



## KOMUNIKASI EFEKTIF PERAWAT DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS TOAPAYA, KABUPATEN BINTAN

Utari Christya Wardhani, Sri Muharni  
Universitas Awal Bros



**\*Corresponding author**

Utari Christya Wardhani

Email : [wardhaniutari@gmail.com](mailto:wardhaniutari@gmail.com)

HP: 0852-7428-2845

**Kata Kunci:**

Caring;  
Komunikasi Efektif;  
Perawat;  
Kepuasan;  
Pasien;

**Keywords:**

Caring;  
Effective Communication;  
Nurse;  
Satisfaction;  
Patient;

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan keperawatan tercermin dari pelaksanaan asuhan keperawatan yang profesional. Perawat yang profesional dan berkualitas harus memiliki keterampilan *hard skill* dan *soft skill*, karena kesuksesan seseorang dalam dunia kerja dipengaruhi oleh keduanya. Keterampilan *soft skill* meliputi kemampuan untuk berkomunikasi, membangun hubungan dengan orang lain, kemampuan memahami orang lain, tanggung jawab, kerjasama, empati, dan *caring*. Profesional merupakan perpaduan antara pengetahuan dan keterampilan intelektual, teknis, dan interpersonal yang dalam pelaksanaannya mencerminkan perilaku *caring*. Faktanya banyak perawat yang belum optimal dalam menjalankan perilaku *caring* ketika memberikan pelayanan kepada pasien. Peran perawat sebagai salah satu sumber daya yang memberikan layanan di puskesmas adalah memberikan asuhan keperawatan yang berdasarkan sikap, perilaku, dan pengetahuan yang manusiawi. Sikap dan perilaku *caring* yang harus dikembangkan oleh perawat salah satunya komunikasi efektif. Dalam rangka meningkatkan kemampuan dan ketrampilan dalam berkomunikasi yang efektif di lingkungan kerja UPT Puskesmas Toapaya maka diadakan Pelatihan Komunikasi Efektif bagi perawat. Pelatihan komunikasi efektif dibutuhkan oleh Puskesmas yang memberikan layanan publik sehingga dapat meningkatkan kepuasan bagi para pasien. Komunikasi yang baik memudahkan pasien menerima informasi yang diberikan oleh perawat di Puskesmas Toapaya. Hal ini tentu akan meningkatkan kepuasan pasien yang berobat ke Puskesmas Toapaya.

### ABSTRACT

*The quality of nursing services is reflected in the implementation of professional nursing care. Professional and qualified nurses must have hard skills and soft skills, because a person's success in the world of work is*

*influenced by both. Soft skills include the ability to communicate, build relationships with others, the ability to understand others, responsibility, cooperation, empathy, and caring. Professionalism is a combination of intellectual, technical, and interpersonal knowledge and skills which in its implementation reflects caring behavior. In fact, many nurses are not optimal in carrying out caring behavior when providing services to patients. The role of nurses as one of the resources that provide services at puskesmas is to provide nursing care based on humane attitudes, behaviors, and knowledge. One of the caring attitudes and behaviors that must be developed by nurses is effective communication. In order to improve the ability and skills in effective communication in the work environment of UPT Puskesmas Toapaya, Effective Communication Training for nurses was held. Effective communication training is needed by Puskesmas that provide public services so as to increase satisfaction for patients. Good communication makes it easier for patients to receive information provided by nurses at the Toapaya Health Center. This will certainly increase the satisfaction of patients who seek treatment at the Toapaya Health Center.*

## PENDAHULUAN

*Caring* merupakan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien. Perilaku *caring* bukanlah bawaan, namun bisa dipelajari dan dilatih. Komunikasi sebagai modal dasar dalam perilaku *caring*, maka sangat penting pemberian pelatihan komunikasi efektif atau komunikasi terapeutik kepada semua perawat (Suwitri et al., 2020). Kemampuan perawat untuk berkomunikasi merupakan modal dasar dalam perilaku *Caring*. Komunikasi adalah sebuah faktor yang paling penting, yang digunakan untuk menetapkan hubungan terapeutik antara perawat dan klien. Komunikasi bertujuan mengubah perilaku pasien guna mencapai tingkat kesehatan yang optimal dalam proses asuhan keperawatan. Komunikasi dalam keperawatan disebut komunikasi terapeutik yaitu bentuk komunikasi bersama antara perawat pasien yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah pasien. Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antara perawat dengan pasien. Persoalan mendasar dari komunikasi ini adalah saling membutuhkan antara perawat dan pasien, sehingga dapat dikategorikan dalam komunikasi pribadi antara perawat dan pasien, yaitu perawat membantu dan pasien menerima bantuan (Agustrianti, 2015).

