

# **SKRIPSI**

## **PERSEPSI PASIEN TENTANG KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT DALAM ASUHAN KEPERAWATAN DIRUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN TAHUN 2024**



Oleh :

EVLIN P PURBA

NIM. 032020068

**PROGRAM STUDI NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH  
MEDAN 2024**

**SKRIPSI**

**PERSEPSI PASIEN TENTANG KUALITAS  
KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT  
DALAM ASUHAN KEPERAWATAN  
DIRUANG RAWAT INAP RUMAH  
SAKIT SANTA ELISABETH  
MEDAN TAHUN 2024**



Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S.Kep)  
Dalam Program Studi Ners  
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan

Oleh :

EVLIN P PURBA

NIM. 032020068

**PROGRAM STUDI NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA ELISABETH  
MEDAN 2024**



### LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Evlin P Purba  
NIM : 032020068  
Program studi : S1 Keperawatan  
Judul : Persepsi Pasien Tentang Kualitas Komunikasi  
Interpersonal Perawat Dalam Asuhan  
Keperawatan Di Ruangan Rawat Inap Rumah  
Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di STIKes Santa Elisabeth Medan.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.



Evlin P Purba



**STIKes Santa Elisabeth Medan**

iv



**PROGRAM STUDI NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
SANTA ELISABETH MEDAN**

**Tanda Persetujuan**

Nama : Evlin P Purba  
Nim : 032020068  
Judul : Persepsi Pasien Tentang kualitas Komunikasi Interpersonal  
Perawat Dalam Asuhan Keperawatan Di Ruangan Rawat Inap  
Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Menyetujui Untuk Diujikan Pada Ujian Sidang Jenjang Sarjana Keperawatan  
Medan, 21 Juni 2024

Pembimbing II

Pembimbing I

(Amnita A. Y. Ginting, S.Kep., Ns., M.Kep)

(Samfriati Sinurat, S.Kep., Ns., MAN)

Mengetahui  
Ketua Program Studi Ners

(Lindawati F. Tampubolon, S.kep., Ns., M.Kep)

*STIKes Santa Elisabeth Medan*



**Penetapan Panitia Penguji Skripsi**

Telah diuji

Pada Tanggal, 21 Juni 2024

**PANITIA PENGUJI**

**Ketua : Samfriati Sinurat S.Kep., Ns., MAN**

**Anggota : 1. Amnita A.Y Ginting, S.Kep., Ns., M.Kep**

**2. Jagentar P. Pane, S.Kep., Ns., M.Kep**

Mengetahui

Ketua program Studi Ners

**(Lindawati F. Tampubolon, S.kep.,Ns.,M.Kep)**



**PROGRAM STUDI NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN SANTA  
ELISABETH MEDAN**

**Tanda Pengesahaan**

Nama : Evlin P Purba  
Nim : 032020068  
Judul : Persepsi Pasien Tentang kualitas Komunikasi Interpersonal  
Perawat Dalam Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap  
Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Telah Disetujui, Diperiksa Dan Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Skripsi  
Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan  
Medan, 21 Mei 2024 Dan Dinyatakan LULUS

**TIM PENGUJI**

**TANDA TANGAN**

Penguji I : Samfriati Sinurat, S.Kep., Ns., MAN

Penguji II : Amnita A. Y. Ginting, S.Kep., Ns., M.Kep

Penguji III : Jagentar P. Pane, S.Kep., Ns., M.Kep

Mengetahui  
Ketua Program Studi Ners

Mengesahkan  
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan  
Santa Elisabeth Medan

(Lindawati F. Tampubolon, S.kep., Ns., M.Kep) (Mestiana Br. Karo, M.Kep., DNSc)



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan, Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Evlin P Purba  
Nim : 032020067  
Program Studi : S1 Keperawatan  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan. Hak bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya Ilmiah saya yang berjudul : **Persepsi Pasien Tentang Kualitas Komunikasi Interpersonal Perawat Dalam Asuhan Keperawatan DiRuangan Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024**

Berserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan hak bebas royalty Non-eksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan berhak menyimpan, menggalih media/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (data base), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan, 21 Juni 2024

Yang Menyatakan

( Evlin P Purba )

**ABSTRAK**

Evlin P Purba 032020068

Persepsi Pasien Tentang Kualitas Komunikasi interpersonal Perawat Dalam Asuhan Keperawatan Di Ruang rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Prodi S1 Keperawatan 2024

(xvii+ 58 +lampiran)

Komunikasi adalah jenis komunikasi antara dua atau lebih orang yang diproses oleh komunikator atau yang memberi pesan kepada komunikan atau sipenerima dengan tujuan khusus. Perawat yang mampu berkomunikasi dengan baik akan jauh lebih mudah menjalin hubungan yang saling percaya dengan pasien mereka. Komunikasi yang efektif akan memberikan kepuasan pasien dan diterapkan dalam pelayanan keperawatan kepada pasien. Salah satu keluhan pasien di rumah sakit adalah kurangnya komunikasi antara staf rumah sakit dan pasien. Pasien kurang puas dengan komunikasi saat menerima Asuhan Keperawatan dan dengan informasi yang diberikan oleh tenaga medis. Antara 35-45 persen pasien tidak puas berkomunikasi dengan dokter dan perawat. Faktor yang paling menyebabkan ketidakpuasan adalah jumlah dan jenis informasi yang tidak jelas yang diberikan perawat kepada pasien saat melakukan Tindakan. Tujuan penelitian mengetahui persepsi pasien tentang kualitas komunikasi interpersonal perawat dalam asuhan keperawatan di ruangan rawat inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2024. penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimana pengumpulan datanya dilakukan dengan wawancara sebanyak 5 pertanyaan sehingga mampu mengali lebih dalm tentang persepsi pasien di rawat inap. Hasil penelitian didapatkan 3 tema yaitu komunikasi perawat baik, caring perawat, pelayanan perawat baik. Kualitas Komunikasi Perawat baik didapatkan dari Empaty perawat mampu berkomunikasi dengan memberikan dukungan dan bersikap peduli dan juga Perawat dalam berkomunikasi perawat menghargai pasien dan memiliki jiwa rendah hati dan perawat mampu memberikan dan menerima pesan dengan baik dan mampu memberikan pelayanan dengan baik dan memiliki jiwa caring perawat sehingga memberi pasien rasa nyaman, aman mempercepat penyembuhan pasien sehingga membuat pasien merasa puas didalam pelayanan Rumah Sakit.

Program Studi Ners, 2024

Kata kunci : komunikasi interpersonal perawat

Daftar pustaka (2016-2022)

**ABSTRACT**

Evlin P Purba 0320200068

*Patient Perceptions About the Quality of Nurses' Interpersonal Communication in Nursing Care in the Inpatient Room at Santa Elisabeth Medart Hospital in 2024*

*Bachelor of Nursing Study Program 2024*

(xvii+58 +attachment)

Communication is a type of communication between two or more people that is processed by communicator or person who gives a message to the communicant or recipient. The specific goals of nurses who are able to communicate well will be much more easily establish trusting relationships with their patients. Communication Effective ones will provide patient satisfaction and be implemented in services nursing to patients. One of the complaints of patients in hospitals is lack of communication between hospital staff and patients. Patients are less satisfied with communication when receiving Nursing Care and with information provided by medical personnel. Between 35-45 percent of patients are dissatisfied communicate with doctors and nurses. The most causal factor dissatisfaction is the amount and type of unclear information provided nurses to patients when carrying out actions. The aim of the research is to find out Patient perceptions about the quality of nurses' interpersonal communication in care nursing in the inpatient room at Santa Elisabeth Hospital, Medan, year 2024, this research uses qualitative methods for collecting data carried out with an interview of 5 questions so that you can understand deeper into the perceptions of inpatients. The research results obtained 3 themes namely good nurse communication, caring nurses, good nurse service. Quality Good nurse communication comes from empathy, nurses are able to communicate by providing support and being caring and also a nurse incommunicate nurses respect patients and have a humble spirit. Nurses are able to give and receive messages well and competently provide good service and have a caring spirit as a nurse giving patients a sense of comfort and safety, accelerating patient healing so that patient healing so that patients feel satisfied with hospital services.

**Keywords:** Perception, About the quality of nurses' interpersonal communication

**Bibliography** (2019-2024)

**KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal ini dengan judul **“Persepsi Pasien Tentang Kualitas Komunikasi Interpersonal Perawat Dalam Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024”**. Proposal ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan jenjang S1 Ilmu Keperawatan Program Studi Ners di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Santa Elisabeth Medan.

Pada Penyusunan Proposal ini tidak semata-mata hasil kerja penulis sendiri, melainkan juga berkat bimbingan dan dorongan dari pihak-pihak yang telah membantu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Mestiana Br.Karo, S.Kep.,Ns.,M.Kep.,DNSc selaku ketua STIKes Santa Elisabeth Medan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti serta menyelesaikan Pendidikan di STIKes Santa Elisabeth Medan.
2. dr.Eddy Jeffreson Ritonga, SpOT(K), Selaku Direktur Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Yang Telah memberi izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan.
3. Lindawati F.Tampubolon, S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku ketua Program Studi Ners yang telah memberikan kesempatan dan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

4. Samfriati Sinurat,S.Kep.,Ns.,MAN selaku dosen Pembimbing I saya yang telah memberikan waktu juga sabar dalam membimbing dan memberikan saran kepada penulisa untuk melengkapi proposal penelitian ini dengan baik.
5. Amnita Anda Yanti Ginting ,S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku Dosen Pembimbing II saya yang telah memberikan waktu juga sabar dalam membimbing dan memberikan saran kepada penulis untuk melengkapi proposal penelitian dengan baik.
6. Friska Ginting,S.Kep.,Ns.,M.Kep selaku Dosen Pembimbing Akademik Saya yang telah membimbing dan mendidik penulis dalam upaya pencapaian pendidikan sejak semester I sampai semester VIII.Terimakasih untuk motivasi dan dukungan yang diberikan kepada penulis untuk segala cinta dan kasih yang telah diberikan selama proses pendidiknya sehingga penulis dapat sampai pada penyusunan proposal ini
7. Teristimewa Kepada orang tua tercinta saya Yaitu Bapak APurba dan Ibu Saya R.Sihombing,yang telah membesarkan saya dengan penuh cinta dan kasih sayang dan kepada Saudara Satu-satu saya Yaitu Abang saya Garuda Putra Diamond Purba Dan Kaka Sepupu saya yaitu Mimi Zely Simamora and.keb yang selalu memberikan motivasi,doa serta dukungan yang luar biasa dalam penyusunan proposal ini.
8. Seluruh staf dosen dan tenaga kependidikan di STIKes Santa Elisabeth Medan yang telah membimbing dan mendidik penulis dalam upaya

pencapaian pendidikan sejak semester I sampai semester VIII. Terimakasih untuk motivasi dan dukungan yang diberikan kepada penulis untuk segala cinta dan kasih yang telah diberikan selama proses pendidikan sehingga penulis dapat sampai pada penyusunan proposal ini.

9. Teristimewa Kepada orang tua tercinta saya Yaitu Bapak A. Purba dan Ibu Saya R. Sihombing, yang telah membesarkan saya dengan penuh cinta dan kasih sayang dan kepada Saudara Satu-satu saya Yaitu Abang saya Garuda Putra Diamond Purba Dan Kaka Sepupu saya yaitu Mimi Zely Simamora and. keb yang selalu memberikan motivasi, doa serta dukungan yang luar biasa dalam penyusunan proposal ini.

10. Seluruh Teman-teman mahasiswa program studi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan Angkatan XIV Tahun 2020 yang memberikan motivasi dan dukungan selama proses pendidikan dan penyusunan proposal ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan dan penulisan Proposal ini masih jauh dari kesempurnaan, baik isi maupun teknik penulisan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan proposal ini. Harapan penulis semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bagi mahasiswa dan tim pengajar. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih dan semoga Tuhan memberkati kita.



DAFTAR ISI

<b>SAMPUL DEPAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Manfaaat Teoritis .....	6
1.4.2 Manfaat Praktis .....	6
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Konsep Asuhan Keperawatan .....	7
2.1.1 Defenisi .....	7
2.1.2 Perkembangan Proses Keperawatan .....	7
2.1.3 Pentingnya Proses Keperawatan .....	7
2.1.4 Tujuan Proses Keperawatan.....	9
2.1.5 Komponen Dalam Asuhan Keperawatan.....	10
2.2 Persepsi .....	15
2.2.1 Defenisi Persepsi .....	15
2.2.2 Proses Persepsi .....	16
2.2.3 Faktor-faktor Persepsi .....	17
2.3 Perawat.....	18
2.3.1 Defenisi Perawat .....	18
2.3.2 Spektrum Kasih Sayang .....	21
2.4 Komunikasi Interpersonal .....	22
2.4.1 Pengertian Komunikasi .....	22
2.4.2 Pengertian Komunikasi Interpersonal .....	24
2.4.3 Karakteristik Komunikasi Interpersonal .....	26
2.5.4 Fungsi Komunikasi Interpersonal .....	27
2.5.5 Efektifitas komunikasi interpersonal dalam praktik keperawatan .....	30
<b>BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Kerangka Konsep .....	34
3.2 Hipotesis Penelitian.....	35
<b>BAB 4 METODELOGI PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Rancangan Penelitian .....	36
4.2 Populasi dan Partisipan .....	36
4.2.1 Populasi .....	36
4.2.2 Partisipan.....	37
4.3 Variabel penelitian dan Defenisi Operasional.....	37
4.3.1 Variabel Penelitian .....	37



4.3.2 Defenisi Operasional .....	37
4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	38
4.5 Prosedur Pengambilan dan Teiknik Pengambilan Data .....	38
4.5.1 Pengambilan Data .....	38
4.5.2 Teknik Pengumpulan Data .....	39
4.6 Prosedur Pengambilan dan Teknik Pengumpulan Data .....	39
4.6.1 Pelngumpulan Data .....	39
4.6.2 Teknik Pelngulmpullan data .....	39
4.6.3 Ulji validitas .....	40
4.7. Kerangka Operasional Bagan .....	41
4.8 Analisa Data .....	41
4.9 Etika Penelilitian .....	44
<b>BAB 5 PEMBAHSAN .....</b>	<b>47</b>
5.1 Gambaran Lokasi Penelitian .....	47
5.2 Hasil Penelitian .....	48
5.2.1 Krakteristik Demografi Partisipan .....	48
5.2.2 Hasil Wawancara .....	49
5.3 Pembahasan .....	53
5.3.1 Komunikasi Perawat Baik .....	53
5.3.2 Caring Perawat .....	56
5.3.3 Pelayanan Perawat yang Baik .....	60
5.3.4 Keterbatasan Dan Kendala Penelitian .....	63
<b>BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>64</b>
6.1 Simpulan .....	64
6.2 Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>68</b>
1. 1.Lembar Persetujuan Penelitian	
2. Informent Consent	
3. Surat Permohonan Izin Pengambilan Data Awal	
4. Surat Balasan Pengambilan data Awal	



**DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1	Defenisi Persepsi Pasien Tentang Kualitas Komunikasi Interpersonal Perawat Dalam Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 .....
-----------	--



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Komunikasi adalah jenis komunikasi antara dua atau lebih orang yang diproses oleh komunikator atau yang memberi pesan kepada komunikan atau sipenerima dengan tujuan khusus. Perawat yang mampu berkomunikasi dengan baik akan jauh lebih mudah menjalin hubungan yang saling percaya dengan pasien mereka. Komunikasi yang efektif akan memberikan kepuasan pasien dan diterapkan dalam pelayanan keperawatan kepada pasien (Purnamasari & Putri Utami, 2020).

Komunikasi adalah proses berbicara secara tatap muka antara dua orang atau lebih dengan umpan balik yang jujur, bertanggung jawab, dan melibatkan perasaan pasien saat menyampaikan informasi (Dhearani & Hartanto, 2023).

Salah satu keluhan pasien di rumah sakit adalah kurangnya komunikasi antara staf rumah sakit dan pasien. Pasien kurang puas dengan komunikasi saat menerima Asuhan Keperawatan dan dengan informasi yang diberikan oleh tenaga medis. Antara 35-45 persen pasien tidak puas berkomunikasi dengan dokter dan perawat. Faktor yang paling menyebabkan ketidakpuasan adalah jumlah dan jenis informasi yang tidak jelas yang diberikan perawat kepada pasien saat melakukan tindakan (Rusnoto et al., 2019).

Faktor pasien tidak puas dengan cara perawat berkomunikasi saat melakukan tindakan keperawatan. Tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi faktor tersebut di atas dapat memenuhi harapan. Sebagai contoh faktor

komunikasi verbal dan non verbal perawat dalam komunikasi apabila dilaksanakan tidak sesuai dengan spirit dalam komunikasi tersebut maka yang dihasilkan adalah respon ketidakpuasan dari pasien (Utomo et al., 2019).

Berdasarkan penelitian di Amerika Serikat mengidentifikasi kepuasan pasien dengan komunikasi perawat dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit sebanyak 68% pasien kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit karena tugas yang kurang ramah, informasi yang kurang jelas dari tenaga kesehatan terhadap pasien, dan 42% pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit di Amerika (Wenas et al., 2021).

Secara global pada Tahun 2021 di Inggris, Spanyol, China, Rusia, Vietnam, Portugal, dan Jerman menyatakan bahwa keramahan dan kompetensi interpersonal dalam menerapkan prosedur keperawatan masih rendah dan dikeluhkan oleh pasien. Tingkat kepuasan pasien sebesar 40,4%. Data kepuasan pasien dalam komunikasi perawat di Bakhtapur India menurut Twayana sebesar 34,4%. Data kepuasan pasien dalam komunikasi perawat di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien sebesar 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat (Lidia & Ardan, 2023).

Penelitian Siregar (2020), di RS Haji Medan bahwa pada fase orientasi atau tahap awal telah dilakukan pelayanan komunikasi kesehatan dengan tujuan untuk merumuskan kontrak asuhan medis dan keperawatan dengan pasien, namun diperoleh temuan bahwa keterampilan atau kemampuan komunikasi tenaga kesehatan belum merata dimiliki. Masih ada dokter dan paramedis yang tidak menanyakan perasaan pasien tidak menggunakan nada suara

yang lembut dan simpatik, tampilan ekspresi wajah yang datar, dan kurang memberikan sapaan humor yang dapat mencairkan suasana. Pada fase kerja tenaga kesehatan dinilai telah melakukan pelayanan cukup baik oleh pasien. Namun dari hasil temuan diperoleh bahwa komunikasi terapeutik pada fase kerja masih belum dilakukan dengan lengkap seperti: kurangnya kejelasan informasi tentang kondisi kesehatan dan penyakit pasien, kurangnya kesempatan untuk bertanya, dan masih terdapat kondisi tidak mengingatkan pasien berdoa sebelum mendapatkan perlakuan medis. Pada fase terminasi atau tahap akhir ketika pasien diperbolehkan pulang ke rumah, tenaga kesehatan belum sepenuhnya melakukan tahapan ideal seperti: evaluasi subjektif terkait perasaan pasien selama mendapatkan perawatan, dan evaluasi objektif terkait kemajuan medis yang dialami pasien setelah memperoleh pengobatan, serta tindak lanjut yang akan dilakukan pasien dan keluarganya setelah kembali ke rumah (Di et al., 2023).

