

Factors Affecting Nurses for Doing Therapeutic Communication Therapy to Clients at Mon Geudong Puskesmas Lhokseumawe

Dedy Ahmady¹, Luqman²

^{1,2} Akademi Keperawatan Kesdam Iskandar Muda Lhokseumawe

email: dedyahmady@akimal.ac.id

luqman@akimal.ac.id

Abstract

Therapeutic communication is a verbal exchange that is consciously planned, purposeful, and that activities are centered on the healing of the client. The objective of this study is to describe the factors that influence nurses to communicate therapeutically to clients at the Mon Geudong Public Health Center, Lhokseumawe City. This is analytic research with a cross-sectional design. The Respondents in this study amounted to 43 civil servant nurses (total sample). The results obtained between the factors that influence therapeutic communication from 43 respondents, 29 respondents (67.4%) are in the "Good" category and 14 respondents (32.6%) are in the "Not Good" category. According to the knowledge variable, which is from 43 respondents and 27 respondents (62.8%) were answered "yes", and 16 respondents (37.2%) were answered "No", while the environmental variables of 43 respondents were 24 people respondents (55.8%) are answered "Yes" and 19 respondents (44.2%) are answered "No". The perception variable of 43 respondents and 27 respondents (62.8%) is in the "Yes" category and 16 respondents (37.2%) are in the "No" category. The relationship between knowledge, environment, and perception with therapeutic communication obtained p -value = $0.005 <: 0.05$, there is indicated a significant relationship between knowledge, environment, and perception with therapeutic communication. Finally, the results concluded that three variables are very influential on nurses in conducting therapeutic communication.

Keywords: *Therapeutic Communication, Therapy*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan pelayanan langsung yang diberi pada klien, baik di rumah sakit ataupun pelayanan kesehatan lainnya, baik bersifat medik ataupun keperawatan. Dalam hal ini untuk mendapatkan pelayanan yang baik, dibutuhkan komunikasi yang efektif berupa komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik adalah teknik efektif untuk mengubah perilaku klien dan berguna dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, sehingga komunikasi terapeutik baik untuk dikembangkan secara kontinue.

Mempraktikkan komunikasi terapeutik bermanfaat pada pelaksanaan proses keperawatan, untuk bisa memahami apa yang lagi dirasakan dan apa yang sedang dibutuhkan klien. Komunikasi terapeutik bila dipraktikkan dengan hangat, tulus dan ikhlas maka dapat melahirkan rasa saling percaya, menghargai dan menghormati sehingga klien dapat menerima kualitas.

Berdasarkan hasil survei awal peneliti terhadap 15orang klien di Puskesmas Mon Geudong Kota Lhokseumawe, mereka mengeluh kurang mendapatkan keterangan yang jelas mengenai prosedur pelayanan dari perawat, mereka mengatakan bahwa perawat seperti kurang peduli pada saat di tanyakan sesuatu, tidak menggunakan kalimat yang jelas dan kadang-kadang susah dimengerti oleh klien. Hal ini menunjukkan pentingnya komunikasi terapeutik baik berbentuk kalimat maupun sikap, bagi pelayanan khususnya perawatan untuk kesembuhan penerima jasa pelayanan.

Hasil observasi peneliti selama bertugas di Puskesmas Mon Geudong Kota Lhokseumawe, sebagian besar perawat telah melakukan komunikasi terapeutik walaupun belum sepenuhnya memperhatikan teknik dan tahapan dengan sempurna, misalnya masih ada perawat yang tidak Memperkenalkan diri, kurang ramah, jarang senyum, terkesan kasar bila menjawab atau menjawab dengan bergurau.

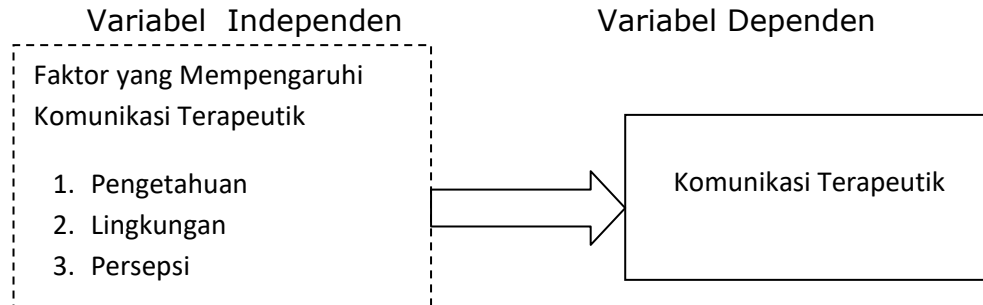
Berdasarkan hal di atas, peneliti merasa tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul "Faktor - faktor yang Mempengaruhi Perawat Melakukan Komunikasi Terapeutik pada Klien di Puskesmas Mon Geudong Kota Lhokseumawe".

