

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang mempunyai tujuan spesifik dengan tujuan untuk kesembuhan dan proses penyembuhan pasien, komunikasi terapeutik juga dilakukan berdasarkan rencana yang dibuat secara spesifik. Komunikasi terapeutik dilakukan oleh orang-orang spesifik dan praktisi profesional seperti dokter, perawat, bidan dan trapis kesehatan lainnya (Sarfika Riska: 2018).

Komunikasi terapeutik juga sebagai suatu keterampilan yang membantu individu lain untuk mengatasi stress sementara, bergaul dengan orang lain, menyesuaikan diri dengan yang tidak dapat diubah, dan untuk mengatasi hambatan psikologis yang menghalangi realisasi diri. Pelaku kesehatan seperti perawat, pskiater, dokter, dan keluarga adalah untuk meredam stress, bisa melatih warga binaan sosial untuk bisa bersosialisasi kembali melalu tahapan seperti terapi aktivitas kelompok dan metode komunikasi terapeutik yang baik untuk bisa memulihkan fungsi kognitif, afektif, maupun psikomotorik warga binaan sosial dan komunikasi terapeutik merupakan konteks dari komunikasi kesehatan.

Komunikasi kesehatan merupakan komunikasi yang bertujuan untuk penyampaian pesan serta memengaruhi dalam pengambilan keputusan dalam upaya peningkatan dan pengelolaan kesehatan dengan tujuan menyebarluaskan

informasi tentang kesehatan kepada masyarakat untuk memberikan motivasi setiap individu dalam tujuan utama pola hidup sehat, dan hal ini berbeda dengan komunikasi terapeutik yang memiliki tujuan dan di fokuskan untuk penyembuhan pasien.

Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti 2 Jakarta, merupakan panti sosial yang berada di bawah naungan Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta. Panti Sosial ini merupakan wadah yang berbasis kelembagaan dan organisasi bagi penyandang disabilitas serta rehabilitas sosial yang berbentuk pelanan kemanusiaan. Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti 2 Jakarta ini sudah berdiri sejak tahun 1969 dengan memiliki program pemberdayaan yang dibentuk oleh pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk menjalankan tugas membantu Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta dalam melaksanakan rehabilitas sosial kepada penyandang disabilitas fisik/non potensial (sakit, stroke, bedrest) terlantar dan dilakukan penertiban untuk dilakukan rehabilitas sosial di Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti 2 Jakarta. Daya tampung warga binan di Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti 2 Jakarta adalah sebanyak 435 orang dan 85% diantaranya adalah warga binaan yang memiliki kondisi non potensial atau memerlukan pelayanan khusus selama 24 jam dalam proses rehabilitas sosial. Jumlah warga binaan yang ada saat ini sebanyak 225 orang dengan keseluruhan jenis penyandang disabilitas, mulai dari penyandang disabilitas fisik, disabilitas mental dan disabilitas ganda (fisik dan mental). Sedangkan berdasarkan jenis kelamin jumlah warga binaan perempuan lebih banyak yaitu 160 orang, dan warga binaan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 65 orang dengan rentang usia dari 40-80 tahun. Dalam proses rehabilitas sosial yang dilakukan

membutuhkan sumber daya manusia atau tenaga kesehatan yang berperan penting dalam proses rehabilitasi sosial dan perawatan sebanyak 17 orang perawat inti dan 90 orang pelayan sosial. Proses rehabilitasi sosial di Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti 2 Jakarta tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya komunikasi terapeutik dari perawat kepada warga binaan sosial.

Terapeutik merupakan komunikasi verbal dan paraverbal yang berlangsung antara penolong dan yang ditolong dengan menghasilkan perasaan psikologis (berpikir), emosi (perasaan), dan atau fisik (tindakan). Komunikasi terapeutik dibangun atas dasar untuk memenuhi kebutuhan atau proses penyembuhan pasien dan pada dasarnya komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional yang mengarah pada tujuan penyembuhan pasien. Komunikasi terapeutik merupakan cara untuk membina hubungan rasa saling percaya terhadap pasien dan perawat dengan memberikan informasi yang akurat kepada warga binaan sosial Di Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti 2 Jakarta (Safika Riska: 2018).

