SKRIPSI

DINAMIKA KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PERAWAT DAN PASIEN DI RSUD DR.SOEDARSO PONTIANAK

Program Studi Ilmu Komunikasi
Kajian Humas

Oleh:

Juliana Al Yahya
E1101181031

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

DINAMIKA KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PERAWAT DAN PASIEN DI RSUD DR.SOEDARSO PONTIANAK

Tanggung Jawab Yuridis Pada:
Juliana Al Yahya

E1101181031

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama :

Dr. Netty Herawati, M.Si
NIP:196510291990022001

Tanggal : 4-6-2025

Dosen Pembimbing Pendamping :

Dea Varanida, S.Ikom.,M.I.kom
NIP:199108092019092012

Tanggal : 3-10-2024.

LEMBAR PENGESAHAN

DINAMIKA KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PERAWAT DAN PASIEN DI RSUD DR.SOEDARSO PONTIANAK

Oleh:
Juliana Al Yahya
NIM. E1101181031

Dipertahankan di : Pontianak
Pada Hari/Tanggal : Kamis,12 Juni 2025
Waktu : 14.00 WIB
Tempat : Ruangan Sidang 3

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
Dr. Netty Herawati, M.Si.	Dea Varanida, S.I.Kom.,M.I.Kom.
NIP. 196510291990022001	NIP. 199108092019032012
Penguji Utama	**Penguji Pendamping**
Dr. Julia Magdalena Wuysang, M.Si.	Widha Anistya Suwarso, S.IP, M.Si,
NIP. 196209291989032001	NIP. 199101252019032015

Disahkan oleh:
Dekan FISIP UNTAN

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si
NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dinamika komunikasi interpersonal antara perawat dan pasien di RSUD Dr. Soedarso Pontianak, khususnya di poli gigi dan poli mata. Komunikasi interpersonal menjadi kunci penting dalam membangun hubungan yang humanis, empatik, dan profesional antara perawat dan pasien. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan dari 10 perawat dan 10 pasien melalui wawancara mendalam serta observasi langsung terhadap interaksi di ruang pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar perawat belum sepenuhnya menunjukkan perilaku profesional dalam komunikasi, seperti kurang ramah, tidak menjelaskan prosedur secara memadai, serta terkesan terburu-buru. Selain itu, praktik pengayoman sebagai bagian dari pendekatan patient-centered care belum dilaksanakan secara konsisten. Pasien cenderung merasa tidak nyaman, kurang dihargai, dan memiliki persepsi negatif terhadap pelayanan perawat, meskipun tindakan medis berjalan dengan baik.Faktor-faktor seperti beban kerja tinggi, keterbatasan waktu, serta kurangnya pelatihan komunikasi terapeutik turut memengaruhi kualitas interaksi interpersonal antara perawat dan pasien. Penelitian ini merekomendasikan pentingnya pelatihan komunikasi empatik dan manajemen pelayanan yang lebih manusiawi untuk meningkatkan kualitas layanan keperawatan berbasis hubungan interpersonal.

Kata Kunci: komunikasi interpersonal, perawat, pasien, pengayoman, patient-centered care, profesionalisme.

ABSTRACT

This study aims to describe the dynamics of interpersonal communication between nurses and patients at Dr. Soedarso Regional Public Hospital in Pontianak, particularly in the dental and eye clinics. Interpersonal communication is key to building humanistic, empathetic, and professional relationships between nurses and patients. Using a descriptive qualitative approach, the data for this study were collected from 10 nurses and 10 patients through in-depth interviews and direct observations of interactions in service rooms. The findings show that most nurses have not fully demonstrated professional communication behavior, such as being less friendly, not explaining procedures adequately, and appearing rushed in providing service. In addition, providing guidance and support, as part of patient-centered care, has not been implemented consistently. Patients tend to feel uncomfortable, undervalued, and hold negative perceptions of nursing services, even though medical procedures were carried out correctly. Factors such as heavy workloads, limited time, and a lack of training in therapeutic communication also affected the quality of nurse–patient interactions. The study recommends the importance of empathetic communication training and more human-centered service management to improve the quality of nursing care based on interpersonal relationships.

