

PENERAPAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DI RUMAH SAKIT X KOTA KEDIRI

Putri Kristyaningsih, Agus Sulistiawan, Palupi Susilowati
Program Studi Profesi Ners Fakultas Ilmu Kesehatan
Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri
putri.kristyaningsih@iik.ac.id

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi profesional yang dilakukan oleh perawat atau tenaga kesehatan lainnya, yang direncanakan, mempunyai tujuan, dan difokuskan kepada proses kesembuhan pasien. Komunikasi terapeutik ini digunakan untuk menciptakan hubungan yang baik antara perawat dan pasien sehingga kebutuhan pasien dapat terpenuhi. Dengan penerapan komunikasi terapeutik yang benar akan membantu dalam kelancaran pemberian asuhan keperawatan untuk pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit X Kota Kediri. Penelitian ini menggunakan metode *cross sectional*, populasi dalam penelitian ini adalah perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit X Kota Kediri sejumlah 33 perawat. Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* untuk menentukan responden penelitian, dengan menetapkan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi, sehingga didapatkan 25 perawat sebagai responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada responden yang menerapkan komunikasinya dengan kriteria yang baik, 24 (96%) responden menerapkan komunikasi dengan kriteria yang cukup, dan 1 (4%) responden menerapkan komunikasi dengan kriteria kurang. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit X Kota Kediri masih belum maksimal.

Kata Kunci : komunikasi terapeutik, perawat, ruang rawat inap

ABSTRACT

Therapeutic communication is a professional communication that done by the nurses or other health workers, which have planned, aimed, and focused on patient healing process. This is used to create a good relationship between nurses and patients so the patient's need can be fulfilled completely. By doing the therapeutic communication correctly it can the nurse to give the nursing care for the patients. The purpose of this research is to know about the application of therapeutic communication that have been done by the nurses in inpatients room, X Hospital. This research use the cross sectional method, the population of this research are nurses of inpatients rooms of X Hospital, it is 33 nurses. It uses purposive sampling technique to decide the respondents, by using the inclusion and exclusion criteria, so the respondents are 25 nurses. Data collected by using questionnaire. The result shows that there is no respondent who do the therapeutic communication in good criteria, 24 (96%) respondents do the therapeutic communication in enough criteria, and only 1 (4%) respondent who do the therapeutic communication in less criteria. From the result, we can concluded that the application of therapeutic communication of the nurses of inpatients room of X Hospital is not maximum yet.

Keywords : therapeutic communication, nurses, inpatient rooms

PENDAHULUAN

Dalam Undang – Undang No. 44 Tahun 2009, Rumah sakit merupakan institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, yang menyediakan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat dengan mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, akan tetapi masih terdapat masyarakat yang merasa kurang puas terhadap pelayanan rumah sakit (Hardiansah, 2014). Salah satu pelayanan di Rumah Sakit adalah pelayanan dalam bidang keperawatan. Keperawatan adalah layanan kesehatan di bidang biologis, psikologis, sosiologis, dan spiritual komprehensif yang ditujukan untuk individu atau masyarakat baik dalam keadaan sehat maupun sakit melalui asuhan keperawatan (Pertiwi, 2015). Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, memberikan asuhan keperawatan, perawat dapat menerapkan komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik adalah komunikasi interpersonal antara perawat dan pasien yang dilakukan secara sadar ketika perawat dan pasien saling mempengaruhi dan memperoleh pengalaman bersama yang bertujuan untuk mengatasi masalah pasien serta memperbaiki pengalaman emosional pasien yang pada akhirnya akan mencapai kesembuhan (Anjaswarni, 2016). Komunikasi yang baik dan terstandar akan memperbaiki proses asuhan untuk pasien (KARS, 2017).

Penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat ini dihubungkan dengan peningkatan rasa saling percaya antara pasien dan perawat, apabila penerapannya kurang akan mengakibatkan pada hubungan yang kurang baik yang akan berdampak pada ketidakpuasan pasien. Pasien akan merasakan kepuasan saat kinerja layanan kesehatan yang mereka terima melebihi harapan (Rorie, 2014). Komunikasi yang buruk merupakan penyebab yang paling sering ditemukan, yang memberikan dampak masalah dalam identifikasi pasien, pengobatan dan transfusi, prosedur operasi, dimana semua hal tersebut dapat meningkatkan resiko insiden keselamatan pasien (Ulva, 2017).

