

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan memiliki fungsi menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan tuntutan yang sangat kompleks. Oleh karena itu untuk dapat melaksanakan fungsi yang demikian kompleksnya rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia yang profesional. Berhasil tidaknya rumah sakit dalam pelayanan kesehatan tergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan tugasnya (Triwibowo, 2013).

Pada system pelayanan kesehatan di rumah sakit, selain tenaga kesehatan lain, perawat merupakan ujung tombak dan mempunyai kedudukan penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena pelayanan yang diberikannya dilaksanakan selama 24 jam secara berkesinambungan. Perawat merupakan tenaga kesehatan yang mempunyai peran paling besar yang jumlahnya hampir mencapai 60% dari jumlah tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit (Ridwan, 2013). Hal ini didukung oleh hasil survey di fasilitas keperawatan yang dilakukan oleh *American health care association* (AHCA) tahun 2011, ada sekitar dua juta pekerja yang bekerja di fasilitas keperawatan di seluruh Amerika Serikat, di mana staf perawat berjumlah 1,3 juta (66 %) di banding tenaga kesehatan lain. Menurut Profil Kesehatan Indonesia, pada tahun 2015 presentase tenaga kesehatan di Indonesia sebanyak 73.8% dibanding tenaga penunjang kesehatan lainnya. Tenaga kesehatan dengan dengan jumlah terbanyak yaitu perawat, 34.6% dari total tenaga kesehatan.

Menurut UU NO. 38 Tahun 2014 perawat adalah seorang yang telah lulus pendidikan tinggi keperawatan, baik di dalam negeri maupun di luar negeri yang diakui oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan

kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan ditujukan pada individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat, baik sehat maupun sakit.

Diperlukan tenaga keperawatan yang kompeten, mampu berpikir kritis, selalu berkembang serta memiliki etika profesi, sehingga pelayanan keperawatan dapat diberikan dengan baik, berkualitas dan aman bagi pasien. Keberhasilan dalam pelayanan keperawatan sangat ditentukan oleh kinerja para perawat.

Kinerja merupakan pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan seluruh tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja perawat adalah bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan (Triwibowo, 2013). Ada tiga faktor yang dapat mempengaruhi kinerja perawat yaitu faktor individu faktor psikologis, dan faktor organisasi (Nursalam, 2015). Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Paomey (2016) , yang berjudul “hubungan kecerdasan emosional dengan kinerja perawat dalam menerapkan asuhan keperawatan di Irina A. RSUP Dr. R. Kandou Manado”. Hasil penelitian ini terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja perawat dalam menerapkan asuhan keperawatan dengan *p value* 0.006.

Faktor lain juga dilihat dari kenyataan dilapangan faktor komunikasi dalam lingkungan kerja sangat mempengaruhi kinerja perawat. Komunikasi merupakan aspek penting yang harus dimiliki oleh perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan pada pasien. Terciptanya sebuah komunikasi yang baik akan menumbuhkan rasa percaya pasien kepada perawat. Komunikasi yang diterapkan oleh perawat kepada pasien merupakan komunikasi terapeutik yang mempunyai tujuan untuk mencapai kesembuhan pasien (Afnuhazi, 2015). Komunikasi terapeutik meningkatkan dan membantu membina hubungan yang baik antara perawat dan pasien. Perawat perlu merespon tidak hanya isi pesan verbal pasien, tetapi juga perasaan yang diekspresikan sehingga pelayanan keperawatan yang diberikan dapat berjalan efektif (Kozier, 2010).

Penggunaan komunikasi terapeutik yang efektif oleh perawat sangat besar pengaruhnya terhadap usaha mengatasi berbagai masalah psikologis pasien. Dengan menggunakan komunikasi terapeutik, pasien akan

mengetahui apa yang sedang dilakukan dan apa yang akan dilakukan selama dirumah sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Andriani, (2014) yang berjudul “. Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rawat Inap Bedah RSI Ibnu Sina Bukit Tinggi. Hasil penelitian ini, ada hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dengan p value 0.040.

Rumah sakit St. Carolus merupakan salah satu rumah sakit swasta di Jakarta yang tidak lepas dari tuntutan akan pelayanan yang berkualitas. Tuntutan tersebut termasuk kemampuan perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik kepada pasien. Peneliti mengamati masih ada beberapa perawat yang lebih fokus pada pekerjaan dan rutinitas sehari-hari, sehingga dalam memberikan asuhan keperawatan kurang menerapkan komunikasi terapeutik. Salah satu indikator mutu di Pelayanan Kesehatan St. Carolus yaitu harapan dan kepuasan pasien/ keluarga. Data yang didapatkan dari Biro Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien (BPMKP) tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan tahun 2015 85,72% dan tahun 2016 menurun menjadi 82,91%.

Dari uraian diatas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Medikal Bedah Rumah Sakit St. Carolus.

B. Rumusan Masalah

Perawat sebagai tenaga profesional berperan besar dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Untuk menjalankan perannya dengan baik, perawat perlu memiliki keterampilan dan kinerja yang baik, salah satunya keterampilan dalam berkomunikasi dengan pasien. Rumah Sakit St. Carolus juga dituntut untuk memiliki keterampilan dalam berkomunikasi sehingga tercipta kinerja yang baik. Berdasarkan uraian diatas, maka perumusan masalah yang dapat diambil adalah “ Apakah Komunikasi Terapeutik Berhubungan Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Medikal Bedah RS St.Carolus”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Diidentifikasi hubungan komunikasi terapeutik dengan kinerja perawat di Ruang Medikal Bedah RS St. Carolus.

2. Tujuan khusus

- a. Diidentifikasi komunikasi terapeutik perawat di Ruang Medikal Bedah RS St. Carolus
- b. Diidentifikasi kinerja perawat di Ruang Medikal Bedah RS St. Carolus

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi RS St. Carolus

- a. Memperoleh gambaran pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pelaksana sehingga dapat memberikan pelatihan penyegaran komunikasi terapeutik dengan menggunakan role play pada setiap fase komunikasi terapeutik.
- b. Tercapainya peningkatan kinerja perawat ditandai dengan meningkatnya kepatuhan perawat dalam menerapkan setiap fase komunikasi terapeutik dalam melaksanakan asuhan keperawatan..

2. Institusi pendidikan STIK Sint Carolus

Dapat menjadi data yang dapat dilanjutkan oleh peneliti lainnya. Dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam proses belajar untuk melakukan role playing pada setiap tahap komunikasi dalam praktik di kelas.

3. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Dapat dipakai sebagai pengalaman belajar dalam melakukan penelitian kuantitatif dan dapat dikembangkan sebagai dasar untuk penelitian berikutnya.

E. Ruang Lingkup

Penelitian ini berjudul “Hubungan komunikasi terapeutik dengan kinerja perawat di Ruang Medikal Bedah RS St. Carolus”. Responden dari penelitian ini adalah seluruh perawat Pelaksana diruang medikal bedah RS St. Carolus.

Pengumpulan data dilakukan pada bulan desember 2016 sampai januari 2017 dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang telah setuju untuk menjadi responden penelitian. Penelitian ini untuk mengidentifikasi hubungan komunikasi terapeutik dengan kinerja perawat. Teknik sampling yang digunakan *purposive sampling*. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Alat pengumpulan data yang dipakai berupa kuesioner.