

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia adalah makhluk sosial yang selalu membutuhkan manusia lain dalam kehidupan sehari-hari. Untuk melangsungkan kehidupan, manusia akan selalu berhubungan dan berkomunikasi dengan sesamanya. Komunikasi memiliki peranan yang penting dalam kehidupan manusia, dimana fungsi komunikasi antara lain adalah untuk memupuk hubungan dan memperoleh kebahagiaan, melalui informasi yang disampaikan oleh orang yang terlibat dalam suatu proses komunikasi.

Model komunikasi yang dikembangkan dalam dunia psikoterapi ini adalah sebuah teknik penyembuhan yang disebut dengan komunikasi terapeutik (*therapeutic communication*). Dengan metode ini seorang terapis mengarahkan komunikasi begitu rupa sehingga pasien dihadapkan pada situasi dan pertukaran pesan yang dapat menimbulkan hubungan sosial yang bermanfaat. Komunikasi terapeutik memandang gangguan kesehatan bersumber pada gangguan komunikasi, pada ketidakmampuan pasien untuk mengungkapkan dirinya¹.

Oleh karena itu, diharapkan dengan adanya komunikasi terapeutik tersebut, komunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien menjadi lebih intim sehingga memudahkan dalam proses perawatan sampai dengan penyembuhan pasien. Komunikasi terapeutik tersebut biasanya dilakukan di tempat –tempat pelayan kesehatan seperti klinik dan rumah sakit. Adapun yang menjadi petugas atau komunikator dalam komunikasi terapeutik adalah dokter, perawat,. Sedangkan komunikannya adalah pasien dan keluarga pasien. Adapun jenis-jenis yang biasa ditangani oleh komunikasi terapeutik antara lain pasien berobat jalan, pasien sakit ringan, dan pasien sakit keras².

¹ Marhaeni Fajar, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Paraktek*, (Jakarta: Graha Ilmu, 2009), h.5.

²Emiral Waskita Ali, “Langkah-Langkah Komunikasi Terapeutik Antara Petugas Kerohanian Dengan Pasien Cuci Darah di Rs Pku Muhammadiyah Yogyakarta”. (Universitas Muhammadiyah, Yogyakarta: 2010), h.2.



Komunikasi interpersonal di dalam dunia kesehatan dikenal sebagai *Komunikasi Terapeutik*. Komunikasi terapeutik adalah komunikasi langsung yang dilakukan dokter dan paramedis terhadap pasien untuk mengetahui keadaan dan tanggapan pasien saat diperiksa, demikian juga pasien mengetahui perhatian yang diberikan oleh dokter dan tenaga paramedik³.

Adapun dalam masa penyembuhan, Pasien mengalami penderitaan secara fisik namun juga meliputi jiwa atau mental, seperti mengalami gangguan emosi yakni mudah tersinggung, patah semangat disebabkan penyakit yang dideritanya. Sering timbul perasaan sedih, takut, dan cemas dalam diri pasien jika penyakit yang diderita cukup berat bahkan bila divonis sulit untuk disembuhkan. Di sinilah peran komunikasi terapeutik yang dilakukan dokter dan paramedis terhadap pasien sangat penting sebagai salah satu bentuk pelayanan kesehatan di rumah sakit. Komunikasi terapeutik yang baik dari seorang tenaga profesional bidang medis seperti dokter maupun perawat, mampu memberikan kepercayaan diri bagi pasien. Dalam hal ini, kesan lahiriah atau penampilan dokter dan paramedis serta keramahtamahan mulai dari senyum yang penuh ketulusan, kerapian berbusana, sikap familiar, cara berbicara yang memberikan kesan menarik, dan karakter pribadi yang bertemperamen bijak sangat dibutuhkan untuk menjadi obat pertama bagi pasien⁴.

Di dalam perspektif ilmu komunikasi terapeutik, dokter dan paramedis atau perawat dapat memberikan pelayanan komunikasi terhadap pasien melalui pendekatan komunikasi verbal yang berkaitan dengan pemberian pesan yang jela dan ringkas, perbendaharaan kata, pemaknaan denotatif dan konotatif, kesempatan berbicara, penggunaan waktu dan relevansi serta pemberian humor. Di samping komunikasi verbal, komunikasi tertulis juga dilakukan untuk mendukung kelancaran komunikasi terapeutik yang dilakukan seperti penulisan nama obat atau resep obat yang diberikan dokter, memo atau penulisan surat keterangan tentang penyakit, dokumen medis pasien, dan sebagainya. Selain komunikasi

³ Wijaya dkk. *Komunikasi Terapeutik* (Bandung : Akademi Kesehatan Gigi Depkes RI, 2000), h.34.

