

## HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF DENGAN PERILAKU CARING PERAWAT TERHADAP PASIEN

Arif Wijaya \* Tia Iisdiati \*\*Siti Rokhani\*\*\*

### ABSTRAK

Perilaku caring merupakan upaya yang dilakukan perawat untuk dekat dengan klien dan mengerti apa yang di rasakan klien sehingga perawat mampu melakukan asuhan keperawatan dengan tepat sesuai masalah yang dialami klien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan komunikasi efektif dengan perilaku caring perawat terhadap pasien di ruang Asoka Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Jombang. Desain dalam penelitian ini menggunakan analitik cross sectional . Populasi sebanyak 32 perawat dan sampel penelitian ini berjumlah 30 perawat di ruang Asoka RSUD Jombang. Teknik dalam pengambilan sampling pada penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling jenis purposive sampling, Analisa data menggunakan uji Spearman Rank dengan nilai Alpha (0,05). Hasil penelitian didapatkan sebagian besar perawat di ruang asoka telah menerapkan komunikasi efektif sebanyak (76,7%) dan telah menerapkan perilaku caring sebanyak (66,7%) uji statistik Spearman Rank menunjukkan p value 0,014 ( $p \text{ value} < \alpha = 0,05$ ) dan besar koefisien korelasi 0,446 yang berarti kekuatan korelasi sedang. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa terdapat hubungan antara komunikasi efektif dengan perilaku caring perawat terhadap pasien di ruang Asoka RSUD Jombang. Sebagai seorang perawat seharusnya lebih meningkatkan komunikasi yang efektif pada saat bertemu pasien supaya pasien merasa nyaman dan merasa bahwa dirinya dihargai sehingga akan meningkatkan perilaku caring perawat.

**Kata kunci : Komunikasi efektif, Perilaku caring, Perawat**

## *RELATIONSHIP OF EFFECTIVE COMMUNICATION WITH NURSE CARING BEHAVIOR TOWARD PATIENT*

### ABSTRACT

*Caring behavior was an attempt by the nurse for close to patient and understanding what the patient feels that the nurse is able to perform with appropriate nursing care problem experienced by the patient. The purpose of this study was to analyze the relationship between effective communication with nurses caring behavior towards patients in the room Asoka District General Hospital Jombang. Designs in this study using cross sectional analytic. Population of 32 nurse and samples of this research were 30 nurses in room Asoka Jombang and . Sampling techniques in this study using non-probability sampling technique kinds of purposive sampling, analysis of data using Spearman Rank test with the Alpha value (0,05).The Result showed the majority of nurse in asoka room have implemented effective communication as much (76,7%) and has implemented caring behavior as much (66,7%) Result Spearman Rank test showed p value of 0,014 ( $p \text{ value} < \alpha = 0,05$ ) and large correlation coefficient 0,446, which means the correlation strength is medium.The conclusion from this study that there is a relationship between effective communication with nurses caring behavior toward patients in the room Asoka Hospital Jombang. As a nurse should further improve effective communication when meeting with patient so that patients feel comfortable and feel that they are appreciated so that will increase caring behavior.*

**Keywords : Effective Communication, Behavior Caring, Nurse**

## PENDAHULUAN

Perilaku *caring* merupakan upaya yang dilakukan perawat untuk dekat dengan klien dan mengerti apa yang di rasakan klien sehingga perawat mampu melakukan asuhan keperawatan dengan tepat sesuai masalah yang dialami klien (Potter & Perry 2009, 157). *Caring* berarti perilaku perawat dalam memberikan asuhan keperawatan mempunyai sifat peduli terhadap keluhan klien, tidak membedakan klien (Wicaksono, 2012, 122). Perilaku *caring* yang tidak dilakukan secara benar akan memberikan dampak, baik kepada perawat maupun pasien. Perawat yang tidak menerapkan perilaku *caring* dengan baik maka dinilai kurang memiliki motivasi untuk melakukan kinerja sesuai profesi. Perilaku *caring* dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah komunikasi. Tingkat pengetahuan dan sikap perawat akan mempengaruhi komunikasi yang efektif, apabila komunikasi yang efektif antara perawat dan klien tidak terjalin baik maka akan menurunkan motivasi perawat untuk menerapkan perilaku *caring* (Sunardi, 2012, 69).

