

**HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPERCAYAAN KELUARGA PASIEN DI
*INTENSIVE CARE UNIT (ICU) RSU GMIM
KALOORAN AMURANG***

**Fega Cristera Tumbuan
Mulyadi
Vandri D. Kallo**

Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran
Universitas Sam Ratulangi
Email : cristerafega@gmail.com

Abstract : *Intensive Care Unit (ICU) is hospital ward with staff and specialited equipment inlended to anage patients with trauma or life threatening complications at any time due to failure or dysfunction of the organ or systemthat is still a possibility curable back through intensive care unit and treatment. **The purpose of this study** aimed to the relationship between therapeutic communication nurse with a confidence level of the patients's family in the Intensive Care Unit at GMIM Kalooran Amurang hospital. **The design** uses the approach of cross sectional. **Sampling techniques** using a purposive sampling, with the sample in this research is a 44 person test result statistics Chi-Square test with a confidence level of 95% ($\alpha = 0.05$) and the obtained *p* value ($\alpha = 0.05 < 0037$). These results indicate there are Therapeutic Communication relationship relationships the nurse with the patient's family trust level in the Intensive Care Unit (ICU) RSU GMIM Amurang Kalooran.*

Keyword : *Therapeutic Communication, Level of confidence.*

Abstrak : *Intensive Care Unit (ICU) adalah ruang rawat rumah sakit dengan staf dan perlengkapan khusus ditujukan untuk mengelola pasien dengan penyakit, trauma atau komplikasi yang mengancam jiwanya sewaktu-waktu karena kegagalan atau disfungsi satu organ atau sistem masih ada kemungkinan dapat disembuhkan kembali melalui perawatan dan pengobatan intensif. **Tujuan Penelitian** ini adalah untuk mengetahui hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepercayaan keluarga pasien di *Intensive Care Unit (ICU) RSU GMIM Kalooran Amurang. **Desain Penelitian** ini menggunakan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan **Sampel** menggunakan *purposive sampling*, dengan Sampel dalam penelitian ini adalah 44 orang **Hasil uji statistik** *Chi-Square test* dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$) dan diperoleh *p* value ($0.037 < \alpha = 0.05$). **Hasil ini** menunjukkan terdapat hubungan Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepercayaan Keluarga Pasien di *Intensive Care Unit (ICU) RSU GMIM Kalooran Amurang.***

Kata Kunci : *Komunikasi Terapeutik, Tingkat Kepercayaan.*

PENDAHULUAN

Intensive Care Unit (ICU) adalah ruang rawat rumah sakit dengan staf dan perlengkapan khusus ditujukan untuk mengelola pasien dengan penyakit, trauma atau komplikasi yang mengancam jiwanya sewaktu-waktu karena kegagalan atau disfungsi satu organ atau sistem masih ada kemungkinan dapat disembuhkan kembali melalui perawatan dan pengobatan intensif (Musliha, 2010).

Kondisi pasien yang masuk ruang ICU antara lain pasien sakit kritis, pasien tidak stabil yang memerlukan terapi intensif, pasien yang mengalami gagal nafas berat, pasien bedah jantung, pasien yang memerlukan pemantauan intensif, invasive dan noninvasive agar komplikasi berat dapat dihindari atau dikurangi, juga pasien yang memerlukan terapi intensif untuk mengatasi komplikasi akut (Haliman & Wulandari, 2012).

Terpisahannya anggota keluarga dengan pasien, dapat menimbulkan stress dan kecemasan bagi anggota keluarga. Keluarga harus menggantungkan dan memberikan kepercayaan kepada perawat untuk pelayanan keperawatan pasien tanpa menunjukkan sikap pro dan kontra. Bila keluarga pasien sudah percaya kepada kita, maka keluarga pasien akan lebih mudah terbuka kepada kita. Hal ini akan membuka saluran komunikasi, mempejelas pengiriman dan penerimaan informasi, serta memperluas komunikasi untuk mencapai maksudnya (Wulandari, 2009).

Informasi yang akurat dan terpercaya sangat diperlukan oleh keluarga pasien yang ada di ruangan ICU, karena pasien yang masuk ruangan ICU sangat memerlukan tindakan cepat dan tepat. Dan ini berdampak pada keluarga pasien apabila perawat tidak terlebih dahulu memberikan informasi kepada keluarga pasien tentang penanganan kepada pasien, maka keluarga pasien, tidak akan percaya lagi kepada perawat dan keadaan seperti ini sering menjadi konflik atau masalah antara keluarga pasien dengan perawat yang ada di ruangan ICU. Komunikasi

