

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada setiap bidang profesi selalu mengutamakan Komunikasi yang baik, dengan adanya komunikasi yang baik akan tercapainya tujuan yang diinginkan. Komunikasi adalah proses penyampaian informasi, ide, pemikiran, atau perasaan dari satu pihak kepada pihak lain. Komunikasi melibatkan setidaknya dua orang atau lebih, di mana terjadi pertukaran informasi antara pengirim (komunikator) dan penerima (komunikan). Komunikasi dapat terjadi melalui berbagai saluran, seperti verbal (lisan dan tulisan), nonverbal (bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan isyarat), atau kombinasi keduanya. Komunikasi merupakan aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia, baik dalam lingkup pribadi, sosial, budaya, maupun profesional. Dalam proses ini dilakukan secara efektif agar pesan yang disampaikan dapat dipahami oleh penerimanya.

Komunikasi yang efektif adalah kunci untuk membangun hubungan yang baik, memecahkan masalah, dan mencapai tujuan bersama. Untuk berkomunikasi secara efektif, diperlukan keterampilan mendengarkan, empati, klarifikasi, dan umpan balik yang tepat. Selain itu, pemahaman tentang konteks budaya, sosial, dan emosional dari komunikasi juga sangat penting. Komunikasi yang buruk dapat menyebabkan kesalahpahaman, konflik, dan hambatan dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu, pengembangan keterampilan komunikasi adalah hal yang penting bagi individu, organisasi, dan masyarakat secara keseluruhan.

Dalam penyampaian Komunikasi terdapat dua cara yaitu verbal dan non verbal. Manusia dengan manusia akan mudah melakukan komunikasi dengan cara dua hal tersebut. Seperti halnya jika seorang dokter hewan melakukan komunikasi bersama paramedis di sebuah klinik hewan, mengenai obat yang dikonsumsi pasien harus dilakukan sesuai dengan takaran. Komunikasi ini dapat dilakukan secara verbal bahkan nonverbal sehingga pesan yang disampaikan oleh dokter hewan dan tim medis dapat tersampaikan dengan baik kepada klien.

Namun menurut (Arthur M, 1958) menjelaskan bahwa penting bagi dokter hewan untuk mengembangkan kemampuan menangkap isyarat nonverbal dari pasien dan mengubah tindakan mereka karena keterampilan ini akan berguna dalam berbagai konteks, seperti ketika dokter hewan perlu merespons emosi klien. Selain itu, dokter dan klien atau pasien

juga memerlukan komunikasi terapeutik. Tujuan komunikasi terapeutik tersebut antara lain: membantu pasien dalam memperjelas dan mengurangi beban perasaan dan pikiran, serta dapat mengambil tindakan yang efektif untuk pasien (Nugroho, A, 2009). Dalam dunia kesehatan, juga terdapat Komunikasi Kesehatan. Komunikasi Kesehatan meliputi kegiatan menyebarkan informasi tentang kesehatan kepada masyarakat, agar tercapai perilaku hidup sehat, menciptakan kesadaran, mengubah sikap dan memberikan motivasi pada individu untuk mengadopsi perilaku sehat (TY - JOUR AU - Saleh, Gunawan AU – David Hendra, 2019).

Selain itu komunikasi ini bisa disebut sebagai komunikasi interpersonal. Komunikasi Interpersonal merupakan komunikasi antara dua orang yang mengalami tahap interaksi dan relasi tertentu. Perspektif situasional mengatakan bahwa komunikasi interpersonal secara khusus mengamati interaksi dua orang yang berkomunikasi verbal dan non verbal sekaligus.

Seorang dokter hewan juga perlu memiliki keterampilan dalam komunikasi kepada klien, karena dalam lapangan kemampuan komunikasi yang baik oleh dokter hewan dan tim medis/paramedis kepada klien dapat mempengaruhi kinerja klinis. Karena dalam kemampuan komunikasi yang baik, klien akan tertarik untuk datang kembali bahkan bisa menjadi promosi secara langsung oleh klien kepada masyarakat lainnya. Dalam pemeriksaan konsultasi ini biasanya dilakukan komunikasi antara dokter hewan dengan klien karena pasien atau hewan peliharaan tidak dapat mengungkapkan kekhawatiran medis yang dia rasakan secara verbal kepada dokter hewan, sehingga dokter hewan akan bergantung melakukan penjelasan atau pemeriksaan kepada pemilik untuk menentukan penyakit pasien atau hewan peliharaannya. Mayoritas klien atau pemilik hewan merasa, hewan tersebut adalah bagian dari keluarga mereka, sehingga jika pesan yang disampaikan oleh dokter hewan dan tim medis lainnya tidak dapat tersampaikan dengan baik akan mempengaruhi pemahaman klien untuk mengobati pasien rawat jalan atau hewan tersebut dan juga akan mempengaruhi reputasi klinik.

Pada kasus studi kelompok yang disusun Jason, Cindy dan Brenda pada website pubmed national library of medicine Menyusun judul mengenai komunikasi dokter hewan-klien dalam praktik hewan pendamping, hasil penelitian tersebut adalah ada beberapa faktor yang terlibat dalam komunikasi dokter hewan-klien yang efektif dan gangguan komunikasi dapat berdampak buruk pada hubungan dokter hewan-klien. Selain itu pada study kasus yang

dikutip (Sara T, Anne Schnepf, Kleinsorgen C, Henrik D, Johannes H, Campe A, 2021) melakukan penelitian untuk mempelajari observasi hewan dan lingkungan, serta bagaimana berkomunikasi dengan orang yang bertanggung jawab atas hewan di peternakan babi.

