

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien yang memerlukan keterampilan khusus yang mencakup keterampilan intelektual, teknikal yang tercermin dalam perilaku berkomunikasi secara terapeutik dengan orang lain (*Sheldon*, 2009). Perawat yang berkomunikasi secara terapeutik akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan klien dan juga mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan, dan meningkatkan citra profesi serta citra rumah sakit (*Nasir*, 2009).

Komunikasi terapeutik merupakan suatu proses untuk membina hubungan terapeutik antara perawat-klien dengan kualitas asuhan keperawatan yang diberikan perawat kepada klien. Kelemahan dalam berkomunikasi masih menjadi masalah bagi perawat maupun klien karena proses keperawatan tidak berjalan secara maksimal. Pasien sering mengeluh terhadap pelayanan keperawatan yang kurang memuaskan dan membuat pasien menjadi marah disebabkan kesalahpahaman dalam berkomunikasi dengan tenaga keperawatan yang tidak mengerti maksud pesan yang disampaikan pasien (*Sya'diah*, 2013).

Pelayanan keperawatan yang tidak optimal mengakibatkan pasien lebih cenderung berobat keluar negeri. Menurut data *International*

Medical Travel Journal Award (IMTJ) (2017), jumlah pasien berobat keluar negeri semakin meningkat secara signifikan, baik pasien rawat inap maupun rawat jalan. Pada Tahun 2015 berjumlah 1.813 pasien, pada tahun 2016 bertambah menjadi 2.705 pasien. Mereka menjelaskan bahwa di rumah sakit luar negeri komunikasi yang terjalin antara dokter, perawat dan pasien jauh lebih baik. Mereka bisa memperoleh informasi dan edukasi yang tepat dari dokter dan perawat sehingga pelayanan yang didapatkan memuaskan dan memotivasi pasien untuk sembuh.

Di Indonesia, jumlah pasien rawat inap pada tahun 2017 berjumlah 10.991.069 orang. Data ini diperoleh dari total jumlah pasien yang ada di seluruh rumah sakit Indonesia (Profil Kesehatan Indonesia, 2017). Hal ini tentunya akan berdampak pada pelayanan rumah sakit yang harus maksimal serta fasilitas dari setiap rumah sakit harus memadai. Petugas yang melayani pasien terutama dokter dan perawat harus memiliki *skill* dan keterampilan yang profesional, ramah, serta cepat tanggap dalam memberikan pelayanan sehingga pasien nyaman dan termotivasi untuk sembuh.

Rumah sakit dituntut untuk lebih meningkatkan profesionalisme kerja dan mutu pelayanan kesehatan yang berujung pada motivasi untuk sembuh pada klien. Keberhasilan pelayanan kesehatan dalam asuhan keperawatan diantaranya dapat diukur dari cepatnya kesembuhan klien, menurunnya kecemasan klien, dan meningkatnya kepuasan klien akan pelayanan kesehatan. Pasien yang sedang sakit memerlukan sugesti dan

penyemangat dari dokter dan perawat yang menanganinya (Purwasari, 2015).

Adanya motivasi akan mampu mempengaruhi kesembuhan pasien, karena dengan adanya motivasi pasien akan mau melakukan pengobatan. Motivasi merupakan istilah yang lebih umum yang menunjuk pada seluruh proses gerakan, termasuk situasi yang mendorong, dorongan yang timbul dalam diri individu, tingkah laku yang ditimbulkannya, tujuan atau akhir dari gerakan pasien yang dinyatakan dokter menderita penyakit tertentu, jika tidak didukung adanya motivasi untuk sembuh dari diri pasien maka dipastikan akan menghambat proses kesembuhan (Purwasari, 2015).

Tujuan utama pasien berobat ke rumah sakit adalah mencapai kesembuhan, namun terdapat beberapa pasien yang mempunyai motivasi sembuh yang rendah. Rendahnya motivasi sembuh oleh pasien ditunjukkan dengan penolakan pasien dalam menerima pengobatan dari tim medis. Pasien melepas sendiri infus yang melekat pada tubuhnya atau menolak pemberian obat yang dilakukan oleh tim medis. Pasien yang seperti ini biasanya mengetahui tentang penyakitnya yang susah untuk disembuhkan atau pasien tua yang tidak ingin menambah beban keluarga, sehingga pilihan untuk menghadapi kematian dianggap sebagai jalan yang terbaik (Rawling dalam Setiawan dan Tanjung, 2008).

