

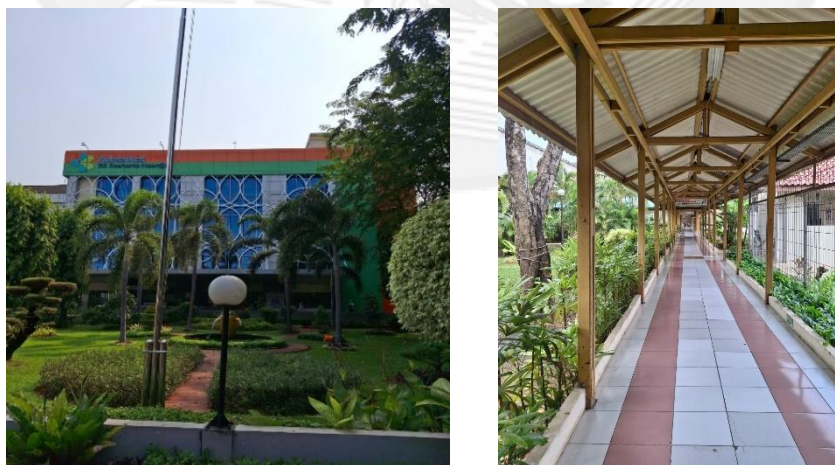
# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan melalui rumah sakit sebagai sarana untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pelayanan yang diberikan sesuai standar serta ketetapan kementerian kesehatan serta dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan beragam jenis tenaga kesehatan yang mempunyai perangkat keilmuan yang beragam, serta saling berinteraksi satu sama lain (Kemenkes, 2018).

Salah satunya adalah rumah sakit jiwa Dr. Soeharto Heerdjan Jakarta sebagai rumah sakit yang mempunyai layanan unggulan dalam psikiatri berdasarkan sumber dari website resmi <https://rsjsh.co.id/> dan sosial media instagram [@rs\\_soehartoheerdjan](https://www.instagram.com/rs_soehartoheerdjan) selain melayani pelayanan dalam Kesehatan jiwa, juga melayani pelayanan kesehatan gigi, rehabilitasi medik, psikologi serta dengan fasilitas medis yang mendukung yaitu Instalasi Gawat Darurat (IGD), Laboratorium, Apotek, Radiologi, dan Layanan Ambulans.



*Gambar 1. 1: Rumah Sakit Soeharto Heerdjan Jakarta*

Kesehatan mental adalah bagian dari kesehatan secara keseluruhan dan tidak bisa dipisahkan dari kesehatan fisik. 970 juta penduduk di seluruh dunia mengalami gangguan mental, depresi dan kecemasan (WHO, 2019). Penduduk Indonesia memiliki gangguan mental dengan usia 15 tahun ke atas, lebih dari 19 juta penduduk di Indonesia Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas, 2018).

Menurut *DR.Celestinus Eigya Munthe* sebagai Direktur Pencegahan dan Pengendalian Kesehatan Jiwa dan Napza, yang bersumber dari website kemenkes tahun 2021, Setelah pandemi Covid-19, potensi gangguan jiwa meningkat 20% di Indonesia. Gangguan mental dengan istilah yang lebih luas yaitu gangguan jiwa, psikososial, kondisi mental yang terakut tekanan, serta disabilitas (WHO, 2022). Pasien gangguan jiwa di rumah sakit jiwa 50% adalah pasien yang diagnosis skizofrenia menurut data (WHO, 2022)

Perawat sebagai tim medis yang membantu proses pemulihan pasien gangguan jiwa, juga berperan sebagai komunikator dan memberikan asuhan pada pasien gangguan jiwa. Komunikasi perawat pada pasien Skizofrenia dipraktikkan dalam kegiatan sehari-hari dengan menggunakan keterampilan komunikasi perawat dengan pasien yaitu komunikasi terapeutik dengan komunikasi verbal dan nonverbal. Pasien rumah sakit jiwa yang sakit tidak secara fisik tapi mental, membutuhkan perawat yang dapat berkomunikasi dengan baik. Beban kerja, stres, keterbatasan waktu, kekurangan sumber daya profesional, dan stigma bisa menjadi hambatan perawat sulit untuk berinteraksi dengan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh (Putra Ananta & Dirdjo, 2021), beban kerja yang tinggi pada perawat akan mempengaruhi kinerja perawat. Menunjukkan bahwa

kinerja perawat dapat di pengaruhi oleh beban kerja sehingga menjadi tidak maksimal dalam melakukan pengasuhan pasien. Stres pada perawat berada pada posisi teratas dari 40 kasus pada kalangan pekerja berdasarkan riset yang oleh National Institute Occupational Safety (NIOSH) pada tahun 2004. Menurut data dari hasil survey 2018 pada Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) stres kerja yang dialami perawat di Indonesia sekitar di 50,9%. Perawat yang mengalami stres dalam pekerjaan dapat menyebabkan komunikasi dengan pasien berjalan tidak baik dan menimbulkan rasa tidak peduli, sehingga empati tidak terjadi pada perawat kepada pasien dengan gangguan jiwa.

