

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi

2.1.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi berasal dari bahasa latin, yaitu *Communicatio* yang berarti pemberitahuan atau pertukaran pikiran. Jadi sekelompok orang yang terlibat dalam komunikasi harus memiliki kesamaan makna, jika tidak maka komunikasi tidak dapat berlangsung. Bila seseorang menyampaikan pesan, pikiran dan perasaan kepada orang lain, dan orang tersebut mengerti apa yang dimaksudkan oleh penyampaian pesan, berarti komunikasi berlangsung. Sebaliknya jika seseorang berbicara atau mengirim pesan, dan tidak ada orang yang mendengarkan atau menerima pesan yang disampaikan tersebut, maka proses komunikasi tidak terjadi. Komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan pertukaran ide, fikiran dan perasaan atau keterangan dalam rangka menciptakan rasa saling mengerti, saling percaya besar sekali perannya dalam mewujudkan hubungan yang baik antara seseorang dengan lainnya, termasuk dalam memberikan asuhan keperawatan.

Menurut Winnet dalam Liliweri (2010), komunikasi adalah segala aktivitas interaksi manusia yang bersifat human relationships disertai dengan peralihan sejumlah fakta-fakta. Secara sederhana dapat dikatakan komunikasi adalah interaksi atau transaksi antara dua orang. Tujuan yang diharapkan dari proses komunikasi yaitu perubahan berupa penambahan pengetahuan, merubah pendapat, memperkuat pendapat serta merubah sikap dan perilaku komunikan atau dikenal

dalam tiga tingkatan perubahan atau efek dari suatu proses komunikasi yaitu adanya perubahan pada pikiran (*kognitif*) perubahan pada perasaan (*afektif*) dan perubahan pada perilaku (*behavioral*) (Siregar, 2016).

2.1.2 Komponen Komunikasi

Terjadinya komunikasi yang efektif antara pihak satu dengan pihak lainnya, antara kelompok satu dengan yang lain, atau seseorang dengan orang lain memerlukan keterlibatan beberapa komponen komunikasi, yaitu komunikator, komunikan, pesan, media, dan efek (Notoatmodjo, 2012).

Menurut Nasir (2011), komponen komunikasi dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Komunikator adalah orang yang memprakarsai adanya komunikasi. Prakarsa timbul karena jabatan, tugas, wewenang dan tanggung jawab ataupun adanya suatu keinginan atau perasaan yang ingin disampaikan. Komunikator juga disebut sebagai sumber berita.
2. Komunikan adalah orang yang menjadi objek komunikasi, pihak yang menerima berita atau pesan dari komunikator. Komunikasi yang juga disebut sebagai sasaran atau penerima pesan adalah orang yang menerima pesan, artinya kepada siapa pesan tersebut ditujukan.
3. Pesan adalah segala sesuatu yang akan disampaikan dapat berupa ide, pendapat, pikiran, dan saran. Pesan merupakan rangsangan yang disampaikan oleh sumber kepada sasaran. Pesan tersebut pada dasarnya adalah hasil pemikiran atau pendapat sumber yang ingin disampaikan kepada orang lain. Penyampaian pesan banyak macamnya, dapat dalam

bentuk verbal ataupun non verbal seperti gerakan tubuh, gerakan tangan, ekspresi wajah, dan gambar.

4. Media adalah segala sarana yang digunakan oleh komunikator untuk menyampaikan pesan kepada pihak lain. Dengan demikian saluran komunikasi dapat berupa panca indera manusia maupun alat buatan manusia. Media disebut juga alat pengirim pesan atau saluran pesan merupakan alat atau saluran yang dipilih oleh sumber untuk menyampaikan pesan kepada sasaran.
5. Efek atau akibat (dampak) adalah hasil dari komunikasi. Hasilnya adalah terjadi perubahan pada diri sasaran.

Komunikasi pada hakikatnya adalah suatu proses sosial. Sebagai proses sosial, dalam komunikasi selain terjadi hubungan antar manusia juga terjadi interaksi saling memengaruhi. Dengan kata lain komunikasi adalah inti dari semua hubungan sosial. Apabila dua orang atau lebih telah mengadakan hubungan sosial, maka sistem komunikasi yang mereka lakukan akan menentukan apakah sistem tersebut dapat mempererat atau merenggangkan hubungan, menurunkan atau menambah ketegangan serta menambah kepercayaan atau menguranginya (Nasir, 2011).

