
PENERAPAN METODE CODETALK DALAM PENINGKATAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT

Anisa Sri Utami^{1*}, Rista Nora², Riche Marchannela³, Yunita Zahra⁴
^{1,2,3,4} Prodi S1 Ilmu keperawatan Fakultas Kesehatan, Universitas Muhammadiyah
Sumatera Barat

*Email korespondensi: anisautami95@gmail.com

Submitted: 05-10-2023, Reviewed: 06-11-2023, Accepted: 21-11-2023

DOI: <http://doi.org/10.22216/jen.v8i3.2561>

ABSTRACT

According to the Institute of Medicine (IOM), patient safety incidents in 2020 reported that the United States experienced 98,000 cases of deaths due to preventable medical errors, while in Indonesia there were 12% of patient safety incidents. Medical errors are one of the results of inadequate therapeutic communication. Therefore, this study aims to analyze the influence of the codetalk method on nurses' therapeutic communication competence. This codetalk method is a more complex method of knowledge dissemination and is rarely used in services. This research was conducted at RST Bukittinggi in an internal inpatient room with a sample of 16 nurses using an interpersonal communication competency questionnaire. The implementation of the codetalk method was carried out for 4 days, namely the first day carrying out a pretest and knowledge dissemination and the second to fourth days of roleplay observation in each room and the last day carrying out the posttest. The research results showed that there was a significant influence on nurses' therapeutic communication abilities between before being given the codetalk intervention and after being given the codetalk intervention. The codetalk method has a role in improving communication. Therefore, it is hoped that hospitals will continue to upgrade their knowledge about therapeutic communication and supervision from superiors for this communication component which can ultimately increase patient satisfaction.

Keywords: *Codetalk; Therapeutic Communication; Nurse*

ABSTRAK

Insiden keselamatan pasien menurut Institute of Medicine (IOM) pada tahun 2020 melaporkan bahwa Amerika Serikat mengalami 98.000 kasus kematian akibat kesalahan medis yang dapat dicegah sedangkan di Indonesia sebanyak 12% insiden keselamatan pasien. Kesalahan medis salah satu akibat dari komunikasi terapeutik yang kurang diterapkan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh metode codetalk terhadap kompetensi komunikasi terapeutik perawat. Metode codetalk ini merupakan metode desiminasi ilmu yang lebih kompleks dan jarang di lakukan di pelayanan. Penelitian ini dilakukan di RST Bukittinggi di ruangan rawat inap interne dengan jumlah sampel 16 orang perawat dengan menggunakan kuesioner kompetensi komunikasi interpersonal. Pelaksanaan metode codetalk dilakukan selama 4 hari yaitu hari pertama melakukan pretest dan desiminasi ilmu dan hari kedua sampai ke empat observasi roleplay di ruangan masing - masing serta hari terakhir melaksanakan posttest. Hasil penelitian mengatakan terdapat pengaruh yang signifikan kemampuan komunikasi terapeutik perawat

antara sebelum diberikan intervensi codetalk dengan sesudah di berikan intervensi codetalk. Metode codetalk memiliki peranan dalam peningkatan komunikasi. Oleh karena itu di harapkan bagi rumah sakit terus melakukan upgrade ilmu tentang komunikasi terapeutik dan supervise dari atasan untuk komponen komunikasi ini yang akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Codetalk; Komunikasi Terapeutik; Perawat

PENDAHULUAN

Komunikasi terapeutik dalam dunia keperawatan menjadi salah satu aspek penting dalam pelayanan kesehatan, komunikasi terapeutik karena dilakukan secara sadar, memiliki tujuan untuk membantu proses pemulihan pasien, dimana perawat diposisikan sebagai pihak yang memberi bantuan dan pasien merupakan penerima bantuan (Anjaswarni, 2016). Perawat memiliki kewajiban untuk selalu sadar bahwa tugas profesinya berhubungan dengan orang-orang sakit dan secara sosial sangat membutuhkan pertolongan (Khairani et al., 2021).

Gambaran pelaksanaan komunikasi menurut (Transyah & Toni, 2018) 74% perawat kurang melakukan komunikasi terapeutik terhadap pasien. Hasil observasi di tempat penelitian bahwa sebanyak 37.5% belum menerapkan komunikasi terapeutik. Faktor yang mempengaruhi komunikasi tidak berjalan dengan baik menurut (Arumsari et al., 2017) yaitu konflik peran, faktor demografi keluarga, kesalahpahaman, lingkungan dan situasi di ICU, dan kondisi psikologis keluarga.