Pasien gangguan jiwa dalam proses penyembuhannya membutuhkan perawat yang dapat memahami dan menjalankan komunikasi dengan baik, dan lingkungan di sekitarnya, bukan dengan mengasingkan bahkan memasung sehingga semakin bertambah parah dalam masalah kejiwaan dan stigma serta deskriminsi melekat pada pasien skizofrenia yang dapat menyebabkan hambatan dalam proses pemulihan, kehidupan sosial, serta mendapatkan pekerjaan Ketika Kembali ke masyarakat luas.

Dalam memberikan pelayanan, RS Soeharto Herdijan memberikan pelayanan penunjang medik, pelayanan medik psikiatrik, serta rehabilitasi dan pelayanan perawatan. Pelayanan dilakukan melalui unit gawat darurat, rawat jalan serta rawat inap, pada pasien yang jika diperhatikan juga memiliki gangguan fisik pada pasien gangguan jiwa. Pasien gangguan jiwa memiliki karakter yang berbeda dengan pasien yang memiliki gangguan fisik dan menjadi sebuah tantangan sendiri bagi perawat yang merawat pasien gangguan jiwa.

Tantangan dalam merawat pasien gangguan jiwa adalah penyakit mental yang kompleks dengan sangat beragam seperti skizofrenia, depresi berat, bipolar. Perubahan perilaku dengan emosi dikombinasikan dalam pikiran, dan hubungan abnormal, sehingga memerlukan pendekatan mendalam dalam merawat pasien, dan sering kali perawat dihadapkan dengan situasi yang dapat menyebabkan perawat terluka dan terancam akibat perilaku pasien gangguan jiwa. Serta tantangan dalam berkomunikasi pada pasien gangguan jiwa yang kesulitan untuk memahami informasi serta berkomunikasi, sehingga perawat perlu menggunakan teknik agar komunikasi berjalan efektif dan interaksi berjalan dengan baik. Kondisi ini berdampak langsung pada kinerja perawat, khususnya dalam membangun relasi empatik dengan pasien skizofrenia.

Komunikasi yang digunakan pasien dengan perawat adalah komunikasi interpersonal. Pesan yang disampaikan oleh satu orang atau lebih dan akan berdampak peluang umpan balik dengan berbagai dampak atau respon yang berbeda-beda (Siti Rahmi, 2021). Komunikasi interpersonal berfokus pada apa yang terjadi dengan pasien gangguan jiwa, bukan berfokus pada jumlah serta tempat (Wood, 2016).

Komunikasi interpersonal mempunyai peran dalam menciptakan kebahagiaan manusia itu sendiri (Supratiknya, 1995). Komunikasi dalam interaksinya dibagi dua yaitu komunikasi verbal dan nonverbal, ketika dua orang berinteraksi dengan menyampaikan informasi gagasan, ide serta perasaan yang nyata, melalui isyarat seperti gesture tubuh, ekspresi wajah, kontak mata. Empati yang menjadi bagian ilmu komunikasi yaitu sebuah sikap yang ikut merasakan

tentang keresahan yang terjadi pada manusia lain. Empati dalam perawat adalah ikut merasakan perasaan melalui pandangan perawat serta membantu pasien mengatasi masalah tersebut (Stuart & Sundeen, 1995).

Dalam sebuah penelitian yang dilakukan di Inggris, sikap empati pada diri seorang perawat sangat diperlukan agar tercipta hubungan saling percaya serta mempermudah perawat menggali dalam permasalahan pasien jiwa, penelitian ini dilakukan oleh (Wilkin & Silvester, 2007). Hasil pengamatan yang terjadi saat ini, Pasien serta keluarga pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan perawat di rumah sakit. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan Departemen Kesehatan pada tahun 2010, sekitar 14% menunjukkan pasien dan keluarga pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan (Usman, 2010). Hasil survei ini didasari bahwa perawat hanya melakukan tugas harian saja tanpa membangun hubungan interpersonal antara penyedia layanan kesehatan dengan pasien. Sementara untuk menuai hasil klinis yang lebih baik diperlukan hubungan interpersonal antara perawat dengan pasien (Hojat dkk, 2018).

