

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang biasa dilakukan oleh perawat atau dokter kepada pasien. Komunikasi terapeutik bertujuan untuk kesembuhan pasien. Komunikasi terapeutik sangatlah penting dilakukan oleh fisioterapis immanuel untuk memotivasi pasien demi kesembuhan mereka.

Pada skripsi ini peneliti melakukan observasi di Rumah Sakit Immanuel Bandung tepatnya di jalan kopo Bandung. Rumah sakit Immanuel Bandung merupakan rumah sakit swasta yang memiliki fisioterapi yang baik, terbukti dari pasien yang datang untuk berobat. Dalam sehari pasien yang melakukan pengobatan bias sampai 100 orang per hari, dan dari apa yang penenliti teliti banyak yang beralih dari rumah sakit lain lalu melakukan fisioterapi ke Immanuel. Itulah salah satu alasan peneliti ingin melakukan penelitian di Rumah Sakit Immanuel Bandung khususnya dibagian fisioterapisnya.

Fisioterapi merupakan salah satu tenaga kesehatan yang ikut berperan dalam proses pembangunan dibidang kesehatan. Menurut UU Kesehatan No. 36 tahun 2009, pembangunan kesehatan merupakan salah satu dari upaya pembangunan nasional yang ditujukan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemajuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang optimal. Fisioterapi merupakan pelayanannya ditujukan kepada individu dan atau kelompok untuk mengembangkan, memelihara dan memulihkan gerak dan fungsi

tubuh sepanjang daur kehidupan dengan menggunakan penanganan secara manual, peningkatan gerak, peralatan (fisik, elektro terapeutik dan mekanis), pelatihan fungsi, komunikasi (KepMenKes No.1363, 2001, (Majalah Fisioterapi Indonesia, 2006). Peran dan fungsi fisioterapi dalam pembangunan kesehatan adalah mengetahui permasalahan kesehatan masyarakat yang terjadi saat ini sehingga dapat berperan dan berfungsi dalam kesehatan masyarakat serta harus memiliki kemampuan sesuai dengan profesinya sebagai fisioterapi.

Rumah Sakit Immanuel Bandung merupakan salah satu rumah sakit swasta yang hingga kini tetap melayani masyarakat Bandung dan sekitarnya.

Salah satu pelayanan yang dimiliki RS Immanuel Bandung adalah pelayanan Rehabilitas Medik. Pelayanan rehabilitas medik terdiri dari pelayanan penunjang medik diagnostik, terapeutik, dan di masyarakat, dan di dalam rehabilitas medik tersebut terdapat ruang fisioterapi. Pelayanan penunjang medik harus dapat menjalankan fungsinya untuk; (1) memuaskan pasien, (2) memuaskan dokter yang merupakan *stakeholder*, (3) memberi pelayanan yang mampu bersaing dengan kompetitor lain, (4) mampu memberi harga yang kompetitif, (5) dapat meminimalkan gangguan dan kesalahan pelayanan yang merugikan. Hal ini sebagaimana yang dinyatakan oleh *Griffith* (Aditama, 2000).

Fungsi-fungsi tersebut di atas dapat dijalankan apabila terbangun sebuah koordinasi dan komunikasi yang baik antara penyedia jasa dan pengguna jasa. Keberadaan fisioterapi merupakan salah satu penyedia pelayanan penunjang medik terapeutik dimana mempunyai hubungan dengan pasien secara individu dan berhubungan dengan penanganan pasien secara langsung oleh dokternya.

Hubungan ini memerlukan komunikasi terapeutik yang merupakan komunikasi interpersonal (antar pribadi) yang mengarah pada tujuan untuk kesembuhan pasien dan untuk memuaskan pasien yang sedang sakit. Di RS Immanuel Bandung pelayanan fisioterapi sendiri bernaung dibawah Instalasi Rehabilitasi Medik bersama dengan fisioterapis, terapi wicara, ortostik protestik, pekerja sosial medik, dan psikologi yang mempunyai fungsi sebagai pelayanan penunjang medik terapeutik. pelayanan fisioterapi diberikan di bangsal untuk pasien rawat inap dan di poliklinik untuk pasien rawat jalan.

