



## GAMBARAN KEMAMPUAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT

Anisa Sri Utami<sup>1\*</sup>, Rista Nora<sup>2</sup>, Riche Marchannela<sup>3</sup>, Yunita Zahra<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, Jln By Pass Aur Kuning, Tigo Baleh, Bukittinggi

\*Email Korespondensi: [anisautami95@gmail.com](mailto:anisautami95@gmail.com)

<sup>2</sup>Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, Jln By Pass Aur Kuning, Tigo Baleh, Bukittinggi

Email: [norarista@gmail.com](mailto:norarista@gmail.com)

<sup>3,4</sup>Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, Jln By Pass Aur Kuning, Tigo Baleh, Bukittinggi

**Submitted: 08-05-2024, Reviewer: 04-06-2024, Accepted: 25-06-2024**

### ABSTRACT

*Medical errors and patient dissatisfaction with services result from inadequate therapeutic communication. Description of the implementation of communication: 74% of nurses do not carry out therapeutic communication with patients. Therefore, researchers want to describe the therapeutic communication competence of nurses. This research method is descriptive study, where this research was carried out at RST Bukittinggi in an internal inpatient room with a sample size of 16 nurses. The results of this research show that the description of therapeutic communication skills is based on four indicators, namely giving a clear message 87.5% in the medium category, listening 93.8% in the medium category, providing responses 93.8% in the medium category and emotional handling 100% in the medium category. The conclusion of this research is a description of nurses' therapeutic communication in the medium category. So it is hoped that hospitals will continue to upgrade their knowledge about therapeutic communication and supervision from superiors for this communication component which can ultimately increase patient satisfaction.*

**Keywords:** *Therapeutic Communication, Nurse*

### ABSTRAK

Kesalahan medis dan ketidakpuasan pasien akan pelayanan akibat dari komunikasi terapeutik yang kurang diterapkan. Gambaran pelaksanaan komunikasi 74% perawat kurang melakukan komunikasi terapeutik kepada pasien. Oleh karena itu peneliti ingin menggambarkan kompetensi komunikasi terapeutik perawat. Metode penelitian ini deskriptive study, tempat penelitian ini dilakukan di RST Bukittinggi di ruangan rawat inap interne dengan banyak sampel sebanyak 16 orang perawat. Hasil penelitian ini mengatakan gambaran kemampuan komunikasi terapeutik berdasarkan empat indikator yaitu memberikan pesan yang jelas 87.5% dalam kategori sedang, mendengarkan 93.8% dalam kategori sedang, memberikan tanggapan 93.8% dalam kategori sedang dan penanganan emosional 100% dalam kategori sedang. Kesimpulan penelitian ini adalah gambaran komunikasi terapeutik perawat dalam kategori sedang. Sehingga di harapkan bagi rumah sakit terus melakukan upgrade ilmu tentang komunikasi terapeutik dan supervise dari atasan untuk komponen komunikasi ini yang akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata kunci:** *Komunikasi Terapeutik, Perawat*

### PENDAHULUAN

Komunikasi terapeutik dalam dunia keperawatan menjadi salah satu aspek penting dalam

pelayanan kesehatan, komunikasi terapeutik karena dilakukan secara sadar, memiliki tujuan untuk membantu proses pemulihan pasien,

dimana perawat diposisikan sebagai pihak yang memberi bantuan dan pasien merupakan penerima bantuan (Anjaswarni, 2016). Perawat memiliki kewajiban untuk selalu sadar bahwa tugas profesinya berhubungan dengan orang-orang sakit dan secara sosial sangat membutuhkan pertolongan (Khairani et al., 2021). Perawat dapat menjadi obat pertama bagi pasien dengan tutur kata yang lembut, senyum penuh ketulusan, sikap akrab, dan memotivasi pasien untuk sembuh (Siregar, 2016).