Komunikasi merupakan proses yang melibatkan perilaku dan memungkinkan individu untuk berhubungan dengan orang lain dan dunia sekitarnya, dan komunikasi dapat dibedakan menjadi tiga tingkatan yaitu, Intrapersonal, social, dan interpersonal. Seorang perawat dapat melakukan komunikasi terapeutik dengan baik dan benar tanpa adanya saling menyinggung satu sama lain. Perawat bisa memulai dengan cara perkenalan dengan pasien memulai cerita serta melihat masalah yang dimiliki pasien dan kemudian mencari solusi terbaik bersama – sama. Hal ini yang menjadi kunci dalam komunikasi terapeutik agar dapat berjalan dengan baik dan lancar (Sarfika Riska: 2018).

Setiap individu tidak semua dapat beradaptasi dalam era kemajuan teknologi seperti saat ini, ada Sebagian individu yang dapat menyelesaikan masalah nya, tetapi adapun individu yang tidak mampu beradaptasi dan mengatasi masalah nya sampai mengalami cemas hingga panik, dan pada tahap selanjutnya individu akan memperlihatkan respon emosional, seperti takut, bingung, menarik diri, tidak berdaya, putus asa, dan lepas kendali.

Secara psikologis, pasien akan merasa lebih tenang jiwanya apabila mendapatkan sentuhan-sentuhan secara verbal dengan halus, serta seorang perawat harus bisa menggunakan kalimat-kalimat yang memotivasi warga binaan sosial, dan tetap menjaga sisi emosional. Seorang perawat maupun terapis lainnya harus bisa tetap menjaga emosional nya dalam kondisi yang di hadapinya, untuk tetap stabil membantu warga binaan sosial menjaga kestabilan dan kesehatan jiwanya sehingga tidak betindak di luar keinginan dan sebaliknya pasien bisa berperilaku lebih baik dan bisa sembuh untuk melakukan hal-hal yang positif.

Cara untuk membantu warga binaan sosial dalam hal sulit berinteraksi seorang perawat harus bisa menyadari tentang nilai, sikap, dan perasaan yang dimiliki oleh warga binaan sosial. Suatu hal yang dirasakan dan dipikirkan oleh perawat tentang individu dan dengan siapa dia berinteraksi perlu slalu dikomunikasikan, baik secara verbal maupun nonverbal. Perawat juga harus bisa slalu melakukan komunikasi terapeutik terhadap pasien dan tidak boleh menolak segala bentuk perasaan negative yang dipunyai oleh warga binaan sosial, dan seorang perawat harus slalu bisa berinteraksi dengan baik dengan warga binaan sosial dan hal tersebut yang nantinya akan mampu mengeluarkan segala perasaan

yang dimiliki dengan cara tepat, bukan dengan cara menyalahkan atau menghukum warga binaan sosial Di Panti Sosia Bina Daksa Budi Bhakti 2 Jakarta.

Komunikasi terapeutik adalah suatu pengalaman Bersama antara perawat dengan pasien yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah pasien. Maksud komunikasi adalah memengaruhi perilaku orang lain (Mundakir 2006: 116). Hubungan terapeutik sebagai pengalaman belajar, baik bagi pasien maupun perawat, di identifikasikan dalam empat tindakan yang harus diambil antara perawat dengan pasien:

- a. Tindakan diawali perawat.
- b. Respons reaksi dari pasien.
- c. Interaksi yakni perawat dan klien mengkaji kebutuhan pasien dan tujuan.
- d. Transaksi yakni hubungan timbal balik pada akhirnya dibangun untuk mencapai tujuan hubungan.

Proses terjadinya sulit berinteraksi umumnya diawali oleh ketidakpuasan atau tidak terpenuhinya berbagai kebutuhan jiwa seseorang. Kebutuhan tersebut, antara lain terdiri dari kebutuhan untuk afiliasi, kebutuhan untuk otonomi, dan kebutuhan untuk berprestasi. Kebutuhan untuk afiliasi adalah kebutuhan akan kasih sayang dan diterima oleh orang lain dan kelompok, Kebutuhan untuk otonom adalah keinginan untuk bebas dari pengaruh orang lain, lalu Kebutuhan untuk berprestasi adalah keinginan untuk sukses dalam mengerjakan sesuatu dan lain-lain. Terjadinya gangguan tersebut dapat disebabkan oleh tekanan dari perasaan rendah diri (*inferiority complex*) yang berlebihan. Dalam proses perkembangan setiap

individu akan menemukan berbagai macam permasalahan dan perubahan yang harus dihadapi, jika individu tidak dapat beraaptasi dalam proses perkembangannya maka dapat menimbulkan terjadinya gangguan kejiwaan (Nyimirah, 2012).