Berdasarkan survei awal yang saya lakukan pada bulan Januari 2024 dengan partisipan sebanyak 5 orang dari berbagai ruangan partisipan menyatakan: Perawat kurang menyapa pasien setiap saat melakukan tindakan, Perawat lama dalam merespon pasien saat dipanggil, Perawat kurang jelas informasi tentang hasil dari pemeriksaan, Partisipan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat apalagi di bidang komunikasi karena perawat kadang ketus dalam menanggapi pertanyaan saya, Partisipan mengatakan selama dirawat di ruangan tersebut sering mendapat komunikasi yang tidak baik seperti partisipan kadang dibentak secara halus dan selalu ketus menjawab pertanyaan saya, Perawat kadang

## STIKes Santa Elisabeth Medan

menjelaskan kembali jika saya kurang mengerti tentang penjelasan yang diberikan perawat tetapi dengan mimik wajah yang berkerut dan seperti tidak senang. Perawat tidak langsung memberitahu hasil pemeriksaan sebelum saya tanya dan bahkan perawat selalu menutupi sesuatu informasi (RS Santa Elisabeth Medan).

Komunikasi Interpersonal yang buruk akan menimbulkan permasalahan dalam mengidentifikasi pasien yang akan menerima layanan yang dibutuhkan pasien. Bisa juga terjadi kesalahan dan membahayakan keselamatan pasien di akibatkan ketidak sampaian informasi kepada pasien sebagai pendengar. Kurang kemampuan dalam berkomunikasi interpersonal akan berdampak saat proses pelayanan yang akan dilakukan dan juga bisa menimbulkan insiden dan bisa juga mengurangi kepuasan pasien (Tirta et al., 2022).

Proses dalam berkomunikasi interpersonal jika tidak sesuai dengan cara berkomunikasi maka yang dihasilkan adalah respon penolakan dari pasien ketika melakukan pelayanan dan akan melibatkan ketidak puasan pasien.

Rumah sakit bertujuan memberikan kepuasan kepada pasien, dengan cara salah satunya meningkat mutu pelayanan dalam bentuk asuhan keperawatan yang berkualitas. Asuhan keperawatan merupakan rangkaian interaksi yang dilakukan oleh perawat untuk memecah masalah, bertujuan agar perawat dapat mempertahankan keadaan biologis, psikologis, sosial dan spiritual yang optimal melalui lima tahapan yaitu pengkajian keperawatan, diagnosa keperawatan, intervensi keperawatan, implementasi keperawatan dan evaluasi keperawatan. Dalam asuhan keperawatan, diagnosa keperawatan merupakan tahap setelah

pengkajian yaitu berupa penilaian klinis pada masalah dan risiko kesehatan (Yuliati et al., 2023).

Persepsi adalah seorang memahami dan menginterpretasikan disekitar dengan pengalaman, pemikiran dan perasaan individu tersebut. Setiap individu dapat memiliki sudut pandang yang berbeda terhadap informasi yang mereka terima, karena proses berpikir mereka yang memprosesnya. Ini berarti bahwa persepsi seseorang terhadap suatu masalah atau situasi tertentu dapat sangat berbeda dari persepsi individu lainnya.

Persepsi seseorang terhadap suatu hal akan memengaruhi perilaku mereka terhadap hal tersebut. Oleh karena itu, tindakan seseorang selalu dipandu oleh makna-makna yang diberikan oleh persepsinya terhadap lingkungan mereka. Dalam konteks ini, apa yang seseorang lakukan dan mengapa mereka melakukannya atau tidak melakukannya, selalu bergantung pada sudut pandang unik yang mereka miliki. Ini menunjukkan bahwa individu cenderung bertindak secara selektif berdasarkan persepsi mereka sendiri (Putri et al., 2023).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini “bagaimana persepsi pasien tentang kualitas komunikasi interpersonal perawat dalam asuhan keperawatan di Ruang rawat inap RS Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk Mengetahui Persepsi Pasien Tentang Kualitas Komunikasi Interpersonal Perawat dalam Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi atau referensi yang dapat menambah pengetahuan dan pemahaman tentang persepsi pasien tentang komunikasi interpersonal perawat dalam asuhan keperawatan di ruang rawat inap RS Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

### 1.4.2 Manfaat praktis

1. Bagi institusi pendidikan STIKes Santa Elisabeth Medan sebagai informasi pendidikan untuk memberikan wawasan dan pengetahuan serta informasi mengenai persepsi pasien tentang komunikasi interpersonal
2. Bagi peneliti selanjutnya sebagai bahan acuan dalam melakukan penelitian yang lebih lanjut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang persepsi pasien tentang komunikasi interpersonal
3. Bagi responden penelitian ini diharapkan dijadikan sebagai salah satu pengetahuan dalam mengetahui komunikasi interpersonal serta dapat menjadi acuan untuk lebih meningkatkan persepsi pasien

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Konsep Asuhan Keperawatan

##### 2.1.1. Pengertian

Cara sistematis di mana perawat bekerja dengan klien untuk menentukan kebutuhan asuhan keperawatan adalah proses keperawatan. Dalam proses ini, perawat melakukan penelitian, membuat diagnosis, merencanakan tindakan, melaksanakan tindakan, dan mengevaluasi hasil asuhan yang diberikan. Proses ini berfokus pada pasien, pada tujuan, dan pada setiap tahap ketergantungan dan ketergantungan saling terjadi. (Hidayat, 2021).

##### 2.1.2. Perkembangan proses Keperawatan

Proses keperawatan telah berkembang sebagai alat perawat untuk melaksanakan tugas, wewenang, dan tanggung jawab mereka terhadap pasien. Ini dimulai dengan tindakan keperawatan yang didasarkan pada instruksi medis daripada metode keperawatan ilmiah.

##### 2.1.3 Pentingnya Proses Keperawatan

Sebagai alat yang digunakan perawat untuk memberikan asuhan keperawatan kepada pasien, proses keperawatan sangat penting bagi kedua belah pihak, yaitu perawat dan klien. Perawat dapat menggunakan proses ini sebagai pedoman dalam menangani masalah klien, menunjukkan profesionalisme dalam pekerjaan mereka, dan memberikan klien kebebasan untuk mendapatkan pelayanan yang cukup sesuai dengan kebutuhannya baik perawat maupun klien memiliki keuntungan dari proses keperawatan yang terdiri dari langkah-langkah

proses keperawatan. Pertama, perawat akan merasa lebih bebas untuk melakukan tugasnya, dan kedua, perawat akan lebih percaya diri dalam melakukan tugasnya karena pendekatan proses keperawatan akan membuat klien bahagia. Ketiga, perawat akan memiliki kesempatan untuk terus meningkatkan kemampuan intelektual dan teknikal mereka dalam tindakan keperawatan karena proses ini menuntut mereka untuk mampu memecahkan masalah baru sesuai dengan masalah yang dialami klien. Selain itu, mereka akan memiliki kesempatan untuk menunjukkan sikap profesional dengan mengetahui tujuan dan pencapaian hasil selama proses keperawatan. Selama proses keperawatan, perawat dapat memiliki rasa tanggung jawab dan tanggung gugat yang dapat digunakan untuk melakukan atau menghindari tindakan yang merugikan.

Selain itu, proses keperawatan akan bermanfaat bagi klien. Pasien akan merasakan kepuasan dari pelayanan karena perawatan diberikan sesuai dengan tahapan pemecahan masalah keperawatan, memiliki kebebasan untuk menyampaikan kebutuhan mereka sehingga proses penyembuhan lebih cepat, dan memiliki perhatian yang besar terhadap kebutuhan keperawatan mereka.

Berdasarkan pentingnya proses keperawatan, ada beberapa alasan mengapa dianggap bermanfaat bagi pasien dan perawat. karena proses keperawatan memiliki ciri-ciri pemecahan masalah yang unik. Proses keperawatan merupakan metode pemecahan masalah yang bersifat terbuka, fleksibel dalam memenuhi kebutuhan klien dan selalu berkembang terhadap masalah dan mengikuti perkembangan zaman. Bisa juga dengan sebagai proses keperawatan dapat dilakukan

pendekatan secara individual dari pemenuhan kebutuhan pasien. Adapun permasalahan yang sangat perlu di rencanakan

1. Tujuan pelayanan keperawatan dalam pemenuhan kebutuhan dasar manusia akan diarahkan melalui proses keperawatan.
2. Proses keperawatan itu sendiri adalah siklus yang saling berhubungan antara tahap satu dengan yang lain.
3. Proses keperawatan penentuan masalah akan lebih cepat menyelesaikan masalah karena proses ini menekankan validasi data untuk memastikan bahwa masalah itu benar dan menekankan umpan balik atau pengkajian ulang untuk mengetahui kebutuhan dasar secara menyeluruh. (Hidayat, 2021).

#### 2.1.4 Tujuan Proses Keperawatan

Salah satu tujuan umum dalam proses keperawatan adalah untuk memberikan perawatan yang baik sehingga berbagai kebutuhan klien dapat terpenuhi. Untuk mencapai tujuan ini, terdapat beberapa tujuan khusus yang ditetapkan sesuai dengan tahapan proses keperawatan, di antaranya:

1. dapat menentukan apakah tidak mampu, tidak mau, atau tidak tahu untuk memenuhi berbagai kebutuhan dasar manusia
2. dapat mengidentifikasi diagnosa keperawatan yang ada pada orang setelah identifikasi
3. dapat memutuskan apa yang harus dilakukan setelah diagnosa dilakukan

4. Dapat mengetahui perkembangan pasien setelah dilakukan prosedur, mengetahui tingkat keberhasilan. (Hidayat, 2021).

#### 2.1.5 Komponen Dalam Proses Keperawatan

Menurut beberapa ahli, proses keperawatan terdiri dari beberapa tahapan, seperti tahap pengkajian, tahap diagnosa keperawatan, tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, dan tahap evaluasi. Di bawah ini adalah beberapa tugas atau langkah yang harus dilakukan di setiap tahapan proses keperawatan:

##### 1. Pengkajian

Proses pengumpulan data yang sistematis dikenal sebagai penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi status kesehatan dan fungsional klien saat ini dan sebelumnya serta pola respons klien (Carpenito, 2005). Kajian keperawatan terdiri dari dua tahap.

- Mengumpulkan dan memverifikasi data dari sumber primer dari sumber sekunder
- Analisa semua data sebagai dasar untuk menetapkan diagnosis keperawatan, mengidentifikasi berbagai masalah yang saling berhubungan, dan mengembangkan rencana perawatan individual.

Tujuan dari asesmen adalah untuk menyusun data dasar mengenai kebutuhan, permasalahan. Selain itu, data menunjukkan pengalaman, praktik kesehatan, tujuan, nilai, dan harapan terkait sistem layanan kesehatan. (Hidayat, 2021).

## 2. Diagnosa keperawatan

Diagnosa keperawatan adalah pernyataan yang menjelaskan kesehatan individu atau dimana perawat mengidentifikasi dan memberikan intervensi spesifik untuk menjaga kesehatan, mengurangi, membatasi, mencegah dan dan memodifikasi diagnosis. (Syahri, Apriani, Satria, 2023)

## 3. Rencana Keperawatan

Pedoman tertulis untuk perawatan klien mencakup semua tindakan yang dilakukan oleh perawat untuk membantu klien beralih dari status kesehatan saat ini ke status kesehatan yang diuraikan dalam hasil yang diharapkan. Rencana perawatan disusun sedemikian rupa sehingga setiap perawat dapat dengan cepat menentukan tindakan perawatan yang akan diberikan. Rencana asuhan keperawatan yang tepat memudahkan transfer perawatan dari satu perawat ke perawat lainnya. Akibatnya, semua perawat memiliki kesempatan untuk memberikan perawatan yang konsisten dan berkualitas tinggi. (Syahri, Apriani, Satria, 2023).

## 4. Implementasi

merupakan inisiatif untuk memulai rencana tindakan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Rencana tindakan dibuat sebelum tahap pelaksanaan dimulai. Tahap ini ditujukan pada permintaan perawatan untuk membantu klien mencapai tujuan yang diharapkan. Oleh karena itu, strategi khusus diterapkan untuk mengubah komponen yang memengaruhi masalah kesehatan klien.

### 5. Evaluasi

Recana evaluasi membuat kriteria keberhasilan pendekatan dan keberhasilan tindakan keperawatan. Keberhasilan proses dapat dilihat dengan membandingkan proses dengan pedoman/rencana proses. Sementara itu, keberhasilan tindakan tersebut dapat dilihat pada tingkat otonomi pasien dalam kehidupan sehari-hari, tingkat evaluasi kesehatannya dengan tujuan yang telah disebutkan sebelumnya.

Dokumentasi keperawatan adalah segala sesuatu yang tertulis atau tercetak di atas yang dapat diandalkan sebagai alat bukti bagi pihak yang berwenang (Syahri, Apriani, Satria, 2023)

Tujuan dalam pendokumentasian yaitu:

a) Komunikasi

Sebagai sarana bagi tim perawatan untuk berkomunikasi tentang perawatan klien, termasuk perawatan individual, pendidikan klien dan penggunaan rujukan untuk perencanaan.

b) Tagihan finansial

Dokumentasi tersebut dapat menjelaskan sejauh mana lembaga tersebut diberi kompensasi atas layanan yang diberikan kepada klien.

## STIKes Santa Elisabeth Medan

### c) Edukasi

Melalui catatan ini, siswa menemukan pola yang harus dihadapi dalam berbagai masalah kesehatan untuk mengantisipasi jenis perawatan yang mereka butuhkan.

### d) Pengkajian

Catatan menyediakan data yang digunakan perawat untuk mengidentifikasi dan mendukung diagnosis keperawatan dan merencanakan diagnosis yang tepat.

### e) Perawatan penelitian dapat menggunakan catatan studi penelitian untuk mengumpulkan informasi tentang faktor-faktor tertentu.

### f) Audit dan pemantauan pemeriksaan rutin atas informasi yang terdapat dalam file klien merupakan dasar untuk mengevaluasi kualitas dan relevansi perawatan yang diberikan kepada suatu perusahaan.

### g) Dokumentasi legal

Dokumentasi yang akurat adalah salah satu pertahanan terbaik terhadap klaim terkait keperawatan.

## STIKes Santa Elisabeth Medan

Dokumentasi penting untuk meningkatkan efisiensi dan perawatan klien secara individual. Ada enam penting dalam dokumentasi keperawatan yaitu: (Syahri, Apriani, Satria, 2023)

a) Dasar faktual

Informasi tentang klien dan perawatannya harus berdasarkan fakta yaitu apa yang perawat lihat, dengar dan rasakan.

b) Keakuratan

Catatan klien harus akurat sehingga dokumentasi yang tepat dapat dipertahankan klien.

c) Kelengkapan

Informasi yang dimasukkan dalam catatan harus lengkap, mengandung informasi singkat tentang perawatan klien.

d) Keterkinian

Memasukan data secara tepat waktu penting dalam perawatan bersama klien.

e) Organisasi

Perawat mengomunikasikan informasi dalam format atau urutan yang logis.

Contoh catatan secara teratur menggambarkan nyeri klien, pengkajian dan intervensi perawat dan dokter.

f) Kerahasiaan

Informasi yang diberikan oleh seseorang ke orang lain dengan kepercayaan dan keyakinan bahwa informasi tersebut tidak akan dibocorkan.

## **2.2 Persepsi**

### **2.2.1 Pengertian Persepsi**

Persepsi adalah suatu kesan terhadap suatu obyek yang diperoleh melalui proses penginderaan, pengorganisasian, dan interpretasi terhadap obyek tersebut yang diterima oleh individu, sehingga merupakan suatu yang berarti dan merupakan aktivitas integrated dalam diri individu. Gambaran-gambaran yang diperoleh lewat panca indera itu kemudian diorganisir, kemudian diinterpretasi (ditafsirkan) sehingga mempunyai arti atau makna bagi individu, sedang proses terjadinya persepsi tersebut merupakan satu kesatuan aktifitas dalam diri individu (Supiani et al., 2021).

Pengertian persepsi adalah proses individu dalam menginterpretasikan, mengorganisasikan, dan memberi makna terhadap stimulus yang berasal dari lingkungan di mana individu tersebut berada, yang berasal dari proses belajar dan pengalaman.

Persepsi sebagai pengalaman tentang objek yang diterima atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Kesamaan pendapat ini terlihat dari makna penyimpulan informasi dan menafsirkan pesan yang memiliki keterkaitan dengan proses untuk memberi arti (Fahmi, 2021).

### 2.2.2 Proses Persepsi

Proses persepsi merupakan suatu proses kognitif yang dipengaruhi oleh pengalaman, cakrawala, dan pengetahuan individu. Pengalaman dan proses belajar akan memberikan bentuk dan struktur bagi objek yang ditangkap panca indera, sedangkan pengetahuan dan cakrawala akan memberikan arti terhadap objek yang ditangkap individu, dan akhirnya komponen individu

Walgito menyatakan bahwa terjadinya persepsi merupakan suatu yang terjadi dalam tahap-tahap berikut:

1. Merupakan tahap yang dikenal dengan nama proses kealaman atau proses fisik, merupakan proses ditangkapnya suatu stimulus oleh alat indera manusia.
2. Merupakan tahap yang dikenal dengan proses fisiologis, merupakan proses diteruskannya stimulus yang diterima oleh reseptor (alat indra) melalui saraf-saraf sensoris.
3. Merupakan tahap yang dikenal dengan nama proses psikologik, merupakan proses timbulnya kesadaran individu tentang stimulus yang diterima reseptor.
4. Merupakan hasil yang diperoleh dari proses persepsi yaitu berupa tanggapan dan perilaku (Nisa et al., 2023).

Berdasarkan pendapat para ahli yang telah dikemukakan, bahwa proses persepsi melalui tiga tahap, yaitu:

1. Tahap penerimaan stimulus, baik stimulus fisik maupun stimulus sosial melalui alat indera manusia, yang dalam proses ini mencakup pula pengenalan dan pengumpulan informasi tentang stimulus yang ada.
2. Tahap pengolahan stimulus sosial melalui proses seleksi serta pengorganisasian informasi.
3. Tahap perubahan stimulus yang diterima individu dalam menanggapi lingkungan melalui proses kognisi yang dipengaruhi oleh pengalaman, cakrawala, serta pengetahuan individu (Nisa et al., 2023)

#### 2.2.3 Faktor-faktor persepsi

Faktor-faktor tersebut menjadikan persepsi individu berbeda satu sama lain dan akan berpengaruh pada individu dalam mempersepsi suatu objek, stimulus, meskipun objek tersebut benar-benar sama. Persepsi seseorang atau kelompok dapat jauh berbeda dengan persepsi orang atau kelompok lain sekalipun situasinya sama. Perbedaan persepsi dapat ditelusuri pada adanya perbedaan-perbedaan individu, perbedaan-perbedaan dalam kepribadian, perbedaan dalam sikap atau perbedaan dalam motivasi. Pada dasarnya proses terbentuknya persepsi ini terjadi dalam diri seseorang, namun persepsi juga dipengaruhi oleh pengalaman, proses belajar, dan pengetahuannya (Nisa et al., 2023).

Faktor-faktor yang berperan dalam persepsi social menurut Krech & Richard dalam Jalaludin, faktor-faktor yang berperan dalam persepsi sosial adalah sebagai berikut:

1. Faktor fungsional, yaitu faktor yang berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal yang termasuk apa yang kita sebut sebagai faktor-faktor personal. Faktor personal yang menentukan persepsi adalah objek-objek yang memenuhi 10 tujuan individu yang melakukan persepsi.
2. Faktor struktural, yaitu faktor yang berasal semata-mata dari sifat. Stimulus fisik efek-efek saraf yang diytimbulkan pada sistem saraf individu.
3. Faktor situasional, yakni faktor yang banyak berkaitan dengan bahasa nonverbal. Petunjuk promesik, petunjuk kinesik, petunjuk wajah, petunjuk paralinguistik adalah beberapa dari faktor situasional yang memengaruhi persepsi.
4. Faktor personal, yaitu faktor yang terdiri atas pengalaman, motivasi, dan kepribadian.(Jamaluddin 2023) Sebelumnya telah dijelaskan bahwa faktor situasional merupakan faktor yang berkaitan dengan bahasa nonverbal. Faktor ini yang menyangkut pula dengan suprasegmental dan dapat berpengaruh besar terhadap persepsi sosial(Nisa et al., 2023)

## 2.3 Perawat

### 2.3.1 Defenisi Perawat

perawat adalah produk dari susunan genetiknya, lingkungan keluarga, jejaring teman, latar belakang budaya, dan pengalaman sebelumnya. Untuk menjadi perawat yang efektif diperlukan identifikasi karakteristik yang membuat setiap orang unik, termasuk dirinya. Proses pemeriksaan-diri memerlukan refleksi

yang lebih pribadi dan jujur mengenai efek pengaruh masa lalu dan masa sekarang pada perilaku saat ini. Sebagian besar siswa keperawatan ingin berkembang menjadi perawat profesional yang baik hati, penuh hormat, dan efektif. Mereka termotivasi untuk memahami dan bekerja dengan pasien untuk membangkitkan kenyamanan, pengertian, dan penyembuhan dengan sikap terpusat-pasien. Namun, untuk menjadi perawat yang berhasil diperlukan pemahaman mengenai respons manusia yang sangat bervariasi terhadap keadaan yang penuh tekanan di bagian asuhan kesehatan.

