
PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM KEPERAWATAN PADA PERAWAT DI RUMAH SAKIT X BEKASI

Peggy Sara Tahulending¹, Riama Marlyn Sihombing², Maria M.Y. Apelaby³, Christie Lidya Rumerung⁴, Adventina Delima Hutapea⁵

^{1,2,3,4,5}Fakultas Keperawatan Universitas Pelita Harapan

peggy.tahulending@uph.edu, riama.sihombing@uph.edu, maria.yoche@uph.edu

Abstrak

Kualitas komunikasi dalam interaksi antara perawat dan pasien memiliki pengaruh besar pada perawatan pasien. Komunikasi perawat yang tidak tepat dapat memengaruhi asuhan keperawatan yang diberikan pada pasien. Salah satunya dapat terjadi kesalahan dalam pemberian obat. Menurut *American Nurse Association* (ANA) standar pelayanan yang profesional termasuk didalamnya adanya etika dalam lingkup praktek. Komunikasi adalah komponen inti dari hubungan yang baik, kolaborasi dan kerjasama, yang merupakan aspek penting dari profesional dan praktek keperawatan. Tenaga kesehatan saat ini menunjukkan bahwa masih sering terjadinya masalah dalam berkomunikasi yang dapat berakibat pada pasien. Rumah sakit X di Bekasi telah memiliki divisi training dan edukasi akan tetapi perawat di rumah sakit X butuh diberikan pelatihan komunikasi sebagai langkah awal pencegahan masalah komunikasi. Tujuan PKM ini untuk meningkatkan pemahaman Teknik komunikasi terapeutik yang efektif dalam keperawatan. Metode pelaksanaan kegiatan ini diawali dengan menyebarkan kuesioner *pre test*, dilanjutkan dengan pemberian materi komunikasi terapeutik, dilanjutkan dengan role play komunikasi dan pengisian kuesioner *post test*. Hasilnya dari 40 perawat yang mengikuti dan mengisi kuesioner kegiatan didapatkan hasil terdapat peningkatan pemahaman tentang komunikasi efektif ($p=0.001$). Rekomendasi diharapkan dilaksanakan program pelatihan komunikasi secara berkala khususnya dimasukkan dalam program orientasi perawat baru.

Kata Kunci : komunikasi, efektif, perawat

PENDAHULUAN

Keperawatan sebagai ilmu perawatan kesehatan, berfokus pada melayani kebutuhan manusia sebagai makhluk biopsikososial dan spiritual. Praktiknya tidak hanya membutuhkan pengetahuan ilmiah, tetapi juga kemampuan dan keterampilan interpersonal, intelektual dan teknis. Perawatan pasien yang berkualitas merupakan harapan yang mendasar pada setiap layanan kesehatan. (Kourkouta, 2014). Pelayanan keperawatan merupakan salah satu bagian yang

penting dalam pelayanan kesehatan, cerminan pelayanan keperawatan seperti tertulis dalam UU No. 38 Tahun 2014 tentang keperawatan yang menyatakan bahwa pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang mana merupakan bagian integral dari pelayanan.

Dalam rangka tercapainya kualitas perawatan pasien oleh tenaga profesional kesehatan perlu didukung dengan lingkungan kerja yang sehat dan aman (AACN, 2005). *American Association of Critical-Care Nurse* (AACN) menyebutkan lingkungan kerja yang baik di tandai dengan

hubungan yang saling menghargai dan menghormati. telah menpada tahun 2005 menerbitkan standar. Apabila lingkungan kerja perawat bermasalah maka akan mempengaruhi pemberian asuhan keperawatan pada pasien (Zhou, Yan, Che, & Meier 2015 dalam (Alshehry Alquwez, Almazan, Namis, 2019) .

