

PENERAPAN TEKNIK KOMUNIKASI TERAPEUTIK OLEH PERAWAT PADA PASIEN

Priyo Sasmito ✉, Majadanlipah, Raihan, Ernawati
STIKES Yarsi Pontianak, Indonesia
Surel/Email priyothegreat2@gmail.com

Abstrak

Proses keperawatan merupakan suatu metode perencanaan dan pelaksanaan asuhan keperawatan yang tahapnya dilakukan dengan sistematis dan rasional dengan tujuan menangani masalah kesehatan pasien. Komunikasi dalam bidang keperawatan adalah merupakan suatu dasar dan kunci dari seorang perawat dalam menjalankan tugas-tugasnya. Komunikasi merupakan suatu proses untuk menciptakan hubungan antara perawat dan klien serta dengan tenaga kesehatan lainnya. komunikasi terapeutik adalah pengiriman pesan antara pengirim dan penerima dengan interaksi diantara keduanya yang bertujuan untuk memulihkan kesehatan seseorang yang sedang sakit. Penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan antara motivasi dengan penerapan teknik komunikasi terapeutik oleh perawat di ruang rawat inap rumah sakit umum YARSI Pontianak. Jenis penelitian deskriptif analitik korelasional, dengan menggunakan metode kuantitatif dengan desain pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *total sampling* dengan sampel sebanyak 30 orang yang sesuai dengan kriteria inklusi. Hasil uji statistik menggunakan *uji fisher* menunjukkan hubungan antara motivasi dengan penerapan teknik komunikasi terapeutik oleh perawat di ruang rawat inap rumah sakit umum YARSI Pontianak ($p=0,004$). Hasil penelitian didapatkan terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi dengan penerapan teknik komunikasi terapeutik oleh perawat di ruang rawat inap rumah sakit umum YARSI Pontianak.

Keyword : Teknik Komunikasi, Terapeutik, Pasien

Abstract

The process of nursing is a method of planning and implementation of nursing care stages performed systematically and rationally with the aim of handling patient health problems. Communication in the field of nursing is a basic and key of a nurse in carrying out its duties. Communication is a process for creating relationships between nurses and clients as well as with other health workers. Therapeutic communication is the sending of messages between the sender and the recipient with the interaction between the two that aims to restore the health of a sick person. The Objective is Knowing the relationship between motivation with the application of therapeutic communication techniques by the nurses in the inpatient wards of the general hospital YARSI Pontianak. The method is correlational analytic descriptive research type, using quantitative method with cross sectional approach design. The sampling technique used total sampling technique with 30 samples according to the inclusion criteria. The result of statistical test using fisher test showed the correlation between motivation with the application of therapeutic communication technique by the nurse at the inpatient room of YARSI Pontianak general hospital ($p = 0,004$). Conclusion is a significant relationship between motivation with the application of therapeutic communication techniques by nurses in the inpatient wards of the general hospital YARSI Pontianak.

Keyword : therapeutic communication techniques, health workers, the inpatient ward

PENDAHULUAN

Proses keperawatan merupakan suatu metode perencanaan dan pelaksanaan asuhan keperawatan yang tahapnya dilakukan dengan sistematis dan rasional dengan tujuan menangani masalah kesehatan pasien. Perawat memerlukan keterampilan khusus untuk melakukan komunikasi dalam melaksanakan proses keperawatan, karena dalam pelaksanaan proses keperawatan komunikasi dibutuhkan sebagai alat untuk menggali informasi, menentukan apa yang pasien inginkan dan untuk menilai hasil dari tindakan keperawatan (Sitepu, 2012).

Komunikasi dalam bidang keperawatan adalah merupakan suatu dasar dan kunci dari seorang perawat dalam menjalankan tugas-tugasnya. Komunikasi merupakan suatu proses untuk menciptakan hubungan antara perawat dan klien serta dengan tenaga kesehatan lainnya. Tanpa komunikasi seseorang akan merasa terasing dan tanpa komunikasi pula suatu tindakan keperawatan untuk memenuhi kebutuhan klien akan mengalami kesulitan yang sangat berarti (Riyaldi, 2016).

