

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teoritis

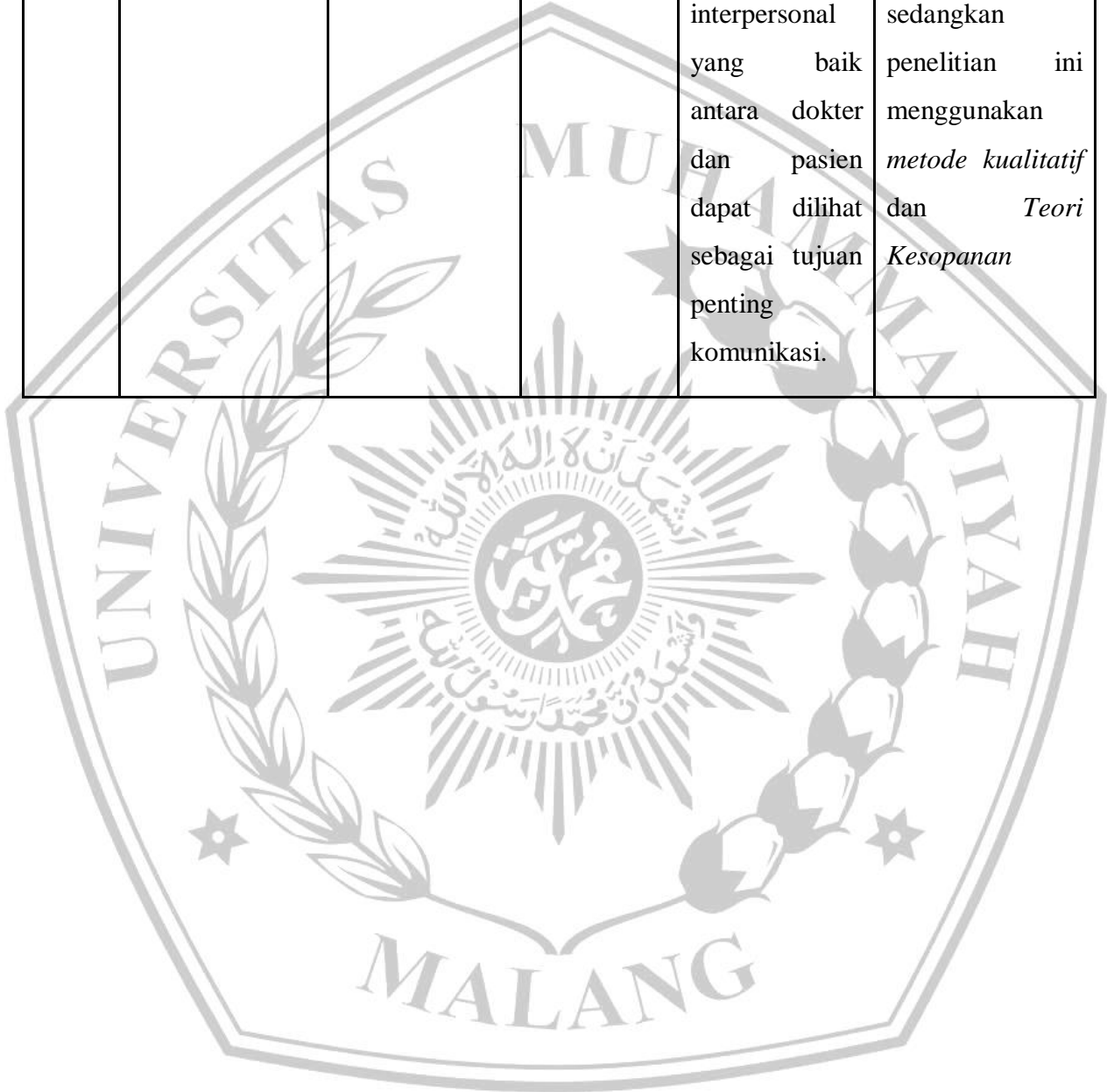
Dalam Tinjauan Pustaka, peneliti mengawali dengan melakukan Kajian Penelitian terdahulu yang berkaitan serta relevansi dengan penelitian yang dilakukan saat ini oleh peneliti. Dengan demikian peneliti mendapatkan pendukung dan pelengkap untuk menyusun proposal ini agar lebih memadai. Hasil dari peneliti melakukan peninjauan terhadap penelitian terdahulu mengenai Pola Komunikasi dokter hewan kepada klien, Seperti halnya pada:

