

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari bahasa latin *communis* yang berarti 'sama', *communico*, *communication* atau *communicare* yang berarti “membuat sama” (*to make to common*) (Mulyana, 2014). Lasswell (1902-1978) dalam Ganiem (2018) menyatakan bahwa komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan siapa, mengatakan apa, dengan saluran apa, kepada siapa, dengan akibat apa atau hasil apa (*who, says what, in which channel, to whom, with what effect*). Dalam kehidupan sehari-hari, setiap individu tidak dapat terlepas dari kegiatan berkomunikasi. Sebagai makhluk sosial, berkomunikasi merupakan sebuah kegiatan yang sangat penting agar pesan yang ingin kita sampaikan kepada orang lain dapat diterima dengan baik. Pemilihan kata dan bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi dapat menjadi salah satu faktor yang dapat menentukan efektif atau tidaknya komunikasi yang dilakukan. Oleh karena itu, setiap individu perlu memahami konsep dari komunikasi agar komunikasi tidak menerima pesan yang salah saat komunikator menyampaikan suatu pesan.

Dokter dan pasien juga melakukan kegiatan berkomunikasi. Menurut Calnan *et al* 2004 dalam Ganiem (2018) komunikasi merupakan sebuah fondasi penting dari profesi kedokteran yang berkualitas. Kepercayaan pasien kepada petugas kesehatan sangat dipengaruhi oleh mutu hubungan dokter-pasien. Riset

yang dilakukan oleh DiMatteo pada tahun 1998 di Amerika (dalam Ganiem 2018), menyebutkan bahwa komunikasi adalah komponen esensial dari peran seorang dokter. Penilaian masyarakat terhadap profesi dokter sangat tergantung pada pengalaman masyarakat dengan dokter pribadinya (Ganiem, 2018). Pentingnya komunikasi antara seorang pasien dengan dokter bukan merupakan hal yang bisa diremehkan karena dalam banyak kasus diagnosis yang akurat, dan perawatan yang efektif bergantung secara langsung pada kualitas komunikasi tersebut.

Tidak hanya dokter umum, dokter gigi juga memerlukan keahlian komunikasi dengan pasien. Dokter gigi adalah dokter yang memiliki keahlian khusus di bidang kesehatan gigi dan mulut. Komunikasi antara dokter gigi dan pasien dalam pelayanan kesehatan gigi sangat penting dalam meningkatkan efektifitas pelayanan dan kepuasan pasien. Komunikasi antara dokter gigi dan pasien yang baik dapat membantu pasien untuk berobat gigi dengan baik sehingga selesai tanpa merasakan adanya masalah-masalah pada gigi, mulut maupun masalah trauma psikologis (Gondhoyoewono dalam Astuti dkk 2014). Dalam suatu kegiatan ilmiah pada tahun 1990, dihasilkan Pernyataan Konsensus Toronto terkait komunikasi dokter-pasien, salah satu konsensus menyebutkan bahwa Studi di beberapa negara telah mengonfirmasi bahwa komunikasi adalah masalah serius dalam praktik kedokteran. ( Michael Simpson, dkk. Dalam Ganiem, 2018 ). Terbukti pada masalah yang diajukan oleh masyarakat kepada MKDKI, MKDI adalah singkatan dari Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia, menurut MKDI sejak 2006 hingga

2017, lebih dari 50 persen pengaduan adalah masalah komunikasi ( Ganiem, 2018).

Dokter dan pasien memiliki perspektif yang berbeda pada faktor-faktor yang masing-masing mereka pandang sebagai hal yang paling mendasar dalam komunikasi antara dokter dengan pasien. Ketidakpuasan dan kecemasan pasien disebabkan oleh ketidakpastian dan minimnya informasi, penjelasan, maupun *feedback* yang diberikan. Dokter kerap salah mempresepsi tentang informasi seperti apa yang diinginkan dan juga dibutuhkan oleh seorang pasien. Seperti yang dikutip oleh Dianne Berry (2007) dalam suatu penelitian sederhana para dokter dan pasien diminta untuk mengungkapkan pandangan mereka tentang dokter yang baik. Para dokter menyatakan bahwa “kemampuan diagnostik” adalah kualitas yang paling penting dari seorang dokter yang baik, sedangkan para pasien mengatakan bahwa “mendengarkan” adalah aspek yang paling penting. Temuan ini sejalan dengan Delamothe (1998), yang menemukan bahwa atas tiga kategori pandangan yang paling mempengaruhi pasien untuk memilih kategori dokter yang baik, sebagai mana yang dikutip oleh Dianne Berry, (2007) berikut ini :