Menurut *American Nurse Association* (ANA) standar pelayanan yang profesional termasuk didalamnya adanya etika dalam lingkup praktek. Dalam ANA: *Code of Ethics for Nurses with Interpretive Statement (American Nurses Association, 2015)* menyebutkan bahwa perawat diharapkan dapat membangun suatu lingkungan yang beretika dan berbudaya *civility* dan memiliki kebaikan, cara memperlakukan sesama, rekan kerja, staf lain, mahasiswa dan orang lain dengan bermartabat dan rasa hormat. Perilaku ketidaksopanan atau *incivility*, juga terjadi di lingkup pekerjaan yang disebut *Workplace Incivility*. Pada lingkup kesehatan hal ini muncul sebagai masalah keamanan yang penting selama beberapa dekade, karena memberikan beberapa efek negatif merupakan termasuk meningkatkan stress kerja, menurunkan produktivitas kerja, menurunnya moral seseorang, meningkatkan turnover perawat serta hilangnya kepercayaan terhadap organisasi (Yoder-Wise, 2015). Salah satu contoh perilaku ketidaksopanan adalah komunikasi yang tidak baik antar sesama perawat, sesama rekan tenaga kesehatan yang lain dan terhadap pasien. Prinsip-prinsip komunikasi terdiri dari: komunikasi adalah sebuah proses; komunikasi tidak linier, tetapi melingkar; komunikasi itu kompleks; komunikasi tidak dapat diubah; dan komunikasi melibatkan kepribadian total (Bush, 2016). Komunikasi terdiri dari komunikasi secara verbal dan non verbal. Komunikasi verbal bisa berupa lisan, sedangkan komunikasi nonverbal yaitu pesan yang disampaikan melalui isyarat termasuk ekspresi wajah (tersenyum, mengangkat alis), sentuhan (bagaimana kita memegang sesuatu dan menyentuh orang lain), bahasa tubuh, nada suara. Menurut, Montague et al (2013) dan penelitian lain : kontak mata dan sentuhan sosial (jabat tangan atau tepukan di punggung) membuat pasien melihat profesional kesehatan lebih berempati.

Profesi keperawatan yang berdasarkan pada etika serta moral dalam melaksanakan tindakan dan berkomunikasi, perlu memperhatikan bagaimana cara berkomunikasi dengan efektif. Akan tetapi, pada kenyataannya yang di hadapi tenaga kesehatan saat ini menunjukkan bahwa masih sering terjadinya masalah dalam berkomunikasi. Masalah etika komunikasi yang mulai menjadi isu dalam keperawatan yaitu komunikasi secara online dan offline. Beberapa kasus menunjukkan cara berkomunikasi dari perawat masih ada yang melewati Etika. Padahal pada bulan Oktober 2017 Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) telah mengeluarkan “Pedoman Perilaku Sebagai Penjabaran Kode Etik Keperawatan” yang diharapkan dapat meningkatkan salah satu nya komunikasi yang efektif perawat. Salah satu contohnya pada saat perawat membuat keputusan diharapkan Perawat mendelegasikan pekerjaan harus menggunakan komunikasi yang jelas dan lengkap. Komunikasi yang baik dengan pasien juga akan dapat meningkatkan kualitas asuhan yang diberikan. Menurut, Sibiyi (2018) Komunikasi adalah komponen inti dari hubungan yang baik, kolaborasi dan kerjasama, yang merupakan aspek penting dari professional dan praktek keperawatan. Kualitas komunikasi dalam interaksi antara perawat dan pasien memiliki pengaruh besar pada hasil pasien. Peningkatan komunikasi keperawatan dapat mengurangi kesalahan dalam praktek dan membuat perbedaan yaitu peningkatan asuhan kepada pasien. Komunikasi yang jelas artinya pesan yang disampaikan efektif baik antara perawat, pasien, anggota keluarga dan rekan kerja (Sibiyi,2017).