Empati mempunyai peran penting dalam ilmu komunikasi, dengan empati perawat membantu untuk memahami perasaan serta persepektif pengalaman pasien. Komunikasi yang dibangun dengan hubungan yang efektif serta rasa pengertian dapat menyebabkan penerimaan pesan dapat diterima dengan baik serta dapat meningkatkan kemampuan komunikasi. Empati dalam hubungan interpersonal meningkatkan kerjasama, mendekatkan antara individu serta kepercayaan, dan juga mengurangi konflik. Ekspresi nonverbal dengan menunjukkan perhatian sebagai perawat dapat meningkatkan keterampilan komunikasi.

Empati dalam teori *centered* atau teori yang berpusat ke pasien dalam ilmu kedokteran, adalah sebagai bentuk yang mendukung dalam memenuhi kebutuhan pasien melalui interaksi salah satu faktor utamanya adalah dengan empati (Rogers, 1951). Hasil penelitian dari jurnal sebelumnya yaitu dengan judul gambaran tipe empati perawat jiwa di rumah sakit tampan pekanbaru yang dikeluarkan oleh Universitas Muhammadiyah Semarang (Elita, 2010), hasil penelitian adalah perawat memiliki empati yang beragam pada pasien gangguan jiwa, dengan skala empati rendah dan diperlukan pelatihan atau disarankan untuk mengadakan pelatihan komunikasi terapeutik untuk dapat meningkatkan rasa empati kepada pasien. Karakteristik pasien dengan gangguan jiwa cenderung berperilaku menjadi agresif dan dapat melakukan kekerasan, sehingga perilaku pasien tidak dapat diprediksi sehingga menimbulkan bahaya bagi perawat yang ada disekitar pasien dan akan mempengaruhi perawat pada saat itu.

Pada penelitian sebelum nya yang dilakukan oleh (Adiwibowo, 2018) dengan judul jurnal Pelatihan Komunikasi Verbal dan Non Verbal antara Dokter, Perawat, Pasien, dan Keluarga Pasien di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdijan di Jakarta. Dari hasil penelitian terjalin komunikasi dengan baik yang terjalin antara dokter, perawat, pasien serta keluarga pasien. Dengan memahami *Vernalization, Vocalition, Visualization, dan Granularity Effect*. Empati masuk kedalam *Verbalization* yaitu dengan komunikasi menempatkan pemilihan bahasa, ramah serta manaruh empati. Hasil penelitian di jalankan dalam 4 sesi yaitu *pre-test* dengan kuesioner, penyampaian materi secara verbal dan nonverbal, latihan

komunikasi, terakhir adalah *post-test* dengan memberikan kuesioner terkait komunikasi efektif.

Komunikasi dalam penggunaan bahasa dalam *Verbalization* adalah dengan pemilihan bahasa yang dapat dimengerti, ramah, dan menaruh empati. Contohnya adalah yang bisa dikatakan perawat (saya mengerti bahwa anda cemas pak atau ibu, dan kondisi ini sulit untuk anda, tapi saya akan membantu anda untuk melewati perasaan dan kecemasan yang anda rasakan). Komunikasi ini juga berdasarkan buku komunikasi Kesehatan, dalam buku Komunikasi Kesehatan bahwa bahasa, budaya, keterbatasan waktu, kecemasan, dan kesalahpahaman dalam komunikasi menjadi sebuah tantangan dalam berkomunikasi dengan pasien. Perlunya memilah milih kata-kata sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman dalam berkomunikasi antara perawat dengan pasien gangguan jiwa.

Penelitian yang dilakukan oleh (Yetti & Luky, 2018) dengan judul Pengembangan Sikap Empati Perawat Dalam *Patient Center Care* melalui Kepemimpinan Transformasional. Hasil penelitian dilakukan dengan menggunakan *literatur review* yaitu dengan sumber jurnal sebelumnya, perpustakaan, serta data elektronik dengan menggunakan kata kunci : *empati*, *transformasi leadership* dan *patient center care*. Dalam penelitian ini disimpulkan empati sebagai tolak ukur dalam pelayanan kualitas perawatan dan peran leader perawat sangat besar untuk mengarahkan team dan melakukan gerakan budaya untuk lebih perhatian kepada pasien dengan menggunakan peran empati kepada pasien.