Hasil penelitian Nurlaili, Arif & Kartimah, (2013,3) didapatkan bahwa penerapan perilaku *caring* lebih dari separuh perawat pelaksana (52,5%) di RSUD Unit Swadana Kabupaten Subang termasuk kategori rendah, melalui wawancara sebagian klien mengatakan bahwa perawat kurang tanggap dan perhatian, klien juga mengeluh kurangnya komunikasi yg efektif dengan klien, peneliti juga melakukan observasi dan wawancara tentang perilaku *caring*, hasil yang di peroleh peneliti bahwa pelayanan keperawatan dalam aspek *caring* perawat belum di laksanakan secara. Penelitian yang telah di lakukan (Achli Arifin, 2015, 2) di RSUD Jombang di dapatkan bahwa pelayanan di rumah sakit terutama di bidang keperawatan cukup baik, tetapi ada sebuah kritikan yang menyatakan bahwa sebagian klien kurang puas karena perawatnya kurang ramah, kurang jelas dalam memberikan informasi terhadap

klien, kurang mengerti apa yang di maksudkan perawat dalam menjawab pertanyaan klien, kurang peduli dengan pasien. Dalam penelitian Husna, Sumarliyah, Tipo (2009, 42) menyatakan sering terjadi salah faham antara perawat dengan klien sebagai akibat dari komunikasi yang kurang efektif sehingga menimbulkan kekecewaan pada pasien.

Perilaku *Caring* terhadap pasien merupakan esensi keperawatan yang harus dilandasi dengan komunikasi yang efektif yang memiliki dampak bagi kepuasan pasien. Kepedulian, empati, komunikasi yang lembut akan membentuk hubungan yang terapeutik pada perawat, dengan demikian klien akan merasa nyaman dan mengurangi tingkat stres. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi sifat *caring* antara lain faktor individu, faktor psikologis, dan faktor organisasi (Prabowo et al, 2014, 149). Perilaku *caring* yang diberikan oleh perawat terhadap klien dapat menimbulkan dampak terhadap kesejahteraan emosional dan spiritual klien, meningkatkan martabat klien, kontrol diri, kepribadian, peningkatan kesembuhan fisik, memberikan keamanan serta menimbulkan hubungan saling percaya antara perawat dengan klien. Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Chaousis (2005) menyatakan bahwa selama ini banyak upaya yang telah dilakukan untuk memperbaiki perilaku *caring* antara lain adalah dengan cara meningkatkan pengetahuan perawat dengan menciptakan lingkungan pembelajaran yang dapat mendorong perawat untuk berperilaku *caring* di kutip dari (Sunardi, 2012, 74) .

Berdasarkan hasil dari penelitian sebelumnya serta gambaran atau kondisi yang terjadi di RSUD Kabupaten jombang, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Komunikasi efektif dengan perilaku *Caring* perawat terhadap pasien di ruang Asoka Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Jombang “.

## BAHAN DAN METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah analitik dengan pendekatan crossectional, rancangan ini dimaksudkan untuk menganalisis komunikasi efektif dengan perilaku caring perawat terhadap pasien di ruang Asoka RSUD Jombang.

### Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di ruang Asoka Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Jombang, penelitian dilakukan selama 3 hari mulai tanggal 07 april sampai 10 april 2017.

### Populasi, Sampel, Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat pelaksana di ruang Asoka Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Jombang sebanyak 32 perawat. Sampel yang memenuhi kriteria berjumlah 30 perawat pelaksana.

### Instrumen Penelitian

Sebagai alat pengumpulan data yang digunakan adalah dengan kuesioner dalam bentuk pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan karakteristik demografi responden dan komunikasi efektif serta perilaku caring perawat, kuesioner tersebut diisi oleh responden. Penilaian kuesioner menggunakan skala likert dengan skor setiap item yaitu 5 = selalu, 4 = sering, 3 = kadang-kadang, 2 = jarang, 1 = tidak pernah. Pembagian kuesioner dilakukan di ruang Asoka ketika perawat sedang dinas pagi, sore, malam.

### Pengolahan dan Analisa Data

Pengolahan dan Analisa data menggunakan bantuan perangkat lunak komputer. Kegiatan ini dilakukan melalui beberapa tahapan yakni editing, coding, scoring, tabulating. Setelah itu di analisis secara univariat, bivariate dan uji Rank Spearman.

