

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi Terapeutik

2.1.1 Pengertian

Komunikasi adalah suatu sarana yang digunakan untuk membina hubungan terapeutik sehingga dapat mempengaruhi kualitas dari pelayanan. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi bagi seorang petugas kesehatan yang diharapkan dapat membantu penyembuhan serta pemulihan pasien (Kusumo,2017).

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang baik, komunikatif yang tujuannya untuk menyembuhkan atau dapat melegakan perasaan pasien yang membuatnya merasa nyaman dan akhirnya mendapatkan kepuasan (Yubiliana,2017).

2.1.2 Fungsi Komunikasi Terapeutik

1. Fungsi komunikasi terapeutik menurut (Rosdialena *et al*,2021). adalah memberikan dukungan serta bantuan untuk memperoleh informasi yang jelas guna mencapai tujuan bersama.

2.1.3 Teknik Komunikasi Terapeutik (Juliane,2010)

1. Mendengarkan dengan aktif
2. Menunjukkan adanya penerimaan dan tidak menunjukkan keraguan atau tidak setuju
3. Menanyakan pertanyaan berkaitan topik agar mendapatkan informasi spesifik dari calon pendonor

4. Mengulang kembali ucapan pendonor agar mengetahui bagaimana perasaannya sehingga komunikasi dapat berlanjut
5. Apabila terjadi kesalahpahaman perlunya petugas untuk menghentikan pembicaraan dan menanyakan pengertian untuk mendapatkan informasi
6. Meringkas bermanfaat untuk mengingat topik yang dibahas untuk meneruskan pembicaraan selanjutnya

2.1.4 Sikap dalam Berkomunikasi Terapeutik

Pada saat berkomunikasi petugas bersikap diri secara fisik (Juliane,2010).

1. Berhadapan
Yang berarti petugas siap untuk klien atau pasien.
2. Kontak Mata
Dengan kontak mata berarti petugas menghargai pasien dan menyatakan keinginan untuk terus berkomunikasi.
3. Memperlihatkan sikap terbuka
Untuk memperlihatkan sikap terbuka tidak melakukan hal seperti melipat tangan atau kaki untuk menunjukkan keterbukaan dalam komunikasi serta siap untuk membantu.
4. Rileks
Tetap rileks dalam memberikan respon kepada pasien, meski dalam situasi yang kurang baik

2.1.5. Tujuan Komunikasi Terapeutik

Tujuan komunikasi terapeutik menurut Anjaswarni, (2016) adalah sebagai berikut:

1. Membantu mengurangi masalah dari pendonor untuk mengurangi beban pikiran.
2. Membantu menentukan tindakan yang efektif bagi pendonor.
3. Memperbaiki pengalaman emosional pendonor.
4. Mencapai tujuan yang di harapkan.

2.1.6 Tahapan Komunikasi Terapeutik

Komunikasi terapeutik yang terjadi antara petugas dan klien harus melalui 4 tahap meliputi fase pra-interaksi, orientasi, fase kerja dan fase terminasi (Sarfika *et al*,2018). Agar komunikasi terapeutik antara petugas dan klien berjalan sesuai harapan.

1. Fase Pra-interaksi

Merupakan fase persiapan sebelum berkomunikasi dengan klien. Dalam tahapan ini petugas mengeksplorasi perasaan, fantasi dan ketakutan pasien. Menganalisis kekuatan diri, mengumpulkan data tentang pasien, dan merencanakan pertemuan pertama dengan pasien.

2. Fase Orientasi atau perkenalan

Fase orientasi atau perkenalan merupakan fase yang dilakukan petugas pada saat bertemu atau kontak dengan klien. Tujuannya adalah memvalidasi data

serta rencana yang telah dibuat sesuai dengan keadaan klien dan mengevaluasi hasil tindakan yang telah lalu.

Hal - hal yang perlu dilakukan petugas pada fase tahap perkenalan ini, yaitu:

a. Fase perkenalan

- a) Memberi salam
- b) Memperkenalkan diri
- c) Menanyakan nama dari pasien
- d) Memulai percakapan
- e) Menyepakati masalah dari pasien
- f) Mengakhiri perkenalan

b. Fase orientasi

Tugas utama yang dilakukan petugas pada fase ini, yaitu:

- a) Memberikan kepercayaan, penerimaan serta komunikasi terbuka
- b) Membuka kontrak timbal balik
- c) Mengeksplorasi perasaan serta pikiran dari pasien
- d) Mengidentifikasi masalah dari pasien
- e) Mendefinisikan tujuan bersama pasien

3. Fase Kerja

Tujuan tindakan petugas pada fase kerja adalah:

- a. Meningkatkan pengenalan pasien pada dirinya, perasaannya serta pikirannya agar tercapai tujuan yang kognitif
- b. Mengembangkan, meningkatkan kemampuan pasien agar dapat menyelesaikan masalahnya
- c. Melakukan observasi dan monitoring

Tugas utama petugas pada fase ini adalah:

- a. Mengeksplor cemasor
- b. Mengatasi tingkah laku/ prilaku dari pasien

4. Fase Terminasi

Fase terminasi adalah fase persiapan mental untuk menyusun rencana tentang kesimpulan yang didapat dan mempertahankan batas hubungan yang sudah ditentukan.