Komunikasi terapeutik memfokuskan perhatian pada interaksi manusia dalam proses penyembuhan dan perawatan Kesehatan. Dalam hal ini, komunikasi manusia tidak hanya penting sebagai perangkat bagi para tenaga Kesehatan untuk memberikan layanan kepada pasien, tetapi juga sebagai cara dan rejimen, dan membangun kerjasama antara sesama tenaga kesehatan melalui komunikasi..

Praktik atau tindakan seorang perawat dalam proses penyembuhan warga binaan sosial dilakukan secara sadar, tujuan dan kegiatannya di fokuskan untuk kesembuhan warga binaan sosial. Komunikasi terapeutik merupakan media utama seorang perawat untuk proses penyembuhan yang dilakukan untuk mengaplikasikan proses keperawatan dalam lingkungan panti sosial. Komunikasi terapeutik bisa dilakukan secara verbal maupun nonverbal, dan diperlukannya keterampilan perawat untuk mengimbangi keadaan pasien (Afnuhazi, 2015:33).

Proses komunikasi terapeutik dilakukan perawat dengan pasien bertujuan untuk menolong dan membantu pasien untuk meringankan penyakit yang di derita oleh warga binaan sosial yang sulit untuk berinteraksi dengan individu lain dan ini yang menjadi tantangan bagi perawat dalam melakukan komunikasi terhadap warga binaan sosial.

Helping relationship antara perawat dengan warga binaan sosial tidak dapat begitu saja terjadi, tetapi harus dibangun secara cermat dalam melakkan Teknik komunikasi yang terapeutik. Adapun tiga factor dasar untuk

mengidentifikasi dalam mengembangkan hubungan yang saling membantu (*helping relationship*) dalam praktik kesehatan antara perawat dengan warga binaan sosial 1) pembantu harus benar-benar Ikhlas dan memahami tentang dirinya; 2) pembantu harus menunjukkan rasa empati; dan 3) individu yang harus dibantu harus merasa bebas untuk mengeluarkan segala sesuatunya tentang dirinya dalam menjalin hubungan dengan baik dan ini yang menjadi factor dasar dalam mengembangkan *helping relationship* antara perawat dengan warga binaan sosial.

Tujuan komunikasi terapeutik ialah untuk mengembangkan pribadi dari warga binaan sosial selama di panti sosial ke arah yang lebih positif, adaptif, dan pertumbuhannya meliputi:

Membantu warga binaan sosial untuk bisa memeprikelas dan mengurangi beban perasaan dan pikiran seta dapat mengambil tindakan (keputusan). Hal ini sekaligus juga berfungsi untuk mengurangi keraguan dan membantu warga binaan sosial mengelola kekuatan dirinya secara adaptif. Selanjutnya, membantu warga binaan sosial untuk dapat beradaptasi, serta kemampuan membina hubungan interpersonal yang tidak superfisial dan tidak saing bergantung dngan orang lain.

Komunikasi terapeutik warga binaan sosial akan belajar untuk bersikap jujur, terbuka, dan menerima apa adanya dan hal ini juga perawat dapat meningkatkan kemampuan warga binaan sosial dalam membina hubungan saling percaya. Hubungan yang mendalam seringkali dipakai daam proses interaksi sosial antara perawat dengan warga binaan sosial untuk dapat mengekspresikan kebutuhan, pemecahan masalah, dan meningkatkan kemampuan dalam rehabilitas sosial.

Warga binaan sosial tidak semua bisa menerima interaksi dari perawat, adapun warga binaan sosial yang menarik diri tidak berinteraksi ditandai dengan adanya afek datar, afek sedih, tidak bergairah/ lesu, tidak adanya kontak mata terhadap individu lain, dan menolak untuk berinteraksi dengan orang lain di lingkungan, menarik diri karena merasa tidak aman di tempat umum dan asyik dengan pikirannya sendiri (Piana. 2022).

Komunikasi terapeutik ini menjadi media bagi perawat terhadap warga binaan sosial (wbs) harus menjadi hubungan yang menyenangkan antara perawat dengan pasien dalam hal saling menukar karakteristik Informasi dengan tujuan menenangkan pasien. Seorang perawat harus memiliki bekal ilmu komunikasi terapeutik untuk bisa mempraktikkan hal tersebut dengan menerapi kepada warga binaan sosial. Dengan kata lain bahwa hubungan antara perawat dengan pasien bukan hanya perawat sebagai penolongnya, melainkan lebih dari itu, yaitu sebagai sahabat atau orang yang terdekatnya (Anjaswara dan Tri, 2006).