Disadari ataupun tidak, terbentuknya komunikasi terapeutik dapat menyediakan ruang yang aman bagi pasien untuk menjelaskan pengalaman sakitnya serta menyediakan ruang bagi fisioterapis untuk memberikan informasi dan *emotional support* pada masing-masing pasien sehingga dicapai status kesehatan yang maksimal. Komunikasi terapeutik yang dibangun oleh fisioterapis terhadap pasien akan mempengaruhi persepsi pasien terhadap suatu penampilan pelayanan, dimana lebih lanjut dapat memberikan kontribusi terhadap sudut pandang tentang kualitas pelayanan. Seorang Fisioterapis harus mampu menguasai teknik komunikasi karena dengan memiliki keterampilan berkomunikasi, fisioterapis akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya (*trust*) dengan pasien. dalam dunia fisioterapi, komunikasi ditujukan untuk mengubah perilaku pasien guna mencapai kesehatan yang optimal. Oleh karena bertujuan untuk terapi, maka komunikasi dalam fisioterapi disebut komunikasi terapeutik. Jadi inti dari komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang dilaksanakan untuk tujuan terapi atau kesembuhan pasien.

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien (Purwanto,1994). Teknik komunikasi terapeutik, suatu cara untuk membina hubungan yang terapeutik dimana terjadi penyampaian informasi dan pertukaran perasaan dan pikiran dengan maksud untuk mempengaruhi orang lain (Stuart & sundeen,1998).

Komunikasi dalam bidang fisioterapi merupakan proses untuk menciptakan hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien untuk mengenal kebutuhan pasien dan menentukan rencana tindakan serta kerjasama dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Oleh karena itu komunikasi terapeutik memegang peranan penting memecahkan masalah yang dihadapi oleh pasien. Pada dasarnya komunikasi terapeutik merupakan komunikasi proporsional yang mengarah pada tujuan yaitu penyembuhan pasien fisioterapi.

Komunikasi terapeutik fisioterapis merupakan suatu pertukaran informasi, berbagi ide dan pengetahuan fisioterapis kepada pasien. Hal ini berupa proses dua arah dimana informasi, pemikiran, ide, perasaan atau opini disampaikan atau dibagikan melalui kata-kata, tindakan maupun isyarat untuk mencapai pemahaman bersama. Komunikasi yang baik berarti bahwa para pihak terlibat secara aktif yaitu antara fisioterapis dan pasien. Hal ini akan menolong mereka untuk mengalami cara baru mengerjakan atau memikirkan sesuatu, dan hal ini kadang-kadang disebut pembelajaran partisipatif.

Fisioterapis sangat berpengaruh terhadap kondisi mental dan emosional pasien. Mengurangi rasa takut, rasa mudah menyerah , tekanan dan rasa

kesepianpada pasien. Fisioterapis harus menggunakan kekuatan untuk membuat perasaan pasien merasa senang, aman dan nyaman selama persalinan (Nengah, 2010).

Selain itu fisioterapis dituntut untuk melakukan komunikasi terapeutik dalam tindakan terhadap pasien agar pasien atau keluarganya tahu tindakan apa yang akan dilakukan pada pasien saat akan dilakukan pengobatan.

Fisioterapis yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan dapat memotivasi yang akan menghadapi pengobatan, selain itu dapat mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan pasien, memberikan rasa kepuasan profesional dalam pelayanan fisioterapi dan meningkatkan citra profesi fisioterapis. Menurut Jonas dan Rosenberg (1998) yang dikutip oleh Aditama (2000) menyatakan bahwa terdapat tiga aspek penilaian mutu pelayanan, yaitu aspek teknik, aspek kriteria, dan aspek pendekatan. Berorientasi terhadap kapasitas sebuah poliklinik, seperti halnya poliklinik fisioterapi penilaian mutu pelayanan dapat dilakukan dengan ketiga aspek tersebut.