Komunikasi efektif merupakan proses penyampaian informasi kepada seseorang melalui cara tertentu agar si penerima informasi tersebut mengerti dan tersampaikan dengan jelas. Komunikasi efektif dinyatakan bahwa pada saat menjalankan perawatan yang profesional kepada pasien atau ke tenaga medis yang lain diperlukan keterampilan dan pengetahuan berkomunikasi, dikarenakan perawat menghabiskan seluruh waktunya untuk berkomunikasi terhadap pasien dan tenaga kesehatan yang lain. Komunikasi efektif ditandai dengan makna dan berdampak

kepada kesenangan yang mempengaruhi tingkah laku dan dapat menimbulkan suasana yang baik serta membuat suatu tindakan (Rusnoto et al., 2019). Komunikasi efektif dapat melindungi pasien dari potensi bahaya yang timbul dari kesalahpahaman. Komunikasi efektif antara petugas kesehatan yang lain dapat menghasilkan perawatan yang terbaik untuk pasien. Selain itu untuk membentuk kesan yang baik dengan pasien maupun tenaga kesehatan yang lain agar mendapatkan kepercayaan yang relevan. Agar pasien ataupun tenaga kesehatan saling bertukar informasi dan dapat memproses demi kelancaran asuhan keperawatan. Penerapan komunikasi efektif dapat memperkecil kesalahan dan meningkatkan keterampilan dalam praktik keperawatan (Achmad, 2019).

Komunikasi efektif sebagai modal dasar dalam perilaku caring, maka sangat penting pemberian pelatihan komunikasi efektif atau komunikasi terapeutik kepada semua perawat. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan (Mechi Silvia Dora, Dini Qurrata Ayuni, 2019). Dalam rangka meningkatkan kemampuan dan ketrampilan dalam berkomunikasi yang efektif di lingkungan kerja UPT Puskesmas Toapaya Bintan maka diadakan Pelatihan Komunikasi Efektif bagi perawat. Pelatihan komunikasi efektif memang sangat dibutuhkan, karena Puskesmas merupakan layanan publik sehingga kemampuan berkomunikasi yang baik yang dimiliki oleh perawat puskesmas akan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pasien. Komunikasi yang baik akan memudahkan pasien menerima informasi yang diberikan oleh perawat sehingga pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien yang berobat ke Puskesmas Toapaya Bintan.

## METODE PELAKSANAAN

Berdasarkan analisa masalah maka solusi yang diberikan adalah memberikan materi dan pelatihan komunikasi efektif di Puskesmas Toapaya. Peserta kegiatan ini adalah seluruh perawat yang dinas di Puskesmas Toapaya yang berjumlah 25 orang dengan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Pemberian kuesioner pretest :

Pre test dilaksanakan dengan metode klasikal yaitu menghadirkan peserta dalam ruangan, yang terdiri dari 15 soal pilihan ganda terkait tentang komunikasi efektif. Hasil dari pretest ini bermanfaat untuk mengetahui sejauh mana kemampuan komunikasi perawat Puskesmas Toapaya

b. Pembinaan Komunikasi Efektif :

Pembinaan ini disesuaikan dengan kebutuhan kemampuan yang akan diberikan, target dan sasaran. Materi yang diberikan dalam pembinaan adalah tentang pentingnya komunikasi efektif perawat puskesmas. Materi yang disajikan dalam bentuk *power point* dan video untuk mempermudah pemahaman perawat Puskesmas Toapaya. Materi yang diberikan bersumber dari tim.

c. Melakukan simulasi komunikasi efektif. Hal ini dilakukan pendampingan berupa arahan dan petunjuk apa saja yang harus dilakukan perawat.

d. Pemberian kuesioner post test:

Post test diberikan setelah pemberian materi Komunikasi Efektif. Soal post test terdiri dari 15 soal pilihan ganda terkait tentang komunikasi efektif. Hasil dari post test

ini bermanfaat untuk mengetahui sejauh mana komunikasi efektif perawat puskesmas setelah diberikan pembinaan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1. Karakteristik Perawat Puskesmas Toapaya Kabupaten Bintan**