Tercapainya kepuasan pasien dan keluarga terhadap kinerja perawat memerlukan pemahaman tentang hubungan yang terapeutik dan konstruktif antara perawat dengan pasien, sehingga penerapan atau praktik dalam melakukan komunikasi terapeutik sangat dibutuhkan. Penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat di lingkungan rumah sakit berperan besar untuk mencapai tujuan tindakan keperawatan (Sitepu, 2012).

Terapeutik berhubungan dengan terapi, yang merupakan suatu usaha untuk memulihkan kesehatan seseorang yang sedang sakit, perawatan penyakit dan pengobatan penyakit, sedangkan komunikasi terapeutik adalah pengiriman pesan antara pengirim dan penerima dengan interaksi diantara keduanya yang bertujuan untuk memulihkan kesehatan seseorang yang sedang sakit. Komunikasi terapeutik merupakan teknik verbal dan

non verbal yang digunakan petugas kesehatan untuk memfokuskan pada kebutuhan pasien (Maulana, 2009)

Penggunaan komunikasi terapeutik yang efektif dengan memperhatikan pengetahuan, sikap, dan cara yang digunakan oleh perawat sangat besar pengaruhnya terhadap usaha mengatasi berbagai masalah psikologis pasien. Dengan komunikasi terapeutik, pasien akan mengetahui apa yang sedang dilakukan dan apa yang akan dilakukan selama di rumah sakit sehingga perasaan pasien dan pikiran yang menimbulkan masalah psikologis pasien dapat teratasi seperti kecemasan dan ketakutan (Roatib, 2007).

Penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat merupakan salah satu bentuk kinerja nyata dari perawat terhadap pasien. Peningkatan kinerja pada perawat memerlukan usaha yang keras dari seorang perawat agar prestasinya berbeda dengan orang lain dan perawat tersebut harus memiliki keinginan untuk melakukan sesuatu hal yang lebih baik dari sebelumnya. Kepuasan hasil kerja yang dicapai merupakan salah satu hal yang mendorong perawat menerapkan komunikasi terapeutik. Penerapan komunikasi sendiri dipengaruhi oleh motivasi baik *intrinsik* ataupun *ekstrinsik*, dimana pada perawat yang memiliki motivasi tinggi mampu menerapkan komunikasi terapeutik jauh lebih baik (Sitepu, 2012). Pelaksanaan komunikasi terapeutik yang lebih baik akan menyebabkan pasien dan keluarga akan merasa lebih puas (Fitria, 2014).

Pelaksanaan komunikasi terapeutik di RS Islam Sultan Agung Semarang hanya mencapai 80.9% dari 90 orang perawat yang melakukan asuhan keperawatan. Belum 100% perawat melakukan komunikasi terapeutik dikarenakan terkadang hanya dilakukan sebagai bentuk rutinitas dan dilakukan belum secara baik dan benar. Ada beberapa kemungkinan kurang berhasilnya komunikasi terapeutik pada pasien

diantaranya pengetahuan, sikap perawat, pengalaman, lingkungan dan jumlah tenaga yang masih kurang. Untuk mempunyai sikap positif dalam komunikasi terapeutik maka diperlukan pengetahuan yang baik dan sebaliknya pengetahuan yang kurang dari perawat maka sikap dalam komunikasi akan menjadi kurang (Roatib, 2007).

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif *analitik korelasional* dengan menggunakan metode kuantitatif dengan desain pendekatan *cross sectional*.

Pada penelitian ini peneliti mengambil besar sampel pada penelitian secara total atau yang lebih dikenal dengan *total sampling* yang artinya seluruh populasi dijadikan sampel pada penelitian ini. Sampel pada penelitian ini 30 orang.

Instrument pada penelitian ini berupa kuesioner yang digunakan untuk mengetahui motivasi perawat dan penerapan komunikasi terapeutik.

