

Gambaran Komunikasi Terapeutik Perawat Di St. Iganatius Dan Ruang St.Maria/Martha Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024

Agung Zaldi, Mestiana Br. Karo, Rusmauli Lumban Gaol

STIKes Santa Elisabeth Medan
Email: agungsaogo67@gmail.com

ABSTRAK

Komunikasi merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran komunikasi terapeutaik perawat di Ruang St. Martha Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain deskriptif, populasi sebanyak 732 orang, dan sampel sebanyak 85 orang dengan teknik *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner komunikasi terapeutaik perawat dengan pertanyaan sebanyak 19. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis tabel dalam bentuk frekuensi dan persentase. Hasil penelitian didapatkan pelaksanaan komunikasi terapeutaik perawat pada fase prainteraksi dengan kategori selalu yaitu 85 responden (100%). Pelaksanaan komunikasi terapeutaik perawat pada fase orientasi dengan kategori selalu yaitu 65 responden (76.5%), dari 85 responden. Pelaksanaan komunikasi terapeutaik perawat pada fase kerja dengan kategori selalu yaitu 82 responden (96.5%), dari 85 responden. Pelaksanaan komunikasi terapeutaik perawat pada fase terminasi dengan kategori selalu yaitu 84 responden (98,82%), dari 85 responden. Pelaksanaan komunikasi terapeutaik perawat dengan kategori selalu dilakukan oleh perawat yaitu 85 responden (100%). Untuk perawat diharapkan dapat mempertahankan komunikasi terapeutaik kepada pasien dan dapat meningkatkan lebih baik lagi komunikasi terapeutaik kepada pasien

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, Perawat

Abstract

Communication is the process of sending and receiving messages or news between two or more people so that the message in question can be understood. Therapeutic communication is communication carried out by health workers in providing health services to patients. This study aims to find out how the picture of nurses' therapeutic communication in the St. Martha Room, Santa Elisabeth Hospital, Medan in 2024. The method used in the study is a descriptive design using a questionnaire. The population in this study is 732 people. The sampling technique used was purposive sampling, with a sample of 85 people. The research instrument used was a nurse therapeutic communication questionnaire with 19 questions. The data analysis used in this study is table analysis in the form of frequency and percentage. The results of the study were obtained from the implementation of nurse therapeutic communication in the pre-interaction phase with a category of always 85 respondents (100%). The implementation of therapeutic communication for nurses in the orientation phase with a category of always 65 respondents (76.5%), out of 85 respondents. The implementation of nurse therapeutic communication in the work phase with the category always was 82 respondents (96.5%), out of 85 respondents. The implementation of nurse therapeutic communication in the termination phase with the category always was 84 respondents (98.82%), out of 85 respondents. The implementation of nurse therapeutic communication with categories is always carried out by nurses,

namely 85 respondents (100%). For nurses, it is expected to maintain therapeutic communication to patients and can improve even better therapeutic communication to patients

Keywords: *Therapeutic Communication, Nurses*

Pendahuluan

Menurut Wahyuningsih et al. (2022), komunikasi merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Menurut Sarfika (2018), komunikasi steraupeutik adalah komunikasi yang mempunyai tujuan spesifik yaitu mencapai tujuan untuk kesembuhan, komunikasi teraueptik dilakukan berdasarkan rencana yang buat secara spesifik, komunikasi teraueptik dilakukan oleh orang-orang yang spesifik, yaitu praktisi profesional (perawat, dokter, bidan) dengan klien / pasien yang memerlukan bantuan, sedangkan komunikasi sosial dilakukan oleh siapa saja (masyarakat umum) yang mempunyai minat yang sama.

Menurut Aris (2023), komunikasi teraueptik efektif dalam mempengaruhi tingkah manusia dan pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kemampuan perawat dan pemahaman tahapannya dalam komunikasi teraueptik di anggap masih kurang peneluitian ini yang bertujuan untuk mengetahui tahapan-tahapan komunikasi teraueptik perawat dalam menunjang kesembuhan. (Zuliansyah, 2023). Menurut Edwar dalam Holilah (2021), komunikasi adalah penyampain informasi gagasan, ide, dan pesan yang disampaikan oleh seseorang kepada orang lain menggunakan lambang-lambang tertentu yang mengandung arti untuk menyampaikan isi pesan atau informasi tersebut baik secara tulisan maupun lisan dengan melibatkan ekspresi wajah.

