

ANALISIS PENERAPAN KOMUNIKASI PERAWAT DENGAN TINGKAT PERAWATAN KLIEN TERHADAP PERSEPSI KEPUASAN KLIEN DI RUANG IGD RSUD dr. DORIS SYLVANUS PALANGKA RAYA

Wijaya Atmaja Kasuma¹, Edi Widjajanto², Retno Lestari¹

¹Program Magister Keperawatan Gawat Darurat Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya

²Laboratorium Biomedik Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya

ABSTRAK

Klien yang dirawat di ruang instalasi gawat darurat dengan berbagai tingkat perawatan, memerlukan komunikasi yang efektif dan keterampilan interpersonal perawat dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Komunikasi perawat-klien memegang peranan penting dalam proses pengumpulan data pengkajian dan riwayat kesehatan. Pengkajian yang berkualitas akan mempengaruhi keselamatan dan kepuasan pasien di ruang gawat darurat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan penerapan komunikasi perawat dengan tingkat perawatan dan pengaruhnya terhadap persepsi kepuasan klien di ruang IGD RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. Hasil analisa dengan menggunakan analisis regresi linier didapatkan bahwa dalam komunikasi perawat-klien di ruang IGD dipengaruhi oleh tingkat perawatan klien, sedangkan persepsi kepuasan klien dipengaruhi secara signifikan oleh tahapan komunikasi dan komunikasi verbal perawat dengan koefisien determinasi sebesar 9,9% yang mempengaruhi persepsi kepuasan klien.

Kata kunci: Komunikasi, tingkat perawatan, kepuasan klien.

ABSTRACT

Clients in the emergency room with various levels of care, requires effective communication and interpersonal skills of nurses in the delivery of quality nursing care. Nurse-client communication taking an important role on the process assessment of medical history taking. Qualified nursing assessment will increasing nurse communication and affect to the patient safety and satisfaction in the emergency room. This study aims to determine the relationship of nurse communication with client dependency and its effect on the perception of client satisfaction in emergency room of dr. Doris Sylvanus Palangka Raya hospital. Results of this study using linear regression analysis showed that the nurse-client communication in the emergency rooms influenced by the level of client dependency, while the client's perception of satisfaction was significantly influenced by the stage of communication and verbal communication with a coefficient of determination of 9.9% affecting client's satisfaction.

Keywords : *Communication, client dependency, client satisfaction.*

PENDAHULUAN

Instalasi Gawat Darurat (IGD) menuntut perawat IGD memiliki kemampuan untuk melakukan penilaian efektif kondisi klien di mana komunikasi yang efektif sangat penting digunakan dalam pemberian asuhan keperawatan kepada klien, komunikasi yang tidak efektif menyebabkan pengumpulan riwayat kesehatan tidak akurat, diagnosis tidak tepat dan akan meningkatkan risiko klinis bagi klien (1). Pada fase perawatan akut di IGD, klien diklasifikasikan sesuai dengan kondisi kedaruratan klien. Klasifikasi ini mempunyai implikasi besar bagi pelaksanaan

asuhan keperawatan. Perawat akan menilai dan memberikan perawatan sesuai tingkat perawatan (2).

Perawat IGD dituntut untuk mendapatkan Informasi yang akan memberikan petunjuk kondisi klien dan penyakit yang berkembang dengan keterbatasan ruang perawatan IGD dan waktu yang terbatas untuk berkomunikasi dengan klien (3), sedangkan Interaksi dan komunikasi perawat di ruang IGD hanya berlangsung hanya beberapa menit dalam kondisi akut pada penanganan di ruang IGD (4). Penelitian menunjukkan pentingnya komunikasi antara

perawat dan klien, dimana perspektif yang paling konsisten adalah didapatkan dampak potensial terhadap kualitas pelayanan jika komunikasi antara perawat dan klien terhambat (5).

Studi komunikasi ruang emergensi di Australia mengungkapkan sejumlah isu yang menunjukkan adanya potensi kesulitan komunikasi antara pasien dan tenaga kesehatan. Temuan ini menunjukkan adanya pengaruh pengalaman klien selama dirawat dengan cara dan metode berkomunikasi perawat baik yang disadari atau tidak disadari di ruang gawat darurat (6).

