

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan menjadi hal penting yang sangat dibutuhkan oleh setiap individu untuk bisa melakukan tugas dan kewajibannya. Bahkan seseorang tetap membutuhkan kesehatan yang baik sebagai kebutuhan dasar agar bisa menjalankan aktivitasnya sehari-hari. Munculnya masalah kesehatan di tengah masyarakat seperti pada saat pandemi Covid-19 yang tentunya menjadi tantangan tersendiri bagi bangsa Indonesia sehingga pemerintah dan masyarakat saling bersinergi untuk bisa menciptakan lingkungan yang memadai salah satunya pada aspek pelayanan kesehatan. Hal tersebut dikarenakan dalam hal kesehatan, baik pasien, keluarga, tenaga medis, dan pemerintah yang secara keseluruhan disebut sebagai masyarakat, sama-sama memiliki peran dan tanggung jawab yang besar untuk bisa mencapai kesehatan masyarakat yang baik.

Dalam dunia kesehatan, dikenal adanya kegiatan edukasi yang dilakukan oleh dokter kepada pasien setelah menjalankan serangkaian kegiatan pemeriksaan fisik dan pemberian diagnosa. Edukasi pasien ini bertujuan agar pasien dapat memahami lebih jauh terkait seperti apa penyakit atau kondisi yang diderita, apa saja penyebabnya, apa saja gejalanya, bagaimana penularannya, serta bagaimana cara penanganannya. Hal tersebut dikarenakan seorang dokter harus mampu meyakinkan pasien untuk bisa memahami apa yang harus dilakukan selanjutnya agar kondisi pasien bisa membaik dan hal serupa tidak akan terulang lagi di masa mendatang. Dimana dalam hal ini, tentunya komunikasi juga berperan penting dan tidak luput dari bagian upaya pelayanan kesehatan itu sendiri

Dalam hal ini, komunikasi kesehatan bisa dianggap sebagai kunci dari keberhasilan seorang dokter dalam melakukan kegiatan edukasi kepada pasiennya. Mengapa demikian? Hal tersebut dikarenakan untuk bisa membangun kepercayaan antara pasien dengan dokter diperlukan adanya komunikasi yang baik serta kenyamanan pada lingkungan sekitarnya. Pada poin inilah komunikasi kesehatan bekerja, seorang dokter harus memiliki kemampuan menerapkan komunikasi kesehatan dengan baik sesuai dengan tujuan dari teori ini yaitu untuk bisa mempersuasi, memberi informasi, bahkan mengendalikan seseorang tentang persoalan kesehatan,

karena pada dasarnya kegiatan edukasi yang dilakukan dokter kepada pasien merupakan poin poin dari fungsi teori komunikasi kesehatan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Kabupaten Banyuasin, diketahui bahwa pada data terakhir tepatnya pada tahun 2021 jumlah klinik legal yang berdiri di Kabupaten Banyuasin adalah sejumlah 23 klinik. Dengan jumlah klinik yang ada, maka persaingan yang terjadi di lingkup layanan kesehatan tingkat klinik ini tentunya juga turut menjadi cukup tinggi.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara tanggal 08 Juni 2022 antara penulis dengan pemilik Klinik Chalista sebagai salah satu dari klinik yang berada di Kabupaten Banyuasin, didapati bahwa pada 6 bulan terakhir di tahun 2021, jumlah pasien Klinik Chalista berjumlah sebanyak 2.565 orang. Jumlah pasien tersebut meningkat hampir 2 kali lipat pada bulan Januari sampai bulan Juni di tahun 2022 dengan jumlah pasien 4.823 orang.

Hal ini berbanding terbalik dengan jumlah pasien di salah satu klinik terdekat dari klinik Chalista yaitu klinik Serasi Medika. Dimana peneliti mendapatkan data bahwa klinik Serasi Medika yang berjarak kurang lebih 1km dari klinik Chalista hanya menyentuh angka kurang dari 2000 pasien selama Bulan Januari hingga Juni tahun 2022 di waktu yang bersamaan dengan peningkatan jumlah pasien yang dialami oleh klinik Chalista.

Sebagai klinik rawat inap dan bersalin tentunya permasalahan kesehatan yang dimiliki pasien lebih beragam. Dokter di Klinik Chalista harus memiliki kemampuan berkomunikasi dimana dalam hal ini komunikasi yang digunakan adalah komunikasi kesehatan untuk pada akhirnya bisa melakukan edukasi kepada pasien secara tepat sasaran. Kepercayaan pasien kepada ucapan dari dokter yang bertugas tentunya juga perlu menjadi perhatian utama. Edukasi yang diberikan harus dapat dipahami dan dipercayai oleh pasien agar tujuan dari edukasi tersebut bisa tercapai.

