

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Rawat inap merupakan salah satu layanan utama pasien untuk memahami kondisi penyakitnya (Nofiyanto, 2015). Peran yang paling menonjol di rumah sakit adalah perawat, karena perawat merupakan tenaga yang paling lama kontak dengan pasien dibanding dengan tenaga-tenaga yang lain. Perawat sebagai petugas yang selalu berhubungan dengan pasien harus memiliki banyak keterampilan, salah satunya adalah keterampilan interpersonal yaitu keterampilan dalam berkomunikasi dengan pasien (Potter & Perry, 2010).

Perawat dalam menjaga kerjasama yang baik dengan pasien membantu memenuhi kebutuhan pasien dan membantu mengatasi masalah pasien dengan berkomunikasi. Dengan berkomunikasi perawat mendengarkan perasaan pasien dan menjelaskan prosedur tindakan keperawatan (Mundakir, 2013). Komunikasi merupakan proses belajar seumur hidup bagi perawat. Perawat terus berhubungan dengan klien dan keluarganya,. Oleh karena itu dibutuhkan pembentukan komunikasi ,untuk memperoleh keahlian dalam komunikasi, perawat membutuhkan pemahaman tentang proses komunikasi dan intropeksi tentang pengalaman komunikasinya sebagai perawat (Potter & Perry, 2010).

Komunikasi terapeutik dalam proses keperawatan merupakan suatu hubungan interpersonal antara perawat dan klien, di mana perawat berupaya agar klien dapat mengatasi masalahnya sendiri ataupun masalahnya dengan orang lain atau

lingkungan (Priyanto, 2012). Komunikasi terapeutik berupa komunikasi verbal dan non verbal. Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan sebagian bahasa atau komunikasi kebahasaan (Purwanto, 2014). Menurut Nugroho (2009), komunikasi verbal biasanya lebih akurat dan tepat waktu. Keuntungan komunikasi verbal dalam tatap muka yaitu memungkinkan tiap individu untuk berespon secara langsung. Menurut kebijakan dari Siloam Hospitals Kebon Jeruk yang dibuat pada tanggal 23 Oktober 2009 oleh divisi Keperawatan nomor KRS-SHNUR-00-010 dengan judul “Standar Keperawatan berhubungan dengan Kebutuhan Komunikasi” pada bagian kebijakan nomor 5.2 bahwa setiap staff keperawatan harus mampu menggunakan komunikasi verbal maupun non verbal dan mengenali bahasa non verbal klien.

Dari hasil observasi peneliti terhadap 7 orang perawat di dapatkan 4 orang perawat tidak menyapa dan tersenyum serta tidak menanyakan perasaan klien saat pertama kali kontak dengan pasien, 2 orang perawat tidak menjelaskan prosedur sebelum melakukan tindakan, dan 1 orang perawat terlihat menjelaskan prosedur perawatan kepada pasien (Anggraini, 2014). Dari studi pendahuluan dengan penyebaran kuisisioner yang dilakukan pada tanggal 1 Mei 2009 di instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Sragen menunjukkan komunikasi verbal dan non verbal yang dilakukan perawat masih kurang ( 60% ), sedangkan kepuasan pasien masih kurang ( 50 % ) (Purwanto, 2014). Hasil observasi yang dilakukan peneliti dengan 10 perawat di ruang rawat inap Siloam Hospitals Kebon Jeruk , 60% mengatakan masih menggunakan bahasa sehari-hari dalam berkomunikasi dengan pasien. Bahasa sehari-hari oleh perawat yang digunakan seperti bahasa awam. Peneliti

juga melakukan wawancara pada sebagian pasien di ruang rawat inap dan hasilnya terdapat perawat menjelaskan tindakan perawat dengan kata-kata yang kurang jelas sehingga pasien pun kurang puas terhadap apa yang disampaikan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, dari hasil observasi peneliti terlihat bahwa dari 10 perawat 60 % di ruang rawat inap mengatakan masih menggunakan bahasa sehari-hari seperti bahasa awam dalam berkomunikasi dengan pasien. Peneliti juga melakukan wawancara pada sebagian pasien di ruang rawat inap dan hasilnya terdapat perawat menjelaskan tindakan perawat dengan kata-kata yang kurang jelas sehingga pasien pun kurang puas terhadap apa yang disampaikan. Berdasarkan data di atas, peneliti tertarik untuk menganalisa komunikasi terapeutik verbal perawat di ruang rawat inap Siloam Hospitals Kebon Jeruk.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui gambaran komunikasi terapeutik verbal perawat di ruang rawat inap Siloam Hospitals Kebon Jeruk.

## **1.4 Pertanyaan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang telah di jelaskan sebelumnya maka pertanyaan penelitian yang penulis susun adalah “bagaimanakah komunikasi terapeutik verbal perawat di ruang rawat inap Siloam Hospitals Kebon Jeruk”.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat teoritis**

Hasil dalam penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan informasi mengenai komunikasi teraupetik verbal perawat di ruang rawat inap Siloam Hospitals Kebon Jeruk.

### **1.5.2 Manfaat praktis**

#### **1.5.2.1 Bagi Mahasiswa Keperawatan**

Hasil dalam penelitian ini di harapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dalam keperawatan tentang gambaran komunikasi teraupetik verbal di ruang rawat inap Siloam Hospitals Kebon Jeruk.

#### **1.5.2.2 Bagi Divisi Keperawatan Siloam Hospitals Kebon Jeruk**

Hasil dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi divisi keperawatan tentang gambaran komunikasi teraupetik verbal perawat di ruang rawat inap Siloam Hospitals Kebon Jeruk.

#### **1.5.2.3 Bagi penelitian selanjutnya**

Hasil dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian komunikasi teraupetik verbal perawat di ruang rawat inap selanjutnya dengan metodologi yang berbeda.