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Usia		
25 – 35 tahun	7	28
35 – 45 tahun	13	52
45 – 55 tahun	5	20
Jenis Kelamin		
Perempuan	22	88
Laki-laki	3	12
Tingkat Pendidikan		
Diploma III	17	68
Sarjana	8	32
Masa Kerja		
<5 tahun	3	12
5 – 10 tahun	10	40
10 – 15 tahun	10	40
>15 tahun	2	8

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa bahwa lebih dari separuh (52%) perawat berusia 35-45 tahun, mayoritas (88%) berjenis kelamin Perempuan, lebih dari separuh (68%) berpendidikan D-III dengan masa kerja antara 5 – 15 tahun.

**Tabel 2. Tingkat Pengetahuan Perawat Puskesmas Toapaya Kabupaten Bintan**

Tingkat Pengetahuan	Frekuensi	Persentase
Pre Test		
Baik	8	32
Cukup	16	64
Kurang	1	4
Post Test		
Baik	17	68
Cukup	8	32
Kurang	0	

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa lebih dari separuh perawat (64%) memiliki pengetahuan cukup tentang komunikasi efektif ketika pretest dan setelah dilakukan post test lebih dari separuh (68%) pengetahuan perawat meningkat menjadi baik. Setelah mendapatkan materi dan latihan komunikasi efektif, pemahaman perawat meningkat terkait komponen komunikasi dan cara berkomunikasi efektif pada pasien yang melakukan kunjungan di poliklinik Puskesmas Toapaya. Dari hasil observasi, hampir keseluruhan perawat mampu melakukan komunikasi efektif.



Gambar 1. Tim memberikan materi komunikasi efektif pada perawat Puskesmas Toapaya



Gambar 2. Latihan Komunikasi Efektif

## KESIMPULAN

Pengabdian Masyarakat ini telah membantu meningkatkan dan mengoptimalisasi kemampuan perawat dalam melakukan komunikasi efektif pada pasien yang datang berkunjung ke Puskesmas. Hal ini dilakukan mulai dari pemberian materi, pelatihan dengan metode roleplay dan diskusi interaktif sehingga perawat dapat mengasah kemampuan kognitif, afektif serta psikomotoriknya dalam melakukan komunikasi efektif. Kepala puskesmas dan stakeholder diharapkan mampu secara bertahap dan berkelanjutan memantau, mendukung dan meninjau kembali pelaksanaan komunikasi efektif agar pelayanan keperawatan semakin berkualitas dan meningkatkan kepuasan pasien serta pengunjung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, H. K. (2019). the Relationship Between Nurses Therapeutic Communication With Inpatient Satisfaction At the Wotu Health Center in East Luwu Regency. *Jurnal Administrasi Negara*, 25.
- Agustrianti, P. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Efektivitas Komunikasi Perawat dan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Harapan Mulia Kabupaten Bekasi Tahun 2015. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 2(1), 72–83. <https://doi.org/10.7454/arsi.v2i1.2190>
- Alshammari, M., Duff, J., & Guilhermino, M. (2019). Barriers to nurse-patient communication in Saudi Arabia: An integrative review. *BMC Nursing*, 18(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0385-4>
- Chan, E. A., Wong, F., Cheung, M. Y., & Lam, W. (2018). Percepciones de los pacientes sobre sus experiencias con la comunicación enfermera-paciente en entornos oncológicos: un estudio etnográfico centrado. *PloS One*, 13(6), e0199183. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/29912967>
- Hermann, R. M., Long, E., & Trotta, R. L. (2019). Improving Patients' Experiences Communicating With Nurses and Providers in the Emergency Department. *Journal of Emergency Nursing*, 45(5), 523–530. <https://doi.org/10.1016/j.jen.2018.12.001>
- Mechi Silvia Dora, Dini Qurrata Ayuni, Y. A. (2019). Hubungan yang bermakna antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap non

- bedah RSUD Padang Pariaman. *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien*, 2, 101–105.
- Rusnoto, A., Utomo, T. P., & Kudus, U. M. (2019). Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 10(2), 343–349.
- Suwitri, A. A. A. S., Kio, A. L., & Wirajaya, I. G. (2020). Pengaruh Pelatihan Komunikasi Efektif Terhadap Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bali Royal. *Jurnal Kesehatan Terpadu (Integrated Health Journal)*, 11(1), 14–21. <https://doi.org/10.32695/jkt.v11i1.66>