



Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Efektivitas Komunikasi Perawat pada Pasien di Ruang Rawat Inap Rs Royal Prima Jambi

Margareta Pratiwi
Universitas Adiwangsa Jambi

ARTICLE INFORMATION

Received: November, 15, 2021
Revised: December, 12, 2021
Available online: January, 18, 2022

KEYWORDS

Effectiveness of communication, nurses, patients

KATA KUNCI

Efektivitas komunikasi, Perawat, Pasien

CORRESPONDENCE

E-mail:
Margareta.pratiwi88@gmail.com

A B S T R A C T

Therapeutic communication plays a very important role in nursing services because it is an absolute and decisive activity for the nurse's relationship or interaction and patients in supporting the patient's recovery and finding solutions to the problems the patient is experiencing. This study aims to determine the factors related to the effectiveness of nurse communication in carrying out nursing care for patients. This study aims to determine the factors related to the effectiveness of nurse-patient communication in the inpatient ward of the Royal Prima Hospital Jambi. This study used a quantitative approach with a cross-sectional design which was carried out in the 60 year nursing period of nurses as respondents. The results showed that 56.1% of patient respondents rated nurse communication as effective, further analysis using logistic regression showed that there was a significant relationship between gender and knowledge with the effectiveness of nurse-patient communication.

A B S T R A K

Komunikasi terapeutik memegang peranan sangat penting dalam pelayanan keperawatan karena merupakan kegiatan mutlak dan menentukan bagi hubungan atau interaksi perawat dan pasien dalam menunjang kesembuhan pasien serta menemukan solusi dari permasalahan yang sedang dialami pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan efektivitas komunikasi perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan terhadap pasien. Penelitian bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan efektivitas komunikasi perawat-pasien di ruang rawat inap RS Royal Prima Jambi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan *crosssectional* yang dilakukan pada periode rawat Tahun 60 perawat sebagai responden. Hasil penelitian menggambarkan 56,1% responden pasien menilai komunikasi perawat efektif, analisis lebih lanjut dengan regresi logistik menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara jenis kelamin dan pengetahuan dengan efektivitas komunikasi perawat dan pasien.

PENDAHULUAN

Komunikasi terapeutik dapat dipengaruhi oleh faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor internal yang dimaksud adalah faktor yang ada dalam diri perawat itu sendiri seperti pengetahuan, persepsi dan emosi terhadap komunikasi, sedangkan faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar individu itu sendiri seperti lingkungan kerja, peran hubungan antara komunikator, dan kondisi tempat komunikasi berlangsung, disamping itu komunikasi terapeutik juga dapat dipengaruhi oleh karakteristik perawat itu sendiri seperti pendidikan dan usia. Berdasarkan beberapa penelitian, faktor eksternal terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan kelelahan mental yang akan berdampak pada 19 komunikasi terapeutik itu sendiri (Bogaert et al., 2013).

Hubungan perawat dan pasien adalah hal penting dalam pelayanan

keperawatan. Perawat adalah orang yang paling dekat dan seharusnya memahami masalah pasien secara komprehensif sehingga pelayanan kesehatan akan dilakukan secara menyeluruh. Oleh karena itu menurut Potter dan Perry (2009) komunikasi terapeutik merupakan alat yang ampuh dan keterampilan keperawatan yang penting yang dapat mempengaruhi hal lain serta mencapai hasil kesehatan positif serta berkontribusi besar dalam meningkatkan pelayanan kepada pasien. Namun dalam pelaksanaannya banyak hal yang mempengaruhi penerapan komunikasi terapeutik.

Faktor tersebut akan mempengaruhi isi pesan dan cara bagaimana pesan itu disampaikan. Namun sangat penting untuk mengetahui faktor internal karena penilaian individu terhadap faktor eksternal yang dialami sangat bergantung pada bagaimana faktor internalnya, dengan kata lain, sangat

penting mengapa seseorang lebih rentan mengalami gangguan berhubungan terapeutik dibandingkan orang lain (Madathil, Heck & Schuldberg, 2014).

Perawat harus belajar mengatur waktunya secara efektif dalam rangka memenuhi banyak dan bermacam - macam tanggung jawab dari pekerjaannya. Apabila perawat lebih meluangkan waktu bersama pasien, memungkinkan mereka dapat merasakan bagaimana pasien ingin dirawat, diperhatikan, dihargai dan idealnya difahami. Ketika perawat yang sibuk tidak bisa meluangkan waktunya dengan pasien, pasien akan merasa bahwa mereka tidak penting dan kebutuhan maupun keinginan mereka tidak terpenuhi. Perlu banyak waktu yang cukup untuk menghindari perawat yang terkesan terburu-buru saat berhadapan dengan pasien, untuk mendapatkan fakta diagnostik, untuk memberi pendidikan pada pasien dan membangun hubungan terapeutik merupakan tantangan yang signifikan untuk setiap perawat (Ramezanli S., 2014).

