PERILAKU KOMUNIKASI PERAWAT DI RSUD CIBABAT

(Studi Fenomenologi Mengenai Perilaku Komunikasi Dalam Melayani Pasien di Kelas VIP RSUD Cibabat di Kota Cimahi)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh gelar Sarjana Strata Satu (I)
Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Humas

Oleh :

LUTHFI HERFIANTO
NIM. 41809791



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI KONSENTRASI HUMAS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
BANDUNG
2015

ABSTRACT

RS CIBABAT NURSES' COMMUNICATIONS BEHAVIOR
(The Study Of Fenomenology About The RS Cibabat Nurses' Communications Behavior in Treating The Patient in Cimahi)

By :
Luthfi Herfianto
NIM. 41809791

This study is guided by :
Drs. Manap Solihat, M.Si

This study aims to find out How Communication Behavior of nurses in General Hospital Cibabat Cimahi City. This study discusses about the verbal and nonverbal communication messages of the communication behavior. This study used a qualitative approach with the method of phenomenology. Informants selected by purposive sampling technique. The informants of 6 (six) people, consisting of a core informants, 4 (four) people and supporters informants, 2 (two) people.

Data were obtained through in-depth interviews, field studies, observation, Internet searching and documentation. Test for data validity is done through the data triangulation. The data analysis technique used are data reduction, data collection, data presentation, drawing conclusions.

The results showed that communication behavior seen from verbal communication of the nurses are using Indonesian language on every day activity and nonverbal communication nurses more often accentuate the form of body language like hands and head movements, facial expressions and eye contact and in this case there is a distance and close enough space when interacting causing proximity. Judging from physical appearance, clothing used are pink uniform and shall be used when set off from home to hospital to return home.

The conclusion from this study showed that the behavior of nurse communication through verbal and nonverbal messages are related to each other and support each other, the environment affects the way we communicate, the physical appearance requires nurses to use formal dress uniform and wearing identification card.

Suggestions for nurses when serving patients includes the use of verbal communication messages in addition to using the Indonesian is also accompanied by the use of vernacular and colloquialisms. For nonverbal communication messages remain compliant to SOP established by the hospital.

Keyword: Communication Behavior, Verbal Communication, Nonverbal Communication

1.1 Latar Belakang Masalah

Latar belakang penelitian ini bermula ketika peneliti pernah dirawat di Kelas VIP RSUD Cibabat. Dokter menyarankan peneliti untuk menjalani rawat inap selama seminggu. Dari pengalaman tersebut peneliti secara rutin diberikan pelayanan perawatan oleh para perawat Kelas VIP RSUD Cibabat dan berinteraksi langsung dengan mereka dari sejak pagi sampai malam.

Dari interaksi dengan para perawat tersebut peneliti menjadi mengetahui tugas rutin mereka setiap hari dan mengambil kesimpulan bahwa perilaku komunikasi mereka tercermin dalam komunikasi para perawat baik secara verbal maupun nonverbal. Komunikasi tersebut seringkali mengunakan bahasa maupun gerakan anggota tubuhnya. Baik dalam pemeriksaan tekanan darah, suhu badan, dan pemeriksaan rutin lainnya.

Saat ini dunia keperawatan semakin berkembang. Hampir dua dekade profesi ini menyerukan perubahan paradigma. Perawat yang semula tugasnya hanyalah semata-mata menjalankan perintah dokter kini berupaya meningkatkan perannya sebagai mitra kerja dokter seperti yang sudah dilakukan di negara-negara maju. Perawat dianggap sebagai salah satu profesi kesehatan yang harus dilibatkan dalam pencapaian tujuan pembangunan kesehatan baik di dunia maupun di Indonesia.

Dewasa ini, perkembangan keperawatan dunia menjadi acuan bagi perawat untuk melakukan perubahan mendasar dalam kegiatan profesinya. Perawat yang dulu membantu pelaksanaan tugas dokter, menjadi bagian dari upaya mencapai tujuan pelayanan klinis, kini mereka menginginkan pelayanan keperawatan

mandiri sebagai upaya mencapai tujuan asuhan keperawatan. Pelayanan keperawatan di berbagai rumah sakit belum mencerminkan praktik pelayanan profesional. Metode pemberian asuhan keperawatan yang dilaksanakan belum sepenuhnya berorientasi pada upaya pemenuhan kebutuhan pasien, melainkan lebih berorientasi pada pelaksanaan tugas rutin seorang perawat.