Keywords: Interpersonal communication, nurses, patients, guidance, patient-centered care, professionalism.

RINGKASAN PENELITIAN

Komunikasi interpersonal antara perawat dan pasien merupakan komponen penting dalam pelayanan kesehatan, khususnya dalam membangun kepercayaan, kenyamanan, dan kepuasan pasien. Di RSUD Dr. Soedarso Pontianak, dinamika komunikasi antara perawat dan pasien di unit rawat jalan (poli gigi dan poli mata) menunjukkan adanya tantangan dalam penerapan komunikasi yang profesional dan empatik.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dinamika komunikasi interpersonal antara perawat dan pasien, dengan fokus pada aspek profesionalisme perawat, pengayoman dalam konteks patient-centered care, serta persepsi pasien terhadap kualitas komunikasi dan pelayanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan 10 perawat dan 10 pasien dari poli gigi dan poli mata, serta observasi langsung terhadap interaksi di ruang pelayanan. Teknik analisis menggunakan tematik berdasarkan teori komunikasi interpersonal menurut Joseph A. Devito.

Sebagian perawat menunjukkan sikap tergesa-gesa, kurang empati, dan minim komunikasi yang ramah. Hal ini dirasakan oleh pasien sebagai bentuk pelayanan yang kurang manusiawi dan membuat mereka enggan berkomunikasi secara terbuka.

Perawat memahami pentingnya pengayoman, seperti memberi penjelasan, mendampingi pasien yang cemas, dan memperlakukan pasien secara setara. Namun, implementasinya masih belum konsisten akibat beban kerja yang tinggi

dan keterbatasan waktu.

Pasien menyampaikan bahwa perawat jarang menyapa, kurang menjelaskan prosedur, dan tampak kurang sabar. Hal ini menimbulkan persepsi negatif, menurunkan kepuasan, serta menyebabkan ketidaknyamanan emosional selama proses pelayanan.

Kesimpulannya, Dinamika komunikasi interpersonal antara perawat dan pasien di RSUD Dr. Soedarso Pontianak masih menghadapi tantangan serius. Profesionalisme dan pendekatan empatik perawat belum sepenuhnya terbentuk. Oleh karena itu, dibutuhkan pelatihan komunikasi terapeutik, peningkatan kesadaran interpersonal, serta manajemen beban kerja yang lebih baik untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang berpusat pada pasien.

Kata Kunci: Komunikasi interpersonal, perawat, pasien, profesionalisme, pengayoman, patient-centered care.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa	: Juliana Al Yahya
Nomor Mahasiswa	: E1101181031
Program Studi	: Ilmu Komunikasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 10 Juni 2025
Yang membuat pernyataan



Juliana Al Yahya
NIM. E1101181031

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Take risks, step out of your comfort zone, and embrace new challenges"

Sebuah persembahan untuk mereka yang menjadi rumah tempat saya pulang. Menjadi saksi jatuh bangun nya saya dan tempat yang mengulurkan tangan terlebih dahulu untuk membantu saya agar saya dapat terus melangkah maju kedepan tanpa rasa takut untuk berdiri sendirian. Teruntuk orang-orang hebat yang selalu menjadi penyemangat, menjadi alasan saya kuat sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.

Maka dengan ini saya Juliana Al Yahya mempersembahkan skripsi ini untuk :

1. Kepada Orang Tua Saya, Abah Dan Mama (Sy. Abdurrakhim Dan Dessy Sumanti) Terima Kasih Atas Doa, Semangat, Motivasi, Pengorbanan, Nasehat Serta Kasih Sayang Yang Tidak Pernah Berhenti Sampai Saat Ini.
2. Abang Jadid, Kakak Frekha, Dan Adik Fira, Terima Kasih Telah Menjadi Penyemangat Dalam Mengerjakan Skripsi Ini.
3. Baby Zain, Terima Kasih Telah Hadir Di Dunia Ini Untuk Menyemangati Aunty Agar Cepat Menjadi Rich Aunty.
4. Untuk Orang Yang Saya Cintai, Lailu Miftachul Huda. Terima Kasih Atas Dukungan, Perhatian Dan Semangatnya.
5. Kepada Bunda Ira Dan Ibu Dea, Saya Sangat Berterima Kasih Karena Selalu Mensupport Saya Ketika Saya Dalam Kondisi Terpuruk.
6. Kepada Diah Ervina, Terima Kasih Karena Selalu Mentransfer Energi Positif Agar Cepat Menyelesaikan Skripsi Ini.
7. Semua Teman-Teman Ilmu Komunikasi 2018.
8. Kepada Semua Teman-Teman Dan Saudara Yang Tidak Bisa Saya Sebutkan Satu Persatu, Saya Persembahkan Skripsi Ini Untuk Kalian Semua.