Salah satu dampak dari hambatan dalam berkomunikasi dengan klien yaitu keselamatan pasien berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh yang menyatakan bahwa peningkatan pengetahuan dan *skill* komunikasi mempengaruhi penerapan keselamatan pasien. Berdasarkan hasil penelitian internasional (Izumi et al., 2017) menyatakan bahwa adanya hubungan antara komunikasi dan keselamatan pasien.

Insiden keselamatan pasien menurut *Institute of Medicine* (IOM) pada tahun 2020 melaporkan bahwa Amerika Serikat mengalami 98.000 kasus kematian akibat kesalahan medis yang dapat dicegah (Buharia et al., 2018). Sedangkan di Indonesia terdapat 2.877 rumah sakit yang telah terakreditasi, namun hanya 12% insiden keselamatan pasien dengan jumlah laporan sebanyak 7.465. jumlah tersebut terdiri dari 38% kejadian nyaris cedera (KNC), 31% kejadian tidak cedera (KTC), dan 31% kejadian tidak diharapkan (KTD) (Toyo et al., 2022).

Beberapa penelitian terdahulu tentang metode peningkatan komunikasi terapeutik yaitu (Izumi et al., 2017) melakukan program pelatihan keterampilan berkomunikasi berdasarkan teori yang di laksanakan di rumah sakit universitas yang hasilnya keselamatan pasien meningkat, pada peningkatan keterampilan komunikasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok yang tidak ditingkatkan. Intervensi untuk meningkatkan keterampilan komunikasi terapeutik perawat di konteks perawatan paliatif bersifat psikologis pelatihan, lokakarya, simulasi, modul, dan metode pelatihan dalam beberapa sesi (*codetalk*) (Jelly & Rochmawati, 2022).

Manfaat intervensi secara umum untuk perawat dapat meningkatkan komunikasi kompetensi dan secara khusus meningkatkan kemampuan keterampilan komunikasi khusus dalam bentuk empati dan diskusi, meningkatkan perilaku positif, meningkatkan kepuasan dan mengurangi depresi (Jelly & Rochmawati, 2022). Di dalam pasien, terjadi penurunan kadar kecemasan dan gejala

psikologis kesusahan, gejala depresi, dan peningkatan kepuasan pasien. Sehingga untuk mencapai mutu pelayanan angka kepuasan pasien meningkat. Oleh karena itu peneliti ingin memberikan metode intervensi codetalk pada perawat untuk peningkatan kompetensi komunikasi perawat.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah quasi eksperimen. Lokasi penelitian ini di RST Bukittinggi, dengan sampel penelitian ini sebanyak 16 orang. Alat pengumpulan Data untuk kemampuan komunikasi diperoleh dari kuesioner Inventarisasi Keterampilan Komunikasi Interpersonal (Dinamika Pembelajaran, 2002 dalam (Brown et al., 2018)) sebanyak empat komponen (memberi pesan yang jelas, mendengarkan, memberikan tanggapan, dan penanganan emosional ketika berkomunikasi) dengan masing-masing komponen terdiri dari 10 pernyataan Dengan menjawab jarang, kadang-kadang atau biasanya, para peserta bisa mendapatkan dari 0 hingga 3 poin (menggunakan tombol Scoring) dan kumpulkan 30 poin di setiap skala. Sedangkan nilai reabilitas kuesioner yaitu 0.757. Cara pengumpulan data peneliti dan anggota peneliti membagikan kuesioner komunikasi interpersonal pada tahap pretest dan kemudian dilakukan intervensi *codetalk* yaitu selama 4 hari terdiri dari delapan sesi selama 4 jam. Kurikulum dan pedoman disediakan untuk setiap sesi dan termasuk demonstrasi bermain peran, praktek keterampilan menggunakan simulasi pasien, keluarga anggota, atau dokter; dan diskusi reflektif. di hari terakhir diberikan kuesioner post test kepada sampel yang terpilih kemudian dilakukan analisa data setelah data terkumpul semuanya. Analisa data menggunakan program komputer SPSS dengan uji *Paired Sample t test*. Penelitian ini menggunakan uji

etik dengan tidak mencantumkan nama responden, dan tidak membahayakan responden dan mendapatkan surat lulus uji etik dari rumah sakit dengan nomor KEPK/20/VIII/ 2023.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis untuk melihat pengaruh metode *codetalk* terhadap kemampuan komunikasi terapeutik perawat di RST Bukittinggi diuji dengan menggunakan uji *Paired Sample t test*. Hasil secara lengkap dapat dilihat pada tabel 1.

