

ANALISIS KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT KEPADA PASIEN RAWAT JALAN DI RSU KUMALA SIWI MIJEN KUDUS

ANALYSIS OF NURSE THERAPEUTIC COMMUNICATION TO OUTPATIENTS IN KUMALA SIWI MIJEN KUDUS GENERAL HOSPITAL

Bagus Fajar Putranthro¹, Puri Kusuma Dwi Putri²

^{1,2}Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dian Nuswantoro
Jl. Imam Bonjol No.207, Pendrikan Kidul, Kec. Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah 50131
email : ¹bfp981@gmail.com, ²puri.kusuma.dwi.putri@dsn.dinus.ac.id

Abstract

The importance of therapeutic communication is strongly emphasized in the role of a nurse when providing health services to patients. Therapeutic communication can help patients cope with the stress, anxiety, and fear that often arises. The purpose of the research is to find out how the application of nurse therapeutic communication to outpatients at RSU Kumala Siwi Mijen Kudus. This type of research is qualitative research with a qualitative descriptive approach. The subjects of the study were nurses at the Emergency Installation (IGD) and the patient or family of the outpatient. Data collection techniques through in-depth interviews with ER nurses and patients or families of outpatients. Data analysis and interpretation techniques using the Miles and Huberman method. The inference technique uses the source triangulation method. The results showed that the practice of nursing therapeutic communication to outpatients at RSU Kumala Siwi Mijen Kudus has been implemented in accordance with the standard. However, it was found that several events showed that the application of nurse therapeutic communication to outpatient patients still had shortcomings. Such drawbacks include the use of impolite words, high voice intonation, unpleasant facial expressions, and inappropriate posture. Thus, this study notes that although there is a shortage in therapeutic communication practice, it does not affect the number of outpatient visits from 2022 to 2023.

Keywords : Emergency Installation, Nurse, Therapeutic Communication.

Abstrak

Pentingnya komunikasi terapeutik sangat ditekankan dalam peran seorang perawat saat memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Komunikasi terapeutik dapat membantu pasien mengatasi stres, kecemasan, dan rasa takut yang seringkali muncul. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan komunikasi terapeutik perawat kepada pasien rawat jalan di RSU Kumala Siwi Mijen Kudus. Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Subjek penelitian adalah perawat pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan pasien atau keluarga pasien rawat jalan. Teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada perawat IGD dan pasien atau keluarga pasien rawat jalan. Teknik analisa dan interpretasi data menggunakan metode Miles and Huberman. Teknik penarikan kesimpulan menggunakan metode triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik komunikasi terapeutik perawat kepada pasien rawat jalan di RSU Kumala Siwi Mijen Kudus telah diterapkan sesuai dengan standar. Namun, ditemukan beberapa kejadian yang menunjukkan bahwa penerapan komunikasi terapeutik perawat kepada pasien rawat jalan masih memiliki kekurangan. Kekurangan tersebut mencakup penggunaan kata-kata yang kurang sopan, intonasi suara yang tinggi, ekspresi wajah yang tidak menyenangkan, dan sikap tubuh yang kurang sesuai. Maka, penelitian ini

mencatat bahwa meskipun terdapat kekurangan dalam praktik komunikasi terapeutik, hal ini tidak memengaruhi jumlah kunjungan pasien rawat jalan IGD tahun 2022 hingga 2023.

Kata Kunci : Instalasi Gawat Darurat, Komunikasi Terapeutik, Perawat.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah hak bagi setiap warga negara yang diatur oleh pemerintah dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28H ayat 1 dan pasal 34 ayat 3. Komunikasi kesehatan memainkan peran yang sangat penting dalam memastikan penyampaian informasi kesehatan yang tepat dan efektif kepada masyarakat. Ini meliputi proses penyuluhan tentang pencegahan penyakit tertentu, promosi kesehatan, serta upaya perlindungan terhadap masyarakat secara keseluruhan. Dengan komunikasi yang efektif, informasi tersebut dapat disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat, membantu meningkatkan kesadaran akan pentingnya menjaga kesehatan dan mencegah penyakit (Hapsari et al., 2023). Sebagai pemberi pelayanan kesehatan, perawat memiliki tanggung jawab untuk menjalankan tugasnya dengan baik dan menjaga hubungan yang baik dengan pasien, atasan, dan rekan tim medis lainnya. Untuk menjalani hubungan yang efektif, perawat harus dilengkapi dengan keterampilan komunikasi, sikap profesional, dan etika yang baik. Kemampuan ini tidak hanya ditanamkan selama pendidikan formal, tetapi juga terus dikembangkan melalui praktik keperawatan di rumah sakit dan berbagai pelayanan kesehatan lainnya. Ini juga mencerminkan pentingnya tanggapan adaptif terhadap setiap perubahan yang terjadi di Indonesia, yang menuntut perhatian manajemen yang kompeten dan berorientasi pada kebutuhan lokal (Puspanegara et al., 2023).