⁴ Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi, Edisi Revisi* (Bandung : PT Remaja Rosda Karya, 2005), h.260.



verbal dan komunikasi tertulis, komunikasi nonverbal juga digunakan dalam interaksi antara dokter dan paramedis atau perawat terhadap pasien meliputi antara lain penampilan diri (*self performance*), intonasi suara (*voice tone*), ekspresi wajah, dan sentuhan yang tulus (*haptik*) sehingga pasien merasa tenang, senang dan nyaman selama menjalani proses penyembuhan.

Komunikasi terapeutik yang diberikan oleh tenaga kesehatan terhadap pasien pada setiap fase atau tahapan, akan terlaksana dengan baik dan harmonis serta dapat memberi kepuasan kepada pasien bila dilakukan dengan pendekatan komunikasi verbal, komunikasi tertulis dan komunikasi nonverbal yang berkualitas dan profesional. Kesenjangan tenaga kesehatan dalam melakukan kegiatan komunikasi dengan pasien merupakan masalah serius yang tidak saja berpengaruh pada proses penyembuhan pasien, namun juga bagi pencitraan Puskesmas sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan untuk masyarakat⁵.

Puskesmas selayaknya mampu memberikan pelayanan terkhusus pada komunikasi yaitu komunikasi dengan fase komunikasi terapeutik yang menyeluruh mulai saat pertama pasien datang ke rumah sakit atau puskesmas atau fase orientasi (*orientation*), kemudian pada fase kerja (*working*) yaitu untuk menyatukan proses komunikasi dengan tindakan perawatan dan membangun suasana yang mendukung untuk proses perubahan hingga kepada fase penyelesaian (*termination*) yaitu penilaian pencapaian tujuan dan perpisahan setelah penyelesaian perobatan melalui konsultasi medis dan terapis yang diberikan oleh dokter dan paramedis dalam upaya penyembuhan penyakit.⁶

Kondisi kualitas komunikasi yang dilakukan pada setiap tahapan komunikasi terapeutik oleh Tenaga kesehatan terhadap pasien yang belum optimal di Puskesmas Sidomulyo Rawat Inap Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru juga menjadi salah satu alasan bagi masyarakat Kecamatan Tampan untuk lebih memilih berobat ke Rumah Sakit. Baik itu pada pelayanan yang manusiawi

⁵ Nina Siti Salmaniah Siregar, "Komunikasi Terapeutik Dokter Dan Paramedis Terhadap Kepuasan Pasien dalam Pelayanan". (Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2016), h.7.

⁶ Aulia Pratiwi, "Komunikasi Terapeutik Antara Perawat dan Pasien Penyakit Kejiwaan Akibat Perilaku Kekerasan Pada Rumah Sakit Jiwa Ernaldi Bahar Palembang". (Skripsi Universitas Bina Dharma, Palembang, 2015), h.4.

ataupun sikap tenaga kesehatan seperti keramah tamahan, kelengkapan peralatan dan fasilitas medis, informasi dan diagnosa kesehatan yang cermat serta harga obat yang terjangkau adalah beberapa alasan yang diungkapkan warga Kota Pekanbaru terkhusus pada warga Kelurahan Delima Kecamatan Tampan. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa setiap tahun jumlah pengunjung di Puskesmas Sidomulyo Rawat Inap mengalami penurunan.

Hasil Pra Survei dilapangan terdapat Jumlah kunjungan di puskesmas Sidomulyo Rawat Inap yaitu : pada tahun 2014 Jumlah Kunjungan Pasien/Puskesmas berjumlah 24.149 orang dan mengalami penurunan pada tahun 2015 berjumlah 19.802 pada tahun 2016 mengalami kenaikan menjadi 23.190 orang. Informasi ini memperlihatkan kondisi bahwa keberadaan Puskesmas di Kota Pekanbaru belum optimal memberikan komunikasi terapeutik yang baik bagi masyarakat Pekanbaru⁷.