Menurut Mahendro (2017), Komunikasi teraueptik adalah komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien. Komunikasi yang dinilai dalam penelitian ini adalah komunikasi yang menggunakan tahapan komunikasi teraueptik yang dilakukan perawat. Menurut Liliweri (2022), komunikasi yaitu pembentukan konsep diri, menyatakan ekstensi diri, membentuk hubungan, menyampaikan perasaan, mengajar, hiburan, dan lain sebagainya. Komunikasi sebagai penyampaian informasi kepada orang lain maka harapan komunikator ialah orang yang menerima pesannya dapat mengetahui hal-hal yang ingin diketahui informasinya komunikasi untuk penyebaran informasi yang bersifat mendidik orang lain, sehingga komunikan mendapatkan manfaat ilmu pengetahuan dari informasi yang didapatnya.

Menurut Kristyaningsih (2021), didapatkan data bawah dari 55 responden 50 orang (91%) mengatakan komunikasi teraueptik perawat cukup, 2 orang (3,6%) mengatakan komunikasi teraueptik perawat kurang, dan 3 orang (5,4%) mengatakan komunikasi teraueptik perawat baik. Hal ini terjadi karena beberapa faktor salah satunya usia, semakin bertambah usia seseorang maka kemampuan mengendalikan emosi akan semakin baik, begitu juga dengan keterampilannya. Menurut Transyah (2018), didapatkan data bahwa dari 40 pasien dengan komunikasi teraueptik yang tidak baik dapat 30 orang (70%) pasien dengan merasa tidak puas. Sedangkan dari 30 orang pasien dengan komunikasi teraueptik yang baik dapat 19 pasien (63,3%) pasien merasa puas di Ruang Interne Rawat Inap RSUD dr. Rasidin padang Tahun 2017, salah faktor yang mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan atau pemberian asuhan keperawatan adalah komunikasi tata cara penyampaian informasi diberikan pihak penyedia jasa dan menanggapi keluhan-keluhan dari pasien dan bagaimana keluhan pasien dengan cepat diterima penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan respon terhadap keluhan (Fandizal et al., 2020)

Menurut Mesra (2023), didapatkan data bahwa dari 30 responden komunikasi teraueptik adalah 52,32% dari peserta, 40,4% memiliki tingkat komunikasi teraueptik yang tinggi, 25,0% sedang, dan 34,6% memiliki tingkat komunikasi teraueptik yang rendah. Hidayatulla (2020), komunikasi yang sering terjadi dalam dunia keperawatan masih kurang efektif dan kurang teraueptik sehingga terjadi kesalahpahaman antara perawat dengan pasien maupun keluarga pasien, perawat dalam berkomunikasi dengan pasien kadang kadang menyebabkan pasien yang disampaikan

tidak mencapai hasil seperti diharapkan oleh para pasien seperti berbicara kasar dan kurang sabar dalam melayani juga terkadang perawat melakukan pengukuran tanda-tanda vital lupa untuk berkomunikasi terlebih dahulu dan perawat tidak memberikan penjelasan prosedur yang akan dilakukan sehingga pasien merasa tidak dimanusiakan dan menyatakan bahwa pelayanan perawat kurang memuaskan pasien sehingga akhirnya menimbulkan keluhan dari pasien yang rawat inap.

Djala (2021), adanya keterampilan komunikasi terapeutik yang baik perawat akan lebih mudah menjalin hubungan saling percaya dengan pasien, dan hal ini akan lebih efektif bagi perawat dalam memberikan kepuasan profesional dalam asuhan keperawatan. Kepuasan akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap klien dan keluarganya ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap kepada atau memprioritaskan kebutuhan klien, hal ini diterapkan oleh perawat dalam berhubungan dengan pasien untuk meningkatkan rasa saling percaya, dan apabila tidak diterapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien. Wanto paju (2018), cara meningkatkan komunikasi terapeutik adalah meningkatkan kepercayaan diri perawat dalam memberikan pelayanan intensif kepada pasien, meningkatkan keterampilan komunikasi perawat dan kepuasan pasien, meningkatkan interaksi aman, sehat menumbuhkan kepercayaan memperbaiki pemulihan, meningkatkan kemampuan komunikasi efektif perawat (Kesadaran et al., 2023).

