

Gambaran Komunikasi Terapeutik Perawat Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Harapan Pematang Siantar Tahun 2023

Overview of Nurse Therapeutic Communication in the Emergency Room (IGD) Harapan Pematang Siantar Hospital in 2023

Riama Sitinjak¹, Samfriati Sinurat² & Vina Sigalingging³
^{1,2,3}*STIKes Santa Elisabeth Medan, Indonesia

*Corresponding author: E-mail: riamasitinjak500@gmail.com

Abstrak

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu lini utama sebagai jalan masuknya pasien. Filosofi penanganan Klien gawat darurat di Instalasi Gawat Darurat yaitu Time Saving is Life Saving artinya bahwa semua tindakan yang dilakukan pada saat kondisi gawat darurat haruslah benar-benar efektif serta efisien termasuk komunikasi seperti komunikasi teraupetik. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat Gambaran Komunikasi Terapeutik Perawat Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Harapan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian adalah deskriptif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di ruangan IGD RS Harapan Pematangsiantar pada tahun 2022, dengan jumlah 874 responden. Sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini disesuaikan menjadi 90 responden. Teknik pengambilan sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa univariat yang dilakukan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik dari setiap variable penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden memiliki komunikasi teraupetik yang baik, berjumlah 90 responden (100%), namun perlu diperhatikan komunikasi teraupetik pada tahap orientasi ditemukan hanya cukup berjumlah 90 responden (100%).

Kata Kunci : Komunikasi Terapeutik; Perawat; IGD

Abstract

The Emergency Room (ER), or Instalasi Gawat Darurat (IGD), serves as a primary gateway for patients. The philosophy of handling emergency clients in the Emergency Room emphasizes the principle of "Time Saving is Life Saving," which means that all actions taken during emergency situations must be truly effective and efficient, including communication such as therapeutic communication. The purpose of this research is to provide an overview of Therapeutic Communication among nurses in the Emergency Room of Harapan Hospital. This study adopts a quantitative research approach with a descriptive research design. The population for this study comprises all patients in the Emergency Room at Harapan Pematangsiantar Hospital in 2022, totaling 874 respondents. A sample of 90 respondents was selected for this study using purposive sampling. Univariate analysis was used to explain or describe the characteristics of each research variable. The results indicated that overall, the respondents demonstrated good therapeutic communication, with a total of 90 respondents (100%). However, it should be noted that therapeutic communication during the orientation stage was found to be sufficient for only 90 respondents (100%). The researchers recommend that nurses maintain effective communication and improve services to achieve patient satisfaction.

Keywords: Therapeutic Communication; Nursing; ER

DOI:

PENDAHULUAN

Komunikasi dalam keperawatan ini merupakan hal yang sangat penting, karena komunikasi ini adalah alat dalam melaksanakan proses keperawatan dalam tugas seorang perawat. Dalam asuhan keperawatan, komunikasi ini ditujukan untuk mengubah perilaku klien dalam mencapai tingkat kesehatan yang optimal (Ningrum, 2017).

Sebagai seorang perawat dalam keadaan sadar menggunakan komunikasi terapeutik dalam proses pelaksanaan asuhan keperawatan didalam perencanaan, dengan memiliki tujuan yang dipusatkan untuk kesembuhan pasien (Rizki Lestari et al., 2021). Perawat yang memiliki keterampilan komunikasi terapeutik tentu mampu memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien dalam mencapai tujuan tindakan keperawatan secara maksimal (Dora et al., 2019). Secara ilmiah, komunikasi terapeutik memiliki tujuan untuk kesehatan pasien dan memperbaiki keberlangsungan kesehatan terhadap informasi yang diberikan oleh perawat sehingga perawat mampu memahami cara pandang dan perasaan pasien terhadap keadaan yang sedang terjadi serta memberikan respon dengan baik (Sasmito et al., 2019). Haryanto dan Septyani (2009) dalam (Nara, 2021) menyatakan bahwa semakin baik komunikasi terapeutik yang dilaksanakan oleh perawat maka pasien akan merasa nyaman.

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu lini utama sebagai jalan masuknya pasien, kemudian dilakukan triage dan diberikan pertolongan. Filosofi penanganan Klien gawat darurat di Instalasi Gawat Darurat yaitu Time Saving is Life Saving artinya

bahwa semua tindakan yang dilakukan pada saat kondisi gawat darurat haruslah benar-benar efektif serta efisien termasuk komunikasi. Hal ini dikarenakan bahwa klien dapat kehilangan nyawa hanya dalam hitungan menit saja (Triyono et al., 2020).

pelayanan yang diterima oleh pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat lebih memfokuskan pada tindakan yang akan dilakukan, dan mengabaikan komunikasi terapeutik. Lebih jauh dapat dikatakan bahwa perawat di Instalasi Gawat Darurat seringkali lebih memperhatikan proses penyelamatan pasien dibandingkan interaksi dengan pasien dan keluarga pasien, sehingga memungkinkan persepsi pasien atau keluarga pasien terhadap pelayanan perawat menjadi kurang baik (Oxyandi, 2019). Hasil penelitian (Triyono et al., 2020) menunjukkan bahwa 38 responden (79,2%) dinyatakan tidak puas dengan komunikasi terapeutik perawat yang ada di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit di Kota Makasar. Juga hasil penelitian Winarsi di IGD RSUD Kota Jogja 50% pasien rawat jalan mengatakan kurang puas dengan komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat. Dikatakan bahwa pasien perawat kurang informatif dan jarang memperkenalkan diri sebelum melakukan perawatan maupun tindakan medis (Winarsi Pricilya Molintao, 2019).

Ditemukan juga dalam penelitian Oxyandi, (2019) di ruangan IGD RS. Bunda Margonda Depok ditemukan responden 48,7 % kurang puas dengan komunikasi terapeutik perawat sehingga berakibat ketidakpuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatannya. Penelitian Susanto, (2019) di RSUD Labuang Baji Makassar ditemukan kepuasan pasien pada pelaksanaan komunikasi terapeutik

perawat pada tahap fase orientasi masih kurang, yaitu tidak puas 76,8%, pada fase kerja tidak puas 2,1%, dan fase terminasi responden tidak puas 88,4%.

Survey awal yang dilakukan oleh peneliti di RS Harapan Siantar pada Tanggal 15 November 2022 menemukan dari 10 orang perawat, terdapat 8 orang perawat belum menerapkan komunikasi terapeutik pada pasien yang dilayaninya. Dimana hasil observasi dari 8 orang perawat IGD dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik pada pasien, ditemukan bahwa tidak membaca status pasien sebelum menemui pasien 2 orang perawat, dalam pre-conference (fase pra interaksi) ada 1 orang perawat tidak ikut, tidak mengucapkan salam saat menemui pasien (fase orientasi) ada 3 perawat, tidak memberikan re-inforcement pada pasien saat melakukan tindakan (fase kerja) ada 2 perawat, dan tidak melakukan kontrak yang akan datang pada pasien (fase terminasi) ditemukan semua 4 perawat tersebut.

Komunikasi terapeutik sangat memegang peranan penting dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas sehingga dengan asuhan keperawatan yang berkualitas menggambarkan mutu pelayanan kesehatan atau keperawatan yang efektif dan akan berdampak terhadap peningkatan kepuasan konsumen atau pasien terhadap rumah sakit (Winarsi Pricilya Molintao, 2019).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui Gambaran Komunikasi

Terapeutik Perawat Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Harapan tahun 2023.

Teknik penumpulan data melalui kuisioner. Analisa data dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif yang di tandai frekuensi persentase.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan penelitian mengenai Gambaran Komunikasi Terapeutik Perawat Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Harapan dengan jumlah respoden sebanyak 90 orang, dari hasil analisa data yang disajikan dalam tabel distribusi frekuensi.

Tabel 1. Distribusi frekuensi dan persentasi karakteristik data demografi (n=90)

Karakteristik	f	%
Umur		
Remaja Akhir	12	13.3
Dewasa Awal	29	32.2
Dewasa Akhir	36	40.0
Lansia Awal	9	10.0
Lansia Akhir	4	4.4
Total	90	100
Jenis Kelamin		
Perempuan	57	63.3
Laki Laki	33	36.7
Total	90	100
Agama		
Protestan	56	62.2
Katolik	23	25.6
Islam	10	11.1
Buddha	1	1.1
Total	90	100
Pendidikan		
SD	3	3.3
SMP	13	14.4
SMA	36	40.0
D3	25	27.8
S1	13	14.4
Total	90	100
Pekerjaan		
IRT	15	16.7
Karyawan Swasta	35	38.9
Bertani	7	7.8

PNS	7	7.8
Wiraswasta	26	28.9
Total	90	100
	Suku	
Batak	77	85.6
Karo	3	3.3
Simalungun	2	2.2
Jawa	6	6.7
Cina	1	1.1
Nias	1	1.1
Total	90	100

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Dan Persentasi Komunikasi Teraupetik Perawat IGD RS Harapan Siantar

Variabel	(f)	(%)
Komunikasi Teraupetik Perawat		
Baik	90	100
Total	90	100

Sumber: Data Primer, 2023

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan perawat memiliki komunikasi teraupetik yang baik yaitu berjumlah 90 responden dengan (100%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nursery, (2022) yang menemukan bahwa komunikasi terapeutik oleh perawat di ruang rawat inap RSUD Tamiang Layang sebagian sudah dilaksanakan dengan baik yaitu sebanyak 37 responden (86%). Penelitian lain yang dilakukan oleh (Andreano, 2022) juga menemukan sebagian besar responden memiliki Komunikasi Terapeutik yang Baik yaitu 27 responden (90,0%) di IGD RSUD Harapan dan Do'a Kota Bengkulu.

Peneliti berasumsi bahwa pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat dalam kategori baik. Azhari, dkk. (2022) mengatakan bahwa komunikasi yang disampaikan kepada responden dapat mencapai tujuan dari komunikasi itu sendiri, dimana tujuan komunikasi secara

umum diantaranya komunikasi tersebut harus dimengerti dan dipahami oleh lawan bicara, dapat diterima dengan baik, dan membuat lawan bicara termotivasi untuk sembuh.

SIMPULAN

Komunikasi Terapeutik Perawat Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Harapan Tahun 2023, menunjukkan bahwa secara keseluruhan perawat memiliki komunikasi teraupetik yang baik yaitu berjumlah 90 responden (100%)

DAFTAR PUSTAKA

- Dora, M. S., Ayuni, D. Q., & Asmalinda, Y. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 10(2), 101. <https://doi.org/10.35730/jk.v10i2.402>
- Khairul, A. (2017). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pku Muhammadiyah Bantul Yogyakarta.
- Ningrum, D. C. M. (2017). Gambaran Komunikasi Terapeutik Perawat. *Universitas Diponegoro Semarang*, 1(1), 1-74. <http://eprints.undip.ac.id/59967/>
- Nursalam. (2015a). Metodologi Penelitian Keperawatan Dan Kesehatan. In *Metodologi Penelitian Keperawatan Dan Kesehatan* (P. 208). <https://adoc.pub/metodologi-penelitian-ilmu-keperawatan.html>
- Nursalam. (2015b). Nursalam. 2015. Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis, Dan Instrumen, Penelitian Keperawatan. Yogyakarta: Salemba Medika Padila. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689-1699.
- Nursalam, 2016, Metode Penelitian. (2013). Nursalam, 2016. *Journal Of Chemical Information And Modeling*, 53(9), 1689-1699.
- Nursery, S. M. C. (2022). Gambaran Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Tamiang Layang. *Jurnal Penelitian UPR*, 2(1), 20-26.
- Oxyandi, M. (2019). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat.

- Jurnal Kesehatan : Jurnal Ilmiah Multi Sciences, 9(01), 33-43.
<https://doi.org/10.52395/jkjims.V9i01.147>
- Rizki Lestari, R. L., Siska Mayang Sari, S. M. S., & T. Abdur Rasyid, T. A. R. (2021). Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Saat Tindakan Keperawatan. *Jurnal Keperawatan Hang Tuah (Hang Tuah Nursing Journal)*, 1(1), 31-44.
<https://doi.org/10.25311/jkh.Vol1.Iss1.316>
- Safitri, I. D. (2019). Gambaran Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. In *Repository Universitas Diponegoro*.
<http://eprints.undip.ac.id/75585/>
- Sarfika, R., Maisa, E. A., & Windy Freska. (2018). *Buku Ajar Keperawatan Dasar 2 Komunikasi Terapeutik Dalam Keperawatan*. In *Andalas University Press*.
- Sasmito, P., Majadanlipah, M., Raihan, R., & Ernawati, E. (2019). Penerapan Teknik Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat Pada Pasien. *Jurnal Kesehatan Poltekkes Ternate*, 11(2), 58.
<https://doi.org/10.32763/luke.V11i2.87>
- .