Keperawatan melibatkan interaksi antara perawat dengan pasien atau keluarga pasien serta perawat dengan tenaga kesehatan lain. Proses interaksi manusia terjadi melalui berbagai bentuk komunikasi, baik verbal maupun nonverbal, tertulis dan tidak tertulis, serta terencana dan tidak terencana. Untuk menjadi perawat yang efektif dalam berinteraksi, penting bagi mereka untuk memiliki keterampilan komunikasi yang baik. Kesadaran terhadap kata-kata dan bahasa tubuh yang disampaikan kepada orang lain menjadi kunci dalam interaksi tersebut. Nursalam (2016) dalam teorinya menjelaskan bahwa asuhan keperawatan yang berfokus pada individu, perawat, dan proses interaktif akan membentuk hubungan terapeutik antara perawat dan pasien. Pasien, sebagai individu dengan kebutuhan perasaan, menjadikan keperawatan sebagai suatu proses interpersonal dan terapeutik. Dalam proses ini, perawat memiliki peran penting dalam mempengaruhi dan meningkatkan kesehatan pasien melalui komunikasi. Suhaila (2017) menyatakan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat dengan baik dapat memberikan kenyamanan tersendiri kepada pasien, sehingga secara otomatis perasaan cemas pasien dapat berkurang. Penyampaian informasi yang baik dapat menciptakan suasana yang nyaman bagi pasien dan membangun hubungan saling percaya antara pasien dan perawat. Komunikasi terapeutik yang efektif akan menciptakan respons positif dari pasien, seperti rasa senang, ketenangan, dan kepercayaan diri (Mantika et al., 2023).

Komunikasi terapeutik bukan hanya sekedar keterampilan berbicara, melainkan juga melibatkan empati, perhatian, dan kepekaan terhadap kebutuhan emosional pasien. Ini tidak hanya menciptakan hubungan yang kuat antara pasien dan penyedia layanan kesehatan, tetapi juga mendukung berbagai aspek penting dalam proses perawatan. Komunikasi terapeutik dapat

membantu pasien mengatasi stres, kecemasan, dan rasa takut yang seringkali muncul selama masa perawatan. Dengan memberikan rasa didengar dan dimengerti, tenaga medis dapat menciptakan lingkungan perawatan yang mendukung kesejahteraan mental dan emosional pasien. Pentingnya komunikasi terapeutik juga terlihat dalam pemahaman yang terjalin antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Melalui dialog terbuka dan penuh perhatian, informasi yang akurat dapat disampaikan dengan jelas dan pasien dapat terlibat secara aktif dalam perencanaan perawatan mereka. Dengan menciptakan lingkungan perawatan yang aman, nyaman, dan terbuka, komunikasi terapeutik tidak hanya membantu pasien untuk merasa lebih nyaman berbicara tentang masalah kesehatan mereka, tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan hubungan yang positif antara pasien dan tenaga medis. Ini adalah aspek penting dalam memberikan perawatan kesehatan yang holistik dan berorientasi pada pasien, di mana seluruh kebutuhan fisik, emosional, dan sosial pasien dapat diakomodasi dengan baik (Latifah, 2023).

Pentingnya komunikasi terapeutik sangat ditekankan dalam peran seorang perawat saat memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dan keluarganya. Ini menjadi jelas dalam kejadian yang melibatkan salah satu keluarga pasien rawat jalan di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus. Data ini didapatkan peneliti melalui kegiatan pra penelitian yang dilakukan melalui kegiatan wawancara dengan salah satu keluarga pasien rawat jalan sebelum dilaksanakannya penelitian ini. Keluarga tersebut merasa tersinggung dengan perkataan yang diucapkan oleh seorang perawat di rumah sakit tersebut. Perawat tersebut menggunakan kata-kata yang kurang pantas ketika menegur keluarga pasien rawat jalan yang berbaring di lantai ruang perawatan tanpa dilapisi karpet. Penggunaan kata "gelesotan" dalam konteks ini dianggap tidak sopan dan merendahkan. Kejadian ini mencerminkan adanya ketidaksesuaian dalam komunikasi antara perawat dan keluarga pasien rawat jalan. Seharusnya, perawat dapat menyampaikan kekhawatiran terhadap kebersihan lantai dengan cara yang lebih sopan dan membangun. Sebagai contoh, menyampaikan bahwa lantai kamar dianggap kurang bersih dan memberikan saran untuk menggunakan karpet sebagai solusi yang lebih baik akan lebih tepat. Pendekatan yang lebih empatik dan penggunaan kata-kata yang lebih bijaksana dapat membantu membangun hubungan yang baik antara perawat dan keluarga pasien rawat jalan, sekaligus memastikan komunikasi yang efektif dalam lingkungan perawatan kesehatan.

RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus dipilih sebagai objek penelitian karena banyaknya keluhan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan perawat di rumah sakit tersebut. Keluhan-keluhan ini diterima melalui kotak saran dan pesan instan *WhatsApp* yang dimiliki oleh *Customer Service Officer (CSO)* di rumah sakit. Analisis data dari laporan keluhan pasien rawat jalan dari tahun 2022 hingga 2023 serta pernyataan dari Kepala Bidang Pelayanan Medis di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus mengungkapkan beberapa keluhan terkait profesionalisme perawat. Pertama, dalam aspek kepedulian (*caring*), terdapat keluhan mengenai kurangnya kepedulian perawat dalam membersihkan dan merapikan muntahan pasien rawat jalan. Kedua, pada nilai aktivisme (*activism*), beberapa keluarga pasien rawat jalan memberikan penilaian bahwa terdapat perawat yang kurang cekatan dalam melayani dan menangani keluhan pasien rawat jalan. Ketiga, pada nilai kepercayaan (*trust*), terdapat temuan bahwa perawat kurang menerapkan komunikasi terapeutik yang baik, sehingga menyebabkan pasien rawat jalan merasa sakit hati dengan perkataan yang dilontarkan oleh perawat tersebut. Dan keempat, pada aspek profesionalisme (*professionalism*), beberapa perawat dinilai kurang menjaga mutu pelayanan, seperti kurang

ramah kepada pasien rawat jalan, menjawab dengan nada tinggi, dan kurang sopan terhadap pasien dan keluarga pasien rawat jalan.

Menurut Undang-Undang Keperawatan No. 38 Tahun 2014 dalam (Nasir & Purnomo, 2019) perawat memegang peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan dengan berbagai fungsi yang meliputi penyelenggara Praktik Keperawatan, pemberi Asuhan Keperawatan, penyuluh, dan konselor bagi klien, serta pengelola dan peneliti Keperawatan. Dalam memberikan Pelayanan Keperawatan, perawat bertanggung jawab untuk menerapkan pengetahuan dan kompetensi yang dimiliki sesuai dengan kebutuhan klien, perkembangan ilmu pengetahuan, dan tuntutan globalisasi. Pelayanan Keperawatan yang diberikan oleh perawat haruslah dilakukan dengan penuh tanggung jawab, akuntabilitas, bermutu, dan aman. Hal ini berkaitan dengan perlunya perawat memiliki registrasi dan izin praktik yang sah. Praktik keperawatan menjadi wujud nyata dari pelayanan keperawatan yang dilakukan secara mandiri, berdasarkan pelimpahan wewenang, penugasan dalam keadaan keterbatasan tertentu, penugasan dalam keadaan darurat, atau melalui kolaborasi dengan pihak lain dalam tim kesehatan. Dengan demikian, perawat memiliki peran yang sangat luas dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang holistik dan berorientasi pada kebutuhan klien. Mereka bertanggung jawab untuk memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas dan aman, serta berperan sebagai agen perubahan dalam meningkatkan kesehatan masyarakat secara keseluruhan.

Menurut Lilis (2007) dalam (Ananta & Dirdjo, 2021), sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan, Rumah Sakit beroperasi selama 24 jam sehari. Pelaksanaan berbagai tindakan pelayanan dilakukan oleh para pekerja kesehatan di rumah sakit. Mayoritas pekerja kesehatan di rumah sakit, sekitar 60%, adalah perawat. Perawat dianggap sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah sakit, yang menerima tanggapan, keterangan, dan jawaban terhadap setiap kebutuhan pasien rawat jalan. Perawat rumah sakit memainkan peran kunci dalam berbagai jenis pelayanan, termasuk pelayanan rawat jalan, rawat inap atau poliklinik, dan pelayanan gawat darurat. Rumah sakit mengorganisir pemisahan layanan pasien, mencakup penanganan keadaan darurat, non-darurat, dan pasien yang memerlukan rawat inap. Dengan begitu, perawat menjadi elemen vital dalam menyediakan perawatan kesehatan yang komprehensif di rumah sakit.

