

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Tidak selalu problematika kesehatan bersumber dari individu maupun kelompok masyarakat. Pada umumnya penyakit yang diderita individu, maupun kelompok masyarakat bersumber dari ketidak tahuan dan salah tafsir terhadap informasi kesehatan yang diperoleh. Maka dari itu diperlukan adanya kegiatan komunikasi di dalam dunia kesehatan yang mudah dipahami, efektif, dan efisien agar informasi dapat dicerna oleh individu maupun kelompok masyarakat.

Komunikasi kesehatan merupakan bagian dari komunikasi antar manusia yang memiliki fokus pada bagaimana seorang individu yang merupakan bagian dari kelompok masyarakat menghadapi berbagai masalah yang berhubungan dengan kesehatan serta berupaya untuk memelihara kesehatannya (Northouse dalam Notoatmodjo, 2005). Komunikasi di dalam dunia kesehatan meliputi penyampaian pesan yang memiliki tujuan untuk melakukan penyampaian pesan hingga mempengaruhi suatu proses pengambilan keputusan dengan upaya mengatur dan meningkatkan kesehatan individu maupun kelompok masyarakat. Selain itu komunikasi kesehatan juga berfungsi dalam menyebarkan informasi yang berhubungan dengan kesehatan kepada masyarakat agar tercipta kehidupan yang sehat, menumbuhkan kesadaran, mendorong memiliki pola hidup sehat dengan cara memotivasi individu untuk melaksanakan perilaku hidup sehat yang dianjurkan.

Komunikasi kesehatan memiliki peran dalam upaya pencegahan kesehatan serta menginformasikan segala macam hal yang menyangkut tentang kesehatan. Komunikasi kesehatan dianggap relevan dengan beberapa konteks di dalam kesehatan seperti 1) Hubungan tenaga kesehatan dengan pasien, 2) Pemahaman individu terhadap informasi kesehatan, 3) Kepatuhan individu dalam proses pengobatan 4) Penyampaian informasi dan penyuluhan kesehatan 5) Memberikan edukasi kepada individu dan masyarakat mengenai resiko tentang kesehatan. 6) Menggambarkan garis besar profil kesehatan di media masa 7) Memberikan informasi kepada pengguna jasa kesehatan mengenai cara mendapatkan sistem dan fasilitas kesehatan secara umum dan, 8) mengembangkan aplikasi program - program kesehatan.

Salah satu konteks komunikasi kesehatan yaitu hubungan antara tenaga kesehatan dengan pasien termasuk ke dalam peran penting komunikasi kesehatan karena dapat mempengaruhi kondisi biologis, psikologis dan sosial kemasyarakatan. Ketiga faktor tersebut dapat mempengaruhi kesehatan seseorang individu. Karena komunikasi dengan pasien/penderita lebih bersifat terapeutik yang berarti memfasilitasi proses penyembuhan. Menurut (Purwanto dalam Damiyanti, 2008) komunikasi kesehatan terapeutik memiliki maksud untuk memberikan bantuan kepada pasien berupa mengurangi beban perasaan dan pikiran serta mengurangi kecemasan pasien dan membantu pasien mengambil tindakan yang tepat.

Hubungan antara tenaga kesehatan dengan pasien dapat dilakukan secara verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal terhadap pasien pada umumnya berupa sapaan selamat pagi, menanyakan kondisi yang dirasakan pada hari ini hingga

berbincang mengenai persoalan – persoalan lainnya selain persoalan kesehatan. Sedangkan komunikasi nonverbal yang dilakukan terhadap pasien biasanya berupa senyuman, raut wajah yang bahagia, menyentuh bagian tertentu seperti pundak pasien saat berbicara dengan maksud membuat pasien tenang dan nyaman.

Komunikasi nonverbal adalah berbagai macam isyarat gerak tubuh, sikap, suara, intonasi, dan sebagainya yang memungkinkan individu untuk berkomunikasi tanpa menggunakan kata – kata (Bovee & Thill dalam Sri Haryanti, 2001:20). Selain itu komunikasi nonverbal memiliki arti lain sebagai komunikasi nirlisan atau tidak menggunakan lisan (kata – kata). Komunikasi nonverbal pada umumnya menggunakan bahasa tubuh, ekspresi pada wajah, air muka, isyarat gerak, kontak mata, dan bau - bauan. Penggunaan beberapa macam objek seperti topi, kacamata, gelang, anting, sepatu, aksesoris lainnya dan simbol – simbol artifaktual lainnya. Cara berbicara seperti intonasi, penekanan, emosi, dialek, desahan gumaman, dan simbol – simbol paralinguistik lainnya.

