

PENINGKATAN KINERJA TENAGA PERAWAT DENGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK

Silvia Ni Nyoman Sintari¹, I Dewa Gede Candra Dharma², Desak Made Ari Dwi Jayanti³, Hendro Wahyudi⁴, Anak Agung Ayu Eka Cahyani⁵

^{1,2,3,4}Program Studi Keperawatan Program Sarjana STIKes Wira Medika Bali

⁵Teknologi Laboratorium Medis Program Sarjana Terapan STIKes Wira Medika Bali

(Jl. Kecak No.9A, Tonja, Kec. Denpasar Utara, Kota Denpasar, Bali 80239)

e-mail: silviasintari78@gmail.com

ABSTRAK

Komunikasi merupakan modal utama dalam suatu interaksi. Melalui komunikasi akan dapat menciptakan suasana interaksi yang baik. Komunikasi terapeutik menjadi modal dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan. Tujuan pengabdian masyarakat ini adalah untuk meningkatkan kinerja perawat melalui komunikasi terapeutik. Metode yang digunakan dalam pengabdian masyarakat ini adalah dengan ceramah, tanya jawab dan demonstrasi. Pelaksanaan pengabdian masyarakat telah terlaksana dengan baik. Hasil pengabdian masyarakat menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan peserta pengabdian masyarakat setelah diberikan materi mengenai komunikasi terapeutik yang terlihat dari adanya peningkatan rerata pretest dan posttest yaitu $2,6 \pm 0,82$ menjadi $4 \pm 0,84$. Komunikasi terapeutik menjadi sarana dan alat dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga akan dapat meningkatkan kinerja perawat.

Kata Kunci: komunikasi terapeutik, kinerja perawat

ABSTRACT

Communication is the main capital in an interaction. Through communication will be able to create an atmosphere of good interaction. Therapeutic communication is an asset in providing nursing care services. The purpose of this community service is to improve the performance of nurses through therapeutic communication. The methods used in this community service are lectures, questions and answers and demonstrations. The implementation of community service has been carried out well. The results of the community service showed that there was an increase in the knowledge of community service participants after being given material on therapeutic communication which was seen from the increase in the pretest and posttest mean, namely 2.6 ± 0.82 to 4 ± 0.84 . Therapeutic communication is a means and tool in improving service quality so that it can improve nurse performance.

Key Words: therapeutic communication, nurse performance

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien dalam menerima pelayanan asuhan keperawatan dapat dipengaruhi oleh keterampilan berkomunikasi secara terapeutik yang dimiliki oleh seorang perawat didalam membina hubungan rasa percaya dengan pasien. Disamping dapat memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan

asuhan keperawatan juga dapat meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit itu sendiri. Hal ini dapat terlihat dari penelitian yang dilakukan oleh Sembiring (Sembiring & Munthe, 2019) pada rumah sakit di Serdang, dengan judul hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan

kepuasan pasien rawat inap yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien yang dirawat.

Komunikasi terapeutik adalah hubungan perawat dengan pasien yang disusun untuk sarana tujuan terapi dalam meningkatkan kesembuhan yang memadai. Aktivitas komunikasi yang terapeutik membantu pasien yang dirawat menjadi lebih singkat dan cepat. Berlangsungnya komunikasi terapeutik dimulai dengan hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Prioritas dalam konteks pelayanan keperawatan kepada pasien yang pertama pasien harus yakin bahwa perawat bisa membantu memberikan pelayanan keperawatan untuk mengatasi keluhannya. Perawat juga sungguh-sungguh harus bisa diyakini dan mengedepankan pada keahlian yang dimiliki sehingga pasien tidak ragu atas keahlian yang dimiliki oleh perawat (Fajriyanti, 2021).

Keberhasilan yang diperoleh rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien sehingga kebutuhan pasien dapat terpenuhi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan pada sebuah rumah sakit di Jepara, dengan judul pengaruh komunikasi terapeutik terhadap pelayanan perawat. Hasil penelitiannya didapatkan bahwa penanganan yang diberikan seorang perawat dengan komunikasi terapeutik yang baik dapat menyelesaikan masalah yang dimiliki dan menjalin hubungan yang baik antar perawat dan pasien selama menjalani pengobatan di rumah sakit. Kualitas pelayanan perawat yang dimiliki semakin dapat dipercaya, dimana pasien merasa nyaman selama menjalani perawatan (Prismeiningrum, 2015).