## HASIL PENELITIAN

### a. Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan Komunikasi Efektif di ruang Asoka RSUD Jombang April 2017

| Komunikasi     | Frekuensi | Persentase (%) |
|----------------|-----------|----------------|
| Efektif        | 23        | 76,7           |
| Kurang efektif | 7         | 23,3           |
| Tidak efektif  | 0         | 0              |
| Total          | 30        | 100            |

Sumber : April 2017, Diolah oleh peneliti  
Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hampir seluruhnya responden yaitu 23 orang memiliki komunikasi efektif (76,7%)

Tabel 2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan Perilaku *Caring* di ruang Asoka RSUD Jombang pada tanggal 07 April 2017

| Perilaku caring | Frekuensi | Persentase (%) |
|-----------------|-----------|----------------|
| Baik            | 20        | 66,7           |
| Cukup           | 10        | 33,3           |
| Kurang          | 0         | 0              |
| Total           | 30        | 100            |

Sumber : April 2017, Diolah oleh peneliti  
Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu 20 orang Perilaku *Caring* adalah baik (66,7%).

### b. Analisis Bivariat

Tabel 3. Tabulasi Silang Hubungan komunikasi efektif dengan Perilaku *Caring* Perawat terhadap pasien di ruang Asoka RSUD Jombang

| Komunikasi efektif | Perilaku Caring |      |       |      |        |   | Total |     |
|--------------------|-----------------|------|-------|------|--------|---|-------|-----|
|                    | Baik            |      | Cukup |      | Kurang |   | Σ     | %   |
|                    | Σ               | %    | Σ     | %    | Σ      | % |       |     |
| Efektif            | 18              | 78,3 | 5     | 21,7 | 0      | 0 | 23    | 100 |
| Kurang efektif     | 2               | 28,6 | 5     | 71,4 | 0      | 0 | 7     | 100 |
| Tidak efektif      | 0               | 0    | 0     | 0    | 0      | 0 | 0     | 0   |
| Jumlah             | 20              | 66,7 | 10    | 33,3 | 0      | 0 | 30    | 100 |

Sumber : April 2017, Diolah oleh peneliti

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa komunikasi efektif dan perilaku

caring baik sebanyak 18 responden (78,3%).

Berdasarkan uji statistik Spearman's Rho menggunakan SPSS, dengan p value 0,014 ( $p \text{ value} < \alpha$ ) yang berarti terdapat hubungan atau korelasi yang bermakna antara variabel Komunikasi Efektif dengan perilaku caring perawat terhadap pasien di ruang Asoka Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Jombang dan besar koefisien korelasi 0,446 yang berarti kekuatan korelasi sedang (0,26- 0,50).

## PEMBAHASAN

### 1. Komunikasi efektif Perawat Terhadap Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai komunikasi efektif didapatkan hampir keseluruhan dari total responden sebanyak 30 perawat yaitu 23 perawat termasuk dalam kategori efektif (76,7%). Menurut peneliti Penerapan komunikasi yang efektif ini disebabkan karena kesadaran perawat yang semakin meningkat tentang pentingnya membina komunikasi yang efektif dan terbuka sehingga tercapai hubungan yang saling percaya dengan pasien untuk dapat memahami permasalahan pasien dan tepat dalam memberikan asuhan keperawatan.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosiatul Husna (2009, 43) di Rumah Sakit Siti Khodijah sepanjang dari hasil penelitian didapatkan bahwa perawat telah konsisten menerapkan komunikasi yang efektif. Dari total responden perawat 40 orang yang di evaluasi menggunakan alat ukur kuesioner tentang penerapan komunikasi yang efektif dalam berinteraksi dengan klien didapatkan data bahwa semua atau 100% menyatakan telah menerapkan komunikasi yang efektif. Sesuai Teori Hibdon menyatakan bahwa dengan komunikasi yang terbuka, jujur, dan menerima klien apa adanya, perawat akan meningkatkan kemampuan klien dalam membina hubungan saling percaya (Husna, Sumarliyah, Tipo, 2009, 44).

### 2. Perilaku Caring Perawat Terhadap Pasien

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa nilai perilaku *caring* didapatkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 20 perawat (66,7%) termasuk dalam kriteria baik.. Menurut peneliti sikap perhatian atau sikap menghargai yang berarti perawat berupaya memahami peristiwa yang bermakna dalam kehidupan pasien, perawat hadir secara fisik dihadapan klien dan mampu berbagi perasaan dengan pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wicaksono dan prawesti (2012, 127) yang dilakukan di Instalasi Rawat Inap Kelas Rumah Sakit Baptis Kediri, yang menyimpulkan bahwa sebanyak 49 (51%) responden dari perawat memiliki nilai *caring* keperawatan yang baik. Pernyataan ini di dukung teori swanson (1991) bahwa terdapat sikap perawat yang berhubungan dengan perilaku *caring* meliputi mengetahui, kehadiran, sentuhan, kasih sayang, mendengarkan dan memahami pasien (Potter & Perry 2009, 158).