Aspek teknik menggunakan tiga komponen yaitu komponen struktur, komponen proses, dan komponen hasil. Komponen struktur digunakan untuk menilai keadaan fasilitas yang ada, keadaan bangunan fisik, struktur organisasi, kualifikasi rumah sakit yang menaungi, dan lain-lain. Komponen proses digunakan untuk menilai bagaimana aktivitas tenaga medis dan petugas kesehatan lainnya dalam menangani pasien. Komponen hasil untuk menilai dampak pengobatan terhadap status kesehatan.

Kemudian aspek kriteria menggunakan kriteria eksplisit yaitu kriteria yang nyata tertulis, dan kriteria implisit yaitu kriteria yang tidak tertulis dalam menilai mutu pelayanan. Selanjutnya dalam aspek pendekatan dibagi kedalam pendekatan umum yaitu menilai kemampuan rumah sakit dan atau petugasnya lalu membandingkan dengan standar yang ada dan pendekatan khusus dilakukan dengan menilai hubungan atau interaksi antara pasien dengan pemberi pelayanan di rumah sakit. Dalam upaya memberikan pelayanan tersebut memotivasi seorang pasien fisioterapi sangatlah penting dilakukan oleh seorang fisioterapis guna kesembuhan pasien itu sendiri. Menurut Weiner (dikutip *Elliot et al.*) pengertian motivasi adalah kondisi internal yang membangkitkan seseorang untuk bertindak, mendorong individu mencapai tujuan tertentu, dan membuat individu tetap tertarik dalam kegiatan tertentu. Maka dari itu seorang fisioterapis harus memiliki skill berkomunikasi yang baik agar dapat memotivasi pasien demi kesembuhan pasien.

Pasien adalah seseorang yang sedang mengalami masalah pada tubuhnya. Seorang pasien tidak hanya mengalami masalah secara fisik tetapi bisa mengalami masalah terhadap mental saat ia mengetahui penyakitnya. Terutama pasien fisioterapi yang sangat butuh motivasi guna penyembuhan atau pemulihan terhadap sakit yang sedang menimpanya. Maka dari itu seorang fisioterapis sangat berpengaruh terhadap kesembuhan pasien, tidak hanya fisioterapis tetapi keluarga yang mempunyai pengaruh besar dalam memotivasi pasien.

Maka dari itu penulis bermaksud melakukan penelitian untuk mengkaji komunikasi terapeutik antara fisioterapis terhadap pasien rawat jalan di poliklinik

fisioterapi RS Immanuel Bandung. Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penelitian ini dibatasi pada pasien umum yang mengeluarkan biaya sendiri.

Dengan penggunaan komunikasi terapeutik sebagai langkah fisioterapis dalam memotivasi pasien untuk kesembuhan pasien, dinilai menarik untuk diangkat sebagai penelitian mahasiswa Unikom, khususnya program studi ilmu komunikasi untuk di angkat sebagai penelitian. Padahal hal terpenting dalam komunikasi adalah bagaimana kita melakukan hubungan interpersonal dengan manusia lainya.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, peneliti dapat merumuskan masalah penelitian berdasarkan teori empat tahapan komunikasi terapeutik dalam profesi sebagai fisioterapis menurut Stuart G.W. yakni; fase pra-interaksi, fase orientasi, fase kerja, dan fase terminasi.

Untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif, karena pada dasarnya metode penelitian deskriptif dapat memaparkan situasi atau peristiwa, mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada, mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku (Rakhmat, 1998 : 25). Dan pada akhirnya peneliti berharap penelitian ini dapat menjawab rumusan masalah tentang bagaimana **komunikasi terapeutik fisioterapis dalam memotivasi pasien untuk mencapai kesembuhan ( studi deskriptif tentang tahapan komunikasi terapeutik fisioterapis dalam memotivasi pasien untuk mencapai kesembuhan di rumah sakit immanuel bandung).**

## 1.2 Rumusan Masalah

Pernyataan penelitian merupakan fokus kajian peneliti dalam penelitian agar semua pernyataan dapat terarah dengan baik secara sistematis dan koheren. Adapun pertanyaan dari penelitian, sebagai berikut:

