

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan terus meningkat, begitu juga tuntutan masyarakat terhadap kualitas pemberian pelayanan kesehatan rumah sakit. Perawat sebagai bagian dari tim kesehatan yang ada di rumah sakit, merupakan komunitas terbanyak dari profesi yang ada di rumah sakit. Sebagai komunitas yang terbanyak, kualitas asuhan yang diberikan oleh perawat di rumah sakit akan berdampak terhadap citra rumah sakit sebagai pemberi layanan kesehatan kepada masyarakat. Sumber daya manusia merupakan aset yang paling tinggi nilainya karena memiliki potensi yang terus berkembang. Tingkat pengetahuan perawat yang kurang dapat menyebabkan komplikasi dan keluhan yang berdampak negatif terhadap pasien maupun terhadap perawat, hal ini dapat menyebabkan pada pelayanan rumah sakit yang di terima kurang bermutu.

Komunikasi antara perawat dan pasien yang terjalin dengan baik mempunyai peranan penting dalam memberikan Asuhan Keperawatan kepada pasien. Hal ini sesuai dengan teori pencapaian tujuan menurut Kotler 2004 dalam Nursalam 2011 , yang menyatakan bahwa komunikasi mendukung penetapan bersama antara perawat dan pasien. Salah satu cara yang dilakukan perawat dalam menjaga kerjasama yang baik dengan pasien dalam membantu mengatasi masalah pasien adalah dengan berkomunikasi. Komunikasi merupakan salah satu hubungan yang penting dalam proses keperawatan, karena dengan berkomunikasi yang baik, perawat dapat menyampaikan dan menerima pesan sehingga tujuan

pelayanan keperawatan dapat dicapai secara optimal. Dengan berkomunikasi perawat dapat mendengarkan perasaan pasien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan (Mundakir,2013).

Kesalahan dalam komunikasi dapat menimbulkan masalah. Hal ini juga sering terjadi pada institusi pelayanan kesehatan, misalnya pasien sering komplain karena tenaga kesehatan tidak mengerti maksud pesan yang disampaikan pasien, sehingga pasien tersebut menjadi marah dan tidak datang lagi mengunjungi pelayanan kesehatan tersebut, atau contoh lain adalah selisih paham atau pendapat antar tenaga kesehatan karena salah mempersepsikan informasi yang diterima berakibat terjadinya konflik antar tenaga kesehatan tersebut.

RS Premier Bintaro pada bulan Juli 2016 lalu, Jumlah responden yang di interview dalam survey ini adalah sebanyak 250 orang. Hasil survey memperlihatkan angka kepuasan yang sangat baik dengan rata-rata 94,4%, Survey berfokus pada kepuasan pelanggan terhadap keterampilan perawat dengan hasil 98,40%. kecepatan pelayanan 96,80%. Dan sikap perawat 95, 60%. Menurut survey kepuasan pasien RS. Bintaro tahun 2016 (Manajemen RS Bintaro 2017).

RS. X Bekasi merupakan salah satu rumah sakit yang terdapat di Jawa barat yang berdiri sejak 8 November 1993 berlokasi di Bekasi memiliki 272 tempat tidur didukung oleh tenaga profesional dengan jumlah perawat kurang lebih 435 orang, tenaga medis perawat terdiri dari D3 keperawatan dan S1 Keperawatan/Ners, dan non medis yang berkualitas, tenaga penunjang medis dan tenaga administrasi yang kompeten. RS. X Bekasi sejak tahun 2013 melaksanakan sistem pelatihan tentang komunikasi terapeutik, dengan tujuan

untuk meningkatkan kualitas tenaga keperawatan yang profesional dan kompeten.