Komunikasi yang dibangun perawat dan klien secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan klien dimana klien merasa mendapatkan pelayanan yang baik jika mereka mendapatkan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan (7). Tujuan terpenuhinya asuhan keperawatan yang baik adalah untuk kepuasan pasien, yang merupakan indikator penting dari kualitas asuhan keperawatan, dimana indikator penting dari kualitas asuhan keperawatan memiliki hubungan langsung dengan kepuasan klien (8). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan penerapan komunikasi perawat dengan tingkat perawatan pengaruhnya terhadap persepsi kepuasan klien di ruang IGD RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan analisis multivariat regresi linier, yaitu metode statistika yang digunakan untuk membentuk model hubungan antara variabel terikat (dependen; respon; Y) dengan satu atau lebih variabel bebas (independen, prediktor, X). Sampel yang digunakan sebanyak 120 responden yang, dilakukan observasi komunikasi perawat-klien dan kuesioner untuk persepsi kepuasan klien.

Variabel yang diukur dalam penelitian ini yaitu tingkat perawatan klien, variabel komunikasi perawat (proses komunikasi, komunikasi verbal dan komunikasi non verbal) serta variabel persepsi kepuasan klien. Penelitian ini dilakukan sejak awal 6

Mei 2013 dan berakhir pada tanggal 8 Juni 2013, bertempat di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya Kalimantan Tengah.

HASIL PENELITIAN

Hasil observasi pada interaksi perawat-klien dapat dilihat bahwa 72 (60%) komunikasi perawat-klien adalah efektif dan 48 interaksi (40%) tidak efektif. Tahapan komunikasi yaitu orientasi perawat-klien hasil terbanyak yaitu 93 (77,5%) tidak efektif dan 27 (22,5%) tahapan orientasi efektif. Tahapan interaksi terdapat 89 (74,2%) efektif dan 31 (25,8%) tidak efektif, sedangkan tahapan terminasi terbesar adalah tidak efektif sebanyak 84 (70%) sedangkan terminasi efektif sebanyak 36 (30%).

Efektivitas komunikasi verbal perawat 81 interaksi adalah efektif (67,5%) dan 39 komunikasi verbal perawat-klien tidak efektif efektif (32,5%). Komunikasi non verbal perawat-klien hasil terdapat 89 interaksi (74,2%) adalah efektif dan komunikasi non verbal perawat-klien yang tidak efektif sebanyak 31 interaksi (25,8%).

Tabel 1. Pengaruh tingkat perawatan terhadap komunikasi perawat.

Model	t	Sig.	R	R Square
1 Dependen variabel				
Tahap Komunikasi	4,128	0,000	0,355	0,126
Orientasi	2,841	0,005	0,253	0,064
Interaksi	6,809	0,000	0,531	0,282
Terminasi	3,568	0,001	0,312	0,097
Komunikasi verbal	6,488	0,000	0,513	0,263
Komunikasi non verbal	3,474	0,001	0,305	0,093

Dari tabel 1 diatas variabel didapatkan nilai t hitung pengaruh tingkat perawatan terhadap tahap komunikasi (4,128, sig : 0,000), orientasi (2,841, sig : 0,005), interaksi (6,809, sig : 0,000), terminasi (3,568, sig : 0,001), komunikasi verbal (6,488, sig : 0,000) dan komunikasi non verbal (3,474, sig : 0,001) dimana nilai probabilitas dari masing-masing variabel tersebut adalah lebih kecil *level of significance* (α 5% = 0,05) sehingga bermakna tingkat perawatan berpengaruh linier terhadap komunikasi perawat.

Tabel 2 menunjukkan variabel tersisa yang mempunyai probabilitas < *level of significance* (α 5% = 0,05) yaitu tahap komunikasi mempunyai nilai t hitung sebesar 2,269 dengan signifikansi 0,025, dan Komunikasi non verbal perawat dengan nilai t hitung sebesar 2,277 dan signifikansi sebesar 0,025.

Tabel 2. Pengaruh komunikasi perawat terhadap persepsi kepuasan.

Model	t	Sig.	R	R Square	
1	Dependen variabel	14,868	0,000		
	Tahap Komunikasi	1,417	0,159		
	Orientasi	-0,379	0,705		
	Interaksi	0,833	0,407	0,335	0,112
	Terminasi	0,857	0,393		
	Komunikasi verbal	1,855	0,066		
	Komunikasi non verbal	-0,009	0,993		
2	(Constant)	15,281	0,000		
	Tahap Komunikasi	1,423	0,158		
	Orientasi	-0,384	0,702	0,335	0,112
	Interaksi	0,839	0,403		
	Terminasi	0,875	0,384		
	Komunikasi verbal	1,864	0,065		
3	(Constant)	18,758	0,000		
	Tahap Komunikasi	1,473	0,143		
	Interaksi	0,804	0,423	0,333	0,111
	Terminasi	0,857	0,393		
	Komunikasi verbal	1,838	0,069		
4	(Constant)	19,005	0,000		
	Tahap Komunikasi	2,151	0,034		
	Terminasi	0,955	0,341	0,326	0,106
	Komunikasi verbal	2,190	0,031		
5	(Constant)	25,617	0,000		
	Tahap Komunikasi	2,269	0,025	0,315	0,099
	Komunikasi verbal	2,277	0,025		

Dengan demikian tahapan komunikasi dan komunikasi verbal mempunyai pengaruh signifikan terhadap persepsi kepuasan klien.