Teoretikus keperawatan Hildegard Peplau berpegang pada teori Sullivan, mengaplikasikannya pada praktik keperawatan. Pada Teori Hubungan Interpersonal, beliau menjelaskan fase-fase proses interpersonal yang terjadi saat perawat dan pasien bertemu pada kesulitan terkait-kesehatan (Fawcett, 2005). Peplau mendefinisikan keperawatan sebagai proses bermakna, terapeutik, dan interpersonal yang berfungsi secara kooperatif dengan proses manusia lainnya untuk membuat kesehatan menjadi mungkin terjadi. Beliau adalah yang pertama mengembangkan model interpersonal pada praktik keperawatan, bergerak menjauh dari apa yang perawat lakukan terhadap pasien menjadi apa yang perawat lakukan dengan pasien. Keperawatan, suatu fenomena interaksi, bukan hanya proses observasi dan intervensi tetapi keterikatan aktif antar perawat dengan pasiennya. Peplau juga menjelaskan perawat sebagai manusia sebagai hal yang secara bermakna mempengaruhi hasil akhir pasien dan kualitas hidup (1992). Menurut Peplau, perawat berfungsi dalam enam peran:

## STIKes Santa Elisabeth Medan

1. Peran orang asing: Perawat menerima pasien sebagai orang asing, menyediakan suasana yang membangkitkan kepercayaan.
2. Peran sumber: Perawat memberikan informasi, menjawab pertanyaan, dan menginterpretasikan informasi klinis.
3. Peran pengajar: Perawat bertindak sebagai pengajar bagi pelajar/pasien, memberikan instruksi dan pelatihan.
4. Peran konseling: Perawat memberikan panduan dan dukungan untuk membantu pasien mengintegrasikan pengalaman hidupnya saat ini.
5. Peran wali: Perawat bekerja atas nama pasien dan membantu pasien memperjelas wilayah kemandirian, ketergantungan, dan saling ketergantungan.
6. Peran kepemimpinan aktif: Perawat membantu pasien mencapai tanggung jawab untuk tujuan penanganan dengan cara yang saling memuaskan.

Peplau lebih jauh lagi mengembangkan teori untuk menjelaskan hubungan perawat-pasien sebagai proses dinamis yang menciptakan kesempatan untuk belajarnya bertumbuh baik pasien maupun perawat (1992). Hubungan kerja ini memiliki tiga fase, seperti dijelaskan oleh Peplau:

- Fase orientasi
- Fase kerja
- Fase resolusi/terminasi

### 2.3.2 Spektrum Kasih Sayang

Perawat merespons kebutuhan pasien dengan menyediakan kesembuhan, kenyamanan, dan dukungan di luar perawatan fisik. Perilaku penuh kasih menunjukkan kepedulian dan perhatian kepada orang lain. Kasih sayang yang diberikan oleh perawat sering dijelaskan dengan penggunaan empat istilah: altruisme, simpati, kasih sayang, dan empati. Altruisme didefinisikan sebagai pemahaman akan pengalaman orang lain yang melibatkan pengorbanan diri atau menempatkan kebaikan orang lain di atas diri sendiri. Simpati adalah fakta atau kekuatan berbagi perasaan orang lain. Kasih sayang didefinisikan sebagai perasaan simpati mendalam atau keinginan untuk memahami suatu pengalaman yang disertai keinginan untuk melegakan penderitaan. Empati melibatkan definisi yang lebih luas yang mungkin lebih cocok dengan tujuan keperawatan: kasih sayang yang tereduksi atau pemahaman intelektual akan keadaan emosi orang lain. Empati adalah bentuk tulus dalam menunjukkan perhatian, keinginan untuk mengerti, dan tujuan untuk melegakan penderitaan sekaligus memberikan penilaian dan intervensi profesional.

Mungkin telah ada spektrum kasih sayang. Paling baiknya, kasih sayang profesional mengandung elemen keinginan berdasar empati untuk memahami pengalaman orang lain dan tujuan berdasar kasih sayang untuk meringankan penderitaan. Jika disatukan dengan standar profesional, kasih sayang dan empati mengarahkan asuhan keperawatan melalui keinginan untuk memahami penderitaan dan panggilan untuk bertindak membantu kenyamanan dan kesejahteraan pasien (Sheldon 2010).

## **2.4 Komunikasi Interpersonal**

### **2.4.1 Pengertian Komunikasi**

Komunikasi merupakan aktifitas menyampaikan apa yang ada dipikiran, konsep yang kita miliki dan keinginan yang ingin kita sampaikan pada orang lain. Atau sebagai seni mempengaruhi orang lain untuk memperoleh apa yang kita inginkan. Sedangkan Astrid berpendapat komunikasi adalah kegiatan pengoperan lambang yang mengandung arti/makna yang perlu dipahami bersama oleh pihak yang terlihat dalam kegiatan komunikasi

(Simon & Alouini, 2021).

Komunikasi merupakan penyampaian informasi dalam sebuah interaksi tatap muka yang berisikan perasaan, perhatian, makna, serta pikiran, yang diberikan pada penerima pesan dengan harapan si penerima pesan menggunakan informasi tersebut untuk mengubah sikap dan perilaku. Bila pesan yang telah disampaikan ingin mendapatkan tanggapan yang baik dari komunikan, maka diperlukan kiat-kiat penyampaian pesan yang baik.

Jenis-jenis komunikasi terdapat dua (Mustofa et al., 2021)

#### **a) Komunikasi Verbal**

Komunikasi ini dapat disampaikan kepada komunikan dan komunikator dalam bentuk lisan. dan biasanya komunikasi dilakukan secara langsung face to face atau dapat melalui perantara media seperti telephone, media sosial, atau pun media yang lainnya. Komunikasi ini memiliki Simbol atau pesan verbal yang didalam nya semua jenis menggunakan satu kata atau lebih. Bahasa dapat

diartikan sebagai sistem kode verbal. Bahasa merupakan sekumpulan simbol, dengan aturan untuk perpaduan simbol-simbol tersebut, yang dapat digunakan dan dimengerti masyarakat.

b) Komunikasi Non-verbal

Dalam prosese penyampaian informasi dan pesan meliputi ekspresi wajah, gerak tubuh, pribahasa, sentuhan serta dalam berpakaian. Dalam penyampaian sebuah informasi biasanya komunikasi ini bukan hanya suara yang disampaikan melalui menggunakan gerak tubuh atau yang dikenal saat ini dengan bahasa isyarat. Objek yang digunakan biasanya potongan rambut, tangan, dan pakaian. Komunikasi non verbal adalah pertukaran pesan dengan tidak menggunakan suaranya tetapi menggunakan bahasa tubuh dalam melakukan sebuah pendekatan seperti kontak mata.

Menurut (Muhith, Nasir, 2009), beberapa syarat pesan agar mendapatkan tanggapan yang baik dari komunikan adalah sebagai berikut.

1. Pesan direncanakan dan disampaikan sedemikian rupa sehingga dapat menarik perhatian komunikan.
2. Pesan harus menggunakan lambang-lambang yang tertuju pada pengalaman yang sama antara komunikator dengan komunikan sehingga dapat dimengerti oleh komunikator ataupun komunikan.
3. Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi komunikan dan menyarankan beberapa cara untuk memperoleh kebutuhan tersebut.

4. Pesan harus menyarankan suatu jalan untuk memperoleh kebutuhan pribadi yang layak bagi situasi kelompok di mana komunikasi berada pada saat ini dan digerakkan untuk memberikan tanggapan yang dikehendaki.

#### 2.4.2 Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah suatu kecakapan atau keterampilan komunikasi yang dilakukan secara tatap muka antara dua orang atau lebih dengan adanya beberapa efek dan umpan balik serta melibatkan sikap jujur, tanggung jawab dan melibatkan perasaan terhadap pesan yang disampaikan dalam proses komunikasi yang dilakukan (Dhearani & Hartanto, 2023).

Komunikasi interpersonal adalah sebagai rangkaian kesatuan mulai dari impersonal sampai sangat personal. Komunikasi yang paling impersonal muncul ketika kita mengabaikan orang lain atau memperlakukannya sebagai objek. Di tengah rangkaian kesatuan adalah interaksi dengan orang lain di dalam peran sosial. Komunikasi yang paling personal muncul di dalam apa yang filsuf Martin Buber (1970) sebut sebagai hubungan "Aku-Engkau", di mana setiap orang memperlakukan yang lain sebagai orang yang unik dan keramat (Julia T wood, 2013).

Ciri-ciri komunikasi interpersonal yaitu arah pesan dari dua arah (penempatan posisi sumber pesan dan penerima yaitu sejajar, sehingga terjadi pola penyebaran pesan bersifat dua arah), suasana nonformal, umpan balik segera (pertemuan pelaku komunikasi secara tatap muka, maka umpan balik dapat diketahui dengan segera, baik secara verbal maupun nonverbal), pelaku

komunikasi berada dalam jarak dekat, dan peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan baik secara verbal maupun nonverbal (Cahyati, 2023)

Menurut (suwatno, 2023) ada beberapa ciri-ciri komunikasi interpersonal, yaitu:

a. Melibatkan Sejumlah Kecil Orang

komunikasi interpersonal hanya melibatkan sejumlah kecil orang. Jumlah ini yang membedakannya dengan komunikasi intrapersonal (komunikasi dengan diri sendiri), komunikasi kelompok, maupun komunikasi massa (komunikasi dalam jumlah banyak).

b. Orang-Orang Berinteraksi secara Eksklusif Satu Sama Lain

Komunikasi interpersonal biasanya melibatkan peserta yang teridentifikasi dengan jelas yang dapat memilih dengan siapa mereka berinteraksi. Selain itu, ketika orang berinteraksi secara langsung satu sama lain, mereka menggunakan banyak saluran sensorik untuk menyampaikan informasi. Dalam hal ini, penampilan, sentuhan, postur tubuh, anggukan, penciuman, perubahan suara, dan perilaku spesifik lainnya dapat dijadikan sebagai bahan untuk observasi dan interpretasi

c. Disesuaikan dengan Orang Lain

Karena komunikasi interpersonal melibatkan sejumlah kecil orang yang dapat berbicara secara eksklusif satu sama lain, maka orang-orang yang terlibat dalam komunikasi tersebut dapat saling menilai apa yang sedang dipahami dan bagaimana pesan tersebut ditafsirkan. Karena banyak pesan yang dirancang untuk membangkitkan efek tertentu pada orang lain, maka pesan yang dikirimkan dapat diadaptasi agar sesuai dengan pemahaman atau keinginan orang yang dituju

d. Interpretasi Langsung

Berbeda dengan komunikasi melalui televisi, radio, buku, atau surat kabar, penginterpretasian pesan dalam komunikasi interpersonal pada dasarnya dapat terjadi secara langsung

#### 2.4.3 Karakteristik Komunikasi Interpersonal

Adapun Karakteristik dari komunikasi Interpersonal Menurut (suwatno, 2023) yaitu:

1. Saling ketergantungan

Dalam komunikasi interpersonal, biasanya, kedua pihak saling bergantung satu sama lain. Oleh karena itu, diperlukan kejujuran, pengungkapan yang masuk akal, dan tingkat loyalitas tertentu dari masing-masing pihak. Kedalaman dan derajat dari komunikasi ini sepenuhnya bergantung pada sifat dan status hubungan interpersonal kedua pihak.

## 2. Memelihara Relasi

Pada umumnya, sebagian dari hubungan interpersonal diharapkan dapat dimiliki di masa depan. Keinginan untuk memiliki hubungan yang berhasil dalam jangka panjang dapat dijadikan motivasi untuk memelihara relasi. Misalnya, dengan memberi tahu seseorang bahwa ia telah menyakiti perasaan dan membuat kita marah atau memastikan bahwa kita memenuhi waktu yang telah disepakati bersama.

## 3. Aturan Perilaku

Komunikasi interpersonal dapat membantu seseorang untuk membangun dan mempertahankan aturan perilaku guna memenuhi kebutuhannya dalam menjalin komunikasi. Aturan adalah "resep" yang menunjukkan perilaku apa yang diwajibkan, disukai, atau dilarang dalam situasi atau konteks komunikasi tertentu. Aturan dapat membantu seseorang mendefinisikan komunikasi yang pantas dan tidak pantas dalam situasi tertentu. Aturan dalam hubungan interpersonal dikembangkan oleh mereka yang terlibat dalam interaksi dan situasi ketika mereka berkomunikasi.

### 2.5.4 Fungsi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal memiliki beberapa fungsi antara lain (Cahyati, 2023)

#### 1) Informasi

Pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran pesan yang dibutuhkan agar dapat dimengerti.

2) Sosialisasi (pemasyarakatan)

Penyediaan sumber informasi dan pengetahuan yang menyebabkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif.

3) Motivasi

Mendorong orang menentukan pilihannya dan keinginannya, mendorong kegiatan individu dan kelompok berdasarkan tujuan bersama yang akan dikejar.

4) Perdebatan dan diskusi

Menyediakan dan saling menukar fakta yang diperlukan untuk memungkinkan persetujuan atau menyelesaikan perbedaan pendapat mengenai masalah publik.

5) Pendidikan

Pengalihan ilmu pengetahuan sehingga mendorong pengembangan intelektual.

6) Memajukan kebudayaan

Penyebaran hasil kebudayaan dan seni dengan maksud melestarikan warisan masa lalu

7) Hiburan

## STIKes Santa Elisabeth Medan

Penyebarluasan sinyal, simbol, suara dan image dari drama, tari, kesenian dan lain-lain untuk rekreasi, kesenangan kelompok dan individu.

### 8) Integrasi

Menyediakan bagi bangsa, kelompok dan individu kesempatan untuk memperoleh berbagai pesan yang mereka perlukan agar mereka dapat saling kenal dan mengerti dan menghargai kondisi, pandangan dan keinginan orang lain.

Untuk komunikasi yang baik antara perawat dengan pasien maka perawat dapat melakukan beberapa pendekatan yang dilakukan perawat untuk menciptakan komunikasi interpersonal yang baik yaitu:

#### 1. Pendekatan secara budaya (cultural)

Ketika perawat memulai membangun komunikasi interpersonal tidak terlepas dari kemampuan perawat untuk memperhatikan aspek-aspek kultur dari para pasien. Budaya adalah sekumpulan perilaku dan kebiasaan-kebiasaan umum dari pasien yang sekaligus menggambarkan karakter dan sifat mereka

#### 2. Pendekatan sosiologis

Ketika perawat memulai membangun dan membentuk komunikasi interpersonal harus mempertimbangkan aspek-aspek karakteristik atau ciri-ciri umum kehidupan dan dinamika sosiologis pasien. Hal ini bertujuan untuk melakukan prediksi

## STIKes Santa Elisabeth Medan

berdasarkan pada generalisasi masyarakat.ciri-ciri umum sosiologis pasien ditandai dan diberikan label sebagai jawaban dan penilaian sementara.

### 3. Pendekatan psikologis

Perawat memperhatikan dinamika psikologi pasien seperti persepsi,motivasi,belajar,minat,paradigma,berfikir,daya ingat,kebutuhan,kepribadian,sifat dan temperamen pada saat menciptakan,membangun,mempertahankan atau meningkatkan kualitas komunikasi dan hubunganpersonal denga pasien.

#### 2.5.5 Efektifitas komunikasi interpersonal dalam praktik keperawatan

Komunikasi interpersonal dapat berupa perilaku efektif menjadi tidak efektif.Komunikasi interpersonal menjadi efektif apabila kedua belah pihak memenuhi kondisi (Cahyati, 2023)

- 1) Keterbukaan, tiap pihak dengan senang hati menanggapi informasi yang diterima dalam proses komunikasi interpersonal.
- 2) Empati, merasakan apa yang dirasakan orang lain. Tiap pihak memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Serta perasaan positif dalam interaksi efektif.
- 3) Dukungan, situasi yang terbuka untuk mendukung komunikasi berlangsung efektif.

- 4) Rasa positif, memiliki perasaan positif terhadap dirinya, mendorong individu lain lebih aktif berpartisipasi, dan menciptakan situasi komunikasi dan interaksi yang efektif.
- 5) Kesetaraan, kedua belah pihak saling menghargai dan mempunyai sesuatu yang penting untuk diberikan.

#### Kualitas Komunikasi Interpersonal

Menurut (Mulatsih, 2021) Dalam komunikasi efektif terdapat beberapa hukum yang mengatur agar jalannya komunikasi berjalan secara efektif dan pesan yang disampaikan jelas diterima oleh komunikan. Hukum komunikasi yaitu REACH yang meliputi :

1. Respek

menekankan pentingnya sikap hormat terhadap individu yang menjadi sasaran pesan, menegaskan bahwa saling menghargai adalah dasar utama dalam berkomunikasi.

2. Empaty

kemampuan kita untuk menempatkan diri pada situasi dan kondisi yang dihadapi oleh orang lain.

3. Audible

pesan yang disampaikan harus dapat diterima dengan baik oleh penerima, yang memerlukan kemampuan untuk mendengarkan dan menerima umpan balik dengan baik.

#### 4. Clarty

menekankan pentingnya pesan yang jelas dalam berkomunikasi

#### 5. Humble

menyoroti pentingnya sikap rendah hati dan kesediaan untuk menghargai orang lain, yang merupakan fondasi dari hukum pertama dan membangun kepercayaan dalam komunikasi.