Sebagai sebuah profesi yang masih berusaha menunjukkan jati diri, profesi keperawatan dihadapkan pada banyak tantangan. Tantangan ini bukan hanya dari eksternal tapi juga dari internal profesi ini sendiri. Untuk itu perawat dituntut memiliki skill yang memadai untuk menjadi seorang perawat profesional..

Dalam profesi perawat, komunikasi perawat terhadap pasien merupakan salah satu kompetensi yang harus dikuasai perawat. Kompetensi komunikasi menentukan keberhasilan dalam membantu penyelesaian masalah kesehatan pasien. Selama ini kompetensi komunikasi dapat dikatakan terabaikan, baik dalam bidang pendidikan maupun dalam bidang kesehatan khususnya perawat.

Seorang perawat dituntut untuk memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik terlebih kegiatan pekerjaan yang dilakukan menyangkut interaksi dengan orang lain. Komunikasi merupakan bagian yang penting bagi kehidupan manusia karena kita sebagai manusia melakukan interaksi dengan manusia lain melalui komunikasi. Kita dapat melihat hal tersebut dari keseharian bagaimana orang berkomunikasi pada setiap harinya untuk bertukar informasi atau bahkan mencari informasi dan belajar bagaimana berkomunikasi dengan baik. Seperti melalui bahasa verbal dan nonverbal.

1.2 Rumusan Masalah

- **Pertanyaan Makro**

Dari uraian dan latar belakang masalah di atas yang telah di jelaskan, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut. **"**Bagaimana Perilaku Komunikasi Perawat RSUD Cibabat Kota Cimahi Dalam Melayani Pasien di Kelas VIP?"

- **Pertanyaan Mikro**

Adapun rumusan masalah mikro terkait masalah yang diteliti berdasarkan uraian latar belakang dan perumusan masalah diatas adalah sebegai berikut.

1. Bagaimana **komunikasi verbal** yang digunakan oleh perawat di RSUD Cibabat Kota Cimahi Dalam Melayani Pasien di Kelas VIP ?
2. Bagaimana **komunikasi nonverbal** yang digunakan oleh perawat di RSUD Cibabat Kota Cimahi Dalam Melayani Pasien di Kelas VIP ?

1.2 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud Penelitian

- Maksud dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan, menjawab, dan menguraikan tentang perilaku komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal perawat di RSUD Cibabat Kota Cimahi khususnya di kelas VIP.

- **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui jumlah keseluruhan dari rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui komunikasi verbal yang digunakan oleh perawat Di RSUD Cibabat Kota Cimahi Dalam Melayani Pasien Kelas VIP.
2. Untuk mengetahui komunikasi non verbal yang digunakan oleh perawat di RSUD Cibabat Kota Cimahi Dalam Melayani Pasien Kelas VIP.

1.3 Kegunaan Penelitian

Secara teoritis, penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat, sejalan dengan tujuan penelitian di atas. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoretis maupun praktis.

- **Kegunaan Teoritis**
- **Kegunaan Praktis**
  - **A. Kegunaan Bagi Peneliti**
  - **B. Kegunaan Bagi Universitas**
  - **C. Kegunaan Bagi Masyarakat/Pemerintah**

2. Metode Penelitian

Penelitian kulitatif adalah salah satu metode penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman tentang kenyataan melalui roses berpikir induktif, yaitu jenis penalaran yang melangkah dari suatu yang khusus ke yang umum. Melalui penelitian inilah peneliti dapat mengenali objek lebih dalam, karena dalam penelitian ini peneliti terlibat langsung dalam situasi dan setting fenomena yang menjadi objek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif dengan studi fenomenologi.

2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan desain fenomenologi, dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui perilaku perawat dalam melayani pasien kelas vip dengan menggunakan desain fenomenologi. Sebagaimana diungkapkan oleh Deddy Mulyana yang dikutip dari bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif.

