

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Klinik restu ibu ambulu sebagai klinik pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi khusus rawat inab. Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medis, pelayanan penunjang medis, pelayanan perawatan. Kualitas pelayanan merupakan suatu aspek yang penting dari suatu klinik. Sumber daya manusia di Klinik yang menentukan penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan adalah tenaga keperawatan. Hal ini merupakan sesuatu yang wajar mengingat perawat adalah bagian dari tenaga paramedik yang memberikan perawatan kepada pasien secara langsung. Perawat memiliki tanggung jawab dan kewenangan untuk mengambil langkah-langkah keperawatan yang diperlukan guna kesembuhan pasien. Komunikasi penting dalam kehidupan manusia apalagi dalam hubungan antara perawat dengan pasien. karena ilmu keperawatan untuk menolong sesama dan memiliki kepedulian yang besar. Dalam Praktek keperawatan, komunikasi senantiasa berperan penting dalam proses kehidupan. Komunikasi merupakan inti dari kehidupan sosial manusia dan merupakan komponen dasar hubungan antar manusia. Banyak permasalahan yang menyangkut manusia dapat diidentifikasi dan dipecahkan melalui komunikasi, tetapi banyak pula hal-hal kecil dalam kehidupan manusia menjadi permasalahan dasar karena komunikasi untuk itulah komunikasi sangat penting bagi perawat agar memahami pasien dalam perilaku dan keterampilan dalam komunikasi tidak hanya memiliki rasa percaya dengan pasien, tetapi juga mencegah terjadinya legal, dan kepercayaan pasien terhadap citra klinik restu ibu(Suryani, 2005).

Hubungan para, perawat, dan dengan pasien yang ada di klinik restu ibu layaknya keluarga. Mereka memberikan pelayanan, berinteraksi dan berkomunikasi yang nyaman itu membuat pasien merasakan bahwa penyakit yang mereka alami dapat sembuh, perawat membantu memberikan motivasi, menghilangkan stress yang dialami dengan begitu secara tidak langsung menyembuhkan mental mereka. Meyakinkan bahwa mereka dapat sembuh

dengan mengkonsumsi obat dan melakukan pengobatan secara teratur. Suasana yang menggambarkan komunikasi antara perawat dengan pasien. Perawat yang mendapat gambaran tentang kondisi pasien yang dirawat di ruang inap, mengenai tandan dan gejala yang di keluhkan oleh pasien. Gambaran itu dapat menjadi acuan perawat dalam menangani pasien. Dengan harapan tindakan yang dilakukan perawat tepat agar mempercepat proses penyembuhan pasien. (Nurjannah,2005)

Upaya klinik restu ibu menghindari terjadinya kualitas pelayanan yang rendah yang diberikan oleh tenaga kesehatan dalam hal ini oleh perawat dan berpalingnya pasien dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik serta tepat bagi perawat, dengan menggunakan seorang yang memberikan jasanya kepada pasien, keluarga pasien, dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia. Perawat sebagai petugas yang selalu berhubungan dengan pasien harus memiliki banyak keterampilan, salah satunya adalah keterampilan dalam komunikasi dengan pasien. komunikasi merupakan proses kompleks yang melibatkan perilaku dan memukinkan individu untuk berhubungan dengan orang lain dan dunia sekitarnya. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan klien, mencegah terjadinya masalah ilegal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra klinik (Nugroho & Aryati, 2013)

Kepuasan dalam pelayanan atau pemberian asuhan keperawatan adalah komunikasi tata cara penyampaian informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan menanggapi keluhan-keluhan dari pasien dan bagaimana keluhan pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan respon terhadap keluhan pasien. Kepuasan pasien terhadap komunikasi petugas perawat merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan komunikasi perawat yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien setelah menjalani perawatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya Kondisi ketidakpuasan tersebut akan berdampak pada rendahnya mutu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan, dan pasien

kepada institusi pelayanan kesehatan lainnya yang dapat memberikan kepuasan. Untuk menghindari rendahnya mutu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan (perawat) dan hilangnya pasien atau pelanggan ke tempat lain maka langkah sangat bijaksana dan tepat, jika suatu institusi pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu bentuknya adalah dengan meningkatkan kemampuan komunikasi yang baik dan tepat bagi perawat. Kepuasan pasien rawat inap adalah tingkat perasaan seseorang pasien setelah membandingkan kinerja pelayanan atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien setelah menjalani rawat inap. Perawat dalam memberikan asuhan keperawatan tidak terlepas dari (sikap dan perilaku) dalam berkomunikasi dengan pasien yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, meskipun sarana dan prasarana pelayanan sering dijadikan ukuran mutu oleh pelanggan namun ukuran utama penilaian tetap sikap dan perilaku pelayanan yang ditampilkan oleh petugas. Sikap dan perilaku yang baik oleh perawat sering dapat menutupi kekurangan dalam hal sarana dan prasarana. Komunikasi merupakan proses yang sangat khusus dan berarti dalam hubungan antar manusia. Pada profesi keperawatan komunikasi menjadi lebih bermakna karena merupakan metoda utama dalam mengimplementasikan proses keperawatan. (Imbolo, 2006).

