

# BAB I

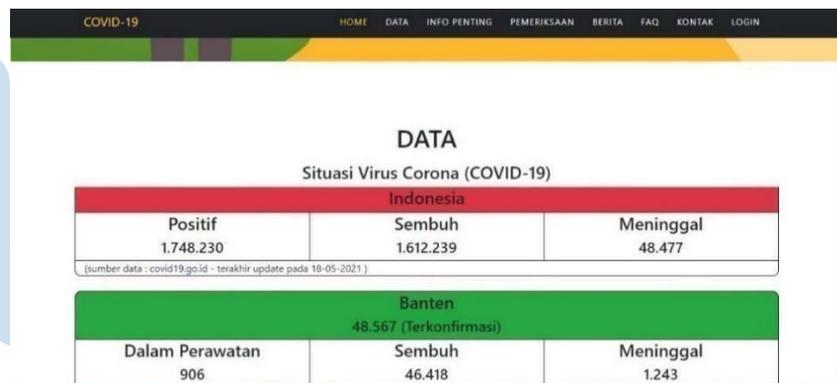
## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada tahun 2020, dunia tengah mengalami polemik penyebaran pandemi COVID-19, termasuk Indonesia. World Health Organization atau WHO, menghimbau masyarakat untuk mematuhi protokol kesehatan seperti menghindari kerumunan, mengenakan masker, menjaga ruangan berventilasi baik, mencuci tangan dengan sabun, jika batuk ditutup menggunakan siku bagian dalam, dan menjaga jarak dengan orang lain (WHO, 2020).

*Social* atau *physical distancing* menjadi salah satu langkah utama pencegahan penyebaran virus COVID-19 ini (BAPPENAS, 2021). Namun, di sisi lain, jaga jarak sosial ini menyebabkan masyarakat tidak dapat bertatap muka dalam melakukan kegiatan sehari-hari, yang kemudian berdampak dalam berbagai aspek kehidupan. Khususnya pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam penanganan pandemi COVID-19.

Salah satu kota yang memiliki kasus positif terbanyak adalah Kabupaten Tangerang. Berikut ini adalah data situasi pandemi COVID-19 di wilayah Kabupaten Tangerang yang diambil dari situs resmi pemerintah Kabupaten Tangerang.



The image shows a screenshot of a COVID-19 data dashboard. At the top, there is a navigation bar with links: HOME, DATA, INFO PENTING, PEMERIKSAAN, BERITA, FAQ, KONTAK, LOGIN. The main content area is titled 'DATA' and 'Situasi Virus Corona (COVID-19)'. It features two tables. The first table is for 'Indonesia' and the second is for 'Banten'. The 'Indonesia' table has three columns: 'Positif' (1.748.230), 'Sembuh' (1.612.239), and 'Meninggal' (48.477). The 'Banten' table has three columns: 'Dalam Perawatan' (906), 'Sembuh' (46.418), and 'Meninggal' (1.243). A note below the 'Indonesia' table states: '[sumber data : covid19.go.id - terakhir update pada 18-05-2021]'. The background of the dashboard has a blue and green color scheme.

Indonesia		
Positif	Sembuh	Meninggal
1.748.230	1.612.239	48.477

[sumber data : covid19.go.id - terakhir update pada 18-05-2021]

Banten		
48.567 (Terkonfirmasi)		
Dalam Perawatan	Sembuh	Meninggal
906	46.418	1.243

GAMBAR 1 1 Data Situasi Virus Corona

Sumber : <https://covid19.tangerangkota.go.id/>, 2021



**GAMBAR 1 2 Data Corona di Tangerang**

(Sumber: <https://covid19.tangerangkota.go.id/>, 2021)

Berdasarkan dua gambar di atas, terhitung pada Mei 2021, kasus positif COVID- 19 menyebar dengan capaian angka 1.748.230 jiwa. Selanjutnya, terhitung sebanyak 1.612.239 jiwa pasien dinyatakan sembuh, dan yang meninggal sebanyak 48.477 jiwa. Di Provinsi Banten sebanyak 906 jiwa dalam perawatan, 46.418 jiwa sembuh dan korban meninggal mencapai 1.243 jiwa. Di Kota Tangerang sebanyak 196 jiwa dalam perawatan, pasien sembuh sebanyak 8.837 jiwa dan korban meninggal mencapai 179 jiwa.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, salah satu bagian yang terdampak oleh pandemi COVID-19 ini adalah interaksi serta komunikasi antara dokter dengan pasien. Perbedaan ini khususnya terjadi pada pola komunikasi dengan atau bukan dengan pasien COVID-19 selama pandemi. Pola komunikasi merupakan wujud atau model hubungan yang melibatkan di antara dua individu atau lebih (DeVito, 2019).

