

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan komunikasi terapeutik merupakan pelayanan komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan, kegiatannya difokuskan pada kesembuhan pasien dan merupakan komunikasi profesional yang dilakukan oleh perawat atau tenaga kesehatan lainnya (Mundakir, 2006).

Pelayanan keperawatan adalah pelayanan yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan berbentuk pelayanan bio-psiko-sosio-spiritual yang komprehensif ditujukan kepada individu, kelompok, keluarga, dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia. Pelayanan keperawatan berupa bantuan, diberikan karena adanya kelemahan fisik dan mental, keterbatasan pengetahuan dan kurangnya kemauan menuju kemampuan melaksanakan kegiatan hidup sehari-hari secara mandiri ( Dep Kes RI, 2011 ).

Pelayanan keperawatan masih sering mendapatkan keluhan dari masyarakat, terutama sikap dan kemampuan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Tidak jarang terjadi konflik antara perawat dengan pasien sebagai akibat dari komunikasi yang tidak jelas atau tidak komunikatif sehingga menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan serta kepercayaan yang rendah dari pasien (Eni Sumarliyah 2009).

Menurut penelitian Manarung (2004) di Ruang Rawat Inap Perjan Rumah Sakit Persahabatan Jakarta menunjukkan bahwa penerapan komunikasi terapeutik masih relatif kurang yaitu 46,3%.

Hasil survey dalam penelitian Hermawan (2009), kenyamanan pasien rawat inap dan keluarga di UGD RS Mardi Rahayu dari tahun 2006 sampai Mei 2009, menyatakan bahwa 5% sampai 6,5% responden merasa tidak nyaman, hal ini dikarenakan komunikasi terapeutik perawat yang kurang.

Hasil penelitian Simamora (2011) tentang pengaruh pengetahuan, dinamika komunikasi, penghayatan dan kepekaan perawat terhadap penerapan komunikasi terapeutik di rumah sakit umum swadana tarutung, menunjukkan bahwa secara statistik pengetahuan, dinamika komunikasi, penghayatan dan kepekaan perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerapan komunikasi terapeutik di Rumah Sakit Umum Swadana Tarutung.

Survey awal yang dilakukan peneliti di RSUD Toto Kabila didapat jumlah perawat di Ruang Interna sebanyak 17 orang dengan pendidikan S1 Ners 1 orang, dan Diploma III sebanyak 15 orang, dan SPK 1 orang. Di ruang Bedah sebanyak 14 orang dengan pendidikan S1 Ners sebanyak 2 orang, dan Diploma III Keperawatan sebanyak 12 orang. Dan di ruang Anak sebanyak 11 orang dengan pendidikan Diploma III Keperawatan. Jumlah pasien di ruangan Interna sebanyak 122 orang, di ruangan Bedah pasien berjumlah 135 orang, ruangan Anak pasien berjumlah 39 orang. Jadi total jumlah pasien keseluruhan sebanyak 296 orang, dari bulan Januari sampai bulan Februari 2014.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa orang perawat di Ruang Rawat Inap ( bedah interna dan anak) RSUD Toto Kabila tentang komunikasi terapeutik didapatkan bahwa perawat M masih kurang mengetahui tentang teori tehnik dan prinsip-prinsip dalam komunikasi terapeutik, begitupun dengan perawat L masih kurang mengetahui tentang proses komunikasi terapeutik, hal yang sama juga pada perawat J masih kurang mengetahui proses komunikasi terapeutik. Hal ini didukung oleh informasi yang didapatkan peneliti secara lisan bahwa di ruangan Interna kelas III beberapa pasien mengeluhkan kurangnya komunikasi dengan perawat, diantaranya pada Tn.I mengatakan perawat kurang berinteraksi dengannya. Hal yang sama yang ditemukan pada beberapa pasien yang diwawancarai di ruangan Bedah dan Anak diantaranya pada Tn.A dan An.K perawat juga kurang berkomunikasi.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Ruang Rawat Inap RSUD Toto Kabila Kabupaten Bonebolango diformulasikan judul “Hubungan Pengetahuan Komunikasi Terapeutik dengan Kemampuan Komunikasi Terapeutik dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan Pada Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Toto Kabila Kabupaten Bonebolango”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Pengetahuan perawat tentang tentang teori komunikasi terapeutik masih kurang.
2. Banyaknya keluhan pasien tentang perawat yang kurang berkomunikasi.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah Ada Hubungan Pengetahuan Komunikasi Terapeutik Dengan Kemampuan Komunikasi Terapeutik Dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan Pada Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango”.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

#### 1.4.1 Tujuan Umum

Telah diketahui hubungan pengetahuan komunikasi terapeutik dengan kemampuan komunikasi terapeutik dalam melaksanakan asuhan keperawatan pada pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango.

#### 1.4.2 Tujuan Khusus

- a. Diidentifikasinya Pengetahuan Komunikasi Terapeutik
- b. Diidentifikasinya kemampuan komunikasi terapeutik dalam melaksanakan asuhan keperawatan
- c. Dianalisisnya hubungan pengetahuan komunikasi terapeutik dengan kemampuan komunikasi terapeutik.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### 1.5.1 Manfaat Teoritis

Mengembangkan dan meningkatkan pengetahuan tentang hubungan komunikasi terapeutik dengan kemampuan komunikasi terapeutik dalam melaksanakan asuhan keperawatan pada pasien untuk menjadi acuan melakukan penelitian selanjutnya.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

#### 1. Bagi Rumah Sakit

Sebagai masukan yang perlu dipertimbangkan dalam program peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

#### 2. Bagi Perawat

Memberikan informasi tentang pentingnya hubungan komunikasi terapeutik dalam melaksanakan asuhan keperawatan demi terciptanya hubungan yang baik antara perawat dan pasien.

#### 3. Bagi Peneliti

Sebagai tambahan ilmu bagi peneliti mengenai pengetahuan komunikasi terapeutik dengan kemampuan komunikasi terapeutik dalam melaksanakan asuhan keperawatan