KATA PENGANTAR

Puji Dan Syukur Penulis Panjatkan Kepada Allah Swt Yang Telah Melimpahkan Rahmat Dan Hidayah-Nya Sehingga Penulisan Skripsi Berjudul ”Peran Komunikasi Interpersonal Antara Perawatan Dan Pasien Di Rsud Dr.Soedarso Pontianak” dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir serta kewajiban yang harus penulis penuhi dalam rangka memeroleh gelar Sarjana (S-1) Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak. Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan dan masih sangat jauh dari kesempurnaan dikarenakan segala keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Namun, penulis berusaha menyajikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya agar dapat bermanfaat untuk berbagai pihak. Oleh karenanya, penulis sangat menerima kritik dan saran yang membangun dalam meningkatkan kualitas skripsi ini.

Pontianak, 10 Juni 2025
Penulis,

Juliana Al Yahya
NIM. E1101181031

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**
ABSTRAK ..... **iv**
RINGKASAN PENELITIAN ..... **v**
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **vii**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **viii**
KATA PENGANTAR ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian 8
1.3 Pembatasan Masalah 9
1.4 Rumusan Masalah 11
1.5 Tujuan Penelitian 11
1.6 Manfaat Penelitian 12
1.6.1 Manfaat Teori 12
1.6.2 Manfaat Praktis 12
BAB II KAJIAN PUSTAKA **14**
2.1 Definisi Konsep 14
2.1.1 Komunikasi 14
2.1.2 Komunikasi Interpersonal 15
2.2 Landasan Teori 18
2.2.1 Komunikasi Interpersonal 18
2.3 Hasil Penelitian Relevan 24
2.4 Kerangka Pikir 29
2.5 Pertanyaan Penelitian 30
BAB III METODE PENELITIAN **32**
3.1 Jenis Penelitian 32
3.1.1 Pendekatan Kualitatif 32
3.1.2 Pendekatan Deskriptif 33
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian 34
3.2.1 Lokasi Penelitian 34
3.2.2 Waktu Penelitian 35
3.3 Subyek dan Obyek Penelitian 36
3.3.1 Informan Perawat 36
3.3.2 Informan Pasien 37
3.3.3 Teknik Pemilihan Informan: Purposive Sampling 37
3.4 Teknik Pengumpulan Data 38
3.4.1 Observasi 38
3.4.2 Wawancara Mendalam 38
3.4.3 Dokumentasi 39
3.5 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data 39

