

## Pengaruh Pelatihan Komunikasi Terapeutik terhadap Kepuasan Pasien : A Systematic Review

Agostinha Soares

Mahasiswa Fakultas Keperawatan, Universitas Airlangga; agostinha.soares-2018@fkp.unair.ac.id (koresponden)

Kusnanto

Dosen Fakultas Keperawatan, Universitas Airlangga; kusnanto@fkp.unair.ac.id

Ninuk Dian Kurniawati

Dosen Fakultas Keperawatan, Universitas Airlangga; ninuk.dk@fkp.unair.ac.id

### ABSTRACT

**Background:** Communication is an important element of quality care that can help build a nurse-patient relationship. Good nurse-patient communication has the potential to increase patient understanding of treatment plans and reduce behaviors that lead to poor outcomes. Not appreciating the importance of people-centered communication and improper communication training can result in unsatisfactory communication performance. **Objective:** Knowing the effect of therapeutic communication training on patient satisfaction **Methods:** The database used in this systematic review were taken from Scopus, Science direct, Proquest and Pubmed, journals were limited to the 2013-2019 publication year in the area of nursing medicine journals, as well as English journals. This systematic review used 9 articles that fitted the inclusion criteria. Critical appraisal and data extraction were performed independently by two different authors, there was a difference in results, the consensus was opted to solve the differences. **Results:** From 9 selected articles found that training varies between 50%-80% there was an influence on patient satisfaction. Therapeutic communication training had a positive impact on hospital services. **Conclusion:** Therapeutic communication training improves skills, encourages, supports, strengthens therapeutic communication, communication training reduces poor nurse interaction behavior and can increase patient satisfaction.

**Keywords:** training; therapeutic communication; patient's satisfaction

### ABSTRAK

**Latar belakang:** Komunikasi adalah elemen penting dari perawatan yang berkualitas dapat membantu membangun hubungan perawat-pasien. Komunikasi perawat-pasien yang baik memiliki potensi untuk meningkatkan pemahaman pasien tentang rencana perawatan dan mengurangi perilaku yang mengarah pada hasil yang buruk. Kurang menghargai pentingnya komunikasi yang berpusat pada orang dan pelatihan komunikasi yang tidak tepat dapat mengakibatkan kinerja komunikasi yang tidak memuaskan. **Tujuan:** Mengetahui pengaruh pelatihan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien **Metode:** Database yang digunakan dalam systematic review ini adalah scopus, science direct, proques dan pubmed, journal dibatasi dengan tahun publikasi 2013-2019 dengan area jurnal nursing medicine, serta jurnal berbahasa Inggris. **Systematic review** ini menggunakan 9 artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi. Telaah artikel dan ekstraksi data dilakukan secara terpisah oleh dua peneliti, jika terdapat perbedaan, maka hasil diambil secara consensus. **Hasil:** Dari 9 artikel terpilih ditemukan bahwa pelatihan bervariasi antara 50%-80% ada pengaruh terhadap kepuasan pasien. Pelatihan komunikasi terapeutik memberikan dampak yang positif terhadap pelayanan rumah sakit. **Simpulan:** pelatihan komunikasi terapeutik meningkatkan keterampilan, mendorong, mendukung, memperkuat komunikasi terapeutik, pelatihan komunikasi mengurangi perilaku interaksi perawat yang buruk dan bisa meningkatkan kepuasan pasien

**Kata kunci:** pelatihan; komunikasi terapeutik; kepuasan pasien

### PENDAHULUAN

Kemampuan pelatihan komunikasi adalah untuk mengurangi perilaku interaksi perawat dan meningkatkan kepuasan pasien. dimana penggunaan perilaku interaksi verbal dan nonverbal dalam membantu membangun hubungan perawat - pasien. Komunikasi perawat-pasien yang baik adalah memiliki potensi untuk meningkatkan pemahaman pasien tentang rencana perawatan dan mengurangi perilaku yang mengarah pada hasil yang buruk<sup>(1),(2)</sup>. Komunikasi tidak terlalu di perhatikan sehingga timbul kekhawatiran terjadi pada pasien<sup>(3)</sup>. Menurut Sitepu 2012 bahwa komunikasi terapeutik perawat merupakan bentuk kinerja nyata dari perawat pada pasien. Penerapan komunikasi itu sendiri dapat dipengaruhi oleh motivasi baik intrinsik ataupun ekstrinsik, dimana perawat memiliki motivasi tinggi mampu menerapkan komunikasi terapeutik jauh lebih baik<sup>(4)</sup>.