Jadi, ketidakstabilan jumlah kunjungan tersebut bisa saja disebabkan karena derajat kesehatan masyarakat di daerah tersebut semakin tinggi namun penanganan di puskesmas dan komunikasi yang dilakukan tenaga kesehatan belum efektif atau masyarakat sendiri yang lebih memilih untuk berobat di Rumah Sakit maupun klinik-klinik swasta yang mempunyai pelayanan atau komunikasi terapeutik yang lebih baik dari segi manajemen, sarana prasarana dan sumber daya manusianya.

Dimana, setiap organisasi puskesmas perlu memiliki daya saing unggul agar selalu diminati oleh masyarakat pengguna jasanya. Untuk dapat bersaing dan memenuhi tuntutan masyarakat, puskesmas harus selalu meningkatkan mutu, berarti akan meningkatkan kepuasan pelanggan /masyarakat, Kepuasan pelanggan yang tinggi akan tercipta pelanggan yang loyal. Untuk menyampaikan pesan kepada masyarakat tidak lah mudah, pesan yang disampaikan tidak akan selalu efektif terkadang ada juga terjadi miss komunikasi, oleh karena itu sebuah pesan dapat dikemas dengan baik menggunakan model-model komunikasi⁸.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis sangat tertarik dalam mengembangkannya dalam suatu bentuk penelitian, dengan judul:

⁷ Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru , *Jumlah Kunjungan Pasien Puskesmas Sidomulyo Rawat Inap* (Departemen Kesehatan Kota Pekanbaru, 2016)

⁸ Widodo Joko, *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*,(Jakarta: Citra,2001) hl.32



“Model Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan Dalam Proses menyembuhkan Pasien di Puskesmas Sidomulyo Rawat Inap Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru”.

B. Alasan Pemilihan Judul

Alasan penulis dalam pemilihan judul penelitian ini adalah :

1. Penulis merasa bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan Tenaga Kesehatan Puskesmas dalam penyembuhan pasien sangat perlu diteliti, karena setiap orang tentu berkomunikasi satu sama lainnya dan bagaimana mereka menjaga dan menjalankan komunikasi terapeutik terlebih pada pasien untuk proses penyembuhan, sehingga efektif dalam menjaga komunikasi terapeutik itu sendiri.
2. Judul ini sesuai dengan jurusan yang sedang dijalani oleh penulis, yaitu humas, sehingga tertarik untuk mengetahui model komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dalam penyembuhan pasien di Puskesmas Sidomulyo Rawat Inap Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.
3. Penulis memiliki kemampuan untuk mengadakan penelitian dari waktu, lokasi penelitian, dan dana pendukung dalam penelitian ini.

C. Penegasan Istilah

Supaya tidak terjadi kesalah pahaman terhadap judul penelitian ini, maka penulis memberikan beberapa penegasan istilah yang terdapat pada judul tersebut, yaitu:

1) Model

Menurut B Aubrey Fisher mengatakan model adalah analogi yang mengabstraksikan dan memilih bagian dari keseluruhan, unsur, sifat atau komponen yang penting dari fenomena yang dijadikan model. Oleh karena itu, kita memilih unsur-unsur tertentu yang kita masukkan dalam model, suatu model mengimplikasikan penilaian atas relevansi, dan ini pada gilirannya mengimplikasikan teori mengenai fenomena yang diteorikan. Model dapat berfungsi sebagai basis bagi teori yang lebih kompleks, alat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk menjelaskan teori dan menyarankan cara-cara untuk memperbaiki konsep-konsep⁹.

2) Komunikasi Terapeutik

Komunikasi yang direncanakan dan dilakukan secara sadar oleh dokter dan tenaga paramedis (perawat) kepada pasien baik secara verbal dan nonverbal yang kegiatannya bertujuan untuk membantu kesembuhan pasien¹⁰.

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi langsung yang dilakukan dokter dan paramedis terhadap pasien untuk mengetahui keadaan dan tanggapan pasien saat diperiksa, demikian juga pasien mengetahui perhatian yang diberikan oleh dokter dan tenaga kesehatan.