Pada kasus ini, Klinik Chalista menjadi klinik yang dipilih oleh peneliti sebagai objek penelitian. Ditemukan adanya data bahwa terjadi peningkatan tajam jumlah pasien Klinik Chalista pada Tahun 2021 dan Tahun 2022 diiringi dengan tingkat kepercayaan pasien kepada dokter yang juga meningkat seolah menjadi tabir menarik yang perlu disingkap dan ditelaah lebih jauh terkait apa yang menjadi penyebab dari lonjakan jumlah pasien tersebut dan seperti apa komunikasi kesehatan yang diterapkan pada pelayanan yang diberikan sehingga membuat adanya kepercayaan

yang dirasakan oleh pasien untuk datang Kembali ke Klinik Chalista saat membutuhkan pengobatan dan perawatan media.

Hal ini juga menjadi cukup menarik untuk dibahas setelah mengetahui bahwa lonjakan jumlah kunjungan pasien di Klinik Chalista terjadi setelah mempekerjakan dokter umum yang baru. Sehingga peneliti menjadi tertarik untuk mengetahui bagaimana seorang dokter umum yang memiliki ilmu yang sama serta standar pelayanan dan tindakan yang sama namun menghasilkan tingkat rasa percaya yang berbeda dari pasien yang dimilikinya. Diperkuat pula dengan faktor masih belum banyaknya peneliti di Universitas Mercu Buana Yogyakarta yang sudah mengkaji tentang komunikasi kesehatan yang membuat teori komunikasi kesehatan menjadi belum terlalu familiar jika dibanding dengan teori komunikasi lainnya seperti komunikasi interpersonal, komunikasi persuasif, dan teori komunikasi yang lain sehingga tentunya penelitian ini dapat menjadi penelitian yang menarik untuk dikaji lebih dalam lagi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas, dapat diperoleh rumusan masalah yaitu:

Bagaimana penerapan komunikasi kesehatan dalam kegiatan edukasi pasien guna menumbuhkan rasa percaya antara pasien dan dokter?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menegetahui bagaimana penerapan dari disiplin ilmu komunikasi tepatnya komunikasi kesehatan dalam suatu kegiatan edukasi pasien yang terjadi antara pasien dan dokter sehingga pada akhirnya dapat menghasilkan dan menumbuhkan rasa percaya antara pasien dan dokter sehingga komunikasi yang dilakukan menjadi maksimal dan maksimal.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun beberapa manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, diantaranya :

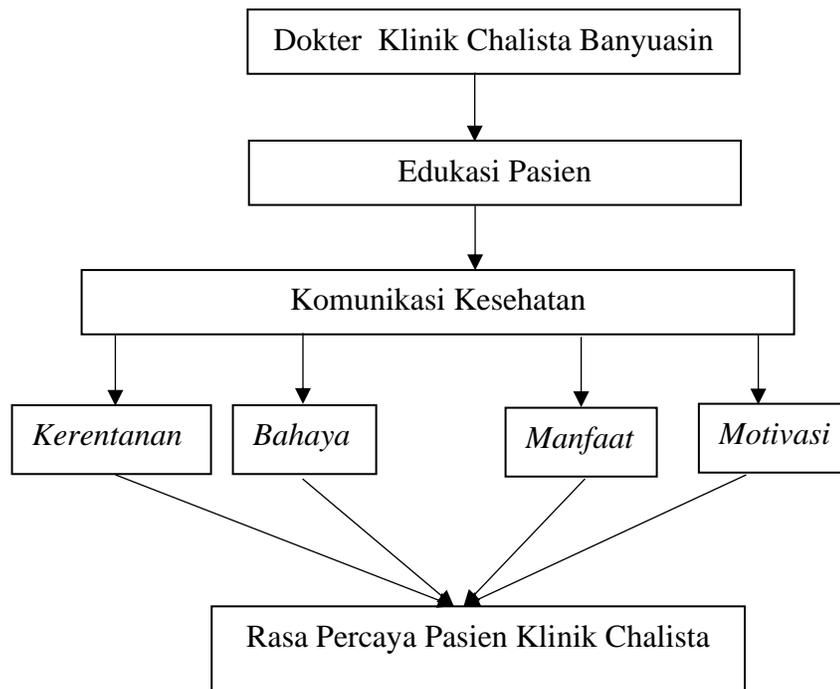
### **A. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ialah diharapkan dapat menjadi sumbang pemikiran atau pun referensi Pustaka khususnya dalam bidang ilmu komunikasi yang berkaitan dengan komunikasi kesehatan.

