

PENERAPAN KOMUNIKASI TERAUPETIK PERAWAT DI PT PRIMA MEDIKA NUSANTARA UNIT RUMAH SAKIT BALIMBINGAN

Oleh:

Hetti Marlina Pakpahan¹⁾
Vina Nova Lianti Simare-mare²⁾
Universitas Darma Agung^{1,2)}

E-mail:

hettiskepns@yahoo.co.id¹⁾
vinaSimare@gmail.com²⁾

ABSTRACT

Therapeutic communication carried out by nurses in nursing services, especially in hospitals, aims at providing therapy to patients. Therapeutic communication is interpersonal, where patients can convey their complaints or health problems well. If poor communication is implemented, it can hinder the implementation of nursing care, patient dissatisfaction with health services, and can even increase the risk of patient safety incidents. Implementing good communication will increase mutual trust between patients and nurses. Nurses are satisfied with the provision of nursing care, and patients are satisfied with the performance of the health services they receive. The aim of this research is to describe the application of nursing therapeutic communication at PT Prima Medika Nusantara Balimbingan Hospital Unit. The design of research was descriptive. The population was all visiting patients, totaling 500 people and a sample of 50 people with inclusion criteria, age ≥ 18 years, length of stay ≥ 3 days, and data collection using accidental sampling techniques. The result of research showed that the nursing therapeutic communication was applied by most of the respondents implementation of was sufficient (50%). Successful implementation of therapeutic communication by nurses will achieve the goals of nursing care and patient satisfaction. On the other hand, if therapeutic communication is poor it will be a problem in achieving the goals of nursing care. Hospitals, in this case nursing management, are expected to provide training on therapeutic communication to every nurse, especially in the inpatient room and evaluate the implementation of therapeutic communication by giving a questionnaire to each patient who goes home. Nurses at Balimbingan Hospital must continue to provide information related to patient health, provide care in the form of nursing actions by explaining the purpose before the action is carried out.

Key words : *Application, Therapeutic Communication, Nurses*

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat pada layanan keperawatan khususnya di rumah sakit bertujuan untuk memberikan terapy kepada pasien.komunikasi teraupetik bersifat interpersonal, dimana pasien dapat menyampaikan keluhan atau masalah kesehatannya dengan baik. Jika penerapan komunikasi yang buruk dapat menghambat pelaksanaan asuhan keperawatan, rasa tidak puas pasien pada layanan kesehatan, bahkan dapat meningkatkan risiko insiden keselamatan pasien. Penerapan komunikasi yang baik, akan meningkatkan rasa saling percaya anantara pasien dan perawat. Perawat puas dengan pemberian asuhan keperawatannya, dan pasien puas dengan kinerja layanan kesehatan yang diterimanya. Tujuan dari peneltian ini adalah untuk menggambarkan penerapan komunikasi teraupetik perawat di PT Prima Medika Nusantara Unit Rumah Sakit Balimbingan. Jenis penelitian ini adalah deskriptip. Populasi adalah seluruh pasien yang berkunjung, sebanyak 500 orang dan sampel sebanyak 50 orang dengan kriteria inklusi, usia ≥ 18 tahun, lama rawat ≥ 3 hari, dan pengambilan data teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan

penerapan komunikasi terapeutik perawat mayoritas cukup (50%). Keberhasilan penerapan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat, akan mencapai tujuan dari asuhan keperawatan dan kepuasan pasien. sebaliknya jika komunikasi terapeutik buruk akan menjadi masalah dalam pencapaian tujuan asuhan keperawatan. Rumah sakit dalam hal ini manajemen keperawatan diharapkan dapat memberikan pelatihan tentang komunikasi terapeutik kepada setiap perawat khususnya di ruang rawat inap dan melakukan evaluasi tentang penerapan komunikasi terapeutik dengan memberikan kuesioner kepada setiap pasien pulang. Kepada Perawat di RS Balimbingan agar tetap memberikan informasi terkait dengan kesehatan pasien, memberikan asuhan berupa tindakan keperawatan dengan menjelaskan tujuan sebelum tindakan dilakukan

Key Words : Penerapan, Komunikasi Teraupetik, Perawat.