*“Three categories for what most influences a patient’s choice of good doctor were ‘how well the doctor communicates with patients and shows a caring attitude’, ‘explaining medical or technical procedures in an easy to understand way’ and ‘listening and taking the time to ask questions’. In contrast, the aspects most highly rated by doctors were ‘number of years of practice’ and ‘whether the doctor had attended a well known medical school’”*

Berdasarkan kutipan di atas, dijelaskan bahwa dokter yang baik adalah dokter yang berkomunikasi dengan baik kepada pasien dan menunjukkan sikap peduli, menjelaskan prosedur medis atau teknis dengan cara

yang mudah dipahami oleh pasien, mendengarkan dan meluangkan waktu untuk pasien agar dapat mengajukan pertanyaan. Sebaliknya, aspek yang dinilai paling tinggi oleh dokter adalah berapa lama dokter tersebut membuka praktek dan almamater tempat dokter tersebut mengenyam pendidikan. Sebagai sebuah kompetensi yang penting, dokter yang berusaha membangun suatu hubungan yang ramah, hangat dengan pasiennya dan juga meyakinkan pasien bahwa mereka akan segera sembuh, ternyata lebih efektif daripada dokter yang melakukan konsultasi secara impersonal, formal dan tidak meyakinkan (Berry, 2007).

Komunikasi merupakan salah satu fondasi penting dari profesi kedokteran yang berkualitas, dari komunikasi yang baik maka akan tercipta hubungan yang baik juga. Ha *et al* (2010) menyatakan bahwa komunikasi efektif dokter-pasien merupakan fungsi klinikal yang utama dalam membangun suatu hubungan. Seorang dokter gigi yang profesional dituntut mempunyai keahlian teknis dan ahli dalam berkomunikasi dan menghadapi berbagai perilaku pasien untuk dapat menghasilkan perawatan gigi yang maksimal (Gondhoyowono dalam Astuti dkk 2014) . Menurut beberapa penelitian, pasien yang sering berkunjung secara teratur ke dokter gigi akan lebih mudah berkomunikasi daripada yang jarang berkunjung ke dokter gigi (Silberman, dalam Astuti dkk 2014).

Pada awalnya, hubungan dokter-pasien menganut pola paternalistik. Menurut KBBI paternalistik adalah suatu pola kepemimpinan yang berdasarkan hubungan antara pemimpin dan yang dipimpin, seperti hubungan

antara ayah dan anak. Sifat paternalistik ini kemudian menimbulkan ketidakseimbangan dalam hubungan dan interaksi antara dokter dan pasien, karena pola sifat ini menghasilkan prinsip bahwa dokter mengetahui segalanya. Dalam pola paternalistik ini, pasien bersifat pasif dan hanya bersikap menerima. Sejak zaman reformasi, masyarakat di Indonesia mengalami perubahan yang besar, dengan munculnya Undang-Undang Praktik Kedokteran No.29 Tahun 2004, memberikan legalisasi pada perlindungan masyarakat.

Pola hubungan paternalistik antara dokter dan pasien bergeser pada pola hubungan yang bersifat *partnership*. Pada prinsipnya pola hubungan *partnership* merupakan model perawatan kesehatan yang berorientasi pada pemenuhan keinginan dan kebutuhan pasien (Cahyono, 2008). Pasien yang sebelumnya bersifat pasif, kini lebih bersikap asertif. Asertif adalah suatu kemampuan untuk mengkomunikasikan apa yang kita inginkan, rasakan, dan pikirkan kepada lawan bicara, dengan tetap menjaga, menghargai dan menghormati lawan bicara. Dengan memiliki sikap asertif, artinya pasien juga berminat untuk memahami lebih lanjut informasi medis terkait dirinya sendiri dan merasa perlu ikut terlibat dalam pembuatan keputusan medis tentang dirinya.