Tabel II - 1 Kajian Teoritis

No	Nama Penulis	Judul	Metode Penelitian	Hasil	Gap Penelitian
1.	PUN JKH (jack KH PUN)	Tinjauan terpadu tentang peran komunikasi dalam praktik klinis veteriner	Kuantitatif	Identifikasi kesenjangan dalam keterampilan komunikasi profesional dokter hewan serta kesenjangan komunikasi antara profesional dokter hewan yang berbeda dan hasil komunikasi klien-dokter	Penelitian pembanding menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan <i>teori belajar sosial</i> , sedangkan penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif dan <i>teori kesopanan</i>

				hewan yang efektif.	
2.	Coe JB, Adams CL, Bonnett BN.	STUDI KELOMPOK FOKUS PERSEPSI DOKTER HEWAN DAN PEMILIK HEWAN PELIHARAAN TENTANG KOMUNIKASI DOKTER HEWAN-KLIEN DALAM PRAKTIK HEWAN PENDAMPING	Kualitatif	Bahwa ada beberapa faktor yang terlibat dalam komunikasi dokter hewan-klien yang efektif dan gangguan komunikasi dapat berdampak buruk pada hubungan dokter hewan-klien.	Penelitian pembandingan melakukan penelitian dengan metode Kualitatif dan <i>Teori systematic behavior</i> . Sedangkan, penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif dan <i>Teori Kesopanan</i>
3.	Tita Menawati Liansyah dan Hendra Kurniawan.	PENTINGNYA KOMUNIKASI DALAM PELAYANA	Kualitatif	Dalam profesi kedokteran komunikasi antara dokter dan pasien	Penelitian pembandingan menggunakan <i>metode penelitian</i>

		N KESEHATAN PRIMER		merupakan komponen paling penting. Hubungan interpersonal yang baik antara dokter dan pasien dapat dilihat sebagai tujuan penting komunikasi.	<i>kualitatif dan Teori Komunikasi Interpersonal</i> sedangkan penelitian ini menggunakan <i>metode kualitatif dan Teori Kesopanan</i>
--	--	--------------------------	--	---	--



B. Literatur Review

1. Standar Operasioanl Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi terdokumentasi yang dirancang untuk memastikan bahwa pekerjaan atau proses tertentu dapat dijalankan dengan konsisten dan efektif. Standar operasional prosedur digunakan untuk menjamin standarisasi berbagai aktivitas operasional di berbagai institusi, termasuk klinik dan petshop, sehingga meminimalkan risiko kesalahan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Labovitz dan Rosansky (1997), SOP adalah draf instruksi mendetail untuk siapapun yang melakukan pekerjaan tertentu, yang berperan penting dalam memberikan panduan dan memastikan kontrol standar mutu. di institusi kesehatan hewan, penerapan SOP menjadi sangat krusial karena berkaitan langsung dengan kesehatan dan kesejahteraan hewan serta kepuasan klien.

2. Komunikasi Standar Operasional Prosedur

Komunikasi terkait SOP penting untuk memastikan semua staf di klinik dan petshop memahami dan mampu menjalankan prosedur sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Menurut Schein (2010), komunikasi yang efektif dalam penyampaian SOP adalah salah satu kunci utama untuk memastikan kepatuhan dan efektivitas dalam implementasi instruksi. Hal ini melibatkan berbagai metode, termasuk pelatihan, manual tertulis, dan media digital.

Dalam konteks klinik hewan, Hunter dan Ethan (2017) menekankan pentingnya pelatihan yang berkelanjutan dan penekanan pada komunikasi interpersonal untuk memastikan bahwa setiap anggota tim memahami prosedur yang berlaku dan bagaimana berkomunikasi dengan klien secara efektif.