Penelitian kualitatif selalu mengandalkan adanya suatu kegiatan proses berpikir induktif untuk memahami suatu realitas, peneliti yang terlibat langsung dalam situasi dan latar belakang fenomena yang diteliti serta memusatkan perhatian pada suatu peristiwa kehidupan sesuai dengan konteks penelitian.

2.2 Teknik Pengumpulan Data

- **Studi Lapangan**

  Studi lapangan merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengancara mendatangi langsung ketempat objek penelitian, terdiri dari :

  - **Wawancara Mendalam**
  - **Observasi Terus Terang dan Tersamar**
  - **Catatan Lapangan**
  - **Dokumentasi**

2.3 Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dimaksud untuk memperoleh telaah teori-teori komunikasi dan teori-teori pendukung yang dapat memberikan penjelasan mengenai pokok-pokok permasalahan yang di teliti, diantaranya:

- **Tinjauan Pustaka**
- ***Internet Searching***
- **Tinjauan penelitian sejenis terdahulu**

2.4 Teknik Penentuan Informan

- **Subjek**

  Subjek penelitian adalah sesuatu, baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat-keadaannya (attribut-nya) akan diteliti. Dengan kata lain subjek penelitian adalah sesuatu yang di dalam dirinya melekat atau terkandung objek penelitian. Peneliti menentukan kriteria dasar orang-orang yang dijadikan subjek penelitian yaitu perawat yang ada di RSUD Cibabat.

- **Informan**

  Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang, karena memiliki informasi (data) banyak mengenai objek yang sedang diteliti, dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan dalam penelitian ini yaitu berasal dari wawancara langsung yang disebut sebagai narasumber.

- **Pembahasan**

Dari hasil pengamatan fenomenologi tentang perilaku komunikasi pesan verbal dan pesan nonverbal perawat kepada pasien Kelas VIP RSUD Cibabat tersebut, peneliti kemudian akan menjelaskan apa yang ditanyakan dalam

pertanyaan makro “Bagaimana perilaku Komunikasi Perawat terhadap Pasien RSUD Cibabat di Kota Cimahi?”

- **Penggunaan Komunikasi Verbal yang di lakukan Perawat Dalam Melayani Pasien Kelas VIP**

  Penggunaan bahasa verbal (Bahasa Indonesia dan campuran Bahasa Indonesia dengan bahasa daerah) Bahasa Indonesia menjadi bahasa verbal yang paling umum bagi perawat sebagai alat penyampaian informasi perawat kepada setiap pasien. Dengan informasi yang jelas melalui bahasa verbal pasien cepat beradaptasi dengan tugas perawat yang melayaninya.

  Dari hasil penelitian dan observasi partisipasi yang peneliti lakukan, penggunaan bahasa yang digunakan oleh para perawat terhadap pasiennya di RSUD Cibabat sebagian besar adalah menggunakan Bahasa Indonesia, bahasa daerah atau dalam hal rumah sakit tempat mereka bekerja yaitu bahasa Sunda halus terkadang digunakan jika perawat merasa bahasa Sunda bisa lebih mendekatkan diri atau membuat akrab dengan pasiennya.

  Bahasa Indonesia bersifat formal. Hal ini oleh letak rumah sakit berada di sebuah kota yaitu Kota Cimahi yang penduduknya sudah terbiasa menggunakan bahasa Indonesia. Adanya kesamaan arti serta pemahaman antara pasien dan perawat dalam bahasa verbal (Bahasa Indonesia) umumnya menciptakan komunikasi yang efektif dan bahasa daerah (bahasa Sunda) sesekali digunakan bagi pasien tertentu dengan tujuan membuat pasien tetap nyaman dan memudahkan perawat beradaptasi dengan pasiennya.

- **Penggunaan Komunikasi NonVerbal yang di lakukan Perawat Dalam Melayani Pasien Kelas VIP**

Seperti penggunaan pesan verbal dalam perilaku komunikasi Perawat, Peneliti juga meneliti penggunaan pesan nonverbal di dalam interaksi yang dilakukan dengan pasien. Pesan nonverbal melalui penggunaan seragam dan gerakan anggota badan (kontak mata, dan gelengan kepala) perawat ketika bertugas merawat pasien di Kelas VIP RSUD Cibabat didasarkan pada kepentingan perawat untuk merawat pasiennya dan kepentingan pasien untuk dirawat oleh perawatnya.