terapeutik merupakan komunikasi yang dilakukan perawat dengan pasien atau perawat dengan keluarga pasien yang didasari oleh hubungan saling percaya yang di dalam komunikasi tersebut terdapat seni penyembuhan. Di dalam berkomunikasi antara perawat dengan keluarga pasien, perawat harus membangun rasa nyaman, anam dan percaya kepada keluarga. Hal ini merupakan landasan utama berlangsungnya komunikasi yang efektif (Priyoto, 2015).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kaparang (2014), tentang pengaruh komunikasi terapeutik terhadap tingkat kecemasan keluarga pasien di Unit Perawatan Intensive Rumah Sakit Umum GMIM Bethesda Tomohon, bahwa dari 30 anggota keluarga yang memiliki keluarga di rawat di ruang ICU dengan menggunakan lembar observasi terhadap tingkat kecemasan keluarga, dan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai mean sebelum dilakukan komunikasi terapeutik menunjukkan 20,73, sedangkan nilai mean setelah dilakukan komunikasi adalah 15,83. Maka terdapat pengaruh antara komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kecemasan keluarga, berdasarkan nilai $p\text{-value} = 0,000$; $\alpha : 0,05$.

Data awal yang diambil peneliti diruang di *Intensive Care Unit* (ICU) RSU GMIM Kalooran Amurang pada tanggal 8 Oktober 2016. Jumlah pasien yang masuk dari bulan Agustus–Oktober sebanyak 148 pasien dan hasil observasi di ruang ICU, tempat tidur yaitu sebanyak 3 bed. Berdasarkan observasi dan wawancara yang peneliti lakukan pada 3 anggota keluarga pasien mengatakan bahwa khawatir dan kurang percaya dengan informasi dan tindakan yang diberikan perawat kepada keluarga jika kondisi pasien memburuk dan apabila pasien di rujuk ke rumah sakit lain. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada perawat pelaksana tentang komunikasi awal yang diberikan ketika masuk ICU yaitu perawat dan tim medis lainnya

mengatakan kepada keluarga mengapa pasien masuk ICU dan bagaimana penanganan yang akan dilakukan perawat atau tim medis lainnya kepada pasien saat pasien berada di dalam ruang ICU.

Berdasarkan masalah yang terjadi diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepercayaan keluarga pasien di *Intensive Care Unit* (ICU) RSUD GMIM Kalooran Amurang”.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan desain observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di *Intensive Care Unit* (ICU) RSUD GMIM Kalooran Amurang pada bulan November-Desember 2016 dengan populasi yaitu 50 orang dan sampel yaitu 44 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria inklusi yaitu keluarga penanggung jawab pasien di *Intensive Care Unit* (ICU) RSUD GMIM Kalooran Amurang, keluarga pasien yang bersedia menjadi responden, dan keluarga pasien dengan usia dewasa. Kriteria Eksklusi yaitu saat dilakukan penelitian tidak ada keluarga pasien, keluarga pasien tidak bisa membaca/menulis, keluarga pasien yang menolak untuk dijadikan responden.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan pengolahan data dilakukan melalui tahap *editing, coding, processing, cleaning*. Analisis univariat pada penelitian ini adalah karakteristik responden, komunikasi terapeutik dan tingkat kepercayaan. Analisis bivariat dalam penelitian ini akan dicari hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepercayaan keluarga pasien, uji statistik yang akan digunakan adalah uji statistik yang akan digunakan adalah Chi-Square dengan tingkat kepercayaan 95 % atau tingkat kemaknaan ($\alpha : 0,05$).

HASIL dan PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi frekuensi berdasarkan umur responden di *Intensive Care Unit* (ICU) RSUD GMIM Kalooran Amurang

Umur	n	%
26 – 35 Tahun	18	40.9
36 – 45 Tahun	14	31.8
> 45 Tahun	12	27.3
Total	44	100

Sumber : Data Primer, 2017

Tabel 1 diatas menjelaskan bahwa dari 44 responden, ditemukan responden yang paling banyak dengan umur 26-35 tahun yaitu 18 orang (40.9%) dan yang paling sedikit dengan umur > 45 tahun yaitu 12 orang (27.3%).

Tabel 2. Distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin responden di *Intensive Care Unit* (ICU) RSUD GMIM Kalooran Amurang

Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	15	34.1
Perempuan	29	65.9
Total	44	100

Sumber : Data Primer, 2017

Tabel 2 diatas menjelaskan bahwa dari 44 responden, ditemukan responden yang paling banyak dengan jenis kelamin perempuan yaitu 29 orang (65.9%) dan yang paling sedikit dengan jenis kelamin laki-laki yaitu 15 orang (34.1%).