Permasalahan utama dalam penelitian ini yaitu tentang penerapan komunikasi terapeutik perawat kepada pasien rawat jalan di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus yang kurang baik dan masih ditemukan adanya ketidaksesuaian dengan kode etik keperawatan. Kemudian tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan komunikasi terapeutik perawat kepada pasien rawat jalan di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus. Lalu, terdapat tiga manfaat dari penelitian ini yaitu manfaat akademis sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya, manfaat praktis sebagai cara RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus untuk menghilangkan stigma negatif terhadap perawat di rumah sakit, dan manfaat sosial sebagai bahan referensi masyarakat mengenai penerapan komunikasi terapeutik perawat kepada pasien rawat jalan di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori komunikasi terapeutik yang merupakan teori komunikasi yang dapat membantu pasien mengatasi stres, kecemasan, dan rasa takut (Latifah, 2023).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus yang terletak di Jalan Raya Kudus – Jeparo Km. 6, Desa Mijen, Kecamatan Kaliwungu, Kabupaten Kudus. Kemudian, penelitian ini berlangsung selama kurang lebih dua minggu terhitung sejak tanggal 15 Januari 2024 hingga 26 Januari 2024. Metode pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui kegiatan wawancara secara mendalam kepada perawat yang bertugas pada bagian Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan pasien atau keluarga pasien rawat jalan yang pernah mendapatkan pelayanan dan menyampaikan keluhan terkait komunikasi terapeutik perawat di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus. Kemudian, teknik analisa dan interpretasi data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode yang dikemukakan oleh Miles and Huberman (Pahleviannur et al., 2022). Lalu, teknik penarikan kesimpulan penelitian menggunakan metode triangulasi sumber atau melakukan pemeriksaan terhadap hasil penelitian melalui beberapa sumber terpercaya (Alfansyur & Mariyani, 2020). Objek penelitian pada penelitian ini adalah perawat IGD dan pasien atau keluarga pasien rawat jalan di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus. Pemilihan perawat IGD sebagai objek dalam penelitian ini dikarenakan banyak ditemukannya keluhan pasien dan keluarga pasien rawat jalan terkait komunikasi terapeutik perawat di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Komunikasi terapeutik memainkan peran krusial dalam memberikan pelayanan keperawatan yang optimal, terutama dalam konteks perawat IGD di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus. Jenis komunikasi ini dirancang untuk membantu pasien mengatasi berbagai tantangan emosional seperti stres, kecemasan, dan rasa takut, sambil menciptakan lingkungan perawatan yang aman, nyaman, dan terbuka bagi pasien (Latifah, 2023). Perawat IGD berfokus pada membangun hubungan komunikatif yang positif dengan pasien rawat jalan, memastikan bahwa pesan yang disampaikan menciptakan rasa didengar dan dimengerti. Pernyataan yang disampaikan oleh Ns. PL (34), selaku kepala ruang IGD di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus, memperkuat pemahaman tentang pentingnya komunikasi terapeutik dalam konteks pelayanan kesehatan. Dikatakan bahwa komunikasi terapeutik berperan sebagai proses komunikasi dan pendekatan perawat kepada pasien rawat jalan.

“Biasanya kita komunikasinya baik ya sama pasien dan keluarga. Terus kalau misalnya ada keluhannya, apa kan kita juga belajar tentang psikologi, nah itu biasanya kalau pasien ada masalah begitu, seperti ada masalah itu biasanya kelihatan dari tatapan matanya. Kelihatan memang pingsan tapi kan matanya tetap gerak-gerak. Nah itu kita selalu bertanya seperti ini, ada masalah apa Ibu, ada masalah apa Bapak, bisa diceritakan. Kalau ndak mau cerita sama saya, mau cerita sama siapa, nanti saya panggilkan keluarga yang mau di apa diajak untuk bercerita seperti itu.”

Tanggapan yang diberikan oleh Ibu S (28), yang merupakan orang tua dari pasien rawat jalan anak di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus, menunjukkan adanya persepsi yang berbeda terkait dengan komunikasi perawat senior di rumah sakit tersebut. Ibu S (28) mengungkapkan bahwa pengalaman komunikasi dengan perawat senior di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus tidak sejalan dengan pelayanan yang biasa diterimanya.

“Selama saya di situ sih baik-baik saja mas. Cuma baru yang terakhir itu pas anakku yang kecil itu baru nggak enak dulu-dulu sih bagus. Pelayanan di rawat inapnya juga bagus cuma baru kemarin itu aja yang lagi sama perawat seniornya itu tok. Biasanya nggak ada masalah soalnya udah sering ke situ juga.”