3.5.1 Reduksi Data..... 39
3.5.2 Penyajian Data..... 39
3.5.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi 39
3.6 Analisis Data..... 39
3.6.1 Triangulasi..... 40
3.6.2 Member check 40
3.6.3 Diskusi Teman Sejawat (Peer Debriefing) 41
3.6.4 Audit Trail 42
3.6.5 Etika Pernelitian 42
3.6.6 Informed Consent (Persetujuan dengan Pengetahuan Penuh) 43
3.6.7 Kerahasiaan Data (Confidentiality) 43
3.6.8 Non-maleficence (Tidak Merugikan Informan) 44
3.6.9 Persetujuan Institusi (Institutional Approval)..... 45
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN..... 46
4.1 Gambaran Umum RSUD DR.Soedarso..... 46
4.2 Perawat 50
4.3 Pasien..... 58
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 63
5.1 Hasil Penelitian..... 63
5.1.1 Perawat dalam memberikan pelayanan menunjukkan tidak menunjukkan perilaku profesional terhadap pasien 63
5.1.2 Kurangnya Sikap Ramah dan Empati dalam Komunikasi..... 66
5.1.3 Tidak Memberikan Penjelasan yang Jelas kepada Pasien 68
5.1.4 Tindakan yang Tergesa-gesa dan Tidak Responsif 70
5.1.5 Kurangnya Penghargaan terhadap Privasi dan Martabat Pasien 71
5.1.6 Tidak Konsisten dalam Memberikan Pelayanan 73
5.1.7 Pengayoman perawat merupakan bagian dari patient-centered care yang memiliki pengaruh langsung dalam psikologi pasien..... 75
5.1.8 Pengertian Pengayoman dalam Konteks Keperawatan 78
5.1.9 Prinsip Patient-Centered Care sebagai Dasar Pengayoman..... 81
5.1.10 Adanya persepsi negatif atas pelayanan perawat unit rawat jalan di RSUD DR.SOEDARSO. 84
5.1.11 Persepsi Pasien terhadap Sikap Perawat..... 86
5.1.12 Kurangnya Keterbukaan dan Penjelasan dalam Pelayanan 88
5.1.13 Pengaruh Lingkungan dan Beban Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan 90
5.2 Pembahasan 92
5.2.1 Perawat dalam memberikan pelayanan menunjukkan tidak menunjukkan perilaku profesional terhadap pasien 92
5.2.2 Kurangnya Sikap Ramah dan Empati dalam Komunikasi..... 94
5.2.3 Tidak Memberikan Penjelasan yang Jelas kepada Pasien 97
5.2.4 Tindakan yang Tergesa-gesa dan Tidak Responsif 100
5.2.5 Kurangnya Penghargaan terhadap Privasi dan Martabat Pasien 103
5.2.6 Tidak Konsisten dalam Memberikan Pelayanan 106
5.2.7 Prinsip Patient-Centered Care sebagai Dasar Pengayoman..... 117
5.2.8 Adanya persepsi negatif atas pelayanan perawat unit rawat jalan di

RSUD DR.SOEDARSO. 121
5.2.9 Persepsi Pasien terhadap Sikap Perawat..... 125
5.2.10 Kurangnya Keterbukaan dan Penjelasan dalam Pelayanan 129
5.2.11 Pengaruh Lingkungan dan Beban Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan 133
BAB VI PENUTUP 138
6.1 Simpulan 138
6.2 Implikasi Teori..... 142
6.3 Implikasi Praktis 143
6.4 Saran 145
DAFTAR PUSTAKA 147
LAMPIRAN 150

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian yang Relevan.....24
Tabel 5.1 GambaranProfil Perawat Unit Poli Rawat Jalan.....63
Tabel 5.2 Pasien Poli Gigi 64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Berita Gubernur Sutarmidji Perintahkan Pelayanan di RSUD Soedarso Pontianak dengan Hati 5
Gambar 1.4 Berita Gubernur Kesal Pelayanan di RSUD Soedarso Tak Ramah, Petugas Banyak Main Handphone dan Judes.....7
Gambar 4.1 Susunan Organisasi RSUD DR.Soedarso.....48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Observasi 150
Lampiran 2 Hasil Wawancara Perawat RS DR.Soedarso..... 152
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian..... 158
Lampiran 4 Surat Tugas..... 159
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup..... 160

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan zaman saat ini sangat meningkat dengan pesat. Manusia didorong untuk berusaha melakukan adaptasi melalui meningkatkan hubungan dengan orang lain. Pemenuhan kebutuhan manusia semakin terlihat ketika manusia merupakan mahluk sosial dimana ketika interaksi yang dilakukan identik dengan melayani satu sama lian. Sehingga pelayanan menjadi penting untuk semua institusi dalam menjaga citranya dihadapan khalayak (Syarah & Prastika, 2020).

Komunikasi memainkan peran penting dalam membangun hubungan yang kuat antara pasien dan penyedia layanan, mendorong keterlibatan pasien, dan memastikan perawatan berkualitas tinggi. Dalam bab ini, kita akan membahas pentingnya komunikasi yang jelas dan empatik, kompetensi budaya, kolaborasi interdisipliner, informatika kesehatan, advokasi pasien , dan praktik reflektif.