Saat ini, dunia sedang menghadapi wabah yang disebabkan oleh virus corona. Menurut WHO, virus corona adalah suatu kelompok virus yang dapat menyebabkan penyakit pada hewan atau manusia. Beberapa jenis virus corona diketahui menyebabkan infeksi saluran pernafasan pada manusia mulai dari batuk, pilek, hingga yang lebih serius seperti MERS, SARS, dan virus corona

jenis yang terbaru menyebabkan penyakit Covid-19. Covid-19 adalah penyakit menular dan merupakan jenis virus baru, yang sebelum ini pertama kali mewabah di Wuhan, Tiongkok pada bulan Desember 2019. *World Health Organization* atau lebih dikenal dengan WHO telah memutuskan status virus corona sebagai pandemik global pada 3 Maret 2020 (Kompas.com, 2020). Virus corona dapat menyebar melalui percikan-percikan yang keluar dari mulut atau hidung individu yang terinfeksi. Penyebab mengapa penyebaran virus ini sangat cepat, karena virus ini memiliki masa inkubasi yang cukup lama yaitu 2 sampai dengan 14 hari, dan bahkan muncul penemuan baru bahwa tidak semua orang yang terinfeksi virus corona memperlihatkan gejala penyakit.

Menurut web info covid provinsi Jawa Timur pada tanggal 23 Juli 2020, saat ini jumlah pasien positif covid-19 di provinsi Jawa Timur telah mencapai angka 9.840 orang. Angka kematian pasien covid di Jawa Timur juga telah melampaui jumlah angka kematian akibat covid-19 di DKI Jakarta. Kota Surabaya merupakan kota dengan angka pasien positif covid-19 tertinggi di Jawa Timur. Menurut media sosial dinas Kominfo provinsi Jawa Timur, kota Surabaya menempati urutan pertama dengan jumlah pasien positif covid-19 sebanyak 4.771 orang, sehingga kota Surabaya ditetapkan sebagai zona merah. Saat ini, pemerintah Indonesia tengah menerapkan *social distancing* dan pembatasan sosial berskala besar atau PSBB.

Akibat adanya ini PSBB dan *social distancing* kegiatan praktek dokter gigi juga mengalami beberapa perubahan. Menurut ketua Persatuan Dokter Gigi Indonesia (Hananto, 2020) dokter gigi yang membuka praktik harus

menerapkan protokol kesehatan seperti memakai APD atau alat perlindungan diri lengkap. Selain itu, Ketua PDGI juga menyampaikan bahwa semua dokter gigi yang berpraktik hanya diperbolehkan menangani kasus darurat atau masalah yang tidak dapat ditangani secara mandiri oleh pasien. Selain itu, dokter juga disarankan untuk membuka layanan konsultasi dan praktik secara online. Hananto selaku ketua PDGI menganjurkan dokter untuk melakukan konsultasi online kepada pasien, dan juga memberi edukasi mengenai tindakan yang dapat dilakukan secara mandiri oleh pasien di rumah. Sebuah studi menunjukkan, dokter gigi termasuk dalam profesi yang beresiko tinggi tertular covid-19. Hal tersebut karena virus corona jenis baru ini menular melalui droplet yang ada pada saluran pernapasan, termasuk air liur dan mulut.

Menurut data BPJS di Surabaya terdapat 22 tempat praktik dokter gigi yang terdaftar di layanan BPJS. Klinik drg. Anggraeini Puspitasari adalah salah satu klinik dokter gigi yang terletak di Surabaya, tepatnya di daerah Semolowaru. Dampak dari covid sendiri juga dirasakan oleh klinik drg. Anggraeini Puspitasari, yakni peningkatan protokol kesehatan dan juga penerapan *social distancing*. *Social Distancing* adalah tindakan yang tidak memperkenankan kita untuk perjabat tangan, dan mengharuskan kita untuk menjaga jarak setidaknya satu meter saat ingin berinteraksi dengan orang lain. Salah satu bentuk dari penerapan *social distancing* adalah bekerja dari rumah, belajar di rumah bagi para pelajar, dan juga menghindari keramaian.

Saat ini, WHO telah mengganti penggunaan frasa *social distancing* menjadi *physical distancing*. Menurut Kerkhove dalam WHO *Emergencies*

*Press Conference on coronavirus disease outbreak* pada 20 Maret 2020 perubahan ini diharapkan membuat masyarakat memahami bahwa kita perlu menjaga jarak fisik, bukan memutus kontak sosial dengan keluarga, rekan, maupun yang lainnya. Belajar dan bekerja dari rumah tentu membuat masyarakat memanfaatkan internet dan teknologi komunikasi agar dapat berinteraksi dengan orang lain selama melakukan *physical distancing*.