3. Dokter hewan dan Paramedis

Dalam konteks klinik hewan, Hunter dan Ethan (2017) menekankan pentingnya pelatihan yang berkelanjutan dan penekanan pada komunikasi interpersonal untuk memastikan bahwa setiap anggota tim memahami prosedur yang berlaku dan bagaimana berkomunikasi dengan klien secara efektif.

Dokter hewan adalah tenaga medis yang mengkhususkan diri dalam bidang kesehatan hewan (Constable, Hinchcliff, & Done, 2017). Dokter hewan bekerja sama dengan tim medis untuk merawat dan mengobati hewan atau pasien. Menurut American Veterinary Medical Association (AVMA), dokter hewan memiliki peran penting dalam mendiagnosa penyakit, melakukan pemeriksaan kesehatan rutin, memberikan vaksinasi dan perawatan medis, melakukan pembedahan, hingga memberikan nasihat kesehatan pada pemilik hewan. Dokter hewan biasanya bekerja dengan dibantu oleh tenaga medis pendukung seperti perawat hewan dan teknisi veteriner. Perawat hewan atau paramedis membantu dalam perawatan rutin pasien, hewan di bawah pengawasan dokter hewan. Teknisi veteriner melakukan tes diagnostik seperti sinar-X dan laboratorium.

Dokter hewan merupakan profesional yang memiliki peran penting dalam menjaga kesehatan dan kesejahteraan hewan. Mereka bertanggung jawab untuk mendiagnosis, mengobati, dan mencegah berbagai jenis penyakit pada hewan peliharaan, ternak, maupun hewan liar. Dokter hewan adalah tenaga kesehatan profesional yang mempunyai pendidikan formal dan izin untuk merawat dan mengobati hewan. Mereka berspesialisasi dalam diagnosis, pengobatan, dan pencegahan penyakit pada berbagai jenis hewan, termasuk hewan peliharaan, ternak, dan hewan liar. Dokter hewan juga bertanggung jawab melakukan operasi dan prosedur medis lainnya untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan hewan. Dalam melaksanakan tugas mereka, dokter hewan seringkali dibantu oleh tim medis yang terdiri dari berbagai tenaga ahli. Dokter hewan dan paramedis adalah dua kelompok profesional penting dalam industri kesehatan hewan.

Paramedis veteriner adalah tenaga kesehatan yang bekerja di bawah pengawasan dokter hewan. Mereka bertanggung jawab untuk memberikan perawatan dasar dan mendukung prosedur medis yang dilakukan oleh dokter hewan (Norkus, 2012). Tugas paramedis veteriner antara lain memantau kondisi pasien, memberikan perawatan sehari-hari seperti pemberian obat dan perawatan luka, serta membantu persiapan pembedahan atau prosedur medis lainnya. Mereka juga berperan penting dalam memberikan perawatan dan kenyamanan pada hewan yang dirawatnya. Teknisi veteriner bertanggung jawab untuk mempersiapkan peralatan, mengambil sampel, dan membantu dalam prosedur medis. Sementara itu, ahli gizi hewan memberikan rekomendasi mengenai diet yang tepat bagi hewan, terutama bagi hewan yang memiliki kondisi kesehatan tertentu.

Selain itu, dokter hewan juga bekerja sama dengan dokter spesialis seperti bedah hewan, ahli gizi dan lainnya. Mereka memberikan konsultasi khusus sesuai bidang keahlian jika diperlukan. Dokter hewan dan tim medisnya juga sering berkoordinasi dengan peternak, petugas kesejahteraan hewan, serta lembaga terkait dalam kesehatan dan kesejahteraan hewan terpelihara. Dengan kerja sama tim yang produktif, dan perawatan kesehatan hewan dapat dilakukan secara komprehensif (Constable, Hinchcliff, & Done, 2017). Tim medis yang mendukung dokter hewan dapat terdiri dari perawat veteriner, teknisi veteriner, ahli gizi hewan, dan spesialis dalam bidang-bidang tertentu seperti bedah, radiologi, atau perilaku hewan. Perawat veteriner bertugas membantu dokter hewan dalam melakukan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan hewan.

