

**KOMUNIKASI TERAPETIK PADA PASIEN PASCA OPERASI
DALAM PENERAPAN PASIEN SAFETY TERHADAP
PELAYANAN KEPERAWATAN**Sulistiorini Kurniawati^{1*}, Ida Faridah²¹⁻²Rumah Sakit Hermina Bitung, Universitas Yatsi Madani

Email Korespondensi: Sulistiorini.fadh@gmail.com

Disubmit: 18 Mei 2023

Diterima: 27 Mei 2023

Diterbitkan: 01 Desember 2023

Doi: <https://doi.org/10.33024/mnj.v5i12.10141>**ABSTRACT**

Therapeutic communication is communication that has a specific purpose, namely to achieve the goal of healing. The implementation of therapeutic communication is carried out on all patients, one of which is postoperative patients. This study aims to determine the effect of therapeutic communication on postoperative patients in the implementation of patient safety (fall risk) on nursing services at Hermina Bitung Hospital. This research is a quasi-experimental study with a research design of One group Pre-Post test Design. The sampling technique in this study was simple random sampling with a sample size of 88 people. The data analysis carried out is univariate and bivariate analysis. The statistical test used is the Wilcoxon test. From the results of the study, the average value of therapeutic communication before the intervention was 59.95 and after the intervention was 66.24. The average value of nursing services before the intervention was 39.56 and after the intervention was 43.86. From the results of the Wilcoxon test, a significant value of 0.000, means that there is an influence of the influence of therapeutic communication on postoperative patients in the implementation of patient safety (risk of falling) on nursing services. From the results of the study, it can be concluded that there is an effect of therapeutic communication on postoperative patients in the implementation of patient safety (risk of falling) on nursing services.

Keywords: *Therapeutic Communication, Nursing Services, Patient Safety*

ABSTRAK

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang memiliki tujuan yang spesifik yaitu untuk mencapai tujuan kesembuhan. Pelaksanaan komunikasi terapeutik dilakukan pada semua pasien, salah satunya kepada pasien pasca operasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi terapeutik pada pasien pasca operasi dalam pelaksanaan *pasien safety* (resiko jatuh) terhadap pelayanan keperawatan RS Hermina Bitung. Penelitian ini merupakan penelitian *quasi eksperimen* dengan desain penelitian *One group Pre-Post test Design*. Teknik sampel dalam penelitian ini adalah *simple random sampling* dengan jumlah sampel 88 orang. Analisa data yang dilakukan adalah analisa univariat dan bivariat. Uji statistik yang digunakan adalah uji Wilcoxon. Dari hasil penelitian diperoleh nilai rata - rata komunikasi terapeutik sebelum intervensi adalah 59,95 dan setelah intervensi adalah 66,24. Nilai rata - rata pelayanan keperawatan

sebelum intervensi adalah 39,56 dan setelah intervensi adalah 43,86. Dari hasil uji Wilcoxon diperoleh nilai signifikan 0,000, artinya terdapat pengaruh komunikasi terapeutik pada pasien pasca operasi dalam pelaksanaan *pasien safety* (resiko jatuh) terhadap pelayanan keperawatan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan terdapat pengaruh komunikasi terapeutik pada pasien pasca operasi dalam pelaksanaan *pasien safety* (resiko jatuh) terhadap pelayanan keperawatan.

Kata Kunci: Komunikasi terapeutik, Pelayanan Keperawatan, *Pasien Safety*

PENDAHULUAN

Dalam keperawatan komunikasi merupakan hal yang paling mendasar serta menjadi alat kerja utama bagi setiap perawat untuk memberikan pelayanan keperawatan. Oleh sebab itu pengetahuan perawat mengenai pelaksanaan komunikasi dan komunikasi terapeutik sangatlah penting, hal ini berhubungan dengan tugas perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan serta melakukan hubungan profesional dengan tenaga kesehatan lainnya. (Anjaswarni, 2016)

Menurut Sarfika et al (2018) komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang memiliki tujuan yang spesifik yaitu untuk mencapai tujuan kesembuhan. Pelaksanaan komunikasi terapeutik dilakukan berdasarkan rencana yang sudah dibuat secara rinci. Komunikasi terapeutik dilakukan oleh praktisi profesional yaitu perawat, dokter dan bidan dengan pasien yang memerlukan bantuan. (Pertiwi, et, al 2022).

Dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik terdapat beberapa hambatan. Hambatan dalam melakukan komunikasi ini menjadi tantangan nyata bagi perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan. Namun rintangan ini tidak menjadi alasan perawat untuk tidak melakukan komunikasi dengan pasien, melainkan tantangan ini akan membuat perawat lebih kreatif dalam melakukan pendekatan

kepada pasien. (Ariani, 2018) : (Susanto, 2022). Ada beberapa tahap hubungan dan komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien yaitu tahap pra-interaksi, tahap orientasi/introduksi dan tahap kerja serta tahap terminasi. Agar komunikasi terapeutik dapat terlaksana dengan baik maka tahap-tahap ini harus dijalankan dengan baik. (Anjaswarni, 2016)

Menurut Brunner & Suddarth (2022) pelaksanaan komunikasi terapeutik dilakukan pada semua pasien, salah satunya kepada pasien pasca operasi. Tahapan pelaksanaan komunikasi terapeutik pada pasien pasca operasi sama dengan pasien lainnya. Pasien pasca operasi yang dirawat di rumah sakit memiliki masalah fisik seperti nyeri pada bekas luka operasi, cemas dan keluhan lainnya. Adanya perubahan fisik pada pasien yang disebabkan karena luka operasi dan program terapi merupakan stressor yang dapat menimbulkan masalah fisik dan psikososial. Masalah psikososial utama adalah gangguan mekanisme koping pada pasien. Mekanisme koping yang dapat dilakukan adalah dengan komunikasi terapeutik.

Selain masalah di atas, masalah lain yang dapat terjadi kepada pasien pasca operasi yaitu resiko jatuh. Pada pasien pasca operasi terjadi gangguan fungsional seperti gangguan keseimbangan karena pengaruh dari anestesi. Salah satu tugas perawat pada pasien pasca

operasi adalah melakukan pengkajian resiko jatuh ulang dan memastikan pasien sudah terpasang gelang resiko jatuh sesuai dengan manajemen resiko jatuh. Manajemen resiko jatuh ini termasuk kedalam salah satu indikator sasaran keselamatan pasien yang terdapat dalam *pasien safety*. Untuk mengurangi resiko cedera karena jatuh dapat dilakukan pencegahan dengan komunikasi terapeutik yaitu dengan perawat mempelajari SOP yang berkaitan dengan manajemen resiko jatuh, menginformasikan kepada pasien dan keluarga bahwa pasien memiliki resiko jatuh dari tempat tidur karena adanya gangguan keseimbangan yang timbul dari efek samping anastesi. Dan memberikan edukasi kepada keluarga untuk membantu pasien dalam memenuhi kebutuhannya sampai kondisi pasien stabil atau keluarga bisa meminta tolong kepada perawat jika membutuhkan bantuan. Melakukan pemasangan tanda resiko jatuh di Bed pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Oleh Lestarinengseh (2019) diperoleh hasil dimana sebagian besar responden melakukan komunikasi terapeutik dengan baik dan terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik dengan mutu pelayanan keperawatan. (Lestarinengseh, 2019) Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Elmonita (2021) diperoleh hasil sebagian besar perawat memiliki komunikasi terapeutik yang baik dan sebagian besar perawat memiliki tingkat keselamatan pasien yang baik serta terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik dengan keselamatan pasien. (Elmonita, 2021).

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan dengan melakukan wawancara dan observasi kepada 10 perawat tentang pelaksanaan komunikasi