Tabel 3. Distribusi frekuensi berdasarkan pendidikan responden di *Intensive Care Unit* (ICU) RSUD GMIM Kalooran Amurang

Pendidikan Terakhir	n	%
SD	6	13.6
SMP	10	22.7
SMA/SMK	19	43.2
Perguruan Tinggi	9	20.5
Total	44	100

Sumber : Data Primer, 2017

Tabel 3 diatas menjelaskan bahwa dari 44 responden, ditemukan responden yang paling banyak dengan pendidikan SMA/SMK yaitu 19 orang (43.2%) dan yang paling sedikit dengan pendidikan SD yaitu 6 orang (13.6%).

Tabel 4. Distribusi frekuensi berdasarkan pekerjaan responden di *Intensive Care Unit (ICU)* RSU GMIM Kalooran Amurang

Pekerjaan	n	%
Swasta	11	25.0
Petani	6	13.6
IRT	15	34.1
Lain-lainnya	12	27.3
Total	44	100

Sumber : Data Primer, 2017

Tabel 4 diatas menjelaskan bahwa dari 44 responden, ditemukan responden yang paling banyak dengan pekerjaan sebagai IRT yaitu 15 orang (34.1%) dan yang paling sedikit dengan pekerjaan sebagai petani yaitu 6 orang (13.6%).

Tabel 5. Distribusi frekuensi berdasarkan komunikasi terapeutik perawat di *Intensive Care Unit (ICU)* RSU GMIM Kalooran Amurang

Komunikasi Terapeutik Perawat	n	%
Komunikasi Kurang Baik	19	43.2
Komunikasi Baik	25	56.8
Total	44	100

Sumber : Data Primer, 2017

Tabel 5 diatas menjelaskan bahwa dari 44 responden, ditemukan komunikasi terapeutik perawat yang paling banyak dengan komunikasi baik sejumlah 25 orang (56.8%) dan yang paling sedikit dengan komunikasi kurang baik sejumlah 19 orang (43.2%).

Hasil penelitian Siti (2015) yang meneliti tentang komunikasi terapeutik perawat berhubungan dengan kepuasan pasien didapatkan bahwa sebagian besar

responden menyatakan perawat telah menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik dan sebagian besar pasien menyatakan telah puas dengan komunikasi yang diberikan oleh perawat. Semakin baik komunikasi terapeutik yang dilaksanakan maka semakin puas pasien dalam menerima. Mundakir (2006) menjelaskan bahwa tujuan komunikasi terapeutik yaitu untuk mempererat hubungan atau interaksi antara klien dengan terapis (tenaga kesehatan) secara profesional dalam rangka membantu menyelesaikan masalah klien.

Tabel 6. Distribusi frekuensi berdasarkan tingkat kepercayaan keluarga pasien di *Intensive Care Unit (ICU)* RSU GMIM Kalooran Amurang

Tingkat Kepercayaan Keluarga Pasien	n	%
Tidak Percaya	0	0.0
Ragu-ragu	21	47.7
Percaya	23	52.3
Total	44	100

Sumber : Data Primer, 2017

Tabel 6 diatas menjelaskan bahwa dari 44 responden, ditemukan tingkat kepercayaan keluarga pasien dengan percaya sebanyak 23 orang (52.3%), tingkat kepercayaan keluarga pasien dengan ragu-ragu sebanyak 21 orang (47.7%) dan tingkat kepercayaan keluarga pasien dengan tidak percaya yaitu tidak ada (0%).

Hal ini didukung juga dengan teori Potter & Perry (2005) bahwa rasa percaya akan membentuk komunikasi terapeutik yang terbuka. Untuk meningkatkan rasa percaya, perawat harus bertindak secara konsisten, dapat dipercaya dan kompeten. Tanpa rasa percaya, hubungan antara klien dan perawat tidak akan memiliki kemajuan lebih dari interaksi sosial dan hanya untuk memenuhi kebutuhan superfisial. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Rembet (2015), yang meneliti tentang hubungan respon

time perawat dengan tingkat kepercayaan keluarga pasien pada triase kuning (*urgent*) di instalasi gawat darurat RSU GMIM Kalooran Amurang didapatkan bahwa responden terbanyak pada tingkat kepercayaan dengan kategori percaya yaitu 39 responden (56,5%).