Komunikasi berpusat pada pasien mendorong perencanaan perawatan melalui transmisi informasi dan menyediakan lingkungan terapi yang suportif bagi pasien., kemampuan peawat mengenali pasien dan merespon pasien dengan empati, dapat memahami mengatasi masalah pasien, membantu, mendorong. Komunikasi empati dapat menyebabkan pasien mengungkapkan lebih banyak tentang gejala dan kekhawatiran mereka, merasa

didengarkan, dihargai sebagai individu<sup>(5)</sup>. Komunikasi dalam aktivitas sehari-hari merupakan alat yang penting untuk menjalin hubungan dengan orang lain<sup>(6)</sup>.

Keterampilan komunikasi sangat penting untuk perawatan kesehatan profesional yang bekerja dengan pasien; mereka adalah elemen penting dari profesionalisme. Keahlian komunikasi yang efektif adalah salah satu alat yang paling penting dimana para profesional kesehatan dapat mentransfer pengetahuan ke dalam implementasi, memberdayakan pasien untuk menemukan solusi untuk tantangan kesehatan mereka, dan meningkatkan kepercayaan diri siswa dalam merawat pasien. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif menyebabkan peningkatan frekuensi kesalahan medis, menyebabkan stres, mempersulit tugas keperawatan, menghambat kontrol rasa sakit, menjauhkan pasien, menghambat penilaian yang benar terhadap situasi pasien dan memenuhi kebutuhan mereka, dan menurunkan kualitas perawatan pasien.<sup>(7)</sup>

Keterampilan komunikasi yang efektif merupakan bagian integral dari keperawatan profesi dan merupakan salah satu alat penting bagi perawat untuk mendukung pasien dan anggota keluarga mereka. Tugas utama perawat adalah tidak hanya untuk memberi tahu pasien tentang penyakit dan perawatan, tetapi juga untuk membangun hubungan terapeutik yang efektif dengan pasien dengan mengeksplorasi kekhawatiran, persepsi, dan empati mereka serta memberikan kenyamanan dan dukungan bagi mereka.<sup>(8)</sup>

Studi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien.

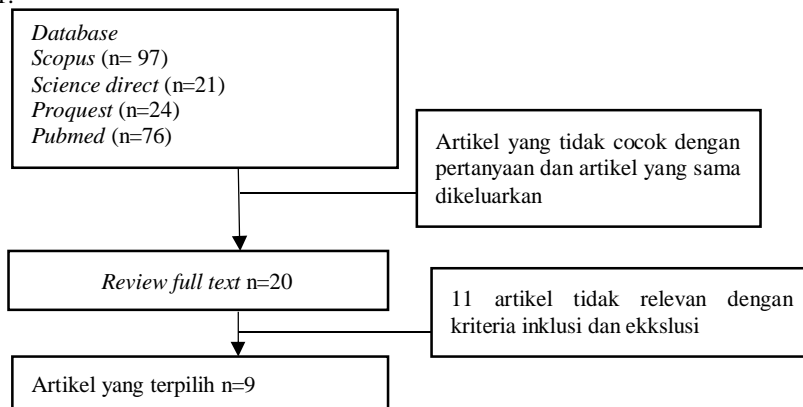
## METODE

Strategi pencarian jurnal diawali dengan mengajukan pertanyaan penelitian, yaitu “pengaruh pelatihan komunikasi terhadap kepuasan pasien. *Database* yang digunakan untuk pencarian jurnal adalah *Scopus*, *Science Direct*, *Proquest* dan *Pubmed*. Kata kunci yang digunakan adalah: “*training*”, “*OR*”, “*AND*” “*komunikasi terapeutik*”, “*AND*” “*kepuasan pasien*”. Jurnal dibatasi dengan tahun publikasi 2013-2019, dengan area jurnal *nursing*, *medicine*, serta jurnal berbahasa Inggris. Setelah pencarian artikel yang sudah sesuai dengan kata kunci, maka dilakukan analisis serta disintesis sesuai kriteria inklusi dan eksklusi pada *systematic review* ini. Kriteria inklusi pada *systematic review* ini adalah perawat yang ada di rumah sakit, dan mahasiswa keperawatan, Kriteria eksklusi: perawat administrasi.