Pengolahan data pada penelitian ini meliputi editing, koding, skoring, tabulasi, analisa data dan interpretasi hasil. Uji statistik non parametrik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi berdasarkan umur responden

Umur responden	Jumlah	Persen (%)
20 – 30 Tahun	22	73,33
31 – 40 Tahun	8	26,67
Jumlah	30	100

Responden yang paling sering ditemui pada penelitian ini adalah responden yang berumur 20-30 tahun sebesar 22 otang (73,33%) dan responden yang paling jarang ditemui adalah

responden yang berumur 31-40 tahun sebesar 8 orang (26,67%)

Tabel 2. Distribusi berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persen (%)
Laki-laki	12	40
Perempuan	18	60
Jumlah	30	100

Responden yang paling banyak ditemui adalah responden yang berjenis kelamin perempuan dan yang paling sedikit ditemui adalah responden berjenis kelamin laki-laki

Tabel 3. Distribusi berdasarkan pendidikan terakhir responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persen (%)
DIII Keperawatan	23	76,67
S1 Keperawatan	7	23,33
Jumlah	30	100

Responden yang paling banyak ditemui adalah responden yang pendidikan terakhir DIII keperawatan dan yang paling sedikit ditemui adalah responden pendidikan terakhir S1 keperawatan

Tabel 4. Distribusi frekuensi berdasarkan lama bekerja

Lama bekerja	Jumlah	Persen (%)
0-5 tahun	16	53,33
6-10 tahun	13	43,33
10 tahun	1	3,34
Jumlah	30	100

Responden yang paling banyak ditemui adalah responden yang lama bekerja 0-5 tahun dan yang paling sedikit responden yang lama bekerja >10 tahun

Tabel 5. Distribusi frekuensi motivasi

Motivasi	Jumlah	Persen (%)
Rendah	4	13,33
Tinggi	26	86,67
Jumlah	30	100

Responden yang memiliki motivasi tinggi dan yang paling sedikit ditemui adalah responden yang memiliki motivasi rendah

Tabel 6. Distribusi berdasarkan penerapan komunikasi terapeutik

Komunikasi	Jumlah	Persen (%)
Kurang baik	4	13,33
Baik	26	86,67
Jumlah	30	100

Responden yang memiliki penerapan teknik komunikasi terapeutik baik dan yang paling sedikit ditemui adalah responden yang penerapan teknik komunikasi terapeutik kurang baik

Tabel 7. Hubungan motivasi dengan penerapan teknik komunikasi terapeutik oleh perawat di rumah sakit umum YARSI Pontianak

Variabel	Penerapan teknik				ρ value
	Kurang baik		Baik		
	N	%	N	%	
Rendah	3	7,5	2	5	
Tinggi	1	3,8	25	96,1	
Total	4	13,3	11	86,7	

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa proporsi responden yang memiliki motivasi rendah dan mempunyai penerapan teknik komunikasi kurang baik sebesar 10% sedangkan yang memiliki motivasi tinggi dan mempunyai penerapan teknik kurang baik sebesar

3,33%. Responden yang memiliki motivasi kurang baik dan mempunyai penerapan teknik komunikasi baik sebesar 3,33% dan yang mempunyai motivasi tinggi dan penerapan teknik baik sebesar 83,34%.

Hasil perhitungan uji statistik, peneliti menggunakan uji statistik *fisher's exact tes* dikarenakan uji *chi square* tidak memenuhi syarat untuk dilakukan, didapatkan hasil p value sebesar 0,004 yang lebih kecil dari nilai $\alpha=0,05$ sehingga H_a pada penelitian ini diterima dan H_o ditolak. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi dengan penerapan teknik komunikasi terapeutik oleh perawat di ruang rawat inap rumah sakit umum YARSI Pontianak.

Pada penelitian ini responden yang paling sering ditemui pada saat penelitian adalah responden yang berumur 20-30 tahun sebesar 22 orang (73,33%) dari total 30 responden penelitian. Bila merujuk pada teori mengenai semakin bertambah umur seseorang maka akan semakin meningkat tingkat kematangannya, dan juga semakin baik hubungan interpersonalnya.

Semakin bertambah umur maka semakin berkurang tingkat motivasinya dalam menerapkan komunikasi terapeutik pada fase kerja. Pengaruh umur terhadap motivasi tidak mutlak, karena masih ada faktor kepuasan, penghargaan dan beban kerja yang juga dapat berpengaruh terhadap motivasi perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik (Roatib, 2007).