Berdasarkan tabel 1 didapatkan hasil bahwa terdapat rata-rata komponen kemampuan komunikasi terapeutik yaitu memberi pesan jelas rata-rata sebelum intervensi *codetalk* 17.69 (SD 3.842) setelah intervensi *codetalk* meningkat menjadi 18.94 (3.623), komponen komunikasi terapeutik mendengarkan rata-rata sebelum intervensi *codetalk* 15.00 (SD 4.747) setelah intervensi *codetalk* meningkat menjadi 17.75 (SD 3.088), komponen komunikasi terapeutik memberikan tanggapan rata - rata sebelum intervensi *codetalk* 16.31 (SD 2.845) setelah intervensi *codetalk* meningkat menjadi 17.31 (SD 3.092), komponen komunikasi terapeutik penanganan emosional rata - rata sebelum intervensi *codetalk* 16.19 (SD 3.082) setelah intervensi *codetalk* meningkat menjadi 17.06 (SD 4.008). Hal ini menggambarkan terjadi peningkatan rata-rata kemampuan komunikasi terapeutik sebelum dan setelah dilakukan intervensi *codetalk*.

Hasil uji statistik mengatakan terdapat pengaruh intervensi metode *codetalk* terhadap empat komponen komunikasi yaitu kemampuan memberi pesan yang jelas dengan nilai *p-value* 0.000, kemampuan mendengarkan dengan nilai *p-value* 0.001 dan kemampuan memberi tanggapan dengan

Tabel 1. Pengaruh Metode Codetalk terhadap Kemampuan Komunikasi Terapeutik di RST Bukittinggi (N=29)

Kemampuan komunikasi Terapeutik	Mean	SD	p-value
Memberi pesan yang jelas			
Pre test	17.69	3.842	0.000
Post test	18.94	3.623	
Mendengarkan			
Pre test	15.00	4.747	0.001
Post test	17.75	3.088	
Memberikan tanggapan			
Pre test	16.31	2.845	0.015
Post test	17.31	3.092	
Penanganan Emosional			
Pre test	16.19	3.082	0.048
Post test	17.06	4.008	

nilai *p-value* 0.015 dan kemampuan penanganan emosional saat komunikasi dengan nilai *p-value* 0.048.

Hasil penelitian mengatakan pengaruh metode *codetalk* terhadap kemampuan komunikasi terapeutik perawat dengan komponen memberi pesan yang jelas, mendengarkan, memberikan tanggapan dan penanganan emosional. Hasil ini didukung oleh beberapa penelitian yaitu intervensi untuk meningkatkan keterampilan komunikasi terapeutik perawat di konteks perawatan paliatif bersifat psikologis pelatihan, lokakarya, simulasi, modul, dan metode pelatihan dalam beberapa sesi (*codetalk*) (Jelly & Rochmawati, 2022). Manfaat intervensi secara umum untuk perawat dapat meningkatkan komunikasi kompetensi dan secara khusus meningkatkan kemampuan keterampilan komunikasi khusus dalam bentuk empati dan diskusi, meningkatkan perilaku positif, meningkatkan kepuasan dan mengurangi depresi (Jelly & Rochmawati, 2022). Sehingga metode *codetalk* ini memberikan respon yang positif

terhadap kemampuan komunikasi terapeutik perawat.

Peningkatan kemampuan komunikasi perawat sangat bermanfaat untuk meningkatkan mutu pelayanan suatu rumah sakit. Asmirajanto et al., (2021) mengatakan bahwa komunikasi perawat memiliki hubungan yang positif dalam meningkatkan kesehatan masyarakat. Penerapan pelatihan komunikasi bagi perawat dapat memberikan dampak peningkatan kepuasan pasien (Nikmanesh et al., 2018). Morowatisharifabad et al., (2019) mengatakan bahwa kemampuan komunikasi memiliki hubungan positif dengan dimensi mutu pelayanan. Semakin meningkat kemampuan komunikasi perawat maka semakin meningkat pula mutu pelayanan.