Proses pencarian artikel dimulai pada bulan November 2019- Januari 2020. *Systematis review* dilakukan dengan menggunakan protokol dari PRISMA. Artikel yang digunakan disesuaikan dengan kriteria inklusi dan eksklusi, artikel yang ditemukan dipilih oleh para peneliti. Artikel terpilih dievaluasi secara kritis menggunakan instrumen *critical appraisal* yang sesuai oleh dua peneliti yang berbeda, setiap ada perbedaan pendapat, maka diselesaikan secara consensus. Data kemudian diekstraksi, disintesis, dan dibahas sesuai dengan tema yang digunakan.

## HASIL

Pencarian literatur awal menghasilkan 218 artikel (97 dari *scopus*, 21 dari *Science direct*, 24 dari *proques*, 76 dari *pubmed*). Setelah meninjau abstrak untuk melakukan relevansi dan kesesuaian dengan kriteria inklusi, 20 artikel dipilih untuk ulasan teks lengkap. Ada 9 artikel teks lengkap dikecualikan dengan alasan tidak terdapat intervensi yang dijelaskan karena terbatas sebatas observasional studi, Bahasa yang digunakan full tesk tidak berbahasa inggris dan hanya sebatas abstark saja. 9artikel dipilih untuk ditinjau, seperti yang tercantum dalam gambar 1.



Gambar 1. Diagram *flow* dan pemilihan artikel

Studi dalam *systematic review* ini heterogen dari 9 artikel 1 artikel menggunakan rekaman video untuk melihat interaksi perawat-pasien, 1 artikel memberikan informasi melalui modul, 1 artikel mengevaluasi

kepuasan pasien melalui layanan dengan SERQUAL, 1 artikel menggunakan model Kibikiwa untuk melihat interaksi perawat-pasien. Analisis mengenai 9 artikel yang memiliki beberapa intervensi dan hasil terhadap pelatihan dapat dijelaskan pada Tabel 1.

Tabel 1. Intervensi dan hasil pelatihan komunikasi terapeutik

No	Penulis	Sampel	Intervensi	Hasil
1	Happ et al., 2014 <sup>(1)</sup>	38 pasien MV	Pengukuran menggunakan CIBI, dan pengamatan rekaman video, setiap sesi 3-5 menit, dari interaksi perawat-pasien, selama 2 hari, dilakukan oleh peneliti.	Perilaku perawat secara signifikan mempengaruhi komunikasi
2	Pehrson et al., 2016 <sup>(5)</sup>	248 perawat onkologi	Pelatihan dengan program CST, selama 90 menit, yaitu dengan permainan peran, mempraktekkan keterampilan komunikasi, diberikan oleh ahli keterampilan komunikasi	Modul communication skill training (CST) bagi perawat dalam respon empati menunjukkan kemudahan, penerimaan dan peningkatan kepercayaan diri.
3	(Yas & Mohammed, 2017 <sup>(9)</sup> )	34 perawat yang bekerja di rumah sakit jiwa	Memberikan informasi melalui modul pengajaran terstruktur, selama 6 minggu, dengan permainan peran, <i>brainstorming</i> , kerja individu, kerja kelompok, diberikan oleh peneliti	Educational program dapat meningkatkan pengetahuan perawat tentang komunikasi
4	Lau & Wang, 2013 <sup>(7)</sup>	62 mahasiswa keperawatan	Kursus CST, selama 2 hari, diberikan oleh peneliti	Kursus ini efektif dalam meningkatkan keterampilan komunikasi, terutama dalam hal konten dan penanganan hambatan komunikasi, kursus ini mengisi celah penting dalam kebutuhan pelatihan
5	Hsu, Chang, & Hsieh, 2015 <sup>(2)</sup>	116 perawat klinis	Pelatihan klinis tentang kompetensi komunikasi, selama 1 bulan, yaitu ceramah, presentasi, menonton scenario film simulasi, diskusi kelompok, refleksi, dan umpan balik.	Pengenalan berbasis simulasi pendidikan keperawatan in-service dapat meningkatkan kinerja komunikasi perawat secara klinis.
6	Arnold et al., 2015 <sup>(10)</sup>	38 perawat kritis	Kursus komunikasi berbasis ketrampilan, selama 3 hari antara 2008 dan 2010 diberikan oleh peneliti	Program pelatihan ketrampilan komunikasi dapat meningkatkan ketrampilan komunikasi
7	Ali et al., 2019 <sup>(8)</sup>	402 pasien	Mengevaluasi kualitas layanan dengan menggunakan SERQUAL	hubungan antara keterampilan komunikasi dan dimensi kualitas layanan keperawatan menggunakan SERVQUAL; dan hasilnya menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi memiliki korelasi langsung dan signifikan dengan semua aspek SERVQUAL
8	Negi et al., 2017 <sup>(11)</sup>	110 pasien	Memberikan informasi tentang hasil Lab	Kualitas komunikasi terapeutik pasien perawat meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Selain itu upaya harus dilakukan untuk mengklarifikasi keraguan pasien.
9	Omorogbe & Amiegheme, 2016 <sup>(12)</sup>	423 pasien	Pengukuran Kepuasan Pasien dengan layanan perawat, dengan menggunakan model Kibikiwa,	Keterampilan komunikasi akan membantu interaksi antara perawat dan pasien selama periode penerimaan.