Teknik komunikasi

- ❖ Mendengarkan dengan penuh perhatian (tidak memotong pembicaraan) dan berempati
- ❖ Pertahankan kontak mata dengan (pasien pada saat sedang berbicara)
- ❖ Sikap tubuh yang menunjukkan rasa perhatian dengan tidak menyilangkan tangan atau kaki (hindari gerakan tubuh yang tidak perlu sehingga kesannya tidak bosan mendengarkan pasien)
- ❖ Angukkan kepala apabila pasien sedang membicarakan hal penting atau memerlukan bantuan
- ❖ Ekspresi wajah yang baik (senyum, sentuh)
- ❖ Menunjukkan penerimaan
- ❖ Memberikan feed back (umpan balik)



## STIKes Santa Elisabeth Medan

- ❖ Mengklarifikasi
- ❖ Diam
- ❖ Meringkas
- ❖ Memberikan penghargaan(reinfocement)
- ❖ Menawarkan diri dan memberikan informasi yang tepat
- ❖ Memberikan kesempatan kepada pasien untuk memulai pembicaraan dan bertanya
- ❖ Rileks dan tidak buru-buru
- ❖ Menganjurkan pasien untuk menyampaikan persepsinya



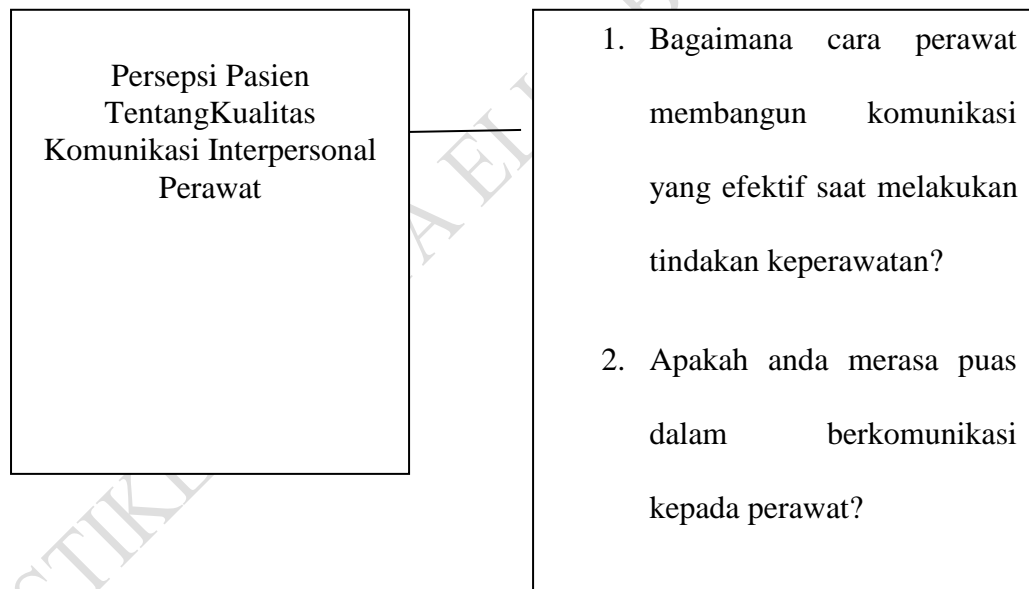
## BAB 3

### KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN

#### 3.1 Kerangka Konsep

Menurut tahap yang penting dalam suatu penelitian adalah menyusun kerangka konsep, konsep adalah abstraksi dari suatu realitas agar dapat dikomunikasikan dan membentuk suatu teori yang menjelaskan keterkaitan antara variabel (baik variabel yang diteliti maupun yang tidak diteliti)

**Bagan 3.1 Kerangka Konsep Tentang Persepsi Pasien Tentang Kualitas Komunikasi Interpersonal Perawat Dalam Asuhan Keperawatan Diruangan Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2024**



#### Keterangan:

: Variabel Yang di Teliti

### **3.2 Hipotesis Penelitian**

Hipotesis penelitian merupakan pernyataan atau prediksi yang diajukan oleh peneliti mengenai hubungan antara dua atau lebih variabel dalam penelitian yang dilakukan. Hipotesis penelitian juga dapat diartikan sebagai jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian yang dirumuskan oleh peneliti sebelum memulai penelitian (Nursalam, 2020)

Didalam proposal ini tidak memiliki hipotesis dikarenakan peneliti akan melakukan penelitian dalam bentuk kualitatif

## **BAB 4 METODE PENELITIAN**

### **4.1 Rancangan Penelitian**

Penelitian tentang Persepsi pasien tentang kualitas komunikasi Interpersonal Perawat Dalam Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Santa Elisabeth Medan menggunakan metode penelitian kualitatif.

Penelitian Kualitatif merupakan bentuk penelitian yang berfokus, memahami, mengamati, mendokumentasikan menganalisa dan juga menafsirkan sebuah fenomena yang sedang dialami informan dengan cara pendekatan mengungkapkan pikiran, perilaku, persepsi, motivasi, perasaan secara menyeluruh dan akan di deskripsikan dalam bahasa ilmiah dan ditempatkan pada situasi alamiah (Nursalam, 2020).

Rancangan penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Fenomenologi. Fenomenologi berkaitan dengan pengalaman hidup manusia dan merupakan pendekatan untuk berpikir tentang seperti apa pengalaman hidup manusia tentang suatu fenomena yang terjadi (Creswell, 2009).

### **4.2. Populasi dan Partisipan**

#### **4.2.1 Populasi**

Penelitian pengambilan populasi sebagai subjek atau informan dalam sebuah komunitas yang memenuhi kriteria untuk di jadikan informan dalam penelitian sebanyak 5-10 pasien yang dirawat di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Menurut (Polit & beck, 2012) populasi adalah keseluruhan individu dengan karakteristik yang mendefinisikan. Populasi dalam skripsi ini adalah pasien yang di rawat diruangan Santa Lidwina, Santa Ignasius, Santa Melania

#### 4.2.2 Partisipan

Secara umum dapat dikatakan bahwa analisis data kualitatif memerlukan ukuran partisipan yang lebih kecil dibandingkan dengan analisis data kuantitatif. Prinsip pengambilan data dalam penelitian kualitatif adalah teknik isidental atau secara kebetulan dengan tercapainya saturasi data (Polit & beck, 2012). Menurut (Creswell, 2009) mengatakan bahwa jumlah partisipan dalam penelitian kualitatif dengan metode fenomenologi biasanya kurang dari 10.

Skripsi ini penulis mengambil 5 pasien yang di rawat di ruang rawat inap RS Santa Elisabeth Medan .

### 4. 3 Variabel Penelitian Dan Defenisi Operasional

#### 4.3.1 Variabel penelitian

Variabel penelitian mencakup semua objek baik benda, manusia, dan lainnya yang mendapatkan penilaian khusus dari perilaku maupun karakteristik. Fasilitas untuk pengukuran sebuah penelitian merupakan bagian dari konsep atau label abstrak dalam penelitian (Creswell, 2009).

#### 4.3.2 Defenisi operasional

Definisi operasional menentukan bagaimana variabel akan diukur. Definisi operasional dari suatu konsep menentukan apa yang harus dilakukan oleh para peneliti untuk mengukur konsep dan mengumpulkan informasi yang diperlukan (Polit & beck, 2012).

**Definisi operasional variabel penelitian ini adalah :**

1. Respect merupakan bagaimana persepsi pasien bagaimana perawat menghargai pasien saat berkomunikasi.
2. Empahty merupakan bagaimana kemampuan perawat memberi dukungan kepada pasien.
3. Audible merupakan bagaimana persepsi pasien perawat mampu menerima pesan dengan baik.
4. Clarty bagaimana kejelasan perawat dalam berkomunikasi
5. Humble bagaimana persepsi pasien bagaimana sikap rendah hati perawat dan saling menghargai.

**4.4 Instrumen Penelitian**

Menurut (denise f.polit, 2018),Penulis menggunakan perekam suara dan lembar wawancara berbentuk pertanyaan,manuskrip atau catatan,alat tulis dan foto kepada informan merupakan adalah instrumen yang di gunakan guna pengumpulan data untuk memastikan keberlangsungan penelitian sesuai instruksi. Panduan wawancara akan di berikan kepada peneliti selama wawancara

**4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian****4.5.1 Lokasi**

Peneliti melakukan penelitian di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Jl. Haji Misbah No.7 Kecamatan Medan Maimun, Kota Medan Sumatera Utara.

#### 4.5.2 Waktu penelitian

Penelitian dilakukan pada tanggal 10 juni-11 juni 2024

#### 4.6 Prosedur Pengambilan dan Teknik Pengumpulan Data

##### 4.6.1 Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan data primer dengan menggunakan kuisisioner dan *field note* seagai sumber data (denise f.polit, 2018) Data primer pada penelitian ini diperoleh secara langsung dikarenakan peneliti melakukan *field note* dan wawancara langsung terhadap informan.Adanya pendekatan serta pembaruan yang telah dilakukan peneliti atau tahap *recognize* di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan .

##### 4.6.2 Teknik Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti dengan metode,alat dan prosedur pengumpulan data.Menurut (Polit & beck, 2012)Metode pengumpulan data kualitatif dengan teknik wawancara.

Teknik pengumpulan data yng dilakukan peneliti dalam penelitian ini yaitu dengan peneliti mempersiapkan panduan wawancara yang sudah divalidasi oleh penguji expert dalam penelitian kualitatif sesuai dengan tema ataupun indikator dari kualitas komunikasi interpersonal.Memberikan pernyataan persetujuan menjadi informan (Informed consent).Membuat kontrak waktu dengan informan.Melakukan persiapan tempat (Ruangan) yang sudah ditentukan atau kesepakatan sipeneliti dengan informan.mempersiapkan Instrumen wawancara berupa alat tulis, perekam suara, lembar pertanyaan, lembar panduan wawancara, dan lembar transkrip.Pengarahan atau penjelasan kepada informan mengenai

prosedur wawancara yang akan dilakukan. Peneliti akan melakukan wawancara dengan durasi lebih dari 1 jam, di mana selama wawancara tersebut, peneliti mengambil foto dan mengisi daftar kehadiran selama wawancara tersebut, peneliti mengambil foto, mengisi daftar kehadiran, dan menyelesaikan wawancara secara resmi guna menjadi dokumentasi.

#### 4.6.3 Uji validitas

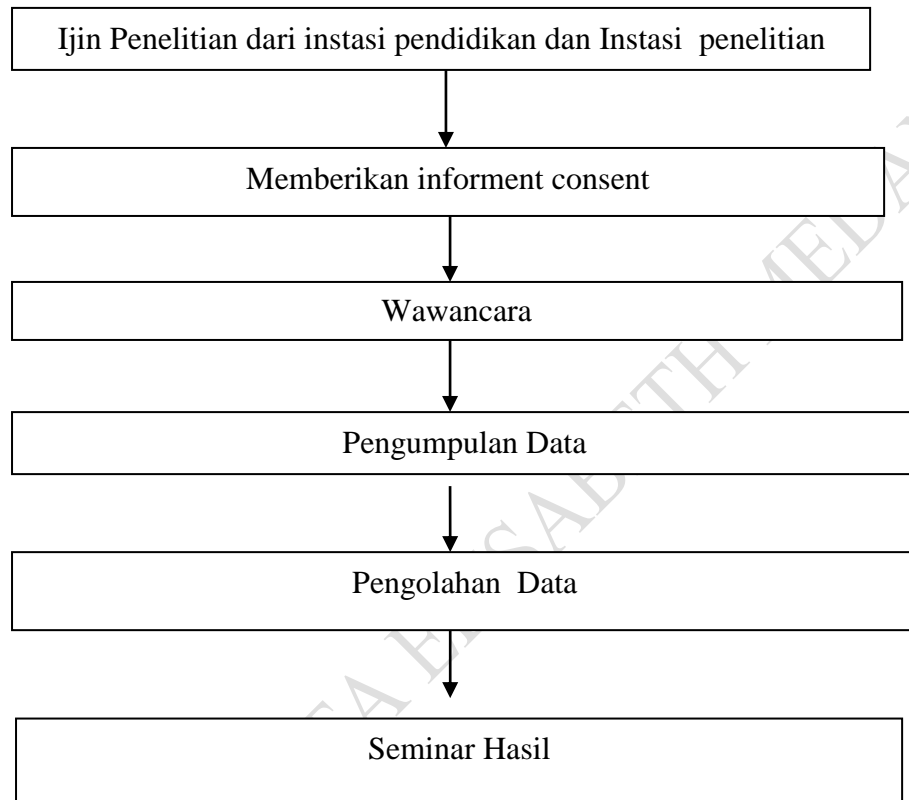
Validitas konten (content validity) didefinisikan sebagai sejauh mana unsur-unsurnya instrumen penelitian relevan untuk dan mewakili sasaran, konstruksi untuk penilaian tertentu tujuan yang akan divalidasi oleh 3 orang ahli penelitian kualitatif. Konstruk mengacu pada konsep, atribut, domain, atau variabel yang merupakan sasaran pengukuran.

Menurut (Denise F. Polit, 2018) prosedur lainnya adalah menghitung reliabilitas sebagai fungsi persetujuan, dengan menggunakan persamaan berikut:

$$\text{Reliability Coefficient} = \frac{\text{Nomor Persetujuan}}{\text{Nomor Persetujuan} + \text{Penolakan}}$$

#### 4.7. Kerangka Operasional Bagan

**Bagan 4.7.1 Kerangka Operasional Persepsi Pasien Tentang Kualitas Komunikasi Interpersonal Perawat Dalam Asuhan keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024**



#### 4.8. Analisa Data

Proses penelaahan, pengelompokan, penafsiran, dan verifikasi data untuk memberikan nilai. Proses mengatur urutan data atau mengorganisasikannya ke dalam pola yang dilakukan secara konsisten selama penelitian, mulai dari pengumpulan data hingga penulisan laporan, dikenal sebagai analisis data. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan dan analisis data bukan dua hal yang berbeda. Ketika peneliti membaca catatan lapangan dan menemukan tema penting;

dari wawancara dan observasi, mereka dapat langsung memfokuskan penelitian mereka, yang disebut analisis data. (Umraty & Wijaya, 2020).

Jenis analisa data yang digunakan pada penelitian ini adalah interpretative *phenomenological analysis* (IPA) yaitu teknik pendekatan yang bersifat fenomenologis dengan melibatkan pemeriksaan rinci tentang kehidupan partisipan; ia mencoba untuk mengeksplorasi pengalaman pribadi dan berkaitan dengan persepsi atau catatan pribadi individu terhadap suatu objek atau peristiwa, sebaliknya untuk upaya menghasilkan pernyataan obyektif tentang objek atau peristiwa itu sendiri (Smith et al., 2013).

Pada saat yang sama, IPA juga menekankan bahwa pelaksanaan penelitian bersifat dinamis proses dengan peran aktif peneliti dalam proses itu. Salah satunya sedang mencoba mendekati dunia pribadi peserta, untuk mengambil, dengan kata lain, sebuah 'perspektif orang dalam', namun hal ini tidak dapat dilakukan secara langsung atau secara menyeluruh. IPA terhubung secara intelektual hermeneutika dan teori interpretasi yang berbeda dengan pendirian interpretatif dimungkinkan, dan IPA menggabungkan hermeneutika empatik dengan hermeneutika mempertanyakan. Jadi, konsisten dengan fenomenologisnya asal usulnya, IPA prihatin dengan mencoba memahami seperti apa, dari sudut pandang para peserta, untuk memahami mereka (Alase, 2017).

Menurut Smith (2009), Interpretative Phenomenological Analysis (IPA), atau Analisis Fenomenologis Interpretatif (AFI), dengan tujuan mengungkap bagaimana peneliti memaknai pemahaman informan mengenai

suatu hal yang dialami atau terjadi pada. Penelitian IPA menggunakan sampel kecil.

Menurut Smith et al. (2013), ini adalah bagaimana analisis fenomenologis diinterpretasikan: 1) Reading and Re-reading; 2) Initial Noting; 3) Developing Emergent themes; 4) Searching for connections across emergent themes; 5) Moving the Next Cases; and 6) Looking for Patterns Across Cases.

Masing-masing tahap analisis diuraikan sebagai berikut:

#### 1) Reading and re-Reading

Pada langkah ini, transkrip wawancara diubah dari rekaman suara ke transkrip tulisan. Peneliti dapat mengeksplorasi data dengan membaca kembali transkrip. Ini akan berkontribusi pada analisis yang lebih mendalam. Hasil wawancara tentang proses transformasi diri ditulis kembali secara asli dan digunakan sebagai sumber bacaan yang diulang untuk menentukan subjek penelitian.

#### 2) Initial Noting

Penilaian kata-kata, kalimat, dan bahasa yang digunakan informan selama wawancara. Peneliti akan mencari teks yang bermakna, penting, atau menarik. Hasil wawancara yang ditulis dalam transkrip memberikan banyak informasi tentang topik-topik yang berkaitan dengan proses transformasi diri sebagai teknik pengembangan Kecerdasan Kenabian.

#### 3) Developing Emergent Themes

Proses mengembangkan hasil tema-tema yang ditemukan dalam hasil wawancara peneliti terhadap informan.

#### 4) Searching for Connection a Cross Emergent Themes

Dalam transkrip, tempatkan subkategori tema, lalu urutkan secara kronologis untuk mengidentifikasi hubungan yang diurutkan secara kronologis dan terkait antar tema dan subtema yang ditemukan dari wawancara dengan masing-masing informan.

#### 5) Moving the Next Cases

Penulisan hasil dari penemuan tema-tema dan dilanjutkan hingga semua kasus atau informan selesai. Semua transkrip peserta melewati langkah ini dan dilakukan dengan cara yang sama pada setiap informan.

#### 6) Looking for Patterns a Cross Cases

Penganalisaan dengan mencari pola-pola yang muncul di antara kasus dan peserta. Penggambaran dan pelabelan kembali tema-tema didorong oleh hubungan antara kasus dan bagaimana tema-tema tersebut ditemukan dalam kasus lain. Untuk menentukan perbedaan, data dari informan pertama dan kedua dikumpulkan dan dibandingkan. Perbandingan ini menunjukkan pengayaan data proses transformasi diri.

### **4.9. Etika Penelitian**

Menurut Polit & Beck (2012), Ada beberapa Etika penelitian

1. Beneficence, dalam penelitian ini peneliti memastikan bahwa penelitian bebas dari bahaya serta menjamin bahwa manfaat penelitian lebih besar dari resiko yang di timbulkan. Peneliti memaikan kenyamanan kepada

partisipan dengan memberikan kebebasan kepada partisipan untuk memilih tempat dan waktu wawancara.

2. **Informed consent** Dalam penelitian ini, peneliti terlebih dahulu menjelaskan tujuan dan manfaat, prosedur, resiko, ketidaknyamanan dan keuntungan serta harapan atas partisipasi individu dalam penelitian. Secara operasional, peneliti memberikan lembaran informed consent yang bila disetujui partisipan ditandatangani dan bila tidak, partisipan bebas atas tindakannya.
3. **Anonymity** Tujuan dari anonymity adalah untuk menjaga kerahasiaan partisipan. Pada penelitian ini, peneliti tidak mencantumkan nama, tetapi memberikan kode atau nomor pada lembar informed consent.
4. **Confidentiality** Kerahasiaan semua informasi yang diperoleh dari partisipan dijamin oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu saja yang akan disajikan atau dilaporkan pada hasil penelitian ini.
5. **Justice** Prinsip keadilan dibutuhkan dalam melakukan wawancara pada setiap partisipan menjunjung prinsip-prinsip moral, legal dan kemanusiaan. Sehingga tercapai kualitas pelayanan yang baik.
6. **Non maleficence** Prinsip ini berarti dalam penelitian yang dilakukan pada partisipan tidak menimbulkan bahaya atau cedera fisik dan psikologis bagi partisipan.

7. Veracity Prinsip veracity berhubungan dengan kemampuan peneliti dan partisipan untuk mengemukakan kebenaran tanpa merugikan siapapun.
8. Fidelity Prinsip fidelity dibutuhkan individu untuk menghargai janji komitmennya terhadap orang lain. peneliti setia pada komitmennya dan menepati janji serta menyimpan rahasia partisipan serta mempertahankan komitmen yang telah di buat.

Penulis menjelaskan terlebih dahulu tujuan, manfaat, dan prosedur penelitian setelah mendapatkan persetujuan dari responden apakah bersedia atau tidak. Apabila bersedia maka penulis akan memberikan lembar persetujuan (informed consent) untuk di tanda tangani. Jika responden tidak bersedia maka penulis tidak akan memaksa karena penulis harus tetap memperhatikan hak responden. (denise f. polit, 2018)

Penelitian ini telah melakukan layak etik oleh dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan STIKes santa Elisabeth Medan dengan nomor surat No.182KEPK-SE/PE-DT/VI/2024.

