

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai makhluk sosial manusia senantiasa ingin berhubungan dengan manusia lainnya. Dia ingin mengetahui lingkungan sekitarnya, bahkan ingin mengetahui apa yang terjadi dalam dirinya. Rasa ingin tahu ini memaksa manusia perlu untuk berkomunikasi.

Dalam hidup bermasyarakat, orang yang tidak pernah berkomunikasi dengan orang lain niscaya akan terisolasi dari masyarakatnya. Oleh sebab itu menurut Dr. Everett Kleinjan dari East West Center Hawaii, komunikasi sudah merupakan bagian kekal dari kehidupan manusia seperti halnya bernapas. Sepanjang manusia ingin hidup, ia perlu berkomunikasi.¹

Berarti komunikasi sangat penting dalam kehidupan manusia, karena dalam setiap kehidupan, manusia melakukan komunikasi dengan masyarakat, baik itu secara verbal maupun secara non verbal sebab komunikasi membangun hubungan antara manusia dengan manusia lainnya.

Ada 4 bentuk komunikasi, komunikasi antar pribadi, komunikasi intrapersonal, komunikasi kelompok, dan komunikasi massa. Namun, dari semua bentuk tersebut komunikasi antarpribadi yang sering menjadi tonggak atau penentu dalam keberhasilan pada bentuk komunikasi lainnya. Secara emosional komunikasi antarpribadi sangat efektif dalam membangun

¹ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Revisi* (Jakarta : Rajawali Pers , 2011) cet. 12 hal 1

hubungan dengan orang lain. Komunikasi antarpribadi juga merupakan bentuk komunikasi yang sering dan bahkan setiap orang melakukannya.

Pada hakikatnya, komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara seorang komunikator dengan komunikan. Pengiriman pesan yang dilakukan dari seseorang dan diterima oleh orang lain dengan efek dan umpan balik langsung ini, dianggap paling efektif untuk mengubah sikap, pendapat atau perilaku manusia berhubung prosesnya yang dialogis. Berkaitan dengan efektifitas komunikasi antarpribadi, De Vito menyatakan:

Efektivitas komunikasi antarpribadi mempunyai lima ciri diantaranya; (1) Keterbukaan (*openess*)Kemauan menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima di dalam menghadapi hubungan antarpribadi. Keterbukaan atau sikap terbuka sangat berpengaruh dalam menumbuhkan komunikasi antarpribadi yang efektif; (2) Empati Merasakan apa yang dirasakan orang lain. Komuniksai antarpribadi dapat berlangsung kondusif apabila komunikator menunjukkan rasa empati pada komunikan. Sugiyo (2005); empati dapat diartikan sebagai menghayati perasaan orang lain atau turut merasakan apa yang dirasakan orang lain; (3) Dukungan, (4) rasa positif, (5) kesetaraan.²

Komunikasi antarpribadi akan efektif apabila mempunyai lima ciri yaitu keterbukaan dalam menerima informasi, merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, dukungan yang diberikan komunikator terhadap komunikan agar komunikan mau berpartisipasi dalam komunikasi, rasa positif yang diberikan komunikator agar komunikan lebih aktif berpartisipasi dan menciptakan situasi komunikasi yang efektif, serta kesetaraan dari kedua belah pihak dalam menghargai, berguna, dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Salah satu yang termasuk dalam

²Dasrun Hidayat , *Komunikasi Antarpribadi dan Medianya*, (Yogyakarta : Graha Ilmu , 2012) cet. 1 hal 46

kategori komunikasi antarpribadi dalam dunia kesehatan adalah komunikasi terapeutik.

Dalam dunia kesehatan saat ini pemerintah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat, bahkan di setiap rumah sakit, puskesmas, klinik dan tempat berobat lainnya sudah menerapkan slogan 5S yaitu senyum, sapa, salam, sopan dan santun. Untuk mendukung program tersebut, pemerintah mewajibkan seluruh petugas kesehatan baik itu dokter dan tenaga kesehatan medis untuk memberikan pelayanan terbaik, bagi semua pasiennya agar pasien merasakan kenyamanan dalam pelayanan kesehatan.