Rumah Sakit X merupakan rumah sakit swasta di daerah Bekasi. Tenaga perawat yang dimiliki sekitar 50 perawat. Rumah Sakit X merupakan Rumah sakit swasta yang telah memiliki divisi *Training and Education* dengan proses orientasi perawat baru yang telah berjalan, akan tetapi masih diperlukan pelatihan komunikasi efektif untuk meningkatkan pemahaman perawat dalam menjalankan komunikasi terapeutik. Bidang keperawatan menyadari bahwa pentingnya bagaimana melaksanakan komunikasi yang efektif, sehingga dibutuhkan pelatihan komunikasi efektif dalam keperawatan agar seluruh perawat dapat melaksanakan komunikasi yang terapeutik sehingga

membutuhkan proses pemberian materi komunikasi. Kegiatan ini kemudian disepakati untuk diberikan pada perawat di rumah sakit X, pelaksanaan pada bulan juni selama satu hari dengan dua sesi, serta dilaksanakan di aula rumah sakit X. Adapun tujuan pemberian pelatihan komunikasi efektif ini agar dapat mencegah dampak negative yaitu kualitas asuhan yang diberikan pada pasien yang dirawat tidak optimal. Dapat menurunkan resiko kesalahan perawat dan dapat menjadi pelatihan yang di masukkan dalam program orientasi perawat baru agar perawat terus mendapatkan pengetahuan dalam melaksanakan komunikasi yang terapeutik. Selain itu, manfaat yang dapat diperoleh oleh mitra yaitu Rumah Sakit X yaitu meningkatnya pemahaman perawat tentang komunikasi, dapat menjadi acuan dalam menetapkan perencanaan training selanjutnya, meningkatkan kesadaran akan bidang keperawatan bahwa komunikasi yang efektif penting dalam keperawatan

METODE

Metode pelatihan atau pemberian seminar Komunikasi Efektif dalam Keperawatan yaitu dengan cara dalam menjawab permasalahan yang muncul dari mitra yaitu rumah sakit E. Kegiatan dilaksanakan dengan cara memberikan pemahaman berkomunikasi yang efektif dalam lingkup keperawatan. Kegiatan Seminar ini diawali dengan diskusi dengan bagian diklat keperawatan dari pihak mitra. Terdapat beberapa hal yang menjadi isu khususnya dalam keperawatan. Berdasarkan diskusi bersama tersebut kedua belah pihak menyepakati bahwa isu keperawatan yang cukup menjadi perhatian adalah komunikasi. Bidang keperawatan melihat bahwa cukup pentingnya untuk meningkatkan komunikasi yang efektif, demi mencegah terjadinya masalah kedepannya. Kegiatan seminar dilaksanakan pada tanggal 28 Juni 2022 dilakukan terdiri dari dua sesi. Pada sesi pertama dimulai pada pukul 10.00 – 12.00 wib agar perawat yang dinas sore dan dinas malam dapat mengikuti. Sedangkan untuk sisanya dilakukan pada sesi dua yang dimulai pada pukul 14.00 – 16.00 wib untuk perawat yang masuk dinas pagi. Urutan kegiatan

seminar dan pelatihan ini terdiri dari pelaksanaan kuesioner pre-test, dilanjutkan pemaparan materi Komunikasi Efektif, role play kelompok dan pemberian pertanyaan post-test. Bidang keperawatan dan bagian diklat turut dilibatkan menjadi pengamat atau observer pada kegiatan ini. Perawat yang hadir sebanyak 46 perawat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah peserta yang mengikuti kegiatan sebanyak 46 orang dari total target 64 perawat (76,56%). Terdapat yang perawat tidak dapat hadir karena alasan tertentu, seperti karena sedang libur atau cuti, dan ada yang sedang mengikuti pelatihan di luar rumah sakit atau para perawat yang sedang jaga di ruangan. Kategori peserta yang hadir di tampilkan pada gambar dibawah ini



Gambar 1. Distribusi peserta Seminar Komunikasi Efektif di Salah Satu RS swasta Indonesia bagian barat (n=52)

Diatas menjelaskan bahwa hampir Sebagian dari peserta pelatihan Komunikasi Efektif terdiri dari perawat pelaksana. Kegiatan tersebut juga diikuti oleh bagian manajer keperawatan dan bagian diklat serta kepala ruangan. Selama kegiatan seminar keaktifan bagian manajemen sebagai bagian komitmen dari pimpinan keperawatan terhadap penerapan Komunikasi efektif diruangan

Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan di Auditorium rumah sakit swasta Indonesia bagian barat. Diawal kegiatan peserta mengerjakan

kuesioner pre-test yang terdiri dari 10 pertanyaan tentang Komunikasi Efektif. Hasil dari pre-test ini berguna dalam mengetahui sejauh mana pengetahuan perawat sebelum penyampaian materi pelatihan Komunikasi.