terapeutik pada pasien pasca operasi dalam penerapan *pasien safety* terhadap pemberian pelayanan keperawatan diperoleh hasil 4 perawat melakukan komunikasi terapeutik pada pasien pasca operasi dengan menginformasikan tentang resiko jatuh yang dimiliki oleh pasien, 6 diantaranya tidak melakukan komunikasi terapeutik dengan baik dalam pelayanan keperawatan. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh komunikasi terapeutik pada pasien pasca operasi dalam pelaksanaan *pasien safety* (resiko jatuh) terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit Hermina Bitung tahun 2022.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian *Quasi Eksperimen* dengan desain penelitian *One group Pre-Post test Design*. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh perawat yang bertugas di ruang rawat inap RS. Hermina Bitung yang berjumlah 88 orang. Teknik sampel dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Penelitian dilakukan pada bulan Juli-Agustus tahun 2022.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada responden. Pengambilan data pre test dilakukan tanggal 26-27 Juli 2022. Intervensi dengan memberikan pelatihan komunikasi terapeutik dalam pelaksanaan *pasien safety* (resiko jatuh). Intervensi dilakukan tanggal 28-29 Juli. Pengambilan data pre test dilakukan pada tanggal 1-2 Agustus tahun 2022

Analisa univariat dalam penelitian yaitu untuk melihat gambaran komunikasi terapeutik

sebelum dan sesudah intervensi pada pasien pasca operasi dalam penerapan *pasien safety* (resiko jatuh) dan melihat gambaran pelayanan keperawatan sebelum dan sesudah dilakukan intervensi. Analisa bivariate dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh komunikasi terapeutik pada pasien

pasca operasi dalam pelaksanaan *pasien safety* (resiko jatuh) terhadap pelayanan keperawatan.. Analisa bivariate data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji non parametric yaitu *uji Wilcoxon*. Uji *Wilcoxon* digunakan karena data penelitian tidak berdistribusi normal.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Karakteristik Reponden

No	Variabel	f	%
1	Usia		
	17-25	23	26,1
	26-35	59	67,0
	36-45	6	6,8
2	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	22	25
	Perempuan	66	75
3	Pendidikan		
	0-1 tahun	5	5,7
	1-2 tahun	14	15,9
	3-4 tahun	43	48,9
	> tahun	26	29,5

Dari tabel 1 dapat dilihat sebagian besar yaitu 66 (75%) responden yang berada di ruang rawat inap RS. Hermina Bitung berjenis kelamin perempuan, sebagian besar yaitu 71 (80,7%) responden yang berada di ruang

rawat inap RS. Hermina Bitung berpendidikan D III dan sebagian besar yaitu 43 (48,9%) lama bekerja responden yang berada di ruang rawat inap RS. Hermina Bitung adalah 3-4 tahun.

Tabel 2 Gambaran Komunikasi Terapeutik dan Pelayanan Keperawatan Sebelum dan Sesudah Diberikan Intervensi

Variabel	N	Mean	Std. Deviasi	Min	Max
Komunikasi Terapeutik					
Pre Test	88	59,95	10,064	15	69
Post Test	88	66,24	11,541	15	75
Pelayanan Keperawatan					
Pre Test	88	39,56	7,059	10	47
Post Test	88	43,86	8,045	11	50

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa nilai rata - rata komunikasi terapeutik pada pasien pasca operasi dalam penerapan pasien safety sebelum diberikan intervensi pelatihan komunikasi terapeutik tentang pasien safety adalah 59,95 dengan std. deviasi 10,064. Nilai rata - rata komunikasi terapeutik pada pasien pasca operasi dalam penerapan pasien safety setelah diberikan intervensi pelatihan komunikasi terapeutik tentang pasien safety adalah 66,24

dengan std. deviasi 11,541. Berdasarkan tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa nilai rata - pelayanan keperawatan sebelum diberikan intervensi pelatihan komunikasi terapeutik tentang pasien safety adalah 39,56 dengan std. deviasi 7,059. Nilai rata - rata pelayanan keperawatan setelah diberikan intervensi pelatihan komunikasi terapeutik tentang pasien safety adalah 43,86 dengan std. deviasi 8,045.

Analisa Bivariat

Tabel 3
Pengaruh Komunikasi terapeutik Terhadap Pelayanan Keperawatan

Variabel	Pre Test	Post Test	Selisih Mean	Asymp. Sig. (2-tailed)
Komunikasi terapeutik	59,95	66,24	6,29	,000
Pelayanan Keperawatan	39,56	43,86	4,3	,000

Dari tabel 3 diatas dapat dilihat hasil uji Wilcoxon pada komunikasi terapeutik menunjukkan nilai Signifikan $0.000 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat dilihat ada perbedaan rata - rata komunikasi terapeutik sebelum dan sesudah diberikan intervensi pelatihan komunikasi terapeutik dengan selisih

nilai mean sebesar 6,29. Hasil Uji Wilcoxon pada pelayanan keperawatan menunjukkan nilai Signifikan $0.000 < 0,05$ artinya terdapat perbedaan rata-rata pelayanan keperawatan sebelum dan sesudah diberikan intervensi pelatihan komunikasi terapeutik dengan selisih nilai mean 4,3.