Penghalang atas efektivitas komunikasi perawat-pasien dapat dikategorikan menjadi dua kelompok yaitu penghalang terkait pada lingkungan seperti ruangan, kondisi ruangan yang penuh pasien dan penghalang terkait pada kondisi kerja seperti terdapat pasien yang sedang menderita sakit parah di dalam ruang perawatan. Perawat sering dianggap kurang berpartisipasi dalam pengambilan keputusan didalam lingkungan kerjanya, tidak ada penghargaan kemanajerialan untuk perawat, dan rasa ketidakadilan dalam lingkungan kerja merupakan salah satu penghalang dalam komunikasi. Penelitian yang terkini juga menyebutkan perawat yang mengetahui adanya pasien berpenyakit kronis dalam ruang perawatan sebagai penghalang komunikasi. Beberapa peneliti telah melaporkan bahwa prognosa yang buruk dari penyakit yang diderita pasien membatasi komunikasi perawat – pasien. Dalam hal ini, Kruijver dan rekan-rekan dalam penelitian mereka menyimpulkan keterlibatan perawat pada pasien kanker sangat terbatas. Efektivitas komunikasi merupakan hal utama dalam

pelayanan perawatan dan hal ini dipertimbangkan sebagai kebutuhan dari masa ke masa (Ramezanli S., 2014).

Untuk dapat berkomunikasi secara efektif, kita perlu mengetahui faktor-faktor penghalangnya. Perawat harus berkomunikasi efektif guna menjalankan peran mereka sebagai pendidik, manajer kasus dan anggota aktif dari tim pelayanan kesehatan. Ketika kita memperhatikan hal ini, faktor tersebut akan membantu dalam perencanaan, analisa kondisi, memecahkan masalah dan umumnya akan bekerja lebih baik. Dapat disimpulkan bahwa untuk menghilangkan penghalang komunikasi dan dukungan bagi perawat sangat dibutuhkan agar perawat dapat berkomunikasi terapeutik dengan pasien guna mewujudkan pelayanan yang efektif dan respon yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Dalam kaitannya dengan mengidentifikasi faktor yang berhubungan dengan efektivitas komunikasi perawat-pasien di institusi pelayanan kesehatan, penelitian dilakukan dengan cara studi eksplorasi dan wawancara informal di Ruang Rawat Inap RS Royal Prima Jambi.

METODE

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan rancangan penelitian cross sectional. Analisis yang digunakan untuk melihat hubungan variabel independen dan dependen adalah uji Chi-kuadrat. Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berhubungan dengan efektivitas komunikasi perawat- pasien serta menentukan langkah-langkah untuk memperbaiki dan meningkatkan komunikasi yang efektif antara perawat-pasien di RS Royal Prima Jambi. Teknik pengumpulan data untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berhubungan melalui teknik survey dengan mendatangi perawat dan pasien yang memenuhi kriteria inklusi. Kemudian peneliti membagikan kuesioner kepada responden. Peneliti terlebih dahulu membacakan lembar informed consent, selanjutnya responden menandatangani persetujuan keikutsertaan dalam penelitian.

Kemudian kuesioner diberikan kepada responden untuk diisi, dan apabila ada yang kurang jelas dapat ditanyakan kepada peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Hasil Penelitian bahwa jumlah responden laki-laki yang melakukan komunikasi terapeutik secara optimal sama dengan yang melakukan komunikasi terapeutik kurang optimal. Masing-masing sejumlah 8 responden. Sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yang melakukan komunikasi terapeutik dengan optimal yaitu 43 orang (70.8%). Hasil analisa bivariat terhadap variabel jenis kelamin dan penerapan komunikasi terapeutik diperoleh nilai $p = 0.512$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara jenis kelamin dan penerapan komunikasi terapeutik. Sedangkan responden dengan tingkat pengetahuan tinggi yang menerapkan komunikasi terapeutik dengan optimal sebanyak 54 orang (89.9%), akan tetapi ada juga responden dengan tingkat pengetahuan tinggi yang penerapan komunikasi terapeutiknya tidak optimal sebanyak 32 orang (46.5%). Hasil analisa bivariat terhadap variabel tingkat pengetahuan dan penerapan komunikasi terapeutik diperoleh nilai $p = 0.876$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara tingkat pengetahuan dan penerapan komunikasi terapeutik. Dari variabel persepsi diketahui bahwa responden dengan persepsi positif yang menerapkan komunikasi terapeutik dengan optimal sebanyak 40 orang (62.5%), sedangkan responden yang mempunyai persepsi negatif semuanya kurang optimal dalam menerapkan komunikasi terapeutik.

