

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu unit pelayanan di rumah sakit yang memberikan pertolongan pertama dan sebagai jalan pertama masuknya pasien dengan kondisi gawat darurat. Keadaan gawat darurat adalah suatu keadaan klinis dimana pasien membutuhkan pertolongan medis yang cepat untuk menyelamatkan nyawa dan kecacatan lebih lanjut (DepKes RI, 2009).

Rumah sakit khususnya IGD mempunyai tujuan agar tercapai pelayanan kesehatan yang optimal pada pasien secara cepat dan tepat serta terpadu dalam penanganan tingkat kegawatdaruratan sehingga mampu mencegah resiko kecacatan dan kematian dengan respon time selama 5 menit dan waktu definitif ≤ 2 jam (Basoeki dkk, 2008). Kematian dan kesakitan pasien sebenarnya dapat dikurangi atau dicegah dengan berbagai usaha perbaikan dalam bidang pelayanan kesehatan, dimana salah satunya adalah dengan meningkatkan pelayanan kegawatdaruratan (Misrawati, 2011).

Pasien yang datang ke IGD pada umumnya diantarkan oleh keluarga. Keluarga merupakan bagian integral dari perawatan pasien dimana keluarga merupakan dukungan terbesar bagi pasien dalam proses penyembuhannya. Adanya kejadian kejadian yang signifikan seperti anggota keluarga sakit menciptakan kondisi stress sehingga menjadi tuntutan yang memaksa keluarga untuk beradaptasi terhadap adanya perubahan (Yosiana, 2012). Ketika seseorang atau anggota keluarga sakit maka stress akan meningkat (Patty, 2015).

Bagi keluarga pasien yang berada dalam keadaan emergency dalam kenyataannya memiliki stress emosional yang tinggi. Mendapatkan informasi tentang kondisi medis pasien dan hubungan dengan petugas pemberi pelayanan merupakan prioritas utama yang diharapkan dan diperlukan oleh keluarga pasien. Menurut Long (2008) intervensi keperawatan yang diberikan

di ruang IGD dalam menyelamatkan jiwa dilakukan ketika keadaan fisiologis pasien terancam, tindakan seperti ini termasuk memberikan medikasi darurat, melakukan resusitasi kardiopulmonal. Suatu tindakan medis menyelamatkan jiwa dapat mendatangkan kecemasan dan stres karena terdapat ancaman integritas tubuh (De Ajuro, 2014).

Keluarga dan pasien mempunyai harapan ketika datang ke IGD, harapan tersebut meliputi pelayanan yang cepat, komunikasi serta informasi akurat, dan biaya terjangkau (Jamil 2015). *Emergency Nursing Association* (ENA) menyebutkan bahwa kebutuhan yang diperlukan oleh keluarga pasien yang dirawat di IGD adalah berada di samping keluarga yang sakit, diberikan informasi mengenai kondisi kesehatan keluarganya, diberikan kenyamanan dan dukungan, serta merasa bahwa anggota keluarganya sudah mendapat penanganan yang terbaik. Keluarga juga mempunyai kebutuhan berupa kesempatan untuk mendengarkan informasi dengan lebih seksama karena ada situasi krisis keluarga tidak mudah mengolah informasi yang diberikan dikarenakan pada saat keluarga dalam kondisi cemas, depresi, trauma, dan berduka. Dengan komunikasi yang jelas tentang kondisi pasien dan hal apa saja yang bisa dilakukan oleh keluarga diharapkan dapat membantu keluarga untuk beradaptasi dengan stressor yang ada (Jamil, 2015).

Dari hasil observasi yang penulis temukan di lapangan bahwa kebanyakan keluarga pasien yang datang ke IGD untuk mengantarkan keluarganya sering mengalami masalah psikologis salah satunya adalah stress. Hal ini ditandai dengan masih banyak keluarga pasien di IGD yang menangis, cemas, marah marah bahkan sampai mengamuk kepada perawat. Salah satu tindakan keperawatan untuk mengatasi stres adalah dengan melakukan komunikasi terapeutik terhadap pasien dan keluarga. Komunikasi terapeutik adalah kemampuan atau keterampilan perawat untuk membantu klien dan keluarga untuk beradaptasi terhadap stress, mengatasi psikologis, dan belajar bagaimana berhubungan dengan orang lain (Suryani, 2009).