Masalah dalam penelitian ini adalah faktor - faktor apa sajakah yang mempengaruhi perawat melakukan komunikasi terapeutik pada klien di Puskesmas Mon Geudong Kota Lhokseumawe?".

KERANGKA KONSEP PENELITIAN

Variabel Penelitian

Variabel penelitian terdiri dari variabel independen dan variabel dependen, digambarkan dalam bentuk kerangka konsep berikut:



Gambar 3.1. Kerangka Konsep

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat analitik, untuk mengidentifikasi pengaruh faktor independen terhadap faktor dependen dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat PNS yang berkerja di Puskesmas Mon Geudong Kota Lhokseumawe, yang berjumlah sebanyak 43 orang. Sampel Penentuan sampel menggunakan teknik *total sampling*.

Pengumpulan data dalam dimulai dari tahap persiapan yang dilakukan melalui proses administrasi dengan memperoleh izin dari Direktur Akper Ksdam IM Lhokseumawe dan izin dari Kepala Puskesmas Mon Geudong Kota Lhokseumawe. Setelah mendapat izin kepala Puskesmas Mon Geudong, peneliti melapor dan bekerja sama dengan kepala Tata Usaha untuk mendapatkan informasi secara detail tentang jumlah dan nama perawat yang akan menjadi sampel dalam penelitian.

Selanjutnya masuk ke tahap pengumpulan data, peneliti menemui perawat yang memenuhi kriteria sampel dan menyodorkan *informed consent* kesediaan menjadi responden. Bila setuju, diminta untuk mengisi lembar persetujuan secara mandiri dan menandatangani. Kemudian peneliti membagikan kuesioner.

Pengolahan dan Analisa Data

Pengolahan data dilakukan melalui tahapan - tahapan:

- a. *Editing*, yaitu memperbaiki kesalahan saat pengimputan. Setelah datanya cocok maka peneliti masuk pada tahap yang kedua.
- b. *Coding*, yaitu mengkategorikan jawaban menurut jenisnya dengan pemberian kode, tujuannya agar mudah saat pengolahan data.
- c. *Transferring*, data disusun secara berurut untuk kemudian dimasukkan ke dalam tabel.
- d. *Tabulating*, yaitu menyajikan data dalam tabel distribusi frekuensi lalu dilakukan persentase masing - masing variabel.

Analisa Data

a. Univariat

Analisa data univariat digunakan untuk mengidentifikasi katagori tiap variabel, analisa data univariat untuk komunikasi terapeutik dan perawat menggunakan rumus mean yang dikemukakan Hidayat (2007).

b. Bivariat

Untuk mengukur pengaruh faktor-faktor terhadap perawat dalam melaksanakan komunikasi terapeutik dilakukan analisa dengan menggunakan tabel silang, menggunakan uji statistik *Chi-square test* (χ^2) dikutip dari Budiarto (2001).

C. Hasil Penelitian

Analisa univariat

Pengumpulan data dalam Penelitian ini dilakukan dari tanggal 26 s/d 29 Maret 2018 di Puskesmas Mon Geudong, Kecamatan Banda Sakti, Kota Lhokseumawe dengan jumlah responden sebanyak 43 orang perawat. Diperoleh hasil penelitian sebagai berikut :

a. Data Demografi Responden Penelitian

Tabel 5.1

Distribusi Frekuensi Umur Responden Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perawat Melakukan Komunikasi Terapeutik pada Klien di Puskesmas Mon Geudong Kota Lhokseumawe 2018

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	20 - 30	1	2.3
2	31- 40	31	72.1
3	41 - 50	11	25.6
	Total	43	100

Dari tabel 5.1 didapatkan distribusi Umur Responden Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perawat Melakukan Komunikasi Terapeutik Pada Klien di Puskesmas Mon Geudong paling banyak berada pada umur 31 – 40 tahun yaitu 31 orang responden (72,1%) dan paling sedikit berada pada umur 20 – 30 tahun yaitu 1 orang responden (2,3%).