Seminar ini, disampaikan oleh tim pengabdian dengan melihat kebutuhan dan informasi yang disampaikan oleh pihak mitra. Selanjutnya materi kemudian disajikan dalam bentuk power point tentang komunikasi terapeutik perawat yang diikuti dengan menampilkan video contoh berkomunikasi dan dilanjutkan dengan Latihan komunikasi tiap kelompok. Pada akhir materi Metode pemaparan materi berupa ceramah yang dilanjutkan dengan diskusi. Setiap perawat tampak aktif menyimak rangkaian materi yang disampaikan serta aktif menjawab dan medemonstrasikan cara berkomunikasi yang terapeutik.



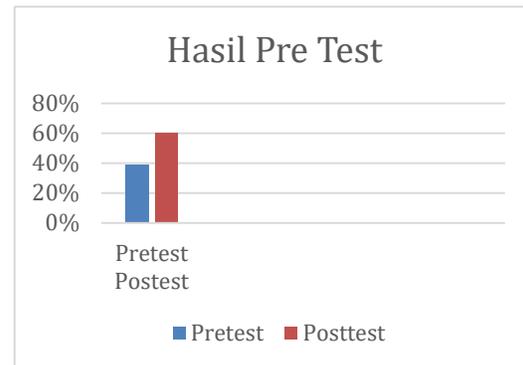
Gambar 2. Penyampaian materi tentang Komunikasi



Gambar 3. Peserta Mengerjakan Latihan Komunikasi.

Kuesioner post-test dilakukan setelah materi selesai diberikan. Hal ini tujuan untuk menilai sejauh mana pemahaman peserta, soalnya yang digunakan. Hasilnya kemudian disajikan pada tabel I. Kuesioner hanya diisi oleh 40 peserta karena beberapa handphone nya bermasalah saat mencoba mengisi kuesioner. Hasil pretest 39% dan post test 60% terdapat peningkatan 21%.

Tabel Hasil Pre dan Post Test



Tabel 1. Hasil dari pengetahuan sebelum dan sesudah pelatihan komunikasi efektif berdasarkan analisis uji Wilcoxon (n=40).

Tabel 1 Hasil Analisis Wilcoxon

	Post - Pretest
Z	-4.798 ^b
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000

- a. Wilcoxon Signed Ranks Test
- b. Based on negative ranks.

Hasil dari kegiatan pada tabel 1 menunjukkan pelatihan komunikasi terapeutik mampu meningkatkan faktor pengetahuan dari perawat terkait komunikasi efektif (p=0,001). Hasil ini juga sama dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa pelatihan memiliki pengaruh bermakna pada kinerja para perawat (Gusty & Arif,2012).

Selain itu pengetahuan perawat terhadap bagaimana cara komunikasi yang efektif dapat memberikan pengaruh kepada kepuasan pasien (Soares, Kusananto, Kurniawati, 2020). Kepuasan

pasien menjadi pusat dalam suatu layanan kesehatan oleh sebab itu dengan dilakukannya komunikasi yang efektif di harapkan dapat meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Hasil penelitian Khoir (2019) mendapatkan bahwa perawat yang dilakukan pelatihan komunikasi terapeutik berpengaruh signifikan terhadap pasien yang dirawat.

Menurut Bello (2017) terdapat empat faktor dari komunikasi yang efektif yaitu komunikasi yang terapeutik, perawatan yang berpusat pada pasien, mempertahankan batasan, dan intervensi keperawatan (semua artikel). Dengan dilakukn hal tersebut proses komunikasi dapat menurunkan tingkat kecemasan dan depresi pasien. Sikap tulus , empati, kepercayaan, kasih sayang, kerahasiaan, dan mendengarkan adalah aspek terapeutik yang dibutuhkan oleh pasien. Selanjutnya disebutkan juga bahwa bahwa penggunaan keterampilan komunikasi yang efektif dalam lingkup keperawatan dapat memberikan manfaat tidak hanya bagi pasien tetapi juga pada perawat yang memberikan layanan Kesehatan, hal tersebut dapat memberikan kepuasan kerja serta mencegah perawat dari stress yang pada akhirnya memberikan efek positif bagi Kesehatan.

