

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan diartikan sebagai suatu konsep yang diterapkan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan jangka waktu yang lama dan terus menerus kepada masyarakat (Misbahuddin, 2020). Sebuah konsep tradisional yang menyatakan bahwa masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan dan akan terus menggunakan penyedia pelayanan kesehatan yang sama karena membutuhkannya walaupun mereka tidak begitu puas dengan pelayanan kesehatan yang diterima (Poewarni & Sopacua, 2012)

Dalam memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik hal yang sangat perlu diperhatikan oleh semua tenaga kesehatan adalah komunikasi, komunikasi yang baik akan membuat publik merasa nyaman serta dilayani dengan sepenuh hati oleh semua tenaga kesehatan di suatu pelayanan kesehatan (Misbahuddin, 2020). Komunikasi merupakan suatu alat yang penting untuk membina hubungan terapeutik dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan. Komunikasi sangat penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional bagi perawat hubungan antara perawat dan klien yang terapeutik bisa terwujud dengan adanya interaksi yang terapeutik antara keduanya (Permatasari, 2016). Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar antara perawat dan pasien yang kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien (Hanif et al., 2017)

Tahapan pelaksanaan komunikasi terapeutik dalam proses keperawatan terdiri tahapan pre interaksi, seorang perawat diharapkan agar mempunyai kemampuan mengenali sebelum kontak dengan pasien, selanjutnya tahap orientasi yaitu tahap dimana perawat akan mengenali yang dirasakan oleh pasien, pada tahap kerja yang merupakan hal yang paling utama dalam suatu tujuan, dan yang terakhir adalah tahap terminasi dimana tahap akhir perawat menciptakan realita perpisahan, mengevaluasi hasil tindakan yang dilakukan dan perencanaan kontak tindak lanjut (Sasmito, 2018). Menurut penelitian Putra (2021) menyatakan bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik oleh perawat masih belum optimal dimana tahapan komunikasi belum sepenuhnya dilaksanakan dengan tepat. Dalam menerapkan komunikasi yang terapeutik perawat membutuhkan motivasi.

Motivasi merupakan segala sesuatu yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu, salah satunya adalah kegiatan dalam proses keperawatan, dimana dalam setiap langkah-langkah proses keperawatan, perawat di harapkan dapat menerapkan komunikasi terapeutik agar proses

keperawatan berjalan secara optimal (Wahyuni, 2020). Mencapai motivasi dengan mendorong semangat untuk bekerja, sehingga dapat bekerja keras dengan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai tujuan rumah sakit. Menurut Olaniran, ( 2021) dalam penelitiannya di Afrika dan Asia menyatakan bahwa motivasi untuk mencapai tujuan organisasi beroperasi pada tingkat individu tetapi dibentuk oleh konteks organisasi dan budaya. Untuk penelitian ini, menggambarkan motivasi kerja sebagai kekuatan pendorong yang mengarahkan dan menopang perilaku pekerja untuk menerapkan upaya menuju pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan teori motivasi yang dikemukakan oleh Frederick Herzberg (Robbins,2013) bahwa terdapat dua faktor yang mendorong karyawan termotivasi dalam berkerja, yaitu faktor intrinsik (motivator factors) dan ekstrinsik (hygiene factors). Faktor- faktor yang menyebabkan kepuasan pekerjaan pada dasarnya adalah faktor-faktor intrinsik, sedangkan faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pekerjaan adalah faktor ekstrinsik (Andjarwati, 2015). Motivasi intrinsik merupakan daya dorong yang timbul dari dalam diri masing-masing seperti Keberhasilan, pengakuan dan tanggung jawab. Motivasi ekstrinsik, merupakan daya dorong yang datang dari luar diri seseorang seperti supervisi, kondisi pekerjaan, dan gaji.

Hambatan komunikasi yang sering terjadi dalam pelayanan keperawatan antara lain hubungan yang erat kaitanya dengan faktor budaya, sikap dan kompetensi perawat, faktor jenis kelamin, faktor

lingkungan, faktor beban kerja perawat (Adriyanto, 2019). Dalam penelitian (Surbakti, 2014) mengatakan bahwa ada hubungan signifikan antara penerapan komunikasi terapeutik dengan motivasi perawat, Perawat yang memiliki motivasi rendah lebih banyak tidak penerapkan komunikasi terapeutik dalam setiap tindakan. Hasil penelitian di atas sejalan dengan hasil penelitian (Amoah, 2018), hasil penelitiannya mengatakan bahwa terkait komunikasi terapeutik perawat, kerja berlebihan selama shift, merupakan penghalang utama untuk melakukan komunikasi terapeutik sehingga perawat memiliki keinginan yang rendah untuk memotivasi diri sendiri.