Menurut Djala (2021), cara meningkatkan komunikasi terapeutik adalah, meningkatkan rasa saling percaya, dan apabila tidak diterapkan akan mengganggu hubungan terapeutik yang berdampak pada ketidakpuasan pasien. Pasien akan merasa puas ketika kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai harapannya komunikasi ini sendiri memegang peranan penting dalam membantu pasien memecahkan masalah. Taylor dalam Ramadia et al. (2022), cara meningkatkan komunikasi terapeutik adalah dengan cara perawat harus belajar untuk berkomunikasi secara efektif dengan cara meningkatkan sikap yang baik, senyum yang ramah, empati yang tinggi dan penuh perhatian. (Purwanto & Yogatama, 2022). Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang gambaran komunikasi terapeutik perawat di Ruang St. Ignatius dan Ruang St. Maria/Martha Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024.

Metode Penelitian

Menurut Nursalam (2020), populasi merupakan subjek (misalnya manusia klien) yang memenuhi kriteria. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di ruang rawat inap St. Ignatius dan ruang rawat St. Maria/Martha di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. Jumlah pasien yang dirawat selama satu tahun dengan bulan Oktober, November dan Desember Tahun 2023 adalah 732 orang.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Karakteristik data demografi responden

| Karakteristik | f | % |
|---------------|-----------|--------------|
| Agama | | |
| Islam | 9 | 10,6 |
| Kristen | 39 | 45,9 |
| Katolik | 37 | 43,5 |
| Total | 85 | 100,0 |

| Karakteristik | f | % |
|----------------------------|-----------|--------------|
| Jenis kelamin | | |
| Laki-laki | 35 | 41,2 |
| Perempuan | 50 | 58,8 |
| Total | 85 | 100,0 |
| Usia | | |
| Remaja akhir | 8 | 9,4 |
| Dewasa awal | 21 | 24,7 |
| Dewasa akhir | 17 | 20,0 |
| Lansia awal | 12 | 14,1 |
| Lansia akhir | 16 | 18,8 |
| Menua | 11 | 12,9 |
| Total | 85 | 100,0 |
| Pendidikan Terakhir | | |
| SD | 2 | 2,4 |
| SMP | 29 | 34,1 |
| SMA | 8 | 9,4 |
| Perguruan Tinggi | 46 | 54,1 |
| Total | 85 | 100,0 |

Tabel 2. Pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat

| Indikator | f | % |
|------------------|-----------|--------------|
| Selalu | 85 | 100.0 |
| Jarang | 0 | 0 |
| Tidak Pernah | 0 | 0 |
| Total | 85 | 100.0 |

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi komunikasi terapeutik perawat didapatkan pada kategori selalu 85 responden (100%).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di ruang rawat St. Ignatius dan St. Maria/Martha Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan dari 85 responden diperoleh bahwa komunikasi terapeutik selalu dilakukan oleh perawat yaitu 85 responden (100%).

Peneliti berasumsi bahwa komunikasi terapeutik perawat yang baik dikarenakan perawat sudah menggali keadaan maupun keluhan pasien, sebelum melakukan tindakan perawat selalu merencanakan tindakan perawatan yang akan dilakukan, saat bertemu dengan pasien perawat selalu bersikap tenang dan dapat mengontrol emosi serta perasannya, selalu menjelaskan tindakan yang akan dilakukan, perawat menanyakan keadaan maupun perasaan pasien setelah dilakukannya tindakan, perawat juga selalu mengingatkan dan memberitahukan kepada pasien jika ada pemeriksaan yang akan dilakukan.

