

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Komunikasi adalah instrumen dasar dari interaksi manusia yang memungkinkan seseorang untuk melakukan kontak dengan orang lain karena komunikasi dilakukan oleh seseorang setiap hari baik disadari maupun tidak. Di dunia kesehatan, terutama pada saat menghadapi pasien, seorang perawat juga harus mengadakan suatu komunikasi agar informasi yang ada dapat tersampaikan dengan baik. Terutama informasi yang berkenaan dengan kebutuhan pasien akan asuhan keperawatan yang akan diberikan. Oleh karena itu, komunikasi adalah faktor yang paling penting ,yang digunakan untuk menetapkan hubungan antara perawat dengan pasien.

Menurut Kepmenkes RI No. 1239 tahun 2001 tentang registrasi dan praktik perawat, perawat adalah seseorang yang lulus pendidikan perawat, baik didalam maupun di luar negeri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perawat adalah orang yang memberikan pelayanan/asuhan keperawatan berdasarkan data hasil pengkajian sampai pada evaluasi hasil baik medik maupun bio-psikososio-spiritual.

Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) adalah perhimpunan seluruh perawat indonesia, didirikan pada Tanggal 17 Maret 1974. Sejak adanya kesepakatan pada lokakarya nasional (Januari 1983) tentang pengakuan dan diterimanya keperawatan sebagai suatu profesi, dan pendidikannya berada pada pendidikan tinggi, terjadi perubahan mendasar dalam pandangan

tentang pendidikan keperawatan. Pendidikan keperawatan bukan lagi menekankan pada penguasaan keterampilan, tetapi lebih pada penumbuhan, pembinaan sikap dan keterampilan profesional keperawatan, disertai dengan landasan ilmu pengetahuan khususnya ilmu keperawatan.

PPNI telah menyusun Standar Asuhan Keperawatan sebagai panduan bagi perawat Indonesia untuk melakukan Asuhan Keperawatannya. Standar Asuhan Keperawatan adalah uraian pernyataan tingkat kinerja yang diinginkan, sehingga kualitas struktur, proses dan hasil dapat dinilai. Standar asuhan keperawatan berarti pernyataan kualitas yang diinginkan dan dapat dinilai pemberian asuhan keperawatan terhadap pasien/klien. Hubungan antara kualitas dan standar menjadi dua hal yang saling terkait erat, karena melalui standar dapat dikuantifikasi sebagai bukti pelayanan meningkat dan memburuk.

Skizofrenia adalah gangguan mental yang ditandai dengan gangguan proses berpikir dan tanggapan emosi yang lemah. Keadaan ini pada umumnya dimanifestasikan dalam bentuk halusinasi, paranoid, keyakinan atau pikiran yang salah yang tidak sesuai dengan dunia nyata serta dibangun atas unsur yang tidak berdasarkan logika, dan disertai dengan disfungsi sosial dan pekerjaan yang signifikan. Pasien *Skizofrenia* sangat memerlukan yang namanya social support, karena jika social support bagus maka patuh minum obatnya pun bagus. Menurut Pierce (dalam Kail and Cavanaugh, 2000) mendefinisikan dukungan sosial sebagai sumber emosional, informasi, atau pendampingan yang diberikan oleh orang – orang disekitar individu untuk menghadapi setiap permasalahan dan krisis yang terjadi dalam kehidupan sehari – hari.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial adalah dukungan atau bantuan yang berasal dari seseorang yang memiliki hubungan sosial akrab dengan individu

yang menerima bantuan. Bentuk dukungan ini dapat berupa informasi, tingkah laku tertentu, ataupun materi yang dapat menjadikan individu yang menerima bantuan merasa disayangi, diperhatikan dan bernilai.

Dalam Undang-Undang No 9 tahun 1960 tentang pokok-pokok kesehatan RI menyatakan bahwa yang dimaksud dengan kesehatan adalah keadaan yang meliputi kesehatan badan, rohani (mental) dan sosial bukan hanya keadaan yang bebas dari penyakit, cacat dan kelemahan.

Kualitas pelayanan kesehatan seperti di rumah sakit, merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan. Azwar (1996), untuk mengatasi perbedaan diatas sehingga yang dipakai sebagai pedoman adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien. Azwar juga menjelaskan bahwa terpenuhi tidaknya kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan kesehatan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien.

Konsepsi kepuasan pasien cenderung selaras dengan konsep kepuasan yang dikembangkan oleh para peneliti, bahwa seseorang akan terpuaskan jika tidak ada selisih antara kondisi yang dibutuhkan dengan kondisi aktual. Semakin besar kekurangan dalam banyak hal penting yang dibutuhkan, maka semakin besar rasa ketidakpuasan. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa cerminan utama kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan pasien, berupa pelayanan kesehatan dinilai bermutu.