Pada era digital seperti saat ini, bukan hal yang mustahil untuk kita agar dapat bertatap muka dengan keluarga maupun rekan yang berada jauh. Dengan adanya internet dan teknologi komunikasi yang canggih seperti saat ini, aspek geografis tidak menjadi halangan bagi seseorang untuk dapat berkomunikasi secara tatap muka. Awalnya, telepon hanya dapat digunakan untuk berkomunikasi jarak jauh via suara, kemudian sekarang telepon genggam telah memiliki banyak fitur hingga disebut sebagai *smartphone* atau telepon pintar. Saat ini telah banyak tersedia aplikasi untuk *smartphone* maupun laptop yang dapat digunakan untuk mengirim pesan teks, pesan suara, mengirimkan berbagai macam dokumen, gambar, dan juga melakukan panggilan *video call*. Kebutuhan untuk berinteraksi sosial sangat penting bagi seluruh masyarakat, sehingga dengan adanya teknologi ini sangat membantu masyarakat dalam berinteraksi sosial dan tetap bisa belajar dan juga bekerja dari rumah karena sedang melaksanakan *physical distancing*.

Terdapat banyak sekali aplikasi yang dapat digunakan sebagai media untuk berkomunikasi via online, salah satunya adalah aplikasi WhatsApp. Menurut sekjen Kominfo, Rosarita Niken Widiastuti pada November 2019 lalu,

pengguna internet di Indonesia mencapai 171 juta pengguna, dimana 83 persen dari 171 juta tersebut adalah pengguna WhatsApp. WhatsApp pertama kali diluncurkan agar dapat diunduh masyarakat luas pada tanggal 24 Februari 2009, yang artinya saat ini Whatsapp telah berumur 11 tahun. Pada 12 Februari 2020, melalui blog resminya WhatsApp mengumumkan bahwa saat ini pengguna whatsapp diseluruh dunia telah melampaui angka 2 miliar pengguna. Tidak hanya bekerja dan belajar via online, sekarang mengkonsultasikan kesehatan juga dapat kita lakukan secara online, yakni dengan melalui aplikasi kesehatan maupun melakukan *personal chat* dengan dokter langganan.

Menurut penelitian dalam jurnal *British Medical Journal* yang dilakukan di sembilan negara, hasilnya 82 persen menyatakan bahwa memeriksakan diri ke dokter yang sama memiliki hubungan yang signifikan terhadap peningkatan kesehatan secara keseluruhan. Menurut Gray dalam Mastroianni 2018, hal ini terjadi karena adanya komunikasi yang terjalin terus menerus antara dokter dan pasien. Komunikasi ini mampu membangun hubungan baik serta meningkatkan kepercayaan pasien kepada dokter yang menanganinya. Selain itu, pasien juga akan merasa nyaman untuk mengkonsultasikan seluruh kesehatannya dengan dokter karena pasien merasa akrab dan percaya. Begitu pula dengan dokter yang menangani pasien tersebut, dokter akan lebih memahami kondisi pasien berdasarkan riwayat kesehatan pasien tersebut (Mastroianni, 2018).

Hubungan dokter-pasien adalah hubungan yang terbentuk melalui komunikasi yang baik antara dokter dan pasien. Komunikasi antara dokter gigi

dengan pasien sangat penting, agar proses layanan medik gigi dan mulut dapat lebih optimal. Di tengah-tengah pandemi, dan juga kebijakan *physical distancing* membuat masyarakat semakin kreatif dalam memanfaatkan teknologi untuk berbagai hal, tak terkecuali melakukan konsultasi dengan dokter via *personal chat* salah satunya dengan menggunakan aplikasi *WhatsApp*. Selain efisien, konsultasi secara online juga membantu mencegah dan menekan angka penyebaran virus covid-19.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana komunikasi antara dokter dengan pasien dalam konsultasi online melalui aplikasi WhatsApp pada masa pandemi Covid-19 di klinik drg. Anggraeni Puspitasari Surabaya ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami komunikasi antara dokter dengan pasien dalam konsultasi online melalui aplikasi WhatsApp selama masa pandemi Covid-19 di klinik drg. Anggraeni Puspitasari Surabaya.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan, landasan atau referensi penelitian bagi peneliti lain

yang ingin meneliti tentang komunikasi antara dokter dengan pasien dalam melakukan konsultasi secara online melalui aplikasi WhatsApp.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penyusun untuk mengetahui komunikasi antara dokter dengan pasien dalam melakukan konsultasi secara online melalui aplikasi WhatsApp.