2.2 Komunikasi Interpersonal

2.2.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi antarpribadi (interpersonal communication) adalah komunikasi antara orang – orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya

menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik verbal maupun nonverbal (Mulyana, 2004).

Kegiatan komunikasi interpersonal merupakan kegiatan sehari-hari yang paling banyak dilakukan oleh manusia sebagai makhluk sosial. Komunikasi interpersonal (*interpersonal communication*) merupakan komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih. Menurut Effendi, hakekatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar komunikator dengan komunikan, komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Arus balik bersifat langsung, komunikator mengetahui tanggapan komunikan saat itu juga (Adhani, 2014).

2.2.2 Unsur Komunikasi Interpersonal

Beberapa unsur dalam komunikasi interpersonal terdapat unsur penting yang terdapat komponen komunikasi, yang mana unsur itu tidak dapat dipisahkan. Unsur-unsur tersebut menurut Cangara (2006) adalah :

1. Sumber (komunikator)

Semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi. Sumber sering disebut pengirim, komunikator atau disebut *source*, *sender* atau *encoder*.

2. Pesan

Merupakan sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima pesan dapat disampaikan melalui tatap muka atau melalui media komunikasi.

3. Media

Adalah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima.

4. Penerima

Adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima adalah elemen penting dalam proses komunikasi, karena dialah yang menjadi sasaran proses komunikasi.

5. Pengaruh atau efek

Adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan. Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang.

6. Tanggapan balik

Adalah pesan yang dikirim kembali oleh penerima kepada pembicara. Dalam Komunikasi Antarpribadi selalu melibatkan umpan balik secara langsung. Sering kali bersifat segera, nyata, dan berkesinambungan. Hubungan yang langsung antar sumber dan penerima dan penerima merupakan bentuk yang unik bagi Komunikasi Antarpribadi (Morissan, 2011).

7. Lingkungan

Adalah faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi yaitu lingkungan fisik, psikologis, social-budaya dan dimensi waktu.

2.2.3 Prinsip Komunikasi Interpersonal

Menurut Ardhani (2014) bahwa untuk mendukung terwujudnya komunikasi interpersonal yang baik dan harmonis, kelangsungan komunikasi harus memenuhi prinsip-prinsip komunikasi antar manusia atau komunikasi interpersonal yaitu :

1. Keterbukaan (*openness*).

Keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya. Memang ini mungkin menarik, tapi biasanya tidak membantu komunikasi. Sebaliknya, harus ada kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri ini patut.

Aspek keterbukaan yang kedua mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan peserta percakapan yang menjemukan. Kita ingin orang bereaksi secara terbuka terhadap apa yang kita ucapkan, dan kita berhak mengharapkan hal ini. Tidak ada yang lebih buruk daripada ketidak acuhan, bahkan ketidaksependapatan jauh lebih menyenangkan. Kita memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain. Aspek ketiga menyangkut “kepemilikan” perasaan dan pikiran. Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan

dan pikiran yang anda lontarkan adalah memang milik anda dan anda bertanggungjawab atasnya.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2016) menunjukkan bahwa kurangnya keterbukaan dokter dalam berkomunikasi dengan pasien membuat pasien merasakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, pasien merasakan dokter tidak terbuka dalam menjelaskan penyakit yang diderita pasien maka akan membuat keluarga pasien kecewa dengan pelayanan yang diberikan dokter.

2. Empati (*empathy*).

Bersimpati adalah merasakan bagi orang lain atau merasa ikut bersedih. Sedangkan berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya, berada di situasi yang sama dan merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama. Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Kita dapat mengkomunikasikan empati baik secara verbal maupun non verbal. Secara nonverbal, kita dapat mengkomunikasikan empati dengan memperlihatkan keterlibatan aktif dengan orang itu melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai, konsentrasi terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik serta sentuhan atau belaian yang sepantasnya.

Hasil penelitian yang dilakukan Nur (2010) memperlihatkan bahwa komunikasi dalam bentuk empati yang baik akan membuat pasien merasakan

sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan di RS Haji Medan. Selain itu, menurut hasil penelitian Hutagaol (2014) menyebutkan bahwa empati dalam berkomunikasi yang dilakukan tenaga kesehatan akan membantu dalam mempercepat hubungan antara keluarga pasien dengan tenaga kesehatan sehingga menjadikan pasien merasa diperhatikan dan pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan.