Hasil studi para ahli dapat disimpulkan bahwa masalah penting paling rumit adalah menentukan indikator kualitas pelayanan yang selaras kebutuhan dan menimbulkan kepuasan, sebab hal ini bersifat subjektif, yaitu merupakan hasil reaksi afeksi (penilaian perasaan) seseorang. Reaksi afeksi yang bersifat subjektif dapat menghasilkan penilaian yang sama atau berbeda, meskipun objek yang dinilai adalah sama. Munculnya reaksi afeksi ditentukan oleh latar belakang atau karakteristik individu. Berdasarkan uraian diatas dapat dikatakan bahwa kepuasan pasien merupakan suatu fenomena sosial yang relatif kompleks.

Setelah peneliti melakukan survey dan observasi terhadap beberapa perawat dan pasien rawat tenang, peneliti menemukan sebuah fenomena yang akan peneliti jadikan penelitian yaitu, perawat atau mahasiswa baik jika sedang ada kegiatan saja, namun kebutuhan pasien akan berbicara ketika di kamar kurang terpenuhi. Pasien bosan di kamar dan ingin jalan – jalan keluar.

Dari penjabaran di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Kredibilitas Perawat Dalam Memenuhi Kepuasan Pasien Skizofrenia Di RSJ Provinsi Jawa Barat”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

- a. Bagaimana kredibilitas perawat dalam memenuhi kepuasan pasien skizofrenia di RSJ Provinsi Jawa Barat?
- b. Apa saja hambatan – hambatan yang ditemui pada perawat dalam memenuhi kepuasan pasien skizofrenia?
- c. Apa saja usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan – hambatan pada perawat dalam memenuhi kepuasan pasien skizofrenia?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui kredibilitas perawat dalam memenuhi kepuasan pasien skizofrenia di RSJ Provinsi Jawa Barat.
- b. Untuk mengetahui hambatan – hambatan yang ditemui pada perawat dalam memenuhi kepuasan pasien skizofrenia.
- c. Untuk mengetahui usaha yang dilakukan dalam mengatasi hambatan – hambatan pada perawat dalam memenuhi kepuasan pasien skizofrenia.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian sebaiknya dapat memberikan manfaat bagi pengembangan suatu ilmu. Berkaitan dengan tema penelitian, maka kegunaan penelitian ini terbagi menjadi kegunaan teoritis dan kegunaan praktis, yang secara umum diharapkan mampu mendatangkan manfaat bagi pengembangan ilmu Komunikasi.

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

- a. Sebagai pengembangan Ilmu Komunikasi khususnya mengenai kredibilitas.
- b. Mengembangkan pengetahuan penelitian dalam menganalisa dikemudian hari mengenai kredibilitas.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan melengkapi khazanah keilmuan. Disamping itu, beberapa temuan yang terungkap dalam penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan rujukan bagi penelitian berikutnya.

#### 1.4.2 Kegunaan Praktis

- a. Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka menyelesaikan tugas akhir atau skripsi peneliti dan diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak – pihak yang membutuhkan pengetahuan berkenaan dengan penelitian ini.

#### 1.5 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menggunakan *The Source Credibility Theory*, yang dikemukakan **Hovland, Janis & Kelley** dalam bukunya *The Influence of Source Credibility on Communication Effectiveness* ini mengasumsikan bahwa: ***“The Source Credibility theory states that people are more likely to be persuaded when the source present itself as credible”.*** (1953)

Terjemahannya adalah sebagai berikut: **“Sumber teori kredibilitas mengatakan bahwa orang lebih mungkin untuk diyakinkan ketika sumber menyajikan dirinya sebagai kredibel”.** (Hovland, Janis & Kelley, 1953)

*The Source Credibility Theory* ini meneliti bagaimana karakteristik komunikator mempengaruhi bagaimana suatu pesan yang dirasakan dan diproses oleh receiver atau penerima. Teori mengidentifikasi dua faktor utama yang mempengaruhi kredibilitas sumber, yaitu keahlian dan daya Tarik sumber.

Kredibilitas adalah seperangkat persepsi tentang kelebihan – kelebihan yang dimiliki sumber sehingga diterima atau diikuti oleh khalayak atau penerima. Kredibilitas adalah kualitas, kapabilitas, atau kekuatan untuk menimbulkan kepercayaan.

**Kredibilitas** menurut **Hovland Janis & Kelley** dalam bukunya *The Influence of Source Credibility on Communication Effectiveness* (1953:21) meliputi dua hal, yaitu :

1. **Keahlian**
  - a. **Kemampuan dalam penguasaan materi informasi.**
  - b. **Kemampuan dalam menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti.**
  - c. **Kemampuan dalam menjawab setiap pertanyaan pengunjung secara jelas.**
  - d. **Kemampuan dalam merespon keluhan dengan cepat dan tanggap.**
2. **Daya Tarik**
  - a. **Penampilan fisik.**
  - b. **Gaya dan cara bicara.**

Definisi kepuasan yang diungkapkan **Kotler & Keller** dalam **Marketing Management 12e**, adalah : “*Satisfaction is a person’s feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations*”. (2009:136)

Terjemahannya adalah sebagai berikut : “**Kepuasan pelanggan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya**”.