METODE

Pelaksanaan pengabdian masyarakat terdiri dari beberapa tahap yaitu tahap

persiapan, pelaksanaan dan evaluasi. Pada tahap persiapan dilakukan studi literatur, analisis lokasi pengabdian masyarakat dan penyusunan proposal pengabdian masyarakat. Analisis lokasi kegiatan berupa penentuan tempat dan waktu pelaksanaan, sasaran pelaksanaan, perizinan kepihak rumah sakit. Sasaran dalam kegiatan Pengabdian Masyarakat ini adalah Petugas Kesehatan yaitu Perawat dirumah UPTD Rumah Sakit Jiwa Provinsi Bali. Pada tahap persiapan juga dilakukan analisis alat dan bahan yang dibutuhkan pada saat pelaksanaan kegiatan.

Pada tahap pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan menyiapkan peralatan dan media yang digunakan berupa LCD, power point, Laptop, microfone, kertas undian. Selain itu juga menyiapkan tempat untuk peserta pengabdian masyarakat. Pada tahap pelaksanaan kegiatan adapun metode yang digunakan adalah ceramah, tanya jawab dan demonstrasi. Sebelum dilakukan penyuluhan kesehatan dilakukan pre-test, kemudian dilanjutkan dengan menjelaskan materi tentang komunikasi terapeutik serta mendemonstrasikan penerapan komunikasi terapeutik. Setelah kegiatan penyuluhan dan demonstrasi maka dilakukan kegiatan post-test.

Pada tahap evaluasi dilakukan evaluasi pada tahap perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi pasca kegiatan. Evaluasi perencanaan dilakukan untuk mengevaluasi semua proses perencanaan mulai dari penentuan tempat, sasaran dan pembuatan proposal kegiatan. Evaluasi pelaksanaan dilakukan untuk mengevaluasi sepanjang pelaksanaan penyuluhan Kesehatan dari keaktifan peserta dan proses pelaksanaan edukasi dan demosntrasi. Evaluasi pasca kegiatan dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana pemahaman audiens terkait materi yang telah disampaikan yang dapat dilihat dari nilai dari pre dan post test.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengetahuan audiens diukur melalui kegiatan pre-tes dan post-tes. Pertanyaan untuk mengukur pengetahuan audiens terdiri dari 5 pertanyaan tentang isi materi yang disampaikan pada saat penyuluhan. Pertanyaan baik itu pre-tes maupun post-tes memuat pertanyaan yang sama. Pertanyaan berupa pernyataan benar-salah. Hasil penilaian pre-tes dan post-tes tertera pada tabel 1.

Table 1 Distribusi pengetahuan berdasarkan jumlah pertanyaan

Pertanyaan	n	Pre-test	Pos-test
1. Melakukan fase Pra interaksi dengan mengecek catatan medis dan menyiapkan alat	15	13	15
2. Melakukan fase orientasi dengan memperkenalkan nama, menanyakan identitas pasien, evaluasi validasi, melakukan kontrak topik waktu dan tempat	8		13
3. Melakukan fase kerja dan memberikan reinforcement yang positif	4		9
4. Melakukan fase terminasi meliputi evaluasi subjektif, objektif, rencana tindak lanjut, kontrak yang akan datang	6		13
5. Indikator kinerja dapat meliputi : kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas, tanggung jawab	8		10

Tabel.2 Pengetahuan Tentang Komunikasi Terapeutik

Pengetahuan Komunikasi Terapeutik	n	Rerata	SB
Pre-test	15	2,6	0,82
Post test	15	4	0,84

Hasil pengabdian masyarakat pada perawat di UPTD Rumah Sakit Jiwa Propinsi Bali, berdasarkan hasil

kuesioner yang dibagikan sebelum pelaksanaan dan sesudah pelaksanaan terdapat perbedaan hasil sebelum dan sesudah dilaksanakannya kegiatan dapat dilihat dari adanya peningkatan rerata nilai pretest 2,6 menjadi 4 saat posttest. Pada saat penyuluhan Kesehatan tentang komunikasi terapeutik seluruh perawat memahami materi yang disampaikan oleh narasumber. Hasil yang telah dicapai dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berupa peningkatan pengetahuan tentang komunikasi terapeutik.

Perawat adalah tenaga yang mempunyai kemampuan baik secara intelektual, teknis maupun interpersonal dan moral, bertanggungjawab serta berwenang untuk melaksanakan asuhan keperawatan. Menurut Lokakarya Nasional Keperawatan tahun 1983 dimana keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan berdasarkan ilmu keperawatan berbentuk pelayanan bio-psikososio-spiritual yang komprehensif, ditujukan kepada individu, keluarga serta masyarakat baik yang sakit ataupun yang sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia (Triwibowo, 2013).