Pada penelitian ini responden yang paling banyak ditemui pada saat penelitian adalah responden yang pendidikan terakhirnya DIII keperawatan berjumlah 23 orang atau sebesar 76,67% dari total 30 responden penelitian.

Beberapa teori menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka akan semakin tinggi pula pengetahuan dan sikap seseorang. Dengan adanya pengetahuan yang memadai,

seseorang dapat memenuhi kebutuhan dalam mengaktualisasikan diri dan menampilkan produktifitas serta kualitas kerja yang tinggi. Pengetahuan yang tinggi juga dapat memberi kesempatan untuk mengembangkan dan mewujudkan kreatifitas.

Pada penelitian ini responden yang paling banyak ditemui pada saat penelitian adalah responden yang lama bekerjanya antara 0-5 tahun berjumlah 16 orang atau sebesar 53,33% dari total 30 responden penelitian. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Roatib (2007) terdapat hubungan yang terbalik antara lama bekerja dengan motivasi. Semakin lama pengalaman kerja seseorang, perawat justru semakin berkurang motivasinya dalam menerapkan komunikasi terapeutik, hal ini tentunya ada faktor lain yang mempengaruhi seperti faktor penghargaan, beban kerja dan desain pekerjaan.

Pada penelitian ini responden yang paling banyak ditemui pada saat penelitian adalah responden yang motivasinya tinggi berjumlah 26 orang atau sebesar 86,67% dari 30 responden dalam penelitian. Hal ini dikarenakan umur perawat yang masih muda, sehingga motivasi dalam melakukan komunikasi terapeutik masih sangat tinggi. Selain itu, perawat pada penelitian ini masih dalam kategori baru dalam bekerja yaitu terbanyak 0-5 tahun sehingga motivasi masih sangat tinggi. Motivasi disebut juga dorongan yang akan memungkinkan manusia untuk bertindak atau berperilaku sehingga dapat dilihat dalam bentuk ketekunan seseorang untuk mencapai keinginan, tujuan dan memenuhi kebutuhannya. Dorongan tersebut dinyatakan dalam bentuk usaha yang keras (motivasi tinggi) atau lemah (motivasi rendah) (Sitepu, 2012).

Pada penelitian ini responden yang paling banyak ditemui pada saat penelitian adalah responden yang penerapan teknik komunikasi terapeutik baik berjumlah 26 orang atau sebesar

86,67% dari total 30 responden dalam penelitian. Komunikasi sangat sesuai dalam praktek keperawatan dikarenakan dapat dijadikan alat untuk membina hubungan yang terapeutik, dalam komunikasi terapeutik juga terjadi penyampaian informasi, pertukaran perasaan dan pikiran sehingga pada akhirnya hasil yang diharapkan adalah terjadinya perubahan perilaku menjadi lebih baik (Sitepu, 2012). Pada penelitian ini, penerapan teknik komunikasi terapeutik baik didukung oleh karakteristik perawat yang cukup bagus dan juga karena adanya kesadaran dari perawat dalam melaksanakan komunikasi terapeutik.

Hubungan motivasi dengan penerapan teknik komunikasi terapeutik. Motivasi merupakan faktor pendorong semua tingkah laku. Motivasi merupakan interaksi seseorang dengan situasi tertentu yang dihadapinya dan memberikan dorongan penggerak melalui suatu proses untuk mencapai tujuan tertentu yang diinginkan atau menjauhi situasi yang tidak menyenangkan (Sitepu, 2012).

Motivasi dipandang sebagai dorongan mental yang menggerakkan dan mengarahkan perilaku manusia. Motivasi juga sebagai suatu energi penggerak, pengarah dan memperkuat tingkah laku. Motivasi juga dapat dijabarkan sebagai pemberi daya penggerak yang menciptakan kegairahan belajar seseorang agar mau bekerja sama, belajar efektif dan terintegrasi (Anwar, 2017).