Komunikasi dapat terjadi apabila adanya saling kepercayaan antara pasien dan perawat. Yang paling utama pasien harus percaya pada perawat dalam menangani keluhannya, demikian dengan perawat dapat dipercaya dan di andalkan dari kepastian sehingga pasien tidak meragukan keahlian perawat. Perawat harus memberikan jaminan agar pasien tidak ragu, cemas dan pesimis dalam menjalani proses perawatan. Dalam komunikasi antara perawat dan pasien harus memiliki hubungan saling percaya dengan harapan yang dikehendaki dalam proses interaksi. dalam mencapai saling percaya ditekankan dalam proses satu sama lain apa yang di keluhkan pasien menjadi terbuka dan tidak saling menutupi keuntungan saling menjaga kepercayaan antara pasien dan perawat. Menumbuhkan harapan dan mempererat hubungan antara perawat dan pasien, Menghilangkan perasaan curiga diantara sesama. Cara untuk menumbuhkan hubungan saling percaya adalah Jujur, Ikhlas, Sabar, Tekun, Sikap menerima, empati. Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antar

perawat dengan pasien. Persoalan mendasar dan komunikasi ini adalah saling membutuhkan antara perawat dan pasien, sehingga dapat dikategorikan ke dalam komunikasi pribadi di antara perawat dan pasien, perawat membantu dan pasien menerima bantuan (Indrawati, 2003).

Dari penelitian derdahulu yang di teliti oleh nur rahman tahun 2016 dengan judul KOMUNIKASI TERAPEUTIK ANTARA PERAWAT DAN PASIEN DI PUSKESMAS ANTANG PERUMNAS MAKASSAR dengan hasil penelitian “Cara melakukan komunikasi terapeutik pada pasien di Puskesmas Antang Perumnas Makassar adalah mendengarkan dengan penuh perhatian, berusaha mendengarkan klien menyampaikan pesan nonverbal bahwa perawat memberikan perhatian terhadap kebutuhan dan masalah klien.

Kondisi klinik restu ibu saat ini sangat baik meskipun klinik ini terbilang baru mereka bisa melayani dengan baik meski sedikit ada hambata mereka bisa menyelesaikanya. komunikasi terapeutik merupakan suatu cara yang dilakukan sebagai perawat untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien, perawat, dan tenaga penunjang medis serta non medis yang bertugas di klonik harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien merupakan konsumen utama pada klinik. maka dari itu peneliti ingin menambahkan referensi teori kepada klinik restu ibu agar bisa membantu kualitas klinik restu ibu dan meningkatkan mutu klinik restu ibu.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh perawat yang lebih banyak berinteraksi dengan pasien dan perawat diharuskan memiliki pelayanan berkomunikasi terapeutik atau hubungan terapeutik yang baik dengan pasien. sebagai klinik komunikasi terapeutik menjadi salah satu poin penting untuk kualitas pelayanan perawat. Dari latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan kenyamanan pasien karena perawat di klinik restu ibu kuran mengerti tentang komunikasi terapiutik. terjalin KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DALAM MEMBANTU KESEMBUHAN PASIEN DI KLINIK RESTU IBU AMBULU.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana penerapan komunikasi terapeutik perawat dalam menumbuhkan rasa nyaman pasien di Klinik Restu Ibu Ambulu Jember?

1. Apa saja yang menghambat komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien dalam menumbuhkan rasa nyaman di Klinik Restu Ibu Ambulu Jember?

1.3 Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan komunikasi terapeutik perawat dalam menumbuhkan rasa nyaman pasien di Klinik Restu Ibu Ambulu Jember?
2. Untuk memhami apa saja yang menghambat komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien dalam menumbuhkan rasa nyaman di Klinik Restu Ibu Ambulu Jember?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

- a. Diharapkan dapat menambah wawasan dan meningkatkan kemampuan peneliti dalam mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh pada perkuliahan ke dalam suatu penelitian.
- b. Diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi perawat klinik Restu Ibu

1.4.2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan masukan bagi Klinik Restu Ibu ambulu dalam penerapan komunikasi terapeutik kepada pasien sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.
- b. Tenaga kesehatan yang bertugas di Klinik Restu Ibu ambulu mampu mengaplikasikan komunikasi terapeutik dengan baik.

1.4.3. Manfaat Bagi Peneliti

Sebagai masukan dan perbandingan dalam penelitian yang sejenis, serta dapat pula dijadikan sebagai bahan informasi bagi mereka yang memerlukan.