

## **Gambaran Kemampuan Komunikasi Terapeutik Profesi Pemberi Asuhan (PPA) Sebelum Dan Sesudah Pelatihan di Rawat Inap RS Orthopaedi Purwokerto**

### **Abstrak**

Siti Hafsa M.<sup>1)</sup> Christantie E.<sup>2)</sup> Andreasta M..<sup>3)</sup>

**Latar Belakang:** Paradigma baru pelayanan kesehatan mengharuskan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi. Perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Menurut hasil study pendahuluan yang dilakukan peneliti dengan menggunakan kuesioner pada bulan Juni 2017 mengenai kepuasan pasien rawat inap RS Orthopaedi Purwokerto, sebanyak 20% pasien mengeluh kurang puas dengan beberapa petugas dalam memberikan pelayanan diantaranya tidak ramah, tidak menyapa pasien, tidak memperkenalkan diri dan peran petugas. Melihat latarbelakang tersebut maka pelatihan keterampilan komunikasi terapeutik bagi petugas pemberi asuhan sangat dibutuhkan. Dengan pelatihan komunikasi terapeutik diharapkan dapat terampil dalam melaksanakan komunikasi yang terapeutik.

**Tujuan:** Mengetahui bagaimana gambaran kemampuan keterampilan komunikasi terapeutik profesi pemberi asuhan (PPA) sebelum dan sesudah pelatihan di Rawat Inap RS Orthopaedi Purwokerto.

**Metode :** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode eksperimen dengan bentuk *quasi experiment* dengan menggunakan pre dan post intervensi. Besar sample yang digunakan 144 responden pasien dan 18 petugas PPA yang terdiri dari perawat, apoteker dan fisioterapis. Cara pengambilan sample menggunakan *purposif sampling* dengan memperhatikan kriteria inklusi. Variabel yang digunakan yaitu pelatihan komunikasi terapeutik, pengetahuan dan kemampuan komunikasi terapeutik. Waktu penelitian dilakukan pada bulan April 2018 - Mei 2018.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadi peningkatan antara pelatihan dengan pengetahuan dan kemampuan (sikap dan fase-fase) melakukan komunikasi terapeutik, berdasarkan uji *wilcoxon* diperoleh nilai p value 0.000 ( $p < 0.05$ ).

**Kesimpulan:** Gambaran kemampuan komunikasi terapeutik sebelum dan setelah dilakukan pelatihan komunikasi terapeutik di Rawat Inap RS Orthopaedi Purwokerto terdapat peningkatan pengetahuan dan peningkatan kemampuan PPA dalam melakukan sikap dan fase-fase dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik

**Kata kunci :** pelatihan, komunikasi terapeutik, pengetahuan dan kemampuan komunikasi terapeutik

- 
1. Mahasiswa Magister Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada.
  2. PSIK, Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada .
  3. Departemen Health and Policy Management, Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada.

## **Description of PPA (Professional Provider) Therapeutic Communication Skills Before and After Training in RS Orthopaedi Purwokerto**

### **Abstrak**

Siti Hafsah M.<sup>1)</sup> Christantie E.<sup>2)</sup> Andreasta M..<sup>3)</sup>

**Background:** The new paradigm of health services requires hospitals to provide quality services according to the needs and desires of patients with reference to the professional code of ethics. The rapid technological development and increasingly tight competition, the hospital is required to continue to improve the quality of service. According to preliminary study results conducted by researchers using questionnaires in June 2017 regarding patient satisfaction at Inpatient in RS Orthopaedi Purwokerto, as many as 20% of patients complain less satisfied with some officers in providing services such as unfriendly, not greeting patients, not introducing themselves and the role of officers. Looking at the background, therapeutic communication skills training for caregiver is urgently needed. Therapeutic communication training expected to be skilled in carrying out therapeutic communication.

**Objective:** Know how to description the therapeutic communication skills of PPA before and after training at Inpatient in RS Orthopaedi Purwokerto.

**Method:** This research uses quantitative research method by using quasi experiment method with menggunakan pre and post therapeutic communication training intervention. Large sample used 144 respondents and 18 PPA patients consisting of nurses, pharmacists and physiotherapists. Sampling method using purposive sampling by considering inclusion criteria. Variables used are therapeutic communication training, knowledge and communication skills therapeutic. The study was conducted in April 2018 - May 2018.

**Results:** The results showed that there was an increase between training with knowledge and ability (attitude and phases) to perform therapeutic communication, based on wilcoxon test obtained p value 0.000 (( $p < 0.05$ )).

**Conclusion:** A description of therapeutic communication skills before and after therapeutic communication training at Inpatient in RS Orthopaedi Purwokerto there is an increase in knowledge and capacity building of PPA in performing attitudes and phases in the implementation of therapeutic communication

- 
1. Student Master of Hospital Management, Faculty of Medicine, Universitas Gadjah Mada.
  2. School of Nursing, Faculty of Medicine, Universitas Gadjah Mada.
  3. Department of Health and Policy Management, Faculty of Medicine, University of Gadjah Mada