

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini akan dibahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, pertanyaan penelitian, dan manfaat penelitian.

1.1. LATAR BELAKANG

Komunikasi adalah salah satu faktor yang penting dalam perkembangan hidup manusia sebagai makhluk sosial tanpa komunikasi, manusia tidak mungkin dapat berkembang dengan normal dalam lingkungan sosialnya (Makmun, 2013). Melalui komunikasi secara lisan atau tertulis diharapkan orang dapat memahami apa yang disampaikan oleh pengirim pesan dengan baik.

Komunikasi dapat menjadi efektif atau tidak bergantung pada keterampilan seseorang dalam mengirim maupun menerima pesan. Untuk membangun sebuah komunikasi seseorang perlu memiliki kemampuan mendengar agar dapat menciptakan komunikasi yang efektif. Kemampuan mendengar sendiri sangatlah penting dalam berbagai kehidupan nyata. Dalam setiap aktivitas dan dalam berbagai bidang pekerjaan yang dilakukan banyak hal ditentukan melalui bagaimana seseorang melihat, merasakan dan mendengarkan sesuatu (Burhan, 1971). Walaupun sebenarnya kemampuan untuk mendengar adalah kemampuan yang wajib dimiliki, namun banyak orang yang tidak menyadarinya dan tidak mengembangkannya (Bramantyo & Prasetyo, 2007). Kemampuan mendengar tidak lepas dari gaya mendengar, setiap orang memiliki gaya mendengar yang

berbeda-beda menurut Bodie (2013) terdapat empat gaya mendengar seseorang yaitu: mendengar relasional, mendengar analitis, mendengar berorientasi pada tugas dan mendengar kritis.

Dalam dunia praktik keperawatan komunikasi sangat penting untuk mengembangkan hubungan terapeutik, berkomunikasi dengan pasien, keluarga pasien, kelompok ataupun tenaga medis lainnya (Brown, 2014). Komunikasi yang efektif tidak bisa terjadi tanpa mendengarkan terlebih dahulu kepada pasien, kemudian menyampaikan informasi yang diperlukan melalui kemampuan perawat dalam berkomunikasi. Penelitian yang dilakukan di salah satu universitas di Australia oleh Brown (2014) dengan judul *Listening and communication styles in nursing students* menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara mahasiswa di berbagai tahapan perkuliahan dan hanya sedikit perbedaan dalam pilihan antara jenis kelamin. Pilihan yang paling banyak disukai menunjukkan komunikasi yang tepat untuk keperawatan dan menunjukkan kepedulian untuk kesejahteraan orang lain. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Jahromi (2016) tentang *“Active listening: The key of successful communication in hospital managers”* diperoleh hasil bahwa ada kebutuhan untuk mengembangkan strategi untuk menciptakan lebih banyak kesadaran di antara para manajer rumah sakit mengenai keterampilan mendengarkan secara aktif.

Di dalam komunikasi salah satu sikap penting yang harus dimiliki seorang perawat adalah empati (Anjaryani, 2009). Empati dapat memudahkan perawat dalam berkomunikasi dan memahami apa yang menjadi kebutuhan pasien. Kemampuan empati perawat dapat meningkatkan kepuasan pasien atas pelayanan

yang diberikan oleh tenaga medis dan dapat memberikan respon-respon yang menimbulkan efek terapeutik pada pasien (Saleh, 2014). Adanya empati di dalam proses komunikasi interpersonal, dapat membuat hubungan interpersonal dan komunikasi dapat berjalan dengan kondusif, tenang, kooperatif, saling pengertian dan bersikap terbuka. Empati sendiri didefinisikan sebagai kemampuan atau kecakapan seseorang untuk mengidentifikasi atau memahami dengan cara seolah mengalami sendiri perasaan, pikiran, atau sikap orang lain (Makmun, 2013). Sedangkan menurut Eisenberg (2002) empati sendiri dapat diperoleh dari hasil pemahaman atau penangkapan seseorang akan keadaan emosi atau kondisi atau perasaan orang lain yang tentunya dapat diperoleh seseorang melalui proses mendengar. Dari penelitian yang dilakukan oleh Astarani (2015) dengan judul *“Pentingnya Perilaku Empati Perawat dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan”* diperoleh hasil responden menilai perilaku empati perawat dalam komponen kognitif kurang baik sebesar 67,2 %, komponen afektif kurang baik sebesar 75,9 %, dan komponen komunikatif kurang sebesar 60,3 %. Disimpulkan perilaku empati perawat baik dari komponen kognitif, afektif, dan komunikatif dalam melaksanakan asuhan keperawatan kurang baik.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan kepada 8 perawat di ruang klinik rawat jalan di 2 klinik rawat jalan yang berbeda di satu rumah sakit swasta Indonesia bagian Tengah pada bulan Februari sampai bulan Maret 2018 ditemukan bahwa ketika kunjungan pasien di klinik rawat jalan tidak terlalu ramai, perawat sangat komunikatif dan mendengarkan setiap keluhan pasien dengan penuh perhatian dan fokus kepada setiap keluhan yang disampaikan oleh