Tabel 7. Tabulasi silang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepercayaan keluarga pasien di *Intensive Care Unit (ICU)* RSU GMIM Kalooran Amurang

Komunikasi Terapeutik Perawat	Tingkat Kepercayaan keluarga				Total		P Value
	Ragu-ragu		Percaya		n	%	
	n	%	n	%			
Komunikasi Kurang Baik	13	29.5	6	13.6	19	43.2	0.037
Komunikasi Baik	8	18.2	17	38.6	25	56.8	
Total	21	47.7	23	52.3	44	100	

Sumber : Data Primer, 2017

Hasil uji statistik Chi-Square antara komunikasi perawat dengan tingkat kepercayaan keluarga pasien di *Intensive Care Unit (ICU)* RSU GMIM Kalooran Amurang didapatkan bahwa hasil tabel penelitian yaitu tabel 2x2 dengan nilai harapan 0 cells sesuai dengan syarat uji chi-square bahwa jika tabel 2x2 dan tidak memiliki nilai harapan (0 cells) maka hasilnya dibaca pada continuity correction dengan nilai ρ lebih kecil dari α ($\rho = 0.037 < \alpha = 0.05$), maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima atau terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepercayaan keluarga pasien di *Intensive Care Unit (ICU)* RSU GMIM Kalooran Amurang.

Dan pada hasil tabel penelitian juga didapatkan bahwa 8 responden (18,2%) dengan kategori komunikasi terapeutik perawat baik memiliki tingkat kepercayaan keluarga dalam kategori ragu-ragu. Dan 6 responden (13,6%) dengan kategori komunikasi terapeutik perawat kurang baik memiliki tingkat kepercayaan dalam kategori percaya. Hal ini disebabkan karena meskipun perawat tersebut

memiliki komunikasi yang baik dalam menyampaikan informasi, tetapi ada faktor yang mempengaruhi komunikasi terapeutik perawat tersebut dalam menyampaikan informasi seperti faktor persepsi, dimana setiap keluarga memiliki persepsi yang berbeda kepada perawat dalam melakukan tindakan. Menurut pendapat peneliti faktor lain yang juga mempengaruhi tingkat kepercayaan keluarga pasien karena terbatasnya sarana dan prasarana rumah sakit khususnya di ruangan intensive care unit (ICU) RSU GMIM Kalooran Amurang.

Hasil penelitian ini didukung oleh Rorie (2014) yang meneliti tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Irina A RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien dimana terdapat 42 orang (91.3%) yang memiliki komunikasi terapeutik perawat baik dan pasien merasa puas. Wulandari (2009), menyatakan bahwa percaya merupakan suatu penentuan efektifitas komunikasi. Bila pasien atau keluarga sudah percaya kepada kita, maka pasien atau keluarga akan lebih mudah terbuka kepada kita. Hal ini akan membuka saluran komunikasi, memperjelas pengiriman dan penerimaan informasi, serta memperluas komunikasi untuk mencapai maksudnya. Hilangnya kepercayaan kepada orang lain, akan menghambat perkembangan hubungan interpersonal yang akrab.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar komunikasi terapeutik perawat di *intensive care unit* RSU GMIM Kalooran Amurang memiliki komunikasi yang baik, sebagian besar tingkat kepercayaan keluarga pasien di *intensive care unit* RSU GMIM Kalooran Amurang memiliki tingkat kepercayaan pada kategori percaya, dan terdapat hubungan yang signifikan antara

Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepercayaan Keluarga pasien di *Intensive Care Unit* RSUD GMIM Kalooran Amurang.

DAFTAR PUSTAKA

Haliman Arif & Wulandari Ari.(2012). *Cerdas Memilih Rumah Sakit*. Andi.Yogyakarta.

Mundakir. (2006). Komunikasi Keperawatan. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Musliha. (2010). *Keperawatan Gawat Darurat: Plus Contoh Askep dengan Pendekatan NANDA, NIC, NOC*. Yogyakarta : Nuha Medika.

Kaparang. (2014). *Pengaruh Komunikasi Terapeutik terhadap Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien di Unit Perawatan Intensif RSUD GMIM Bethesda Tomohon*. Jurnal diterbitkan. Tomohon : Fakultas Keperawatan UNSRIT.

Potter, P. A & Perry, A. G. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses dan Praktik*. Jakarta : EGC.

Priyoto (2015).*Komunikasi dan Sikap Empati dalam Keperawatan*. Graha Ilmu. Yogyakarta.

PSIK Universitas Sam Ratulangi (2013). Panduan Penulisan Tugas Akhir Proposal & Skripsi.

Rembet, A. M. (2015). *Hubungan Response Time dengan Tingkat Kepercayaan Keluarga Pasien pada Triase Kuning (Urgent) di Instalasi Gawat Darurat RSUD GMIM Kolooran Amurang*. Skripsi diterbitkan. Manado : Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado.

Rorie. (2014). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Irina A RSUP*. Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Skripsi diterbitkan. Manado : Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado.

Siti, M. (2015). *Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien*. Jurnal diterbitkan. Yogyakarta : Universitas Alma Ata Yogyakarta.

Wulandari Diah. (2009). *Komunikasi dan Konseling dalam Praktik Kebidanan*. NuhaMedika. Yogyakarta.