3) Tenaga Kesehatan

Tenaga kesehatan disini dapat berupa Dokter dan Para Medis seperti perawat dan bidan yang bekerja di Puskesmas Sidomulyo Rawat Inap, Menurut Damaiyanti dan Muhriyah Dokter adalah tenaga profesional bidang kesehatan yang merupakan sarjana lulusan pendidikan dari fakultas kedokteran yang ahli dalam hal penyakit dan upaya pengobatannya sedangkan Paramedis atau tenaga keperawatan adalah profesional yang membantu tugas dokter dan merupakan lulusan dari institusi pendidikan keperawatan yang bertujuan untuk menolong, membantu serta meringankan beban penyakit yang diderita pasien¹¹.

4) Penyembuhan Pasien

Pasien atau pesakit adalah seseorang yang menerima perawatan medis. Kata pasien dari bahasa Indonesia analog dengan kata *patient* dari bahasa Inggris. *Patient* diturunkan dari bahasa Latin yaitu *patiens* yang

⁹ Deddy Mulyana, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT.Remaja Rosda Karya, 2007), h.84.

¹⁰ Damaiyanti, Muhriyah, *Komunikasi Terapeutik dalam Praktik Keperawatan* (Bandung: Refika Aditama, 2008), h.8.

¹¹ Lumenta Benyamin, *Pasien, Citra, Peran, dan Perilaku*, (Kanisius: Yogyakarta, 1989.) hl 86.

memiliki kesamaan arti dengan kata kerja *pati* yang artinya "menderita".orang sakit penderita (sakit)¹²

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka penulis membuat rumusan masalah penelitian bagaimana model komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dalam penyembuhan pasien di Puskesmas Sidomulyo Rawat Inap Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru ?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan

Untuk mengetahui model komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dalam penyembuhan pasien di Puskesmas Sidomulyo Rawat Inap Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

Dalam hal ini penulis membagi kegunaan penelitian ini menjadi dua, yaitu:

a. Kegunaan Teoritis

- 1) Sebagai pendalaman terhadap ilmu PR
- 2) Sebagai bahan masukan dan sumbangan pemikiran bagi para pengkaji masalah ilmu komunikasi khususnya bidang konsentrasi Hubungan Masyarakat (PR) yang berminat meneliti masalah yang sama, dan sebagai bahan perbandingan.
- 3) Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan yang penulis peroleh selama menjalankan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dalam aktivitas humas dalam model komunikasi terapeutik tenaga kesehatan Puskesmas.

b. Kegunaan praktis

- 1) Dapat memberikan informasi dan masukan kepada pihak Pemerintah Provinsi Riau mengenai model komunikasi terapeutik tenaga kesehatan di Puskesmas Sidomulyo Rawat Inap Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

¹² <http://id.wikipedia.org/wiki/Pasien>, diakses tanggal 22 februari 2016 pukul 20:07 wib

- 2) Bagi peneliti, diharapkan dapat memberikan pengalaman dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang diterima selama mengikuti perkuliahan maupun studi atau secara mandiri.

F. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, penulis membagi bab dalam enam bahasan, dimana masing-masing bab dibagi menjadi sub bab dengan uraian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan mengenai latar belakang, alasan pemilihan judul, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA FIKIR

Bab ini berisi tentang Kajian teori, Kajian terdahulu dan Kerangka fikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisikan data tentang Jenis dan pendekatan penelitian, Lokasi dan waktu penelitian, Sumber data, Informan penelitian, Teknik pengumpulan data, Validasi data, Teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Berisikan Gambaran umum Sejarah Puskesmas Sidomulyo Rawat Inap Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, Letak Geografis Puskesmas Sidomulyo Rawat Inap, Tugas pokok dan fungsi Humas Pemerintah Provinsi Riau, Kondisi dan struktur Puskesmas Sidomulyo Rawat Inap Kota Pekanbaru.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menganalisa data yang telah di dapat melalui wawancara, observasi dan dokumentasi yang berisikan tentang pandangan yang berhubungan dengan model komunikasi terapeutik tenaga kesehatan di Puskesmas Sidomulyo Rawat Inap Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru atau menguraikan hasil penelitian serta pembahasannya.

BAB VI : PENUTUP

Berisikan kesimpulan dan saran, kemudian dilengkapi dengan daftar pustaka dan lampiran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