Pasien sangat membutuhkan banyak dukungan dan bantuan dari diri orang lain yang ada di sekitarnya, dukungan informasi sangat diperlukan bagi pasien untuk mendapatkan petunjuk informasi yang dibutuhkan. Dukungan sosial terdiri dari informasi atau nasehat verbal dan

non verbal, bantuan nyata atau tindakan yang diberikan oleh keakraban sosial yang diperoleh karena kehadiran mereka yang mempunyai manfaat emosional atau efek perilaku bagi pihak penerima (Rachmawati dan Turniani, 2010).

Pasien akan termotivasi apabila didukung dengan kepercayaan pasien terhadap perawat. Dalam memulai hubungan tugas utama perawat adalah penerimaan dan pengertian, komunikasi yang terbuka, perumusan kontrak dengan klien dan membina hubungan saling percaya klien terhadap perawat. Terbinanya hubungan percaya (*trust*) merupakan media dalam mengembangkan hubungan antara perawat dan klien maupun keluarga untuk melakukan suatu tindakan penolongannya yang nyaman bagi klien (Purwasih, 2015).

Dalam hal tersebut sangat penting diterapkan komunikasi terapeutik oleh perawat untuk kesembuhan pasien. Beberapa penelitian terkait komunikasi terapeutik, yakni penelitian Tanjung di Rumah Sakit Haji Adam Malik Medan (2008) melaporkan bahwa sebanyak 84,6% responden mengalami kecemasan ringan dan 15,4% mengalami kecemasan sedang sebelum pelaksanaan komunikasi terapeutik. Setelah pelaksanaan komunikasi terapeutik 92,3% pasien *pre operasi* tingkat kecemasannya menjadi ringan dan 7,7% tingkat kecemasannya menjadi sedang. Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik mempunyai pengaruh yang signifikan dalam menurunkan kecemasan klien ($p = 0,001$; $\alpha = 0,05$).

Berdasarkan penelitian Yusnita di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan (2012) melaporkan hasil komunikasi terapeutik diperoleh sebagian besar (61,5%) komunikasi terapeutik dilakukan kurang baik. Tingkat kepuasan pasien diketahui sebagian besar responden (57,1%) puas. Hasil *p value* sebesar 0,001. Hasil korelasi *spearman rank* diketahui $< 0,05$, hal ini berarti ada hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien.

Menurut penelitian Hardhiyani di RSUD Kalisari Batang (2013) melaporkan hasil motivasi sembuh pasien rawat inap di RSUD Kalisari Batang berada pada kategori tinggi yaitu 97,64%, gambaran komunikasi *therapeutic* perawat di RSUD Kalisari Batang berada pada kategori tinggi dengan presentase sebesar 98,47%. Hasil korelasi antara komunikasi *therapeutic* perawat dengan motivasi sembuh pasien rawat inap diperoleh koefisien $r = 0,407$ dengan signifikansi atau $p = 0,000$ artinya bahwa komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan motivasi sembuh pasien rawat inap.

Upaya dilakukan oleh perawat yang berada disekitar pasien untuk memberikan dukungan dan semangat serta informasi dapat menjadi jalan keluar yang positif bagi pasien untuk menerima dengan tenang dan berani atas beban penderitaan yang dialami. Bagi perawat, komunikasi terapeutik adalah suatu kewajiban. Hal ini berkaitan dengan tugas perawat itu sendiri (Nurjannah, 2009).

Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Pekanbaru merupakan salah satu rumah sakit islam yang ada di Pekanbaru yang merupakan tempat

dilakukannya penelitian penulis. Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina berdiri pada tanggal 7 Januari 1980 dan merupakan rumah sakit tipe B yang ada di Pekanbaru. Jumlah pasien pada 3 tahun terakhir di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru pada tahun 2015 adalah 9.515 pasien, pada tahun 2016 berjumlah 8.702 pasien, pada tahun 2017 berjumlah 8.567 pasien. Jumlah pasien di ruang Mina tempat penelitian ini dilakukan pada tahun 2016 berjumlah 2.507 pasien, pada tahun 2017 berjumlah 2.181 pasien, pada tahun 2018 dari Januari sampai November berjumlah 1.721 pasien. Hal ini menunjukkan adanya penurunan jumlah pasien dari tahun ketahun.