## B. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta referensi tentang bagaimana penerapan komunikasi kesehatan dalam kegiatan edukasi pasien guna menumbuhkan rasa percaya antara pasien dan dokter.

### 1.5 Kerangka Teori



#### 1. Dokter

Dokter adalah salah satu tenaga kesehatan yang ada di bidang kesehatan. Sebagai salah satu aspek terpenting dan yang memiliki interaksi paling dekat dengan pasien, seorang dokter harus bisa membangun komunikasi yang baik sehingga dapat menumbuhkan rasa *confidential* agar pasien dapat terbuka, percaya diri guna menghasilkan komunikasi yang lancar.

## 2. Edukasi Pasien

Edukasi kesehatan pada dasarnya merupakan kegiatan yang dilakukan dengan tujuan untuk memberikan pengetahuan serta mendorong perubahan sikap kepada individu atau masyarakat untuk bisa menjaga kesehatan individu maupun masyarakat itu sendiri.

## 3. Komunikasi Kesehatan

Komunikasi kesehatan merupakan salah satu cabang ilmu dari disiplin ilmu komunikasi yang ada. Komunikasi kesehatan meliputi kegiatan menyebarluaskan pengetahuan tentang kesehatan kepada individu atau masyarakat dengan tujuan untuk mengubah sikap, memberi motivasi, serta menerapkan perilaku sehat seperti yang disarankan.

## 4. Teori *Health belief model*

Teori *health belief model* menurut Conner & Norman (2005) merupakan suatu kepercayaan Kesehatan yang dimiliki oleh seseorang atau individu untuk menentukan sikap melakukan ataupun tidak melakukan sebuah perilaku Kesehatan.

Teori ini menjadi sangat berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti diperkuat dengan ungkapan Bayat yang menyampaikan bahwa edukasi menjadi faktor penting dalam mempengaruhi *health belief model* seorang individu.

Terdapat 4 dimensi dari teori *health belief model*, diantaranya yaitu :

### 1. Kerentanan yang dirasakan

Untuk bisa mempercayai informasi maupun diagnosa yang disampaikan oleh dokter, seorang pasien harus merasakan adanya kerentanan ataupun masalah kesehatan yang mengganggu dirinya sendiri terlebih dahulu. Dimana akhirnya pasien akan menerapkan komunikasi kesehatan dengan menyampaikan kepada dokter tentang seperti apa kondisinya, apa saja yang dirasakan, dan informasi medis lainnya yang memang diperlukan bagi dokter untuk bisa mendapatkan gambaran terkait kondisi yang dialami pasien.

### 2. Bahaya dari sakit yang dirasakan

Selain merasakan adanya ancaman ataupun masalah kesehatan, seorang pasien juga harus memahami tentang bahaya dari penyakit atau masalah kesehatan yang dialami, dimana pemberian

informasi dilakukan dengan cara dokter akan menerapkan komunikasi kesehatan dengan memberikan informasi terkait apa saja bahaya yang akan dihadapi oleh pasien.

### 3. Manfaat yang dirasakan

Disamping memberikan informasi terkait bahaya dari penyakit yang dialami, dokter juga akan melakukan komunikasi kesehatan dengan memberikan informasi terkait saran atau tindakan yang dapat diambil oleh pasien beserta dengan manfaat yang akan dirasakan oleh pasien jika melakukan perilaku hidup sehat.

### 4. Motivasi sehat atau sembuh

Apabila sudah memahami apa penyakit yang diderita, apa saja bahaya yang dapat diterima, apa saja tindakan yang bisa diambil, serta manfaat apa saja yang dapat dirasakan, maka pasien akan memiliki motivasi untuk sembuh. Jika pasien memiliki motivasi untuk sembuh dalam kegiatan edukasi maka dapat dikatakan bahwa komunikasi kesehatan yang dilakukan oleh dokter kepada pasien berjalan dengan baik sehingga pasien bisa memahami berbagai pesan yang disampaikan oleh dokter, begitu pula sebaliknya.

## **1.6 Metodologi Penelitian**

### 1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis metodologi penelitian kualitatif, dimana menurut Sugiyono, metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme (tepatnya fenomenologi), yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah di mana peneliti sendiri adalah instrumennya, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna.

