

**Persepsi Klien Tentang Komunikasi Terapeutik Perawat Ditinjau
dari Latar Belakang Pendidikan Perawat**
*Client Perceptions About Nurse Therapeutic Communication in Terms of Nurse
Educational Background*

Rahmat Pannyiwi^{*1}, Nurhaedah², Andi Hariati³, Rezqiqah Aulia Rahmat⁴

^{1,2,3}Stikes Amanah Makassar

⁴Universitas Bosowa

Artikel info

Artikel history:

Received: 26-05-2021

Revised : 30-05-2021

Accepted: 31-05-2021

Abstract

The therapeutic communication is aimed to change the clients' behavior in reaching an optimal awareness. This research aimed to obtain a client perception view about Nursery Therapeutic Communication in Intensive Surgery Care Unit at Hospital Sidenreng Rappang Regency. The kind of research is descriptive with purposive sampling according to inclusive criteria. The variables are verbal and in-verbal communications. Instrument to collect data is questionnaire, whereas the questionnaires are directly fulfilled by the respondents. From the analysis, the researcher found that the 63,5 % of respondents have a good perception toward nursery verbal therapeutic communication and the non-verbal the researcher found that the 85% of respondents have a good perception toward nursery non-verbal terapeutik. The result shows a great clients' perception about nursery therapeutic communications. As for the suggestion, Hospital Sidenreng Rappang Regency shall give a fresh knowledge or seminars to operasional nurses about nursery therapeutic communications in hospital scope.

Abstrak

Komunikasi terapeutik ditujukan untuk mengubah perilaku klien dalam mencapai tingkat kesadaran yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran persepsi klien tentang Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang Perawatan Bedah Rumah Sakit Arifin Nu'mang Sidenreng Rappang. Jenis penelitian adalah deskriptif, pengambilan sampel menggunakan tehnik purposive sampling, dengan tehnik penarikan sampel sesuai dengan kriteria inklusi. Variabel yang diteliti adalah Komunikasi terapeutik verbal dan non verbal. Data diperoleh dari koesioner yang diisi langsung oleh responden. Dari analisa univariat diperoleh hasil antara komunikasi terapeutik verbal sebanyak 63,5% yang mempersepsikan baik dan non verbal perawat sebanyak 85% yang mempersepsikan baik. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah persepsi klien tentang komunikasi terapeutik perawat menunjukkan hasil yang cukup baik. Adapun saran bagi Rumah Sakit Arifin Nu'mang Sidenreng Rappang hendaknya melakukan penyegaran kepada perawat pelaksana tentang komunikasi terapeutik perawat berupa pelatihan atau seminar-seminar di lingkup rumah sakit.

Kata Kunci:

*Persepsi; Perawat;
Komunikasi,
Terapeutik*

Korespondensi:

Rahmat Pannyiwi, email: rahmatpannywi79@gmail.com

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan yang dirasakan, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. Dalam menyelenggarakan upaya menjaga kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit tidak terlepas dari profesi keperawatan yang berperan penting karena pelayanan keperawatan menjamin adanya asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi dalam program pengendalian kualitas di Rumah Sakit, mengingat pelayanan keperawatan berlangsung terus menerus selama 24 jam sehari (Nurhasni, 2018).

Komunikasi merupakan aspek penting yang harus dimiliki oleh perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan. Perawat dituntut dapat menjadi figur yang dibutuhkan oleh pasien, menyukai pasien dan memiliki keinginan untuk menolong orang lain oleh sebab itu diharapkan perawat senantiasa bersifat hangat, toleran dan dapat berempati. Perawat yang memiliki ketrampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan pasien, serta dapat memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan untuk meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit (Afnuhazi Ridhyalla, 2014; Suhaela et al, 2017). Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pasien terhadap komunikasi perawat akan bermanfaat dalam memonitor dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran meneliti persepsi klien tentang komunikasi terapeutik perawat di Ruang Perawatan Bedah Rumah Sakit Arifin Nu'mang Sidenreng Rappang.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimen dengan jenis penelitian deskriptif dengan bentuk penelitian observatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan di ruang perawatan bedah Rumah Sakit Arifin Nu'mang Sidenreng Rappang yang dilaksanakan pada tanggal 21 Mei s/d 3 Juni 2016. Teknik penarikan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 40 subjek. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan cara mencari subjek yang sesuai dengan kriteria inklusi. Data kemudian dikelompokkan ke dalam suatu tabel menurut sifat-sifat yang dimiliki kemudian diolah secara kualitatif.

