

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berkomunikasi merupakan keharusan bagi individu karena dimanapun seseorang berada dan aktivitas apapun yang dilakukannya, maka ia harus melakukan komunikasi dengan lingkungannya. Dengan kata lain, komunikasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia. Secara prinsip, komunikasi dianggap sebagai proses untuk mencapai sesuatu yang diinginkan. Meskipun demikian, bukan berarti komunikasi selalu akan menghasilkan sesuatu sesuai dengan yang direncanakan, terutama jika individu tidak mempunyai kemampuan yang mencukupi tentang bagaimana cara berkomunikasi yang benar dan efektif.

Dalam bidang pekerjaan, masalah yang timbul dalam komunikasi dapat berakibat jadi masalah ringan sampai kepada masalah yang berat dapat mengganggu kondisi perusahaan atau instansi secara umum. Begitu juga halnya di dalam Rumah Sakit, terdapat cukup banyak persoalan komunikasi yang dihadapi oleh seorang perawat baik dengan sesama perawat maupun dengan pasien, misalnya saja pasien yang banyak menuntut untuk dilayani lebih istimewa, pasien yang tidak mematuhi aturan yang berlaku di rumah sakit, sampai masalah yang berhubungan dengan masalah pribadi, masalah terhadap atasan maupun rekan perawat lainnya.

Pengertian perawat menurut Robert (1995) adalah orang yang mengasuh, merawat dan melindungi, yang merawat orang sakit, luka dan usia lanjut. Florence Nightingale (www.nurses.info/nursing_theory_person_nightingale_florence.htm.) dalam bukunya, "*What it is not*", menyatakan bahwa peran perawat adalah menjaga pasien, mempertahankan kondisi terbaiknya terhadap masalah kesehatan yang menimpa dirinya. Selanjutnya Supratiknya (1995), menyatakan berkomunikasi merupakan keharusan. Individu membutuhkan dan senantiasa berusaha membuka hubungan komunikasi dan hubungan interpersonal sesama perawat maupun antara perawat dan pasien.

Seorang perawat adalah seorang ahli yang memiliki seni dan ilmu yang berkaitan dengan pasien seutuhnya, tubuh, jiwa dan roh, pemberian spiritual, mental dan fisik melalui penyuluhan peragaan (Gowan dalam Lumenta, 1989). Pada proses keperawatan sering kita melihat banyak perawat yang bersikap ramah kepada pasien, bersedia mendengar keluhan pasien, membangun komunikasi yang efektif dengan pasien sehingga pasien merasa senang dengan pelayanan perawat tersebut. Hal ini sudah tentu berdampak baik bagi Rumah Sakit tersebut, namun disamping itu, sering terlihat tindakan perawat yang kurang sabar bahkan tidak jarang berkata ketus dan tidak ramah memberikan pengasuhan kepada pasiennya (Gowan dalam Lumenta, 1989).

Sebagai orang yang melaksanakan pekerjaan di dalam dunia kesehatan yang sering disebut sebagai perawat, tentu banyak melakukan aktivitas kerja untuk menghasilkan suatu karya sebagai hasil dari pekerjaan yang dilakukan oleh perawat tersebut dalam bentuk jasa. Sebagai pelaku dalam dunia kerja, perawat