Koefisien determinasi atau besaran pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dilihat melalui nilai R square yaitu 0,99, dimana secara bersama-sama tahap komunikasi dan komunikasi verbal mempengaruhi persepsi kepuasan sebesar 9,9% sedangkan sisanya 90,1% merupakan faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Tingkat Perawatan Terhadap Penerapan Komunikasi Perawat

Berdasarkan koefisien determinasi (KD) tingkat perawatan terhadap komunikasi perawat maka didapatkan tingkat perawatan terhadap tahap komunikasi sebesar 0,128 yang bermakna bahwa tingkat perawatan mempengaruhi tahap perawatan sebesar 12,8%. Tahapan orientasi sebesar 0,064 bermakna tingkat perawatan mempengaruhi tahap orientasi sebesar 6,4%. Tahap interaksi sebesar 0,282 sehingga 28,2% dari tahap interaksi merupakan pengaruh dari tingkat perawatan. Tahap terminasi 0,097 sehingga tingkat perawatan dapat mempengaruhi tahap terminasi sebesar 9,7%. KD tingkat perawatan terhadap komunikasi verbal sebesar 0,263 yang bermakna bahwa tingkat perawatan mempengaruhi tahap perawatan sebesar 26,3% dan KD tingkat perawatan terhadap komunikasi non verbal sebesar 0,093 sehingga tingkat perawatan dapat mempengaruhi sebesar 9,3% terhadap komunikasi non verbal perawat.

Komunikasi di unit gawat darurat sangat kompleks untuk diterapkan pada kondisi klien yang datang dengan berbagai macam kondisi dan permasalahan kesehatan (6). Kebutuhan ini memicu adanya komunikasi yang terjadi antara perawat di ruang IGD RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya dimana dari hasil analisa data, bahwa klien dengan berbagai tingkat perawatan ternyata memberikan pengaruh yang signifikan kepada perawat dalam berkomunikasi. Hal ini membuktikan bahwa proses komunikasi yang baik dan jelas merupakan bagian penting yang harus dilakukan oleh perawat kepada setiap klien yang masuk ke ruang IGD.

Komunikasi yang efektif juga digunakan perawat gawat darurat untuk memberikan dukungan terhadap klien yang memerlukan konsultasi selama masa perawatan di ruang gawat darurat (1). Di ruang IGD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya salah satu alat dalam pengambilan keputusan terhadap tindakan yang akan dilakukan

kepada klien salah satunya adalah ditentukan oleh pengkajian keperawatan yang baik dari perawat terhadap klien, dan proses komunikasi yang baik sangat diperlukan oleh perawat dalam mengkaji keluhan, kebutuhan dan riwayat kesehatan klien.

Tahap Komunikasi Orientasi

Dalam penelitian ini, tingkat perawatan klien yang datang ke IGD memberikan kontribusi pengaruh sebesar 6,4%, hal ini juga merupakan salah satu penyebab sehingga efektivitas komunikasi perawat pada tahap orientasi perawat ruang IGD RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya menjadi kecil. Fokus perawat pada saat orientasi ini adalah mendapatkan data dengan efektif terhadap permasalahan klien dan melakukan tindakan-tindakan keperawatan dan medis secepat mungkin untuk menangani krisis dan masalah akut yang dirasakan klien (9). Sehingga pada tahapan orientasi ini perawat tidak memiliki banyak waktu untuk melaksanakan komunikasi secara terbuka dan menjalin hubungan saling percaya. Komunikasi yang terjadi cenderung merupakan komunikasi satu arah, dimana perawat akan mengajukan beberapa pertanyaan untuk melengkapi catatan medis dan keperawatan.