Hasil analisa bivariat terhadap variable persepsi dan penerapan komunikasi terapeutik diperoleh nilai $p = 0.023$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi dan penerapan komunikasi terapeutik. Untuk variabel jenis kelamin, pada penelitian ini menunjukkan bahwa jenis kelamin perawat tidak berhubungan dengan penerapan komunikasi terapeutik kepada pasien.

Perawat laki-laki maupun perempuan mempunyai persentase yang hampir sama dalam penerapan komunikasi terapeutik baik yang optimal maupun kurang optimal. Kondisi yang demikian disebabkan karena seluruh perawat mempunyai tugas dan tanggungjawab yang sama. Dalam menjalankan tugasnya perawat dituntut untuk bertindak berdasarkan peran yang dimiliki.

Peran perawat adalah sebagai pemberi asuhan keperawatan, advokat bagi klien, edukator, koordinator, kolaborator, konsultan dan pembaharu. Sedangkan menurut Zen (2013:21) komunikasi merupakan faktor yang sangat penting dalam pemberian asuhan keperawatan dan merupakan salah satu barometer sukses tidaknya proses keperawatan. Perawat diharuskan mampu membina dan menjalin komunikasi yang baik kepada keluarga pasien, orang terdekat serta tenaga kesehatan lainnya. Oleh sebab itu maka siapapun yang menjadi perawat diharuskan mampu untuk melakukan komunikasi terapeutik tersebut. Hasil penelitian ini senada dengan penelitian Christy (2015) yang menunjukkan tidak ada hubungan bermakna antara jenis kelamin dengan penerapan komunikasi terapeutik ($p=1,000$). Penelitian Roatib, Suhartini, dan Supriyadi (2007) juga memperoleh hasil tidak ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin perawat dengan motivasi perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik.

Pada penelitian ini beberapa variable yang diprediksi ada korelasi dengan penerapan komunikasi terapeutik ternyata tidak berhubungan. Dari seluruh paparan teori di atas dapat diketahui apabila faktor yang mempengaruhi seseorang melakukan tindakan atau berperilaku itu cukup banyak sehingga apabila variabel jenis kelamin dan pengetahuan ternyata tidak berhubungan dengan penerapan komunikasi terapeutik pada penelitian ini, maka dimungkinkan ada pengaruh dari faktor-faktor yang lain.

SIMPULAN DAN SARAN

Kepala perawat dan perawat pelaksana diharapkan terus dapat meningkatkan kemampuan berkomunikasi efektif kepada pasien dengan cara lebih banyak meluangkan waktu untuk mendengar, berempati, menunjukkan sikap ramah dan penuh perhatian ketika berinteraksi atau berkomunikasi dengan Pasien dan keluarganya. Cara yang dilakukan untuk dapat menimbulkan rasa empati perawat kepada pasien yaitu dengan cara meluangkan waktu khusus secara rutin di pagi hari atau di antara jam shift jaga perawat untuk menanyakan bagaimana kondisi yang dirasakan oleh pasien yang dirawat. Baik kondisi fisik maupun kondisi psikis pasien. Jadwal meluangkan waktu tersebut dapat diatur oleh kepala perawat dengan bergantian antara kepala perawat dan perawat pelaksana.

REFERENSI

- Arwani. 2003. Komunikasi Dalam Keperawatan. EGC, Jakarta.
- Beyers, M.,Phillips,C.(1979).Nursing Management For Patient Care.USA:little,Brownand Company(INC).
- CanadianNursesAssociation(2000).Cultural diversity-changesandchallenges.TheCanadian Nurse,96,1-5.
- Cherie A. dan Gebrekidan A. B., (2013).Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan. Yogyakarta:PenerbitImperium.
- 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/Jmkeperawatanfk/Article/View/11036>. Diakses tanggal 4 Agustus 2022
- Francesca P-Duca (2010), Family Network Support and Mental Health Recovery: RN. Journal Marital and Family Therapy January 2010 edition vol1, 36, no1, 13-27.
- Gatot D. B. dan Adisasmito W. (2005). Hubungan karakteristik Perawat, Isi Pekerjaan dan Lingkungan Pekerjaan Terhadap Kepuasan Kerja Perawat di instalasi rawat inap RSUD GunungJatiCirebon (Jurnal). Jakarta:Makara Kesehatan, Vol.9 no1, Juni:1-8.
- Mundakir. 2006. Komunikasi Keperawatan Aplikasi Dalam Pelayanan. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Nasir, Abdul, Et Al. 2009. Komunikasi Dalam Keperawatan Teori Dan Aplikasi. Salemba Medika, Jakarta.
- Nurjannah, Intansari. 2005. Komunikasi Keperawatan Dasar-Dasar Komunikasi Bagi Perawat. Moco Medika, Yogyakarta.
- Nursalam. 2011. Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 3. Salemba Medika, Jakarta
- Zen, Pribadi Mh. 2013. Panduan Komunikasi Efektif Untuk Bekal Keperawatan Profesional. D-Medika, Yogyakarta.