Asumsi ini didukung oleh data yang mengatakan bahwa komunikasi terapeutik ditujukan untuk membina hubungan saling percaya, meningkatkan hubungan interpersonal dan mencapai tujuan personal yang realistis. Tujuan komunikasi terapeutik diarahkan pada pertumbuhan pasien sendiri yang meliputi: Realisasi diri, penerimaan diri dan peningkatan penghormatan terhadap diri, rasa identitas personal yang jelas dan peningkatan integritas diri, kemampuan membina hubungan interpersonal, saling tergantung dan intim dengan kapasitas untuk mencintai dan dicintai, peningkatan fungsi dan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan serta mencapai tujuan personal yang realistis (Rochani, 2019).

Dalam melakukan komunikasi terapeutik perawat mendengarkan penuh perhatian adalah dengan pandang klien ketika sedang bicara, mempertahankan kontak mata yang memancarkan keinginan untuk mendengarkan, sikap tubuh yang menunjukkan perhatian, menanyakan perasaan yang dirasakan pasien atau seputar kondisi pasien, menunjukkan berbagai pendekatan atau strategi terhadap pasien yakni membangun bina saling percaya, menciptakan rasa aman, nyaman terhadap pasien selama dalam perawatan, dan memberikan semua informasi terkait kondisi atau keadaan pasien akan hal-hal yang diketahui berdasarkan hasil pengamatan terhadap pasien serta didukung dengan memberikan solusi berupa nasihat atau arahan kepada pasien sebagai upaya dari tindakan keperawatan dalam penyelesaian masalah pada pasien (Tamonop et al., 2023).

Asumsi ini juga didukung oleh data yang mengatakan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat ditunjukkan dengan mendengarkan, bertanya, menanyakan pertanyaan yang berkaitan kondisi pasien, memberi penjelasan tentang kondisi dan keadaan pasien, melakukan diagnosa awal, sopan, jujur, berdialog positif, dan menjaga rahasia pasien saat melakukan tindakan terhadap pasien (Azzubair & Anshori, 2021)

Kesimpulan

Gambaran Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang St. Ignatius dan Ruang St. Maria/Martha Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 dapat disimpulkan: Pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dengan kategori selalu dilakukan oleh perawat yaitu 85 responden (100%). Diharapkan hasil komunikasi terapeutik selain dapat dipertahankan perlu juga untuk dievaluasi kembali bagaimana pelaksanaan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat saat melakukan asuhan keperawatan agar semakin meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan

Referensi

- Angkestareni. (2017). Gambaran pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pada klien halusinasi. *Jurnal Mahasiswa Komunikasi*, 1–10.
- Azzubair, M. I., & Anshori, M. S. (2021). Komunikasi Terapeutik Antar Terapis Dan Pasien Komunitas Totok Pungung Indonesia Daerah Sumbawa. *Jurnal Common*, 5(2), 178–191. <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/common>
- Djala, F. L. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruangan Interna Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal of Islamic Medicine*, 5(1), 41–47. <https://doi.org/10.18860/jim.v5i1.11818>
- Fandizal, M., Tobing, D. L., & Novianti, E. (2020). Kepuasan Klien Dengan Komunikasi Terapeutik Perawat Rumah Sakit Kepolisian Pusat Raden Said Soekanto. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 5(1). <https://doi.org/10.30651/jkm.v5i1.4602>
- Fitrianola Rezkiki, & Ghita Sri Utami. (2017). Faktor Yang Berhubungann dengan Penerapan Komunikasi SBAR di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Human Care*, 1(2), 1–13.
- Holilah, I. (2021). Komunikasi Kreatif Di Era Pandemi. *Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 12(2), 2021. <https://doi.org/10.32678/adzikra.v12i2.5267>
- Kesadaran, P., Di, S., Icu, R., Prof, R. S. J., Magelang, S., Masa, P., & Covid, P. (2023). *Komunikasi efektif perawat dalam merawat pasien kesadaran somnolen di ruang icu rsj. prof. dr. soerojo magelang pada masa pandemi covid 19.*
- Kristyaningsih, P. (2021). Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Rawat Inap. *Journal of Business Theory and Practice*, 10(2), 6.