Tabel 5.2

Distribusi frekuensi jenis Kelamin Responden Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perawat Melakukan Komunikasi Terapeutik PadaKlien di Puskesmas Mon Geudong Kota Lhokseumawe 2018.

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	8	18.6
2	Perempuan	35	81.4
	Total	43	100

Dari tabel 5.2 didapatkan distribusi Responden menurut jenis kelamin paling banyak adalah Perempuan yaitu 35 responden (81,4%) dan paling sedikit adalah Laki-laki yaitu 8 responden (18,6%).

Tabel 5.3

Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perawat Melakukan Komunikasi Terapeutik pada Klien di Puskesmas Mon Geudong Kota Lhokseumawe 2018

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	S 1	2	7.4
2	Diploma	30	69.8
3	SPK	11	25.6
	Total	43	100

Dari tabel 5.3 distribusi Pendidikan Responden paling banyak berada pada pendidikan Diploma yaitu 30 orang responden (69,8%) dan paling sedikit pada pendidikan SPK yaitu 11 orang responden (25,6%).

Tabel 5.4

Distribusi Frekuensi Masa Kerja Responden Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Perawat Melakukan Komunikasi Terapeutik pada Klien di Puskesmas Mon Geudong Kota Lhokseumawe 2018

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	1 - 10	16	37.2
2	11 - 20	22	51.2
3	21 - 30	5	11.6
	Total	43	100

Dari tabel 5.4 Distribusi Masa Kerja Responden paling banyak berada pada kategori 1 – 10 tahun yaitu 22 orang responden (51,2%) dan paling sedikit berada pada masa kerja 21– 30 tahun yaitu 5 orang responden (11,6%).

b. Komunikasi Terapeutik

Perhitungan variabel komunikasi terapeutik total dari seluruh nilai jawaban komunikasi terapeutik adalah 911. Sehingga didapatkan nilai rata-rata (\bar{x}) adalah 21,2. DiKategorikan "Baik" apabila $X \geq 21,2$ dan diKategorikan "Tidak Baik" apabila $X \leq 21,2$. Hasil dari pengkategorian tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5.5

Distribusi Frekuensi Komunikasi Terapeutik Responden Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Perawat Melakukan Komunikasi Terapeutik pada Klien di Puskesmas Mon Geudong Kota Lhokseumawe Tahun 2018.

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	29	67,4
2	Tidak Baik	14	32,6
	Total	43	100

Dari tabel 5.5 didapatkan bahwa distribusi komunikasi terapeutik dari 43 orang responden 29 orang responden (67,4%) berada pada Kategori "Baik" dan 14 orang responden (32,6%) berada pada Kategori "Tidak Baik". Dan ditinjau dari variabel pengetahuan, lingkungan, persepsi adalah sebagai berikut:

1) Pengetahuan

Total dari seluruh nilai jawaban pengetahuan responden adalah 315. Sehingga didapatkan nilai rata-rata (\bar{x}) adalah 7,3. DiKategorikan "Ya" apabila $X \geq 7,3$ dan diKategorikan "Tidak" apabila $X \leq 7,3$. Hasil dari pengKategorian tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5.6

Distribusi Frekuensi Pengetahuan Responden Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Perawat Melakukan Komunikasi Terapeutik Pada Klien di Puskesmas Mon Geudong Kota Lhokseumawe Tahun 2018

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	27	62,8
2	Tidak	16	37,2
	Total	30	100

Dari tabel 5.6 didapatkan bahwa distribusi pengetahuan dari 43 orang responden 27 orang responden (62,8%) berada pada Kategori "Ya" dan 16 orang responden (37,2%) berada pada Kategori "Tidak".

2) Lingkungan

Total dari seluruh nilai jawaban lingkungan responden adalah 317. Sehingga didapatkan nilai rata-rata (\bar{x}) adalah 7,4. DiKategorikan "Ya" apabila $X \geq 7,4$ dan diKategorikan "Tidak" apabila $X \leq$

7,4. Hasil dari pengKategorian tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5.7

Distribusi Frekuensi Lingkungan Responden Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perawat Melakukan Komunikasi Terapeutik pada Klien di Puskesmas Mon Geudong Kota Lhokseumawe Tahun 2018

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	24	55,8
2	Tidak	19	44,2
	Total	30	100

Dari tabel 5.7 didapatkan bahwa distribusi lingkungan dari 43 orang responden 24 orang responden (55,8%) berada pada Kategori "Ya" dan 19 orang responden (44,2%) berada pada Kategori "Tidak".