Dengan mengembangkan keterampilan komunikasi yang kuat, perawat dapat secara efektif terlibat dengan pasien dari berbagai latar belakang, memastikan kebutuhan mereka dipahami dan ditangani, serta membina hubungan kolaboratif dengan tim perawatan kesehatan interdisipliner.

Komunikasi verbal yang efektif merupakan keterampilan penting bagi perawat rawat jalan karena berfungsi sebagai cara utama berinteraksi dengan pasien, kolega, dan profesional perawatan kesehatan lainnya. Di bagian ini, kita akan membahas komponen utama komunikasi verbal yang efektif dan bagaimana komponen tersebut berkontribusi pada perawatan yang berpusat pada pasien di

lingkungan rawat jalan.

Komunikasi yang jelas dan ringkas sangat penting untuk membangun hubungan baik, membangun kepercayaan, dan memastikan saling pengertian antara perawat dan pasien. Kita akan membahas pentingnya mendengarkan secara aktif , yang melibatkan fokus penuh pada pasien, menjaga kontak mata, dan menggunakan isyarat verbal untuk menunjukkan keterlibatan dan pemahaman. Mendengarkan secara aktif memungkinkan perawat untuk mengumpulkan informasi penting, mengidentifikasi kebutuhan pasien, dan mengatasi masalah atau pertanyaan apa pun.

Komunikasi interpersonal memiliki kedudukan yang sangat penting dalam konteks pelayanan kesehatan, khususnya dalam interaksi antara perawat dan pasien. Dalam dunia keperawatan, komunikasi tidak hanya menjadi alat untuk menyampaikan informasi medis atau instruksi, melainkan juga berperan sebagai jembatan yang membangun kepercayaan, memberikan rasa aman, serta menciptakan hubungan emosional yang mendukung proses penyembuhan pasien.

Menurut DeVito (2013), komunikasi interpersonal adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau lebih yang bersifat langsung dan personal, di mana terdapat pertukaran makna, emosi, dan sikap. Proses komunikasi ini menjadi inti dari pelayanan kesehatan yang humanis, sebab pasien tidak hanya membutuhkan intervensi medis, tetapi juga membutuhkan rasa dihargai sebagai manusia.

Perawat sebagai tenaga kesehatan yang berada di garis depan, memegang peran strategis dalam membangun komunikasi interpersonal yang efektif dan

empatik. Perawat menjadi pihak yang paling sering berinteraksi dengan pasien, baik dalam bentuk wawancara kesehatan, pendampingan selama tindakan medis, hingga edukasi terkait perawatan mandiri.

Dalam kerangka patient-centered care, perawat diharapkan tidak hanya fokus pada prosedur dan tindakan medis semata, tetapi juga memperhatikan kondisi psikologis, sosial, serta emosional pasien. Pendekatan ini bertujuan agar pelayanan kesehatan dapat diberikan secara lebih menyeluruh, menghormati nilai dan preferensi pasien, serta meningkatkan kepuasan dan kualitas hidup pasien.

Sayangnya, implementasi komunikasi interpersonal yang ideal sering kali berhadapan dengan berbagai kendala di lapangan. Beban kerja yang tinggi, jumlah pasien yang banyak, keterbatasan jumlah tenaga kesehatan, serta tekanan administratif membuat perawat lebih sering terfokus pada penyelesaian tugas teknis. Dalam kondisi tersebut, komunikasi menjadi sekadar formalitas dan kehilangan makna sebagai sarana membangun kedekatan dan kepercayaan dengan pasien. Fenomena ini juga tercermin di berbagai rumah sakit di Indonesia, termasuk RSUD Dr. Soedarso Pontianak.

RSUD Dr. Soedarso Pontianak merupakan rumah sakit rujukan terbesar di Kalimantan Barat, yang setiap harinya melayani ratusan pasien rawat jalan maupun rawat inap. Sebagai rumah sakit pemerintah yang menjadi pusat rujukan, tekanan kerja bagi perawat sangat tinggi, terutama di unit-unit yang padat seperti poli gigi dan poli mata.