Gambaran pelaksanaan komunikasi menurut (Transyah & Toni, 2018) 74% perawat kurang melakukan komunikasi terapeutik terhadap pasien. Hasil observasi di tempat penelitian bahwa sebanyak 37.5% belum menerapkan komunikasi terapeutik. Faktor yang mempengaruhi komunikasi tidak berjalan dengan baik menurut (Arumsari et al., 2017) yaitu konflik peran, faktor demografi keluarga, kesalahpahaman, lingkungan dan situasi di ICU, dan kondisi psikologis keluarga.

Salah satu dampak dari hambatan dalam berkomunikasi dengan klien adalah ketidakpuasan klien terhadap pelayanan yang diberikan, berdasarkan hasil penelitian bahwa klien yang merasa tidak puas terhadap komunikasi yang dilakukan perawat bisa menyebabkan klien marah dan komplain baik itu diungkapkan secara langsung ataupun dituliskan di kotak saran (Syagitta et al., 2017). Dampak lainnya yaitu keselamatan pasien berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh yang menyatakan bahwa peningkatan pengetahuan dan *skill* komunikasi mempengaruhi penerapan keselamatan pasien. Berdasarkan hasil penelitian internasional (Izumi et al., 2017) menyatakan bahwa adanya hubungan antara komunikasi dan keselamatan pasien. Oleh karena itu penelitian ini untuk mengetahui gambaran kemampuan komunikasi terapeutik perawat.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif. Penelitian ini dilakukan di RST Bukittinggi dengan sampel sebanyak 16 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner sebanyak 40 pernyataan tentang kemampuan komunikasi terapeutik dengan 4

indikator yaitu memberi pesan yang jelas, mendengarkan, mendapatkan umpan balik, dan penanganan emosional interaksi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini digambarkan pada table berikut ini:

**Tabel 1**  
**Frekuensi dan Persentase Kemampuan Komunikasi Terapeutik Perawat dalam indikator memberikan pesan yang jelas**

Kategori	Frekuensi	Persentase
Baik	2	12.5
Sedang	14	87.5

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas kemampuan dalam indikator memberikan pesan yang jelas perawat dalam kategori sedang sebanyak 14 orang (87.5%).

**Tabel 2**  
**Frekuensi dan Persentase Kemampuan Komunikasi Terapeutik Perawat dalam indikator mendengarkan**

Kategori	Frekuensi	Persentase
Baik	1	6.8
Sedang	15	93.8

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas kemampuan dalam indikator mendengarkan perawat dalam kategori sedang sebanyak 15 orang (93.8%).

**Tabel 3**  
**Frekuensi dan Persentase Kemampuan Komunikasi Terapeutik Perawat dalam indikator memberikan tanggapan**

Kategori	Frekuensi	Persentase
Baik	1	6.8
Sedang	15	93.8



Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas kemampuan dalam indicator memberikan tanggapan perawat dalam kategori sedang sebanyak 15 orang (93.8%).

**Tabel 4**  
**Frekuensi dan Persentase Kemampuan Komunikasi Terapeutik Perawat dalam indikator Penanganan Emosional**

Kategori	Frekuensi	Persentase
Sedang	16	100

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa mayoritas kemampuan dalam indicator penanganan emosional perawat dalam kategori sedang sebanyak 16 orang (100%).

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian lainnya Khoir et al., (2020) mengatakan bahwa 60% responden mengatakan komponen komunikasi terapeutik dalam keadaan baik. Komunikasi terapeutik perawat 100% yang memiliki pengetahuan baik dan sikap yang *favorable* (Maulana & Iklima, 2018). Kemampuan komunikasi terapeutik di rumah sakit swasta lebih baik dari rumah sakit pemerintah (Fitria & Shaluhiah, 2017). Kemampuan komunikasi perawat yang baik akan berdampak kepada kepuasan pasien.

