

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Komunikasi adalah suatu interaksi antara perawat dan pasien, perawat dan profesional kesehatan lain, serta perawat dan komunitas. Proses interaksi manusia terjadi melalui komunikasi verbal dan non verbal, tertulis dan tidak tertulis, terencana dan tidak terencana. Agar perawat efektif dalam berinteraksi, mereka harus memiliki ketrampilan komunikasi yang baik. Mereka harus menyadari kata-kata dan bahasa tubuh yang mereka sampaikan pada orang lain. Ketika perawat mengemban peran kepemimpinan, mereka harus menjadi efektif, baik dalam ketrampilan komunikasi verbal maupun komunikasi tertulis (Kathleen, 2007).

Komunikasi yang jelas dan tepat penting untuk memberikan asuhan keperawatan yang efektif, dan ini adalah tantangan yang unik dalam bidang perawatan kesehatan saat ini. Banyak tantangan dalam memberikan perawatan untuk pasien, adanya diversitas budaya dan bahasa juga menjadi tantangan dalam bekerja dengan kolega. Komunikasi yang jelas mengenai perawatan dan mengenai informasi klien sama pentingnya, baik dalam bentuk interaksi verbal maupun non verbal (Kathleen, 2007).

Komunikasi terapeutik sangat dibutuhkan oleh lanjut usia mengingat lanjut usia sangat sensitif dan perawat harus menerapkan pola komunikasi terapeutik dengan benar agar para lanjut usia merasa nyaman atas pelayanan

yang diberikan oleh perawat dan merasa puas dan bahagia tinggal dipanti sosial, karena diperkirakan jumlah lanjut usia akan naik cukup signifikan baik di negara maju maupun di negara berkembang hal ini tentu saja merupakan tugas dari perawat untuk memaksimalkan asuhan keperawatan mulai dari tahap pra interaksi, tahap orientasi, tahap kerja, dan tahap terminasi, jika perawat tidak melakukan komunikasi terapeutik dengan baik kepada lanjut usia maka akan tercipta kondisi yang tidak nyaman terutama bagi lanjut usia.

Klien dapat merasakan puas ataupun tidak puas apabila klien sudah mendapatkan pelayanan kesehatan yang diberikan petugas, baik yang bersifat fisik, kenyamanan dan keamanan serta komunikasi terapeutik yang baik. Data hasil lanjut usia yang tidak puas dengan komunikasi terapeutik perawat pada tahap orientasi (19,4%), tahap kerja (35,2%), dan tahap terminasi (42,6%), untuk data kepuasan terhadap pelayanan keperawatan lanjut usia yang tidak puas sebanyak (33,3%). Darmawan, (2009). Perawat yang memiliki keterampilan dalam melakukan komunikasi terapeutik tentu saja bisa mencegah terjadinya kesalahpahaman antara klien hal ini tentu saja menjalin hubungan baik dengan klien. Komunikasi terapeutik sangat penting diterapkan oleh perawat pada lanjut usia terutama yang tinggal di panti sosial, karena mereka harus memerlukan pelayanan yang maksimal.

*World Health Organization* WHO (2010) mencatat bahwa dari tahun 2000 sampai 2050, populasi penduduk dunia yang berusia 60 tahun ke atas lansia akan menjadi lebih dari tiga kali lipat. Dan diperkirakan, pada tahun 2050, sekitar 80% orang tua akan hidup di negara-negara berkembang.

Sehingga, di tahun 2050, kita akan benar-benar melihat begitu banyak lansia yang justru hidup di perkotaan negara-negara berkembang.

Berdasarkan studi pendahuluan peneliti melalui wawancara dengan lanjut usia pada tanggal 25 Februari 2012 di Panti Sosial Tresna Werdha Budhi Luhur Yogyakarta Perawat kurang komunikatif dalam melakukan komunikasi terapeutik kepada lanjut usia, lanjut usia menyatakan puas dan ada yang tidak puas berada di Panti Sosial Tresna Werdha Budhi Luhur Yogyakarta dengan pelayanan yang di terapkan, dengan adanya masukan dari para lanjut usia hal itu menunjukkan bahwa diperlukan upaya dalam meningkatkan dan melakukan komunikasi terapeutik.

