

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Interaksi antara perawat dengan pasien adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Interaksi tersebut termasuk komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antara perawat dengan pasien. Bickley, (2021:36) komunikasi interpersonal dipandang sebagai keterampilan yang esensial dalam memastikan keberhasilan pemeriksaan fisik dan perawatan pasien. Komunikasi yang efektif bukan hanya tentang mengumpulkan data medis, tetapi juga tentang membangun hubungan yang empatik dan saling menghargai antara tenaga medis dan pasien. Fajar, (2009:44) Komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian dan lain-lain. Melalui penggunaan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar-gambar, angka-angka, dan lainnya. Komunikasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara sadar, disengaja serta sesuai dengan tujuan atau keinginan dari pelakunya. Pengertian sadar disini menunjukan bahwa kegiatan komunikasi yang dilakukan seseorang sepenuhnya berada dalam kondisi mental psikologis yang terkendalikan bukan dalam keadaan mimpi. Disengaja maksudnya bahwa komunikasi yang dilakukan memang sesuai dengan kemauan dari pelakunya sementara tujuan menunjuk pada hasil atau akibat yang ingin dicapai.

Menurut DeVito, (2019:58) komunikasi interpersonal dapat didefinisikan sebagai proses interaksi antara dua individu atau lebih yang saling bertukar pesan, baik verbal maupun non-verbal, dengan tujuan untuk membangun hubungan, saling memahami, dan mempengaruhi satu sama lain. Proses ini terjadi dalam konteks

sosial yang lebih kecil, seperti percakapan antara teman, keluarga, atau rekan kerja. Komunikasi interpersonal melibatkan pertukaran informasi yang dinamis dan kompleks, serta dapat mempengaruhi persepsi, sikap, dan perilaku individu yang terlibat.

Menurut Wood (2015:39), komunikasi interpersonal adalah suatu proses di mana dua individu atau lebih saling bertukar pesan, baik secara verbal maupun non-verbal, dalam konteks yang memungkinkan mereka untuk saling mempengaruhi satu sama lain. Komunikasi ini terjadi dalam hubungan yang lebih dekat, di mana pesan yang dikirimkan tidak hanya bertujuan untuk menyampaikan informasi, tetapi juga untuk membangun dan memperkuat hubungan antara pihak-pihak yang terlibat. Dalam pandangannya, komunikasi interpersonal melibatkan pertukaran informasi yang lebih kompleks dan bersifat dua arah, serta memiliki tujuan untuk membangun pemahaman bersama. Di dalamnya terkandung elemen-elemen seperti keterbukaan, saling pengertian, dan kerja sama.

Komunikasi interpersonal antara perawat dan pasien adalah proses pertukaran informasi yang sangat penting dalam memberikan perawatan yang efektif, di mana perawat tidak hanya menyampaikan informasi medis tetapi juga memberikan dukungan emosional dan membangun hubungan yang saling menghormati. Hal ini penting karena komunikasi yang baik dapat membangun kepercayaan, yang mendukung pemulihan pasien dan meningkatkan kepatuhan mereka terhadap instruksi medis. Menurut Perry & Potter (2017:105), hubungan terapeutik yang baik antara perawat dan pasien dapat mempercepat proses penyembuhan, karena pasien merasa lebih nyaman dan didengarkan dengan baik.

Peran komunikasi antara perawat dan pasien dapat mempengaruhi proses kesembuhan pasien. Di rumah sakit, perawat tidak hanya memberikan perawatan medis, tetapi juga harus mampu berkomunikasi dengan pasien untuk menciptakan kenyamanan dan kepercayaan. Komunikasi yang baik dapat membantu pasien merasa lebih tenang, lebih memahami proses pengobatan, dan lebih patuh terhadap instruksi medis, yang semuanya berkontribusi pada kesembuhan mereka. Namun, sering kali ada kendala dalam komunikasi ini, seperti keterbatasan waktu perawat, perbedaan budaya atau bahasa, serta perasaan cemas atau takut dari pasien yang dapat mempengaruhi cara mereka berinteraksi dengan perawat. Selain itu, perbedaan budaya juga dapat menjadi hambatan komunikasi. Budaya yang berbeda seringkali mempengaruhi cara seseorang berkomunikasi atau memandang perawatan medis. Sebagai contoh, beberapa budaya mungkin menganggap tidak sopan bagi pasien untuk mengungkapkan gejala atau rasa sakit mereka secara terbuka, yang dapat mempersulit perawat dalam memberikan perawatan yang tepat. Dalam kasus ini, perawat perlu memiliki kesadaran budaya yang tinggi dan dapat beradaptasi dengan norma-norma budaya pasien agar komunikasi tetap efektif. Selain itu, kondisi emosional pasien, seperti kecemasan atau stres, dapat membuat mereka kesulitan berkomunikasi dengan jelas, sehingga informasi yang diberikan tidak optimal. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui sejauh mana komunikasi yang dilakukan oleh perawat dapat mendukung proses pemulihan pasien, serta apa saja hambatan yang mungkin terjadi dalam komunikasi tersebut.

Komunikasi non-verbal juga dapat menjadi sumber kebingungannya, karena isyarat tubuh atau ekspresi wajah dapat diinterpretasikan dengan cara yang berbeda oleh perawat dan pasien. Misalnya, seorang pasien yang terlihat cemas

mungkin tidak mengatakan apa-apa, namun jika perawat tidak peka terhadap tanda-tanda nonverbal ini, perawat mungkin tidak menyadari adanya masalah yang lebih besar. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal yang efektif memerlukan perhatian yang seksama terhadap segala bentuk komunikasi, baik verbal maupun non-verbal.