- http://www.theseus.fi/handle/10024/341553%0Ahttps://jptam.org/index.php/jptam/article/view/1958%0Ahttp://ejurnal.undana.ac.id/index.php/gloria/article/view/4816%0Ahttps://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/23790/17211077_Tarita_Syavira_Alicia.pdf?
- Marpaung, Y. M., & Mey Lona, V. Z. (2022). *Buku Komunikasi Dalam Keperawatan* (Issue June). Cv. Pena Persada.
- Nara, M. Y. (2020). *Komunikasi Terapeutik Dalam Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Prof. Dr. W.Z. Johannes Kupang. IX*, 1489–1506.
- Nursalam (Ed.). (2020a). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan* (5th ed.).
- Nursalam. (2020b). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan* (P. P. Lestari (Ed.); edisi 5). Salemba Medika.
- Nursery, S. M. C. (2022). Gambaran Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Tamiang Layang. *Jurnal Penelitian UPR*, 2(1), 20–26. <https://doi.org/10.52850/jptupr.v2i1.4264>
- Pertiwi, M. R., Annalia, W., Raziansyah, Lucia, F., Annisa, F., Yohana, S., Dely, M., Widya, A., Ikhsan, F., & Arniati. (2022). *Komunikasi terapeutik dalam kesehatan*.
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2012). *Nursing Research Principles and Methods* (Vol. 4, Issue Januari).
- Prasetyo Kusumo, M. (2017). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Jogja. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit 10.18196/Jmmr.2016*, 6(1), 72–81. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6130>
- Purwanto, M. P., & Yogatama, A. (2022). *Citra Taylor Swift pada Tahun 2016-2021*. 1–10.
- Ramadia, A., Rahmaniza, & Maulidi, A. (2022). *Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap. 10(2)*, 393–402.
- Rochani, S. (2019). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Perawatan Penyakit Dalam Rumah Sakit Misi Lebak. *Jurnal Kesehatan Saemakers Perdana*, 2(1), 43–55. <http://ojs.ukmc.ac.id/index.php/JOH>
- Sari, H. N., Marlynda, Hasnidar, Pakpahan Lakhmudien, M., Mahawati, E., Marin Marpaung, Y., Novela Murti Ani, V., Dhelly Susanty, S., Apriza Yanti, C., & Eka Yuniyanto, A. (2020). Dasar-Dasar Komunikasi Kesehatan. In *Dasar-Dasar Komunikasi Kesehatan*. https://www.researchgate.net/profile/Vina-Novela-2/publication/346962199_FullBook_Dasar_Komunikasi_Kesehatan/links/5fd4524592851c13fe7beddd/FullBook-Dasar-Komunikasi-Kesehatan.pdf
- Sari, R. (2023). *Jurnal AAVS Sari et al 2022*.
- Tamonop, G. N. A., Mandaru, S. S. ., & Letuna, M. A. . (2023). Komunikasi Terapeutik Dalam Penanganan Pasien Dengan Gangguan Kejiwaan. *Jurnal Mahasiswa Komunikasi*, 3(1), 26–51.
- Tandiola, A. W., & Parinussa, N. (2019). Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Fase Kerja Dengan Kepuasan Pasien Terapi Intravena Di Ruang Interna Wanita RSUD dr. M. Haulussy Ambon. *Moluccas Health Journal*, 1(1), 25–29.
- Wahyuningsih, Haro, M., Fahmi, A., & Reffita, L. I. (2022). Komunikasi Kesehatan. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Issue 1). CV. Media Sains Indonesia.
- Yani, ristya widi endah, Handayani, ari tri wanodyo, Kiswaluyo, Handayani, H., Dwiatmoko, S., & Misrohmasari, elyda akhya afida. (2021). *Buku Ajar Praktek Kerja Lapangan Manajemen Kesehatan (PKL MPK)*. UPT Penerbitan Universitas Jember.
- Zuliansyah, A. (2023). Komunikasi Terapeutik Perawat Dalam Menunjang Kesembuhan Pasien Anak Di Rumah Sakit Bhakti Medicare Cicurug. *Jurnalika: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(1), 70–84. <https://doi.org/10.37949/jurnalika7137>