Dalam konteks tersebut, dinamika komunikasi interpersonal menjadi semakin kompleks. Berdasarkan observasi awal dan wawancara pendahuluan yang

dilakukan terhadap beberapa pasien di poli gigi dan poli mata, ditemukan adanya keluhan terkait sikap perawat yang dinilai kurang ramah, komunikasi yang terkesan terburu-buru, hingga minimnya penjelasan mengenai prosedur yang dijalani pasien.

Sebagian pasien mengungkapkan bahwa mereka merasa hanya sebagai "objek perawatan" daripada sebagai individu yang dihargai dan diperhatikan kebutuhannya. Ada pasien yang mengatakan, "Saya tidak tahu apa yang diperiksa, hanya disuruh duduk dan buka mulut." Keluhan semacam ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pasien dan kenyataan di lapangan.

Pasien umumnya berharap mendapatkan informasi yang jelas, didengar keluhannya, dan diperlakukan secara humanis. Namun, keterbatasan waktu, budaya organisasi yang masih birokratis, serta kelelahan fisik dan mental sering membuat perawat gagal memberikan layanan komunikasi yang ideal.

Komunikasi interpersonal tidak hanya berdampak pada hubungan antara perawat dan pasien, tetapi juga memengaruhi aspek psikologis pasien. Komunikasi yang baik dapat menurunkan tingkat kecemasan, meningkatkan rasa percaya diri pasien untuk bertanya atau menyampaikan keluhan, serta memperkuat motivasi pasien untuk menjalani perawatan.

Sebaliknya, komunikasi yang buruk dapat memunculkan perasaan takut, stres, hingga membuat pasien enggan untuk kembali berobat. Dalam jangka panjang, hal ini dapat mempengaruhi reputasi rumah sakit dan efektivitas layanan kesehatan.

Di sisi lain, sebagian besar perawat di RSUD Dr. Soedarso Pontianak menyadari pentingnya komunikasi interpersonal sebagai bagian dari pelayanan

keperawatan. Melalui wawancara mendalam, perawat mengungkapkan keinginan mereka untuk memberikan pelayanan yang lebih humanis, ramah, dan terbuka. Namun, mereka juga mengakui adanya hambatan seperti beban kerja yang padat, antrean pasien yang panjang, serta kurangnya pelatihan komunikasi interpersonal secara berkala. Salah satu perawat mengatakan, "Kadang kita juga ingin lebih banyak bicara sama pasien, tapi pasien banyak sekali, jadi terpaksa fokus ke tindakan dulu."

Permasalahan komunikasi interpersonal ini menjadi semakin kompleks karena tidak hanya dipengaruhi oleh faktor individu perawat, tetapi juga oleh faktor organisasi dan lingkungan kerja. Kondisi ruangan yang sempit, keterbatasan alat, serta budaya kerja yang lebih menekankan kecepatan pelayanan juga turut memengaruhi pola komunikasi perawat dengan pasien. Perawat sering dihadapkan pada dilema antara memenuhi target layanan dengan memberikan pelayanan yang empatik dan komunikatif.

Gambar 1.1 Berita Gubernur Sutarmidji Perintahkan Pelayanan di RSUD Soedarso Pontianak dengan Hati



sumber : Tribun Pontianak, 2022.

RSUD Soedarso Pontianak merupakan rumah sakit rujukan nasional dan juga sebagai rumah sakit pendidikan di Kalimantan Barat. Namun, selama ini keluhan masyarakat selalu tentang pelayanan yang ada di RSUD dr Soedarso. Masih sering terdengar berbagai keluhan terhadap layanan kesehatan, seperti Sikap tidak ramah, kaku, cerewet, dan kurang senyum.

Gambar 1.2 Berita Gubernur Kesal Pelayanan di RSUD Soedarso Tak Ramah, Petugas Banyak Main Handphone dan Judes



Sumber : Suara Pemred, 2022

Selain itu, peneliti juga menambahkan kutipan dari pengalaman peneliti saat magang di rumah sakit RSUD DR.SOEDARSO tentang pelayanan rumah sakit yang kurang ramah terhadap pasien maupun keluarga pasien. Hal ini adalah sebagian gambaran klien yang masih melekat terhadap penyelenggara Rumah Sakit yang membuktikan bahwa komunikasi pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit belum memberi kepuasan yang optimal bagi pasien. Padahal tingkah laku dan gaya komunikasi tenaga kesehatan dapat menghasilkan implikasi yang penting bagi kepuasan pasien.

