

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi disegala bidang, meningkatkan taraf hidup masyarakat serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya hidup sehat menyebabkan peningkatan tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu.

Rumah Sakit sebagai salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan harus senantiasa memberikan pelayanan yang memuaskan kepada klien dan keluarganya. Mutu pelayanan di Rumah sakit juga dipengaruhi oleh pelayanan keperawatan yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan.

Oleh karena untuk meningkatkan mutu pelayanan itu perawat harus memiliki kemampuan berkomunikasi terapeutik secara benar. Perawat mampu membangun hubungan dengan klien dan membantunya memenuhi perilaku sehat melalui komunikasi. Komunikasi perawat bergantung pada kemampuannya mengirimkan pesan yang bermakna. Perawat akan mampu mengkomunikasikan ide-idenya secara efektif, ketika dia mampu mengidentifikasi faktor yang berpengaruh dalam proses pengiriman dan penerimaan, serta mampu mempersepsikan secara tepat pesan yang disampaikan klien

Komunikasi terapeutik yang dilakukan melalui proses keperawatan merupakan tindakan yang direncanakan dan disengaja dalam membantu proses interaksi antara perawat klien. Komunikasi yang efektif dibutuhkan dalam membantu klien

beradaptasi dengan perubahan yang terjadi yang terkadang menyebabkan perubahan-perubahan dalam status kesehatan seseorang Arwani, (1997).

Mengerti proses komunikasi dan mempunyai berbagai ketrampilan berkomunikasi, diharapkan perawat dapat memakai dirinya secara utuh (verbal dan non verbal) untuk memberi efek yang terapeutik pada klien. Hubungan perawat klien yang terapeutik adalah pengalaman belajar bersama dan pengalaman perbaikan emosi bagi klien. Dalam hal ini, perawat memakai dirinya secara terapeutik dan memakai berbagai teknik komunikasi agar perilaku klien berubah kearah yang positif seoptimal mungkin.

Dalam rangka melaksanakan komunikasi yang terapeutik, perawat harus menganalisa dirinya : kesadaran diri, klarifikasi nilai, perasaan, kemampuan sebagai role model. Seluruh perilaku dan pesan yang disampaikan perawat (verbal dan non verbal) hendaknya bertujuan terapeutik untuk klien.

Analisa hubungan yang terapeutik perlu dilakukan untuk evaluasi perkembangan hubungan dan menentukan teknik dan ketrampilan yang tepat dalam setiap tahap untuk mengetahui masalah klien dengan prinsip disini dan saat ini.

Rumah Sakit Umum Daerah Saras Husada Purworejo (RSUD Saras Husada Purworejo) merupakan Rumah sakit milik pemerintah kabupaten Purworejo, dengan kapasitas tempat tidur 124 terdiri dari klas I, klas II, klas III dan Utama. Menurut data dari Rekam Medik (RM) RSUD Saras Husada Purworejo menunjukkan BOR (*Bed Occupation Rate*) 56,69% dan LOS (*Length Of Stay*)

4,21, sedangkan dari bidang keperawatan diperoleh data bahwa jumlah perawat di RSUD Saras Husada Purworejo adalah 150 orang terdiri dari 6 orang S I keperawatan, 90 orang D III keperawatan, 11 orang bidan dan sisanya 40 orang SPK. Ada enam ruang rawat inap yaitu Anggrek, Flamboyan, Dahlia, Teratai, utama dan Melati, dimana ruang Utama memiliki BOR (*Bed Occupatio Rate*) 80%.

Berdasarkan data tersebut menunjukkan tingkat pendidikan perawat masih beragam bahkan masih ada 40 orang dengan pendidikan SPK sehingga beragam pula kemampuannya dalam melaksanakan komunikasi terapeutik. Data yang penulis peroleh dari diklat di Rumah Sakit ini belum pernah diadakan pelatihan atau workshop tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik. Study pendahuluan yang penulis lakukan dengan cara observasi kebeberapa ruang rawat inap ternyata perawat dalam melaksanakan komunikasi yang terapeutik masih beragam, hal ini bisa dilihat pada saat perawat melaksanakan tindakan keperawatan rata-rata perawat belum melaksanakan secara lengkap, walaupun sebagian sudah melaksanakannya secara lengkap. Padahal menurut Kotler cit, Parnyoto (1995), salah satu tuntutan atau harapan klien terhadap individu pemberi pelayanan termasuk perawat adalah kredibilitas yaitu dapat dipercaya. Hubungan yang dapat dipercaya antara perawat-klien akan menimbulkan kepuasan total bagi klien, tetapi salah satu hambatan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan adalah komunikasi yang kurang, sehingga rasa percaya klien terhadap perawat sulit tercapai. Apabila hal ini dibiarkan pada akhirnya dikhawatirkan akan menurunkan

BOR (*Bed Occupation Rate*) dikarenakan tidak ada rasa percaya klien terhadap perawat. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk mengevaluasi bagaimana pelaksanaan komunikasi terapeutik oleh perawat terutama di Ruang Utama RSUD Saras Husada Purworejo disamping itu disini juga belum pernah dilakukan evaluasi tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas timbul pertanyaan penelitian “Bagaimanakah pelaksanaan komunikasi terapeutik oleh perawat di Ruang Utama RSUD Saras Husada Purworejo”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah mengetahui pelaksanaan komunikasi terapeutik oleh perawat di RSUD Saras Husada Purworejo”.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui pelaksanaan tahap-tahap komunikasi terapeutik(tahap Preinteraksi, tahap orientasi, tahap kerja, dan tahap terminasi),
- b. Mengetahui ketrampilan perawat dalam menunjukkan sikap empati,

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi pendidikan

Dengan dilaksanakannya penelitian tentang komunikasi terapeutik dapat menjadi masukan bagi institusi pendidikan untuk lebih banyak waktu dalam materi komunikasi terapeutik dan memasukkan skill lab tentang komunikasi terapeutik dalam mata ajaran.

2. Bagi perawat

Dengan dilaksanakannya penelitian komunikasi terapeutik perawat akan mendapatkan gambaran seberapa besar kemampuannya dalam berkomunikasi yang terapeutik sehingga perawat akan berusaha meningkatkan kemampuan dirinya dalam bidang ketrampilan berkomunikasi terapeutik antara perawat dan klien.

3. Bagi Rumah Sakit

Dengan dilaksanakannya penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik oleh perawat di RSUD Saras Husada Purworejo dan memberikan masukan bagi pimpinan dan staf perawatan untuk