Perasaan takut dan cemas yang dialami oleh pasien sering dipengaruhi oleh sikap dan cara berkomunikasi petugas rumah sakit termasuk perawat. Dari hasil penelitian kualitatif Persepsi Pasien Tentang Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dalam Asuhan Keperawatan terhadap Pasien di Unit Gawat Darurat RS. Mardi Rahayu Kudus 2009 didapatkan hasil bahwa Dari tahap pengenalan sampai tahap perpisahan menurut pasien ada perawat UGD RS Mardi Rahayu yang melakukannya dengan baik, akan tetapi ada juga yang kurang memperhatikan tahapan ini sehingga menimbulkan kesan judes pada perawat (Hermawan, 2009).

RSUD Arifin Achmad Pekanbaru merupakan salah satu RS rujukan di Provinsi Riau. Jumlah pasien yang berkunjung ke IGD RSUD Aifin Achmad terhitung Juli – September 2017 lebih kurang 6214 orang dengan rata rata kunjungan perhari 70 orang. Dari survey awal yang dilakukan terhadap lima orang keluarga pasien dengan memberikan kuesioner kondisi stress (*stressfulness*) didapat kan rata rata keluarga pasien berada berada dalam kondisi stress sedang. Dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik rata rata perawat sudah melaksanakan komunikasi terapeutik, namun masih ada beberapa orang perawat yang belum melakukan komunikasi terapeutik sesuai dengan yang diharapkan sehingga menimbulkan kecemasan, stress dan masalah psikologis lainnya bagi keluarga pasien.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk mengetahui tentang “ pengaruh komunikasi terapeutik terhadap Stres keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau”

B. Rumusan Masalah

Semua manusia cenderung akan mengalami stress dalam kehidupannya. Sakit merupakan keadaan yang tidak dapat dipisahkan dari peristiwa kehidupan. Sakit dianggap sebagai masalah yang dapat mengganggu peran dan fungsi seseorang dalam keluarga. Komunikasi

terapeutik merupakan salah satu tindakan keperawatan yang dapat dilakukan oleh perawat guna membantu mengatasi masalah stress yang sedang dihadapi oleh keluarga pasien.

Berdasarkan hal itu maka penulis merumuskan masalah “Bagaimanakah pengaruh komunikasi terapeutik terhadap stres keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi terapeutik terhadap stress keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau”

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi pelaksanaan komunikasi terapeutik oleh perawat di IGD RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.
- b. Mengidentifikasi stres keluarga pasien sesudah dilakukan komunikasi terapeutik di IGD RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.
- c. Mengidentifikasi pengaruh komunikasi terapeutik dengan stress keluarga pasien di IGD RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penulisan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Institusi Pendidikan Keperawatan.

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan bagi institusi pendidikan keperawatan tentang asuhan keperawatan pada pasien di Instalasi gawat darurat.

2. Bagi Institusi Pelayanan Kesehatan.

Sebagai masukan bagi perawat pelaksana di unit keperawatan gawat darurat untuk melaksanakan komunikasi terapeutik terhadap pasien dan keluarga dalam memberikan asuhan keperawatan serta berguna untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terutama di ruang gawat darurat.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat digunakan sebagai data dasar pada pengembangan penelitian selanjutnya dalam ruang lingkup yang sama. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai media informasi dan mengembangkan ilmu keperawatan sehingga dapat mengaplikasikan komunikasi terapeutik untuk menurunkan tingkat stres keluarga pasien di Instalasi gawat Darurat.

4. Bagi Responden

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan bagi keluarga pasien tentang pelaksanaan komunikasi terapeutik oleh perawat.