3. Sikap Mendukung (*Supportiveness*).

Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Kita memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap deskriptif, spontan, dan proporsional. Suasana yang deskriptif akan menimbulkan sikap suportif dibandingkan dengan evaluatif. Artinya, orang yang memiliki sifat ini lebih banyak meminta informasi atau deskripsi tentang suatu hal. Dalam suasana seperti ini, biasanya orang tidak merasa dihina atau ditantang, tetapi merasa dihargai. Orang yang spontan dalam komunikasi adalah orang terbuka dan terus terang tentang apa yang dipikirkannya. Biasanya orang seperti itu akan ditanggapi dengan cara yang sama, terbuka dan terus terang. Provisional adalah memiliki sikap berpikir, terbuka, ada kemauan untuk mendengar pandangan yang berbeda dan bersedia menerima pendapat orang lain, bila memang pendapatnya keliru.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2016) menunjukkan bahwa ketika tenaga kesehatan memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap deskriptif, spontan, professional maka akan membuat pasien menjadi senang

dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Rosi (2012) menunjukkan bahwa sikap mendukung yang diberikan tenaga kesehatan akan cenderung memberikan kepuasan kepada pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

4. Sikap Positif (*positiveness*).

Kita mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal dengan sedikitnya dua cara menyatakan sikap positif dan secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Tidak ada yang lebih menyenangkan daripada berkomunikasi dengan orang yang tidak menikmati interaksi atau tidak bereaksi secara menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2016) menunjukkan bahwa keluarga pasien tidak merasakan sikap positif yang ditunjukkan oleh dokter. Dokter kurang menanggapi segala keluhan yang ditanyakan pasien melalui keluarga pasien. Dokter selalu bersifat pasif dalam berkomunikasi dengan keluarga pasien sehingga membuat keluarga pasien menjadi tidak puas.

5. Kesetaraan (*equality*).

Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai. Lebih kaya, lebih tampan atau cantik, atau lebih atletis daripada yang lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

Menurut hasil penelitian oleh Rosi (2012) menunjukkan bahwa kesetaraan yang diberikan tenaga kesehatan akan cenderung memberikan kepuasan kepada pasien terhadap pelayanan yang diberikan sedangkan jika tenaga kesehatan tidak menunjukkan kesetaraan akan membuat pasien merasakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sedangkan pada hasil penelitian Hutagaol (2014) menunjukkan bahwa masih adanya tidak setaranya komunikasi yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasien membuat pasien merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan tenaga kesehatan.

Dalam penelitian ini teori yang digunakan adalah teori dari Menurut Ardhani (2014) bahwa untuk mendukung terwujudnya komunikasi interpersonal yang baik dan harmonis, kelangsungan komunikasi harus memenuhi prinsip-prinsip komunikasi antarmanusia atau komunikasi interpersonal yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan.

2.3 Dokter

2.3.1 Pengertian Dokter

Menurut Kamus Bahasa Indonesia (KBI) yang menyatakan dokter merupakan seorang yang memiliki lulusan pendidikan kedokteran yang ahli dalam memberikan pengobatan. Damayanti dan Muhriyah dalam Siregar (2016) juga menyatakan bahwa dokter adalah tenaga profesional bidang kesehatan yang merupakan sarjana lulusan pendidikan dari fakultas kedokteran yang ahli dalam hal penyakit dan upaya pengobatannya. Menurut Undang-Undang RI menyebutkan dokter adalah seseorang yang telah lulus pendidikan kedokteran yang diakui oleh Pemerintah Republik Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Seorang dokter akan melakukan praktik kedokteran, dimana praktik kedokteran didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh dokter dan dokter gigi terhadap pasien dalam melaksanakan upaya kesehatan . Penyelenggaraan praktik kedokteran merupakan inti dari berbagai kegiatan dalam penyelenggaraan upaya kesehatan harus dilakukan oleh dokter dan dokter gigi yang memiliki etik dan moral yang tinggi, keahlian dan kewenangan yang secara terus-menerus harus ditingkatkan mutunya melalui pendidikan dan pelatihan berkelanjutan, sertifikasi, registrasi, lisensi, serta pembinaan, pengawasan, dan pemantauan agar penyelenggaraan praktik kedokteran sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (Undang-Undang RI No 29 tahun 2004).