Komunikasi yang efektif sangat penting dalam praktik klinis karena berdasarkan pada keamanan dan perawatan yang berfokus pada pasien di mana dokter dan pasien bekerja sama menuju tujuan Bersama yaitu kesehatan yang baik. Salah satu dasar keperawatan yang baik adalah komunikasi (Ann, 2021)

KESIMPULAN

Adapun yang menjadi kesimpulan dari hasil kegiatan ini yaitu menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari pelatihan komunikasi efektif terhadap peningkatan pengetahuan perawat tentang komunikasi efektif, yang dapat dilihat pada nilai rata-rata pengetahuan. Untuk meningkatkan pengetahuan tentang bagaimana komunikasi yang efektif serta dapat meningkatkan kualitas asuhan keperawatan maka di perlukan bimbingan secara berkelanjutan. Kegiatan pengabdian ini diharapkan selanjutnya dapat dilaksanakan dengan metode yang lain seperti studi kasus agar terjadi peningkatan dalam pengetahuan baik secara kognitif, afektif dan psikomotor.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih tim sampaikan kepada Direktur Rumah Sakit dan Kepala Divisi Keperawatan juga para perawat di rumah sakit swasta Indonesia bagian barat atas dukungan dan keterlibatan pada kegiatan pengabdian ini. Selain itu tim juga mengucapkan berterima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Pelita Harapan atas dukungan terhadap kegiatan pengabdian masyarakat ini dengan nomor PM-47-FoN/XII/2021

REFERENSI

- American Association of Occupational Health Nurses. (2014). *Position statement: Preventing workplace violence: The occupational and environmental health nurses role. Workplace Health & Safety*, 62, 48-50
- American Nurses Association. (2015a). *Code of Ethics for Nurses with Interpretive Statements*. Silver Spring, MD: Nursesbooks.org
- Bush H. Communication Skills for Nurses. [Internet]. 2017. Available from: <https://www.ausmed.com/articles/communication-skills-for-nurses/> DOI: 10.5772/intechopen.74995
- Dewan Pengurus Pusat Persatuan Perawat Nasional Indonesia (DPP PPNI) (2017). PEDOMAN PERILAKU SEBAGAI PENJABARAN KODE ETIK KEPERAWATAN DEWAN PENGURUS PUSAT PERSATUAN PERAWAT NASIONAL INDONESIA
- Gusty R Prima, Yulastri Arif. (2012). Pengaruh Pelatihan Komunikasi Asertif pada Perawat Pelaksana yang Mengalami Konflik Interpersonal terhadap Kinerjanya dalam Memberikan Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Solok. Ners Jurnal Keperawatan. Indonesia
- Jones, Ann. (2012). The foundation of good nursing practice: effective communication. *Journal of Renal Nursing*. 4. 37-41. 10.12968/jorn.2012.4.1.37.

Khoir Masmuhul. (2019). *Effects of Spiritual Based Therapeutic Communication Training On Nursing To Subjective Well-Being (SWB) Patients with Pulmonary Tuberculosis in Treatment Room Bangil Hospital Pasuruan District*. Unair. Indonesia.

Kourkouta L, Papathanasiou IV. Communication in nursing practice. *Mater Sociomed*. 2014 Feb;26(1):65-7. doi: 10.5455/msm.2014.26.65-67. Epub 2014 Feb 20. PMID: 24757408; PMCID: PMC3990376.

Marquis, B. L., & Huston, C. J. (2011). *Leadership Roles and Management Functions in Nursing: Theory and Application*. Philadelphia: Wolters Kluwer Health/Lippincott Williams & Wilkins.

Soares Agostinha, Kusnanto, Kurniawati D Ninuk. (2020). Pengaruh Pelatihan Komunikasi Terapeutik terhadap Kepuasan Pasien : *A Systematic Review*. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*. Indonesia