

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah Penelitian

Sebagai makhluk sosial manusia senantiasa ingin berhubungan dengan manusia lainnya. dalam membina hubungannya, manusia tidak bisa terlepas dari komunikasi. Sebab komunikasi sangat penting dalam membina hubungan sehari-hari khususnya bagi perawat dalam memberi asuhan kepada pasien. Karena melalui komunikasi perawat akan lebih mudah dalam memberi informasi, memberi motivasi, mengubah sikap dan keyakinan, mengubah perilaku atau menggerakkan tindakan, serta untuk menghibur (persuasi). Sehingga terjalin hubungan yang baik antara perawat dengan pasien dalam membuat suatu kebersamaan.

Istilah komunikasi berpangkal pada perkataan latin *Communis* yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Komunikasi juga berasal dari akar kata dalam bahasa latin *Communico* yang artinya membagi. (Stuart dalam Cangara, 2001:18)

Everett M. Ronger mendefenisikan bahwa komunikasi adalah proses di mana suatu ide dilahirkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.

Definisi ini kemudian dikembangkan oleh Roger bersama D. Lawrence Kincait, sehingga melahirkan suatu definisi baru yang menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau

melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam. (Cangara, 2011:20)

Jadi komunikasi jelas tidak dapat kita pisahkan dari kehidupan umat manusia, baik sebagai individu maupun sebagai anggota masyarakat. Ia diperlukan mengatur tatagrama pergaulan antar manusia, sebab berkomunikasi dengan baik akan memberi pengaruh langsung pada struktur keseimbangan seseorang dalam masyarakat, apakah ia seorang dokter, dosen, maneger, termasuk perawat dan lain sebagainya.

Menurut Littel John, (dalam Rusli, 2012:10) Komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi merupakan proses yang terjadi di antara suatu individu dengan individu lainnya. Komunikasi di level ini menempatkan interaksi tatap muka di anantara dua individu tersebut dalam kondisi yang khusus (*private settings*). Pada komunikasi grup, keterlibatan individu di dalamnya dilihat dari segi kuantitas lebih banyak dibandingkan level sebelumnya. Di level inilah interaksi interpersonal di libatkan dan dapat diterapkan.

Peran komunikasi interpersonal disini adalah merupakan proses yang sangat berarti dan istimewa dalam hubungan antar manusia. Seperti dalam proses keperawatan, komunikasi menjadi sangat bermakna karena menjadi metode utama dalam mengimplementasikan proses keperawatan terhadap pasien. Dalam hal ini perawat melakukan kemampuan dan keterampilan khusus, seperti kejelasan informasi yang ia sampaikan dapat diterima dan di mengerti oleh pasien serta kepedulian sosial yang mencakup keterampilan intelektual dalam memberi pelayanan kepada pasien, diberikan oleh tenaga medis yang telah mendapat

sertifikasi PPGD (Pertolongan Pertama Gawat Darurat), ATLS (*Advanced Trauma Life Support*), ACLS (*Advanced Lardiac Live Support*) dan perawat yang telah mendapat sertipikat BTCLS (*Basic Trauma And Cordio Life Support*), dan kemampuan teknikal yang dimiliki oleh perawat dalam memberikan asuhan kepada pasien baik itu mengenai pemberian obat, pelayanan teknis yang baik, sopan santun serta kasih sayang dan kepedulian kepada pasien. Dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku setiap perawat terhadap pasien akan lebih baik.

Oleh sebab itu perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi dengan baik akan memudahkan menjalin hubungan dengan pasien sehingga terjadilah hubungan yang baik antara perawat dengan pasien, perawat dengan pihak pengunjung, ataupun perawat dengan perawat lainnya, selain itu dapat memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan dapat meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit dalam memberikan pelayanan.

Sedangkan RSUD Rokan Hulu merupakan rumah sakit rujukan milik Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan, merupakan bagian dari sumberdaya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karekteristik dan organisasi yang sangat kompleks. Pada tahun 2014 ada beberapa Rumah Sakit yang di bangun di Rokan Hulu. Namun dari hasil kunjungan pasien RSUD Rokan Hulu masih merupakan tempat yang masih diharapkan oleh masyarakat. Loyalitas pasien ini ditunjukkan dengan masih banyak pasien lama yang datang untuk

memperoleh pelayanan kesehatan yaitu sekitar 67.71 % Secara umum data kunjungan pasien di RSUD Rokan Hulu dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1
Jumlah kunjungan pasien di RSUD Rokan Hulu Tahun 2014.