PEMBAHASAN

Komunikasi Terapeutik dan Pelayanan Keperawatan

Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang dilakukan secara interpersonal antara perawat dan pasien. Komunikasi dilakukan secara sadar saat perawat dan pasien saling memberikan pengaruh dan mendapatkan pengalaman secara bersama yang memiliki tujuan untuk mengatasi masalah yang dialami pasien dan untuk

memperbaiki pengalaman emosional pasien sehingga pasien sembuh. (Anjaswarni, 2016)

Pasien safety adalah sebuah sistem yang aman yang dilakukan oleh setiap tenaga kesehatan yang dimulai dengan melakukan assessment, identifikasi sampai dengan melakukan analisis kejadian yang memiliki tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. (Hadi, 2017)

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ramli (2021) diperoleh hasil bahwa sebagian besar perawat melakukan komunikasi terapeutik yaitu 54,6 %. (Ramli, 2021). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rustono et al (2019) diperoleh hasil bahwa sebagian besar yaitu 55,1 % komunikasi terapeutik baik. (Rusnoto et al, 2019)

Pelayanan keperawatan merupakan bentuk implementasi praktik keperawatan yang ditujukan kepada pasien individu, keluarga dan masyarakat dengan tujuan untuk upaya peningkatan kesehatan dan kesejahteraan guna mempertahankan dan memelihara kesehatan serta menyembuhkan dari sakit, dengan kata lain upaya praktik keperawatan berupa promotif, preventif dan rehabilitative. (Manalu et al, 2022)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rusnoto et al (2019) diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden menyatakan melakukan pelayanan keperawatan baik yaitu 71 %. (Rusnoto et al, 2019). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lestarinengseh (2019) menunjukkan hasil bahwa sebagian besar yaitu 68,8 % responden melakukan pelayanan keperawatan dengan baik. (Lestarinengseh, 2019); Marlinda, 2023); (Christyana, 2022).

Menurut asumsi peneliti tingginya rata - rata komunikasi terapeutik pada pasien pasca operasi dalam penerapan pasien safety setelah diberikan intervensi pelatihan komunikasi terapeutik terjadi karena pengetahuan responden setelah diberikan intervensi sudah bertambah dan responden memahami cara pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan baik. Tingginya nilai rata - rata pelayanan keperawatan setelah diberikan intervensi pelatihan

komunikasi terapeutik tentang pasien safety karena perawat lebih memahami dari sebelumnya tentang bagaimana cara melakukan pelayanan keperawatan pada pasien pasca operasi dengan menerapkan komunikasi terapeutik.

Menurut Pieter (2017) komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan keperawatan karena akan memberikan dampak positif terhadap perilaku pasien yang berhubungan erat dengan kesehatan dan asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan penyakitnya. (Lestarinengseh, 2019); (Dirjo, 2021). Komunikasi terapeutik dilakukan untuk meningkatkan pemahaman serta membantu membentuk hubungan yang konstruktif antara dokter, perawat dan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Lestarinengseh, 2019) menunjukkan hasil bahwa ada hubungan antara komunikasi terapeutik dengan pelayanan keperawatan dengan nilai p-value 0.000. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan (Siregar, 2016) diperoleh hasil bahwa komunikasi yang dilakukan belum optimal dilakukan dalam pelayanan keperawatan. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ramli, 2021) menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik dengan pelayanan keperawatan yang diterima oleh pasien.

Menurut asumsi peneliti pelaksanaan komunikasi terapeutik pada pasien pasca operasi dalam penerapan pasien safety terhadap pelayanan keperawatan sangat penting untuk dilakukan, karena dengan adanya komunikasi terapeutik maka akan terbentuk hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Dengan adanya hubungan

saling percaya maka perawat akan lebih mudah melakukan komunikasi dan edukasi kepada pasien, khususnya untuk pasien pasca operasi. Dimana pasien masih memiliki resiko jatuh tinggi. Perawat perlu memberikan edukasi kepada pasien dan keluarga tentang pencegahan sehingga pasien tetap aman. Edukasi ini bisa dilakukan melalui komunikasi terapeutik.