Berikut adalah kutipan yang peneliti kutip dari hasil IKM yang dilakukan oleh rumah Sakit Soedarso :

Unsur Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Baik (B)
Kemudahan Prosedur Pelayanan	Baik (B)
Kecepatan waktu dalam memberi pelayanan	Kurang Baik (C)
Kewajaran biaya/tarif	Sangat Baik (A)
Kesesuaian Produk dalam standar dengan yang diberikan	Baik (B)
Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	Baik (B)
Kesopanan dan Keramahan petugas	Baik (B)
Kualitas sarana dan prasarana	Baik (B)
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Kurang Baik (C)

Sumber :IKM Data Responden Pasien RSUD DR.SOEDARSO tahun 2022

Unsur Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Baik (B)
Kemudahan Prosedur Pelayanan	Baik (B)
Kecepatan waktu dalam memberi pelayanan	Kurang Baik (C)
Kewajaran biaya/tarif	Sangat Baik (A)
Kesesuaian Produk dalam standar dengan yang diberikan	Baik (B)
Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan	Baik (B)
Kesopanan dan Keramahan petugas	Kurang Baik (C)
Kualitas sarana dan prasarana	Baik (B)
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Baik (B)

Sumber :IKM Data Responden Pasien RSUD DR.SOEDARSO tahun 2023

Dengan demikian, penelitian mengenai Dinamika Komunikasi Interpersonal antara Perawat dan Pasien di RSUD Dr. Soedarso Pontianak menjadi penting dan relevan. Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam tentang pola komunikasi yang terjadi, kendala yang dihadapi perawat, serta persepsi pasien terhadap pelayanan yang mereka terima.

Penelitian ini juga akan mengidentifikasi sejauh mana prinsip patient-centered care diterapkan dalam komunikasi interpersonal di poli gigi dan poli mata sebagai contoh unit rawat jalan dengan tingkat kunjungan yang tinggi.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi rumah sakit untuk menyusun program peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal perawat, melalui pelatihan komunikasi terapeutik, supervisi, dan pembinaan secara berkala.

Dengan pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika komunikasi interpersonal ini, diharapkan kualitas layanan keperawatan dapat meningkat, sehingga kepuasan pasien pun dapat tercapai, kepercayaan pasien terhadap rumah sakit semakin kuat, dan tercipta hubungan yang lebih harmonis dan humanis antara perawat dan pasien.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Dari latar belakang yang ditulis, peneliti ingin meneliti terkait proses komunikasi petugas pelayanan RSUD DR.Soedarso , yang akan dijadikan bahan penelitian sebegai berikut :

1. Perawat dalam memberikan pelayanan menunjukkan tidak menunjukkan perilaku profesional terhadap pasien
2. Pengayoman perawat merupakan bagian dari patient-centered care yang memiliki pengaruh langsung dalam psikologi pasien.
3. Adanya persepsi negatif atas pelayanan perawat unit rawat jalan di RSUD DR.SOEDARSO.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah dan fokus, maka permasalahan dalam penelitian ini dibatasi pada:

1. Ruang Lingkup Lokasi

Penelitian ini hanya dilakukan di RSUD Dr. Soedarso Pontianak, khususnya di unit poli gigi dan poli mata sebagai bagian dari layanan rawat jalan.

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian terbatas pada perawat yang memberikan pelayanan langsung kepada pasien dan pasien yang menjalani perawatan di poli gigi dan poli mata pada saat pengambilan data dilakukan.

3. Aspek Komunikasi

Fokus penelitian adalah pada komunikasi interpersonal, yang mencakup:

a. Verbal dan nonverbal
b. Sikap empati, keramahan, dan kejelasan informasi
c. Persepsi dan respons pasien terhadap interaksi perawat
d. Konteks Waktu dan Situasi
e. Penelitian dilakukan dalam konteks pelayanan rutin pada jam praktik normal, tidak mencakup komunikasi dalam situasi darurat atau tindakan medis kritis.