Tahap Interaksi

Pada tahapan ini 74,2% hasil observasi pada interaksi perawat dan klien, perawat melakukan komunikasi dengan efektif. Tahap ini perawat IGD dr Doris Sylvanus Palangka Raya melakukan interaksi yang intensif dengan klien dan menggunakan komunikasi baik verbal maupun non verbal. Komunikasi perawat pada tahapan ini lebih pada tindakan-tindakan keperawatan dan penjelasan terhadap kondisi kesehatan klien ataupun menjawab pertanyaan-pertanyaan dari klien maupun dari keluarga. Penjelasan-penjelasan maupun prosedur tindakan. Dalam situasi ini keterampilan komunikasi perawat dituntut agar dapat memfasilitasi kondisi klien dengan stresor kondisi sakit dan dari ruang perawatan itu sendiri.

Tahap Terminasi

Efektivitas perawat IGD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya dalam analisis menunjukkan angka 30% dimana hal ini dapat dipengaruhi oleh kondisi ruang perawatan IGD dengan banyak klien lain yang memerlukan bantuan segera dari perawat, sehingga peran perawat dalam mengakhiri komunikasi dengan klien tidak berlangsung efektif, komunikasi hanya memberikan penjelasan singkat klien akan ditransfer ke ruang perawatan lanjutan. Pengaruh tingkat perawatan terhadap tahapan terminasi dijelaskan sebanyak 9,7% dalam studi statistik, sedangkan sisanya 90,3% merupakan pengaruh dari faktor lain.

Pengaruh Tingkat Perawatan Terhadap Komunikasi Verbal dan Non Verbal

Komunikasi verbal tercatat dalam analisis sebanyak 67,5%, dan komunikasi non verbal 74,2%, angka ini menunjukkan bahwa perawat dalam komunikasi dengan klien menggunakan model komunikasi yang disesuaikan dengan kondisi klien. Komunikasi verbal merupakan alat utama yang digunakan dalam berkomunikasi, sepanjang masa perawatan di ruang IGD perawat akan banyak mengajukan pertanyaan ataupun menjawab pertanyaan dan keluhan yang disampaikan klien ataupun keluarga. Komunikasi verbal merupakan cara yang efektif digunakan untuk berinteraksi dengan klien, penggunaan bahasa yang sederhana, mudah dimengerti oleh klien dan penyampaian yang sesuai dengan kondisi klien akan meningkatkan penerimaan pesan yang dikirimkan oleh perawat kepada klien, sehingga proses pertukaran informasi perawat-klien menjadi efektif.

Perawat menerapkan model komunikasi non verbal sebagai bagian dari pemberian asuhan keperawatan kepada klien. Perawat menggunakan komunikasi non verbal sebagai bagian dari komunikasi yang biasa digunakan setiap saat dalam berkomunikasi. Sehingga menjadi bagian dari teknik dan gaya komunikasi non verbal pada setiap kondisi klien yang masuk ke ruang IGD RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya.

Pengaruh Penerapan Komunikasi Perawat Terhadap Persepsi Kepuasan Klien

Hasil analisis data pengaruh proses komunikasi terhadap persepsi kepuasan klien, dimana hanya tahap komunikasi dan komunikasi verbal yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap persepsi kepuasan klien. Secara simultan, atau bersama-sama tahap keperawatan dan komunikasi verbal memiliki pengaruh sebesar 9,9% terhadap persepsi kepuasan klien. Sedangkan sisanya 90,1% merupakan faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Komunikasi di ruang gawat darurat lebih banyak dipengaruhi oleh keinginan klien untuk mendapatkan informasi yang adekuat terhadap kondisi kesehatannya (10). Perawat dalam tugasnya di ruang IGD memiliki fokus pada pengkajian, pengumpulan dan intervensi terhadap masalah dari klien, Klien dengan berbagai tingkat perawatan mengkhawatirkan kondisinya dan mempertanyakan kondisi lingkungannya. Keadaan ini mendorong perawat untuk lebih intensif menggunakan komunikasi disamping untuk pengkajian dan pengumpulan riwayat kesehatan klien, tetapi juga untuk menjelaskan kondisi dan informasi yang diminta oleh klien.

Instalasi gawat darurat sebagai salah satu bentuk pelayanan kesehatan kepada masyarakat membutuhkan keterlibatan klien dan perawat dalam proses komunikasi yang efektif. Kepuasan klien yang memadai dalam pengelolaan hubungan antara penyedia layanan kesehatan dan klien bergantung secara signifikan kontribusi klien terhadap proses pelayanan. Interaksi antara klien dan perawat merupakan salah satu jalan bagaimana harapan klien terhadap kualitas pelayanan dapat diwujudkan. Komunikasi yang baik melalui proses dan model komunikasi yang tepat dapat mewujudkan harapan klien dan meningkatkan persepsi kepuasan terhadap pelayanan kesehatan.