Berdasarkan hasil wawancara penulis pada tanggal 11 November 2018 dengan 10 orang pasien termasuk keluarga pasien di ruang Mina didapatkan bahwa 4 pasien (40%) merasa termotivasi untuk sembuh dan 6 pasien (60%) mengatakan kurang termotivasi untuk sembuh dikarenakan adanya perawat yang kurang sabar, kurang senyum, komunikasi yang terjalin antara pasien dan perawat kurang, pada saat memberikan obat perawat tidak langsung meminumkan obat tersebut kepada pasien, beberapa perawat tidak menanyakan kembali apakah obat tersebut sudah diminum pasien, beberapa orang perawat tidak memberikan penguatan untuk memotivasi pasien, begitu juga sebaliknya, pasien terkesan pasif untuk bertanya kepada perawat.

Pasien juga beranggapan karena mereka menggunakan Jamkesmas ataupun BPJS, maka perlakuan dari perawat tidak total dalam memberikan perawatan, jika mereka mengeluh, tanggapan dari perawat lama dan tidak

ditanggapi segera. Selain itu ada beberapa anggota keluarga yang kurang memahami prosedur tentang pelayanan dan pengobatan sehingga sering bertanya kepada perawat dan dokter.

Berdasarkan fenomena di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Motivasi Sembuh Pada Pasien di Ruang Mina Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2019”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang di atas adalah “Apakah ada Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Motivasi Sembuh Pada Pasien di Ruang Mina Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2019?”

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Motivasi Sembuh Pada Pasien di Ruang Mina Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2019”.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui distribusi frekuensi komunikasi terapeutik perawat di ruang Mina Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2019”.

2. Untuk mengetahui distribusi frekuensi motivasi sembuh pada pasien di ruang Mina Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2019”.
3. Untuk mengetahui hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan motivasi sembuh pada pasien di ruang Mina Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2019”.

1.4 Manfaat

1.4.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai bahan masukan bagi perawat untuk melaksanakan komunikasi terapeutik perawat dengan pasien sehingga dapat meningkatkan motivasi pasien untuk sembuh.

1.4.2 Bagi Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Pekanbaru

Penelitian ini sebagai bahan masukan bagi rumah sakit untuk dapat melakukan berbagai upaya diantaranya *study banding* ke rumah sakit yang lain atau lokakarya komunikasi terapeutik dan evaluasi dilaksanakan setiap saat, dilakukan juga pada saat perawat memberikan pelayanan pada pasien, perawat berkomunikasi dengan baik, informasi yang disampaikan jelas, lengkap, sikap ramah, sopan serta adanya pelatihan, *workshop* dan seminar dari rumah sakit atau dari rumah sakit lain mengenai bagaimana berkomunikasi dengan baik yang memberikan dampak yang berarti bagi pasien sehingga pasien termotivasi untuk sembuh.

1.4.3 Bagi Perawat

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi profesi keperawatan dalam memberikan pelayanan keperawatan terhadap pasien dalam penerapan komunikasi terapeutik dalam memberikan asuhan keperawatan sebaik-baiknya sehingga dapat meningkatkan motivasi sembuh pasien serta meningkatkan mutu dan pelayanan RSI Ibnu Sina Pekanbaru.

1.4.4 Bagi Institusi Pendidikan

Penelitian ini dapat menambah informasi dan wawasan kepada mahasiswa keperawatan STIKes Al - Insyirah Pekanbaru khususnya dan mahasiswa jurusan lain pada umumnya mengenai ruang lingkup komunikasi dalam bidang pengetahuan mengenai komunikasi terapeutik perawat berhubungan terhadap motivasi sembuh pasien. Selain itu juga sebagai tambahan referensi atau acuan bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian sejenis dengan beda variabel.

1.4.5 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan teori-teori tentang pengaruh komunikasi terapeutik terapis dengan pasien.