NO	Jenis Kegiatan	Jumlah	Persen
1	Pengunjung Baru	17.654	32,29
2	Pengunjung Lama	37.026	67,71

Sumber: Profil RSUD Rokan Hulu 2014

Dalam meningkatkan minat masyarakat untuk berobat ke RSUD Rokan Hulu didukung dengan sarana kesehatan, sampai dengan saat ini gedung rumah sakit sudah representatif meskipun beberapa bagian masih terus dilakukan perbaikan dan pengembangan agar makin maksimal dalam pemanfaatannya. Gedung rumah sakit terdiri dari bagian-bagian sebagai berikut:

1. Gedung Poli Klinik sebanyak 2 (dua) bagian: dipergunakan sebagai tempat praktek dokter spesialis.
2. Instansi Gawat Darurat sudah memenuhi standar lengkap dengan kamar operasi *emergency* 2 (dua lantai).
3. Gedung ICU/CVCU dengan peralatan yang memadai.
4. Instansi rawat inap mempunyai Sembilan ruang rawat inap yaitu angrek, dahlia, cempaka, melati, mawar, bougenvil, tulip, kemuning, dan ICU. dengan jumlah 106 tempat tidur terdiri dari: Kelas III 42 tempat tidur, Kelas II 28 tempat tidur, Kelas I 15 tempat tidur, VIP 5 tempat tidur, ICU 4 tempat tidur, Perinatologi 6 tempat tidur.

Selain itu RSUD Rokan Hulu juga didukung dengan berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuan yang beragam, jumlah keterangan yang

ada pada desember 2014 tercatat sebanyak 431 orang yang terdiri dari: 194 orang PNS, 232 orang tenaga kontrak, 5 orang tenaga sukarela berinteraksi satu sama lain. Semua itu tidak bisa terlepas dari yang namanya komunikasi interpersonal. Serta dalam proses pemberian pelayanan juga didukung dengan jam kerja perawat yaitu: Shift Pagi jam 08.00– 14.00, Shift Siang 14.00 – 21.00, Shift malam 21.00 – 08.00.

Pada hakekatnya rumah sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Fungsi dimaksud memiliki makna tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat. Hal ini sejalan dengan amanat Pasal 28 ayat (1) perubahan UUD Negara Indonesia Tahun 1945 telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Kemudian dalam Pasal 34 ayat (3) dinyatakan negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak, sehingga harapan masyarakat untuk mendapat pelayanan kesehatan yang lebih baik dan bermutu dapat tercapai.

Sedangkan dalam UUD Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang pemerintah daerah, diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat.

Begitu juga dijelaskan dalam konteks pegawai, unsur-unsur pokok yang harus dimiliki pegawai yaitu: (a) Keterampilan, berdaya guna dan bermutu (b) Efisiensi, yaitu target “*zero defect*” (kerusakan atau kesalahan nol, tidak boleh ragu-ragu, harus penuh, harus utuh, harus bulat dan tidak boleh kurang sedikitpun) dan tepat waktu “*deadline*” (c) Ramah dan berwibawa (d) Rasa bangga dan

bermental baik (e) Strategi memuaskan pelanggan (f) Bersih. (Rahmayanti, 2010:145).

Akan tetapi harapan pasien terhadap pelayanan yang baik dan bermutu belum dapat dirasakan, seperti hasil pantauan di RSUD Rokan Hulu bagian Rawat Inap Cempaka. Fenomena yang kurang produktif yaitu:

- a. Adanya kecenderungan komunikasi perawat dengan pasien di bagian Rawat Inap Cempaka RSUD Rokan Hulu kurang efektif. Dimana pada saat perawat memberi asuhan kepada pasien, perawat kurang menanyakan bagaimana kondisi atau perkembangan kesehatan si pasien atau boleh juga di katakan komunikasi terapeutik perawat kurang dalam membarikan pelayanan. (Hasil Wawancara “YA”, 15 juli 2016).
- b. Kemungkinan pasien maupun pihak pengunjung atau keluarga itu tidak berpedoman pada prosedur dan peraturan RSUD Rokan Hulu. Yang mana pada saat mengunjungi pasien, kebiasaan dari masyarakat disana datang berbondong-bondong untuk melihat pasien, sehingga perawat merasa terganggu dalam memberi asuhan kepada pasien yang dirawat inap. (Hasil Wawancara, ”Salmi” 13 juli 2016).
- c. Ada kesan berefek pada kelalaian pekerjaan oleh pihak perawat. Dimana pada saat perawat dalam memeriksa penyakit yang diderita pasien kurang teliti. Seperti yang di alami oleh salah satu pasien yang berinisial YA, pada saat ia di rawat inap pada tahun 2015 ia mengalami dua kali operasi, sehingga pihak keluarga merasa di dimainkan oleh pihak RSUD Rokan Hulu. (Hasil Wawancara “YA” 15 juli 2015).