Penelitian (Arda, 2019) mengatakan bahwa secara umum gambaran tingkat pengetahuan perawat Rumah Sakit Byangkara Makassar tentang komunikasi terapeutik termasuk kedalam kategori baik. Dari 52 responden yang diteliti, didapatkan hasil responden dengan pengetahuan baik sebanyak 45 orang dengan persentase (86,5%) dan responden dengan pengetahuan kurang sebanyak 7 orang dengan persentase (13,5%).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ramadhani et al., 2015) di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah pada bulan Desember 2014, peneliti melihat perawat kurang mempunyai motivasi dari dalam diri sendiri untuk menerapkan komunikasi terapeutik. Dalam penelitian tersebut dikemukakan hasil observasi peneliti terhadap 5 orang perawat di 4 Ruang perawatan dimana perawat jarang menerapkan komunikasi

terapeutik kepada pasien dan keluarga. Hasil wawancara pada 3 orang perawat mengungkapkan bahwa komunikasi terapeutik dalam pelaksanaannya membutuhkan waktu lama, dan tidak ada teguran dari kepala ruangan jika perawat tidak melakukan komunikasi terapeutik terhadap pasien. Dari hasil penelitian di atas menunjukkan adanya hubungan yang signifikan motivasi secara keseluruhan dengan penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat kepada pasien. Penerapan komunikasi terapeutik di lingkungan rumah sakit sangat diperlukan dan berperan penting dalam mencapai tujuan dan tindakan keperawatan.

Menurut penelitian Telaumbanua (2019) terdapat hubungan antara motivasi kerja dan penerapan komunikasi terapeutik memberikan dampak yang sangat positif dalam meningkatkan kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Dampak komunikasi terapeutik tidak efektif karena kesalahan dalam menafsirkan pesan yang diterimanya. Tanpa komunikasi seseorang akan merasa terasing dan tanpa komunikasi pula suatu tindakan keperawatan untuk memenuhi kebutuhan klien akan mengalami kesulitan (Riyadi, 2017). Kesalahan dalam menafsirkan pesan bisa disebabkan karena persepsi yang berbeda, hal ini sering terjadi pada institusi pelayanan kesehatan, misal pasien sering *complaint* karena perawat tidak mengerti maksud pesan yang disampaikan pasien, jika kesalahan penerimaan terus menerus dapat berakibat pada ketidakpuasan pasien.

Penelitian (Christina, 2012) menunjukkan bahwa perawat yang memiliki motivasi tinggi dan baik dalam menerapkan komunikasi terapeutik yaitu sebanyak 33 orang (67,3%), dan perawat yang baik dalam menerapkan komunikasi terapeutik pada pasien di ruang rawat inap sebanyak 16 orang (32,7%). Sedangkan perawat yang memiliki motivasi rendah dengan kurang dalam menerapkan komunikasi terapeutik yaitu sebanyak 10 orang (30,3%) dan kurang dalam menerapkan komunikasi terapeutik yaitu sebanyak 23 orang (69,7%). Uji statistik menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara motivasi dengan penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat pada pasien di ruang rawat inap.

Menurut penelitian Wahyuni (2020) dapat disimpulkan bahwa antara motivasi perawat dalam kategori rendah dengan penerapan komunikasi terapeutik kurang sebanyak 6 (8,1%) responden dan motivasi perawat rendah dengan penerapan komunikasi terapeutik kategori baik sebanyak 3 (4,1%) responden. Sedangkan, motivasi perawat tinggi dengan penerapan komunikasi terapeutik kurang sebanyak 13 (17,6%) responden dan motivasi perawat rendah kategori baik sebanyak 52 (70,3%) responden.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Rasidin Padang merupakan salah satu Perangkat Daerah yaitu Pemerintah Daerah Kota Padang Provinsi Sumatera Barat. RSUD dr. Rasidin merupakan salah satu Rumah Sakit Umum milik instansi Pemerintah Kota Padang yang beralamat di jalan Air