Sepatutnya, komunikasi terapeutik memang dirancang untuk menjadi alat yang bermanfaat dalam mengatasi stres, kecemasan, dan rasa takut yang dialami oleh pasien. Komunikasi terapeutik menjadi sarana yang sangat efektif bagi perawat untuk memberikan rasa tenang dan kenyamanan kepada pasien saat berada di lingkungan rumah sakit. Pendekatan yang dilakukan oleh Ns. AA (26) dalam mengatasi stres, kecemasan, dan rasa takut pasien rawat jalan dengan memberikan motivasi tentang proses penyembuhan melalui berobat adalah langkah yang positif. Memberikan motivasi dapat menjadi kunci untuk membantu pasien rawat jalan mengatasi ketidaknyamanan emosional yang sering kali terkait dengan situasi kesehatan.

“Mungkin kita tetap tidak boleh menakut-nakuti dari pasien tersebut misalnya tidak mengedepankan jiwa pasien tetap berkomunikasi kepada pasien bahwa penyakitnya itu tetap bisa disembuhkan dengan cara berobat.”

Pernyataan yang disampaikan oleh Ibu SM (55) menunjukkan pentingnya peran perawat dalam memberikan dukungan emosional dan membantu mengurangi kecemasan pasien rawat jalan di lingkungan rumah sakit. Memberikan saran yang baik dan membangun komunikasi yang positif dapat menciptakan suasana yang lebih tenang dan nyaman bagi pasien rawat jalan.

“Seharusnya perawat itu ngasih tips-tips yang bagus dong, paling enggak, bu kalau untuk ini harus rileks, ibu jangan banyak pikiran, dikasih tahu biar cepet sembuh itu harus makan yang bagus, pikirannya harus dinetralkan untuk sehat dulu, fokus ke kesehatan dulu, jadi itu kan saling-saling membantu, pasien nya juga diarahkan, perawatnya juga baik, itu saya kira bagus untuk kesembuhan pasien.”

Komunikasi terapeutik tidak hanya berguna untuk mengatasi stres, kecemasan, dan rasa takut, tetapi juga untuk menciptakan lingkungan perawatan yang aman, nyaman, dan terbuka bagi pasien. Dengan lingkungan yang seperti itu, pasien akan merasa lebih nyaman untuk berbagi keluhannya dan merasa lebih percaya diri dalam berinteraksi dengan perawat. Upaya yang dilakukan oleh Ns. S (26) dalam menciptakan lingkungan perawatan yang aman, nyaman, dan terbuka untuk pasien rawat jalan di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus adalah langkah yang sangat positif. Saling interaksi antara perawat dan pasien rawat jalan memang menjadi kunci utama untuk menciptakan kenyamanan pasien rawat jalan di lingkungan rumah sakit.

“Komunikasi yang kami lakukan ya sebagai perawat. Ya mungkin yang untuk terbuka kita istilahnya saling berinteraksi begitu sih kepada pasien. Jadi pasien tersebut merasa diperhatikan oleh perawat tersebut.”

Pernyataan yang disampaikan oleh Ibu DA (28) mengenai kurangnya perasaan dirangkul layaknya keluarga oleh perawat di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus mencerminkan pentingnya aspek kehangatan dan empati dalam pelayanan perawat. Kritik tersebut dapat menjadi masukan yang berharga untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat hubungan antara perawat dengan pasien rawat jalan.

“Berharapnya perawat itu menganggap kita itu seperti keluarga sendiri gitu, jadi itu kalau dia menganggap kita oh keluarga sendiri, jadi pasti kayak pelayanannya itu lebih ekstra, lebih bagus lagi. Jadi kita juga sebagai pasien juga merasa nyaman, kayak gitu.”

Hasil wawancara dengan keenam narasumber menunjukkan bahwa praktik komunikasi terapeutik perawat kepada pasien rawat jalan di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus telah berjalan dan diterapkan sesuai dengan standar yang diharapkan. Namun, ditemukan beberapa kejadian yang menunjukkan bahwa penerapan komunikasi terapeutik perawat kepada pasien rawat jalan masih memiliki beberapa kekurangan. Kekurangan dalam penerapan komunikasi terapeutik tersebut mencakup penggunaan kata-kata yang kurang sopan, intonasi suara yang tinggi, ekspresi wajah yang tidak menyenangkan, dan sikap tubuh yang kurang sesuai dari perawat kepada pasien rawat jalan di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus. Contohnya adalah kejadian yang menimpa Ibu S (28) yang dibentak oleh perawat karena tidak memegang anaknya yang akan diinfus, perawat yang enggan membersihkan muntahan Ibu SM (55) dengan penyampaian yang kurang baik, dan cara mengingatkan kepada Ibu DA (28) untuk menggunakan masker yang kurang sopan.