Komunikasi nonverbal memiliki peran yang tidak kalah pentingnya dengan komunikasi verbal, namun komunikasi nonverbal dapat berakibat fatal apabila seseorang belum memahami lambang komunikasi nonverbal yang ada. Komunikasi yang paling efektif adalah perpaduan antara komunikasi verbal dan nonvbal. Menurut Albert Mahrabian (1971) memiliki kesimpulan mengenai tingkat kepercayaan dari pembicaraan orang yaitu 7 persen berasal dari lisan atau bahasa verbal, 38 persen dari vokal suara, dan 55 persen dari ekspresi muka. Albert juga menambahkan bahwa jika terjadi perbedaan antara apa yang diucapkan seseorang dengan perbuatannya, orang lain cenderung lebih melihat

kepada hal – hal yang bersifat nonverbal. Mark Knapp (1978) menyebutkan bahwa komunikasi nonverbal dalam berkomunikasi memiliki fungsi untuk : meyakinkan apa yang diucapkannya (*repetition*), mengungkapkan perasaan dan emosi yang tidak bisa diungkapkan dengan kata – kata (*substitution*), menunjukkan jati diri sehingga orang lain bisa mengenalnya (*identity*), menambahkan dan melengkapi ucapan – ucapan yang dirasakan belum sempurna.

Komunikasi nonverbal tetaplah memiliki batasan dalam proses komunikasinya walaupun komunikasi nonverbal merupakan komponen pelengkap dari komunikasi verbal, batasan – batasan tersebut antara lain sebagai berikut : 1) komunikasi nonverbal harus selalu berada dalam konteksnya karena arti dalam simbol – simbol nonverbal memiliki makna tersendiri. 2) Perilaku nonverbal memiliki batasan yang terdapat pada gerak otot seperti mimik wajah, mengangguk, menggeleng, mengacungkan jari dan lainnya. 3) Gerakan pada komunikasi nonverbal terintegrasi dalam mengomunikasikan makna – makna tertentu. 4) Tindakan komunikasi nonverbal ditentukan melalui maksud - maksud tertentu individu. 5) Perilaku nonverbal tidak dapat dibohongi karena sangat terpercaya.

Akhir – akhir ini komunikasi kesehatan berperan sangat penting, karena dunia sedang digemparkan oleh pandemi virus Covid-19 yang dapat menular dari individu ke individu. Komunikasi kesehatan mengambil peran dalam langkah – langkah pencegahan maupun penanggulangan virus Covid-19. Langkah – langkah pencegahan virus Covid-19 dilakukan dengan cara memberikan sosialisasi kepada masyarakat untuk berdiam diri dirumah selama masa pandemi, menggunakan masker bila terpaksa keluar rumah, selalu mencuci tangan, tidak melakukan kontak fisik secara langsung, tidak berkerumun, hingga mempengaruhi

keputusan pemerintah untuk melakukan PSBB (Pembatasan Sosial Bersekala Besar). PSBB dilaksanakan pada 31 Maret 2020 lalu berdasarkan PP Nomor 21 Tahun 2020 dalam rangka percepatan penanganan Covid-19. Sedangkan untuk penanggulangan virus Covid-19 pemerintah telah menyiapkan rumah sakit rujukan khusus pasien pengidap Covid-19 lengkap dengan tenaga kesehatan serta mobil ambulance yang siap menjemput pasien Covid-19 dari rumah atau pun dari rumah sakit umum.

Angka kematian akibat Covid-19 yang tinggi, membuat para tenaga kesehatan yang bertugas di rumah sakit khusus Covid-19 menggunakan APD (Alat Perlindungan Diri) pada saat berada di lokasi rumah, sakit terlebih lagi saat berinteraksi dengan pasien Covid-19. APD pada umumnya terbagi menjadi enam jenis yaitu : 1) Topi pelindung berbentuk (*helmet*), 2) kacamata pelindung, 3) Penutup Telinga, 4) Penyumbat Telinga, 5) *Respirator* (pelindung alat kesehatan) dan, 6) Masker. Banyaknya komponen APD yang digunakan oleh tenaga kesehatan membuat sulitnya melakukan komunikasi nonverbal antara tenaga kesehatan dengan pasien. Padahal dalam rangka mempengaruhi kondisi biologis dan psikologis pasien melalui komunikasi terapeutik, komunikasi verbal dan nonverbal yang dilakukan tenaga kesehatan haruslah saling melengkapi agar komunikasi berjalan efektif (Roudhonah, 2018).