Menurut **Babbin & Griffin** yang dikutip oleh **Barnes** dalam bukunya *The Secrets of Customer Relationship Management* terdapat dua hal yang berkaitan dengan Kepuasan Pasien terhadap Perawat, diantaranya :

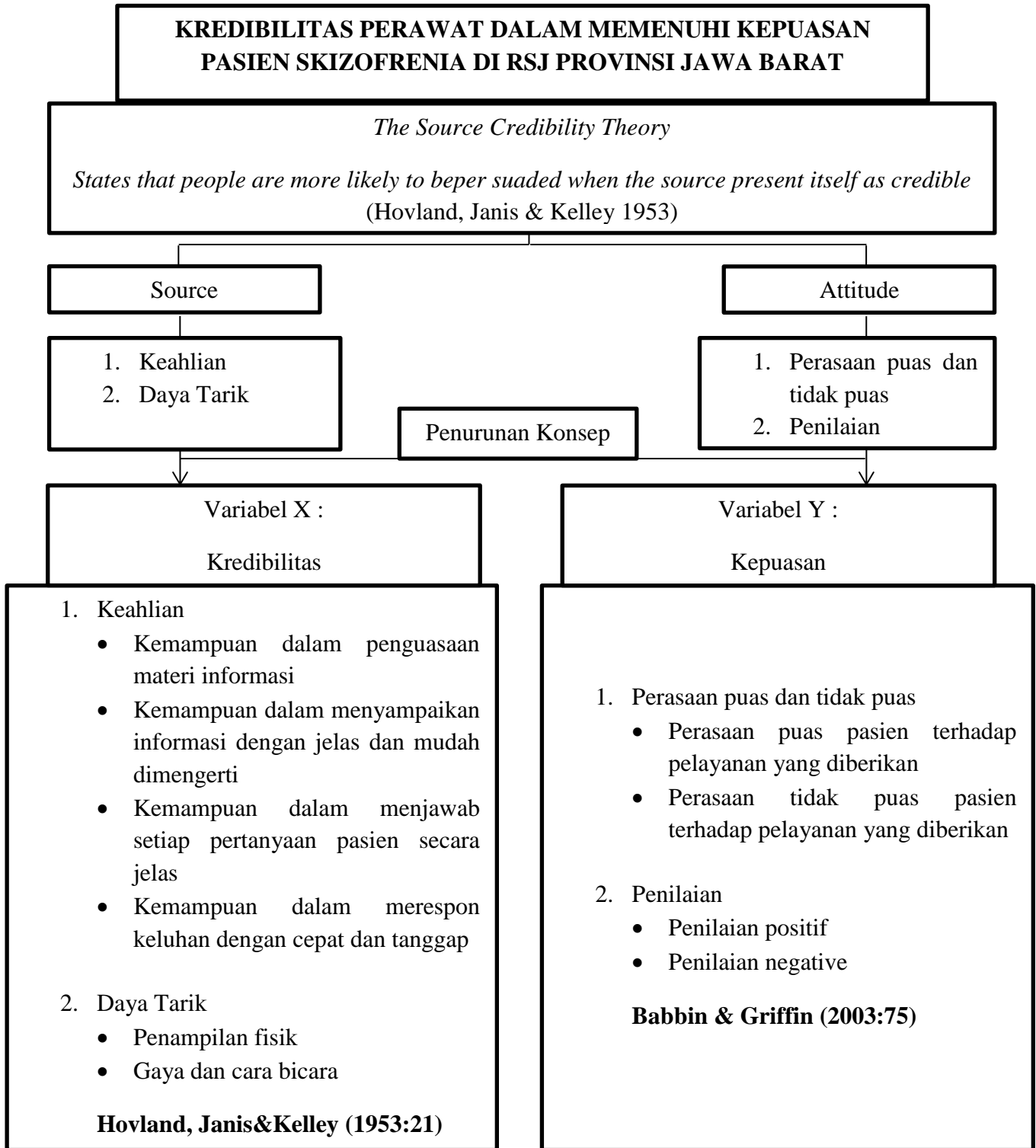
- 1. Perasaan Puas dan Tidak Puas**
  - a. Perasaan puas**
  - b. Perasaan tidak puas**
- 2. Penilaian – penilaian**
  - a. Penilaian positif**
  - b. Penilaian negative. (2003:75)**

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel utama yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen (variabel x) atau sering disebut juga variabel bebas, yaitu variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebabnya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini variabel independennya adalah kredibilitas yang diuraikan dalam 2 sub variabel yaitu keahlian dan daya tarik, dan prasarana variabel dependen (variabel y) adalah kepuasan yang diuraikan dalam sub variabel yang terdiri dari perasaan puas & tidak puas dan penilaian.



Gambar 1.1

BAGAN KERANGKA PEMIKIRAN



Sumber : Hovland, Janis & Kelley, Babbín & Griffin serta modifikasi Peneliti 2016