Pelayanan keperawatan profesional selalu melibatkan komunikasi dalam aplikasinya. Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat fundamental dalam kehidupan manusia, terutama pada saat berinteraksi dengan pasien, di mana posisi komunikasi berada di antara keduanya, yaitu antara apa yang disampaikan perawat dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Oleh karena itu komunikasi dapat dikatakan sebagai jembatan dalam upaya untuk mempertemukan perihalnya tersebut.

Berdasarkan UU RI No. 36 Tahun 2009 tentang kesehatan pasal 3 menyatakan bahwa. “Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya“. Sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis.

Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat. Dengan meningkatnya tingkat populasi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan semakin meningkat, sehingga tidak ada lagi upaya yang dapat dilakukan selain meningkatkan kinerja petugas kesehatan dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan sebaik-baiknya.

Komunikasi dalam profesi keperawatan merupakan faktor pendukung pelayanan keperawatan profesional yang dilaksanakan oleh perawat, dalam mengekspresikan peran dan fungsinya. Salah satu kompetensi perawat yang harus dimiliki adalah, kemampuan berkomunikasi dengan efektif dan mudah dipahami dalam pelayanan keperawatan. Kemampuan berkomunikasi akan mendasari upaya pemecahan masalah pasien, mempermudah pemberian bantuan, baik dalam pelayanan medik, maupun psikologi.

Komunikasi terapeutik yaitu merupakan hubungan perawat-pasien yang direncanakan, untuk memfasilitasi tujuan terapi dalam pencapaian tingkat kesembuhan yang optimal dan efektif. Harapannya, dengan adanya kegiatan komunikasi terapeutik lama hari rawat pasien menjadi lebih pendek dan dipersingkat.³

Jadi komunikasi terapeutik yang merupakan hubungan antara pasien dengan perawat yang difokuskan untuk kesembuhan pasien, dan merupakan

³Abdul Nasir, *Komunikasi Dalam Keperawatan Teori dan Aplikasi*, (Jakarta : Salemba Medika 2009) hal.142

komunikasi professional yang mengarah pada tujuan untuk penyembuhan pasien adalah komunikasi yang sudah terencana dan terstruktur untuk mencaai tujuannya.

Pada profesi keperawatan, komunikasi terapeutik menjadi lebih bermakna karena merupakan metode utama dalam mengimplementasikan proses keperawatan, dengan memiliki keterampilan, perawat akan mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, yang selanjutnya akan memberikan dampak kepuasan profesional dalam pelayanan.

Komunikasi terapeutik memegang peranan penting dalam membantu pasien memecahkan masalah yang dihadapi. Tujuan dari komunikasi terapeutik sendiri adalah membantu pasien memperjelas dan mengurangi beban perasaan serta pikiran, membantu mengambil tindakan yang efektif untuk pasien, membantu mempengaruhi orang lain, lingkungan fisik dan diri sendiri.

Komunikasi terapeutik terjadi apabila didahului hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Dalam konteks pelayanan keperawatan kepada pasien, pertama-tama pasien harus percaya bahwa perawat mampu memberikan pelayanan dalam mengatasi keluhannya. Demikian juga perawat harus dapat dipercaya dan diandalkan atas kemampuan yang telah dimiliki dari aspek kapasitas dan kemampuan, sehingga pasien tidak meragukan kemampuan yang dimiliki perawat.⁴

⁴ Abdul Nasir, ibid hal.143

Jadi kepercayaan antara perawat dan pasien harus dibangun terlebih dahulu agar terjadinya hubungan terapeutik yang diinginkan, baik kepercayaan yang berasal dari pasien terhadap perawat serta kepercayaan yang muncul dari perawat terhadap kemampuan dirinya.

Rumah sakit umum daerah kota Padang Panjang, merupakan salah satu rumah sakit umum milik pemerintah yang ada di kota Padang Panjang. Gedung yang bagus, serta fasilitas yang memadai. Namun banyak masyarakat yang masih mengeluh dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD kota Padang Panjang. Baik buruknya suatu rumah sakit dimata masyarakat tergantung pada pelayanan sehari-hari yang diberikan oleh pihak rumah sakit, baik itu dokter maupun perawat yang baik dan ramah terhadap pasien.