## PEMBAHASAN

Komunikasi terapeutik yaitu komunikasi yang membantu proses penyembuhan pasien, perawat mampu berkomunikasi secara terapeutik, ini mempermudah menjalin hubungan baik dengan pasien, membangun hubungan rasa percaya antara perawat dan pasien mencegah terjadinya masalah, memberikan kepuasan di dalam pelayanan keperawatan, meningkatkan citra profesi keperawatan serta meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien<sup>(13)</sup>. Hasil survey Indeks Kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh Kemenkes RI (2017) diperoleh tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Rumah Sakit di Indonesia sebesar 82,7% masih dibawah target 90%<sup>(14)</sup>. Komunikasi terapeutik perawat yang baik merupakan suatu indikator kepuasan pasien, dimana komunikasi terapeutik merupakan cerminan dari kualitas pelayanan keperawatan yang dapat menentukan tingkat kepuasan pasien<sup>(15)</sup>.

Pada beberapa penelitian<sup>(7)</sup> Pengajaran keterampilan komunikasi yang efektif sangat penting untuk persiapan perawat masa depan, meminimalkan atau menghilangkan miskomunikasi, dan memberikan perawatan yang aman dan berkualitas. Keterampilan komunikasi yang lebih tinggi setelah kursus CST dibandingkan dengan kelompok yang tidak membaca. Kebiasaan membaca mungkin berkontribusi pada pengembangan keterampilan seperti membaca kompetensi, pemecahan masalah, dan berpikir kritis. Membaca membantu dalam mendapatkan ide-ide baru dan membantu seseorang mencari dukungan.

Menurut penelitian yang dilakukan<sup>(5)</sup> bahwa melalui program pelatihan keterampilan komunikasi (CST) melatih perawat untuk mengenali dan mengatasi emosi pasien. Menanggapi kebutuhan institusional. Modul dirancang untuk meningkatkan kemampuan perawat untuk mengenali peluang empatik dan merespons secara empatik terhadap pasien. Pelatihan ini tidak berfokus pada empatik afektif/ sesuatu yang dirasakan tetapi pada empatik kognitif/memahami bagaimana perasaan orang lain. Modul ini menanggapi secara empatik terhadap pasien untuk mengkomunikasikan pemahaman, mengurangi tekanan dan memberikan dukungan dalam setiap strategi. Bukti menunjukkan perawat percaya diri menggunakan keterampilan komunikasi.

Kompetensi adalah keterampilan untuk mengembangkan pengetahuan dan kemampuan untuk

meningkatkan praktik professional dalam berbagai cara pelatihan ini dapat menghasilkan peningkatana kinerja komunikasi pada perawat.<sup>(2)</sup> Kompetensi komunikasi dalam kelompok eksperimen memiliki efek positif yang lebih tinggi dalam mempromosikan keterampilan komunikasi perawat dari pada kelompok kontrol. Perilaku perawat sangat di perlukan dalam pelayanan keperawatan karena dapat mempengaruhi kepuasan pasien.<sup>(16)</sup>