1. PENDAHULUAN

Rumah Sakit sebagai institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara langsung kepada masyarakat. Adapun penyelenggaraan pelayanan itu berupa aspek promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif. Meskipun layanan yang diberikan sudah maksimal, namun sering juga ditemukan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan terutama pelayanan bidang keperawatan yang ada di rumah sakit. Rasa ketidakpuasan masyarakat biasanya ditujukan kepada perawat, karena perawatlah yang selalu ada dan dekat dengan pasien. Harapan masyarakat sebagai pasien adalah menerima pelayanan yang bermutu, sesuai yang diharapkan mereka. Keluhan-keluhan yang sering terdengar dari pasien adalah perawat yang tidak ramah, tidak peduli, bicara kasar, dan kurang memberikan informasi yang dibutuhkan pasien atau keluarga. Kurang komunikasi antara pasien dan perawat, yang dapat menghambat dalam memberikan asuhan keperawatan

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi secara interpersonal antara perawat dan pasien, dimana perawat dan pasien saling memengaruhi satu dengan yang lain. Perawat dan pasien akan mendapatkan pengalaman bersama, dan tujuannya adalah untuk mengatasi masalah yang dihadapi pasien dan juga akan memperbaiki emosional pasien untuk kesembuhannya. Anjaswarni, 2016).

Menurut KARS (2017), komunikasi yang baik dan terstandar akan memperbaiki proses asuhan untuk pasien. Perawat yang menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik menimbulkan rasa saling percaya antara perawat dan pasien. sebaliknya penerapan komunikasi terapeutik yang kurang baik akan menimbulkan rasa tidak puas pada pasien pada pelayanan keperawatan yang diterimanya, apa yang diharapkan tidak sesuai dengan harapannya (Rorie, 2014).

Ulva (2017) menyatakan bahwa komunikasi yang buruk, memberikan dampak masalah antara lain: identifikasi pasien, pemberian pengobatan dan transfusi darah, prosedur operasi. dimana semua hal tersebut dapat meningkatkan resiko insiden keselamatan pasien.

Pemberian Pelayanan asuhan keperawatan kepada pasien diberikan selama 24 jam yang dimulai dari awal pasien masuk hingga pasien pulang pasien.

Selama pasien dirawat di ruangan, maka pasien akan terus berinteraksi dengan perawat. Jika interaksi antara perawat dan pasien lewat komunikasi terapeutik yang baik maka akan memberikan kepuasan pada pasien. Kehadiran dan kepedulian perawat terhadap pasien lewat komunikasi terapeutik akan membantu proses penyembuhan penyakitnya. Penerapan Komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat memberikan motivasi. Hubungan perawat dan pasien didasarkan pada suatu hubungan yang merawat dan

membantu pasien untuk mencapai proses penyembuhan. Hubungan ini dibangun melalui suatu komunikasi terapeutik yang baik dari perawat kepada pasien (Potter & Periy,2005).

Menurut Rosalind & Lucie kurangnya komunikasi yang memuaskan dan berkualitas dari perawat dapat berimplikasi serius terhadap kesehatan fisik dan psikologis pasien.

Berdasarkan penelitian oleh Rosentein dan O'Daniel (2005) dalam jurnal keperawatan Husna, (2009) menemukan bahwa terjadi persepsi negatif terhadap hasil perawatan disebabkan oleh komunikasi terapeutik yang tidak baik yang dilakukan oleh para dokter dan perawat kesehatan serta staf devisi penunjang. Dari hasil survey yang dilakukan oleh peneliti, di terhadap 10 pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit PT Prima Medika Balimbingan, 3 orang mengatakan pada saat pasien masuk ruangan, perawat tidak memperkenalkan dirinya terlebih dahulu, 4 orang mengatakan tidak mengkonfirmasi nama pasien saat melakukan tindakan misalnya : pengukuran vital sign, tidak menjelaskan obat yang akan diberikan baik secara suntikan ataupun obat oral, dan 3 orang mengatakan perawat akan menjelaskan kegunaan obat yang akan di minum pasien jika pasien bertanya. Pasien mengeluhkan bahwa mereka kurang mendapat penjelasan tentang tindakan yang akan diberikan oleh perawat kepada mereka Kurangnya komunikasi antara perawat dan pasien, menunjukkan penerapan komunikasi terapeutik tidak maksimal dilakukan oleh perawat di ruang rawat inap di RS PT Prima Medica Nusantara Balimbingan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui Gambaran Penerapan Komunikasi Teraupetik Perawat di Rumah Sakit Umum Balimbingan dengan metode *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap rata- rata

pasien yang masuk rawat inap selama sebulan adalah 500 orang. Dalam penelitian ini, sampel diambil 10% dari populasi yaitu sebanyak 50 orang dengan kriteria inklusi, umur 18 tahun, lama rawat ≥ 3 hari, dan pengambilan data teknik *accidental sampling*. Instrument penelitian yaitu: berisi tentang pertanyaan komunikasi Teraupetik perawat sebanyak 20 item pernyataan dengan skala *Gutman* “ Ya” dan “Tidak” Pada penelitian ini data dianalisa data dan disajikan dalam tabel distribusi frekuensi.

