

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Profesi keperawatan merupakan sintesis dari pengetahuan, sikap, dan kemampuan yang terwujud sebagai perilaku peduli. Kegiatan ini diperlukan dalam kemitraan yang saling membantu, yaitu interaksi sosial yang normal antara perawat dan pasien (Sarfika *dkk.*, 2020). Riley (2016) menjelaskan bahwa hubungan perawat-pasien terutama dimaksudkan untuk menguntungkan pasien, tetapi seperti hubungan apapun, akan lebih efektif jika kedua belah pihak puas. Ketika persyaratan perawatan kesehatan pasien ditangani dengan penuh kasih, mereka puas. Sementara itu, perawat merasa berhasil ketika intervensi yang mereka berikan memberikan pengaruh yang baik terhadap status kesehatan pasien dan perilaku mereka dinilai kompeten dan baik.

Komunikasi dalam keperawatan dapat dipandang sebagai landasan pemberian asuhan keperawatan guna mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya, mengidentifikasi apa yang diinginkan pasien, dan mengevaluasi asuhan keperawatan (Mellida, Mayasari dan Yullyzar, 2022). Komunikasi yang berpusat pada pasien mendorong perencanaan perawatan dengan mentransmisikan informasi dan menyediakan lingkungan terapeutik yang mendukung bagi pasien., kemampuan perawat untuk mengenali pasien dan menanggapi pasien dengan empati, memahami menangani masalah pasien, membantu, dan mendorong. Komunikasi empatik dapat menyebabkan pasien mengungkapkan lebih banyak tentang gejala dan kekhawatiran mereka, serta merasa didengarkan dan dihormati sebagai individu (Soares, Kusnanto dan Kurniawati, 2020).

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang digunakan untuk menjalin hubungan kepercayaan klien dengan perawat agar klien dapat sembuh (Nabila Nanda Prafika *dkk.*, 2022). Komunikasi terapeutik sangat penting bagi perawat karena mereka adalah profesi yang paling banyak berinteraksi dengan pasien untuk mencapai tujuan intervensi keperawatan. Kemampuan perawat dalam berkomunikasi secara efektif akan berdampak pada kepuasan pasien.

Menurut pengertian tersebut, komunikasi terapeutik berusaha untuk mengembangkan interaksi antara pasien dan petugas kesehatan untuk membantu proses penyembuhan atau untuk memecahkan masalah pasien (Ahmad dan Dahlia, 2022).

Komunikasi terapeutik sangat penting dalam penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas kepada pasien. *American Nurses Association* (ANA) menyebutkan bahwa perawat melayani peran sebagai advokat pasien dan oleh karena itu, harus menjaga hubungan perawat-pasien terapeutik dan profesional dalam peran profesional mereka dengan batasan khusus untuk peran mereka. Hal ini mengharuskan perawat mengadopsi teknik dalam berinteraksi dengan pasien dalam setting klinis yang merupakan bagian penting dari pekerjaan mereka dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien (Amoah *dkk.*, 2019).

Hubungan terapeutik sangat penting dalam praktik keperawatan. Kemitraan terapeutik dibentuk untuk membantu pasien dalam mengatasi masalah kesehatan. Hubungan perawat-pasien adalah dasar dari semua modalitas perawatan kesehatan. Hubungan terapeutik dibangun dengan komunikasi yang melalui empat tahap: pra interaksi, orientasi, kerja, dan terminasi, yang disebut sebagai komunikasi terapeutik (Sarfika *dkk.*, 2020). Tujuan komunikasi terapeutik adalah membantu pasien untuk menjelaskan beban perasaan dan pemikiran serta dapat mengambil keputusan untuk mengubah kondisi yang ada jika pasien yakin dengan apa yang dibutuhkan, mengurangi keraguan, membantu dalam pengambilan keputusan yang akurat dan memperkuat pertahanan ego serta mempengaruhi orang lain, lingkungan dan dirinya sendiri (Fajriyanti, 2021).