Berdasarkan uji statistik yang dilakukan oleh peneliti didapatkan dari 30 orang responden yang ikut dalam penelitian, sebesar 13,33% responden yang motivasi rendah dengan penerapan teknik komunikasi kurang baik sebesar 75%. Pada motivasi tinggi sebesar 86,67% dengan penerapan teknik komunikasi terapeutik baik sebesar 96,15%. Hasil uji fisher pada penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara motivasi dengan penerapan teknik komunikasi terapeutik

oleh perawat di ruang rawat inap rumah sakit umum Yarsi Pontianak dengan p value sebesar 0,004 yang lebih kecil dari nilai $\alpha=0,05$.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sitepu (2012) yang menyatakan hasil bahwa ada hubungan yang bermakna antara motivasi ekstrinsik dengan penerapan komunikasi terapeutik oleh perawat. Semakin baik persepsi terhadap penilaian kinerja maka anak semakin tinggi motivasinya. Dilihat dari hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa terdapat suatu cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan motivasi perawat maka ada kemungkinan semakin banyak perawat yang baik dalam menerapkan komunikasi terapeutik pada pasien yang menjadi tanggung jawabnya.

Berbeda hasil dengan penelitian yang dilakukan oleh Riyaldi (2016) yang menyatakan hasil bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi kerja perawat dengan penerapan komunikasi terapeutik. Semakin tinggi motivasi kerja seorang perawat maka diharapkan semakin tinggi pula minat perawat dalam melakukan komunikasi terapeutik pada klien. Namun hal ini juga tidak berlaku secara mutlak, sebab ada juga perawat yang mempunyai motivasi tinggi namun penerapan komunikasi terapeutiknya ada pada kategori sedang.

Motivasi kerja perawat adalah suatu kondisi perawat yang berpengaruh untuk selalu meningkatkan, mengarahkan serta memelihara perilaku pribadi yang berhubungan dengan pekerjaannya.

Penutup

Simpulan Pada penelitian ini responden yang berumur 20-30 tahun sebesar 22 orang (73,33%) dan berumur 31-40 tahun sebesar 8 orang (26,67). Responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu berjumlah 18 orang (60%) dan responden laki-laki sebesar 12 orang (40%). Responden yang berpendidikan DIII keperawatan yaitu

sebesar 23 orang (76,67%) dan responden yang berpendidikan S1 keperawatan sebesar 7 orang (23,33%). Berdasarkan lama bekerja, responden yang lama bekerjanya 0-5 tahun sebesar 16 orang (53,33%) dan yang >10 tahun sebesar 1 orang (3,34%). Sedangkan motivasi responden pada penelitian ini yang mempunyai motivasi tinggi yaitu berjumlah 26 orang (86,67%) dan responden yang motivasi rendah berjumlah 4 orang (13,33%). Untuk penerapan teknik komunikasi terapeutik responden dalam penelitian ini yaitu penerapan baik sebesar 26 orang (86,67%) dan penerapan kurang baik sebesar 4 orang (13,33%). Serta terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi dengan penerapan teknik komunikasi terapeutik oleh perawat di ruang rawat inap rumah sakit umum YARSI Pontianak dengan p value sebesar 0.004 lebih kecil dari nilai $\alpha=0.05$.

Daftar Pustaka

- Anwar, S. (2017). *Hubungan Pola Asuh Orang Tua Dengan Motivasi Belajar Anak*. Skripsi. Dipublikasikan.
- Fitria, N. (2014). *Analisis Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Rawat Inap RS Pemerintahan dan RS Swasta Semarang Tahun 2014*, Skripsi. Dipublikasikan.
- Maulana, H.D.J. (2009). *Promosi Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nursalam. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrument Keperawatan*. Salemba Medika: Jakarta.
- Riyaldi, S. (2016). *Hubungan Motivasi Kerja Dan Lama Kerja Perawat Dengan Penerapan Komunikasi Terapeutik Pada Klien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Gede Yogyakarta*, Skripsi. Dipublikasikan.

- Roatib, A. (2007). *Hubungan Antara Karakteristik Perawat Dengan Motivasi Perawat Pelaksana Dalam Menerapkan Komunikasi Terapeuti Pada fase kerja Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*, Skripsi. Dipublikasikan.
- Sitepu, E.C.B. (2012). *Hubungan Motivasi Dengan Penerapan Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat Pada Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Jiwa Dr. Soeharto Heerdjan Jakarta*, Skripsi. Dipublikasikan.