HASIL

Karakteristik Subjek

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa dari 40 subjek terdapat 23 subjek (57,5%) yang berjenis kelamin laki-laki dan terdapat 17 subjek (42,5%) yang berjenis kelamin perempuan. Subjek dalam penelitian ini memiliki jenjang pendidikan yang berbeda-beda, terdapat 2 subjek (5%) tidak pernah sekolah, terdapat 8 subjek (20%) dengan jenjang pendidikan SD, terdapat 9 subjek (22,5%) dengan tingkat pendidikan SMP serta terdapat 21 subjek (52,5%) dengan tingkat pendidikan SMA. Selain itu, terdapat 12 subjek (30%) yang

termasuk kategori umur dewasa muda dan terdapat 28 subjek (70%) yang termasuk dalam kategori umur dewasa penuh.

Tabel 1. Karakteristik Subjek (n=40)

Variabel	n	%
Jenis kelamin		
Laki-laki	23	57,5
Perempuan	17	42,5
Jenjang Pendidikan		
Tidak sekolah	2	5,0
SD	8	20,0
SMP	9	22,0
SMA	21	52,5
Umur		
Dewasa muda	12	30,0
Dewasa penuh	28	70,0
Komunikasi		
Terapeutik verbal perawat		
Baik	27	67,5
Kurang baik	13	32,5
Terapeutik nonverbal perawat		
Baik	34	85,0
Kurang baik	6	15,0
Penampilan personal		
Baik	34	85,0
Kurang baik	6	15,0
Intonasi		
Baik	31	77,5
Kurang baik	9	22,5
Ekspresi wajah		
Baik	30	75,0
Kurang baik	10	25,0
Sikap tubuh		
Baik	22	55,0
Kurang baik	18	45,0
Jarak		
Baik	17	42,5
Kurang baik	23	57,5
Sentuhan		
Baik	29	72,5
Kurang baik	11	27,5
Jumlah	40	100,0

Tabel 1 juga menunjukkan bahwa terdapat 27 subjek (67,5%) yang mempersepsikan baik teknik komunikasi terapeutik verbal perawat dan terdapat 13 subjek (32,5%) yang mempersepsikan kurang baik tentang teknik komunikasi terapeutik verbal perawat saat berinteraksi dengan klien. Hampir keseluruhan responden yaitu terdapat 34 subjek (85%) yang mempersepsikan baik dan hanya terdapat 6 subjek (15%) yang mempersepsikan kurang

baik tentang penampilan personal perawat saat berinteraksi dengan klien. Sedangkan secara keseluruhan, terdapat 34 subjek (85%) yang mempersepsikan baik dan terdapat 6 subjek (15%) yang mempersepsikan kurang baik.

Teknik komunikasi terapeutik nonverbal perawat pada Tabel 1 jika dijelaskan secara per item, terdapat 31 subjek (77,5%) yang mempersepsikan baik dan hanya 9 subjek (22,5%) yang mempersepsikan kurang baik tentang penggunaan intonasi oleh perawat saat berinteraksi dengan klien. Selain itu, terdapat 30 subjek (75%) yang mempersepsikan baik dan 10 subjek (25%) yang mempersepsikan kurang baik ekspresi wajah perawat saat berinteraksi dengan klien. Terdapat 22 subjek (55%) yang mempersepsikan baik dan terdapat 18 subjek (45%) yang mempersepsikan kurang baik tentang sikap tubuh perawat saat berinteraksi dengan klien. Terdapat 17 subjek (42,5%) yang mempersepsikan baik dan terdapat 23 subjek (57,5%) yang mempersepsikan kurang baik tentang penggunaan jarak oleh perawat saat berinteraksi dengan klien. Terdapat 29 subjek (72,5%) yang mempersepsikan baik dan terdapat 11 subjek (27,5%) yang mempersepsikan kurang baik tentang pemberian sentuhan terapeutik perawat saat berinteraksi dengan klien.

PEMBAHASAN

Komunikasi terapeutik memegang peranan penting dalam membantu memecahkan masalah yang dihadapi oleh klien dimana kualitas asuhan keperawatan yang diberikan kepada klien sangat dipengaruhi oleh hubungan perawat dengan klien yang terapeutik. Komunikasi terapeutik terdiri dari dua bagian yaitu komunikasi verbal terapeutik dan komunikasi nonverbal terapeutik (Balik et al, 2018; Djala, 2021).