## **BAB 5**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1 Gambaran Lokasi Penelitian**

Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan adalah Rumah Sakit akreditasi paripurna yang berlokasi di jalan Haji Misbah No. 7 Medan, Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan berhadapan dengan Taman Ahmad Yani. Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan didirikan dan dikelola oleh kongregasi Fransiskanes Santa Elisabeth Medan sejak tahun 1931. Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan merupakan Rumah Sakit swasta yang didirikan sebagai wujud pelayanan kepada masyarakat oleh suster-suster Fransiskanes Santa Elisabeth dengan motto “ketika Aku Sakit Kamu Melawat Aku (Matius 25:35)”. Adapun visi yang hendak dicapai adalah menjadikan Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan mampu berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi atas dasar cinta kasih dan persaudaraan dan misi yaitu meningkatkan derajat kesehatan melalui sumber daya manusia yang profesional, sarana dan prasarana yang memadai, selain itu juga senantiasa memperhatikan masyarakat yang lemah. Tujuan dari Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan yaitu untuk meningkatkan derajat kesehatan yang optimal dengan semangat cinta kasih sesuai kebijakan pemerintah dalam menunjukkan masyarakat sehat.

Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan menyediakan beberapa pelayanan medis yaitu rawat inap internis, ruang inap bedah, poli klink, Instalasi Gawat Darurat (IGD), ruang operasi (OK), ruang kemoterapi, Intensive Care Unit (ICU), Intensive Cardio Care Unit (ICCU), Pediatric Intensive Care Unit (PICU), Neonatal intensive cardio care unit (NICU), ruang pemulihan (Intermedite),

Stroke center, Medical check up, sarana penunjang radiologi, laboratorium, fisioterapi, ruang praktek dokter, patologi anatomi dan farmasi. Ruangan yang menjadi tempat penelitian yaitu rawat inap bedah St. Ignasius dan Pauline dengan kriteria inklusi pada penelitian ini adalah pasien dengan usia di atas 18 tahun dan keadaan *compos mentis*.

## 5.2 Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan untuk mengetahui persepsi pasien tentang kualitas komunikasi interpersonal perawat Di ruangan Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dengan jumlah 3 orang Partisipan. Kegiatan pengumpulan data dilakukan selama pasien di rawat inap, data diperoleh melalui wawancara semi terstruktur terhadap beberapa partisipan semua wawancara direkam secara digital melalui *handphone*.

### 5.2.1 Karakteristik Demografi Partisipan

Penelitian ini dilakukan pada 3 partisipan adalah pasien yang dirawat di ruangan rawat inap RS Santa Elisabeth Medan

No	Kategori	F	P (%)
1	Jenis Kelamin		3
	Laki-laki		
	Perempuan	2	
2	Usia		3
	20 Dewasa Awal	1	
	45-48 Dewasa Akhir	2	
3	Agama		3
	Islam	1	
	Kristen	2	
4	Pendidikan		3
	SARJANA	1	
	SMA	2	
5	Pekerjaan		3
	Buruh	1	
	Ibu Rumah Tangga	2	
	Total	3	100

**5.2.2 Hasil Wawancara**

- 1. Respect menekankan pentingnya sikap hormat terhadap individu yang menjadi sasaran pesan, menegaskan bahwa saling menghargai adalah dasar utama dalam berkomunikasi.**

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada partisipan “perawat” menunjukkan sikap menghargai dalam berkomunikasi” Dengan jumlah partisipan sebanyak 3

Kutipan penjelasan dari partisipan seperti berikut:

**P1 :** *“komunikasi perawat disini memang baiknya karna salah satunya kan Kalau mereka memberikan obat mereka selalu permisi atau minta izin sama saya Sebelum melakukan tindakan lalu mereka juga menjelaskan ini obat apa Fungsinya apa dan diberikan secara apa begitu”*

**P2 :** *“ Mereka sangat baik sih dan menghargai saya walaupun saya “eee” apa namanya walaupun saya memiliki penyakit ini tetapi mereka tetap menghargai dan tidak pernah menyingung saya ”*

**P2 :** *“Mereka selalu berkomunikasi kepada saya untuk meminta persetujuan saya atas tindakan seperti operasi kemarin nah mereka berbicara dengan jelas memberikan surat persetujuan untuk tindakannya dan untuk penyembuhan juga mereka persetujuan dari saya atau keluarga saya ”*

**P2 :** *“ Menurut saya mereka sangat menghargai saya sebelum mereka melakukan tindakan tersebut mereka berkomunikasi dengan baik dengan saya jadi mengetahui apa saja “eee” tindakan yang akan dilakukan oleh perawat disini kepada saya sehingga saya “eee” mengerti apa yang akan yang saya hadapi untuk penyembuhan saya jadi menurut saya sangat menghargai. Mereka dengan senyum mereka menyapa saya dan misal juga kan masuk ke ruangan ini “eee” juga permisi ibu “eee” mau memberikan obat ya jadi ada juga komunikasi mereka sebelum melakukan tindakan”.*

**P3 :** *”cuman permsi ngasih obat cuan sikit ya pak agak sakit tahan di gini” kan ( mengosok tangan pasien) dikasi alkohol itu ahhh ada yang gak srettt udah ”*

- 2. Emphaty Kemampuan kita untuk menempatkan diri pada situasi dan kondisi yang di hadapi oleh orang lain.**

## STIKes Santa Elisabeth Medan

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada partisipan “perawat” menunjukkan memberi dukungan kepada partisipan ” Dengan jumlah partisipan sebanyak 3

Kutipan penjelasan dari partisipan seperti berikut:

**P1:** “mereka slalu setiap hari pun kan dek mereka slalu memberikan Saya dukungan suport dimana memeberikan saya kesembuhan gimana saya Menjalani perwatan ini biar saya lebih semangat supaya saya tidak sedih Begitu lah dek”

**P1 :** “bagi saya karna kalimat mereka “eee”bagaimana Keadaan saya apakah saya sudah makan itu suatu perhatian dan semangat Agar saya bisa menjalani perawatan ini dengan baik kedepannya dek begitu”

**P2 :** “menurut saya,saya sangat Berkesan kepda perawat yang saya katakan, baik itu kan “eee”perawatnya ini Sangat memberikan dukungan pad saya ‘eee” di berikan dukungan diberikan Edukasi sebelum operasi dan mereka mendukung saya supaya saya tetap Semangat untuk menjalaninya supaya operasinya berjalan dengan lancar ya Seperti tu lah mereka mendukung saya dengan baik”

**P2:** “mereka menanyakan apakah saya sudah makan “eee” itu merupakan suatu dukungan bagi saya “eee”setelah untuk memulihkan “eee” tenaga saya atas tindakan operasi tersebut dan saya lebih semangat untuk menjalani “eee” perawatan untuk kesembuhan saya mereka sangat baiklah kepada saya”

**P2 :** “ sangat salut kepada mereka atas dukungan mereka atas semangat mereka atas senyum dan rama mereka kepada saya jadi itu membuat saya semangat makin salut kepada perawat disini”

**P3 :** “Dia slalu menekankan supaya kita minum obat kita makan kita cepat sehat Empathylah perawat “

**P3 :** “Responnya cepat malahan orang itu mau mengasihkan selimut lagi kalo Kedinginan lagi,dia mau ngasih tambah selimut perwatnya tanggap”

3. Audible Pesan yang disampaikan harus dapat di terima dengan baik oleh penerima,yang memerlukan kemampuan untuk mendengarkan dan menerima umpan balik dengan baik.

## STIKes Santa Elisabeth Medan

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada partisipan “ Partisipan yang di rawat di rumah sakit membutuhkan perawat yang mampu menerima dan memberikan pesan dengan baik. Dengan jumlah partisipan sebanyak 3

Kutipan penjelasan dari partisipan seperti berikut:

**P1 :** *“Mereka itu slalu tidak terburu” untuk menanyakan keluhan saya mereka slalu “eee” banyak bertanya atau ingin tau apasih keluhan saya kan saya udah Lama gak BAB ini jadi di tanya sudah berapalama di tanya juga perut saya, Sakit atau tidak lalu di bagian mana begitu lah dek penting perawat disini Sangat ingin tau keinginan taunya itu tinggi karna apasih yang menjadi Keluhan saya, begitu”*

**P1 :** *“iya dek seperti yang saya bilang tadi perawat disini memang cukup banyak Bertanya sehingga bisa memberikan respon kepada saya apa yang jadi keluhan, saya seperti itu”*

**P1 :** *“bahkan dek perawat juga kan “eee” slalu Bertanya bagaimana sudah perasaan saya keluhan saya apakah sudah jauh Lebih baik atau tidak begitu, dek”*

**P2 :** *“bahkan dek perawat juga kan “eee” slalu Bertanya bagaimana sudah perasaan saya keluhan saya apakah sudah jauh Lebih baik atau tidak begitu, dek”*

**P2 :** *“Seperti yang saya ceritakan tadi kan “eee” seperti saya mengeluh sakit kepala nah perawatnya ini datang dengan tenang dan tidak terburu” menanyakan keluhan saya menyentuh pundak saya mungkin di tengoknya, mungkin saya merintis kesakitan kan nah diberikanlah penenang saya di berikan saran obat dan di sampaikan kepada dokter jadi menurut saya ya mereka baik”*

**P3 :** *“ya pasti nanya apa yang sakit pak misalnya kita tau Batu empedu nanti dia Nanyakkan ada yang sakit pak entah keram ini-ini dia pasti nanya dan juga di tanya mulai kapan sakitnya”*

#### 4. Clarty menekankan pentingnya pesan yang jelas

## STIKes Santa Elisabeth Medan

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada partisipan “ Partisipan yang di rawat di rumah sakit membutuhkan perawat yang mampu memberi pesan yang jelas saat berkomunikasi. Dengan jumlah partisipan sebanyak 3

Kutipan penjelasan dari partisipan seperti berikut:

**P1 :** *“eee”kalo menurut saya ya dek “eee”perawat “eee”menanyakan keluhan, Saya sejauh ini sudah cukup baik dek”*

**P1 :** *“perawat ini juga slalu memebrikan atau memberitahu lah Gimana sih perkembangan luka saya ini karna sekali 2 hari luka saya di rawatnya jadi mereka slalu memberitahu bagaimana perkembangan apakah Semaki9n baik atau semakin buruk begitu dk”*

**P2 :** *“Menanggapi “eee”memberikan pemahaman kepada saya “eee” mungkin karna Saya baru operasi makanya ada rasa sakit yang saya rasakan di kepala, sayaDan perawatnya memberikan saran sih kepada saya supaya lebih banyak Istrahat agar tidak terlalu sakit kepala saya”*

**P3 :** *“tangapannya baik, cuman dia gak bisa ngambil keputusan di bilang nunggu dokternya”*

**P3 :** *“saya kedinginan disitu saya ada ngeluh tolong lah Suster gini”nanti ya pak makanya dipindahkan saya kemari ntar ya pak nanti Saya pindah kan Cuma saya bikin laporannya dulu nanti dipindahkan ke sini Itu gak bisa asal kami pindah kan pak karna itu harus prosedur dari bawah Katanya karna nomor bapak sama obat bapak makan bapak sudah tercantum Nanti jadi kalo kami pindahkan gitu aja nanti obat bapak jadi dimakan”*

### **5. Humble Pentingnya sikap rendah hati dan kesediaan untuk menghargai orang lain, yang merupakan fondasi dari hukum pertama dan membangun kepercayaan dalam berkomunikasi**

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada partisipan “ Partisipan yang di rawat di rumah sakit membutuhkan perawat yang mampu memberi pesan yang jelas saat berkomunikasi. Dengan jumlah partisipan sebanyak 3

Kutipan penjelasan dari partisipan seperti berikut:

**P1 :** *“perawat disini baik”nya saya kan ada luka di bokong saya Jadi perawat disini maunya nanti membersihkan jadi meereka gak ada rasa Jiik “eee” biar pun saya merasa risih karna orang yang membersihkan Tapi serisihnya saya mereka tidak jijik dek itulah baiknya mereka Dan mereka pun memebrikan respon yang baiklah dek”*

**P1 :** *“iya dek memang baik” disini perwat saya pun senang disini dirawat mereka karna pelayanan mereka sudah cukup baik menurut saya dek”*

**P2 :** *“Sebelum mengganti infus dating menyapa selamat pagi ibu gimana kabarnya bagaimana baru diganti infus baru habis itu setelah di ganti infusnya baru habis itu setelah diganti mereka pun “eee”permisi disapa juga pulangnye keluar dari ruangan”*

**P2 :** *“ya seperti yang saya ceritakan tadi ya mereka sangat baik sih dan menghargai saya walupun saya “eee”apa namanya walaupun saya memiliki penyakit ini tetapi mereka tetap menghargai dan tidak pernah menyingung saya”*

**P2 :** *“perawatnya ya sangat menghargai “eee” mereka walaupun sayabanyak pertanyaan kepada mereka kan tetapi mereka menangapinya dengan baik mereka tersenyum apalagi kalo saya sudah di senyumi kayak tambah semangatlah menjalani perawatan saya disini mereka ramah seperti itu*

**P3 :** *“Responnya ceptat malahan orang itu mau mengasihkan selimut lagi kalo Kedinginan lagi, dia mau ngasih tambah selimut perwatnya tanggap”*

### **5.3 Pembahasan**

Hasil penelitian menggambarkan beberapa tema berdasarkan persepsi partisipan kualitas komunikasi interpersonal perawat didapatkan tema yaitu Komunikasi Perawat Baik, Caring Perawat, Pelayanan Perawat yang Baik. Masing-masing tema di bagi menjadi beberapa subtema.

#### **5.3.1 Komunikasi Perawat Baik**

Kepuasan pasien terhadap komunikasi perawat merupakan tingkat perasaan seseorang pasien setelah membandingkan komunikasi perawat yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien setelah menjalani rawat inap. Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak terlepas dari

komunikasi perawat dengan pasien yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Dalam menjalin komunikasi dengan pasien, perawat perlu memberikan perhatian yang penuh, mendengarkan dengan penuh perhatian. Selama interaksi dengan pasien, perawat harus mendengarkan semua yang disampaikan oleh pasien. Memberikan ruang kepada pasien untuk menyampaikan semua keluhan yang dirasakan oleh pasien (Mongi, 2020).

### Memberikan Perhatian Kepada Pasien

Dari pernyataan dari 3 partisipan yang di rawat di Ruangan St.Lidwina, St.Ignasius, St.Melania mengatakan bahwa perawat memberikan perhatian kepada pasien.

Dengan Kutipan wawancara:

**P1:** *“mereka slalu setiap hari pun kan dek mereka slalu memberikan saya dukungan suport dimana memeberikan saya kesembuhan gimana saya Menjalani perwatan ini biar saya lebih semangat supaya saya tidak sedih Begitu lah dek”*

**P2 :** *“menurut saya,saya sangat Berkesan kepda perawat yang saya katakan baik itu kan “eee”perawatnya ini Sangat memberikan dukungan pad saya ‘eee’ di berikan dukungan diberikan Edukasi sebelum operasi dan mereka mendukung saya supaya saya tetap Semangat untuk menjalaninya supaya operasinya berjalan dengan lancar ya Seperti tu lah mereka mendukung saya dengan baik”*

**P3 :** *“Dia slalu menekankan supaya kita minum obat kita makan kita cepat sehat Empathylah perawat “*

Hal diatas sejalan dengan penelitian Khairani (2021) Dukungan yang diberikan para tenaga kesehatan selama pasien berada di rumahsakit. sikap atau perilaku sepenuh hati yang diberikan perawat kepada klien dengan rasa peduli, perhatian dan memperhatikan emosi pasien

**Mendengarkan dengan penuh perhatian**

Dari pernyataan dari 3 partisipan yang di rawat di Ruangan St.Lidwina, St.Ignasius, St.Melania mengatakan bahwa perawat Mampu mendengarkan dengan penuh perhatian

Dengan Kutipan wawancara:

**P1 :** *“Mereka itu slalu tidak terburu” untuk menanyakan keluhan saya mereka slalu “eee” banyak bertanya atau ingin tau apasih keluhan saya kan saya udah Lama gak BAB ini jadi di tanya sudah berapalama di tanya juga perut saya Sakit atau tidak lalu di bagian mana begiitu lah dekl penting perwat disini Sangat ingin tau keinginan taunya itu tinggi karna apasih yang menjadi Keluhan saya begitu”*

**P2 :** *“Seperti yang saya ceritakan tadi kan “eee” seperti saya mengeluh sakit kepala nah perawatnya ini datang dengan tenang dan tidak terburu” menanyakan keluhan saya menyentuh pundak saya mungkin di tengoknya mungkin saya merintis kesakitan kan nah diberikanlah penenang saya di berikan saran obat dan di sampaikan kepada dokter jadi menurut saya ya mereka baik”*

**P3 :** *“ya pasti nanya apa yang sakit pak misalnya kita tau Batu empedu nanti dia Nanyakkan ada yang sakit pak entah keram ini-ini dia pasti nanya dan juga di tanya mulai kapan sakitnya”*

Hal diatas sejalan dengan penelitian (Rahmawati & Sa’adah, 2022) mengatakan bahwa dalam komunikasi, dengan mendengarkan perawat mengetahui perasaan pasien, memberikan pasien lebih banyak kesempatan untuk berbicara. Perawat harus menjadi pendengar aktif dengan apa yang dikatakan pasien perlu diluruskan. Mendengarkan pasien secara aktif meliputi verbal dan non verbal misal menganguk, menunjukkan ketertarikan pada pembicara pasien, memahami, dan menanggapi pembicaraan pasien.

Rasma (2023) mengatakan bahwa Terciptanya komunikasi verbal dan non verbal yang baik pasien, bagaimana perawat menciptakan suasana yang menyenangkan melalui komunikasi yang baik seperti bagaimana perawat

menyapa pasien, cara menyampaikan pesan kepada pasien, jumlah informasi yang diberikan kepada pasien, mengerti atau peka terhadap kebutuhan pasien dan bagaimana ekspresi perawat. Dimana ekspresi wajah akan menunjukkan semua suasana hati seseorang. Sehingga ketika perawat mampu menerapkan hal ini maka pasien akan merasa senang dan puas dan tidak ada rasa canggung oleh pasien.

Peneliti berasumsi bahwa kualitas komunikasi perawat sangat baik dikarenakan perawat mampu mendengarkan pasien dengan baik dan memberikan perhatian. karena di dasari dari motto Rumah sakit yaitu “ketika aku sakit aku melawat kamu” dan dilandasi dengan Daya Kasi Kristus.

### 5.3.2 Caring Perawat

Kemampuan perawat untuk berkomunikasi merupakan modal dasar dalam perilaku caring. Komunikasi adalah sebuah faktor yang paling penting, yang digunakan untuk menetapkan hubungan terapeutik antara perawat dan pasien. Komunikasi bertujuan mengubah perilaku pasien guna mencapai tingkat kesehatan yang optimal dalam proses asuhan keperawatan. Terbentuknya perilaku caring juga sangat dipengaruhi oleh sistem nilai bersama yang dianut oleh para perawat yang tercermin dalam visi, misi, dan tujuan rumah sakit. Lebih lanjut perilaku caring dipengaruhi oleh variabel psikologi yaitu persepsi, sikap, belajar dan motivasi serta variabel organisasi yaitu sumber daya, desain pekerjaan, struktur, imbalan, dan kepemimpinan. Sikap atau perilaku sepenuh hati yang diberikan perawat kepada klien dengan rasa peduli, perhatian dan

memperhatikan emosi pasien dan Menghargai klien dan memahami respons klien dan memberi motivasi kepada pasien (Agung Ayu Sri Suwitri 2020)

## Memberi motivasi Kepada Pasien

Dari pernyataan dari 3 partisipan yang di rawat di Ruangan St.Lidwina, St.Ignasius, St.Melania mengatakan bahwa perawat slalu memberikan motivasi kepada partisipan

Dengan Kutipan wawancara:

**P1 :** *"bagi saya karna kalimat mereka "eee"bagaimana Keadaan saya apakah saya sudah makan itu suatu perhatian dan semangat Agar saya bisa menjalani perawatan ini dengan baik kedepannya dek begitu"*

**P2:** *"mereka menanyakan apakah saya sudah makan "eee" itu merupakan suatu dukungan bagi saya "eee"setelah untuk memulihkan "eee" tenaga saya atas tindakan operasi tersebut dan saya lebih semangat untuk menjalani "eee" perawatan untuk kesembuhan saya mereka sangat baiklah kepada saya"*

**P3 :** *"Responnya cepat malahan orang itu mau mengasihkan selimut lagi kalo Kedinginan lagi,dia mau ngasih tambah selimut perwatnya tanggap"*

Hal diatas sejalan dengan penelitian Khairani (2021) Motivasi diri adalah kondisi internal yang membangkitkan seseorang untuk bertindak, serta mendorong individu mencapai tujuan tertentu, dan membuat individu tetap tertarik dalam kegiatan tertentu. Motivasi merupakan faktor yang paling berpengaruh dan di perlukan pada pasien Memberikan dukungan moral kepada klien sehingga motivasi klien untuk sembuh dan menghadapi sakitnya lebih besa.Klien akan tumbuh motivasinya apabila ada dukungan dari orang-orang di sekitarnya,termasuk perawat.