Kedua kelompok profesional ini bekerja secara sinergis untuk menjamin kesehatan dan kesejahteraan hewan yang mereka rawat. Kolaborasi antara dokter hewan dan paramedis hewan sangat penting untuk menjamin pengobatan yang efektif dan optimal pada setiap kasus kesehatan hewan. Melalui pendidikan, pelatihan, dan pengalaman praktis, mereka mampu menjaga standar etika dan profesionalisme dalam praktik kedokteran hewan.

Dengan hal ini, dapat disimpulkan bahwa dokter hewan merupakan bagian sentral dari tim medis yang menangani kesehatan hewan. Mereka didukung oleh tenaga medis lain seperti perawat hewan, Teknisi veteriner dan dokter spesialis untuk memberikan perawatan medis terbaik bagi pasien hewan. Dalam hal ini, Dokter hewan dan paramedis memainkan peran penting dalam memastikan kesehatan dan kesejahteraan hewan, serta memberikan dukungan yang sangat dibutuhkan pemilik hewan peliharaan.

4. Pelayanan Komunikasi Kesehatan

Pelayanan kepada klien adalah segala bentuk layanan yang diberikan perusahaan kepada para pelanggannya. Pelayanan klien yang baik penting untuk membangun hubungan jangka panjang dan kepuasan pelanggan. Dalam hal komunikasi kesehatan pada pelayanan kesehatan harus dimulai dari dialog atau diskusi dengan berbagai pihak atau petugas kesehatan dan warga lokal (Liansyah, M, 2015).

Komunikasi dalam konteks pelayanan kesehatan merupakan inti interaksi antara penyedia layanan kesehatan dan pasien untuk mencapai pemahaman optimal mengenai kondisi kesehatan, pengobatan dan perawatan (Kurtz, Silverman, & Draper, 2018). Aspek penting dari komunikasi layanan kesehatan mencakup kemampuan penyedia layanan kesehatan untuk mendengarkan dengan penuh empati, menjelaskan informasi dengan jelas dan sederhana, serta memahami kebutuhan dan preferensi pasien. Kurangnya komunikasi layanan kesehatan dapat mengakibatkan kesalahpahaman, kebingungan, dan bahkan ketidakpatuhan pasien terhadap perawatan medis yang direkomendasikan. Oleh karena itu, pelatihan penyedia layanan kesehatan dengan memperhatikan keterampilan komunikasi yang efektif telah diakui sebagai investasi penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan hasil kesehatan pasien secara keseluruhan.

Dalam profesi kedokteran, komunikasi yang dilakukan antara dokter dan pasien merupakan komponen paling penting dan merupakan poin penting dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Membangun hubungan interpersonal yang baik antara dokter dan pasien dapat dilihat sebagai tujuan penting komunikasi. Selain membangun komunikasi dalam pelayanan adalah hal yang penting, sikap ramah dan sopan juga diperlukan dalam pelayanan komunikasi kepada klien menjadi lebih efektif. Keefektifan komunikasi yang baik antara dokter dan pasien akan

menciptakan keberhasilan dalam proses keperawatan pasien, pengobatan yang diberikan bertujuan untuk meningkatkan status kesehatan pasien (Liansyah, M, 2015).

Keefektifan komunikasi yang baik antara dokter dan pasien atau klien akan menciptakan keberhasilan dalam proses perawatan pasien, pengobatan yang diberikan bertujuan untuk meningkatkan status kesehatan pasien (Liansyah, M, 2015).

5. Kajian Teori Kesopanan (Politeness)

Teori Kesopanan dikembangkan oleh Brown dan Levinson (1978, 1987) dikutip dari (Dainton, Marianne. Zelle, E. D. - 2022), teori kesopanan (Politeness) menjelaskan bagaimana kita mengelola identitas kita sendiri dan orang lain melalui interaksi, khususnya melalui penggunaan strategi kesopanan. Dicituskan oleh Penelope Brown dan Levinson (1978, 1987) yang mempunyai tesis bahwa manusia menggunakan strategi kesopanan berdasarkan persepsi dari citra “ancaman” (Rakhmawati, Y. - 2019).