KESIMPULAN

Gambaran nilai rata - rata komunikasi terapeutik pada pasien pasca operasi dalam pelaksanaan *pasien safety* sebelum diberikan intervensi adalah 59,95 dan setelah diberikan intervensi adalah 66,24. Gambaran nilai rata - rata pelayanan keperawatan sebelum diberikan intervensi adalah 39,56 dan setelah diberikan intervensi adalah 43,86. Terdapat perbedaan rata - rata komunikasi terapeutik pada pasien pasca operasi dan pelayanan keperawatan sebelum dan sesudah diberikan intervensi pelatihan komunikasi terapeutik tentang pasien safety dengan nilai signifikan 0,000.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaswarni, T. 2016. *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Indonesia, Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan, Badan Pengembangan dan Pemberdayaan SDM Kesehatan.
- Ariani, T. A. 2018. *Komunikasi Keperawatan*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Christyana, V. C., Simamora, R. S., & Agustina, L. (2022). The Relationship Between The Application Of Therapeutic Communication And The Quality Of Nursing Services At The Pratama Restu Pirnawat Clinic, Way Panji Lampung Selatan District In 2022. *Sosience: Journal of Social Science*, 45-54.
- Dirdjo, M. M. (2021). Hubungan Komunikasi dengan Keselamatan Pasien pada Perawat di IGD Rumah Sakit: Literature Review.
- Elmonita, Y. 2021. Hubungan Caring Dan Komunikasi Terapeutik Terhadap Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Skripsi Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang*.
- Hadi, I. 2017. *Manajemen Keselamatan Pasien*. Yogyakarta: Deepublish.
- Handi, N. H. (2021). Komunikasi Dalam Konteks Sosial Dan Latar Belakang Budaya (Culture Diversity) Serta Keyakinan Dalam Keperawatan. *Komunikasi Keperawatan*, 47.
- Lestarinengseh, V. 2019. Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rsd Balung , Kabupaten Jember Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan Oleh. *Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Jember*.
- Manalu et al . 2022). *Kepemimpinan & Manajemen Pelayanan Keperawatan*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Marlindawati, M., Hilda, H., & Arsyawina, A. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsd Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. *Aspiration of Health Journal*, 1(1), 53-62.
- Mayasari, M., Waluyo, A., Jumaiyah, W., & Azzam, R. (2019).

- Faktor-faktor yang berhubungan dengan kejadian hipertensi. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 1(2), 344-353.
- Mardiyono, M. I. (2022). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Tuberkulosis* (Doctoral Dissertation, Universitas Dr. Soebandi).
- Muhith, A., & Siyoto, S. (2018). *Aplikasi komunikasi terapeutik nursing & health*. Penerbit Andi.
- Paramitha, D. S., Kusumawati, N., Hidayat, R., Al Ashri, A., Tauhidah, N. I., Nurman, M., ... & Anggeriyane, E. (2021). *Nilai Esensial Dalam Praktik Keperawatan*. Penerbit Insania.
- Pertiwi, Melinda Restu. Wardhani, A. R. .2022. *Komunikasi Terapeutik Dalam Kesehatan*. Yogyakarta: Rizmedia Pustaka Indonesia.
- Ramli, R. 2021. Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Klien Dalam Mendapatkan Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Makassar. *Jurnal Inovasi Penelitian*.
- Rusnoto et al. 2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan dan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus. *University Research Colloquium*.
- Simangunsong, A. U., & Fitriani, A. D. (2022). Pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang di ruang rawat inap. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 6(2), 27-37.
- Siregar, N. S. 2016. Komunikasi Terapeutik Dokter Dan Paramedis Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Bernuansa Islami Di Kota Medan'. *Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*.
- Susanto, W. H. A., Rachman, N., Situmeang, L., Panjaitan, N., Nuliana, W., Megasari, A. L., ... & Saherna, J. (2022). *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Global Eksekutif Teknologi.