Dengan adanya pandemi ini, pola komunikasi dokter dengan pasien mungkin terhambat dalam penyampaian pesan kepada pasien COVID-19 dalam masa penanganan atau penyembuhan. Hambatan tersebut terjadi karena rasa takut yang berlebihan yang disebabkan rasa kekhawatiran di masyarakat dengan adanya berita-berita yang tidak benar (hoax) mengenai pandemi ini, termasuk bagi sebagian dokter (BAPPENAS, 2021) . Di satu sisi, peran profesional dokter tetap perlu diutamakan demi pelayanan terbaik bagi masyarakat. Namun di sisi lain, para tenaga medis termasuk dokter harus menghadapi risiko ketidakterbukaan pasien terhadap informasi gejala yang dialami mengingat buruknya stigma

terkait COVID-19.

Selain itu, kondisi pandemi ini menimbulkan juga kekhawatiran untuk tenaga medis akan kemungkinan terpapar virus COVID-19. Hal ini kemudian membuat proses komunikasi menjadi kurang efektif karena para dokter diwajibkan mengenakan APD atau Alat Pelindung Diri yang lengkap untuk menjaga keamanan diri selama bertugas, yang membuat penyampaian informasi menjadi kurang jelas. Kondisi ini juga menjadi salah satu potensi hambatan komunikasi yang juga menghambat terbangunnya pemenuhan kebutuhan emosional melalui relasi dokter-pasien. Di balik hambatan di atas, pola komunikasi yang efektif antara dokter-pasien adalah aspek penting untuk memastikan kebutuhan pasien (fisik dan psikis) terpenuhi dengan baik, dan pada akhirnya berperan penting pula dalam proses penyembuhan pasien (Ganiem, 2018).

Atas dasar penjelasan pola komunikasi yang efektif, maka dapat disimpulkan bahwa salah satu aspek yang cukup fundamental dan perlu diperhatikan untuk membantu penanganan pasien COVID-19 adalah pola komunikasi dokter dan pasien yang efektif. Dengan berbagai isu serta keterbatasan selama masa pandemi COVID-19, peneliti memiliki ketertarikan untuk mengeksplorasi lebih dalam tentang pola komunikasi dokter pasien dalam menangani pasien COVID-19. Dikarenakan COVID-19 merupakan penyakit yang perlu penanganan khusus, maka peneliti memilih Rumah Sakit Siloam Kelapa Dua yang menjadi tempat untuk meneliti pola komunikasi dokter-pasien. Hal ini mengingat rumah sakit ini merupakan RS rujukan untuk pasien COVID-19, dilansir dari *website* resmi Rumah Sakit Siloam.

Berdasarkan masalah yang diungkap di atas, penulis berkeinginan untuk menuangkan masalah kehidupan sosial yang ada di masyarakat dalam berkomunikasi di bidang kesehatan ke dalam skripsi yang berjudul: **“Pola Komunikasi Dokter Pasien Dalam Penanganan Pasien Selama Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Siloam Kelapa Dua”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari pemaparan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah cara dokter atau pola komunikasi yang dokter gunakan kepada pasien dalam penyampaian pesan dan informasi khusus untuk pasien Covid-19. Pandemi COVID-19, yang mengharuskan setiap pasien dan dokter mengikuti protokol kesehatan, seperti APD, menjaga jarak, dll. Apakah tetap dapat menerapkan pola komunikasi secara umum atau harus mengembangkan

pola komunikasi yang khusus karena adanya protokol kesehatan. Oleh karena itu, penulis ingin meneliti pola komunikasi dokter pasien dalam penanganan pasien selama pandemi COVID-19 di Rumah Sakit Siloam Kelapa Dua.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Pertanyaan dari penelitian ini adalah bagaimana pola komunikasi dokter dalam penanganan pasien selama pandemic COVID-19 di Rumah Sakit SILOAM Kelapa Dua?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Meneliti bagaimana pola komunikasi dokter dengan pasien selama COVID- 19 yang dilaksanakan di Rumah Sakit SILOAM Kelapa Dua.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

#### **a) Kegunaan Teoritis:**

Kelak hasil daripada penelitian ini dapat dimanfaatkan dan berfungsi sebagai bahan masukan untuk dapat melengkapi pengembangan ilmu pengetahuan, secara lebih spesifik dalam rangka meningkatkan pengetahuan mengenai pola komunikasi dokter ketika menangani keluhan pasien dalam periode terjadinya pandemi COVID-19. Hasil penelitian mengenai pola komunikasi dokter dalam penanganan pasien selama pandemi COVID-19 di Rumah Sakit Siloam Kelapa Dua juga diharapkan dapat memberikan informasi mengenai aspek yang perlu dipertimbangkan untuk diteliti lebih lanjut ke depannya, terkait pola komunikasi kedokteran.

#### **b) Kegunaan Praktis:**

Kelak penelitian ini memberikan output berupa pengetahuan tambahan bagi para dokter yang menangani pasien COVID-19, manajemen Rumah Sakit, pekerja medis, pembaca di bidang tenaga kesehatan untuk melihat pola komunikasi dokter dalam penanganan pasien selama masa pandemi COVID 19.