**Menghargai Pasien**

Dari pernyataan dari 3 partisipan yang di rawat di Ruangan St.Lidwina, St.Ignasius, St.Melania mengatakan bahwa perawat slalu menghargai partisipan tanpa membeda-bedakan

Dengan Kutipan wawancara:

**P1 :** *“perawat disini baik”nya saya kan ada luka di bokong saya Jadi perawat disini maunya nanti membersihkan jadi meereka gak ada rasa Jiik “eee” biar pun saya merasa risih karna orang yang membersihkan Tapi serisihnya saya mereka tidak jijik dek itulah baiknya merekaDan mereka pun memebrikan respon yang baiklah dek”*

**P2 :** *“ya seperti yang saya ceritakan tadi ya mereka sangat baik sih dan menghargai saya walupun saya “eee”apa namanya walaupun saya memiliki penyakit ini tetapi mereka tetap menghargai dan tidak pernah menyingung saya”*

**P3 :** *“permisi setiap ngasih obat dan juga setiap mengganti infus pasti menyapa dulu”*

Hal diatas sejalan dengan penelitian Pragholapati & ,( 2021) Perawat tidak akan cenderung membela satu pihak, tetapi perawat akan bersikap netral kepada siapapun pasien mereka.Perawat juga menghargai pendapa pasien, keluarga pasien, dan tim medis lain dalam hal kebaikan dan kemajuan pasien.

**Sikap Peduli**

Dari pernyataan dari 3 partisipan yang di rawat di Ruangan St.Lidwina, St.Ignasius, St.Melania mengatakan bahwa perawat Mempunyai sikap peduli kepada pasien

Dengan Kutipan wawancara:

**P1 :** *“perawat disini baik”nya saya kan ada luka di bokong saya Jadi perawat disini maunya nanti membersihkan jadi meereka gak ada rasa Jiik “eee” biar pun saya merasa risih karna orang yang membersihkan Tapi serisihnya saya mereka tidak jijik dek itulah baiknya merekaDan mereka pun memebrikan respon yang baiklah dek”*

## STIKes Santa Elisabeth Medan

**P2 :** “Menanggapi “eee” memberikan pemahaman kepada saya “eee” mungkin karna Saya baru operasi makanya ada rasa sakit yang saya rasakan di kepala, saya Dan perawatnya memberikan saran sih kepada saya supaya lebih banyak Istirahat agar tidak terlalu sakit kepala saya”

**P3 :** “Responnya ceptat malahan orang itu mau mengasihkan selimut lagi kalo Kedinginan lagi, dia mau ngasih tambah selimut perwatnya tanggap”

Hal diatas sejalan dengan penelitian pati & Gusraeni, 2021) sikap peduli yang memudahkan pasien untuk mencapai peningkatan kesehatan dan pemuihan. sikap peduli oleh perawat kepada pasiennya tanpa pamrih dan dari hati yang terdalam. Secara tidak langsung, sikap peduli akan terbawa dalam setiap kegiatan asuhan keperawatan terutama dalam menerapkan prinsip etik dalam setiap tindakan keperawatan.

Peneliti (Dewi, 2022) Caring menjadi kunci utama untuk praktik keperawatan dengan baik, selalu tersenyum, mendengarkan keluhan pasien namun ada juga pasien yang mengatakan bahwa perawat kurang berkomunikasi seperti tidak memperkenalkan diri dan tidak ada kontak mata dengan pasien ketika berbicara. Perawat juga senantiasa slalu menghargai klien dengan menerima kelebihan maupun kekurangannya. Dengan begitu, Dalam praktik keperawatan, seorang perawat harus mampu memahami setiap respons yang berbeda dari kliennya.

Dari pernyataan di atas peniliti berasumsi bahwa perawat memberikan sikap peduli memberi dukungan kepada pasien .karena di dasari dilandasi dengan Daya Kasi Kristus dan visi yang hendak dicapai adalah menjadikan Rumah Sakit

Santa Elisabeth Medan mampu berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi atas dasar cinta kasih dan persaudaraan.

### 5.3.3 Pelayanan Perawat Yang Baik

Pemberi layanan mampu memenuhi kebutuhan pasiennya terlaksananya kebijakan keselamatan pasien di harapkan dapat memnuhi kebutuhan pasien memberi rasa aman pasien, meningkatkan komunikasi yang efektif serta menghindari kejadian yang tidak diinginkan.

#### **meningkatkan komunikasi yang efektif**

Dari pernyataan dari 3 partisipan yang di rawat di Ruang St.Lidwina, St.Ignasius, St.Melania mengatakan bahwa perawat mampu meningkatkan komunikasi yang efektif kepada partisipan

Dengan Kutipan wawancara:

**P1 :** *“perawat ini juga slalu memebrikan atau memberitahu lah Gimana sih perkembangan luka saya ini karna sekali 2 hari luka saya di rawatnya jadi mereka slalu memberitahu bagaimana perkembangan apakah Semakin baik atau semakin buruk begitu dk”*

**P2 :** *“Menangapi “eee”memberikan pemahaman kepada saya “eee” mungkin karna Saya baru operasi makanya ada rasa sakit yang saya rasakan di kepala, sayaDan perawatnya memberikan saran sih kepada saya supaya lebih banyak Istirahat agar tidak terlalu sakit kepala saya”*

**P3 :** *“tanggapannya baik,cuman dia gak bisa ngambil keputusan di bilang nunggu dokternya”*

Hal diatas sejalan dengan penelitian (Sroka et al., 2023) Pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh ketepatan dalam memberikan pelayanan tetapi dengan membina hubungan komunikasi yang dapat memberikan kenyamanan pada pasien dan keluarga.Perawat perlu memiliki keterampilan berkomunikasi secara baik dalam menjalankan perannya sehingga

dapt menentukan keberhasilan pelayanan atau asuhan keperawatan yang professional dengan memperhatikan kebutuhan klien.

### **memenuhi kebutuhan**

Dari pernyataan dari 3 partisipan yang di rawat di Ruangan St.Lidwina, St.Ignasius, St.Melania mengatakan bahwa perawat mampu memenuhi kebutuhan pasien dengan baik

Dengan Kutipan wawancara:

**P1 :** *“komunikasi perawat disini memng baiknya karna salah satunya kan Kalo mereka memberikan obat mereka slalu permisi atau minta izin sama saya Sebelum melakukan tindakan lalu mereka juga menjelaskan ini obat apa Fungsinya apa dan diberikan secara apa begitu”*

**P2 :** *“Seperti yang saya ceritakan tadi kan “eee” seperti saya mengeluh sakit kepala nah perawatnya ini dating dengan tenang dan tidak terburu” menanyakan keluhan saya menyentuh pundak saya mungkin di tengoknya, mungkin saya merintis kesakitan kan nah diberikanlah penenang saya di berikan saran obat dan di sampaikan kepada dokter jadi menurut saya ya mereka baik”*

**P3 :** *“Responnya ceptat malahan orang itu mau mengasihkan selimut lagi kalo Kedinginan lagi,dia mau ngasih tambah selimut perwatnya tanggap”*

Hal diatas sejalan dengan penelitian (Husaeni & Haris, 2020) Perawat sebagai tenaga kesehatan yang professional mempunyai kesempatan yang paling besar untuk memberikan pelayanan kesehatan khususnya pelayanan/asuhan keperawatan yang komprehensif dengan membantu klien memenuhi kebutuhan dasar yang holistik. Perawat memandang klien sebagai makhluk bio-psikososio-kultural dan spiritual yang berespon secara holistik dan unik terhadap perubahan kesehatan atau pada keadaan krisis.Memberi Asuhan Keperawatan perawat mampu membantu klien mendapatkan kembali kesehatannya melalui proses penyembuhan.

Peneliti (Astuti 2022) berasumsi Suatu pelayanan rumah sakit dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh pernyataan pasien apakah pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat di rumah sakit bisa memenuhi kebutuhan pasien, sehingga persepsi pasien merasa puas atau kecewa dengan pelayanan yang ada. Kinerja perawat yang baik adalah keinginan seluruh pasien, kinerja merupakan bentuk kualitas dan kuantitas yang diraih dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Dari pernyataan di atas peneliti berasumsi bahwa perawat memberikan pelayanan yang baik dengan respon pasien dengan baik dan juga melayani pasien tanpa membedakan kepada pasien .karena di dasari dilandasi dengan Daya Kasih Kristus dan visi yang hendak dicapai adalah menjadikan Rumah Sakit Santa Elisabeth medan mampu berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi atas dasar cinta kasih dan persaudaraan.

Dari hasil pembahasan diatas bahawasannya Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Kualitas Komunikasi Perawat baik didapatkan dari Empaty perawat mampu berkomunikasi dengan memberikan dukungan dan bersikap peduli dan juga Perawat dalam berkomunikasi perawat menghargai pasien dan memiliki jiwa rendah hati dan perawat mampu memberikan dan menerima pesan dengan baik dan mampu memberikan pelayanan dengan baik dan memiliki jiwa caring perawat sehingga memberi pasien rasa nyaman,aman mempercepat penyembuhan pasien sehingga membuat pasien merasa puas didalam pelayanan Rumah Sakit.

**5.3.4 Keterbatasan dan Kendala Peneliti**

Pada penelitian ini, peneliti punya keterbatasan. Keterbatasan dilihat dari segi waktu, dana serta sebagainya. Beberapa keterbatasan penelitian yaitu:

1. Keterbatasan waktu dalam penelitian ini terutama disebabkan oleh lamanya waktu yang dibutuhkan untuk dapatkan izin penelitian dari Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Selain itu, selama proses pengumpulan data, atau saat melakukan wawancara, terdapat kendala lain seperti waktu partisipan kurang di karenakan partisipan akan melakukan tindakan keperawatan dan juga partisipan butuh istirahat. dan juga pengambilan partisipan kurang di karenakan persepsi partisipan sama dan tidak melanjutkan pengambilan partisipan lainnya

## **BAB 6**

### **Simpulan Dan Saran**

#### **6.1 Simpulan**

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah tentang persepsi pasien tentang kualitas komunikasi interpersonal perawat dalam asuhan keperawatan yaitu di dapatkan 3 tema didalam penelitian ini yaitu komunikasi Perawat baik, Caring Perawat dan Pelayan Perawat Baik dimana partisipan merasakan empathy perawat dan juga merasakan kepedulian dari perawat, perawat juga mampu mendengar pasien dengan baik, perawat memiliki sikap rendah hati dan tidak sombong atau peduli. Sehingga mempercepat penyembuhan pasien. Agar perawat bisa meningkatkan atau mempertahankan komunikasi yang baik.

#### **6.2 Saran**

##### **1. Bagi Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan**

Diharapkan perawat mempertahankan dan juga meningkatkan komunikasi yang baik kepada pasien sehingga pasien merasakan nyaman saat di rawat.

##### **2. Bagi Partisipan**

Meningkatkan perasaan senang dan puas serta memberikan pengalaman yang bermanfaat bagi partisipan.

##### **3. Bagi peneliti selanjutnya**

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat meneliti Hubungan kualitas komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan perawat

**DAFTAR PUSTAKA**

- Agung Ayu Sri Suwitri, A., Leda Kio, A., Gede Wirajaya, I., & Sakit Umum Bali Royal, R. (2020). Pengaruh Pelatihan Komunikasi Efektif terhadap Caring Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bali Royal The Effect of Effective Communication Training towards Nurse Caring in Ward at Bali Royal Hospital. *Jurnal Kesehatan Terpadu (Integrated Health Journal)*, 11(1), 14–21.
- Astuti, A. W., Stella, S., & Sarwili, I. (2022). Efektivitas Pelatihan Service Excellent Terhadap Kinerja Perawat RS Bina Husada Cibinong Bogor Tahun 2022. *Journal of Management Nursing*, 1(3), 97–102. <https://doi.org/10.53801/jmn.v1i3.41>
- Cahyati, A. (2023). *panduan dasar dan strategi komunikasi pasien tuli dan disabilitas pendengaran*.
- Creswell. (2009). *research design qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*.
- denise f. polit, cheryl tatano beck. (2018). *essentials of nursing research*.
- Dewi, K. (2022). Hubungan Caring Leadership Dengan Perilaku Caring Perawat Rawat Inap Di Rumah Sakit Dadi Keluarga Purwokerto. *Jurnal Skolastik Keperawatan*, 8(2), 98–105. <https://doi.org/10.35974/jsk.v8i2.2923>
- Dhearani, K., & Hartanto, E. (2023). Perbedaan Komunikasi Interpersonal Dalam Keterbukaan Diri Siswa Melalui Daring Dan Luring Pada Sekolah Dasar Di Bekasi. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(03), 160–163. <https://doi.org/10.56127/jukim.v2i03.599>
- Di, G. Z., Baja, D., Kecamatan, R., & Masihul, D. (2023). 3 1,2,3. 2(4), 1607–1614.
- Fahmi, D. (2021). *persepsi*. 2021.
- Hidayat, aziz alimul. (2021). *Proses keperawatan Pendekatan Nanda NIC NOC SDKI*.
- Husaeni, H., & Haris, A. (2020). Aspek Spiritualitas dalam Pemenuhan Kebutuhan Spiritual Pasien. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 12(2), 960–965. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v12i2.445>
- julia T wood. (2013). *kommunikasi teori dan praktik*.
- Khairani, M., Salviana, D., & Abu Bakar. (2021). Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat-Pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), 9–17. <https://doi.org/10.29080/jpp.v12i1.520>
- Lidia, B., & Ardan, SKM., M.Kes, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi Pelayanan, Kinerja Petugas Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud I.a Moeis Samarinda. *Bunda Edu-Midwifery Journal (BEMJ)*, 6(2), 63–68. <https://doi.org/10.54100/bemj.v6i2.92>
- lisa kennedy sheldon, PhD, A. (2010). *kommunikasi untuk keperawatan*. 2021.
- Mongi, T. O. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Gmim Kalooran Amurang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 15(3), 263–269.
- muhiith, nasir, M. (2009). *kommunikasi dalam keperawatan teori dan aplikasi*.
- Mulatsih, B. (2021). Ideguru : Jurnal Karya Ilmiah Guru. *Penerapan Taksonomi*

- Bloom Revisi Pada Pengembangan Soal Kimia Ranah Pengetahuan*, 6(1), 1–10.
- Mustofa, M. B., Wuryan, S., & Meilani, F. (2021). Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Pustakawan Dan Pemustaka Dalam Perspektif Komunikasi Islam. *At-Tanzir: Jurnal Ilmiah Prodi Komunikasi Penyiaran Islam*, 22. <https://doi.org/10.47498/tanzir.v12i1.510>
- Nisa, A. H., Hasna, H., Yarni, L., Islam, U., Sjech, N., & Djambek, M. D. (2023). 213-226+Koloni+Des+23. 2(4), 213–226.
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*.
- Olivia Puspita Putri, A., Roro Wolanda Vrikalora, R., & Ilmu Komunikasi, P. (2023). *Prosiding Seminar Nasional Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Wiyung Surabaya*.
- Polit & beck. (2012a). *nursing reach*.
- Polit & beck. (2012b). *nursing research generating and assessing evidence for nursing practice*.
- Pragholapati, A., & Gusraeni, S. A. D. (2021). Gambaran Perilaku Caring Perawat Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Sriwijaya*, 8(1), 42–55. <https://doi.org/10.32539/jks.v8i1.15740>
- Purnamasari, N., & Putri Utami, D. (2020). the Correlation Between Nursing Therapeutic Communication With Patient Satisfaction in Patient Room of Class Ii and Iii in Wonosari. *Jurnal Kesehatan Samodra Ilmu*, 10(1).
- Rahmawati, R., & Sa'adah, N. (2022). Komunikasi Terapeutik dalam Tinjauan Konseling Analisis Transaksional Perawat-Pasien. *Islamic Counseling : Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 6(1), 111. <https://doi.org/10.29240/jbk.v6i1.3598>
- Rasma, Tutik Agustini, & Munir, N. W. (2023). Hubungan Komunikasi Verbal dan Nonverbal dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Window of Nursing Journal*, 4(1), 67–76. <https://doi.org/10.33096/won.v4i1.489>
- Rusnoto, R., Purnomo, M., & Utomo, T. P. (2019). Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 10(2), 343. <https://doi.org/10.26751/jikk.v10i2.737>
- Simon, M. K., & Alouini, M. (2004). Types of Communication. *Digital Communication over Fading Channels*, 2, 45–79. <https://doi.org/10.1002/04711715220.ch3>
- Sroka, E., Suhari, & Widhiyanto, A. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Perintologi Rumah Sakit Islam Lumajang. *Mandiri Cendikia*, 2(6), 102–110.
- Supiani, S., Rahmat, F., & Budiman, F. (2021). Pengaruh Budaya dan Persepsi Masyarakat terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah. *Al-Bank: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(1), 49. <https://doi.org/10.31958/ab.v1i1.2618>
- suwatno. (2023). *komunikasi interpersonalpanduan membangun keterampilan*.
- Syahri, Apriani, Satria, M. (2023). *Diagnosa keperawatan pada praktik klinis*.
- Tirta, S. D., Wulandari, I., & Ulum, M. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien



- Berdasarkan Komunikasi Interpersonal Petugas Pendaftaran Di RS Khusus Bedah Hasta Husada. *Journal Health Care Media*, 6(1), 51–57.
- Wenas, M., Mandagi, A., & Ponamon, J. (2021). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Igd Rsu Gmim Bethesda Tomohon*.
- Yuliati, E., Ponco, S. H., & ... (2023). Persepsi perawat pelaksana terhadap supervisi kepala ruang mempengaruhi ketepatan diagnosa keperawatan di ruang rawat inap. ... *Manajemen Keperawatan*, 6(1).



# **LAMPIRAN**

**PANDUAN WAWANCARA**

Data umum yang perlu di catat setiap kali melakukan wawancara adalah:

Nama pewawancara :

Nama pencatat :

Tanggal wawancara :

Nama lengkap informan :

Jabatan/pekerjaan informan :

Nomor telepon informan :

**TAHAP PEMBUKAAN WAWANCARA**

1. Sampaikan ucapan terimakasih kepada informan atas ketersediaanya meluangkan waktu untuk diwawancarai.
2. Perkenalkan diri dan jelaskan topik dan tujuan wawancara dilakukan
3. Sampaikan bahwa informan bebas menyapaikan pendapat, pengalaman, harapan serta saran-saran yang berkaitan dengan topik.
4. Catat seluruh pembicaraan yang ada dan untuk membantu proses pencatatan gunakan tape recorder untuk merekam seluruh isi pembicaraan.
5. Apabila informan memiliki waktu yang terbatas mintalah waktu lain untuk melanjutkan wawancara sesuai dengan kesediaan informan.