Data yang disampaikan oleh Laporan Caber & Hulgoss dalam penelitiannya yaitu dari 889 kejadian malpraktik di temukan 32%

terjadi akibat adanya kesalahan komunikasi yang menimbulkan kesalahan dalam pemberian obat, kesalahan pemahaman tentang rencana keperawatan, kehilangan informasi serta kesalahan pada tes penunjang. Dilaporkan juga oleh WHO bahwa terdapat 11% dari 25.000 - 30.000 pada tahun 1955-2006 terdapat kesalahan akibat kurangnya komunikasi (Susiwi, 2014). Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Sumijatun pada rumah sakit swasta di daerah Depok Jawa Barat, dari keluhan pasien terdapat 9 area yang masih terabaikan dalam asuhan keperawatan, diantaranya komunikasi perawat (Permatasari, 2016). Berdasarkan hasil penelitian ini komunikasi perawat dinilai kurang efektif, galak, membuat pasien mudah tersinggung, budaya senyum sapa salam belum optimal, kurang peduli, kurang bisa mengendalikan emosi, *informed consent* yang masih belum dilakukan (untuk tindakan infus, suntik, pengambilan darah).

Dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit X Kota Kediri, dalam melakukan tindakan perawat tidak memperkenalkan diri terlebih dahulu, pada saat pengukuran tanda – tanda vital perawat tidak menanyakan identitas pasien terlebih dahulu, dalam pemberian obat perawat tidak menjelaskan obat apa yang akan diberikan, kecuali apabila pasien bertanya. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan komunikasi terapeutik yang ada di Rumah Sakit X masih belum maksimal.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti memandang penting untuk melakukan penelitian terkait penerapan komunikasi terapeutik perawat kepada pasien.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode *cross sectional*, dimana akan dilakukan pengukuran atau pengambilan data dilakukan pada satu kali waktu. Dalam menentukan responden peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah 1) perawat dengan jenjang pendidikan minimal D3 Keperawatan, 2) perawat dan pasien yang bersedia menjadi responden, 3) pasien yang dirawat minimal 2 hari, 4) Pasien dalam kondisi yang stabil. Sedangkan kriteria inklusi adalah 1) perawat yang sedang cuti atau libur dalam jangka waktu dilakukannya penelitian.

Penelitian menggunakan kuesioner, kuesioner dalam penelitian ini diadopsi dari kuesioner yang pernah digunakan oleh Sintana 10). Dimana kuesioner telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas sebelumnya.

HASIL

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki – laki	7	28
Perempuan	18	72
Total	25	100

Dari tabel 1 diketahui bahwa responden sebagian besar, sejumlah 18 (72%) adalah perempuan.

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan usia

Usia (tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
21-40	14	56
41-50	8	32
51- 60	3	12
≥60	0	0
Total	25	100

Dari tabel 2 diketahui bahwa responden sebagian besar, sejumlah 14 (56%) adalah berusia antara 21 – 40 tahun.

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
S1	10	40%
D3	15	60%
Total	25	100

Dari tabel 3 diketahui bahwa responden sebagian besar, sejumlah 15 (60%) mempunyai pendidikan terakhir Sarjana Keperawatan

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja (tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
2 – 5	2	8
6 – 10	8	32
11 – 13	6	24
≥ 14	9	36
Total	25	100

Dari tabel 4 dapat kita ketahui bahwa sebagian besar responden, yaitu sejumlah 9

(36%) orang responden, telah bekerja lebih dari 14 tahun.

Tabel 5 Penerapan Komunikasi terapeutik Perawat

Kriteria Komunikasi	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	0	0
Cukup	24	96
Kurang	1	4
Total	25	100

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat, sebagian besar atau sejumlah 24 (96%) perawat masih dalam kategori yang cukup. Tidak ada perawat yang menerapkan komunikasi terapeutik dalam kategori yang baik.

PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada perawat yang menerapkan komunikasi terapeutik dengan kategori baik, 24 perawat menerapkan komunikasi terapeutik dengan kategori cukup, dan 1 perawat menerapkan komunikasi terapeutik dengan kategori kurang.