Unsur kepentingan mendasar ini mempengaruhi perilaku perawat dan pasien dalam berinteraksi di ruang rawat inap Kelas VIP RSUD Cibabat. Pesan verbal maupun nonverbal yang dikomunikasikan perawat bertujuan untuk mempengaruhi perilaku dirinya dan pasiennya secara rutin setiap saat dalam lingkungan yang terkontrol (Rumah Sakit). Komunikasi akan berjalan lancar ketika perilaku perawat dalam mengkomunikasikan pesannya dilakukan dengan menyatukan pesan verbal maupun nonverbal dalam setiap pelaksanaan tugas pemeriksaannya kepada pasien. Serta menerima umpan balik dari pasien berupa perilaku kepatuhan pada instruksi yang diberikan oleh perawat atau keluhan yang disampaikan baik secara verbal maupun nonverbal.

3. Kesimpulan

Merujuk pada hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai Perilaku Komunikasi Perawat dalam Melayanai Pasien Kelas VIP RSUD Cibabat, maka peneliti menarik beberapa kesimpulan dibawah ini.

1. Komunikasi verbal perawat di RSUD Cibabat Kota cimahi, kebanyakan dari mereka menggunakan bahasa Indoensia yang formal maupun tidak formal ketika sedang merawat pasiennya. Pesan verbal disampaikan dalam bentuk bahasa bertujuan untuk memberikan informasi yang sebanyak-banyaknya agar jelas dan untuk mempengaruhi perilaku perawat maupun pasiennya di dalam lingkungan yang terkontrol (rumah sakit).

2. Komunikasi nonverbal yang digunakan oleh para perawat meliputi penampilan fisik (seragam), bahasa tubuh (kontak mata, gelengan kepala). Pada pengunaan seragam, perawat diharuskan mengikuti peraturan yang telah ditetapkan pihak rumah sakit yaitu berpakaian formal, bersih dan rapih serta menggunakan kartu identitas. Pada bahasa tubuh perawat selalu menggunakan kontak mata, gerakan tangan dan anggukan atau gelengan kepala ketika sedang berkomunikasi dengan pasien, pada ekspresi wajah pada saat interaksi selalu tersenyum diawal kepada pasien selanjutnya ekspresi wajah mereka biasa saja dan terlihat cenderung serius dan kontak mata hanya terjadi sesekali saja dan jarang terjadi dengan pasien hal ini guna mendapatkan informasi dan komunikasi yang efektif. Ruangan perawat tidak berbau obat-obatan seperti halnya di rumah sakit lain, dan perawat selalu menggunakan wewangian agar pasien merasa nyaman apabila dekat dengan perawat.

3. Perilaku komunikasi perawat tidak bisa dibagi-bagi hanya menggunakan komunikasi verbal saja atau komunikasi nonverbal saja. Dalam setiap perilaku komunikasinya kepada pasien, perawat selalu menggabungkan bahasa verbal dan bahasa nonverbal ketika berinteraksi dengan pasien. Perilaku komunikasi tersebut adalah mencerminkan keinginan yang sama dari perawat untuk merawat pasiennya dan pasien untuk mendapatkan kesembuhan dari perawatan tersebut.

3.1 Saran

Dalam sebuah penelitian, peneliti diharuskan untuk mampu memberikan suatu masukan berupa saran-saran yang bermanfaat bagi semua pihak yang berkaitan dengan penelitian. Adapun saran-saran yang peneliti berikan setelah meneliti permasalahan yang diangkat tersebut:

- **Saran Bagi Perawat**
    a. Ketika melayani pasien agar lebih mendengarkan keluhan pasien agar bisa dijadikan feedback (umpan balik) untuk perilaku komunikasi yang lebih baik lagi.
    b. Komunikasi verbal tetap dijadikan acuan dasar untuk mempengaruhi perilaku atau tindakan perawat dalam melayani pasien.
- **Saran bagi Peneliti Selanjutnya**
    a. Bagi peneliti yang akan mengambil tema Perilaku Komunikasi sebaiknya menggunakan metode dan teknik analisa yang berbeda.
    b. Bagi penelitian selanjutnya, sebaiknya lebih mempersiapkan waktu yang panjang dan melakukan studi pendahuluan karena mengingat kondisi dilapangan terkadang tidak sesuai dengan yang diperkirakan.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan tanpa melupakan nilai keaslian dalam penelitian dibidang Ilmu Komunikasi Konsentrasi Humas, khususnya mengenai perilaku komunikasi perawat dalam melayani pasien.