**TAHAP PELAKSANAAN WAWANCARA**

Wawancara dilakukan oleh peneliti sendiri dimana ketika diwawancarai dimulai tujuan khusus yang akan dicapai oleh pengembangan sistem harus dijelaskan. Ceritakan beberapa teman yang berkaitan dengan sistem sesuai dengan hal-hal yang melatarbelakangi dikembangkannya sistem.



## STIKes Santa Elisabeth Medan

### Untuk pasien yang di rawat di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

1. Bagaimana cara perawat menanggapi keluhan atau informasi Bapak/Ibu?

(Clarity)

2. Apakah perawat menanyakan lebih dalam terkait keluhan yang Bapak/Ibu rasakan?

( Audible)

3. Apakah perawat memberikan respon yang menenangkan Bapak/Ibu saat menyampaikan keluhan Bapak/Ibu?

(Humble)

4. Menurut Bapak/Ibu apakah perawat selalu memberikan dukungan dan informasi atas keluhan Bapak/Ibu?

(Emphaty )

5. Apakah perawat menunjukkan sikap menghargai Bapak/Ibu dalam berkomunikasi ?

(Respek )



## STIKes Santa Elisabeth Medan

### SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth,  
Calon responden penelitian  
Di  
Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Dengan hormat,  
Saya yang bertanda tangan dibawah ini:  
Nama : Evlin P Purba  
Nim : 032020068

Mahasiswa program studi Ners tahap akademik, yang sedang mengadakan penelitian yang berjudul **“Persepsi Pasien Tentang Kualitas Komunikasi Interpersonal Perawat Dalam Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024”**. Penelitian ini tidak menimbulkan akibat yang merugikan bagi anda sebagai responden, kerahasiaan semua informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Apabila anda bersedia menjadi responden, saya memohon kesediaannya untuk menandatangani persetujuan dan menjawab pertanyaan serta melakukan tindakan sesuai dengan petunjuk yang ada. Atas perhatian dan kesediaannya untuk menjadi responden, saya ucapkan terimakasih

Hormat Saya

Medan Juni 2024

Peneliti

Responden

(Evlin P Purba)



## STIKes Santa Elisabeth Medan

### INFORMED CONSENT

(Persetujuan Keikutsertaan Dalam Penelitian)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama inisial :

Umur :

Jenis Kelamin :

Setelah saya mendapat keterangan secara terinci dan jelas mengenai penelitian yang berjudul : **“Persepsi Pasien Tentang Kualitas Komunikasi Interpersonal Perawat Dalam Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024”**.

Menyatakan bersedia menjadi responden untuk penelitian ini dengan catatan bila suatu waktu saya merasa dirugikan dalam bentuk apapun, saya berhak membatalkan persetujuan ini, saya percaya apa yang akan saya informasikan dijamin kerahasiannya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 2024

Peneliti

Responden

Evlin P Purba

( )



## STIKes Santa Elisabeth Medan

### Data Demografi Partisipan

1. Inisial :
2. Jenis kelamin :  
☐ Laki-laki ☐ Perempuan
3. Umur :
4. Agama :
5. Status :  
☐ Menikah ☐ Belum Menikah
6. Pendidikan :  
☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ SARJANA
7. Pekerjaan :
8. Suku :
9. Lama di Rawat :  
☐ Menikah ☐ Belum Menikah

## STIKes Santa Elisabeth Medan

### TRANSKIP PENELITIAN

#### TRANSKIP WAWANCARA PENELITIAN

Nama Pewawancara : Evlin P Purba

Nama Informan : Ny.W

Umur : 45 Tahun

Pekerjaan Informan : IRT

Tanggal : 10 Juni 2024

P/I	MATERI WAWANCARA
P1	Pewawancara : selamat pagi ibu,maaf mengangu waktu ibu saya evlin mahasiswa dari Stikes santa Eliasebth Medan disini saya sedang melakukan penelitian Tentang bagaimana kulaitas komunikasi perawat dalam ruangan ini Izin ibu apakah ibu bersedia sebagai responden saya ibu?
I	bersedia dek.
P1	izin saya rekam ya ibu
I	Iya dek
P1	Bagaimana cara perawat menanggapi keluhan ibu?
I	eee”kalo menurut saya ya dek “eee”perawat “eee”menanyakan keluhan Saya sejauh ini sudah cukup baikdek
P1	emamngnyabagaimana perawat itu menanggapi keluhan ibu sehingga ibu Mengatakan bahwasannya perawat baik dalam menanggapi keluhan ibu?
I	karna menurut yang saya alami karna setiap saya memberikan keluhan Kepada mereka, mereka slalu memebrikan bentuk perhatian yang baik kepadaSaya
P1	jadi saya mau nanya lagi emamngnya perhatian yang bagaimanaDiberikan perawat pada ibu sehingga ibu

## STIKes Santa Elisabeth Medan

	mengatakan perawat itu baik dalam Menanggapi keluhan ibu?
I	ya karna,sejauh ini yang saya rasakan dengan pelayanan yang diberikan “eee” merka slalu tanggap dan cepat setiap say membutuhkan mereka seperti Pemberian obat,mereka perhatian terhadap cairan infus saya dan sebagainya Lah dek
P1	emangnya ibu dengan cara perawat sudah tanggap atau cepat merespon ibu, menurut ibu itu udah suatu hal baik menanggapi ibu?
I	ya,kalo menurut saya ya dek “eee’ pelayanan mereka itu sudah baik menurut Saya karna saya lah ya merasakan dari bentuk pelayanan mereka perhatian Mereka jadi menurut saya itu sudah cukup baik dek karna sejauh ini saya tidak ada menemukan “eee” yng tidak mengenakan karna memang disini Pelayanananya cukup bagus
P1	jadi menurut ibu pelayan yang baik dan tidak baik dan kenapa ibu Mengatakan itu baik?
I	contohnya ya dek ya kita lihatlah dari beberapakasus yang pernah terjadi Di rumah sakit yang lain adalah yang perawatnya kurang perhatian yang lalai Yang tidak tepat waktu jadi di sini saya cukup merasakan baik jadi perawat Itu kan tanggap gitu jadi apa yang saya butuhkan mereka slalu ada Dan saya tidak memikirkanbahwasanya perawat ini membeda’kan tidak Karna saya slalu memperhatikan perawat ini slalu membagi waktu ke pasien Sana sini jadi saya menurut saya itu sudah cukup baik dek karna memang saya Merasakan pelayanan mereka yyang begitu sangat profesional
P1	bukan satu atau dua orang perawat aja yang merawat ibu Bagaimana dengan pendapat ibu dengan perawat yang lain?
I	owhh begitu ya dek “eee” iya sih dek memang ada perawat yang sedikit Agak cuek “eee”ada yang memang “eee” dia perhatian tetapi dari cueknya itu Suster yang merawat saya kita kan tidak tahu apa



	yang menjadi masalah Mengapa dia cuek dan itu memang sudah kriteria dia jadi saya tidak bisa Memaksakan suatu yang dimana perawat itu harus lebih dan melebihi gitu Jadi memang itu suster ini suster itu begitu dek lalu sejauh ini memang “eee” Ada memng perawat yang cuek sih tapi kita kan gak tau apa penyebab mereka Cuek entah kah ada masalah di luar sana jadi cuek pun mereka “eee” suster itu Bagaimana ya dek “eee” tidak mempengaruhi suatu pelayanan yang diberikan Mereka berikan cuek pun mereka tetap menjalankan pekerjaan mereka dengan baik.bisa dikatakan profesional lah dek seperti itu
P1	jadi menurut ibu perawat disini baiklah menanggapi keluhan ibu?
I	sejauh ini ckup baiknya dek
P1	jadi ibu saya ingin bertanya lagi apakah perawat menanyakan lebih dalam                      terkait keluhan ibu?
I	“eee” perawat disini kan dek mereka itu kalo “eee’menanyakan keluhan saya Mereka itu slalu tidak terburu”untuk menanyakan keluhan saya mereka slalu “eee”banyak bertanya atau ingin tau apasih keluhan saya kan saya udah Lama gak BAB ini jadi di tanya sudah berapalama di tanya juga perut saya Sakit atau tidak lalu di bagian mana begiitu lah dek penting perwat disini Sangat ingin tau keinginan taunya itu tinggi karna apasih yang menjadi Keluhan saya begitu
P1	berarti ibu perawat disini setiap mengeluhkan keluha ibu perawanya slalu Lebih dalam menanggapi ibu atau lebih jelasnya ingin tau apa yang terjadi samaIbu?
I	iya dek seperti yang saya bilang tadi perawat disini memang cukup banyak Bertanya sehingga bisa memberikan respon kepada saya apa yang ajdi keluhan        saya seperti itu ketika saya menjawab saya sudah lama tidak BAB jadi mereka Juga tau begitu dek,dan bahkan dek perawat juga kan “eee” slalu Bertanya bagaimana sudah perasaan saya keluhan saya apakah sudah jauh Lebih baik atau tidak begitu dek

## STIKes Santa Elisabeth Medan

P1	jadi ibu saya juga mau nanya nih apakah perawat memberikan respon yang menyenangkan kepada ibu saat ibu menyampaikan keluhan ibu?
I	ya dek perawat disini baik”nya saya kan ada luka di bokong saya Jadi perawat disini maunya nanti membersihkan jadi meereka gak ada rasa Jiik “eee” biar pun saya merasa risih karna orang yang membersihkan Tapi serisihnya saya mereka tidak jijik dek itulah baiknya merekaDan mereka pun memebrikan respon yang baiklah dek
P1	jadi menurut ibu perawat disini kalo memberikan respon baiklah ya?
I	iya dek memang baik” disini perwat saya pun senang disini dirawat mereka karna pelayanan mereka sudah cukup baik menurut saya dek
P1	menurut ibu apakah perawat slalu memebrikan dukungan dan informasi Atas keluhan ibu?
I	: iya dek memang baik” disini perwat saya pun senang disini dirawat mereka karna pelayanan mereka sudah cukup baik menurut saya dek
P1	menurut ibu apakah perawat slalu memebrikan dukungan dan informasi Atas keluhan ibu?
I	iya dek karnna mereka slalu setiap hari pun kan dek mereka slalu memberikan Saya dukungan suport dimana memeberikan saya kesembuhan gimana saya Menjalani perwatan ini biar saya lebih semangat supaya saya tidak sedih Begitu lah dek
P1	jadi ibu menurut ibu dengan hal seperti itu apakah itu suatu dukungan buat Ibu?
I	ya itu termasuk dukungan bagi saya karna kalimat mereka “eee”bagaimana Keadaan saya apakah saya sudah makan itu suatu perhatian dan semangat Agar saya bisa menjalani perawatan ini dengan baik kedepannya dek begitu Dek,lalu kan dek perawat ini juga slalu memebrikan atau memberitahu lah Gimana sih perkembangan luka saya ini karna sekali 2 hari luka saya di rawatnya jadi

## STIKes Santa Elisabeth Medan

	mereka slalu memberitahu bagaimana perkembangan apakah Semakin baik atau semakin buruk begitu dk
P1	berarti ibu menurut ibu perawat disini slalu memberikan dukungan lah selama Ini
I	iya dek sejauh iniin “eee” iya dek
P1	apakah perawatnya menunjukkan sikap menghargai ibu saat berkomunikasi?
I	iya dek,komunikasi perawat disini memang baiknya karna salah satunya kan Kalo mereka memberikan obat mereka slalu permissi atau minta izin sama saya Sebelum melakukan tindakan lalu mereka juga menjelaskan ini obat apa Fungsinya apa dan diberikan secara apa begitu
P1	jadi ibu menurut ibu sikap yang bagaimana lah yang baik sehingga ibu Mengatakan perawat disini sikapnya menghargai ibu?
I	ya seperti yang saya bilang tadi ya dek ya contohnya sikap “eee” jika ada Keluhan saya mereka langsung cepat meanggapi apa tindakan yang akan Dilakukan lalu mereka juga”eee” slalu memebritau apa sih kedepanny dan Yang tadi saya bilang sebelum dan sesudah melakukan perawatan dan Bagaimana perkembangan pada luka saya jadi komunikasi mereka itu Sangat baik gitu karna apa yang saya tidak tau sebelumnya dan saya rasakan Hari demi hari waktu demi waktu”eee” saya tau keadaan saya ada Perkembangan gitu dek ya itu lah ya saya rasakan selama saya di rawat di sini
P1	baiklah ibu berarti menurut ibu sikap perawat dalam berkomunikasi baik lah Ya ibu?
I	iya dek
P1	bailah ibu terimakasih atas waktunya disini saya sudah selesai melakukan Wawancara kepada ibu semoga ibu cepat sembuh dan cepat berkumpul Dengan keluarga ibu Terimakasih ibu
I	sama” dek

## STIKes Santa Elisabeth Medan

### TRANSKIP WAWANCARA PENELITIAN

Nama Pewawancara : Evlin P Purba

Nama Informan : Ny.R

Umur : 25 Tahun

Pekerjaan Informan : IRT

Tanggal : 10 Juni 2024

P/I	Materi wawancara
P2	selamat Pagi ibu saya mahasiswa dari Stikes Santa Elisabeth Medan disini Saya sedang melakukan penelitian di rumah sakit ini bu jadikan ibu kebetulan Saya penelitian di ruangan ini dan juga ingin izin pada ibu mengontrak waktu Ibu saya ingin melakukan wawancara kepada ibu dan ibu jadi responden saya Sebelumnya ibu apakah ibu bersedia jadi responden saya
I	Bersedia dek
P2	Baik ibu saya izin rekam ya ibu
I	Baik dek
P2	Bagaimana cara perawat menangani keluhan atau informasi ibu?
I	"hmmm" bagaimana ya dek menurut saya kan "eeee"perawatnya cukup Baik sih menangani keluhan saya
P 2	kenapa ibu katakan perawatnya baik dalam merespon keluhan ibu?
I	ya karna setiap saya berikan keluhan saya "eee" perawatnya langsung datang Dan menanggapi keluhan saya dengan baik dek
P2	jadi ibu kenapa ibu katakan slalu baik pernah gak ibu perawat kebaikannya Sampai berkesan gitu?
I	"hmmm "gimana ya ada sih seperti kemarin "eee"halnya sepele sih saya Mengeluh mual kepada perawatnya nah perawatnya itu langsung datang Dan perawatnya juga menanyakan juga keluhan saya dan cepat sih menangani Keluhan saya itu
P2	dari hal baik yang ibu katakan memang semua perawat baik dannjuga apakah Perawat lain berbeda ibu atau bagaimana?

## STIKes Santa Elisabeth Medan

I	Jadi gini “eee” gak semua sih perawatnya baik ada beberapa yang menurut saya Agak sedikit cuek tapi “eee”ibu pikir “eee” itu wajar sih karna melihat”eee” Perawatnya itu kelelahan karna kan banyak juga pasien yang dirawat di rumah Sakit ini jadi wajar sih mereka agak sedikit cuek tapi masi merespon dengan Baik sih
P2	kenapa ibu katakan perawatnya cuek bu karna kecapean kan gak selamanya Perawat itu truss ke ruangan ini dan banyak juganya perawat disini bu?
I	(informan batuk) kan itu menurut saya dek jadi menurut saya mereka ada Yang cuek ya karna saya lihat disini “eee” banyak pasiennya tempat tidurnya Pun full semua jjadi otomatisakan mereka pasti kecapean dan ibu bilang Tadikan walaupun mereka agak cuek tapi tetap merespon dengan baik tentang Keluhan yang saya buat
P2	segitu baiknya perawat disini makanya ibu katakan perawatnya Baik”atau mungkin ada sampai berkesan kali perawat itu disini bu
I	iya lah dek kan ibu udah alami selama ibu dirawat di rumah sakit ini dan Mereka slalu baik dalam menanggapi ataupun merespon keluhan” ibu Walaupun gak semua sih tapi menurut ibu perawat disini baik,tapi memang Perawat muda disini sih agak cuek
P2	cuek dalam hal apa ini ibu mungkin adayang pernah buat ibu kesal gitu atau Bagaiman bu?
I	:”eee”bedanya gini kan dek contohnya nih untuk perawat” mudanya itu saat Ganti ifnus nah perawatnya ini gak ngomong gitu langsungb ganti udah Diganti truss pergi gitu aja tanpa permisi atau apa nah kalo perawat ang udah Senior itu pasti dia sebelum mengganti infus datang menyapa selamat pagi Ibu gimana kabar ditanyain kabarnya bagaimana baru di ganti infusnya baru Habis itu setelah diganti mereka pun “eee” mereka permisi disapa juga pulangNya keluar dari ruangan
P2	Berarti ibu gak semua perwat disini baik ada juga yang menanggapi Keluhan ibu itu dengan hal cuek?

## STIKes Santa Elisabeth Medan

I	kekmana ya sebenarnya mereka baiknya ya mungkin seperti yang ibu katakan Tadi mungkin mereka kecapean atau masalah atau ada tekanan dari senior Ya itu yang membuat mereka sedikit agak cuek
P2	apakah perawatnya menanyakan lebih dalam terkait keluhan ibu?
I	“eee”iy sih dek perawatnya menanyakan lebih dalam apa yang ibu rasakan Kalo saya menegluh perawatnya baik langsung menanggapi dan langsung Ditanya ibu “eee”kenapa baru ditanya kapan sakitnya ini apakah sangat Mengangu ibu atau apa dan lain” banyak lah pokoknya
P2	Emangnya keluhan yang bagaimana ibu sampaikan kepada perawatnya Sehingga perawatnya baik menanggapi ibu?
I	ya seperti kemarin kn saya merasakan nyeri dibagian kepala saya nah Perawatnya itu langsung “eee”datang menjumpai sayadan menanyakan “eee”kapan sakitnya itu dan bagaimana rasa sakitnya nah perawatnya itu juga Menanggapi “eee”memberikan pemahaman kepada saya “eee” mungkin karna Saya baru operasi makanya ada rasa sakit yang saya rasakan di kepala sayaDan perawatnya memberikan saran sih kepada saya supaya lebih banyak Istirahat agar tidak terlalu sakit kepala saya (ahmmmm)
P2	berarti ibu setiap ibu mengeluhkan keluhan ibu perawatnya menanggapi Dengan baik?
I	ya ya begitulah dek menurut saya baik sih perawatnya yang disini.
P2	apakah perawat memberikan respon yang menyenangkan kepada ibu saat ibu Menyampaikan keluhan ibu?
I	ya iyalah dek seperti yang saya ceritakan tadi kan “eee” seperti saya Menegeluhi sakit kepala nah perawatnya ini datang dengan tenang dan tidakTerburu”menanyakan keluhan saya menyentuh pundak saya mungkin Ditengoknya mungkin saya merintis kesakitan kan nah diberikanlah penang Saya diberikan saran supaya istirahat dan berkata supaya nanti diberikan obatDan di sampaikan kepada dokter jadi menurut saya ya mereka baik
P2	jadi ibu seperti yang ibu katakan tadi baik slalu memberikan respon?apakah Semua perawat begitu bu?