Keterampilan komunikasi terapeutik merupakan seni dalam berkomunikasi yang bersifat emosional kedekatan antara perawat dan pasien, sehingga mempengaruhi perkembangan diri pasien yaitu berguna untuk meningkatkan kemampuannya dalam mengatasi permasalahan khususnya permasalahan kesehatan yang dialaminya mengalami. Keterampilan komunikasi terapeutik yang baik dapat mempengaruhi motivasi, kepuasan, kepercayaan, dan mengatasi masalah psikologi pasien (Kornhaber et al., 2016). Terapeutik keterampilan komunikasi juga mampu mengendalikan perawat berupa peningkatan rasa percaya diri, kepuasan kerja, dan kemudahan dalam melaksanakan pelayanan keperawatan kepada pasien (Weber & Farrell, 2016). Sehingga perawat perlu melakukan komunikasi terapeutik sebagai kompetensi dasar yang wajib

dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja dan kepuasan pasien.

## SIMPULAN

Penelitian ini mengatakan bahwa setiap komponen kemampuan komunikasi terapeutik perawat mayoritas sedang. Sehingga diperlukannya beberapa kebijakan supervise serta rekomendasi pelatihan tentang komunikasi bagi perawat yang memberikan dampak mutu pelayanan di rumah sakit baik.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat yang telah memberikan pendanaan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

## REFERENSI

- Anjaswarni, T. (2016). *Komunikasi dalam Keperawatan*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Arumsari, D. P., Emaliyawati, E., & Sriati, A. (2017). Hambatan Komunikasi Efektif Perawat Dengan Keluarga Pasien Dalam Perspektif Perawat. *Jurnal Pendidikan Keperawatan Indonesia*, 2(2), 104. <https://doi.org/10.17509/jpki.v2i2.4745>
- Fitria, N., & Shaluhiah, Z. (2017). Analisis Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang Rawat Inap RS Pemerintah dan RS Swasta. *Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia*, 12(2), 191. <https://doi.org/10.14710/jpki.12.2.191-208>
- Izumi, S., Furusawa, Y., Bansho, M., & Tonomura, I. (2017). Identification of communication skills that improve patient safety culture: analysis of a communication skills training program for university hospital staff. Japanese. *Journal of Comprehensive Rehabilitation Science*, 8, 88–97. <https://doi.org/10.11336/jjcrs.8.88>
- Khairani, M., Salviana, D., & Bakar, A. (2021). Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat- Pasien. *Penelitian Psikologi*,





12(1), 25–27.

Khoir, M., Fauzi, A., & Holis, W. (2020). Therapeutic Communication Skills of Nurses in Hospital. *International Journal of Nursing and Health Services*, 3(2), 686–694.

<https://doi.org/10.35654/ijnhs.v3i2.197>

Kornhaber, R., Walsh, K., Duff, J., & Walker, K. (2016). Enhancing adult therapeutic interpersonal relationships in the acute health care setting: An integrative review. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 9, 537–546.

<https://doi.org/10.2147/JMDH.S116957>

Maulana, D. L., & Iklima, N. (2018). Gambaran Pengetahuan dan Sikap Perawat Tentang Komunikasi Terapeutik di Ruang Tenang Rs.Jiwa. *Jurnal Abdimas BSI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(3), 561–566.

Siregar, N. S. S. (2016). *Komunikasi terapeutik dokter dan paramedis terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan pada rumah sakit bernuansa islami di kota Medan.*

Syagitta, M., Sriati, A., & Fitria, N. (2017). Persepsi Perawat Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Efektif di IRJ Al – Islam Bandung. *Jurnal Keperawatan*, 5(2), 140–147.

Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Endurance*, 3(1), 88. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2487>

Weber, K., & Farrell, T. (2016). Developing therapeutic communication skills: integration of standardized client simulation in an associate degree nursing program. *University of Nevada Las Vegas*. <https://digitalscholarship.unlv.edu/thesesdissertations/2833/>