3) Persepsi

Total dari seluruh nilai jawaban persepsi responden adalah 279. Sehingga didapatkan nilai rata-rata (\bar{x}) adalah 6,5. DiKategorikan "Ya" apabila $X \geq 6,5$ dan dikategorikan "Tidak" apabila $X \leq 6,5$. Hasil dari pengkategorian tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5.8

Distribusi Frekuensi Persepsi Responden Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Perawat Melakukan Komunikasi Terapeutik pada Klien di Puskesmas Mon Geudong Kota Lhokseumawe Tahun 2018

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Ya	27	62,8
2	Tidak	16	37,2
	Total	30	100

Dari tabel 5.8 didapatkan bahwa distribusi persepsi dari 43 orang responden 27 orang responden (62,8%) berada pada Kategori "Ya" dan 16 orang responden (37,2%) berada pada Kategori "Tidak".

Analisa Bivariat

Analisa bivariat untuk mengidentifikasi pengaruh pengetahuan, lingkungan dan persepsi terhadap perawat dalam melakukan komunikasi terapeutik. Menggunakan uji *Chi-square* (χ^2) dengan tingkat kemaknaan (α) $5\% = 0,05$.

Tabel 5.9

Pengaruh Pengetahuan terhadap Perawat dalam Melaksanakan Komunikasi Terapeutik di Puskesmas Mon Geudong Kota Lhokseumawe Tahun 2018

No	Pengetahuan	Komunikasi Terapeutik				Total		α	P value
		Tidak Baik		Baik		n	%		
		n	%	n	%				
1	Ya	1	3,7	26	96,3	27	100	0,05	0,005
2	Tidak	13	81,2	3	18,8	16	100		
Total		14	32,6	29	67,4	43	100		

Berdasarkan hasil uji statistic variable pengetahuan dengan komunikasi terapeutik diperoleh nilai $p = 0,005$ yang menunjukkan angka $< \alpha : 0,05$ sehingga dapat disimpulkan hipotesa penelitian diterima, menunjukkan ada pengaruh yang signifikan dari pengetahuan terhadap perawat dalam melaksanakan komunikasi terapeutik.

Tabel 5.10

Pengaruh Lingkungan terhadap Perawat dalam Melaksanakan Komunikasi Terapeutik di Puskesmas Mon Geudong Kota Lhokseumawe Tahun 2018

No	Lingkungan	Komunikasi Terapeutik				Total		α	P value
		Tidak Baik		Baik		n	%		
		n	%	n	%				
1	Ya	1	4,2	23	95,8	24	100	0,05	0,005
2	Tidak	13	68,4	6	31,6	19	100		
Total		14	32,6	29	67,4	43	100		

Berdasarkan hasil uji statistic variable lingkungan dengan komunikasi terapeutik diperoleh nilai $p = 0,005$ yang menunjukkan angka $< \alpha : 0,05$ sehingga dapat disimpulkan hipotesa penelitian diterima, menunjukkan ada pengaruh yang signifikan dari lingkungan terhadap perawat dalam melaksanakan komunikasi terapeutik.

Tabel 5.11

Pengaruh Persepsi Perawat terhadap Komunikasi Terapeutik di Puskesmas Mongeudong Kota Lhokseumawe Tahun 2018

No	Persepsi	Komunikasi Terapeutik				Total		α	P value
		Tidak Baik		Baik		n	%		
		n	%	n	%				
1	Ya	0	0	27	96,3	27	100	0,05	0,005
2	Tidak	14	87,5	2	12,5	16	100		
Total		14	32,6	29	67,4	43	100		

Berdasarkan hasil uji statistic variable persepsi dengan komunikasi terapeutik diperoleh nilai $p = 0,005$ yang menunjukkan angka $< \alpha : 0,05$ sehingga dapat disimpulkan hipotesa penelitian diterima, menunjukkan ada pengaruh yang signifikan dari persepsi perawat terhadap komunikasi terapeutik.

D. Pembahasan

Berdasarkan hasil Penelitian perlu dibahas beberapa hal terkait komunikasi terapeutik di Puskesmas Mon Geudong Kota Lhokseumawe Tahun 2017.