Berdasarkan dari pemaparan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di bagaian Rawat Inap Cempaka RSUD Rokan Hulu, karena ruang Rawat Inap Cempaka (ruang rawat inap bedah dan mata) membutuhkan waktu yang lama untuk di rawat, maka dalam proses rawatan yang panjang ini terjadi pulalah hubungan yang cukup lama dan interaksi antara perawat dengan pasien semakin banyak pula.

Maka dari itu saya ingin meneliti bagaimana “Pola Komunikasi Interpersonal dalam Membina Hubungan Antara Perwat dengan Pasien di Bagian Rawat Inap Cempaka RSUD Rokan Hulu” Hal ini sangat penting di lakukan penelitian, karena membina hubungan kejiwaan yang harmonis dalam rangka mempercepat proses penyembuhan. Indikasi sehat bukan saja didalam indikasi fisik tetapi juga memperkuat kebatinan atau rohani, sehat jasmani dan rohani. Komunikasi interpersonal yang terjadi dapat membangun suasana sejuk dan saling perhatian (*mutualis*) seperti dalam penyembuhan penyakit pasien.

B. Identifikasi Masalah Penelitian

1. Telah terjadi komunikasi interpersonal perawat dengan pasien di bagian Rawat Inap Cempaka RSUD Rokan Hulu kurang maximal?
2. Komunikasi interpersonal terjadi dalam proses perawatan dan penyembuhan pasien di bagian Rawat Inap Cempaka RSUD Rokan Hulu?

C. Fokus Penelitian

1. Bagaimana pola komunikasi interpersonal perawat dengan pasien di bagian Rawat Inap Cempaka RSUD Rokan Hulu?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi komunikasi interpersonal antara perawat dengan pasien di bagian Rawat Inap Cempaka RSUD Rokan Hulu.
3. Proses komunikasi interpersonal dan proses perawatan pasien perlu dan selalu terjadi sebagai hubungan proses penyembuhan.

D. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah di paparkan di atas maka dapat ditarik rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini yakni

1. Bagaimanakah pola komunikasi interpersonal dalam membina hubungan antara perawat dengan pasien di bagian Rawat Inap Cempaka RSUD Rokan Hulu.
2. Bagaimana faktor penghambat dan pendukung komunikasi interpersonal perawat dengan pasien di bagian rawat inap RSUD Rokan Hulu?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendiskripsikan proses komunikasi interpersonal dalam membina hubungan perawat (paramedis) dengan pasien di bagian Rawat Inap Cempaka RSUD Rokan Hulu. Adapun tujuan penelitian yang dapat dijelaskan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui pola komunikasi interpersonal perawat (pramedis) dengan pasien dibagian Rawat Inap Cempaka RSUD Rokan Hulu.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung komunikasi interpersonal perawat dengan pasien dibagian Rawat Inap Cempaka RSUD Rokan Hulu.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharap dapat memberi sumbangan baik secara teoritis maupun praktis. Dari hasil penelitian ini diharapkan akan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis
 - 1) Penelitian ini dapat menambah khazanah keilmuan dibidang komunikasi. Khususnya pada bidang komunikasi perawat dengan pasien di RSUD Rokan Hulu.
 - 2) Penelitian ini diharap dapat memberikan aspek teoritis (keilmuan) yaitu bagi perkembangan ilmu komunikasi terutama dalam kajian ilmu komunikasi.

- b. Manfaat metodologis

yaitu memberikan referensi bagi penelitian lain di masa yang akan datang sebagai acuan pengembangan penelitian selanjutnya.

- c. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi rumah sakit khususnya RSUD Rokan Hulu dalam membina hubungan dan

bagaimana perawat dalam berkomunikasi secara interpersonal dengan pasien di bagian Rawat Inap Cempaka RSUD Rokan Hulu.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau