



Hubungan Pengetahuan dan Motivasi dalam Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat.

Marcelina Somba¹, Narmi², Mien³

^{1,2,3} Program Studi S1 Keperawatan, STIKes Karya Kesehatan

Corresponding Author

Narmi

Program Studi S1 Keperawatan, STIKes Karya Kesehatan, Indonesia

Kota Kendari, Sulawesi Tenggara

Email: narmikarkes@gmail.com

Kata kunci: Komunikasi Terapeutik, Pengetahuan, Motivasi,.

Keywords : *Knowledge, Motivation, Therapeutic Communication*

Abstrak. Komunikasi terapeutik merupakan suatu seni dalam proses penyembuhan pada pasien dan sebagai suatu bagian proses dalam membina hubungan perawat dan klien serta menjaga kualitas asuhan keperawatan klien. Masalah kesehatan pasien dapat diketahui oleh perawat melalui proses komunikasi sehingga keberhasilan komunikasi yang diterapkan kepada pasien karena dipengaruhi oleh faktor perawat itu sendiri seperti pengetahuan dan motivasi perawat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pengetahuan dan motivasi dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di Rumah Sakit Kolaka Timur Kecamatan Ladongi Kabupaten Kolaka Timur. Desain penelitian yaitu analitik observasional melalui pendekatan cross sectional study. Populasi sebanyak 58 orang dan sampel sebanyak 58 orang dengan teknik *total sampling*. Instrumen yang digunakan kuesioner. Analisis alternatif yaitu *uji chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan hampir setengahnya responden memiliki pengetahuan baik dan memiliki komunikasi terapeutik baik yakni sebanyak 21 orang (36,2%), dan hampir setengahnya memiliki motivasi baik dengan komunikasi terapeutik responden baik yakni sebanyak 20 responden (34,5%). Terdapat hubungan pengetahuan (p value = 0,000) dan motivasi (p value = 0,002) dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di Rumah Sakit Kolaka Timur Kecamatan Ladongi Kabupaten Kolaka Timur. Peneliti memberikan saran kepada pihak RS untuk lebih meningkatkan motivasi kerja perawat melalui keikutsertaan dalam pelatihan dan pemberian *reward* kepada perawat.

Abstract *Communication is an art in the patient's healing process and as a part of the process to foster nurse-client relationships and maintain the quality of client care. The patient's health problems can be known by nurses through the communication process so that the success of communication that is applied to patients is influenced by the nurse's own factors such as knowledge and motivation of nurses. This study aims to determine the relationship and motivation in the implementation of nurse therapeutic communication at the Kolaka Timur Hospital, Ladongi District, East Kolaka Regency. The research design is analytic observational through a cross sectional study approach. The population is 58 people and the sample is 58 people using total sampling technique. The instrument used is a questionnaire. Alternative analysis is chi-square test. The results showed that almost half of the respondents' knowledge had good therapeutic communication as many as 21 people (36.2%), and almost half had good motivation with good therapeutic communication as many as 20 respondents (34.5%). There is a relationship between knowledge (value = 0.000) and motivation (value = 0.002) in the implementation of therapeutic communication at the Kolaka Timur Hospital, Ladongi District, East Kolaka Regency. The researcher gives advice to the hospital to further increase job training motivation through participation in and giving awards to nurses.*

PENDAHULUAN

Komunikasi terapeutik merupakan suatu seni dalam proses penyembuhan pada pasien dan sebagai suatu bagian proses dalam membina hubungan perawat dan klien serta menjaga kualitas asuhan keperawatan klien. Proses asuhan keperawatan yang tidak efektif terjadi akibat dari Kelemahan dalam berkomunikasi (Latupono, A., M. M. Alimin., 2015).

Di negara Amerika Serikat dan Eropa kepuasan klien memainkan peran yang sangat penting dalam kualitas reformasi perawatan dan kesehatan (World Health Organization., 2014). Manajemen nyeri, meningkatkan kenyamanan, kepuasan terhadap pelayanan, perawatan diri, kecemasan, perilaku pasien dan komunikasi efektif merupakan unsur keselamatan pasien dalam pelayanan kesehatan (Nursalam, 2014). Data Dinas kesehatan Kabupaten Kolaka Timur menerangkan bahwa yang tidak merasa puas dengan komunikasi terapeutik perawat pada tahap orientasi mencapai (19,4%), tahap kerja (35,2%) dan tahap terminasi (42,6%), untuk data kepuasan terhadap pelayanan keperawatan lanjut usia yang tidak puas sebanyak (33,3%).

Perawat dapat mengetahui masalah yang dialami oleh pasien melalui komunikasi. Komunikasi merupakan suatu proses yang berkelanjutan yaitu perawat dan pasien menjalin hubungan agar perawat membantu penyembuhan pada pasien (Sheldon, 2015). Riyaldi (2017) menyatakan bahwa Komunikasi yaitu suatu proses dalam menciptakan hubungan saling percaya perawat, klien dengan tenaga kesehatan lainnya. Kebutuhan paling mendasar pasien bisa terpenuhi apabila dalam tindakan keperawatan dibarengi dengan komunikasi (Riyaldi, 2016).

Tingkat keberhasilan dalam berkomunikasi pada pasien diantaranya dipengaruhi oleh faktor individu yaitu pengetahuan dan motivasi perawat (Roatib, 2015). Berdasarkan teori yang mendukung salah satu faktor yang mempengaruhi komunikasi terapeutik perawat yaitu pengetahuan karena mempengaruhi seseorang dalam berhubungan *intrapersonal* sedangkan

motivasi sangat berperan karena sangat mempengaruhi seseorang berbuat dalam mencapai suatu tujuan (Armola, 2014).

METODE

Penelitian ini menggunakan desain analitik observasional melalui pendekatan *cross sectional study* dengan melibatkan semua perawat di RS Kolaka Timur sebagai populasi selanjutnya sampel sebanyak 58 orang dengan cara penarikan teknik *total sampling*. Instrumen yang digunakan adalah lembar kuesioner. Analisis yang digunakan yaitu alternatif uji *chi-square*.

HASIL

1. Karakteristik Respondent

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Respondent Tahun 2020.

Karakteristik	Mean±SD	n (%)
Umur (Tahun)	29,26±4,560	
20-30		40 (69)
31-40		16 (27,6)
41-50		
Jenis Kelamin		
Laki-laki		2 (3,4)
Perempuan		18 (31)
Pendidikan		
DIII Perawat		40 (69)
S1 Kep.		46 (79,3)
S1 Kep + Ners		7 (8,6)
		7 (12,1)

Sumber : data primer, 2020.

Tabel tersebut menunjukkan bahwa rata-rata usia responden 29,26±4,560 tahun sebagian besar oleh responden dengan umur 20-30 tahun yakni 40 orang (69%), jenis kelamin perawat sebanyak 40 orang (69%), pendidikan terakhir oleh responden yang mempunyai pendidikan DIII Perawat yakni 46 orang (79,3%).

Distribusi responden berdasarkan variable penelitian dapat dilihat pada table sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Komunikasi Teraupetik, Pengetahuan Dan Motivasi Perawat Di RSUD Kolaka Timur Kecamatan Ladongi Kabupaten Kolaka Timur

Variabel	n	(%)
Komunikasi Teraupetik		
Baik	25	(43,1%)
Kurang	33	(56,9 %)
Pengetahuan		
Baik	31	(53,4 %)
Kurang	27	(46,6)
Motivasi		
Baik	33	(56,9%)
Kurang	25	(43,1 %)
Jumlah	58	(100%)

Sumber : data primer, 2020

Tabel 2 menunjukkan hampir setengahnya yakni 25 orang (43,1%) yang menunjukkan komunikasi terapeutik yang baik berdasarkan pengetahuan baik sebanyak 31 orang (53,4%), selanjutnya motivasi responden yang baik sebanyak 33 orang (56,9%)

2. Hubungan Pengetahuan dalam Pelaksanaan Komunikasi Teraupetik Perawat di RSUD Kolaka Timur

Tabel 3 Distribusi Komunikasi Teraupetik, Pengetahuan Perawat Di RSUD Kolaka Timur Kecamatan Ladongi Kabupaten Kolaka Timur.

Pengetahuan	Komunikasi Teraupetik		Jumlah n(%)	ρ value
	Baik n (%)	Kurang n(%)		
Baik	21(36,2)	10(17,2)	31(53,4)	
Kurang	4(6,9)	23(39,7)	27(46,6)	
Jml	25(43,1)	3(56,9)	58(100)	0,000

Sumber : data primer, 2020

Pada tabel 3. dapat dilihat bahwa yang memiliki pengetahuan baik terdapat 21 orang (36,2%) yang memiliki komunikasi terapeutik baik dan ada 10 orang (17,2%) yang memiliki komunikasi terapeutik baik.

Ada hubungan pengetahuan dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di RSUD Kolaka Timur Kecamatan Ladongi

Kabupaten Kolaka Timur yang di buktikan melalui hasil uji *statistic chi-square* yaitu ρ value = 0,000, karena nilai $\rho < 0,05$ dengan derajat kemaknaan $\alpha = 0,05$.

3. Hubungan Motivasi dalam Pelaksanaan Komunikasi Teraupetik Perawat di RSUD Kolaka Timur

Tabel 4 Distribusi Komunikasi Teraupetik, Motivasi Perawat Di RSUD Kolaka Timur Kecamatan Ladongi Kabupaten Kolaka Timur

Motivasi	Komunikasi Teraupetik		Jumlah n(%)	ρ value
	Baik n (%)	Kurang n (%)		
Baik	20(34,5)	13(22,4)	33(56,9)	0,002
Kurang	5(8,6)	20(34,5)	25(43,1)	
Jumlah	25(43,1)	3(56,9)	58(100)	

Sumber : data primer, 2020

Tabel 4. diatas menunjukkan bahwa dari 33 orang (56,9%) yang memiliki motivasi baik, terdapat 20 orang (34,5%) yang memiliki komunikasi terapeutik baik dan ada 13 orang (22,4%) yang memiliki komunikasi terapeutik kurang sedangkan dari 25 responden (43,1%) yang memiliki motivasi kurang, terdapat 5 orang (8,6%) yang memiliki komunikasi terapeutik baik dan ada 20 orang (34,5%) yang memiliki komunikasi terapeutik kurang.

Uji *statistic chi-square* diperoleh ρ value = 0,002 karena nilai $\rho < 0,05$ dengan derajat kemaknaan $\alpha = 0,05$ yaitu ada hubungan motivasi dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik Perawat di RSUD Kolaka Timur Kecamatan Ladongi Kabupaten Kolaka Timur.

PEMBAHASAN

Hubungan Pengetahuan dalam Pelaksanaan Komunikasi Teraupetik Perawat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruhnya responden memiliki pengetahuan baik dan memiliki komunikasi terapeutik baik hal tersebut disebabkan oleh responden mengetahui bahwa prinsip dasar

komunikasi terapeutik adalah terstruktur dan direncanakan serta komunikasi yang dilakukan oleh perawat kepada pasien mampu mengatasi masalah pribadi pasien dan sebagian kecil responden memiliki pengetahuan kurang tetapi memiliki komunikasi terapeutik yang baik disebabkan karena perawat hanya memberikan salam kepada pasien dan keluarganya kemudian perawat hanya memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarganya untuk mengutarakan masalah atau kesempatan untuk bertanya.

Disamping itu, sebagian kecil responden memiliki pengetahuan yang kurang tetapi memiliki komunikasi terapeutik yang baik sebanyak 4 responden disebabkan oleh perawat selalu mendengarkan dan menanggapi keluhan pasien dan keluarganya dengan penuh perhatian serta mengucapkan salam sebelum meninggalkan pasien dan keluarganya sedangkan hampir seluruhnya responden yang memiliki pengetahuan kurang dan memiliki komunikasi terapeutik yang kurang yakni 23 responden disebabkan oleh responden kurang tidak mengetahui bahwa komunikasi terapeutik dapat juga dilakukan oleh perawat untuk mengambil tindakan yang efektif sesuai dengan situasi pasien.

Serupa dengan penelitian yang dilakukan Vino (2016) dengan hasil bahwa pengaplikasian komunikasi terapeutik yang kurang baik sebagian besar pada perawat dengan tingkat pengetahuan rendah yakni (70,8%), dan sebagian kecil dari perawat yang memiliki pengetahuan tinggi namun kurang efektif dalam penerapan komunikasi terapeutik yakni (22,2%)(8).

Penelitian ini diperoleh p value = 0,000, karena nilai $p < 0,05$ artinya ada hubungan pengetahuan dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di RSUD Kolaka Timur Kecamatan Ladongi Kabupaten Kolaka Timur. Hal ini disebabkan oleh responden mengetahui bahwa manfaat komunikasi terapeutik bagi perawat adalah menjadi kunci keberhasilan perawat dalam melaksanakan tugasnya sehingga perawat mampu memberikan rasa

nyaman dan aman pada pasien dan keluarganya..

Pengetahuan selalu berkaitan dengan pendidikan, dengan pendidikan yang tinggi maka individu semakin memiliki pengetahuan yang lebih luas (Wawan, A dan Dewi, 2015). Fase komunikasi terapeutik belum diterapkan secara keseluruhan tetapi hanya dilaksanakan sesuai dengan kebiasaan serta rutinitas sehari-hari (Roatib A, 2015)

Peneliti berkesimpulan bahwa perawat dengan pengetahuan yang baik maka tentu komunikasi terapeutik responden akan baik pula, sedangkan seseorang dengan pengetahuan baik tetapi memiliki komunikasi terapeutik yang kurang itu disebabkan oleh pengalaman kerja responden dan kondisi kerja yang tidak bersahabat, maka diharapkan pada perawat untuk tetap menjalin komunikasi efektif dengan peningkatan kemampuan perawat melalui kegiatan pelatihan.

Hubungan Motivasi dalam Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hampir setengahnya motivasi baik responden maka komunikasi terapeutik responden akan baik pula. Hal ini disebabkan karena responden mengungkapkan bahwa selalu melakukan komunikasi terapeutik yang baik dan sesuai dengan aturan, responden selalu memperhatikan hasil kerjanya sendiri sedangkan sebagian kecil responden mempunyai motivasi yang baik tetapi memiliki komunikasi terapeutik yang kurang disebabkan oleh responden mengabaikan hal-hal kecil seperti mengucapkan salam sebelum meninggalkan pasien dan keluarganya.

Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian kecil responden memiliki motivasi kurang tetapi memiliki komunikasi terapeutik yang baik disebabkan oleh perawat selalu menjelaskan tentang prosedur pelaksanaan tindakan operatif dari persiapan, pelaksanaan dan sesudah tindakan sedangkan hampir setengahnya responden memiliki motivasi kurang dan komunikasi terapeutiknya kurang sebanyak 20 responden disebabkan oleh kurangnya pengawasan dari kepala ruangan terhadap perawat dalam melaksanakan pekerjaan dan merasa bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat merupakan tanggung jawab perawat.

Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa hasil uji *chi-square* diperoleh nilai p sebesar 0,002 artinya ada hubungan motivasi dalam pelaksanaan komunikasi teraupetik Perawat di RSUD Kolaka Timur Kecamatan Ladongi Kabupaten Kolaka Timur. Hal ini disebabkan oleh responden mengetahui bahwa selalu melaksanakan komunikasi teraupetik setiap bertemu dengan pasien dan tersedia fasilitas guna mendukung dalam pelayanan pasien.

Sejalan dengan penelitian Farida (2016) yang menjelaskan bahwa sebagian besar perawat termotivasi untuk berkerja dengan penerapan komunikasi terapeutik yang baik (Farida, 2016). Semangat kerja perawat juga dipengaruhi oleh faktor lain yakni supervisi kepala ruangan dimana dalam supervisi akan terjalin komunikasi yang teraupetik sehingga perawat semangat dalam menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawab yang telah diberikan oleh atasan. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Riyadi (2016) yang menemukan bahwa tidak ada hubungan motivasi kerja perawat dengan penerapan komunikasi terapeutik, bahwa perawat yang memiliki motivasi sedang maupun motivasi tinggi sama sama mempunyai minat yang tinggi untuk menerapkan komunikasi terapeutik pada klien.

Motivasi perawat untuk menyelesaikan pekerjaan karena dorongan dari dalam diri perawat, maka untuk meningkatkan kinerja kegiatan perawat harus sesuai dengan tugas yang telah direncanakan. salah satu kegiatan nya yaitu dalam hal proses keperawatan yang sesuai dengan SOP dan diharapkan dapat menerapkan komunikasi teraupetik secara efektif (As'ad M, 2013)

Asumsi peneliti yakni perawat dengan motivasi yang baik akan memiliki komunikasi terapeutik yang baik pula, begitupun sebaliknya sedangkan perawat dengan motivasi yang kurang namun masih memiliki komunikasi terapeutik yang baik disebabkan oleh adanya pengawasan atasan langsung dan selalu melakukan hal-hal kecil yang membuat pasien merasa senang seperti mengajak bercanda.

Terdapat hubungan motivasi dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di RSUD Kolaka Timur Kecamatan Ladongi

Kabupaten Kolaka Timur. Hal ini disebabkan oleh perawat selalu melaksanakan komunikasi terapeutik setiap bertemu dengan pasien dan fasilitas yang digunakan perawat untuk melayani pasien tersedia.

Motivasi kerja perawat sangat dipengaruhi niat dari diri perawat dalam meningkatkan kinerja agar memenuhi kebutuhannya seperti kegiatan perawat harus sesuai dengan tugas yang telah direncanakan. Salah satu kegiatan yaitu dalam hal proses keperawatan yang sesuai dengan SOP dan diharapkan dapat menerapkan komunikasi terapeutik secara efektif (As'ad M, 2013).

Kesimpulan peneliti terhadap variable motivasi dengan komunikasi terapeutik yakni perawat yang memiliki motivasi yang baik cenderung mempunyai teknik komunikasi terapeutik yang baik, begitupula sebaliknya sedangkan perawat yang memiliki motivasi yang kurang tetapi memiliki komunikasi terapeutik yang baik disebabkan oleh adanya pengawasan atasan langsung sehingga perawat melakukan hal-hal kecil yang membuat pasien merasa senang seperti mengajak bercanda.

SIMPULAN

Simpulan dari penelitian ini yaitu ada hubungan antara pengetahuan dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di RSUD Kolaka Timur Kecamatan Ladongi Kabupaten Kolaka Timur berdasarkan nilai p value=0,000 dan ada hubungan antara pengetahuan dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik Perawat di RSUD Kolaka Timur Kecamatan Ladongi Kabupaten Kolaka Timur berdasarkan nilai p value = 0,002

SARAN

Peneliti menyarankan kepada pihak Rumah Sakit untuk terus meningkatkan pengetahuan serta motivasi kerja bagi perawat dengan memberikan pelatihan, memberikan *reward* kepada perawat yang berprestasi baik serta mengevaluasi penerapan komunikasi terapeutik secara berkala dan seterusnya meningkatkan komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien karena hal tersebut mampu memberikan pengertian antar perawat dengan pasien.

Daftar Rujukan

- Armola. (2014). *Standar Asuhan Keperawatan dan Prosedur Tetap dalam Praktik Keperawatan*.
- As'ad M. (2013). *Psikologi Industri*. (p. Yogyakarta: Liberty.).
- Farida. (2016). Kepemimpinan Efektif dan Motivasi Kerja dalam Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat. *Jurnal Ners*, 6(1), 31–42.
- Latupono, A., M. M. Alimin ., dan A. (2015). Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Masohi. *JST Kesehatan*, Vol : 5 No.
- Nofia, V. R. (2016). HUBUNGAN PENGETAHUAN DAN JENIS KELAMIN PERAWAT DENGAN PENERAPAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK KEPADA PASIEN VINO. *Jurnal Medika Sainatika*, 7(2), 55–63.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional (ed. 2)* (Edisi 3).
- Riyaldi, S. (2016). Hubungan Motivasi Kerja Dan Lama Kerja Perawat Dengan Penerapan Komunikasi Terapeutik Pada Klien Di Ruang Sakit PKU Muhammadiyah Kota Gede Yogyakarta. *Skripsi. Dipublikasikan*.
- Roatib, A. (2015). Hubungan Antara Karakteristik Perawat Dengan Motivasi Perawat Pelaksana Dalam Menerapkan Komunikasi Terapeutik Pada fase kerja Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang,. *Skripsi. Dipublikasikan*.
- Roatib A, S. & S. (2015). Hubungan antara karakteristik perawat dengan motivasi perawat pelaksana dalam menerapkan komunikasi terapeutik pada fase kerja di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal.*, Volume 1.
- Sheldon, L. K. (2015). *Komunikasi untuk Keperawatan Berbicara dengan Pasien*.
- Wawan, A dan Dewi, M. (2015). *Teori dan Pengukuran Pengetahuan , Sikap dan Perilaku Manusia* (p. Yogyakarta : Nuha Medika).
- World Health Organization. (2014). *Communication during patient handovers*.