Untuk mengatasi hambatan-hambatan ini, penting bagi perawat untuk dilatih dalam keterampilan komunikasi yang lebih baik. Pelatihan dalam hal mendengarkan dengan penuh perhatian, menyampaikan informasi secara jelas, dan membaca bahasa tubuh dapat membantu mengurangi kesalahpahaman. Selain itu, perawat juga harus melibatkan pasien dalam proses pengambilan keputusan terkait perawatan mereka, yang dapat meningkatkan pemahaman dan kepatuhan pasien. Kesadaran terhadap perbedaan budaya dan kemampuan untuk beradaptasi dengan berbagai latar belakang sosial juga sangat penting dalam meningkatkan komunikasi. Selain itu, teknologi seperti penggunaan penerjemah atau aplikasi bahasa dapat membantu mengatasi masalah bahasa dan memastikan komunikasi yang lebih efektif.

Secara keseluruhan, meskipun tantangan dalam komunikasi interpersonal antara perawat dan pasien cukup beragam, meningkatkan keterampilan komunikasi dan kesadaran terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi akan meningkatkan kualitas hubungan terapeutik dan memberikan dampak positif pada hasil perawatan pasien.

Rumah sakit ibu dan anak Azalia merupakan rumah sakit kelas C swasta yang terletak di Tingkem Benyer, Bukit, Bener Meriah, Provinsi Nanggroe Aceh

Darussalam, yang berdiri pada 8 Januari 2019 Dengan Visi: “Menjadi Rumah Sakit Ibu dan Anak pilihan utama masyarakat Bener Meriah dan sekitarnya, unggul dalam pelayanan dan memuaskan di Tahun 2024” dalam 5 (lima) tahun ke depan Rumah Sakit Ibu dan Anak Azalia menerapkan strategi bisnis dengan mengoptimalkan kualitas pelayanan, mengembangkan produk jasa layanan, peningkatan kompetensi sumber daya, serta efisiensi dan efektivitas sistem pelayanan, maka untuk mencapai peningkatan kinerja pelayanan antara lain peningkatan BOR, market share kunjungan rawat jalan dan rawat inap meningkat.

RSIA Azalia Bener Meriah adalah rumah sakit ibu dan anak satu-satunya yang ada di kabupaten bener meriah. Adapun RSIA lainnya terdekat ada di kabupaten Aceh Tengah. Alasan masyarakat Bener Meriah memberikan kepercayaannya dalam menyelesaikan permasalahan kesehatan mereka pada RSIA Azalia adalah karena kecepatan penanganan pada pasiennya. Hasil dari wawancara awal di September tahun 2024 pasien rawat inap di RSIA Azalia mencapai 75-100 pasien ibu-ibu kasus umum, yang mana itu membuat RSIA Azalia bisa lebih unggul dari pada RS Umum pada pasien ibu-ibu Pada RS Umum jumlah pasien rawat inap khusus ibu -ibu adalah 55-90 pasien.

RSIA Azalia bisa lebih unggul karena pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan RS Umum yang ada di Kabupaten Bener Meriah yang mana memang lebih besar dan luas namun dari banyaknya jumlah dan jenis pasien yang berbeda membuat pelayanannya lebih lambat (Wawancara pasien, Darmiati). Sedangkan pada RSIA Azalia memang khusus menerima pasien ibu dan anak saja jadi para pasien lebih percaya untuk datang ke RSIA Azalia. Realitas ini menarik untuk dikaji utamanya untuk memahami mengapa masyarakat Bener Meriah lebih

mempercayai masalah Kesehatan mereka kepada RSIA Azalia. Penting bagi kita untuk berhati-hati dalam memilih dimana kita bisa mempercayai tempat yang dapat menyelesaikan permasalahan Kesehatan kita.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah:

1. Komunikasi interpersonal antara perawat dan pasien rawat inap.
2. Pasien rawat inap kasus umum.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana komunikasi interpersonal perawat dalam proses kesembuhan pasien rawat inap di rumah sakit Azalia Bener Meriah?
2. Apa saja hambatan dalam komunikasi interpersonal perawat dalam proses kesembuhan pasien?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi interpersonal perawat dalam proses kesembuhan pasien rawat inap di RSIA Azalia Bener Meriah.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

- a. Manfaat Teoritis
  1. Dapat memberikan sumbangan bagi penelitian komunikasi interpersonal dan khususnya pada bidang komunikasi.
  2. Dapat menjadi bahan rekomendasi atau rujukan bagi mahasiswa yang ingin meneliti berkaitan dengan komunikasi interpersonal.

3. Dapat memperkaya wawasan dan pemahaman tentang konsep-konsep komunikasi interpersonal, serta mengembangkan teori-teori yang berkaitan dengan interaksi antar individu dalam konteks sosial dan profesional.

b. Manfaat Praktis

1. Diharapkan dapat menjadi bahan panduan bagi teman teman yang ingin meneliti tentang komunikasi interpersonal.
2. Diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi para profesional, khususnya perawat, dalam meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal dengan pasien, yang pada gilirannya dapat memperbaiki kualitas hubungan perawatan dan mendukung proses penyembuhan pasien.
3. Dapat menjadi referensi yang berguna bagi lembaga pendidikan atau pelatihan, untuk mengembangkan materi dan program yang membantu mahasiswa atau tenaga kesehatan meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal mereka.
4. Diharapkan dapat memberikan kontribusi langsung dalam dunia praktik, dengan membantu tenaga medis untuk membangun komunikasi yang lebih efektif dengan pasien, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan hasil perawatan yang lebih optimal.