Berdasarkan gagasan Goffman (1967) tentang identitas dan wajah, Brown dan Levinson (1978, 1987) menentukan kapan, mengapa, dan bagaimana interaksi antar pribadi dibangun melalui atau tanpa adanya kesopanan. Adapun tiga asumsi utama yang memandu Teori Kesopanan (Politeness):

1. Politeness berasumsi bahwa, semua individu peduli dengan pemeliharaan wajah. Ada dua dimensi dalam konsep wajah, yaitu wajah positif dan wajah negatif. Wajah positif mencakup kebutuhan seseorang untuk disukai, dihargai, dan dikagumi oleh orang-orang terpilih. Sedangkan wajah negatif mengasumsikan keinginan seseorang untuk bertindak bebas, tanpa kendala atau paksaan dari orang lain.
2. Teori kesopanan berasumsi bahwa manusia adalah makhluk rasional dan berorientasi pada tujuan, setidaknya dalam kaitannya dengan pencapaian kebutuhan wajah (Brown dan Levinson, 1978,1987) .
3. Politeness menyatakan bahwa beberapa perilaku pada dasarnya merupakan ancaman (Brown dan Lavinson, 1978,1987). Tindakan mengancam wajah ini mencakup perilaku umum seperti permintaan maaf, pujian, kritik, permintaan, dan ancaman (Craig, Tracy, & Spisak, 1993).

Teori kesopanan kemudian menyatukan asumsi-asumsi ini untuk menjelaskan dan memprediksi bagaimana, kapan, dan dimana tindakan mengancam wajah terjadi, serta apa yang dapat dilakukan individu untuk memulihkan muka yang pernah terancam. Dengan ini. Teori Kesopanan menjelaskan dan memprediksi strategi yang digunakan individu untuk mempertahankan wajah (Dainton, Marianne. Zelle, 2022).

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam skripsi merupakan aspek utama yang menjadi perhatian atau titik berat dalam suatu penelitian. Fokus penelitian berfungsi untuk membatasi ruang lingkup penelitian agar lebih terfokus, terarah, dan tidak terlalu luas cakupannya. Fokus penelitian juga membantu peneliti dalam merumuskan masalah penelitian, menentukan tujuan penelitian, memilih metode penelitian yang sesuai, dan mengumpulkan data yang relevan dengan topik penelitian (John W. Creswell). Fokus penelitian merupakan titik sentral kegiatan ilmiah yang dilakukan untuk memperoleh pemahaman mendalam terhadap suatu permasalahan atau fenomena tertentu.

Penentuan fokus penelitian juga dipengaruhi oleh kerangka teori yang digunakan dalam penelitian. Teori-teori yang relevan membantu mengarahkan perhatian peneliti pada aspek-aspek tertentu dari fenomena yang diteliti, serta memandu analisis dan interpretasi hasil penelitian (John W. Creswell dan Vicki L. Plano Clark). Fokus penelitian mengacu pada topik atau persoalan yang menjadi pusat perhatian dalam suatu kajian ilmiah. Menetapkan fokus penelitian yang jelas sangat penting karena akan memandu seluruh langkah penelitian, mulai dari perumusan masalah, pengumpulan data, hingga analisis dan interpretasi hasil. Penentuan fokus penelitian seringkali dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain tujuan penelitian, konteks sosial atau ilmiah, dan kepentingan praktis atau teoritis dari topik yang dipilih. Dengan menentukan fokus penelitian yang tepat, peneliti dapat mengarahkan upayanya untuk menghasilkan temuan yang bermakna dan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan atau praktik di bidang yang bersangkutan.

Namun, fokus penelitian juga dapat berkembang seiring dengan kemajuan studi dan analisis yang dilakukan. Penentuan fokus penelitian merupakan tahapan awal yang penting dalam proses penelitian ilmiah, yang mempengaruhi seluruh aspek metodologi dan interpretasi hasil.

Berdasarkan konteks masalah yang telah diuraikan di atas, peneliti merumuskan fokus masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana Penerapan Standar Komunikasi Dokter Hewan dan Paramedis dengan penerapan standar operasional prosedur komunikasi dalam pelayanan kepada klien di Klinik hewan dan Petshop Fan Vet Petcare Wringinanom Gresik.