### 3. Hubungan Komunikasi Efektif Dengan Perilaku Caring Perawat Terhadap Pasien Di Ruang Asooka RSUD Jombang

Setelah dilakukan uji statistik Spearman's Rho menggunakan SPSS, berdasarkan pada taraf kemaknaan yang ditetapkan  $\alpha < 0,05$  didapatkan  $\rho = 0,014$  dimana  $\rho < \alpha$  yang berarti H1 diterima dan berarti ada hubungan komunikasi efektif dengan perilaku *caring* perawat terhadap pasien ruang Asoka Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Jombang.

Sesuai dengan pernyataan Watson (Potter & Perry, 2009, 157) Perilaku caring dikatakan baik apabila perawat dalam memberikan asuhan keperawatan pasien sesuai dengan aspek dasar yaitu penerimaan, perhatian, tanggung jawab, komunikasi yang efektif .

Dalam hal ini peneliti berasumsi, perawat diharuskan menerapkan komunikasi yang efektif dalam memberikan asuhan keperawatan, agar tercipta hubungan yang baik antara perawat dengan klien sehingga akan berpengaruh terhadap proses penyembuhan dan kesehatan klien, sehingga klien merasa bahwa ia di hargai dan di pedulikan.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut :

1. Perawat di ruang Asoka Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Jombang Hampir seluruhnya telah menerapkan komunikasi secara efektif.
2. Perawat di ruang Asoka Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Jombang Sebagian besar telah menerapkan perilaku *caring* secara baik.
3. Terdapat Hubungan antara komunikasi efektif dengan perilaku *caring* perawat terhadap pasien di ruang Asoka Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Jombang.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian penulis ajukan saran sebagai berikut :

1. Bagi Perawat  
Sebagai seorang perawat seharusnya dalam memberikan asuhan keperawatan, perawat harus mampu mengeksplorasi perasaan, frustrasi, ketakutan diri, emosional dan sebelum bertemu dengan klien harus membuat rencana pertemuan terlebih dahulu, serta perawat harus lebih telaten menanyakan bagaimana klien ingin diperlakukan.
2. Bagi Institusi (Stikes ICME)  
Peneliti menyarankan agar untuk kedepannya hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi bagi mahasiswa dalam proses pembelajaran serta dijadikan sebagai pengabdian masyarakat oleh para dosen dan mahasiswa dengan cara

memberikan penyuluhan dan pendidikan khususnya tentang komunikasi efektif dan perilaku *caring* perawat sehingga dapat diterapkan secara menyeluruh untuk kedepannya.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti menyarankan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian mengenai faktor-faktor lain yang berhubungan dengan perilaku *caring* perawat selain komunikasi yang efektif seperti Perkembangan, Persepsi, Nilai, Latar belakang sosial dan budaya, Emosi serta mengganti responden penelitian yaitu klien yang di berikan pelayanan.

## KEPUSTAKAAN

- Arifin, A., 2015, *Hubungan Beban Kerja Dengan Perilaku caring Perawat Di ruang Rawat Inap*, Skripsi Skep, Stikes Insan Cendekia Medika, Jombang, hh.02
- Hidayati, N, Widodo, A & Kartinah.,2013, *Hubungan Perilaku Caring perawat dengan Tingkat Kecemasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*, Skripsi Skep, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta, hh.3
- Husna, A.R., Sumarliyah, E., & Tipo, A., 2009, *Hubungan Komunikasi Terapeutik perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang*, vol.02, No.1, hh.42-44.
- Potter PA. & Perry AG., 2009, *Buku Ajar Fundamental Keperawatan; 7rd edn.*, Salemba Medika, Jakarta, hh 157-171.
- Prabowo, S.P., Ardiana, A., Wijaya, D., 2014, *Hubungan Tingkat Kognitif Perawat tentang Caring dengan Aplikasi Praktek Caring di Ruang Rawat Inap RSU dr.H.Koesnandi Bondowoso*, vol.2, no.1, hh.149.

Sunardi, 2014, *Analisis Perilaku Caring Perawat Pelaksana*, Jurnal Keperawatan, vol.5, No.1, hh. 69-74

Wicaksono, Prawesti., 2012, *Kiat Keperawatan (Caring) Dalam Meningkatkan Mutu Asuhan*

*Keperawatan*, Jurnal Keperawatan, vol.5, No.02, hh.121.

Wiindyasih, 2009, *Komunikasi Terapeutik perawat* [Internet]. [sitasi 2017 february 18]. Available from <https://Windyasih.wordpress.com/nursing/komunikasi>