Hasil pengamatan atau pra penelitian yang dilakukan penulis sewaktu berada di RSUD kota Padang Panjang menunjukkan bahwa, pelayanan perawat yang terjadi antara perawat dan pasien sudah cukup baik secara medis, yang meliputi cara pengobatan dan seputar kondisi pasien. Sedangkan dari segi non medis masih sangat kurang, seperti komunikasi yang kurang baik, tidak adanya gairah perawat dalam melayani pasien, perawat kurang memperhatikan dan mendengarkan keluhan pasien, kurangnya pendekatan terhadap pasien untuk menghibur dan memotivasi pasien untuk proses penyembuhan sehingga pasien merasa terabaikan dan kurang nyaman selama proses penyembuhan.

Oleh karena itu dari hasil pengamatan tersebut, penulis tertarik mengangkat masalah tersebut dalam sebuah judul : **“Komunikasi Terapeutik di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Panjang “**

Penelitian dilakukan dibagian rawat inap bagian penyakit dalam (*interne*) wanita, adapun alasan penulis mengambil pasien yang dirawat inap bagian penyakit dalam (*interne*) wanita , karena berdasarkan hasil pra pengamatan yang dilakukan bahwa pasien yang berada dibagian penyakit dalam ini sangat membutuhkan perhatian perawat karena rata-rata lama perawatan pasien lebih dari 3 hari dilihat dari jenis penyakit yang diderita pasien , sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk sembuh.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diambil rumusan masalah dari penelitian ini , yaitu : Bagaimana Komunikasi Terapeutik di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Panjang?

C. Batasan Masalah

Untuk lebih terarahnya proposal ini, penulis memberi batasan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prinsip komunikasi Terapeutik perawat yang dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Panjang ?
2. Bagaimana teknik komunikasi Terapeutik yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Panjang?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui prinsip komunikasi Terapeutik perawat yang dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Panjang
2. Untuk mengetahui Teknik komunikasi Terapeutik yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang Panjang?

E. Kegunaan Penelitian

1. Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar S.Sos pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi di Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.
2. Secara teoritis , guna menambah wawasan dan pengalaman penulis dalam hubungan masyarakat dan diharapkan dapat menjadi pedoman yang lebih baik dalam menegmbankan penelitian lebih lanjut.
3. Secara praktis, penelitian yang tertuang dalam penulisan ini diharapkan nantinya dapat memberikan sumbangan dan masukan bagi para warga masyarakat dan pembaca khususnya.

F. Penjelasan Judul

Agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam memahami judul skripsi ini.Penulis merasa ada beberapa istilah yang dirasa perlu untuk dijelaskan.Penelitian ini berjudul. Memiliki beberapa istilah pada variable yang perlu dilanjutkan lebih lanjut, yaitu :

Komunikasi Teraupeutik : Komunikasi Terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar dan kegiatannya difokuskan untuk tujuan penyembuhan kesehatan pasien. Harapannya dengan adanya kegiatan komunikasi terapeutik, lama hari rawat pasien menjadi lebih pendek dan dipersingkat.⁵ Dalam penelitian ini hanya difokuskan kepada teknik serta prinsip komunikasi terapeutik.

G. Sistematika Penulisan

BAB I : Bab ini berisikan tentang latar belakang , rumusan masalah , batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penjelasan judul , sistematika penulisan.

BAB II : Bab ini berisikan tentang kerangka teoritik yang digunakan adalah komunikasi dan hakekat komunikasi, unsur-unsur komunikasi, faktor yang mempengaruhi komunikasi, tipe komunikasi, komunikasi antar pribadi, komunikasi Terapeutik, manfaat dan tujuan komunikasi terapeutik, teknik- teknik komunikasi terapeutik , prinsip-prinsip komunikasi terapeutik, kebutuhan komunikasi terapeutik, pengertian perawat,

⁵Abdul Nasir, *Komunikasi Dalam Keperawatan Teori dan Aplikasi*, (Jakarta : Salemba Medika 2009) hal.142

keperawatan ,pasien dan hubungan komunikasi terapeutik perawat dan pasien.

BAB III : Bab ini berisi tentang Metode penelitian . Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif.

BAB IV : Bab ini berisikan tentang hasil penelitian

BAB V : Bab ini berisi tentang penutup berupa kesimpulan dan saran.



UIN IMAM BONJOL
PADANG