Peran Komunikasi Antar Pribadi Perawat Dengan Pasien Gangguan Jiwa Di Rumah Sakit Ratumbusyang Manado (Sumangkut, 2019) menggunakan metode kualitatif dengan cara observasi di rumah sakit dan juga wawancara, serta jurnal dan sumber informasi lainnya. Namun demikian, belum banyak penelitian di Indonesia yang secara khusus mengkaji peranan empati perawat jiwa terhadap pasien Skizofrenia dengan pendekatan komunikasi interpersonal berbasis teori akomodasi komunikasi.

Peneliti ingin menggali lebih dalam mengenai empati perawat pada pasien gangguan jiwa di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdijan. Resiko perawat mendapatkan perlakuan perilaku yang tidak terduga, mengeluarkan kata kata kasar dan perilaku yang tidak terduga yang dilakukan oleh pasien gangguan jiwa. Di harapkan perawat mempunyai empati yang baik ditengah beban kerja yang terjadi di lingkungan rumah sakit. Karena pentingnya empati pada perawat kepada pasien gangguan jiwa, serta komunikasi yang baik pada tenaga ahli kesehatan khususnya perawat sangat berperan penting proses pemulihan pasien gangguan jiwa.

Pedoman penulis dalam melakukan penelitian adalah dengan pedoman penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan empati perawat pada pasien rumah sakit jiwa. Teori yang dijadikan landasan dalam penelitian ini adalah menggunakan Teori Akomodasi Komunikasi. Teori komunikasi yang terjadi penyesuaian komunikasi dengan orang lain, sebuah adaptasi dalam berinteraksi dalam pembicaraan, vocal, untuk mengakomodasi pada lawan bicaranya (Howard, 2008). Penelitian ini mengumpulkan data dengan metode kualitatif melalui penelitian

lapangan (field research) yaitu data yang di dapatkan dari observasi di lapangan serta wawancara. Untuk dapat menggambarkan fenomena yang lebih mendalam.

Teori Akomodasi Komunikasi dalam proses komunikasinya dipengaruhi oleh keadaan yang personal, situasional, dan budaya (Suheri et al., 2019). Dengan teori ini bahwa pasien mempunyai latar belakang yang berbeda, lingkungan yang berbeda, maka perawat akan melakukan komunikasi Akomodasi dalam berinteraksi dengan pasien Skizofrenia.

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka peneliti ingin meneliti bagaimana bentuk peran empati perawat dalam membangun komunikasi interpersonal yang mendukung pengasuhan pasien skizofrenia di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan. Pasien yang mengidap Skizofrenia adalah penyakit mental berat yang akan mempengaruhi cara berpikir, perilaku, serta suasana hati. Dalam mengasuh pasien, perawat mempunyai tantangan kesehatan mental dari perawat itu sendiri, yang menyebabkan emosional serta stres dalam beban kerja dalam menghadapi pasien Skizofrenia. Peneliti akan memfokuskan permasalahan empati perawat pada pasien Skizofrenia di Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan. Bagaimana peran empati perawat pada pasien Skizofrenia dalam berkomunikasi interpersonal dalam proses pengasuhan di Rumah Sakit Jiwa DR. Soeharto Heerdjan.

### 1.3 .Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran empati dan komunikasi interpersonal dalam pengasuhan pasien Skizofrenia oleh perawat jiwa di RS Jiwa Soeharto Heerdjan Jakarta.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan kepada dunia Kesehatan khususnya perawat dalam memberikan pelayanan pasien dengan gangguan mental dan memperkaya kajian komunikasi interpersonal dalam konteks kesehatan mental, serta memperluas aplikasi teori akomodasi komunikasi pada relasi terapeutik antara tenaga medis dan pasien

Penelitian ini memperkaya kajian komunikasi interpersonal dalam konteks kesehatan mental, serta memperluas aplikasi teori akomodasi komunikasi pada relasi terapeutik antara tenaga medis dan pasien

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi Tenaga Kesehatan yaitu perawat, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam meningkatkan empati dan mengembangkan komunikasi interpersonal dalam melayani pasien Skizofrenia.

1. Bagi peneliti, dapat menambah wawasan dalam empati terhadap pasien Skizofrenia yang masih mempunyai stigma buruk di kalangan Masyarakat.
2. Bagi kalangan masyarakat umum untuk membantu menghilangkan stigma buruk pada pasien gangguan jiwa.