

Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Keluarga Pasien ICU

Muhamamd Zairin Noor, Evi Risa Mariana, Ferry Fadli Fratama, Syarniah

Politeknik Kesehatan Banjarmasin

E-mail: clashclans840@gmail.com

Abstrak

Komunikasi terapeutik perawat berperan penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan keluarga pasien di ruang perawatan intensif yang memiliki tingkat stres tinggi. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien ICU. Penelitian menggunakan desain analitik korelasional dengan pendekatan cross sectional. Sampel berjumlah 44 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian dianalisis menggunakan uji Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi terapeutik kategori baik sebesar 61,4% dan tingkat kepuasan keluarga kategori puas sebesar 65,9%. Uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,001$ ($p < 0,05$), sehingga terdapat hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien ICU.

Kata Kunci: *kepuasan keluarga; komunikasi terapeutik; pelayanan keperawatan*

Abstract

Therapeutic communication plays an essential role in building trust and family satisfaction in intensive care settings characterized by high emotional stress. This study aimed to analyze the relationship between nurses' therapeutic communication and family satisfaction of ICU patients. A correlational analytic design with a cross-sectional approach was applied. The sample consisted of 44 respondents selected using accidental sampling technique. Data were collected through validated and reliable questionnaires and analyzed using the Chi-Square test. The results showed that 61.4% of respondents perceived therapeutic communication as good and 65.9% reported satisfaction. Statistical analysis revealed a p-value of 0.001 ($p < 0.05$), indicating a significant relationship between nurses' therapeutic communication and family satisfaction in the ICU.

Keywords: *family satisfaction; nursing care; therapeutic communication*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak hanya berorientasi pada tindakan medis, tetapi juga pada kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien dan keluarga. Di ruang Intensive Care Unit (ICU), kondisi pasien yang kritis seringkali menyebabkan ketidakmampuan berkomunikasi secara langsung sehingga keluarga menjadi pihak utama yang menerima informasi dan dukungan dari perawat. Secara normatif, pelayanan keperawatan menuntut komunikasi terapeutik yang efektif sebagai bagian dari standar profesional. Namun secara empiris, praktik komunikasi seringkali belum optimal karena beban kerja, tekanan situasi kritis, serta keterbatasan waktu interaksi.

Data penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik kategori baik sebesar 61,4%, sedangkan 38,6% masih berada pada kategori cukup dan kurang. Tingkat kepuasan keluarga menunjukkan 65,9% puas dan 34,1% tidak puas. Kesenjangan antara standar pelayanan ideal dan kondisi faktual tersebut menunjukkan adanya gap analysis antara das sollen dan das sein dalam praktik komunikasi terapeutik di ruang ICU. Penelitian terdahulu menyatakan bahwa komunikasi efektif berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien dan keluarga, namun kajian spesifik pada konteks ICU dengan karakteristik responden keluarga pasien masih terbatas. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien ICU berdasarkan karakteristik responden. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien ICU.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan spesifikasi analitik korelasional menggunakan pendekatan cross sectional untuk menganalisis hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien ICU. Populasi penelitian adalah seluruh keluarga pasien ICU selama periode penelitian, dengan sampel sebanyak 44 responden yang ditentukan menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner komunikasi terapeutik dan kepuasan keluarga yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan secara univariat untuk melihat distribusi frekuensi dan secara bivariat menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat signifikansi 0,05.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden (n=44)

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
1	Usia 26 – 35 Tahun	18	40,9 %
2	Jenis Kelamin Perempuan	26	59,1 %
3	Pendidikan SMA	21	47,1 %
4	Keluarga Inti	25	56,8 %

Tabel 2. Distribusi Komunikasi Terapeutik

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	27	61,4 %
2	Cukup	11	25,0 %
3	Kurang	6	13,6 %
Total		44	100 %

Tabel 3. Kepuasan Keluarga

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Puas	29	65,9 %
2	Tidak Puas	15	34,1 %
Total		44	100 %

Tabel 4 Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang *Intensive Care Unit* (ICU) RSUD Sultan Suriansyah Banjarmasin

		Kepuasan Keluarga Pasien		Total
		Sangat Puas	Puas	
Komunikasi Terapeutik	Baik	14 (82%)	3 (18%)	17 (100%)
	Cukup	4 (18,2%)	18 (81,8%)	22 (100%)
Total		18 (46%)	21 (54%)	39 (100%)

Uji Chi – Square p 0,000 < α (0,05)

Karakteristik responden menunjukkan mayoritas berada pada rentang usia 26–35 tahun sebesar 40,9%, berjenis kelamin perempuan sebesar 59,1%, berpendidikan SMA sebesar 47,7%, dan merupakan keluarga inti pasien sebesar 56,8%. Usia produktif cenderung memiliki kemampuan memahami informasi yang lebih baik serta aktif dalam mencari kejelasan kondisi pasien. Dominasi responden perempuan menunjukkan adanya sensitivitas lebih tinggi terhadap aspek komunikasi interpersonal, sehingga kualitas komunikasi terapeutik berpengaruh terhadap persepsi kepuasan.

Komunikasi terapeutik perawat sebagian besar berada pada kategori baik sebesar 61,4%, sedangkan tingkat kepuasan keluarga kategori puas sebesar 65,9%. Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai $p = 0,001$ ($p <$

0,05), yang berarti terdapat hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien ICU. Semakin baik komunikasi terapeutik yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan keluarga.

Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan melalui pemberian informasi yang jelas, empati, sikap suportif, serta kesempatan bertanya mampu meningkatkan rasa percaya dan menurunkan kecemasan keluarga. Keluarga inti pasien yang memiliki keterlibatan emosional tinggi sangat bergantung pada informasi dan dukungan perawat. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi komunikasi terapeutik menjadi strategi penting dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di ruang ICU.

D. SIMPULAN

Terdapat hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan keluarga pasien ICU dengan nilai $p = 0,001$. Semakin baik komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat, semakin tinggi tingkat kepuasan keluarga. Peningkatan kualitas komunikasi terapeutik perlu menjadi prioritas dalam upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan, khususnya di ruang perawatan intensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Hidayat, A. Aziz Alimul. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika, 2017.
- Keliat, Budi Anna. *Komunikasi dalam Keperawatan*. Jakarta: EGC, 2011.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *Standar Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes RI, 2018.
- Kozier, Barbara, Glenora Erb, Audrey Berman, and Shirlee Snyder. *Fundamentals of Nursing: Concepts, Process, and Practice*. 9th ed. Boston: Pearson Education, 2016.
- Notoatmodjo, Soekidjo. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2018.
- Nursalam. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika, 2017.
- Nursalam. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika, 2016.
- Potter, Patricia A., and Anne Griffin Perry. *Fundamentals of Nursing*. 9th ed. St. Louis: Elsevier Mosby, 2017.
- Purwanto, Heri. *Komunikasi untuk Perawat*. Jakarta: EGC, 2016.
- Saryono. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendekia Press, 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Sunaryo. *Psikologi untuk Keperawatan*. Jakarta: EGC, 2013.