

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring perkembangan globalisasi, setiap individu dituntut untuk menjaga kesehatan. Kesehatan menjadi modal penting bagi setiap individu, dimana setiap individu dirasa mempunyai masalah dalam kehidupannya, seperti masalah ibu hamil dengan resiko tinggi, persiapan mental menghadapi pra dan pasca persalinan dan pemilihan alat kontrasepsi. Pada kenyataannya sebagian besar individu banyak yang merasa kurang mampu menemukan penyelesaian masalahnya tersebut, sehingga membutuhkan bantuan orang lain yang dianggap dapat dipercaya dan ahli dibidangnya.

Banyaknya tenaga kesehatan di Indonesia membuat masyarakat memiliki banyak pilihan dalam menentukan pelayanan yang sesuai standar, maka semakin banyak persaingan tenaga kesehatan, sehingga dibutuhkan suatu pelayanan kesehatan bermutu yang dapat menarik minat dan kepercayaan klien. Suatu pelayanan dikatakan bermutu apabila memberikan kepuasan kepada klien. Kepuasan klien dalam menerima pelayanan kesehatan mencakup beberapa dimensi, salah satu diantaranya adalah kelancaran komunikasi antara petugas kesehatan (termasuk bidan) dengan klien. Hal ini berarti pelayanan kesehatan bukan hanya pengobatan secara medis saja melainkan juga berorientasi pada komunikasi karena komunikasi sangat penting dan berguna bagi klien (Pohan, 2007). Bidan merupakan salah satu tenaga kesehatan yang mempunyai tanggung jawab dalam meningkatkan derajat kesehatan di Indonesia. Bidan bertanggung jawab dalam membantu program pemerintah di bidang kesehatan khususnya menurunkan angka kematian ibu dan bayi, pelayanan ibu hamil, melahirkan, nifas yang aman, pelayanan Keluarga Berencana, pelayanan kesehatan masyarakat dan kesehatan reproduksi (Estiwidani *et al*, 2008).

Selain pengetahuan yang baik, komunikasi yang efektif juga sangat penting dalam pelayanan, salah satu komunikasi yang dibutuhkan dalam pelayanan adalah komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik didefinisikan sebagai komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatan dipusatkan untuk

kesembuhan klien. Komunikasi terapeutik merupakan proses penyampaian nasehat kepada klien untuk mendukung upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Tyastuti, Kusmiyati & Handayani. 2008). Dalam konseling komunikasi yang baik dan jelas sangat penting karena klien langsung berhadapan dengan konselor untuk membicarakan masalahnya, dengan adanya komunikasi yang baik dan jelas klien merasa dimengerti sehingga klien bisa menyampaikan semua keluhannya. Jika bidan tidak bisa berkomunikasi dengan efektif, klien tidak mengerti keadaan dan keluhannya sehingga bisa mengakibatkan klien beranggapan bidan tidak memberi kesempatan untuk bicara tentang keluhan yang dialaminya, sehingga klien akan ragu, apakah ia harus mematuhi anjuran bidan atau tidak, bisa jadi klien memutuskan untuk pergi ke bidan lain, ke pengobatan alternatif atau menyembuhkan sendiri (*self therapy*).

Kualitas asuhan kebidanan yang diberikan kepada klien sangat dipengaruhi oleh kualitas hubungan antara seorang bidan dengan kliennya. Apabila bidan tidak memperhatikan hal ini, hubungan antara bidan dan klien bukanlah hubungan yang memberi dampak terapeutik yang mempercepat proses kesembuhan seorang klien, tetapi merupakan hubungan sosial biasa. Dengan memiliki keterampilan dalam berkomunikasi terapeutik, bidan diharapkan akan lebih mudah dalam menjalin hubungan saling percaya dengan klien sehingga akan lebih efektif dalam mencapai tujuan asuhan kebidanan yang diterapkan, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan kebidanan, dan akan meningkatkan profesi (Taufik & Juliani, 2010).

