

## Penerapan Komunikasi *Terapeutik* Perawat di Rawat Inap RS Bhayangkara Pekanbaru

Yureya Nita<sup>1</sup>, Siti Nurjanah<sup>2</sup>, Dendy Kharisna<sup>3</sup>, Dini Maulinda<sup>4</sup>, Yeni Devita<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> STIKes Payung Negeri Pekanbaru

<sup>1</sup>[yureya.nita@payungnegeri.ac.id](mailto:yureya.nita@payungnegeri.ac.id), <sup>2</sup>[sitinurjanaah864@gmail.com](mailto:sitinurjanaah864@gmail.com),

<sup>3</sup>[dendykharisna@gmail.com](mailto:dendykharisna@gmail.com), <sup>4</sup>[maulindadini@gmail.com](mailto:maulindadini@gmail.com),

<sup>5</sup>[yenidevita@payungnegeri.ac.id](mailto:yenidevita@payungnegeri.ac.id)



### Abstrak

Salah satu faktor yang berperan penting dalam pelayanan kepada pasien tidak hanya ditentukan oleh ketepatan pelayanan saja, tetapi bagaimana perawat mampu membina hubungan komunikasi dengan pasien dalam memberikan pelayanan keperawatan demi keberhasilan dan kesembuhan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan komunikasi terapeutik Perawat Di Rawat Inap rumah sakit Bhayangkara Pekanbaru. Desain penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 91 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability* sampling dengan metode purposive sampling. Data dianalisis menggunakan uji univariat. Di dapatkan hasil olah data responden yaitu usia minimal 17 tahun dan usia maksimal 53 tahun, bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki. Hasil penelitian didapatkan bahwa nilai uji penerapan komunikasi terapeutik perawat minimum 8 dan maksimum 10, dan nilai mean 9,78. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi Bagi rumah sakit Bhayangkara Pekanbaru agar mempertahankan komunikasi terapeutik pada semua pasien.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik, Pelayanan Keperawatan, Perawat

### Abstract

*One of the factors that play an important role in service to patients is not only determined by the accuracy of services, but how nurses are able to foster communication relationships with patients in providing nursing services for the success and recovery of patients. This study aims to determine the application of therapeutic communication of Nurses in Inpatient at Bhayangkara Hospital Pekanbaru. The design of this study uses quantitative using a cross sectional approach. The sample in this study was 91 people. The sampling technique uses non probability sampling with purposive sampling method. The data were analyzed using univariate tests. The results of the respondent data were obtained, namely the minimum age of 17 years and the maximum age of 53 years, that most of the respondents were male. The results of the study found that the test value for the application of nurse therapeutic communication was a minimum of 8 and a maximum of 10, and a mean value of 9.78. This study is expected to provide information for Bhayangkara Pekanbaru hospital to maintain therapeutic communication in all patients.*

Keywords: Therapeutic Communication, Nursing Services, Nursing

## Pendahuluan

Rumah sakit mempunyai fungsi penyelenggaraan pelayanan kesehatan salah satunya yaitu pelayanan keperawatan. Penyelenggaraan pelayanan keperawatan di rumah sakit ditentukan oleh komponen utama yaitu jenis pelayanan yang diberikan, pengelola pelayanan dan tenaga keperawatan sebagai pemberi pelayanan keperawatan (Hidayatullah, 2020). Perawat memberikan pelayanan asuhan keperawatan untuk pasien selama 24 jam 7 hari seminggu hal ini menunjukkan bahwa waktu yang digunakan perawat untuk berinteraksi dengan pasien adalah yang terbanyak dibandingkan tenaga kesehatan yang lainnya (Purnamasari & Putri Utami, 2020).

Peraturan menteri kesehatan Indonesia no 10 tahun 2015 pasal 42 ayat 4 tentang “standar pelayanan di rumah sakit” perawat wajib menggunakan komunikasi terapeutik dalam pemberian pelayanan asuhan keperawatan (Presiden RI, 2014). Salah satu faktor yang berperan penting dalam menentukan kepuasan pasien, tidak hanya ditentukan oleh ketepatan pelayanan, tetapi bagaimana perawat mampu membina hubungan komunikasi dengan pasien dalam memberikan pelayanan keperawatan demi keberhasilan dan kesembuhan pasien (Djala, 2021a).

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien (Melinda et al., 2022). Perawat penting menggunakan komunikasi terapeutik berguna dalam pelaksanaan keperawatan, sehingga dapat mengetahui apa yang sedang dirasakan dan yang dibutuhkan oleh pasien. Dan dengan komunikasi terapeutik yang ditunjukkan dengan sikap yang hangat, tulus, dan penuh perhatian dapat menimbulkan saling percaya.

Menurut (Mongi, 2020) keluhan yang sering disampaikan oleh pasien yang tidak puas adalah kurangnya komunikasi dari perawat dan ketidakjelasan akan proses perawatan, dan pasien mengeluhkan lamanya waktu menunggu perawat setelah proses masuk ruangan perawatan, lamanya perawat menjawab panggilan pasien, sikap perawat yang kurang bersahabat, dan kurang memberikan pendidikan kesehatan untuk perawatan di rumah.

Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan menjalin hubungan rasa percaya kepada pasien, tetapi juga dapat memberikan kepuasan profesional keperawatan serta citra rumah sakit (Melinda et al., 2022). Kemampuan komunikasi perawat yang efektif dalam menangani pasien atau menyapaikan informasi kepada keluarga pasien, rekan kerja dan manajemen diakui sebagai landasan pada asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi, sehingga dengan meningkatkan komunikasi maka dapat mengurangi kesalahan medis dan kinerja yang buruk dalam merawat pasien (Arya Ramadia\*, Rahmaniza, 2022).

## Metode

Desain penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Sampel sebanyak 91 orang pasien Rawat Inap. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang sudah dilakukan validasi oleh peneliti sebelumnya, yaitu komunikasi terapeutik perawat.

## Hasil

Hasil penelitian dapat dilihat tabel dibawah ini :

**Tabel 1. Distribusi responden berdasarkan usia**

Variabel	Mean	Standar Deviasi	Minimal-maksimal
Usia	29.30	8.684	17-53

Sumber: Analisis Data Perimer 2022

Berdasarkan tabel 1.1 didapatkan data bahwa rata-rata usia responden adalah 29 tahun. Dengan usia minimal 17 tahun dan usia maksimal 53 tahun.

**Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin**

Jenis kelamin	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Laki-laki	66	72,5%
Perempuan	25	27,5%
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100,0%</b>

*Sumber: Analisis Data Perimer 2022*

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa lebih dari separuh responden berjenis kelamin laki-laki 66 responden (72,5%).

**Tabel 3. Distribusi responden komunikasi terapeutik perawat**

Variabel	Mean	Standar Deviasi	Minimal-maksimal
Komunikasi terapeutik	9.78	.442	8-10

*Sumber: Analisis Data Primer 2022*

Berdasarkan tabel 3, didapatkan rata-rata komunikasi terapeutik perawat adalah 9.78 dengan standar deviasi 442. komunikasi terapeutik perawat minimal 8 dan maksimal 10.

## **Pembahasan**

Hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa komunikasi terapeutik perawat minimal 8 dan maksimal 10. Hasil penelitian (Djala, 2021b) Hubungan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien 31 responden mengatakan komunikasi terapeutik baik, 26 responden (83,9%) merasa puas dan 5 responden (16,1) merasa kurang puas, hasil uji statistic menggunakan chi-square ada hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien ( $p=0,01$ ). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rochani (Rochani, 2019) bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik di rumah sakit Misi Lebak sebagian besar responden mengatakan baik 36 (69,2%), dan 16 (30,8%) kurang baik.

Rendahnya keeratan hubungan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh komunikasi. Menurut Nursalam 2014 ada 12 faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yaitu : 1. Kualitas produk atau jasa 2. Harga 3. Emosional 4. Kinerja 5. Estetika 6. Karakteristik produk 7. Pelayanan 8. Lokasi 9. Fasilitas 10. Komunikasi 11. Suasana 12. Desain visual (Nursalam, 2014).

## Simpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan tentang “Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Rawat Inap Rs Bhayangkara Pekanbaru dengan jumlah responden 91 dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik perawat dengan pasien rawat inap di rumah sakit bhayangkara pekanbaru minimal 8 dan maksimal 10. Hal ini menunjukkan bahwa kuminikasi terapeutik di RS Bhayangkara Pekanbaru sudah menunjukkan hasil yang tinggi / baik.

## Referensi

- Arya Ramadia\*, Rahmaniza, A. M. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan Jiwa (JKJ)*, 10(2), 393–402. <https://doi.org/10.55984/leleani.v1i2.71>
- Djala, F. L. (2021a). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruangan Interna Rumah Sakit Umum Daerah Poso The Correlation of Nursing Therapeutic Communication Against Inpatient Satisfaction in the Internal Room of the Poso Regional Public*. 5(1), 41–47.
- Djala, F. L. (2021b). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruangan Interna Rumah Sakit Umum Daerah Poso The Correlation of Nursing Therapeutic Communication Against Inpatient Satisfaction in the Internal Room of the Poso Regional Public*. 5(1), 41–47.
- Hidayatullah, M. S. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(1), 62–73. <https://doi.org/10.33650/jkp.v8i1.1022>
- Melinda, P. R., Annalia, W., Raziansyah, Lucia, F., Annisa, F., Yohana, S., Dely, M., Widya, A., Ikhsan, F., & Arniati. (2022). *Komunikasi Terapeutik dalam Kesehatan*.
- Mongi, T. O. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Gmim Kalooran Amurang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 15(3), 263–269.
- Nursalam. (2014). Manajemen keperawatan. *Salemba Medika*, 4, 117.
- Presiden RI. (2014). UU No 36 tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan. *Presiden Republik Indonesia*, 1–78. [http://www.pdpersi.co.id/diknakes/data/regulasi/undang\\_undang/uu362014.pdf](http://www.pdpersi.co.id/diknakes/data/regulasi/undang_undang/uu362014.pdf)
- Purnamasari, N., & Putri Utami, D. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas Ii Dan Iii Rsud Wonosari Yogyakarta the Correlation Between Nursing Therapeutic Communication With Patient Satisfaction in Patient Room of Class Ii and Iii in Wonosari. *Jurnal Kesehatan Samodra Ilmu*, 10(1).
- Rochani, S. (2019). Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Penyakit Dalam Rumah Sakit Misi Lebak. *Jurnal Kesehatan Saelmakers Perdana*, 2(1), 43–55.