PENUTUP

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan, yaitu

ruang IGD RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya dimana tingkat perawatan dalam pelaksanaan komunikasi perawat-klien memberikan pengaruh kepada komunikasi perawat dan klien di ruang IGD. Sedangkan persepsi kepuasan klien hanya dipengaruhi oleh tahap komunikasi dan komunikasi verbal dengan nilai pengaruh sebesar 9,9%.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka saran yang dapat disampaikan adalah terdapat variabel lain yang mempengaruhi komunikasi perawat dan persepsi kepuasan klien di ruang IGD, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggali lebih jauh variabel yang tidak diteliti, sehingga dapat memperkuat hasil penelitian ini guna meningkatkan kualitas penelitian dan ilmu pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Burley, D. (2011). Better Communication In The Emergency Department. *Emergency Nurse*, 32-36.
2. Crouch, R., & Williams, S. (2006). Patient dependency in the emergency department (ED): Reliability and validity of the Jones Dependency Tool (JDT). *Accident and Emergency Nursing*, Volume 14; 219-229.
3. Rosenberg, S. (2009). Therapeutic Communication in the Clinical Setting. *In Transit*, 72-79.
4. Webb, L. (2010). *Introduction to Communication Skills*. Dipetik Juni 11, 2012, dari www.oxfordtextbooks.co.uk: www.oxfordtextbooks.co.uk/orc/webb.
5. Finke, E. H., Light, J., & Kitko, L. (2008). A Systematic Review Of The Effectiveness Of Nurse Communication With Patients With Complex Communication Needs With A Focus On The Use Of Augmentative And Alternative Communication. *Journal Of Clinical Nursing*, 2102-2115.
6. Scheeres, H., Slade, D., Manidis, M., McGregor, J., & Matthiessen, C. (2008).

Communicating in hospital emergency departments. *University of Technology and Macquarie University*, Volume 23 No. 2, p. 13-22.

7. Ryan, K., & Rahman, A. (2012). Examining factors influencing patient satisfaction with nurse practitioners in rural urgent care centers. *Journal of the American Academy of Nurse Practitioners*, p. 77-81, volume 24.

8. Wagner, D., & Bear, M. (2009). Patient satisfaction with nursing care: a concept analysis within a nursing framework. *Journal Of Advance Nursing*, p. 692-701 Volume 65 (3).

9. Stein-Parbury, J. (2007). Communication for effective nursing. *Elsevier*, 163-179.

10. Rhodes, K. V., Vieth, T., He, T., Miller, A., Howes, D. S., Bailey, O., et al. (2004). Resuscitating the Physician-Patient Relationship: Emergency Department Communication in an Academic Medical Center. *Annals of Emergency Medicine*, 262-267.

DAFTAR PUSTAKA

1. Bunge, D. (2011). Better Communication in the Emergency Department. *Emergency Nurse*, 23-30.

2. Couch, R., & Williams, S. (2006). Patient dependency in the emergency department (ED): Reliability and validity of the Jones Dependency Tool (JDT). *Academy of Emergency Nursing*, Volume 14, 119-129.

3. Rosenbort, S. (2009). Therapeutic Communication in the Clinical Setting. In *Therapeutic Communication*, 23-39.

4. Vohr, J. (2010). Introduction to Communication Skills. *Disdik*, Juni 11, 2012, dan www.exfordtextbooks.co.uk.

5. Tink, E. H., Tynan, J., & Kiker, L. (2008). A Systematic Review of The Effectiveness Of Nurse Communication With Patients With Complex Communication Needs With A Focus On The Use Of Augmentative And Alternative Communication. *Journal Of Clinical Nursing*, 21(3)-215.

6. Scheraga, H., Stach, D., Mandis, M., McInerney, J., & Mandis, C. (2008).

...instansi yang dapat segera melaksanakan kegiatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat merupakan kewajiban klien dan perawat dalam proses komunikasi yang efektif. Keperawatan yang terdapat dalam pengelolaan hubungan antara perawat layanan kesehatan dan klien berlangsung secara signifikan komunikasi klien terhadap proses pelayanan. Interaksi antara klien dan perawat merupakan salah satu elemen program maupun klien terhadap kualitas pelayanan dapat diwujudkan komunikasi yang baik melalui proses dan model komunikasi yang dapat mewujudkan terapan klien dan meningkatkan perawat keprofesionalan terhadap pelayanan kesehatan.

...identifikasi penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan, yaitu