Keberhasilan penerapan komunikasi terapeutik dipengaruhi oleh faktor usia, tingkat pendidikan, lama bekerja, pengetahuan, kepercayaan, sikap, ketersediaan peraturan kerja, dan dukungan eksternal (Budiman, 2013). Dari data penelitian diketahui bahwa, responden yang menerapkan komunikasi pada kategori kurang termasuk ke dalam rentang usia 21 – 40 tahun, sedangkan penerapan komunikasi terapeutik yang cukup berada pada rentang usia 21 – 40 tahun dan 41 – 50 tahun, sebagian besar berada pada rentang 41 – 50 tahun. Dari data ini dapat kita lihat bahwa semakin bertambah usia seseorang akan semakin meningkatkan kemampuan komunikasi, hal ini juga akan terkait dengan lama bekerjanya. Semakin banyak usianya, maka dapat kita analogikan semakin lama pula dia bekerja. Semakin lama perawat itu bekerja, maka semakin banyak pula pengalamannya. Pengalaman sendiri merupakan sumber pengetahuan atau satu cara untuk memperoleh kebenaran pengetahuan, oleh karena pengalaman bekerja (yang diperoleh dari lama bekerja) dapat digunakan sebagai upaya untuk memperoleh pengetahuan (Budiman, 2013).

Dari hasil juga diketahui bahwa, 1 responden dengan kategori komunikasi kurang mempunyai pendidikan D3 Keperawatan. Pendidikan merupakan upaya untuk mengubah sikap seseorang, dan proses pembelajaran, semakin tinggi pendidikan seseorang, semakin mudah orang tersebut untuk menerima atau menyampaikan informasi (Budiman, 2013).

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat kita simpulkan bahwa penerapan komunikasi terapeutik pada perawat di ruang rawat inap RS X Kota Kediri masih belum optimal. Hal ini didasarkan pada data bahwa 24 responden penerapan komunikasi masih dalam kategori cukup, dan 1 responden dalam kategori kurang. Sementara itu tidak ada perawat yang menerapkan komunikasi terapeutik dengan kategori baik.

SARAN

1. Setiap tenaga kesehatan terutama perawat harus menerapkan komunikasi terapeutik dalam setiap aspek pelayanan kepada pasien
2. Penelitian selanjutnya diharapkan melibatkan responden dalam jumlah yang lebih banyak.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaswarni, Tri. (2016). *Komunikasi dalam Keperawatan*. Jakarta Selatan: Pusdik SDM Kesehatan Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan.
- Budiman, Agus Riyanto. (2013). *Kapita selekta kuesioner pengetahuan dan sikap dalam penelitian kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Hardiansah, Yayan. (2014). *Hubungan Gaya Kepemimpinan Kepala Ruang Dengan Motivasi Kerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah Ambarawa*. Diakses 9 Januari 2018 <https://anzdoc.com/.../hubungan-gaya-kepemimpinan-kepala-ruang-dengan-motivasi>.
- Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS). (2017). *Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Edisi 1*. www.pormiki-dki.org/.../84-standar-nasional-akreditasi-rs-snars-ed-1-tahun-2017.

Notoadmojo, Soekidjo. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta

Permatasari, Dinda. (2016). Faktor – faktor yang Berhubungan dengan Komunikasi Terapeutik Bidan Puskesmas dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Semarang Tahun 2016. <http://ejournalsl.undip.ac.id/indek.php/jkm>.

Pertiwi, Rinda Anom. (2015). *Kepuasan Pasien dengan Komunikasi Terapeutik Perawat pada Saat Perawatan Luka Post Operasi di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul*. Skripsi STIKES Jendral Achmad Yani Yogyakarta.

Rorie, Pricylia A.C. (2014). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Irina A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. <https://ejournal.unsrat.ac.id>

Shintana, Devi. (2015). Pengetahuan Perawat tentang Komunikasi Terapeutik dengan Perilaku Perawat. *Jurnal Keperawatan Klinis*. Diakses 12 Januari 2018 <https://jurnal.usu.ac.id/index.php/jkk/article/view/323>.

Susiwi. (2014). Hubungan Peran Perawat Dalam serah terima dengan kejadian keselamatan pasien di ruang rawat inap papaya RSUD cengkareng Jakarta barat. Skripsi. Universitas Esa Unggul.

Ulva, Fadilah. (2017). Gambaran Komunikasi Efektif dalam Penerapan Keselamatan Pasien. ejournal.sumbarprov.go.id