Kurangnya pengetahuan karena keterbatasan informasi pelaksanaan oleh perawat terkait komunikasi terapeutik yang tepat dapat mempengaruhi dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Notoadmojo (2018), menyatakan bahwa pembentukan tindakan dan perilaku dimulai dengan domain Kognitif, artinya subjek terlebih dahulu memiliki pengetahuan, jadi harus selalu dilakukan penyegaran terkait komunikasi terapeutik untuk meningkatkan pengetahuan perawat. Menurut Robbins (Asmuji, 2010), pendidikan tinggi bukan prasyarat mendapatkan kinerja yang baik.

Pendidikan hanya sebagai prediktor yang kuat untuk kinerja seseorang. Idealnya, perawat dengan semakin tinggi pengetahuan, keterampilan dan kemampuannya, semakin luas wawasannya, dan semakin jelas visi dan misinya, sehingga semakin tinggi pula kinerjanya dalam menjalankan tugasnya dalam memberikan asuhan keperawatan

Indikator kinerja perawat baik adalah tingkat kepuasan pasien dan perawat tinggi serta zero complain dari pelanggan (Kurniadi, 2013). Menurut Nursalam (Siahaan, 2017), indikator kinerja perawat dapat dilihat dari pelaksanaan standar praktik keperawatan yang merupakan pedoman bagi perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan. Standar pelayanan keperawatan berfungsi untuk mengevaluasi pelayanan keperawatan yang telah diberikan kepada pasien sehingga menjadi lebih terarah.

Kepuasan pasien dalam menerima pelayanan asuhan keperawatan dapat dipengaruhi oleh ketrampilan berkomunikasi secara terapeutik yang dimiliki oleh seorang perawat didalam membina hubungan rasa percaya dengan pasien. Disamping dapat memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan asuhan keperawatan, juga dapat meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit itu sendiri. Hal ini dapat terlihat dari penelitian yang dilakukan oleh Sembiring (Sembiring & Munthe, 2019) pada rumah sakit di Serdang, dengan judul hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien yang dirawat.

Berdasarkan uraian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan

dalam menerima pelayanan perawat. Kepuasan pasien sangat berhubungan dengan mutu pelayanan sebuah rumah sakit.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil pengabdian masyarakat mengenai peningkatan kinerja tenaga perawat dengan komunikasi terapeutik menunjukkan hasil bahwa adanya peningkatan pengetahuan peserta pengabdian masyarakat dimana nilai pretest sejumlah 2,6 menjadi 4 setelah post-test. Perawat menjadi sasaran utama dalam pengabdian masyarakat terkait penerapan komunikasi terapeutik di UPTD Rumah Sakit Jiwa Propinsi Bali. Perawat mampu menerapkan komunikasi terapeutik sesuai dengan tahapan atau fase komunikasi terapeutik. Disarankan kepada peserta agar selalu mengasah dan meningkatkan komunikasi terapeutik yang dilakukan selama memberikan pelayanan dengan cara secara rutin melakukan pelatihan atau workshop tentang komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik akan dapat meningkatkan kualitas, mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kami ucapkan kepada STIKes Wira Medika Bali yang telah mensupport kegiatan pengabdian masyarakat ini sehingga dapat terselenggara dengan baik

DAFTAR PUSTAKA

- Chotimah, L. J. (2017). *Hubungan Pelayanan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Lansia Di Puskesmas Kecamatan Puring* [Doctoral Dissertation]. STIKES Muhammadiyah Gombong.
- Fajriyanti, N. A. (2021). *Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Pasien Di Rumah Sakit Dr. H. Kumpulan Pane Kota Tebing Tinggi* [Skripsi

- tidak terpublikasi]. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Kurniadi, A. (2013). *Manajemen Keperawatan dan Prospektifnya : Teori, Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: FKUI
- Muhith, A. & Siyoto, S. (2018). *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health*. Andi.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Potter, P. A. & Perry, A. G. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, & Praktik (Ed.4)*. Jakarta: EGC.
- Prabowo, T. (2014). *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Pustaka Baru.
- Prismeiningrum, M. W. (2015). *Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat* [Thesis, Universitas Negeri Semarang]. UNNES Repository. <http://lib.unnes.ac.id/id/eprint/22915>
- Sembiring, I. M., & Munthe, N. B. G. (2019). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap*. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 1(2), 54-61. <https://doi.org/10.35451/jkf.v1i2.170>
- Siahaan Juwita Verawati (2017), *Pengaruh Pelatihan Ronde Keperawatan Terhadap Kinerja Perawat*
- Triwibowo. (2013). *Manajemen Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*. Jakarta: TIM
- Vita, N. I. (2021). *Komunikasi Terapeutik Dialogis*. Scopindo Media Pustaka.