Daftar Pustaka

- **Buku**

A Devito, Joseph. 2011. *Komunikasi Antarmanusia*. Tanggerang Selatan: Karisma Publishing Group.

Ardianto, Elvinaro & Bambang Q-Anees. 2007. *Filsafat Ilmu Komunikasi*. Bandung: Simbiosa Rekatama Media.

Book, Cassandra L.: *1980. Human Communication: Principles, Contexts, and Skills*. New York. St. Martin's Press.

Cangara, Hafied. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta. PT Raja Grasindo.

Effendy, Onong Uchjana. 2000. *Kamus Komunikasi*. Bandung: Mandar Maju.

----------. 2002. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

----------. 2004. *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*. Cetakan Ketiga. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Hersey, P. dan *Blanc*hard, K. H. 1988. *Management of Organizational Behavior*. New Jersey. Prentice Hall.

Ichwanuddin. *Personal Communication*, 24 Desember 2008.

Jalaluddin Rakhmat. 2005. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

----------. 2001. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Remaja Rosdakarya.

Moleong, Lexy J. 2010. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.

Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Notoatmodjo. Soekidjo. 2003. *Pendidikan an Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Rogers, Everett M.1986. *Communication Technology*. New York: Free Press.

Sendjaja, Djuarsa, 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Schutz, Alfred. 1967. *The Phenomenology of The Social World*, terj. George Walsh. Northwestern University Press.

Suranto, A.W. 2005. *Komunikasi Perkantoran*. *Edisi 1*. Yogyakarta: Media Wacana.

Widjaja, H.A.W. 2000. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Rineka Cipta.

Konsil Kedokteran Indonesia. 2006. *Manual Komunikasi Efektif Dokter-Pasien.*

- **Internet Searching**

  Peneliti dirawat pada bulan februari tahun 2011 untuk mendapatkan data mentah.

  Priharjo, 1995, Praktik Keperawatan Profesional Konsep Dasar dan Hukum, EGC, Jakarta hal. 18

  Peran dan fungsi perawat rumah sakit http://nerskholidrosyidimn.blogspot.com/2012/08/pengertian-perawat-dan-keperawatan.html. Diperoleh tanggal 12 November 2014
  http://giz-net.org: Indonesia Nutrition Network, Model Praktik perawatan Profesional diakses tanggal 16 Desember 2014

  Profil RSUD Cibabat Kota Cimahi http://rumah-sakit.findthebest.co.id/l/1742/RSU-Cibabat . Diperoleh tanggal 17 November 2014

  Konsil Kedokteran Indonesia. 2006. *Manual Komunikasi Efektif Dokter-Pasien*

C. SUMBER LAIN

- Data arsip Rumah Sakit Cibabat Kota Cimahi.
- Data Peneliti 2014
- Data peneliti 2015

D. PENELITIAN TERDAHULU

1. Ria Dwi Mutiara 2013. Skripsi : judul "PERILAKU KOMUNIKASI SALES PROMOTION GIRL PROVIDER XL AXIATA"

2. Annisa Saputri, UNIKOM 2013. Skripsi : judul "PERILAKU KOMUNIKASI MAHASISWA TIPE KEPRIBADIAN SANGUINIS DI KOTA BANDUNG".

3. Mohamad Reza Supriatna, UNIKOM 2013. Skripsi : judul "Perilaku Komunikasi Dokter Muda (KOAS) : (Studi Fenomenologi Tentang Perilaku Komunikasi Dokter Muda Kepada Para Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah R.Syamsudin S.H. Kota Sukabumi)".