.4.2.3 Kegunaan Bagi Masyarakat / Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi masyarakat yang ingin mendapatkan informasi mengenai perilaku komunikasi dokter muda di RSUD R. Syamsudin, S.H. kota Sukabumi. Realita tersebut mampu dijadikan pelajaran dan mampu menjadi pemahaman dan pengetahuan bagi masyarakat umum lainnya. Dan diharapkan pula penelitian ini dapat memberikan masukan dan informasi bagi pemerintah tentang perilaku komunikasi dokter muda kepada pasiennya di RSUD R. Syamsudin, S.H. kota Sukabumi.