Bedasarkan latar belakang diatas peneliti ingin meneliti simbol – simbol nonverbal apa saja yang digunakan tenaga kesehatan terhadap pasien Covid -19, mengingat komunikasi nonverbal harus dapat melengkapi komunikasi verbal agar terciptanya komunikasi yang efektif. Maka dari itu peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “PENERAPAN KOMUNIKASI NONVERBAL PETUGAS KESEHATAN TERHADAP PASIEN COVID-19 DI RUMAH SAKIT PUSAT ANGKATAN DARAT GATOT SUBROTO”.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Penelitian ini terkait komunikasi nonverbal dalam bidang kesehatan. Komunikasi dalam bidang kesehatan berfokus pada peran komunikasi khususnya nonverbal dalam hal keperawatan yang disebut dengan komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik memiliki peran dalam mempengaruhi kondisi psikologis pasien berupa mengurangi beban perasaan dan pikiran serta mengurangi kecemasan dan membantu pasien dalam mengambil tindakan yang tepat. Tenaga keperawatan memiliki peran penting dalam berlangsungnya komunikasi terapeutik ini. Berdasarkan pada upaya untuk mengetahui komunikasi nonverbal dalam bidang kesehatan khususnya hal keperawatan yang biasa disebut komunikasi terapeutik, maka penelitian ini akan difokuskan pada proses interaksi dalam berkomunikasi antara pasien dan tenaga keperawatan secara nonverbal. Komunikasi nonverbal dalam bidang kesehatan yang menjadi fokus pada penelitian ini secara khusus akan mengambil tempat pada proses komunikasi nonverbal yang terjadi di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat (RSPAD) Gatot Subroto.

Latar belakang waktu yang diambil peneliti yaitu pada masa pandemi Covid-19. Pada masa pandemi Covid-19 banyak pasien yang harus menjalankan rawat inap baik di rumah sakit maupun di tempat – tempat isolasi yang telah disediakan oleh pemerintah. Mengingat virus Covid-19 adalah virus baru yang belum memiliki obat dan juga dapat menyebabkan kematian bagi pasien yang memiliki riwayat penyakit berat maka peran komunikasi terapeutik sangat dibutuhkan dalam proses perawatan. Hasil dari proses komunikasi terapeutik diharapkan dapat menjadi penguat imunitas dan mengurangi beban perasaan pasien karena hanya imunitas tubuh yang kuat yang dapat membuat pasien sembuh dari Covid-19. Fokus penelitian tersebut dipusatkan untuk mengetahui proses komunikasi nonverbal di bidang kesehatan apa saja yang terjadi antara tenaga kesehatan dan pasien Covid-19 di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat (RSPAD) Gatot Subroto. Pada fokus penelitian tersebut akan dibagi menjadi tiga tahapan utama yaitu: komunikasi nonverbal pada pasien yang baru masuk, komunikasi nonverbal selama masa perawatan, dan komunikasi nonverbal saat pasien dinyatakan sembuh.

### **1.3 Batasan Masalah**

Pembatasan masalah dilakukan untuk menjaga pokok bahasan tetap relevan dan tidak melebar. Pemberian batasan masalah dilakukan agar pembahasan penelitian lebih terarah dan mudah dipahami serta tujuan penelitian akan mudah tercapai. Maka, adapun pembatasan masalah pada penelitian ini ialah :

1. Proses komunikasi nonverbal yang terjadi antara petugas kesehatan dan pasien Covid-19 pada saat pasien baru masuk,
2. Proses komunikasi nonverbal yang terjadi antara petugas kesehatan dan pasien Covid-19 pada saat masa perawatan,
3. Proses komunikasi nonverbal yang terjadi antara petugas kesehatan dan pasien Covid-19 saat pasien dinyatakan sembuh.