Hal-hal yang perlu dilakukan pada fase terminasi adalah:

- a. Evaluasi hasil, yang terdiri dari evaluasi subjektif dan objektif
- b. Rencana tindak lanjut
- c. Kontrak yang akan datang

Tugas utama petugas dalam fase terminasi adalah:

- a. Menyediakan realitas perpisahan
- b. Melakukan konfirmasi untuk melihat bagaimana kemajuan hubungan dan pencapaian tujuan
- c. Saling mengeksplorasi perasaan

2.1.7 Faktor-faktor yang mempengaruhi Keberhasilan Komunika Terapeutik

Menurut Potter and Perry (1987) dalam Yusman (2013)

1. Persepsi : bentuk penerimaan tentang sesuatu yang terjadi di sekitarnya dengan panca indra manusia.
2. Nilai : keyakinan yang dekat dengan masalah etika seseorang.
3. Emosi : situasi yang dirasakan berkaitan dengan keadaan subjektif seseorang dalam lingkungannya.

4. Latar belakang sosial budaya : faktor yang menjadi pedoman petugas dalam berinteraksi dengan pasien atau calon pendonor.
5. Pengetahuan : hasil dari pendidikan dengan harapan dapat berinteraksi dengan pendonor yang memiliki tingkat pengetahuan berbeda.
6. Kondisi lingkungan : sebagai tempat komunikasi berlangsung.

2.2 Seleksi Donor

Seleksi donor adalah suatu rangkaian kegiatan setelah proses rekrutmen donor yang mempunyai tujuan menjamin kondisi dari pendonor dalam keadaan yang baik serta mengidentifikasi dari faktor resiko yang akan mempengaruhi dari sisi mutu dan keamanan darah tersebut (Kemenkes RI,2015). Dalam kegiatan donor darah terdapat prosedur dimana itu adalah seleksi donor, seleksi donor darah bertujuan untuk menjamin Kesehatan serta keselamatan dari pendonor untuk meminimalisir kesalahan yang bisa berakibat fatal dalam proses donor darah nantinya. Untuk itu petugas yang menyeleksi donor adalah yang mempunyai kompetensi dalam hal seleksi donor.

2.2.1 Tahapan seleksi donor (Kemenkes,2015)

Pada setiap donor darah harus didapatkan informasi – informasi yang didapatkan dari proses seleksi donor sebagai berikut:

1. Donor mengisi formulir, kuesioner dan *informed consent*.
2. Registrasi atau penginputan data kedalam sistem informasi dari UTD.
3. Pemeriksaan dokter meliputi: berat badan, pemeriksaan kesehatan sederhana.
4. Pemeriksaan Hb dan golongan darah.

2.2.2 Persyaratan donor darah

1. Keadaan umum

Calon donor tidak sedang sakit dan pengaruh dari obat – obatan serta tidak menderita penyakit menular lewat darah

2. Umum Donor

Pendonor harus berusia 17 tahun hingga 60 tahun, kecuali atas pertimbangan dokter

3. Berat badan (BB)

Donor dengan berat badan minimal 45 kg dapat mendonorkan darahnya dan akan diambil sebanyak 350 ml

4. Kadar hemoglobin

Kadar HB tidak kurang dari 12,5 g/dl dan tidak boleh lebih dari 17,0 g/dl

2.2.3 Penerapan Komunikasi Terapeutik dalam Seleksi Donor Darah

Berikut adalah tahapan seleksi donor (Kemenkes,2015). Yaitu:

1. Pendaftaran

- a. Petugas mengucapkan salam serta memperkenalkan diri kepada calon pendonor.
- b. Petugas melakukan validasi formulir yang sudah di isi pendonor.
- c. Petugas melanjutkan dengan mengarahkan pendonor menuju tempat seleksi donor.

2. Pemeriksaan fisik

- a. Petugas memperkenalkan diri kepada calon pendonor.
- b. Petugas memberitahukan tindakan apa saja yang akan dilakukan.

c. Petugas melakukan pemeriksaan fisik

se sederhana seperti pemeriksaan berat badan, tinggi

badan, tensi darah dll.

d. Petugas melakukan pengecekan Hb dan golongan darah

e. Jika sudah diperiksa, petugas menentukan diterima atau

tidaknya calon pendonor untuk lanjut ke tahap aftap

f. Petugas mengarahkan pendonor yang sudah lolos tahap

seleksi untuk selanjutnya diarahkan menuju ruang aftap.