2.3.2 Karakteristik Dokter

Dalam menjalankan praktik kedokteran maka akan terdapat tantangan profesi kedokteran, dimana profesi kedokteran masih memerlukan penguatan dalam aspek perilaku profesional, mawas diri, dan pengembangan diri serta komunikasi efektif sebagai dasar dari rumah bangun kompetensi dokter Indonesia. Hal tersebut sesuai dengan hasil pertemuan Konsil Kedokteran se-ASEAN yang memformulasikan bahwa karakteristik dokter yang ideal, yaitu :

1. Profesionalitas yang Luhur
2. Mawas diri dan pengembangan diri
3. Komunikasi efektif
4. Pengelolaan informasi
5. Landasan ilmiah ilmu kedokteran
6. Keterampilan klinis
7. Pengelolaan masalah kesehatan

2.4 Kepuasan Pasien

2.4.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah keluaran outcome layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Pengertian menurut para ahli :

1. Nurachmah (2005) Kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi paska konsumsi bahwa suatu produk yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

2. Kotler (2007) Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibanding dengan harapannya.
3. Pohan (2013) Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

2.4.2 Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain :

1. Karakteristik pasien

Faktor penentu tingkat pasien atau konsumen oleh karakteristik dari pasien tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan orang yang satu dengan orang yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan dan lain-lain.

2. Sarana fisik

Berupa bukti fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai dan sarana komunikasi

3. Jaminan

Pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perawat.

4. Kepedulian

Kemudahan dalam membangun komunikasi baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi dan dapat memahami kebutuhan pelanggan.

5. Keandalan

Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat dan memuaskan.

2.4.3 Indikator Kepuasan Pasien

Metode yang digunakan untuk pengukuran kepuasan antara lain (Shinta, 2011) :

1. Sistem keluhan dan saran; contoh: menyediakan kotak saran dan keluhan, kartu komentar, *customer hot lines*.
2. Survei kepuasan pelanggan; contoh: dengan questioner baik dikirim lewat pos ataupun diberikan pada saat pelanggan berbelanja; pembicaraan secara pribadi lewat telepon ataupun wawancara langsung.
3. *Lost Customer Analysis*; perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli dari perusahaan atau mereka yang telah beralih ke pesaing
4. *Ghost Shopping*: perusahaan menggunakan Ghost Shopper untuk mengamati kekuatan dan kelemahan produk serta pelayanan perusahaan dan pesaing.
5. *Sales related metode*: kepuasan pelanggan diukur dengan criteria pertumbuhan penjualan, pangsa pasar dan rasio pembelian ulang.

Customer panels: perusahaan membentuk panel pelanggan yang nantinya dijadikan sample secara berkala untuk mengetahui apa yang mereka rasakan dari perusahaan dan semua pelayanan perusahaan.

2.5 Kerangka Teori

Berdasarkan pemaparan tinjauan pustaka diatas, maka didapat kerangka teori sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Teori

Dari kerangka teori tersebut dapat dilihat bahwa pasien yang merasa tidak dapat puas akan pelayanan kesehatan yang telah didapatkan akan melakukan komplain. Penyebab komplain di pelayanan kesehatan menurut Sugiarto (2011:34), dapat dikategorikan atau dikelompokkan menjadi 3, yaitu keluhan

secara mekanikal, keluhan akibat komunikasi dengan petugas pelayanan dan keluhan akibat sikap petugas pelayanan.

Jika dilihat dari permasalahan yang ada di RSPAL Dr. Ramelan, komplain yang dilakukan oleh pasien disebabkan oleh komunikasi dengan petugas pelayanan, sehingga diperlukan adanya komunikasi efektif agar pelayanan dapat berjalan dan pasien merasa puas. Teknik komunikasi efektif yang dinilai paling sesuai dengan pelayanan kesehatan adalah komunikasi interpersonal karena kedua belah pihak dapat saling bertukar informasi dalam proses komunikasinya serta adanya feedback langsung dari keduanya menurut fungsi masing-masing (Cangara, 2011).

Efektivitas komunikasi interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yang yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Jika komunikasi interpersonal dalam terjalin secara efektif dan optimal diharapkan kepuasan pasien mutu pelayanan akan meningkat.