Menurut Roabtib (2007) pelaksanaan komunikasi terapeutik sampai saat ini masih belum baik dan hanya bersifat rutinitas. Ada beberapa kemungkinan kurang berhasilnya komunikasi terapeutik di antaranya pengetahuan, sikap tenaga kesehatan tingkat pendidikan, pengalaman, lingkungan, jumlah tenaga yang dirasa masih kurang. Untuk mempunyai sikap positif dalam komunikasi terapeutik maka diperlukan pengetahuan yang baik, demikian sebaliknya bila pengetahuan kurang maka sikap dalam komunikasi terapeutik akan menjadi kurang. Bila hal ini dibiarkan akan menjadi dampak psikologis klien seperti kecemasan, ketakutan, perubahan sikap maladaptif.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Yulifah dan Yuswanto tahun 2006 dalam buku yang berjudul Komunikasi dan Konseling dalam Kebidanan pada klien bersalin menunjukkan adanya pengaruh penerapan teknik komunikasi terapeutik terhadap penurunan nyeri pada klien inpartu kala I, hal ini menunjukkan bahwa komunikasi merupakan faktor yang penting dalam pelayanan kebidanan, karena dengan komunikasi seorang bidan dapat menyampaikan dan menerima pesan sehingga tujuan pelayanan kebidanan dapat dicapai secara optimal. Komunikasi terapeutik memegang peranan penting dalam membantu klien memecahkan masalah yang dihadapinya. Lingkup berkomunikasi sangat penting bagi seorang bidan untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, bidan harus mampu berkomunikasi dengan klien dalam proses anamnesis, pemeriksaan fisik, menjelaskan hasil pemeriksaan bahkan bidan di komunitas juga harus mampu berkomunikasi dengan masyarakat agar program kesehatan yang direncanakan dapat berjalan dengan baik. (Tyastuti, Kusmiwati & Handayani. 2008)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 26 februari 2013 tentang tanggapan komunikasi bidan pada 10 klien yang mendapatkan pelayanan mencakup kompetensi ANC 4 orang, INC 1 orang, Imunisasi 2 orang dan KB 3 orang di BPS Amanah Condong Catur, Sleman, Yogyakarta, 4 orang mengatakan sangat puas dan cukup mengerti dengan penjelasan yang diberi bidan, 3 orang mengatakan puas dan 3 orang mengatakan kurang puas. Klien merasa kurang puas karena beranggapan bidan kurang perhatian dan ibu kurang memahami penjelasan yang diberikan oleh bidan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk mengangkat judul penelitian “Persepsi klien tentang komunikasi terapeutik bidan dalam pelayanan kebidanan di BPS Amanah Condong Catur, Sleman, Yogyakarta“.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka masalah yang dapat dirumuskan adalah Bagaimana persepsi klien tentang Komunikasi Terapeutik bidan dalam pelayanan kebidanan di BPS Amanah ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Diketuinya persepsi klien tentang komunikasi terapeutik bidan dalam pelayanan kebidanan di BPS Amanah.

2. Tujuan Khusus

- 1.) Diketuinya persepsi klien tentang komunikasi terapeutik bidan pada Fase Orientasi
- 2.) Diketuinya persepsi klien tentang komunikasi terapeutik bidan pada Fase Kerja
- 3.) Diketuinya persepsi klien tentang komunikasi terapeutik bidan pada Fase Terminasi

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi BPS Amanah

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan sekaligus sebagai bahan perencanaan peningkatan komunikasi pelayanan kesehatan yang lebih bermutu.

2. Bagi Stikes A Yani

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan Mahasiswa Stikes Jendral Achmad yani mengenai komunikasi terapeutik bidan.

E. Keaslian Penelitian

Berdasarkan pengamatan penulis pada studi pencarian data penelitian, bahwasannya tidak ditemukannya penelitian dengan judul yang sama, hanya saja ada penelitian yang menggunakan tema yang sama, berikut penelitian yang menggunakan tema yang sama :

Roabtib Ali. (2007) Melakukan penelitian berjudul “Hubungan Antara Karakteristik Perawat dengan Motivasi Perawat Pelaksana dalam Menerapkan Komunikasi Terapeutik pada Fase Kerja Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang”. Desain penelitian ini adalah deskriptif korelasi dengan pendekatan Cross sectional. Sampelnya adalah perawat pelaksana Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang sebanyak 47 orang dengan teknik simple random sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi perawat di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang berada pada kategori tinggi (80,9%) dan diketahui adanya hubungan yang signifikan antara karakteristik perawat dengan motivasi perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik pada fase kerja.

Persamaan dengan penelitian sebelumnya adalah meneliti tentang Komunikasi terapeutik dan perbedaannya dengan penelitian tersebut yaitu judul penelitian, lokasi penelitian, penelitian yang akan dilakukan merupakan penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan survey, alat pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner. Variabel penelitian meliputi persepsi klien tentang komunikasi terapeutik bidan, dengan subjek adalah klien yang mendapatkan pelayanan mencakup kompetensi imunisasi di BPS amanah yang berjumlah 38 responden.