Komunikasi verbal terapeutik

Komunikasi terapeutik verbal perawat yang efektif seharusnya menggunakan kalimat yang jelas, ringkas dan mudah dimengerti, relevan dengan kebutuhan klien, menggunakan kata-kata yang mudah dimengerti, waktu yang tepat serta diselingi humor untuk menghibur klien atau mengurangi ketegangan yang dihadapi klien (Anjaswarni, 2016).

Hasil penelitian (Tabel 1) menunjukkan teknik penggunaan komunikasi terapeutik verbal perawat sudah efisien, namun beberapa tehnik komunikasi terapeutik verbal perawat belum diaplikasi oleh perawat dengan baik seperti: ketepatan waktu dalam menyampaikan informasi kepada klien mengenai kesehatannya, perbendaharaan kata yang dimiliki oleh perawat masih kurang. Perawat masih sering menggunakan istilah medis saat berinteraksi dengan klien sehingga klien kurang mengerti tentang hal yang dimaksudkan oleh perawat serta kurangnya minat perawat untuk berinteraksi dengan klien jika hanya untuk sekedar menghibur, membuat klien tertawa atau merasa rileks terhadap pembedahan yang akan dialami atau dampak dari pembedahan yang dialami oleh klien bahwa tertawa mampu mengatasi ketegangan dan rasa sakit yang disebabkan oleh stress serta mampu meningkatkan keberhasilan perawat dalam memberikan dukungan emosional terhadap klien. Hal ini jika dilakukan akan sangat membantu klien dalam mengatasi stress yang dialami akibat pembedahan atau dampak dari pembedahan yang dialami, bahwa humor mampu merangsang produksi hormone katekolamin dan hormon yang menimbulkan perasaan sehat, meningkatkan toleransi terhadap sakit, mengurangi ansietas serta memfasilitasi relaksasi pernafasan (Muliati, 2016).

Komunikasi nonverbal terapeutik

Penampilan personal

Dalam melakukan interaksi dengan klien, perawat harus memperhatikan penampilan dirinya untuk menciptakan citra diri dan profesional yang positif, yang harus diperhatikan

perawat tentang penampilan personalnya antara lain jenis pakaian, tata rias, perhiasan, kerapian serta kebersihan diri perawat. Namun dari 40 responden masih terdapat 15% subjek (Tabel 1) yang mempersepsikan penampilan personal perawat kurang baik, hal ini mungkin disebabkan oleh masih terdapatnya beberapa perawat yang menggunakan perhiasan yang terbuat dari karet atau sejenis logam, tidak menggunakan seragam dinas terutama pada malam hari serta masih terdapat perawat yang menggunakan alas kaki selain sepatu masuk didalam ruang perawatan klien padahal ruangan tersebut bukan ruangan steril.

Dari hasil pengumpulan data yang dilakukan lebih dari separuh responden mempersepsikan baik hal ini menunjukkan bahwa penampilan personal perawat sudah menunjukkan citra profesi yang positif dimana dalam hal ini sangat mempengaruhi asuhan keperawatan yang diberikan kepada klien bahwa meskipun penampilan tidak mencerminkan kemampuan akan tetapi sangat berpengaruh dalam membina hubungan saling percaya dengan klien (Ladesvita dan Khoerunnisa, 2017).

Intonasi

Tingginya persepsi yang baik dari klien tentang intonasi perawat saat berinteraksi dengan klien disebabkan oleh karena perawat dalam berinteraksi dengan klien cukup menyadari emosi yang harus diperankan dalam menjalankan profesinya, dalam hal ini perawat dituntut mampu menciptakan suasana hangat, penuh perhatian dan ramah kepada semua klien yang ada bahwa perawat harus mampu menyadari dan mengontrol emosinya ketika sedang berinteraksi dengan klien sebab maksud untuk menyampaikan perhatian, keramahan dapat terhalang oleh intonasi suara perawat yang kurang simpatik kepada klien (Safrida et al, 2015).