### **1.4 Pertanyaan Penelitian**

Bedasarkan pada latar belakang yang telah dijelaskan, pertanyaan penelitian yang kemudian akan menjadi perhatian penulis terkait komunikasi nonverbal pada bidang kesehatan yang terjadi antara petugas kesehatan dan pasien Covid-19 di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat (RSPAD) Gatot Subroto. Maka pertanyaan penelitian yang dirumuskan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi nonverbal apa yang terjadi antara petugas kesehatan dan pasien Covid-19 pada saat pasien baru masuk?
2. Komunikasi nonverbal yang terjadi antara petugas kesehatan dan pasien Covid-19 pada saat masa perawatan (mencangkup proksemik, artifaktual, paralinguistik, Haptic, kinestik, olfaksi)?
3. Komunikasi nonverbal yang terjadi antara petugas kesehatan dan pasien Covid-19 pada saat pasien dinyatakan sembuh?

## 1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan guna mempelajari dan mengetahui simbol komunikasi nonverbal apa saja yang timbul antara petugas kesehatan dan pasien Covid-19 di Rumah Sakit Pusat Angkatan Darat (RSPAD) Gatot Subroto. Penelitian ini dilakukan guna mengetahui bagaimana suatu simbol komunikasi nonverbal dapat mempengaruhi kondisi kesehatan pasien Covid-19. Penelitian ini juga guna mempelajari dan mengetahui makna yang tercipta dari hasil komunikasi yang berlangsung antara tenaga kesehatan dan pasien Covid-19. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui komunikasi nonverbal apa yang terjadi antara petugas kesehatan dan pasien Covid-19 pada saat pasien baru masuk serta makna dan pemaknaan yang timbul dalam proses komunikasi tersebut.
2. Mengetahui komunikasi nonverbal apa yang terjadi antara petugas kesehatan dan pasien Covid-19 pada saat masa perawatan serta makna dan pemaknaan yang timbul dalam proses komunikasi tersebut.
3. Mengetahui komunikasi nonverbal apa yang terjadi antara petugas kesehatan dan pasien Covid-19 pada saat pasien dinyatakan sembuh serta makna dan pemaknaan yang timbul dalam proses komunikasi tersebut.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Selain memiliki tujuan, dalam penelitian ini terdapat manfaat secara Akademis dan Praktis.

### 1.6.1 Manfaat Akademis

1. Penelitian ini saya harapkan dapat bermanfaat dan digunakan sebagai referensi baru dalam mata kuliah di Jurusan Ilmu Komunikasi.
2. Penelitian ini juga saya harapkan dapat bermanfaat dan digunakan sebagai referensi penulisan ilmiah dalam rumpun ilmu kesehatan.
3. Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan bagi pembaca tentang komunikasi nonverbal pada dunia kesehatan.
4. Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan bagi pembaca tentang simbol – simbol komunikasi nonverbal yang digunakan tenaga kesehatan kepada pasien Covid-19.

### 1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi masyarakat: Diharapkan dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya yang membahas tentang hal yang serupa.
2. Bagi perusahaan atau badan yang terkait: Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi para tenaga kesehatan, dan relawan Covid-19 tentang simbol – simbol komunikasi nonverbal yang digunakan.
3. Bagi penulis: Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan yang dapat memberikan wawasan berpikir terutama berkaitan dengan simbol – simbol komunikasi nonverbal yang berada di ranah dunia kesehatan.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Bagian ini dibuat bertujuan untuk membantu penulis mengurutkan proses penelitian berdasarkan proses penelitian berdasarkan kerangka ilmiah yang diharapkan bagi penulisan skripsi. Proposal penelitian ini akan disusun secara sistematis mengikuti struktur yang telah ada dengan dibagi menjadi beberapa bab, antara lain.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bagian ini mendeskripsikan mengenai latar belakang masalah, batasan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan proposal.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bagian ini berisi mengenai landasan teori yang akan digunakan dalam penelitian serta kerangka pikir yang digunakan dalam kegiatan penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bagian ini berisi mengenai panduan penelitian, sifat penelitian, metode penelitian, fokus penelitian, lokasi dan waktu penelitian, serta teknik pengumpulan data yang akan dilakukan oleh peneliti.

### **BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL**

Bagian ini berisi mengenai hasil yang didapatkan dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, serta pembahasan dari hasil yang telah didapatkan dengan mengaplikasikan teori dan studi yang digunakan dalam penelitian.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bagian ini berisi mengenai kesimpulan yang didapatkan dari pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan, serta saran terkait penelitian.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Memuat referensi yang peneliti gunakan untuk melengkapi pengumpulan data-data dalam proses pengerjaan penelitian