Tingginya intensitas pasien rawat jalan yang masuk mungkin menjadi salah satu faktor penyebab kurangnya kesesuaian dalam praktik komunikasi tersebut. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ade Heryana, Erlina Puspitaloka Mahadewi, dan Tri Buwana (Heryana et al., 2020), beban kerja dapat menimbulkan sejumlah dampak negatif bagi perawat. Penelitian mengenai dampak beban kerja di Indonesia menunjukkan bahwa hal ini berpengaruh pada tingkat stres kerja dan kinerja perawat. Selain itu, juga terdapat dampak pada implementasi patient safety, kelengkapan pendokumentasian asuhan keperawatan, tingkat kepuasan pasien, kejadian low back pain, pemberian obat, dan komunikasi terapeutik. Kondisi ini dapat dipahami karena tingkat ketergantungan pasien yang bervariasi, mulai dari sebagian hingga ketergantungan total, sehingga perawat harus melakukan observasi pasien setiap jam bahkan lebih sering lagi. Penelitian tentang beban kerja perawat, terutama pada unit IGD, merupakan langkah yang sangat penting untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai tantangan dan tuntutan pekerjaan keperawatan di lingkungan tersebut.

Kondisi kerja yang berat ini dapat berdampak pada praktik komunikasi terapeutik, namun hal ini tetap menjadi area yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus. Kondisi ini dapat dijadikan sebagai peluang untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan dalam penerapan komunikasi terapeutik. Diperlukan adanya pelatihan tambahan atau evaluasi rutin untuk memastikan bahwa perawat memahami dan menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik dalam situasi yang beragam. Memahami kebutuhan pasien, mengembangkan empati, dan menyampaikan pesan dengan cara yang

menghormati dapat membantu meningkatkan kualitas praktik komunikasi terapeutik perawat di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus.

PEMBAHASAN

Menurut pendapat yang dikemukakan Achir Yani (2014) dalam (Mongi, 2020) menyatakan bahwa perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak hanya dapat dengan mudah membina hubungan kepercayaan dengan klien, tetapi juga dapat mencegah terjadinya masalah hukum, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan, serta meningkatkan citra profesi keperawatan dan citra rumah sakit. Meskipun dengan adanya kejadian yang menimpa pasien dan keluarga pasien rawat jalan di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus, nyatanya masyarakat tetap memilih rumah sakit tersebut sebagai pilihan utama mereka. Hal ini tercermin dari peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD tersebut dari tahun 2022 hingga 2023. Tingginya kepercayaan masyarakat terhadap RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk pelayanan pada unit lain yang berkualitas, keberadaan rumah sakit dan fasilitas yang memadai, serta komitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit. Meskipun begitu, pihak rumah sakit mungkin telah mengambil langkah-langkah preventif untuk mengevaluasi dan memperbaiki praktik kerja karyawan. Dengan demikian, penting bagi RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus untuk terus memperhatikan praktik komunikasi terapeutik perawat serta untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan guna memenuhi harapan dan kebutuhan pasien serta keluarga pasien rawat jalan.

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan melalui Kepala Bidang Pelayanan Medis di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus, didapatkan hasil bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan IGD di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus mengalami peningkatan jumlah pasien rawat jalan dari tahun 2022 hingga tahun 2023. Adapun total jumlah kunjungan pasien rawat jalan IGD di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus pada tahun 2022 adalah sebanyak 6.454 pasien dengan jumlah pasien rawat jalan menggunakan pembiayaan BPJS sebanyak 4.562 pasien, pasien rawat jalan menggunakan pembiayaan umum atau mandiri sebanyak 1.733 pasien, dan pasien rawat jalan menggunakan pembiayaan asuransi lain sebanyak 159 pasien. Tentunya, dengan jumlah kunjungan pasien rawat jalan IGD pada tahun 2022 tersebut, RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus terus berusaha untuk meningkatkan mutu dan kualitas layanan rumah sakit guna menambah jumlah kunjungan pasien rawat jalan IGD di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus pada tahun 2023. Dengan adanya peningkatan mutu dan kualitas layanan rumah sakit yang dilakukan oleh RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus, hal tersebut terbukti dapat menambah jumlah kunjungan pasien rawat jalan IGD pada tahun 2023. Adapun total jumlah kunjungan pasien rawat jalan IGD di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus pada tahun 2023 adalah sebanyak 8.323 pasien. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan IGD pada tahun 2023 tersebut terdiri dari pasien rawat jalan dengan pembiayaan BPJS sebanyak 6.493 pasien, pasien rawat jalan dengan pembiayaan umum atau mandiri sebanyak 1.726 pasien, dan pasien rawat jalan dengan pembiayaan asuransi lain sebanyak 104 pasien.

Peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan IGD di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus dari tahun 2022 hingga tahun 2023 menunjukkan bahwa meskipun ada keluhan terkait praktik komunikasi perawat kepada pasien rawat jalan, masyarakat masih memilih rumah sakit tersebut sebagai pilihan utama dalam hal pelayanan kesehatan. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa

faktor, seperti reputasi rumah sakit, ketersediaan fasilitas dan layanan medis, serta lokasi yang strategis. Meskipun praktik komunikasi perawat dapat menjadi salah satu faktor yang memengaruhi pengalaman pasien, keputusan masyarakat dalam memilih rumah sakit juga dipengaruhi oleh banyak aspek lainnya. Selain itu, peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan juga bisa dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti pertumbuhan populasi, peningkatan kebutuhan layanan kesehatan, atau strategi pemasaran rumah sakit. Meskipun demikian, penting bagi RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus untuk terus memperbaiki dan meningkatkan praktik komunikasi perawat kepada pasien rawat jalan guna memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik dan memenuhi harapan pasien. Dengan demikian, rumah sakit dapat mempertahankan posisinya sebagai pilihan utama dalam pelayanan kesehatan di wilayah tersebut.

Penjelasan dari Kepala Bidang Pelayanan Medis dan testimoni positif dari Ibu S (28) memberikan wawasan tambahan terkait alasan di balik peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan IGD di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus. Faktor pengalaman pasien dan keluarga pasien rawat jalan dapat memberikan gambaran mengenai kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Pemilihan RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus sebagai pilihan utama oleh masyarakat dapat disebabkan oleh adanya persepsi bahwa rumah sakit ini memberikan mutu dan kualitas pelayanan yang lebih baik dibandingkan rumah sakit lain di sekitarnya. Hal ini mencerminkan bahwa selain komunikasi perawat kepada pasien rawat jalan, faktor-faktor seperti mutu layanan, fasilitas, dan kepercayaan juga memainkan peran penting dalam pemilihan rumah sakit oleh masyarakat. Dengan memahami berbagai faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan kunjungan pasien rawat jalan, RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus dapat terus meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanannya untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pasien serta keluarga pasien rawat jalan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dikemukakan oleh Rahmiati, Nauri Anggita Temesvari (Rahmiati & Temesvari, 2020), hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan pada dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) dengan minat kunjungan ulang di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Tangerang. Meskipun praktik komunikasi perawat perlu diperhatikan dan ditingkatkan, faktor lain seperti mutu pelayanan secara keseluruhan juga turut berperan dalam keputusan masyarakat untuk memilih RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa praktik komunikasi terapeutik perawat kepada pasien rawat jalan di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus telah berjalan dan diterapkan, namun memiliki penerapan yang kurang baik. Penerapan yang kurang baik ini tidak sesuai dengan prinsip-prinsip teori komunikasi terapeutik, yang seharusnya melibatkan perawat dalam membantu pasien mengatasi stres, kecemasan, dan rasa takut. Selain itu, juga mencakup menciptakan lingkungan perawatan yang aman, nyaman, dan terbuka. Kekurangan dalam penerapan komunikasi terapeutik tersebut mencakup penggunaan kata-kata yang kurang sopan, intonasi suara yang tinggi, ekspresi wajah yang tidak menyenangkan, dan sikap tubuh yang kurang sesuai dari perawat kepada pasien rawat jalan di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus.

Dengan demikian, penelitian ini mencatat bahwa meskipun terdapat kekurangan dalam praktik komunikasi terapeutik, hal ini tidak secara signifikan memengaruhi jumlah kunjungan pasien rawat jalan IGD dari tahun 2022 hingga 2023. Masyarakat masih memilih RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus sebagai rumah sakit pilihan mereka, hal ini dapat disebabkan oleh faktor-faktor lain seperti mutu dan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, diharapkan RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus untuk terus memperhatikan dan meningkatkan praktik komunikasi terapeutik perawat kepada pasien. Pelatihan dan pembinaan yang berkelanjutan dapat membantu perawat meningkatkan keterampilan komunikasi mereka, sehingga dapat menciptakan lingkungan perawatan yang lebih positif dan mendukung bagi pasien dan keluarga.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran dan rahmat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Komunikasi Terapeutik Perawat Kepada Pasien di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus”. Selama menyelesaikan penelitian ini, penulis menyadari bahwa terdapat hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi namun dengan adanya bantuan, perhatian serta masukan dari berbagai pihak penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis hendak mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah Subhanahu Wa Ta`ala yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk dapat merasakan kehidupan hingga saat ini.
2. Nabi Agung Muhammad Shallallahu `alaihi Wa Sallam yang kita nantikan syafaatnya kelak di hari akhir.
3. Kedua Orang Tua Penulis yaitu Bapak Junianto dan Ibu Wahyu Lani yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan semangat untuk penulis.
4. Kedua Kakak Penulis yaitu Yanuar Adi Putranto dan Fanny Putriningrum yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan semangat pula untuk penulis.
5. Kedua kakak ipar dan ketiga keponakan penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
6. Bapak Prof. Dr. Edi Noersasongko, M.Kom selaku Rektor Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
7. Bapak Dr. Drs. Abdul Syukur, M.M selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dian Nuswantoro.
8. Ibu Dr. Rahmawati Zulfiningrum, M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Dian Nuswantoro.
9. Ibu Dr. Puri Kusuma Dwi Putri, M.I.Kom selaku Dosen pembimbing yang senantiasa memberikan petunjuk dan bimbingan dalam penyusunan skripsi.
10. Seluruh Dosen pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Dian Nuswantoro.
11. Ibu dr. Dian Norma Damawati selaku Direktur di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian.
12. Bapak dr. Ilma Indra Damawan selaku Kepala Bidang Pelayanan Medis di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus yang telah banyak membantu dalam penelitian ini.
13. Rekan-rekan perawat IGD di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus yang telah bersedia menjadi subjek dalam penelitian ini.