Peneliti memutuskan untuk memilih menggunakan metodologi penelitian deskriptif kualitatif untuk bisa mengetahui kesimpulan serta hasil akhir tentang kondisi dari permasalahan yang sedang diteliti. Dimana tujuan tersebut akan bisa diperoleh lebih tepat jika dikaji dengan penjelasan detail dan terperinci sehingga metodologi penelitian kualitatif menjadi pilihan yang paling mendekati tujuan dari peneliti.

## 2. Subjek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah pasien Klinik Chalista Banyuasin. Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan beberapa informan diantaranya adalah dokter klinik chalista Banyuasin, pasien dan pemilik klinik chalista Banyuasin. Peneliti menggunakan informan ini karena informan memahami terkait penelitian ini. Lokasi penelitian akan dilaksanakan di Jalan Lintas Palembang Jambi KM 14, Sukomoro, kecamatan Talang Kelapa, Kabupaten Banyuasin, Sumatera Selatan.

Adapun beberapa kriteria informan yang dimiliki oleh peneliti, yaitu :

1. Informan merupakan pasien di Klinik Chalista
2. Informan merupakan pasien dari dr. Desty
3. Informan memiliki penyampaian komunikasi yang baik
4. Informan bersedia untuk menyampaikan pandangannya
5. kondisi yang dialami informan mewakili permasalahan penelitian

## 3. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Pada dasarnya melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku. Observasi juga menjadi teknik pengumpulan data yang primer dikarenakan kegunaannya sebagai pembandingan serta penerapan dari gambaran hasil wawancara yang telah peneliti dapatkan.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan observasi atau pengamatan dengan cara datang secara langsung ke lokasi klinik Chalista sehingga bisa mempelajari dan memahami serta memiliki gambaran tentang lokasi penelitian serta aktivitas di dalamnya

Pada dasarnya wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengetahui inti permasalahan yang akan diteliti serta untuk mendapatkan informasi dari responden secara lebih mendalam.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara melalui Aplikasi *Zoom Meeting* dengan beberapa pihak yang terlibat dalam penelitian ini seperti dokter, pasien, dan juga pemilik dari klinik Chalista.

## 2. Wawancara

Pada dasarnya wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengetahui inti permasalahan yang akan diteliti serta untuk mendapatkan informasi dari responden secara lebih mendalam.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara melalui Aplikasi *Zoom Meeting* dengan beberapa pihak yang terlibat dalam penelitian ini seperti dokter, pasien, dan juga pemilik dari klinik Chalista.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik sekunder atau teknik yang berperan sebagai pelengkap dari teknik pengumpulan data berupa wawancara dan juga observasi pada sebuah penelitian kualitatif.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa dokumentasi yang dijadikan sebagai data pelengkap seperti data jumlah kunjungan pasien bulan Januari-Juni 2022, mengambil beberapa gambar situasi dan kondisi lingkungan klinik, dan juga beberapa informasi melalui *website* dari klinik Chalista.

## 4. Teknik Analisis Data

Penelitian tidak hanya berhenti sebatas menentukan serta memperhatikan teknik pengumpulan data saja, namun Peneliti juga perlu melakukan beberapa modelan teknik analisis data berdasarkan data yang sudah diperoleh dari ketiga teknik pengumpulan data yang dipilih sebagai penelitian kualitatif, yaitu wawancara, observasi, dan juga dokumentasi.

Miles dan Huberman berpandangan bahwa kegiatan analisis data hendaknya terdiri atas tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

### 1. Reduksi Data

Reduksi pada dasarnya merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengolah data yang telah diperoleh menjadi lebih padat dan sesuai kebutuhan. Pada penelitian ini, setiap data kasar ataupun data mentah yang telah didapatkan pada kegiatan wawancara, observasi, dan dokumentasi di klinik Chalista pada akhirnya harus melewati proses reduksi data. Pada

proses ini, data yang didapatkan akan dibuat menjadi lebih padat dan jelas sesuai dengan apa yang dibutuhkan sehingga hasil penelitian dapat lebih tepat sasaran.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data yang biasa dilakukan dalam penelitian kualitatif umumnya merupakan teks yang bersifat naratif. Setelah melakukan reduksi data, maka peneliti akan menyajikan data yang telah diperoleh tersebut ke dalam bentuk narasi sehingga data menjadi lebih tersusun dan memudahkan peneliti untuk mengetahui benah merah dari penelitian di Klinik Chalista.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Proses ini merupakan proses terakhir dari teknik analisis data. Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan penarikan kesimpulan setelah melalui beberapa kegiatan Analisa data yang ada sehingga data yang didapatkan sudah matang dan sepenuhnya bisa digunakan.