Paku, Gunung Sarik Kecamatan Kuranji Kota Padang. Terhitung sejak bulan September 2021 total tenaga keperawatan di rumah sakit ini sebanyak 108 orang perawat.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan menggunakan format pengkajian yang telah dilakukan peneliti pada tanggal 20 Desember 2021, pada saat melakukan asuhan keperawatan, 4 orang perawat masih kurang pada fase orientasi dan fase terminasi, dimana pada fase orientasi perawat jarang memperkenalkan diri pada awal berinteraksi dengan pasien, dan kurang menjelaskan tujuan dari tindakan yang akan dilakukan untuk fase selanjutnya. Pada fase orientasi ini perawat telah melakukan seperti memberikan salam, menanyakan perasaan pasien, kontrak waktu di awal dan menanyakan kesediaan pasien. Pada fase terminasi perawat 4 dari 6 orang perawat tidak melakukan evaluasi kembali terhadap perasaan pasien setelah diberikan tindakan keperawatan, dan jarang kontrak waktu dengan pasien. Pada fase terminasi ini perawat hanya melakukan rencana tindak lanjut untuk pasien. Hal ini sesuai dengan jurnal Nofriadi, (2020) bahwa perawat pada fase orientasi masih ada yang tidak memperkenalkan diri pada saat berkomunikasi dengan pasien.

Belum ditemukan kegiatan monitoring yang dilakukan oleh kepala ruangan untuk menilai kinerja staff pelaksana keperawatan di ruangan tersebut, perawat hanya bekerja marathon seperti overan membagikan obat, melakukan tindakan keperawatan lalu menulis catatan asuhan keperawatan. Hal ini membuat perawat hanya bekerja seperti rutinitas

yang biasa mereka kerjakan dan belum ada motivasi kerja untuk menerapkan komunikasi terapeutik dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti diruangan menunjukkan bahwa penerapan komunikasi terapeutik lebih banyak dilakukan oleh mahasiswa yang sedang praktek, dan tidak adanya teguran dari Kepala Ruangan jika perawat tidak menerapkan komunikasi terapeutik sesuai teknik dan fase dalam komunikasi terapeutik. Kegiatan supervisi masih dilakukan sebatas pemeriksaan kehadiran dinas perawat pelaksana, kegiatan supervisi belum melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi berkala terhadap kinerja perawat khususnya dalam menerapkan komunikasi terapeutik. Sehingga perawat kurang memotivasi diri sendiri untuk menerapkan komunikasi terapeutik karna merasa tidak adanya tuntutan agar menerapkan komunikasi terapeutik sesuai dengan teknik dan fase yang telah ada.

Perawat tidak ada motivasi menerapkan komunikasi terapeutik karena menganggap bahwa pasien sudah mengerti apabila perawat menjelaskan tanpa menerapkan komunikasi terapeutik. Dan banyaknya beban kerja yang dihadapi masing-masing perawat. Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Hubungan Motivasi Dengan Penerapan Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat Di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2021”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dari masalah tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat Hubungan Motivasi Dengan Penerapan Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat Di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2022.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui adanya kekuatan “Hubungan Motivasi Dengan Penerapan Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat Di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2022 “

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui distribusi frekuensi motivasi perawat di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2022
- b. Untuk mengetahui distribusi frekuensi komunikasi terapeutik perawat di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2022
- c. Untuk mengetahui adanya hubungan motivasi dengan penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat di RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2022

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Institusi Pendidikan Universitas Andalas Padang**

Hasil penelitian yang diperoleh ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan pedoman dan juga masukkan dalam mengembangkan proses belajar mengajar serta referensi dalam

melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan keperawatan dan komunikasi terapeutik.

2. Tempat Penelitian RSUD dr. Rasidin Padang

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada pihak RSUD tentang bagaimana hubungan motivasi dengan penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat, sehingga diharapkan dapat berkontribusi dalam meningkatkan status kesehatan masyarakat dan kepuasan dalam pelayanan kesehatan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dalam mengembangkan praktik keperawatan dan selanjutnya dengan ruang lingkup yang sama ataupun merubah variabel, waktu ataupun tempat penelitian.

4. Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan terkait komunikasi terapeutik serta menjadikan pengalaman dalam mengetahui bagaimana hubungan antara motivasi dengan penerapan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh seorang perawat.