Hasil studi yang telah dilakukan oleh Nursery (2022) terkait dengan gambaran pelaksanaan komunikasi terapeutik di Ruang Rawat Inap RSUD Tamiang Layang menunjukkan bahwa sebagian besar perawat yaitu sebanyak 37 (86%) perawat dari 43 perawat yang terlibat dalam penelitian ini melaksanakan komunikasi terapeutik dengan baik. Pelaksanaan komunikasi terapeutik dalam penelitian ini dibagi menjadi empat tahap yaitu tahap pra interaksi, tahap perkenalan, tahap kerja dan tahap terminasi. Dari pelaksanaan empat tahap tersebut, pelaksanaan komunikasi terapeutik di tahap pra interaksi dan tahap terminasi berlangsung baik, sedangkan pada tahap perkenalan dan tahap kerja, masih banyak

perawat yang tidak menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik. Penelitian yang telah dilakukan oleh Nofriadi *et al.* (2021) menunjukkan bahwa sebagian besar perawat melaksanakan komunikasi terapeutik dengan baik yaitu sebanyak 29 (82,9%) perawat dari 35 perawat yang terlibat dalam penelitian. Penelitian yang telah dilakukan oleh Suriyani (2022) menunjukkan bahwa sebanyak 26 (50%) perawat di Ruang Hemodialisa RSUD Merauke menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik, sedangkan 26 (50%) perawat lainnya menerapkan komunikasi terapeutik kurang baik. Asumsi peneliti terhadap perawat yang menerapkan komunikasi terapeutik kurang baik adalah karena perawat tersebut belum mendapatkan pelatihan terkait pelaksanaan komunikasi terapeutik.

Perawat dalam meningkatkan asuhan asuransi untuk memenuhi kebutuhan aman pasien dengan melaksanakan asuhan. Perilaku peduli adalah sikap peduli, menghormati dan menghargai orang lain. *Caring* adalah sejenis pendekatan di mana orang bekerja untuk meningkatkan kualitas hidup orang yang mereka cintai (Nofriadi *dkk.*, 2021). *Caring* adalah jenis keperawatan perilaku mendalam yang membantu klien pulih dari penyakit dengan meningkatkan keselamatan dan keamanan mereka. *Caring* merupakan fenomena universal yang mempengaruhi bagaimana seseorang berpikir, merasa, dan berperilaku dalam berinteraksi dengan orang lain (Putri dan Ngasu, 2021). Ketika perawatan perawat terhubung dengan dan merangkul jiwa pasien melalui perhatian penuh dan tulus di sini dan saat ini, hal itu menularkan perhatian dan tujuan ke kehidupan batin pasien/orang lain (Sarfika *dkk.*, 2020).

Penelitian yang telah dilakukan oleh Nofriadi *et al.* (2021) menunjukkan bahwa sebagian besar perawat telah menerapkan perilaku *caring* yaitu sebanyak 25 (71,4%) perawat dari 35 perawat yang terlibat dalam penelitian ini. Sedangkan 10 (28,6%) perawat lainnya belum menerapkan *caring* dengan baik. Hasil studi yang dilakukan oleh Pratiwi dan Pertiwi (2018) menunjukkan bahwa sebanyak 23 (57,5%) perawat memiliki *caring* yang rendah, sedangkan 17 (42,5%) perawat lainnya memiliki *caring* yang tinggi. Perawat merupakan individu yang menjadi salah satu kunci untuk mencapai kebahagiaan pasien; dengan demikian, perilaku *caring* perawat dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Perawat yang tidak menunjukkan perilaku peduli dianggap kurang termotivasi untuk bekerja secara profesional. Komunikasi terapeutik merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi perilaku peduli. Jika komunikasi antara perawat dan pasien tidak terjalin secara efektif, perawat akan kurang termotivasi untuk mempraktekkan perilaku *caring* (Nofriadi *dkk.*, 2021). Interaksi non-terapeutik antara perawat dan pasien mungkin memiliki dampak yang merugikan pada hasil terapi. Pasien yang mengalami paksaan merasa tidak puas dengan pelayanan dan pasien yang mengalami pengalaman koersif tinggi selama terapi memiliki hubungan yang lebih buruk dengan terapis daripada pasien yang mengalami pengalaman koersif rendah (Sarfika *dkk.*, 2020).

Hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh penulis menggunakan metode wawancara tidak terstruktur menunjukkan bahwa dari 13 (100%) perawat yang berhasil di wawancarai, 8 (61,5%) di antaranya telah mengerti terkait dengan komunikasi terapeutik dan cara menggunakannya. Sedangkan 5 (38,5%) perawat di antaranya telah mempraktikkan komunikasi terapeutik pada layanan keperawatan namun belum pada seluruh aspek layanan keperawatan. Hasil wawancara dari 13 (100%) perawat menunjukkan bahwa 6 (46%) perawat di antaranya belum pernah mengikuti pelatihan komunikasi terapeutik karena merupakan perawat baru. Sedangkan 7 (54%) perawat di antaranya pernah mengikuti pelatihan komunikasi terapeutik pada saat masih proses orientasi pekerjaan. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh penulis kepada 5 (100%) responden pasien maupun keluarga pasien dengan metode kuesioner, didapatkan hasil bahwa 3 responden menunjukkan hasil bahwa *caring* perawat kurang baik, sedangkan 2 responden menunjukkan hasil baik. Hasil wawancara juga kepada 5 pasien maupun keluarga pasien bahwa mereka merasa perawat-perawat di IGD memiliki sikap kepedulian kepada pasien-pasien yang datang, dibuktikan dengan keramahan dan tindakan yang dilakukan dengan cepat saat pasien dan keluarga pasien datang ke IGD. Dari 13 (100%) perawat yang diwawancarai mengatakan bahwa perlu adanya pelatihan komunikasi terapeutik guna meningkatkan perilaku *caring* untuk perawat-perawat IGD khususnya karena pergerakan pasien di IGD sangat cepat, sehingga meskipun berjalan dengan cepat, diharapkan seluruh pasien dapat terlayani dengan baik.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di atas komunikasi perawat tidak sesuai dengan persyaratan komunikasi terapeutik; sebaliknya, yaitu condong ke arah komunikasi sosial. Kekhawatiran yang mencegah komunikasi terapeutik termasuk kurangnya paparan komunikasi terapeutik bagi perawat, beban kerja yang berat, dan masalah psikososial pasien yang mungkin tidak sepenuhnya dipahami oleh perawat. Masalah ini berpotensi memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan dan kebahagiaan pasien.

Pelatihan pelaksanaan komunikasi terapeutik dapat menjadi salah satu solusi bagi perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik. Kegiatan ini telah dilakukan oleh Sarfika *et al.* (2020) dan menunjukkan hasil bahwa pengetahuan perawat terkait komunikasi terapeutik sebelum dan sesudah pelatihan mengalami peningkatan. Peningkatan tersebut terjadi dari sebelum pelatihan nilai pengetahuan rata-rata sebesar 9,10 sedangkan setelah pelatihan, pengetahuan perawat terkait dengan komunikasi terapeutik menjadi 11,65. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi terapeutik pada perawat dapat meningkatkan pengetahuan perawat terkait dengan pelaksanaan komunikasi terapeutik.

Hasil dari studi awal dan hasil dari penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik merupakan masalah yang krusial dalam pelayanan keperawatan. Pada praktiknya, komunikasi terapeutik masih belum diterapkan secara maksimal karena kurangnya pengetahuan perawat terkait dengan pelaksanaan komunikasi terapeutik. Mengacu pada *evidence based practice* yang telah dilakukan sebelumnya terkait dengan pemberian pelatihan komunikasi terapeutik untuk meningkatkan pengetahuan komunikasi terapeutik dalam caring, penulis tertarik untuk menerapkan *evidence based practice* tersebut di lokasi studi kasus dengan judul “Penerapan *Evidence Based Nursing* Efektivitas Pelatihan Komunikasi Terapeutik Guna meningkatkan pengetahuan dan *Caring* Perawat di IGD Rumah Sakit Bhayangkara TK.I Raden Said Sukanto”.

## **I.2 Tujuan Penulisan**

### **I.2.1 Tujuan Umum**

Tujuan dari penerapan *evidence based nursing* terkait dengan pelatihan komunikasi terapeutik ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan serta

pemahaman perawat dalam mempraktikkan komunikasi terapeutik dan *caring* dalam pelayanan keperawatan.

### **I.2.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi karakteristik perawat yang terdiri atas jenis kelamin, pendidikan, usia, serta masa kerja di Ruang IGD RS Bhayangkara TK. I Raden Said Sukanto
- b. Menganalisis pengetahuan komunikasi terapeutik dan *caring* perawat sebelum pelatihan
- c. Menganalisis pengetahuan komunikasi terapeutik dan *caring* perawat setelah pelatihan
- d. Menganalisis efektivitas pemberian pelatihan komunikasi terapeutik terhadap pengetahuan dan *caring* perawat

### **I.3 Manfaat Penulisan**

- a. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan mampit bermanfaat untuk pihak rumah sakit terkait dengan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di layanan IGD khususnya dan dapat menjadi bahan evaluasi untuk mempertimbangkan adanya pelatihan lanjutan.

- b. Bagi Perawat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi perawat dan evaluasi diri terkait dengan kualitas pelayanannya terutama pada bagian komunikasi terapeutik dan *caring* pasien. Sehingga perawat dapat mengevaluasi diri dan menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik, baik pada pasien maupun keluarga pasien.

- c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya yang akan mengambil penelitian dengan topik yang sama yaitu terkait dengan komunikasi pada pelayanan keperawatan.