14. Ketiga pasien dan keluarga pasien rawat jalan di RSUD Kumala Siwi Mijen Kudus yang telah bersedia menjadi subjek dalam penelitian ini.
15. Para sahabat penulis Linda Ratna Hidayati, Rembulan Garbo Pratondho, Lithvia Putri Amanda, dan Annisa Putri Nuraini dan rekan-rekan dalam Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Dian Nuswantoro Angkatan 2020.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari penulisan, struktur bahasa maupun persepsi ilmiah. Maka penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti, pembaca, maupun pihak yang membutuhkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber dan Waktu pada Penelitian Pendidikan Sosial. *HISTORIS: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146–150. <https://doi.org/https://doi.org/10.31764/historis.v5i2.3432>
- Ananta, G. P., & Dirdjo, M. M. (2021). Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit: Suatu Literature Review. *Borneo Student Research*, 2(2), 928–933. <https://doi.org/2721-5725>
- Hapsari, S. A., Pratiwi, M. R., Albab, C. U., Rosalia, N., Suhito, H. P., & R, D. L. (2023). Pelatihan Produksi Konten Komunikasi Kesehatan Untuk Media Sosial Bagi Pegawai Puskesmas Se Kota Semarang. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(2), 184–190. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.36257/aps.vxix>
- Heryana, A., Mahadewi, E. P., & Buwana, T. (2020). Studi Beban Kerja Perawat IGD Puskesmas Kecamatan Kalideres Jakarta Barat Menggunakan Metode Work Sampling. *Indonesian Journal of Nursing Health Science*, 5(2), 86–93. <https://doi.org/https://doi.org/10.47007/ijnhs.v5i2.3118>
- Latifah, K. (2023). *Implementasi Komunikasi Terapeutik Terhadap Pasien Rawat Inap di RSUD Banyumas* [Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri]. chrome-extension://efaidnbmninnbpcjpcjgclclefindmkaj/https://eprints.uinsaizu.ac.id/19129/1/KHUSNI_LATIFAH_IMPLEMENTASI_KOMUNIKASI_TERAPEUTIK_TERHADAP_PASIEN_RAWAT_INAP_DI_RSUD_BANYUMAS..pdf
- Mantika, E., Susilowati, Y., & Saputra, R. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap tingkat Kecemasan Pasien Pre Operatif di Rumah Sakit Kanker Dharmais. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 3942–3954. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/innovative.v3i6.6583>
- Mongi, T. O. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 15(3), 263–269. <https://doi.org/2302-2531>
- Nasir, A., & Purnomo, E. (2019). Pengaruh Penerapan Kode Etik Keperawatan Terhadap Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 9(4), 335–342. <https://doi.org/2549-8134>
- Pahleviannur, M. R., Grave, A. De, Saputra, D. N., Mardianto, D., Sinthania, D., Hafrida, L., Bano, V. O., Susanto, E. E., Mahardhani, A. J., Amruddin, Alam, M. D. S., Lisy, M., & Ahyar, D. B. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (M. P. Dr. Fatma Sukmawati (ed.); 1st ed., Vol. 1). Penerbit Pradina

Pustaka. <http://eprints.umpo.ac.id/5806/>

Puspanegara, A., Wulan, N., & Putri, C. R. (2023). Hubungan Peran Perawat Manajer Dengan Etika Perawat Pelaksana Dalam Pelayanan Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Kuningan Medical Center. *Journal of Public Health Innovation (JPHI)*, 3(2), 115–121. <https://doi.org/10.34305/jphi.v3i02.688>

Rahmiati, & Temesvari, N. A. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13–21. <https://doi.org/https://doi.org/10.23917/jk.v13i1.11097>