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah memberikan pelayanan dengan komunikasi terapeutik.<sup>(17)</sup> Perawat dengan keterampilan berkomunikasi secara terapeutik akan menjalin hubungan rasa percaya pada pasien, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan dan meningkatkan citra profesi keperawatan dan citra rumah sakit. Apabila perawat dalam memberikan pelayanan dan asuhan keperawatan dengan menggunakan komunikasi terapeutik. Akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

## KESIMPULAN

Pelatihan komunikasi terapeutik memberikan dampak yang positif dimana perawat mempunyai keterampilan untuk mengembangkan pengetahuan, kemampuan dalam meningkatkan kinerja komunikasi perawat, hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien

## DAFTAR PUSTAKA

1. Happ, Beth, Mary, Baranto, Amber, Hoffman LA, et al. Nurse and Patient Interaction Behaviors' Effects on Nursing Care Quality for Mechanically Ventilated Older Adults in the ICU. *Res Gerontol Nurs.* 2014;7(3):113–25.
2. Hsu LL, Chang WH, Hsieh SI. The Effects of Scenario-Based Simulation Course Training on Nurses' Communication Competence and Self-Efficacy: A Randomized Controlled Trial. *J Prof Nurs.* 2015;31(1):37–49.
3. Cushing AM. Learning patient-centred communication: The journey and the territory. *Patient Educ Couns [Internet].* 2015;98(10):1236–42. Available from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.pec.2015.07.024>
4. Sasmito P, Majadanlipah M, Raihan R, Ernawati E. Penerapan Teknik Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat pada Pasien. *J Kesehat Poltekkes Ternate.* 2019;11(2):58.
5. Pehrson C, Banerjee SC, Manna R, Shen MJ, Hammonds S, Coyle N, et al. Responding empathically to patients: Development, implementation, and evaluation of a communication skills training module for oncology nurses. *Patient Educ Couns [Internet].* 2016;99(4):610–6. Available from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.pec.2015.11.021>
6. Diana et. al. Hubungan Pengetahuan Komunikasi Terapeutik terhadap Kemampuan Komunikasi Perawat dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Elisabeth Purwokerto. *J Keperawatan Soedirman (The Soedirman J Nursing).* 2006;1(2):53–60.
7. Lau Y, Wang W. Development and evaluation of a learner-centered training course on communication skills for baccalaureate nursing students. *Nurse Educ Today [Internet].* 2013;33(12):1617–23. Available from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.nedt.2013.02.005>
8. Ali M, Sharifabad M, Fattahi M, A A, Amin Bahrami M, Fallahzadeh H. Nurses' communication skills and the quality of inpatient services from patients' viewpoints. 2019;23(96). Available from: [www.discoveryjournals.org](http://www.discoveryjournals.org)
9. Yas IW, Mohammed SH. Improving nurses knowledge regarding to therapeutic communication by implementing an educational program in al rashad psychiatric teaching hospital at baghdad city. *Res J Pharm Technol.* 2017;10(7):2088–90.
10. Arnold RM, Back AL, Barnato AE, Prendergast TJ, Emler LL, Karpov I, et al. The Critical Care Communication project: Improving fellows' communication skills. *J Crit Care [Internet].* 2015;30(2):250–4. Available from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jcrc.2014.11.016>
11. Negi S, Kaur H, Singh G, Pugazhendi S. Quality of nurse patient therapeutic communication and overall patient satisfaction during their hospitalization stay. *Int J Med Sci Public Heal.* 2017;6(4):1.
12. Omorogbe CE, Amiegheme FE. Nurses' communication and patient satisfaction in a tertiary hospital in Benin City, Nigeria. *J Med Biomed Res.* 2016;15(2):47–56.
13. Amalia E, Handayani R, Andriani Y. Komunikasi Terapeutik Mempengaruhi Kepuasan Keluarga Pasien Di Rsud Dr Adnaan WD Payakumbuh. 2019;2(1).
14. Loekmono R, Kudus H. Hubungan Pelayanan Keperawatan dan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di. 2019;838–49.
15. Chabibi M, Purwanti E, Novyriana E. Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Kepuasan Pasien Pre Operasi di Instalasi Bedah Sentral RS PKU Muhammadiyah Gombong. 2019;464–72.
16. Kendal M. LEVEL OF PATIENT SATISFACTION IN RECEIVING SERVICE NURSING CARE. 2020;12(1):57–62.
17. Syarif M, Husnul H, Nugroho SA. Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. 2020;8.