Maka dari itu penting adanya komunikasi antara dokter hewan, paramedis kesehatan klinik bahkan semua tim yang bekerja dalam klinik tersebut untuk dapat menyusun standar komunikasi yang baik dan tepat sehingga tidak adanya misscommunication dalam melayani dan menyampaikan pesan kepada klien. Karena dengan adanya komunikasi yang terstruktur dapat membantu kinerja pekerjaan dengan baik dan efektif. Pada dunia veterinary komunikasi merupakan salah satu cara untuk memberikan arahan, edukasi atau informasi kepada klien mengenai kondisi anabul pada saat pemeriksaan (Birch & Hinchcliff, 2017). Komunikasi membuat klien menjadi lebih memahami kondisi anabul dan dapat meningkatkan kemistri positif antara klien dan dokter hewan bahkan juga meningkatkan reputasi klinik tersebut.

Seperti contoh terdapat sebuah Klinik dan Petshop bernama Fan Vet Petcare yang berada di Wringinanom Gresik Jawa Timur merupakan sebuah klinik hewan yang memperhatikan komunikasi pelayanannya. Pemilik Fan Vet Petcare memiliki sebuah pengalaman pribadi mengenai pelayanan komunikasi yang kurang baik dalam bisnis veterinary-nya. Sehingga dari sebuah pengalaman tersebut, pemilik Fan Vet Petcare membentuk sebuah standar komunikasi interpersonal dengan cara menyusun standar operasional prosedur komunikasi yang harus diterapkan oleh semua yang berkerja disana. Hal itu dilakukan oleh pemilik Fan Vet Petcare untuk menjadikan bisnis veterinary nya menjadi pelayanan yang baik untuk klien dan klinik maupun petshopnya.

“Standar Operasional Prosedur Komunikasi” (SOP komunikasi) adalah pedoman tertulis yang mengatur bagaimana organisasi mengelola komunikasi internal dan eksternal mereka. Standar operasional prosedur komunikasi dibuat untuk memastikan konsistensi, kejelasan dan efektivitas dalam pertukaran informasi antar individu, departemen atau pihak eksternal. Dokumen ini mencakup langkah-langkah spesifik yang harus diikuti dalam situasi tertentu, mulai dari penggunaan media komunikasi yang tepat, pembagian tanggung jawab, hingga prosedur penanganan darurat dalam krisis komunikasi.

Standar operasional prosedur Komunikasi bertujuan untuk mengurangi kesalahpahaman risiko dan meningkatkan efisiensi arus informasi. Dengan standar operasional prosedur ini,

setiap anggota organisasi dapat memiliki panduan yang jelas mengenai bagaimana mereka harus berkomunikasi dalam situasi yang berbeda.

Penerapan standar operasional prosedur komunikasi biasanya melibatkan pelatihan karyawan dalam memahami dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini membantu menciptakan lingkungan kerja yang terstruktur dan produktif, dimana komunikasi menjadi alat yang efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Selain itu, standar operasional prosedur ini juga dapat diperbarui secara berkala sesuai dengan perkembangan teknologi atau perubahan kebutuhan organisasi untuk memastikan relevansi dan efektivitasnya dalam jangka panjang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti akan mengungkapkan permasalahan dalam penelitian ini adalah

Bagaimana Komunikasi Pelayanan di Klinik dan Petshop Fan Vet Petcare?.

Batasan Masalah

Penelitian ini akan difokuskan pada Penerapan Standar Operasional Prosedur sebagai Komunikasi Pelayanan Dokter Hewan dan Paramedis di Klinik dan Petshop Fan Vet Petcare yang terletak di Wringinanom, Gresik, Jawa Timur.

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui Komunikasi Pelayanan di Klinik dan Petshop Fan Vet Petcare (Studi pada Dokter Hewan dan Paramedis Dalam Penerapan Standar Operasional Prosedur Komunikasi Klinik dan Petshop Fan Vet Petcare Wringinanom Gresik Jawa Timur).

2. Tujuan Khusus

- a.** Mengetahui Komunikasi Pelayanan di Klinik dan Petshop Fan Vet Petcare (Studi pada Dokter Hewan dan Paramedis Dalam Penerapan Standar Operasional Prosedur Komunikasi Klinik dan Petshop Fan Vet Petcare Wringinanom Gresik Jawa Timur).

- b. Menjelaskan Komunikasi Pelayanan di Klinik dan Petshop Fan Vet Petcare (Studi pada Dokter Hewan dan Paramedis Dalam Penerapan Standar Operasional Prosedur Komunikasi Klinik dan Petshop Fan Vet Petcare Wringinanom Gresik Jawa Timur).
- c. Menganalisa Komunikasi Pelayanan di Klinik dan Petshop Fan Vet Petcare (Studi pada Dokter Hewan dan Paramedis Dalam Penerapan Standar Operasional Prosedur Komunikasi Klinik dan Petshop Fan Vet Petcare Wringinanom Gresik Jawa Timur).

D. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai penerapan standar operasional prosedur komunikasi pelayanan di Klinik dan Petshop Fan Vet Petcare oleh dokter hewan dan paramedis. Hal ini dapat membantu dalam mengevaluasi keefektifan komunikasi mereka dalam konteks praktik sehari-hari.
2. Penelitian ini meningkatkan pemahaman terkait pentingnya komunikasi pelayanan dengan cara penerapan standar operasional prosedur komunikasi bagi bisnis veterinary untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Hal ini termasuk memperbaiki cara mereka berkomunikasi dengan klien, yang dapat berkontribusi pada kepuasan klien dan kesejahteraan hewan.