4. Batas Teoritis

Penelitian ini mengacu pada teori komunikasi interpersonal dari Joseph A. Devito sebagai kerangka analisis utama, terutama dalam aspek kehadiran, keterbukaan, empati, sikap mendukung, dan kesetaraan.

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk komunikasi interpersonal yang terjadi antara perawat dan pasien di RSUD Dr. Soedarso Pontianak?
2. Faktor apa saja yang memengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal antara perawat dan pasien di ruang pelayanan rawat jalan (poli gigi dan poli mata)?
3. Bagaimana persepsi pasien terhadap sikap dan pendekatan komunikasi yang dilakukan oleh perawat selama proses pelayanan?
4. Apa saja kendala yang dihadapi perawat dalam membangun komunikasi interpersonal yang efektif dengan pasien?
5. Bagaimana dinamika komunikasi interpersonal perawat–pasien dapat ditingkatkan untuk mendukung pelayanan berbasis patient-centered care?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bentuk dan pola komunikasi interpersonal antara perawat dan pasien di RSUD Dr. Soedarso Pontianak.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas komunikasi interpersonal dalam pelayanan keperawatan di poli gigi dan poli mata.
3. Untuk mengetahui persepsi pasien terhadap interaksi interpersonal yang dilakukan oleh perawat selama proses pelayanan.
4. Untuk mengetahui kendala yang dialami perawat dalam membangun komunikasi yang empatik dan efektif dengan pasien.
5. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan dalam praktik komunikasi

interpersonal perawat guna mendukung pelayanan yang lebih humanis dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teori

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam konteks komunikasi interpersonal dalam pelayanan kesehatan. Beberapa manfaat teoritis antara lain:

1. Memperkaya kajian komunikasi interpersonal di bidang keperawatan, dengan memberikan data empiris dari situasi nyata di rumah sakit pemerintah.
2. Mengaplikasikan teori komunikasi interpersonal Joseph A. DeVito dalam konteks pelayanan kesehatan, sehingga memperluas pemahaman tentang bagaimana konteks fisik, psikologis, sosial, dan temporal memengaruhi interaksi antara tenaga medis dan pasien.
3. Memberikan bukti lapangan mengenai pentingnya dimensi relasional dan afektif dalam interaksi profesional, yang selama ini sering terabaikan dalam fokus pelayanan yang lebih teknis.
4. Membantu membangun kerangka konseptual tentang komunikasi terapeutik, khususnya dalam kondisi kerja yang padat dan penuh tekanan.

1.6.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh berbagai pihak untuk perbaikan kualitas pelayanan keperawatan. Beberapa manfaat praktis antara

lain:

1. Bagi Rumah Sakit (RSUD Dr. Soedarso Pontianak):

a. Sebagai dasar evaluasi mutu komunikasi perawat dalam pelayanan rawat jalan, khususnya di poli mata dan poli gigi.

b. Sebagai masukan dalam pengembangan SOP komunikasi interpersonal perawat, agar lebih humanis dan empatik.

2. Bagi Perawat:

a. Meningkatkan kesadaran perawat akan pentingnya sikap, empati, dan perhatian verbal/nonverbal dalam setiap interaksi dengan pasien.

b. Memberikan pemahaman tentang bagaimana komunikasi yang kurang efektif bisa berdampak negatif terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien.

c. Sebagai refleksi diri terhadap praktik komunikasi selama bertugas, dan menjadi dorongan untuk perbaikan sikap dan pendekatan.

3. Bagi Manajemen Rumah Sakit dan Pengambil Kebijakan:

a. Mendorong perbaikan kondisi kerja perawat, seperti penambahan tenaga, pembagian beban kerja, dan perbaikan fasilitas ruang pelayanan.

4. Bagi Masyarakat dan Pasien:

a. Menumbuhkan kesadaran pasien tentang hak mereka untuk mendapatkan komunikasi yang baik dan jelas dari tenaga medis.

b. Meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan rumah sakit jika rekomendasi hasil penelitian ini diimplementasikan.