

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan dan dilakukan bertujuan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan pasien. Perawat harus memiliki ketrampilan komunikasi yang bersifat profesional dan bertujuan untuk menyembuhkan pasien( Indrawati,2003).

Setiap orang memiliki karakter yang berbeda, tentunya ada cara yang berbeda juga untuk dapat berkomunikasi dengan orang lain, misal pada saat petugas seleksi donor menanyakan tentang kesehatan calon donor. Komunikasi didalam pelayanan darah memiliki peranan yang penting yaitu dalam berkomunikasi kita bisa saling mengutarakan sesuatu. Struktur dalam komunikasi terapeutik, menurut Stuart,G.W.,1998, terdiri dari empat fase yaitu: (1) fase preinteraksi; (2) fase perkenalan atau orientasi; (3) fase kerja; dan (4) fase terminasi (Suryani,2005). Dalam setiap fase terdapat tugas atau kegiatan perawat yang harus terselesaikan. Pada fase preinteraksi itu dilakukan saat awal mulai percakapan. Seorang petugas pelayanan donor harus mampu menginformasikan syarat-syarat untuk donor. Fase orientasi itu dilakukan pada tahap seleksi yaitu menanyakan tentang identitas donor dan menanyakan kondisi kesehatan calon donor , pada fase ini petugas dapat menggali informasi tetapi bukan hanya petugas yang bisa mendapatkan informasi, tetapi calon pendonor juga bisa menggali informasi kepada petugas tentang syarat donor komunikasi ini bisa membuat keterikatan

antara pendonor dan petugas yang dapat membuat calon donor nyaman saat petugas melakukan tindakan donor darah.

Setiap calon donor harus diberi pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik kepada donor itu adalah pelayanan yang dilakukan petugas yang berkompeten (Sudarwati,2019). Dalam berkomunikasi itu ada yang peduli kepada calon donor dan ada juga yang diam tidak banyak bicara kepada calon donor. Bagaimana kita bisa melayani pendonor dengan baik agar pendonor bersedia menjadi donor darah rutin. Dalam komunikasi tidak hanya menggali informasi antara calon donor dan petugas, pasti dalam cara penyampainya berbeda ada kelebihan dan kekurangannya. Bagi penerima informasi pasti ada perasaan rasa senang atau tidak dan ada juga melihat dari sikap cara penyampaian informasi.

Berdasarkan studi pendahuluan pada tanggal 09 Oktober 2020 di PMI Kabupaten Jombang dapat terlihat bahwa ada petugas yang tidak menerapkan komunikasi teraupetik pada klien. Observasi langsung dengan 2 orang petugas, yaitu satu petugas seleksi donor dan yang satu petugas pengambilan darah. Pada tugas seleksi donor tidak mengucapkan salam saat menemui klien dan kurangnya komunikasi pada petugas pengambilan darah pada saat akan melakukan tindakan selanjutnya.

Berdasarkan penjelasan diatas saya sebagai peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Gambaran Pelaksanaan Komunikasi Teraupetik Petugas di UTD PMI Kabupaten Jombang”.

## **1.2 Rumusan masalah**

Bagaimana pelaksanaan komunikasi teraupetik petugas di UTD PMI Kabupaten Jombang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui pelaksanaan komunikasi teraupetik petugas di UTD PMI Kabupaten Jombang

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi pelaksanaan komunikasi teraupetik pada fase orientasi
- b. Mengidentifikasi pelaksanaan komunikasi teraupetik pada fase kerja
- c. Mengidentifikasi pelaksanaan komunikasi teraupetik pada fase terminasi

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Untuk menambah wawasan tentang gambaran pelaksanaan komunikasi teraupetik petugas di UTD PMI Kabupaten Jombang.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Sebagai bahan referensi tentang komunikasi teraupetik bagi petugas pelayanan donor di PMI dan dikembangkan agar lebih baik.