Hasil Penelitian

Hasil Penelitian Data Demografi Pasien yang Menghadapi Operasi di Rumah Sakit Balimbingan

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Demografi Pasien

N	Karakteristi	Frekuen	Persenta
o	k	si	se
1	Umur		
	a. 18-25	5	10
	b. 26-34	5	10
	c. 35-43	16	36
	d. 44-54	10	20
	e. 55-63	14	28
	Total	50	100
2	Jenis Kelamin		
	a. Laki-Laki	30	60
	b. Perempuan	20	40
	Total	50	100
3	Pendidikan		
	a. SD	4	8
	b. SMP	15	30
	c.SMA	26	52
	d.PT	5	10
	Total	50	100
4	Pekerjaan		
	a.Tidak Bekerja	4	8
	b.IRT	25	50
	c.Wirawasta	14	28
	d.PNS	2	14
	e.Pelajar	8	16

Total	50	100
--------------	-----------	------------

Hasil Penelitian menunjukkan Usia 35-45 tahun 16 orang (36%), perempuan 30 orang (60%), SMA 26 orang (52%), IRT 25 orang (50%)

Tabel 4.2.2 Disatribusi Frekuensi Penerapan Konunikasi Teraupetik Perawat.

NO	Kategori	Frekuensi	Persentasi
1	Baik	15	30
2	Cukup	25	50
3	Kurang	10	20
Total		50	100

Penerapan Komunikasi teraupetik perawat mayoritas 25 orang (50%) cukup, Baik 15 orang (30%) dan masih ada 10 orang (20%) kategori kurang

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan Penerapan Komunikasi teraupetik perawat mayoritas 25 orang (50%) cukup, Baik 15 orang (30%) dan masih ada 10 orang (20%) kategori kurang. Dapat dikatakan bahwa hanya 50% perawat di ruang rawat inap RS Balimbingan menerapkan komunikasi teraupetik dengan kategori cukup. Hal ini sejalan dengan penelitian Rosentein dan O'Daniel (2005) dalam jurnal keperawatan Husna, (2009) yang menemukan bahwa terjadi persepsi negatif terhadap hasil perawatan disebabkan oleh komunikasi terapeutik yang tidak baik yang dilakukan oleh para dokter dan perawat kesehatan serta staf devisi penunjang. Penerapan komunikasi teraupetik di RS Balimbingan kategori cukup bukan suatu hasil yang baik. Asuhan keperawatan yang dilakukan perawat terutama dalam melakukan tindakan yang akan diberikan kepada pasien, memerlukan suatu komunikasi yang baik, komunikasi yang baik dapat tercapai jika ada saling kepercayaan antara perawat dan pasien. sebagaimana yang dinyatakan Sheldon (2010) perawat lebih dahulu memperkenalkan diri dan menyampaikan tujuan dari setiap tindakan

yang akan dilakukan. Hasil dari temuan yang dikeluhkan pasien Perawat di ruang rawat inap RS Balimbingan perawat dalam melakukan tindakan tidak memperkenalkan diri terlebih dahulu, saat pemberian obat perawat tidak menayanyakan identitas pasien dan kurang menjelaskan obat yang akan diminum, kecuali jika pasien bertanya.

Ketidakpuasan pasien dalam menerima pelayanan keperawatan akan mengganggu hubungan saling percaya antara perawat dan pasien, menimbulkan kesalahan persepsi merupakan dampak dari buruknya penerapan komunikasi teraupetik oleh perawat (Husna, 2009). Keberhasilan hubungan profesional teraupetik antara perawat dan klien sangat menentukan hasil tindakan yang diharapkan. Hubungan antara pasien yang teraupetik akan membangun saling kepercayaan, memberikan perbaikan emosi pasien sehingga pemberian asuhan keperawatan akan berjalan secara efektif. Perawat dalam melakukan komunikasi teraupetik harus terencana dan berfokus pada pasien. Selarasa dengan pendapat Sigalingging, (2013) komunikasi teraupetik dilingkungan rumah sakit atau fasilitas kesehatan penting diterapkan mengingat komunikasi ini dapat membantu kesembuhan pasien apa bila diterapkan dengan rasa empati.