Berdasarkan data yang diperoleh dari tahun Januari – April 2017, ada komplain dari pasien rawat inap. Pasien mengatakan, ada perawat yang terlihat tidak mengenalkan diri jika diajak bicara, kurang ramah, volume suara perawat saat di nurse stasion terlalu keras (berisik). Pasien merasa perawat kejam, teriak–teriak tidak jelas, kurang memuaskan dalam memberikan pelayanan, kurang senyum, perawat judes dan cara menegur pasien kurang santun. Pasien berharap supaya perawat lebih meningkatkan keramahan dan tata cara komunikasinya serta meningkatkan pengetahuan. Terkait dengan komplain yang ada pihak manajemen rumah sakit sudah bekerjasama dengan kepala ruangan yang bersangkutan untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan terutama tentang komunikasi.

Dari uraian diatas, peneliti sebagai perawat yang bertugas di ruang rawat inap rumah sakit X Bekasi, merasa bertanggung jawab untuk mengetahui bagaimana pengetahuan perawat tentang komunikasi terapeutik di ruang rawat inap rumah sakit X Bekasi ?.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti menganggap bahwa komunikasi sangat penting dalam asuhan keperawatan, namun masih adanya keluhan pasien mengenai komunikasi perawat rawat inap di rumah sakit, pengetahuan perawat dalam komunikasi terapeutik merupakan hal yang penting ditangani. Jumlah pasien yang banyak setiap hari dan bervariasi, mulai dari pasien memiliki penyakit yang serius sampai pada yang tidak mengancam jiwa. Peran perawat

sangat penting di ruang rawat inap rumah sakit untuk membantu kesembuhan pasien. Peran sesama perawat, atasan maupun keluarga sangat dibutuhkan untuk memberikan dukungan dan dapat sebagai teman curhat saat pekerjaan sudah selesai untuk menanggapi komplain pasien secara berkelanjutan. Maka dari itu peneliti merumuskan masalah Gambaran Pengetahuan Perawat Tentang Komunikasi Terapeutik di ruang rawat inap RS X Bekasi

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketahui Gambaran Pengetahuan Perawat Tentang Komunikasi Terapeutik di ruang rawat inap RS X Bekasi.

2. Tujuan Khusus

- a. Diidentifikasi karakteristik responden menurut umur.
- b. Diidentifikasi karakteristik responden menurut jenis kelamin.
- c. Diidentifikasi karakteristik responden menurut tingkat masa kerja.
- d. Diidentifikasi karakteristik responden menurut pendidikan.
- e. Diidentifikasi pengetahuan perawat tentang komunikasi terapeutik pada pasien di RS X Bekasi.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi RS. X

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran dan bahan pertimbangan rumah sakit dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan profesional di ruang rawat inap.

2. Manfaat bagi perawat

Dari hasil penelitian ini perawat terus berupaya mempertahankan kualitas keterampilan perawat dalam berkomunikasi secara terapeutik, melalui pengaplikasian pengetahuan perawat dalam berkomunikasi yang sudah baik di pertahankan sedangkan yang masih kurang baik di tingkatkan lagi.

3. Manfaat untuk peneliti selanjutnya

Dari hasil penelitian ini sebagai masukan untuk penelitian selanjutnya yang mengkaji tentang gambaran pengetahuan perawat tentang komunikasi terapeutik di ruang rawat inap RS. X Bekasi.

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran pengetahuan perawat tentang komunikasi terapeutik. Sampel penelitian ini adalah perawat sebanyak 80 orang, baik perawat senior maupun perawat yang baru bekerja di ruang rawat inap lantai 4, waktu penelitian dilakukan bulan Juli 2017 - April 2018 . Tempat penelitian dilakukan di ruang rawat inap lantai 4 di 3 ruangan (Mawar, Kemuning, Gladiol) di RS. X Bekasi, alasan penelitian adalah dalam rangka untuk mengetahui gambaran pengetahuan perawat tentang komunikasi terapeutik di rawat inap RS. X Bekasi tentang pelaksanaan pelayanan cara berkomunikasi. Metode yang di gunakan adalah deskriptif korelatif.