Proses komunikasi terapeutik perawat bertujuan untuk tercapainya Perubahan perilaku warga binaan sosial ke arah yang lebih kondusif. Komunikasi terapeutik menjadi hubungan interpersonal antara perawat dan warga binaan sosial dengan tujuan terapi dalam mencapai tingkat kesembuhan pasien yang optimal dan efektif (Muhith dan Siyoto, 2018).

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti melakukan penelitian tentang **“Proses Komunikasi Terapeutik Perawat Dalam Rehabilitas Sosial Warga Binaan Di Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti 2 Jakarta.”**

1.2 Rumusan Masalah

Peneliti menetapkan rumusan masalah makro dan rumusan masalah mikro, diantaranya sebagai berikut:

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti mengambil rumusan masalah makro dari penelitian ini adalah:

“Bagaimana Proses Komunikasi Terapeutik Perawat Dalam Rehabilitas Sosial Warga Binaan Sosial Di Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti 2 Jakarta?.”

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

1. Bagaimana **tahap persiapan (pra-interaksi)** Perawat dalam menangani Warga Binaan Sosial Di Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti 2 Jakarta?
2. Bagaimana **tahap pengenalan** Perawat dalam menangani Warga Binaan Sosial Di Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti 2 Jakarta?
3. Bagaimana **tahap kerja** Perawat dalam menangani Warga Binaan Sosial Di Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti 2 Jakarta?
4. Bagaimana **tahap terminasi** Perawat dalam menangani Warga Binaan Sosial Di Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti 2 Jakarta?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini memiliki Maksud dan Tujuan yang digunakan sebagai Tinjauan, Maksud, hingga Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Proses Komunikasi Terapeutik Perawat Dalam Rehabilitas Sosial Warga Binaan Di Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti 2 Jakarta.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui **Proses Komunikasi Terapeutik** Perawat Dalam Rehabilitas Sosial Warga Binaan Di Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti 2 Jakarta.
2. Untuk mengetahui **tahap persiapan (pra-interaksi)** Perawat Dalam Rehabilitas Sosial Warga Binaan Di Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti 2 Jakarta.
3. Untuk mengetahui **tahap pengenalan** Perawat Dalam Rehabilitas Sosial Warga Binaan Di Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti 2 Jakarta.
4. Untuk mengetahui **tahap kerja** Perawat Dalam Rehabilitas Sosial Warga Binaan Di Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti 2 Jakarta.
5. Untuk mengetahui **tahap terminasi** Perawat Dalam Rehabilitas Sosial Warga Binaan Di Panti Sosial Bina Daka Budi Bhakti 2 Jakarta.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat membantu dalam pengembangan ilmu baik dalam Ilmu Komunikasi secara umum, serta Komunikasi terapeutik secara khusus.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah pengetahuan serta wawasan baru. Selain itu, penelitian ini juga memiliki kegunaan lain yaitu:

1.4.2.1 Kegunaan untuk Peneliti

Bagi Peneliti, kegunaan penelitian ini adalah sebagai bentuk pangaplikasian ilmu yang telah diperoleh selama proses perkuliahan yang sesuai dengan konsentrasi Ilmu Komunikasi. Penelitian ini juga berfungsi untuk menambah pengetahuan serta menambah pengalaman dalam melakukan penelitian dan memunculkan pemikiran baru mengenai Komunikasi Terapeutik Perawat dalam Rehabilitas Sosial Warga Binaan Di Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti 2 Jakarta.

1.4.2.2 Kegunaan untuk Akademik

Dalam bidang akademik, penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia secara umum dan secara khusus bagi Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi. Peneliti mengharapkan bahwa penelitian ini dapat di manfaatkan sebagai tinjauan literatur penelitian yang memiliki kesamaan di dalam bentuk dan kajiannya.

1.4.2.3 Kegunaan untuk Perawat

Dalam penelitian ini diharapkan bisa mengemban dan meningkatkan komunikasi terapeutik dalam bidang keperawatan secara professional untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan terhadap warga binaan sosial.

1.4.2.4 Kegunaan untuk Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Masyarakat sebagai bahan bacaan dan juga sebagai bahan acuan bagi Masyarakat yang ingin mengetahui lebih dalam tentang komunikasi terapeutik perawat dalam rehabilitas sosial warga binaan.

1.4.2.5 Kegunaan untuk Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti 2 Jakarta

Penelitian ini memberikan sumbangan pemikiran bagi Panti Sosial Bina Daksa Budi Bhakti 2 Jakarta dalam hubungannya dengan jasa pelayanan kesehatan kepada warga binaan sosial sehingga dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk perbaikan mutu pelayanan keperawatan guna penyembuhan warga binaan sosial.