Ekspresi wajah

Dalam hal ini perawat dituntut harus mampu menunjukkan ekspresi penerimaan, keramahan atau perhatian kepada klien yang dapat ditunjukkan melalui kontak mata atau tersenyum saat berinteraksi dengan klien bahwa perawat harus dapat senantiasa mengajak klien tersenyum karena dengan tersenyum dapat membuat mereka lebih baik dan merasa lebih nyaman (Suplin et al, 2016). Namun dari 40 responden masih terdapat 25% subjek (Tabel 1) yang mempersepsikan kurang baik tentang ekspresi wajah perawat saat berinteraksi dengan klien. Hal ini disebabkan oleh karena masih terdapat beberapa teknik penggunaan ekspresi wajah yang terapeutik belum diaplikasikan perawat dengan baik, diantaranya adalah kurangnya perhatian perawat dalam mempertahankan kontak mata saat berkomunikasi dengan klien bahwa orang yang mempertahankan kontak mata selama berinteraksi adalah orang yang dapat dipercaya dan mampu menjadi pendengar yang baik. Demikian juga bahwa terdapat korelasi antara kontak mata dengan keramahan karena itu melakukan kontak mata biasanya menunjukkan keramahan atau keinginan untuk terlibat dalam suatu interaksi.

Sikap tubuh

Sikap tubuh perawat dalam komunikasi terapeutik harus mampu menunjukkan sikap terbuka, perhatian, kompromisasi, dan sikap siap selalu dalam membantu klien (Ajaswarni, 2016). Dalam penelitian terdapat subjek yang hampir sama antara subjek yang mempersepsikan baik dengan subjek yang mempersepsikan kurang baik.

Penggunaan sikap tubuh perawat dalam berinteraksi dengan klien sudah cukup menunjukkan sikap yang terapeutik namun ada beberapa hal yang harus diperhatikan agar menjadi lebih baik seperti sikap perawat kurang menunjukkan sikap penerimaan atau berperan sebagai pendengar yang baik untuk klien (Sumakul et al, 2019). Hal ini dapat dilihat dalam sikap tubuh perawat saat mendengarkan keluhan klien yang tidak disertai anggukan kepala

atau sikap membungkukkan badan kearah klien, hal lain mengenai posisi perawat saat berkomunikasi dengan klien sebaiknya dalam posisi duduk agar tidak menunjukkan sikap dominan atau menguasai namun hal ini mungkin disebabkan karena kondisi ruangan yang agak sesak sehingga tidak memungkinkan perawat untuk duduk, kondisi ini dipengaruhi oleh jumlah tempat tidur dalam tiap ruangan terlalu banyak disertai dengan jumlah pembesuk klien yang biasanya cukup banyak jumlahnya (Ajaswarni, 2016).

Terdapat lima hal yang harus dilakukan perawat dalam menghadirkan diri secara fisik saat berkomunikasi dengan klien yaitu perawat harus dalam posisi yang berhadapan/sejajar, mempertahankan kontak mata, membungkuk kearah klien, mempertahankan sikap terbuka serta rileks (Kurniawan et al, 2019; Sarfika et al, 2018).

Jarak

Penelitian ini menunjukkan bahwa jarak yang digunakan oleh perawat saat berkomunikasi dengan klien bukan jarak intim terapeutik, perawat cenderung menggunakan jarak lebih dari 45 cm sedangkan jarak yang mestinya digunakan oleh perawat adalah jarak 0 cm s/d 45 cm. Padahal jarak sangat mempengaruhi kelancaran komunikasi. 0 cm diartikan interaksi perawat dengan klien dimana perawat berbicara dengan klien sambil menyentuh klien dengan tangan perawat sebagai ungkapan caring perawat terhadap klien. (Mundakir 2017; Sarfika, 2018).

Sentuhan

Penelitian ini menunjukkan bahwa sentuhan terapeutik perawat diterima dengan baik oleh klien dimana dengan sentuhan, klien merasa diperhatikan dan diterima. Sentuhan perawat menunjukkan sikap memahami, mendukung, memberi perhatian dan kasih sayang perawat terhadap klien, (Ajaswarni, 2016; Sarfika et al, 2018). Namun dari 40 subjek masih terdapat 11 subjek (Tabel 1) yang yang mempersepsikan kurang baik, mereka merasa jarang disentuh oleh perawat padahal sentuhan terapeutik tidak hanya sebagai ungkapan perhatian semata tetapi juga meningkatkan pemulihan fisik dari dampak pembedahan yang dialami, bahwa selain untuk pengobatan, pemeriksaan pasien dan pemberian obat, sentuhan perawat juga memiliki maksud memberikan kasih sayang dan perhatian.