### 1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Dari uraian-uraian diatas yang telah dikemukakan dalam latar belakang masalah, maka peneliti merumuskan pertanyaan makro sebagai berikut, **“Bagaimana Komunikasi terapeutik fisioterapis dalam memotivasi pasien untuk mencapai kesembuhan di RS Immanuel Bandung ?.”**

### 1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti uraikan, maka peneliti merumuskan pertanyaan mikro sebagai berikut :

1. Bagaimana **fase pra-interaksi** pada komunikasi terapeutik fisioterapis dalam memotivasi pasien untuk mencapai kesembuhan di RS Immanuel Bandung?
2. Bagaimana **fase orientasi** pada komunikasi terapeutik fisioterapis dalam memotivasi pasien untuk mencapai kesembuhan di RS Immanuel Bandung?
3. Bagaimana **fase kerja** pada komunikasi terapeutik fisioterapis dalam memotivasi pasien untuk mencapai kesembuhan di RS Immanuel Bandung?

4. Bagaimana **fase terminasi** pada komunikasi terapeutik fisioterapis dalam memotivasi pasien untuk mencapai kesembuhan di RS Immanuel Bandung?

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan:

**Bagaimana Komunikasi terapeutik fisioterapis dalam memotivasi pasien untuk mencapai kesembuhan di RS Immanuel Bandung.**

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui pertanyaan yang telah disusun secara rinci pada rumusan masalah mikro. Tujuan penelitian menunjukkan apa yang akan dicapai atau apa yang akan terjadi dari penelitian yang di uji. Tujuan penelitian akan digunakan sebagai rujukan dalam merumuskan kesimpulan penelitian.

1. Untuk mengetahui **fase orientasi** Komunikasi terapeutik fisioterapis dalam memotivasi pasien untuk mencapai kesembuhan di RS Immanuel Bandung.
2. Untuk mengetahui **fase kerja** Komunikasi terapeutik fisioterapis dalam memotivasi pasien untuk mencapai kesembuhan di RS Immanuel Bandung.
3. Untuk mengetahui **fase orientasi** Komunikasi terapeutik fisioterapis dalam memotivasi pasien untuk mencapai kesembuhan di RS Immanuel Bandung.

4. Untuk mengetahui **fase terminasi** komunikasi terapeutik fisioterapis dalam memotivasi pasien untuk mencapai kesembuhan di RS Immanuel Bandung.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat dan sejalan dengan tujuan penelitian di atas. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai rujukan bagi penelitian penelitian selanjutnya sehingga mampu menunjang perkembangan dalam bidang ilmu komunikasi dan bisa menambah wawasan serta referensi pengetahuan bagi seluruh pihak yang tertarik untuk melakukan penelitian serupa mengenai **“Komunikasi terapeutik fisioterapis dalam memotivasi pasien untuk mencapai kesembuhan di RS Immanuel Bandung”**.

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Adapun hasil penelitian ini secara praktis, diharapkan bisa memberikan suatu masukan atau referensi tambahan yang dapat diaplikasikan dan menjadi pertimbangan. Kegunaan secara praktis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

###### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini berguna secara praktis bagi peneliti sebagai aplikasi ilmu yang selama studi telah diterima secara teori, khususnya tentang ilmu komunikasi dan komunikasi terapeutik, selain itu juga peneliti lebih bisa

memahami tentang fisioterapis dalam memotivasi pasien fisioterapi, dan juga peneliti bisa mengambil manfaatnya untuk pembekalan diri dimasa yang akan datang.

## **2. Bagi Akademik**

Penelitian yang dilakukan berguna bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia secara umum dan mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi khususnya sebagai literatur terutama bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian di bidang dan kajian yang sama.

## **3. Bagi Lembaga**

Penelitian secara praktis juga berguna bagi objek penelitian sebagai referensi atau evaluasi, masukan, informasi bagi para Fisioterapis yang berada di RS Immanuel Bandung dalam memberikan motivasi kepada para pasien di Rumah Sakit Immanuel.