pasien. Namun ketika kunjungan pasien di klinik rawat jalan sedang sangat ramai perawat menjadi kurang komunikatif dan tidak lagi memberikan dukungan moral ketika berkomunikasi dengan pasien, perawat menjadi tidak lagi mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian dan tidak mendengar secara keseluruhan setiap keluhan yang disampaikan oleh pasien padasaat mereka melakukan pengakajian. Hal ini dapat di lihat melalui penulisan rekam medis yang tidak lengkap dan *customer feedback form* yang mengomentari tentang perawat yang kurang komunikatif dan informatif serta sikap perawat yang kurang ramah terhadap pasien.

Gaya mendengar berhubungan dengan perilaku empati pada perawat karena empati diperoleh dari hasil pemahaman atau penangkapan seseorang akan keadaan emosi atau kondisi atau perasaan orang lain melalui proses mendengar (Eisenberg, 2002). Di Indonesia sendiri belum pernah diadakan penelitian untuk melihat apakah ada hubungan antara gaya mendengar terhadap perilaku empati pada perawat. Dari fenomena dan data yang telah diuraikan ini membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan gaya mendengar dengan perilaku empati pada perawat di satu Rumah Sakit Swasta Indonesia bagian Tengah.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Empati merupakan salah satu hal penting yang harus di miliki oleh seorang perawat, empati merupakan kemampuan atau kecakapan seseorang untuk mengidentifikasi atau memahami dengan cara seolah mengalami sendiri perasaan,

pikiran, atau sikap orang lain. Empati diperoleh dari hasil pemahaman atau penangkapan seseorang akan keadaan emosi atau kondisi atau perasaan orang lain melalui proses mendengar. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di 2 klinik rawat jalan di satu Rumah Sakit Swasta Indonesia bagian Tengah pada bulan Februari sampai bulan Maret 2018 ditemukan bahwa ketika kunjungan pasien di ruang poli klinik rawat jalan tidak terlalu ramai, perawat sangat komunikatif dan mendengarkan setiap keluhan pasien dengan penuh perhatian dan fokus kepada setiap keluhan yang disampaikan oleh pasien. Namun ketika kunjungan pasien di klinik poli klinik rawat jalan sedang sangat ramai perawat menjadi kurang komunikatif dan tidak lagi memberikan dukungan moral ketika berkomunikasi dengan pasien, perawat menjadi tidak lagi mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian dan tidak mendengar secara keseluruhan setiap keluhan yang disampaikan oleh pasien pada saat mereka melakukan pengakajian. Berdasarkan uraian tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan gaya mendengar dengan perilaku empati pada perawat di satu Rumah Sakit Swasta Indonesia bagian Tengah.

1.3 TUJUAN PENELITIAN

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui bagaimana hubungan gaya mendengar dengan perilaku empati pada perawat di satu Rumah Sakit Swasta Indonesia bagian Tengah

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi gaya mendengar perawat

2. Mengidentifikasi gambaran perilaku empati perawat
3. Mengidentifikasi hubungan gaya mendengar kritis dengan perilaku empati
4. Mengidentifikasi hubungan gaya mendengar analitis dengan perilaku empati perawat
5. Mengidentifikasi hubungan gaya mendengar yang berorientasi pada tugas dengan empati perawat
6. Mengidentifikasi gaya mendengar yang relasional dengan perilaku empati perawat

1.4 PERTANYAAN PENELITIAN DAN HIPOTESA

1.4.1 Pertanyaan Penelitian

Bagaimana hubungan masing-masing gaya mendengar dengan perilaku empati pada perawat di satu Rumah Sakit Swasta Indonesia bagian Tengah

1.4.2 Hipotesa

H_0 = Ada hubungan antara gaya mendengar dengan perilaku empati pada perawat di satu Rumah Sakit Swasta Indonesia bagian Tengah.

H_a = Tidak ada hubungan antara gaya mendengar dengan perilaku empati pada perawat di satu Rumah Sakit swasta Indonesia bagian Tengah.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

1.5.1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan dan wawasan baru bagi pembaca, sehingga penelitian ini dapat dijadikan referensi sebagai pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.

1.5.2. Manfaat untuk Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengalaman penelitian yang berkaitan dengan hubungan mendengar dengan perilaku berempati pada perawat

1.5.3 Manfaat untuk Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai gaya mendengar perawat dan juga perilaku empati pada perawat di Rumah Sakit

1.5.4 Manfaat untuk Fakultas Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam bidang keperawatan, khususnya gaya mendengar dan empati pada perawat