Sentuhan terapeutik dianggap paling menolong dalam situasi dimana klien mengalami ketakutan, ansietas dan defresi saat akan menghadapi pembedahan atau dampak dari pembedahan yang dialaminya. Sentuhan juga sangat penting bagi klien yang membutuhkan dukungan, asuhan atau terhadap klien yang memiliki kesulitan untuk menyampaikan secara verbal, klien yang mengalami disorientasi atau pada klien dengan penyakit terminal. Sentuhan terkait dengan stimulasi reseptor yang terdapat pada kulit yang menyampaikan pesan ke otak yang kemudian di interpretasikan oleh orang yang disentuh. Mengatakan bahwa sentuhan terapeutik penting dilakukan saat pasien sedang sedih. Sentuhan pada situasi ini mempunyai arti empati, sentuhan juga dapat menunjukkan arti kepedulian perawat terhadap klien (Ajaswarni, 2016; Sarfika, 2018).

SIMPULAN DAN SARAN

Persepsi klien tentang komunikasi terapeutik verbal perawat saat berinteraksi dengan klien menunjukkan hasil yang cukup baik, namun terdapat beberapa subjek yang mempersepsikan kurang baik terhadap klien. Hal ini karena terdapat beberapa teknik komunikasi terapeutik yang belum diaplikasikan dengan baik seperti perbendaharaan kata, ketepatan waktu penyampaian informasi serta humor. Sedangkan, persepsi klien tentang teknik komunikasi terapeutik nonverbal menunjukkan hasil yang cukup baik, namun masih

terdapat juga subjek yang masih mempersepsikan kurang baik. Hal ini disebabkan masih terdapat tehnik komunikasi non verbal yang belum sepenuhnya diaplikasikan dengan baik oleh perawat, seperti penggunaan jarak komunikasi, sikap tubuh saat berkomunikasi serta pemberian sentuhan pada klien

DAFTAR PUSTAKA

- Afnuhazi, Ridhyalla 2014. Komunikasi terapeutik dalam keperawatan jiwa. Jakarta: Gosyen Publishing.
- Anjaswarni T. 2016. Komunikasi Dalam Keperawatan. Jakarta: Pusdik SDM Kesehatan.
- Balik YSM, Hariyanto T, Maemunah N. 2018. Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga di Yayasan Slb Bakti Luhur Malang. *Nursing News*. 3(1): 399-410.
- Djala LF. 2021. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Internal Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal Medicine*. 5(1): 41-47.
- Kurniawan R, Rantona S, Asmaul Husna. 2019. Pesan Verbal – Nonverbal Pada Komunikasi Terapeutik; Latihan Bicara Pasien Anak Celah Bibir dan Langit-Langit (CBL) di Kota Bandung. *Jurnal Common*. 3(2): 195-204.
- Ladesvita F, Khoerunnisa N. 2017. Dampak Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Warakas Jakarta Utara. *Jurnal Akademi Keperawatan Husada Karya Jaya*. 3(1): 5-10.
- Muliati. 2016. Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Hemodialysis Di Rumah Sakit Columbia Asia Medan. [Skripsi]. Medan: Univeristas Medan Area.
- Mundakir. 2016. Buku Ajar Komunikasi Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta: Indomedia Pustaka.
- Nurhasni. 2018. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Ampibabo Kabupaten Patigi Moutong. *e Jurnal Katalogis*. 6(4): 171-181.
- Safrida S, Puta R Kuswantoro, Supriati L. 2015. Hubungan Tingkat Kecerdasan Emosi Dengan Pelaksanaan Teknik Komunikasi Terapeutik Perawat di RSJ dr Radjiman Wediodiningrat Lawang. *BIMIKI*. 3(1): 12-21.
- Sarfika R, Maesa AE, Windy F. 2018. Buku Ajar Keperawatan Dasar 2 Komunikasi Terapeutik Dalam Keperawatan. Padang: Andalas University Press.
- Suhaila E, Susanto, Kusumo PM. 2017. Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Bedah Sentral Rsud Kota Yogyakarta. *Proceeding Health Architecture*. 1(1): 83-95.
- Suplin, Juhaepa, Sarpin. 2016. Etika Perawat Dalam Praktik Pelayanan Kesehatan Pada Pasien (Studi Sosiologi Kesehatan Di Puskesmas Lakansai Kecamatan Kulisusu Utara Kabupaten Buton Utara). 1(1): 287-295.