1. Pengetahuan terhadap komunikasi terapeutik

Hasil analisis dari tabel 5.6, pengetahuan dari 43 responden 27 (62,8%) berada pada Kategori "ya" atau baik, 16 (37,2%) berada pada Kategori "tidak" atau tidak baik. Dilakukan uji *Chi-square* tabel 5.9 didapatkan bahwa pengetahuan pada Kategori "ya" dengan komunikasi terapeutik, paling banyak berada pada Kategori "baik" yaitu 26 responden (96,3%) dan yang paling sedikit berada pada Kategori "tidak baik" yaitu 1 responden (3,7%). Untuk pengetahuan Kategori "tidak" dengan komunikasi terapeutik, paling banyak berada pada Kategori "tidak baik" 13 responden (81,2%) dan paling sedikit berada pada Kategori "baik" yaitu 3 responden (18,8%). Nilai p value yang diperoleh adalah $0,005 < \alpha : 0,05$ menunjukkan ada pengaruh pengetahuan terhadap komunikasi terapeutik.

2. Lingkungan dengan komunikasi terapeutik

Hasil analisis dari tabel 5.7 pengetahuan dari 43 responden 24 (55,8%) berada pada Kategori "ya" atau baik, 19 (44,2%) berada pada Kategori "tidak" atau tidak baik. Menggunakan uji *Chi-square* tabel 5.10 didapatkan bahwa lingkungan pada Kategori "ya" dengan komunikasi terapeutik, paling banyak berada pada Kategori "baik" yaitu 23 responden (95,8%) dan yang paling sedikit berada pada Kategori "tidak baik" yaitu 1 responden (4,2%). Untuk lingkungan Kategori "tidak" dengan komunikasi terapeutik, paling banyak berada pada Kategori "tidak baik" 13 responden (68,4%) dan paling sedikit berada pada

Kategori "baik" yaitu 6 responden (31,6%). Nilai *p value* yang diperoleh adalah $0,005 < \alpha : 0,05$ menunjukkan ada pengaruh lingkungan terhadap komunikasi terapeutik.

3. Persepsi terhadap komunikasi terapeutik

Hasil analisis dari tabel 5.8 persepsi dari 43 responden 27 (62,8%) berada pada Kategori "ya" atau baik, 16 (37,2%) berada pada Kategori "tidak" atau tidak baik. Menggunakan Uji *Chi-square* tabel 5.11 didapatkan bahwa persepsi pada Kategori "ya" dengan komunikasi terapeutik, paling banyak berada pada Kategori "baik" yaitu 27 responden (100%) dan tidak ada yang berada pada Kategori "tidak baik". Untuk persepsi Kategori "tidak baik" dengan komunikasi terapeutik, paling banyak beradapada Kategori "tidak baik" yaitu 13 responden (87,5%) dan paling sedikit berada pada Kategori "baik" yaitu 2 responden (12,5%). Nilai *p value* yang diperoleh adalah $0,005 < \alpha : 0,05$ menunjukkan ada pengaruh persepsi terhadap komunikasi terapeutik.

Berdasarkan hasil olahan data dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut (pengetahuan, lingkungan dan persepsi) sangat berpengaruh terhadap perawat di dalam melakukan komunikasi terapeutik. Hal tersebut sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Perry dan Potter (2005), bahwa pengetahuan, lingkungan dan persepsi sangat mempengaruhi perawat dalam melakukan komunikasi terapeutik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ann Marriner, Alligood M.R. (2006). *Nursing Theorists and Their work (6 Ed)*. USA: Mosby Inc.
- Asmadi. (2008). *Konsep Keperawatan Dasar*. Jakarta: EGC.
- Budiarto, E. (2001). *Biostatistika untuk Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Agung Ceto.
- Hamid, S.A. (2009), *Asuhan Keperawatan Jiwa*. Jakarta: EGC.
- Hidayat, A.Aziz Alimul. (2007). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Ismani, Nila. (2001). *Etika Keperawatan*. Jakarta: Widya Medika.
- Lumenta, Benyamin. (1989). *Pelayanan Medis (Tinjauan Fenomena Sosial)*, Yogyakarta: Kanisius.
- Manullang, Marihot. (2006). *Manajemen personalia* (Edisi ketiga). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- (2010). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Redhian, I.P. (2011). *Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Pasien Anak Dan Orang Tua*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Setiadi. (2007). *Riset Keperawatan*. Surabaya: Graha Ilmu.
- Tamsuri, Anas, S.Kep. (2005). *Buku Saku : Komunikasi dalam Keperawatan*. Jakarta: EGC.