Hasil penelitian menunjukkan sebagian pasien berpendidikan setara dengan SMA bahkan ada di PT, hal ini memungkinkan pasien memiliki rasa ingin tahu yang besar, tentang tindakan apa yang akan dilakukan kepada mereka, tentang kondisi kesehatannya, dan perjalanan penyakitnya. Kurangnya perhatian perawat kepada pasien akan menimbulkan rasa tidak nyaman pada pasien dan menimbulkan persepsi negatif tentang kinerja perawat.

Komunikasi teraupetik merupakan alat yang ampuh dan keterampilan keperawatan yang penting yang dapat memengaruhi hal lain serta mencapai hasil kesehatan positif serta berkontribusi besar

dalam meningkatkan pelayanan kepada pasien (Potter dan Perry (2009). Dalam pelaksanaan penerapan komunikasi terapeutik banyak faktor yang memengaruhinya, baik dari pasien atau perawat. Dari pihak pasien, kemampuan berkomunikasi dipengaruhi dengan faktor pendidikan, budaya, dan persepsi tentang pengobatan yang diberikan oleh perawat. Pasien menganggap bahwa sebagai penerima asuhan keperawatan, mereka bersikap pasif, dan mereka percaya yang diberikan perawat baik bagi mereka. Dari pihak perawat, melakukan komunikasi terapeutik di pengaruhi dengan pendidikan, lama kerja, dan beban kerja.

Perawat memiliki tanggung jawab dalam menyampaikan segala informasi yang berkaitan dengan hak dan kewajiban dari pasien. Informasi tentang aturan yang ada di rumah sakit disampaikan saat pasien memutuskan untuk rawat inap maka semua hal yang berkaitan dengan proses pengobatan dan perawatan menjadi tugas perawat untuk menginformasikan kepada pasien dan keluarga.

Salah satu barometer sukses tidaknya proses keperawatan adalah faktor komunikasi dalam pemberian asuhan keperawatan (Zen, 2013). Keterampilan perawat dalam berkomunikasi akan mampu menjalin hubungan profesional perawat dan pasien, dengan keluarga dan tenaga kesehatan. Oleh sebab itu maka siapapun yang menjadi perawat diharuskan mampu untuk melakukan komunikasi terapeutik tersebut. .

Sudden dan Stuart (1995) menyatakan bahwa fungsi dari komunikasi terapeutik adalah : dapat meningkatkan kemandirian pasien, identitas diri dan integritas yang jelas, dapat membangun hubungan interpersonal yang intim, dan meningkatkan kesejahteraan klien. Menurut asumsi penulis, penerapan komunikasi terapeutik yang baik adalah jika perawat memahami dirinya sebagai pemberi asuhan keperawatan. disamping itu perawat juga harus memahami bahwa pasien memiliki hak untuk mengetahui

seluruh informasi yang menyangkut tentang kesehatannya. Pengetahuan tentang tahapan komunikasi terapeutik diperlukan bagi perawat dalam menjalankan perannya sebagai pemberi asuhan yang selama 24 jam perawat dan pasien bertemu.

Kemampuan perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik, memerlukan latihan dan kepekaan dan ketajaman perasaan. Perawat harus mampu mengendalikan diri dalam segala kondisi yang terjadi di dalam pekerjaannya. Meskipun beban kerja yang tinggi, perawat harus mampu mengendalikan diri agar tidak memengaruhi komunikasi dengan pasien. Artinya penerapan komunikasi terapeutik tidak boleh dipengaruhi oleh ruang dan waktu. Sehingga keberhasilan penerapan komunikasi terapeutik dapat berjalan dengan lancar. Disamping itu keberhasilan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat akan meningkatkan kepuasan dan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.

Lam pelaksanaan penerapan komunikasi terapeutik, perlu ada pengawasan dari pimpinan khususnya bidang keperawatan, sebagai kontrol kepada perawat ruang rawat inap dalam menerapkan komunikasi terapeutik.