Menurut Aditama (2007) menetapkan bahwa pelayanan perawatan dikatakan berkualitas baik apabila perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan aspek-aspek dasar perawatan. Aspek tersebut meliputi aspek penerimaan, perhatian, tanggung jawab, komunikasi dan kerjasama, apabila komunikasi lancar tentu saja akan meningkatkan kepuasan terhadap tingkat pelayanan itu sendiri.

Melihat data tersebut diatas peneliti tertarik untuk meneliti apakah ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pelayanan keperawatan pada lanjut usia di Panti Sosial Tresna Werdha Budhi Luhur

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan diatas maka rumusan masalah yang dapat diangkat yaitu adakah hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pelayanan keperawatan pada lanjut usia di Panti Sosial Tresna Werdha Budhi Luhur Yogyakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan umum

Mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pelayanan keperawatan pada lanjut usia di Panti Sosial Tresna Werdha Budhi Luhur Yogyakarta.

### 2. Tujuan khusus

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan komunikasi terapeutik di Panti Sosial Tresna Werdha Budhi Luhur Yogyakarta.
- b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan keperawatan pada lanjut usia di Panti Sosial Tresna Werdha Budhi Luhur Yogyakarta.
- c. Untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pelayanan keperawatan.

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. Bagi perawat dan tenaga kesehatan di Panti Sosial Tresna Werdha Budhi

Dapat digunakan sebagai panduan dan pedoman perawat dalam melakukan asuhan keperawatan terutama melakukan komunikasi terapeutik sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap lansia

2. Pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Dapat digunakan sebagai panduan dan pedoman serta referensi dalam proses pengembangan dan pengetahuan yang lebih maju

3. Bagi peneliti

Sebagai bahan acuan dalam melakukan penelitian-penelitian lebih lanjut dalam bidang keperawatan.

4. Bagi pendidikan PSIK

Dapat menambah pengetahuan dan informasi tentang pentingnya komunikasi terapeutik kepada lanjut usia.



**E. Penelitian terkait**

Peneliti belum pernah menemukan penelitian yang sama tetapi ada beberapa penelitian yang sejenis dan mendukung penelitian ini:

1. Istiqomah (2003) Persepsi pasien tentang keterampilan komunikasi terapeutik perawat di Rumah Sakit Islam Aisyiyah Malang. Pengambilan sampel menggunakan tehnik *Strathified Random Sampling* dengan hasil persepsi pasien tentang keterampilan komunikasi terapeutik perawat di RS Islam Aisyiyah Malang secara umum memiliki kecendrungan positif. Perbedaan penelitian Nurul dengan peneliti adalah peneliti menggunakan penelitian non eksperimen dengan pendekatan *cross secsional* jenis penelitian yang menekankan

waktu pengukuran atau observasi data variable independen dan dependen dengan metode pengambilan sampel *Purposive sampling*.

2. Lilis (2007) dengan judul hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik non eksperimental dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan memaparkan peristiwa peristiwa yang terjadi pada masa kini. Deskripsi peristiwa dilakukan secara sistematik dan lebih menekankan pada data faktual daripada penyimpulan, populasi penelitian ini adalah pasien yang berada diruang rawat inap kelas dua. Teknik pengambilan sampel yang dipakai oleh peneliti yaitu total sampling, pengumpulan data dilakukan dengan cara menggunakan kuesioner berupa pertanyaan terstruktur dimana responden dapat memberikan jawaban sesuai dengan petunjuk yang ada dan keadaan saat ini. Perbedaan penelitian Lilis dengan peneliti adalah peneliti menggunakan penelitian non eksperimen dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* adalah jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran atau observasi data variable dependen dan independen. Metode pengambilan sampel yaitu *purposive sampling* sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Lilis adalah total sampling.

3. Anies (2008) dengan judul hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang. Penelitian ini menggunakan desain

korelasional populasi diambil dari perawat dan pasien dengan tehnik pengambilan sampel dengan *simple random sampling* dengan jumlah sampel 95 orang. Instrumen penelitian menggunakan lembar koesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden. variabel independen penelitian yang dilakukan oleh anies adalah komunikasi terapeutik perawat sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pasien. Guna mengetahui hubungan antara variabel menggunakan *sperman rank test*. Perbedaan penelitian ini dengan peneliti adalah peneliti menggunakan penelitian non eksperimen dengan menggunakan pendekatan *cross secsional* adalah jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran atau observasi data variable dependen dan independen. Metode pengambilan sampel yaitu *purposive sampling* sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Anis adalah total simple random sampling dan hampir sama dengan peneliti.