## STIKes Santa Elisabeth Medan

I	ya seperti yang saya bilang tadi dek “eee” sejauh ini yah perawatnya baik”Disini dan saya juga melihat “eee” seperti pasien yang di samping saya juga Kan “eee”saat”eee”membutuhkan “eee”bantuan “eee”perawatnya langsung Menanggapi dengan baik
P2	menurut ibu perawat disini responnya langsung cecepat?
I	ya begitulah dek “eee” mereka baik”nya saya lihat sejauh ini dan tidak Ada yang “eee”membuat saya sangat”mengecewakan tidak ada
P2	Menuut ibu apakah perawat salalu memberikan dukungan dan Informasi atas keluhan iibu?
I	<p>“eee” menurut saya kan dek “eee”sangat memberikann dukungan cerita lah Lah dulu saya sedikit ya “eee” kemarin kan “eee”waktu saya masuk di hari Kamis nah,saya itu mengeluh pusing kali sampai saya pingsan dan di bawa Lah saya ke rumah sakit nah setelah itu “eee” saya di periksa dan di hari Jumatnya datang lah dokter meriksa saya dan di informasikan bahwa saya Mengalami tumor otak nah disitu saya merasa “eee”sangat” “ee” tidak percaya Gitu kenapa saya bisa kena penyakitb ini dan saya merasa down kek gitu kan“eee” saya tidak percaya kekmana apakah saya bisa sembuhatau apa “eee” Bimbang lah saya disitu nah disitulah “eee” keluarga pun mendukung saya nah Disaat itu dokter juga menyarankan akan melakukan tindakan operasi disitu</p> <p>Saya juga merasa bingung apakah nanti operasi ini berjalan dengan baik kah Atau kkekmana kah saya juga belum pernah melakukan operasi nah disitu saya Sangat” khawatir atas kondisi saya nah disitu lah “eee” menurut saya,saya sangat Berkesan kepda perawat yang saya katakan baik itu kan “eee”perawatnya ini Sangat memberikan dukungan pad saya ‘eee” di berikan dukungan diberikan Edukasi sebelum operasi dan mereka mendukung saya supaya saya tetap Semangat untuk menjalaninya supaya operasinya berjalan dengan lancar ya Seperti tu lah mereka mendukung saya dengan baik memberikan saya pemahaman Tentang penyakit saya ya walaupun saya tetap “eee” mendapat dukungan dari</p> <p>Keluarga tapi “eee” dukungan dari perawat” tersebut sangat mendukung saya apalagi Saya kan tidak mengerti tentang penyakit saya nah disitu lah mereka mendukung Saya</p>

## STIKes Santa Elisabeth Medan

	<p>menemani saya “eee” apabila ada keluhan atau pun persiapan yang untuk di Lakukan sebelum saya operasi ya seperti itu lah mereka mendukung saya dengan Baik dan juga “eee” perawat nya ini juga tidak hanay memberikan dukungan sama Saya tetapi memberikan informasi dengan jelas “eee” apa saja yang saya lakukan Sebelum saya operasi apakah ada hal yang perlu saya hindari sebelum ope Mereka menjelaskan dengan baik “eee” memebrikan surat persetujuan juga</p> <p>Sebelum operasi kan dan “eee” mereka juga apa ya gimana saya bilang seperti itu lah Memberikan informasi dan baik lah dan sebelumnya saya juga di anjurkan untuk Berpuasa sebelum operasi banyak lah hal”yang mereka berikan kepada saya Sebelum operasi tentang kekhawatiran saya begitu ya gimana kalo orang mau</p> <p>Operasi pasti memiliki ketakutan yang seperti apa gitu apalagi operasi tumor Itu kan termasuk yang “eee” apa namanya penyakit berat</p>
P2	<p>perawat disini sangat memberikan dukungan setiap ada keluhan ibu ?</p>
I	<p>ya itu lah dek, seperti yang saya ceritakan dan sebelum saya operasi itu kan Sebelum saya masuk ke ruangan operasinya perawatnya juga memebri Dukung saya memberikan kekuatan “eee” menyuruh saya untuk berdoa tetap Semangat pasti “eee” Tuhan memberikan terbaik bagi saya dan dengan adanya Dukungan dari perawat tersebut saya ada sedikit kepercayaan saya untuk Menjalani operasi ini akan berjalan dengan baik karna ada dukungan Keluarga dukungan para perawat yang “eee” apalagi saya ingat masuk operasi</p> <p>Mereka “ eee” perawatnya memberikan semangat, semangat ibu pas operasinya berjalan dengan baik ibu tetap percaya dan pelyanan mereka sangat baik lah Kepada saya dan setelah saya operasi pun”eee’ perawatnya juga memberikan Dukungan memberikan semangat misalkan pagi” nih mereka setelah gantian sif “ “ eee” datang setiap pagi ke kamar pasien mereka datang menyapa saya selamat Pagi ibu bagaimana keadaannya apakah masi merasakan sakit atau bagaimana</p> <p>Dah mereka mennayakkan apakah saya sudah makan “eee” itu merupakan suatu Dukungan bagi saya “ee” setelah untuk memulihkan “eee” tenaga saya atas</p> <p>Tindakan operasi tersebut dan saya lebih semangat untuk men jalani “eee’ Perawatan”un tuk kesembuhan saya</p>

## STIKes Santa Elisabeth Medan

	mereka sangat baiklah kepada saya
I	berrarti ibu menurut ibu perawat disin sangat lah mendukung ibu ?
P2	ya itu lah dek makanya saya sangat”salut kepada perawat”mereka pun Sedikit cuek tapi mereka menurut saya itu wajar dan sangat salut kepada Mereka atas dukungan mereka atas semangat mereka atas senyum dan rama Mereka kepada saya jadi itu membuat saya semangat makin salut kepada Perawat disini
I	apakah perawat menunjukkan sikap menghargai ibu dalam hal berkomunikasi?
P2	ya seperti yang saya ceritakan tadi ya mereka sangat baik sih dan Menghargai saya walaupun saya “eee” apa namanya walaupun sayaMemiliki penyakit ini tetapi mereka tetap menghargai dan tidak pernah Menyingung saya pagi berbicara tentang tindakan yang aan dilakukan Kepada saya itu dengan jelas seperti saya tentang prosedur operasi saya akan Merka menjelaskan dengan baik apa saja yang saya haMungkin saya merasa sedikit takut atau banyak lah dan sebelum mereka Meakukan tindakan mereka slalu berkomunikasi kepada saya untuk meminta Persetujuan saya atas tindakan seperti operasi kemarin nah mereka Berbicara dengan jelas memberikan surat persetujuan untuk tindakannyaUntuk penyembuhannya juga mereka persetujuan dari saya atau keluarga saya Nah menurut saya mereka sangat menghargai saya sebelum mereka Melakukan tindakan tersebut mereka berkomunikasi dengan baik dengan saya Jadi mengetahui apa saja “eee” tindakan” yang akan dilakukan oleh perawat” Disini kepada saya sehingga saya “eee” mengerti apa yang akan yang saya Hadapi untuk penyembuhan sayya jadi ya menurut saya sanga” menghargai Mereka dengan senyum mereka menyapa saya dan misal juga kan masuk ke Ruangan ini “eee” mereka juga permisi ibu “eee” mau memberikan obat ya Jadi ada juga komunikasi mereka sebelum melakukan tindakan
P2	bererti menurut ibu komunikasi dengan ibu sikap perawat baik?
I	ya gitu lah dek perawatnya ya sangat menghargai “eee”



## STIKes Santa Elisabeth Medan

	mereka walaupun saya Banyak pertanyaan kepada mereka kan tetapi mereka mengapinya dengan baik Mereka tersenyum apalagi kalo saya udah di senyumi kayak tambah Semangatlah menjalani perawatan saya disini mereka ramah Seperti itu
P2	berarti ibu menurut ibu perawat” sini sangat baiklah ya ibu,baik ibu disini Saya sudah selesai mewawancarai ibu saya banyak berterimakasih ibu Semoga ibu cepat sembuh Saya izin permisi ya ibu
I	iya dek sama’ dek



## STIKes Santa Elisabeth Medan

Nama Pewawancara : Evlin P Purba

Nama Informan : Tn.S

Umur : 48Tahun

Pekerjaan Informan : Buruh

Tanggal : 10 Juni 2024

P/I	Materi wawancara
P3	Selamat siang pak disini saya mahasiswa dari Stikes Santa Elisabeth Medan Izin pak disini saya akan melakukan penelitian kepada Bapak tentang bagaimana komunikasi perawat dalam ruangan ini tapi sebelumnya pak,Bapak bersedia jadi responden saya pak?
I	Saya bersedia
P3	Bagaimana kabar bapak hari ini udah lebih bik atau bagaimana?
I	Alhamdullilah sudah sehat dari yang semalam itu sudah lebih baik
P3	sudah berapa hari Bapak di rawat disini ?
I	Sudah 3 hari ya ma (informan bertanya kepada istri) 3 hari lah jumat sore kami masuk sabtu minggu senin ( Informan menghitung Hari)
P3	Bagaimana cara perawat menangani keluhan Bapak selama Bapak di Rawat di ruangan ini?
I	ya sebenarnya tergantung pasiennya kalo pasiennya kalo pasiennya tidak Rewel perawatnya pun gak itu cepat di tangapi ( Perawat sedng mengganti infus pasien) istilahnya cepat di tangapi misalnya Kalo perlu apa” misalnya mbak badan saya demam gitu” cepat datangnya
P3	kalo perawatnya menangani keluhan sakit bapak apakah perawat itu Menangani baik atau bagaimana ?
I	tanggapannya baik,cuman dia gak bisa ngambil keputusan di bilang nunggu dokternya.

## STIKes Santa Elisabeth Medan

P3	Berarti prawat baik menanggapi keluhan bapak?
I	iya,cuman tidak bisa ngambil keputusan sendiri
P3	: kalo bapak mengeluh tentang suster saya kesakitan apakah perawatnya Menanyakan lebih dalam atau bagaimana tangapan perawat?
I	ya pasti nanya apa yang sakit pak misalnya kita tau Batu empedu nanti dia Nanyakkan ada yang sakit pak entah keram ini-ini dia pasti nanya dan juga di tanya mulai kapan sakitnya
P3	Berarti selama bapak di rawat disini perawatnya baik dalam menayakan keluhan Bapak?
I	Iya,Tangapannya bagus
P3	apakah selama bapak di rawat di ruangan ini apakah semua perawat Memberikan tangapan yang baik atau mungk9in ada yang berbeda?
I	ada,ada,semuanya cuman kebanyakan umumnya yang lebih senior lebih memahami gitu
P3	ya tadi kan bapak bilang kan ada lah tapik tidak semuua?
I	iya agak cuek gitu (pasien meganguk)
P3	dalam hal apa perawat cuek menanggapi bapak atau mmungkin ada kejadian gitu?
I	bukan,bukan gini misalnya kan kalo misalnya masang infus gitu kan gak Mau Nanya ada agi pak sakit pak gini ahhh,biasanya kan apalagi kalo Ngasi Obat gini tahan ya pak, sakit sikit, sabar ya itu suatu perhatian juga
P3	berarti adalah yang cuman ngasih aja?
I	ada cuman ngasi srettt udah
P3	Berarti saat masuk obatnya gak ada komunikasi gitu?
I	ada,cuman permsi ngasih obat cuan sikit ya pak agak sakit tahan di gini”kan( mengosok tangan pasien) dikasi alkhoh itu ahhh ada yang gak srettt udah

## STIKes Santa Elisabeth Medan


P3	Berarti cuman memasukkan langsung pergi?
I	Nah gitu pigi ahhh cuek gitu jadi kesannya se macam udah di gini”in Dikasi kertas itu bapak gini kan lagi nanti y supaya lembut biar gak keram Kali itukan suatu nasehat kan gitu
P3	Berrti berbeda”lah cara pemberian perawat?
I	iya,ngasi tau
P3	jadi pak apakah perawat ini,sebelumnya tindakan apa yang pernah dilakukan Sama Bapak ?
I	gak ada,itulah malam” saya kedinginan disitu saya ada ngeluh tolonng lah Suster gini”nanti ya pak makanya dipindahkan saya kemari ntar ya pak nanti Saya pindah kan Cuma saya bikin laporannya dulu nanti dipindahkan ke sini Itu gak bisa asal kami pindah kan pak karna itu harus prosedur dari bawah Katanya karna nomor bapak sama obat bapak makan bapak sudah tercantum Nonya jadi kalo kami pindahkan gitu aja nanti obat bapak jadi dimakan Orang itu jadi gak sembarangan memang bisa katanya Cuma dalam satu hari Ini tahan”kan dulu lah makanya itu saya piindah kemari
P3	jadi gini pak setelah mengeluh nih kedinginan apakah bapak itu di hari itu Di pindah kan tau besoknya pak?
I	di hari itu saya pindah
P3	Berarti tangapan atau respon perawat itu cepat ya pak?
I	Responnya ceptat malahan orang itu mau mengasihkan selimut lagi kalo Kedinginan lagi,dia mau ngasih tambah selimut perwatnya tanggap
P3	apakah perawat memberikan respon yang menyenangkan saat bapak Menyampaikan keluhan
I	enak juga kadang di ajak bercanda tapi ada juga yang istilahnya kurang mau Bercanda gitu
P3	pernag gak pak yang memberikan respon yang tidak menyenangkan kepada Bapak?
I	belum pernah orang slalu peduli sama pasien,
P3	menurut bapak apakah perawat slalu memberikan dukungan dan informasi Atas keluhan bapak?

## STIKes Santa Elisabeth Medan

I	Dia slalu menekankan supaya kita minum obat kita makan kita cepat sehat Empathylah perawat
P3	pernah gak pak bapak itu dapat perawat yang tidak empathy kepada bapak?
I	itu yang saya bilang tadi kan ada juga kan udh tengah malam gitu ngasih infus kita belum tidur dia gak ada bilang apa”udah pigi aja dia tidak mau bilang tidur pak udah malam ini kasi aja truss pigi tidak ada perhatian hmmm Ganti udah pigi eh
P3	apakah kebanyakan pefrawatnya gitu pak?
I	tidak kebanyakan perhatiannya itu,mungkin pas itu moodnya gak bagus Besoknya bagus hahaha
P3	apakah perawat menunjukkan sikap menghargai Bapak dalam Berkomunikasi ?
I	ya biasanya kalo disini baik”belum ada semua perawat di sini baik’dan juga Ramah”,cuman beda” seperti yang saya bilang tadi gak semua ya kalo bisa Semua lah baik di arah gitu tapi umumnya lebih baik
P3	Baik pak disini saya sudah selesai meawancarai bapak dan saya Berterimakasih pak
I	Sama”



## STIKes Santa Elisabeth Medan

 **SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIKes)  
SANTA ELISABETH MEDAN**  
Jl. Bunga Terompet No. 118, Kel. Sempakata, Kec. Medan Selayang  
Telp. 061-8214020, Fax. 061-8225509 Medan - 20131  
E-mail: stikes\_elisabeth@yahoo.co.id Website: www.stikeselisabethmedan.ac.id  
Medan, 16 Januari 2024

Nomor : 0130/STIKes/RSE-Penelitian/1/2024  
Lamp. : -  
Hal : Permohonan Pengambilan Data Awal Penelitian

Kepada Yth.:  
Direktur  
Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan  
di-  
Tempat.

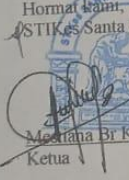
Dengan hormat,

Dalam rangka penyelesaian studi pada Program Studi S1 Ilmu Keperawatan STIKes Santa Elisabeth Medan, melalui surat ini kami mohon kesediaan Bapak untuk memberikan ijin pengambilan data awal bagi mahasiswa tersebut. Adapun nama mahasiswa dan judul proposal adalah:

NO	NAMA	NIM	JUDUL PROPOSAL
1.	Evlin P. Purba	032020068	Persepsi Pasien Tentang Kualitas Komunikasi Interpersonal Perawat Dalam Asuhan Keperawatan Di Ruangan Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,  
STIKes Santa Elisabeth Medan

  
Mediana Br. Karo, M. Kep., DNSc  
Ketua

Tembusan:  
1. Mahasiswa yang bersangkutan  
2. Arsip



# STIKes Santa Elisabeth Medan

Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan



## PROPOSAL




Nama Mahasiswa : Erlin Purba  
NIM : 032020068  
Judul :  
  
  
Nama Pembimbing I : Samfriati Sinuat S.Kep.Ns.Mart  
Nama Pembimbing II : Aranna Ginting S.Kep.Ns.M.Kep.  
Nama Pembimbing III : Jogentor Fene S.Kep.Ns.M.Kep.

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF		
				PEMB I	PEMB II	PEMB III
1.	Rabu 6-09-2023	Samfriati Sinuat	Dasar pengangkatan Judul : - Jenis penelitian yg dipikirkan. - Sampel harus memenuhi - Ada referensi Jurnal 30% - Tempat terjangkau. - Budget tidak besar			
2.	Sabtu 16/09/23	Samfriati Sinuat	Pengajuan judul proposal "hubungan ekonomi dengan terjadinya stunting pada anak balita". Sampel tidak memenuhi.  "hubungan spiritual dengan ketekunan keluarga pasien yang dirawat di ICU RS. Santa Elisabeth.			

# STIKes Santa Elisabeth Medan

Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan



3.	Kamis 26/10/23	Samfriati Sinurat	Pengajuan Judul "Gambaran spiritual Mahasiswa Ners 2 dalam praktek klinik		
4)	13 Senin 13/10/2023	Samfriati Sinurat Dan Amrita Ginting S-kep. ns. m. kep	Pengajuan Judul " Hubungan Pola asuh orang tua dengan kejadian sifilis Bivara Pada anak usia 3-12 tahun"		
5.	Jumat 18/11/2023	Amrita Ginting S-kep. ns. m. kep	Gambaran tingkat Stress mahasiswa Ners IV Dalam penyus- nan skripsi		
6.	Kamis 23/11/2023	Amrita Ginting S-kep. ns. m. kep	Gambaran perilaku sadar Pada siswa Remaja Putri di sekolah Rk Deli tua Medan - mencari kuesioner yang mencakup 3 faktor perilaku stres pengetahuan perilaku		

## Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan



7	kamis 12/01/2024	Amrita Ginting S.kep, N.S.M. kep	konsul: BAB 1 BAB 2 BAB 3 Perbaikan penulisan BAB 3 disesuaikan		
8	06/01/2024	Sampriati Sinurat	konsul BAB 1 BAB 2 BAB 3 BAB 4 Perbaikan tidak sesuai dengan konsep		
9	16/01/2024	Sampriati Sinurat	konsul BAB 1-4 Perbaikan BAB 1 penulisan perkuat BAB 1 BAB 4 sesuaikan dengan judul		
10	19/01/2024	Sampriati Sinurat	konsul BAB 1-4 Perbaikan <del>perbaikan</del> BAB 4 disesuaikan dengan konsep		



# STIKes Santa Elisabeth Medan



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan

## PROPOSAL

Nama Mahasiswa : Evita P. Purba  
NIM : 032020068  
Judul : Perspektif Pasien tentang Kualitas Komunikasi  
Perawat Interpersonal Perawat dalam asuhan  
keperawatan di ruangan rawat inap  
Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan  
Nama Pembimbing I : Samerlati Sinurat S.Kep.NS.I.MAN  
Nama Pembimbing II : Amtha Bintang S.Kep.NS.I.M.Kep

NO	HARI/ TANGGAL	PEMBIMBING	PEMBAHASAN	PARAF	
				PEMB I	PEMB II
11	20/01/2024	Samerlati Sinurat	Bimbingan pembahasan BAB I kurang kuat untuk dihefti		
12	23/01/2024	Samerlati Sinurat	Pahami dan Judul skripsi mu		



## STIKes Santa Elisabeth Medan



Buku Bimbingan Proposal dan Skripsi Prodi Ners STIKes Santa Elisabeth Medan

PRODI NERS

14	29/01/2024	Sampitri Sinurat	- Buat dan BAB 1 komunikasi dan dalam kepasan pasien BAB 2 di buat dalam narasi BAB 4 validasi perbandingan dengan komunitas		
13	27/01/2024	Amnita Ginting S.Kep.Ns. M.Kep	Perbaiki BAB 4 Perbaiki dari referensi dari buku Polid dan perhatian defenisi operasional		f
14	05/01/2024	Amnita Ginting S.Kep.Ns. M.Kep	konsumi BAB 4 Acc Mapu		f