Keberhasilan pelaksanaan asuhan keperawatan bergantung bagaimana perawat mampu menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik. Komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien merupakan keberhasilan dalam melakukan asuhan keperawatan

4. SIMPULAN

Simpulan

Simpulan dari penelitian penerapan komunikasi terapeutik perawat di PT Prima Medika Nusantara Unit RS Balimbingan kategori cukup (50%).

Saran

Kepada RS Balimbingan :Agar memberikan pelatihan tentang komunikasi

terapeutik kepada setiap perawat dan melakukan evaluasi setiap pasien pulang.

Kepada Perawat di RS
Balimbangan

Agar tetap memberikan informasi terkait dengan kesehatan pasien, memberikan asuhan berupa tindakan keperawatan dengan menjelaskan tujuan sebelum tindakan dilakukan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Anjaswarni, Tri. (2016). Komunikasi dalam Keperawatan. Jakarta Selatan: Pusdik SDM Kesehatan Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan. Budiman,
- Notoadmojo, Soekidjo. (2012). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta
- 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>.
- Ulva, Fadilah. (2017). Gambaran Komunikasi Efektif dalam Penerapan Keselamatan Pasien. ejournal.sumbarprov.go.id
- Arwani. 2003. Komunikasi Dalam Keperawatan. EGC, Jakarta. Christy,
- Venny. 2015. Hubungan Karakteristik Perawat Dengan penerapan Komunikasi Terapeutik Pada Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak. [Http://Jurnal.Untan.Ac.Id/Index.Php/Jm](http://Jurnal.Untan.Ac.Id/Index.Php/Jm)
- Pengantar Keperawatan Profesional. Gosyen Publishing, Yogyakarta.
- Donsu, Jenita Doli Tine. 2017. Psikologi Keperawatan. Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Fitriani, Sinta. 2011. Promosi Kesehatan. Graha Ilmu. Yogyakarta. Fitria, Nova dan Zahroh Shaluhiyah. 2014.
- Perbedaan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Rawat Inap RS Pemerintah Dan RS Swasta <https://doi.org/10.14710/jpki.12.1.43-61>. Diakses tanggal 13 September 2018 Handayani,
- Dwi dan Armina. 2016. FaktorFaktor Yang Berhubungan Dengan Penerapan Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat Pada Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Jambi. [Http://stikba.ac.id/medias/journal/1-11](http://stikba.ac.id/medias/journal/1-11). Di akses tanggal 13 September 2018
- Hidayat, A. Aziz Alimul. (2009). Metode Penelitian Keperawatan Teknik Analisa Data. : Salemba Medika, Jakarta.
- . (2008). Riset Keperawatan Dan Teknik Penulisan Ilmiah Edisi 2. Salemba Medika, Jakarta.
- Induniasih Dan Wahyu Ratna. (2017). Promosi Kesehatan. Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- La Ode, Sharif. (2012). Konsep Dasar Keperawatan. Nuha Medika, Yogyakarta
- Nursalam. (2011). Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 3. Salemba Medika, Jakarta.
- Potter, Patricia A Dan Anne Griffin Pery. (2009). Fundamental Keperawatan. Edisi VII. Alih Bahasa : Adrina Ferderika, Salemba Medika. Jakarta.

- Sigalingging, G. (2013). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kecemasan keluarga pasien di ruang intensif rumah sakit columbia asia medan. *Medan: Darma Agung*.
- Sheldon, Lisa Kennedy. 2010. Komunikasi Untuk Keperawatan Berbicara Dengan Pasien Edisi II. Alih Bahasa : Stella Tinia. Erlangga, Jakarta. ADI Husada Nursing Journal, Vol. 5, No.1 Juni 2019 59
- Suyanto. (2011). Metodologi Dan Aplikasi Penelitian Keperawatan. Nuha Medika, Yogyakarta. Transyah, Chichi Hafifa dan Jerman Toni, 2017. Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. [Http://Doi.Org/10.22216/Jen.V3i1.2487](http://doi.org/10.22216/Jen.V3i1.2487) . Diakses tanggal 13 September 2018
- Yularsih, Dinita. 2014. Penerapan Komunikasi Terapeutik Pada Proses Penyembuhan Pasien Di Bangsal Keperawatan Rsud Kota Semarang. [Http://Journals.Usm.Ac.Id/Index.Php/T he-messenger/Article/View/189](http://journals.usm.ac.id/index.php/The-messenger/Article/View/189).
- Zen, Pribadi Mh. 2013. Panduan Komunikasi Efektif Untuk Bekal Keperawatan Profesional. D-Medika, Yogyakarta