Hasil penelitian ini mengatakan terjadi peningkatan rata-rata kemampuan komunikasi sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan yang baik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Izumi et al., 2017) yang menyatakan bahwa peningkatan pengetahuan dan *skill*



komunikasi mempengaruhi penerapan keselamatan pasien hasilnya keselamatan pasien meningkat, pada peningkatan keterampilan komunikasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok yang tidak ditingkatkan. (Alzahrani et al., 2019) (Pedersen et al., 2018) (Ramos et al., 2023), menyebutkan bahwa komunikasi yang buruk berdampak terhadap keselamatan pasien di IGD serta komunikasi yang efektif berdampak positif terhadap keselamatan pasien di IGD. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Nainggolan, 2021) (Haryono & Ernawati, 2020) diperoleh hasil adanya hubungan komunikasi dengan keselamatan pasien di rumah sakit yang ditandai dengan penggunaan komunikasi efektif menggunakan metode SBAR.

SIMPULAN

Penelitian ini memberikan gambaran bahwa penerapan metode code talk dapat meningkatkan kemampuan komunikasi terapeutik perawat.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada LPPM Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat karena telah mendukung pelaksanaan penelitian ini dapat berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Alzahrani, N., Jones, R., & Abdel-Latif, M. E. (2019). Attitudes of doctors and nurses toward patient safety within emergency departments of a Saudi Arabian hospital: A qualitative study. *Healthcare (Switzerland)*, 7(1). <https://doi.org/10.3390/healthcare7010044>

Anjaswarni, T. (2016). *Komunikasi dalam Keperawatan*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Arumsari, D. P., Emaliyawati, E., & Sriati, A.

LLDIKTI Wilayah X



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

(2017). Hambatan Komunikasi Efektif Perawat Dengan Keluarga Pasien Dalam Perspektif Perawat. *Jurnal Pendidikan Keperawatan Indonesia*, 2(2), 104. <https://doi.org/10.17509/jpki.v2i2.4745>

Asmirajanto, M., Nurhayati, E., & Sari, W. (2021). Self-Care Management dalam Intervensi Keperawatan Pada Kelelahan Postpartum: Tinjauan Literatur. *Dunia Keperawatan: Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*, 9(3), 342. <https://doi.org/10.20527/dk.v9i3.9731>

Brown, C. E., Back, A. L., Ford, D. W., Kross, E. K., Downey, L., Shannon, S. E., Curtis, J. R., & Engelberg, R. A. (2018). Self-Assessment Scores Improve After Simulation-Based Palliative Care Communication Skill Workshops. *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, 35(1), 45–51. <https://doi.org/10.1177/1049909116681972>

Buharia, B., R, M., & D., D. (2018). Implementation of patient safety in accredited hospitals and its determining factors in Jambi City, Indonesia. *J Nurs Educ Pract Res*, 1(2), 134–144.

Haryono, M. H., & Ernawati, D. (2020). Evaluasi Pelaksanaan Komunikasi Efektif “Status Present” Pada Handover Emergency Di Rsu Haji Surabaya. *Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing)*, 6(1), 72–79. <https://doi.org/10.33023/jikep.v6i1.444>

Izumi, S., Furusawa, Y., Bansho, M., & Tonomura, I. (2017). Identification of communication skills that improve patient safety culture: analysis of a communication skills training program for university hospital staff. *Japanese Journal of Comprehensive*

- Rehabilitation Science*, 8, 88–97. <https://doi.org/10.11336/jjcrs.8.88>
- Jelly, P., & Rochmawati, E. (2022). Interventions to Improve Nurse Therapeutic Communications in the Context of Palliative Care: Literature Review. *Jurnal Keperawatan Komprehensif*, 8(16–1538), 107–112.
- Khairani, M., Salviana, D., & Bakar, A. (2021). Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat- Pasien. *Penelitian Psikologi*, 12(1), 25–27.
- Morowatisharifabad, M. A., Services, H., Fattahi, M., Services, H., Fallahzadeh, H., & Services, H. (2019). Nurses' communication skills and the quality of. *Medical Science*, 23(September).
- Nainggolan, S. S. (2021). Penerapan Komunikasi Sbar (Situation, Background, Assesment, Recommendation) Oleh Perawat Di Rumah Sakit Pusri Palembang. *Jurnal Kesehatan Saemakers PERDANA*, 4, 167–176.
- Nikmanesh, P., Mohammadzadeh, B., Nobakht, S., & Reza Yusefi, A. (2018). Nurses Communication Skills Training and Its Effect on Patients' Satisfaction in Teaching Hospitals of Shiraz University of Medical Sciences. *Iranian Journal of Health Sciences*, December. <https://doi.org/10.18502/jhs.v6i4.201>
- (704-709)
- Pedersen, A. H. M., Rasmussen, K., Grytnes, R., & Nielsen, K. J. (2018). Collaboration and patient safety at an emergency department – a qualitative case study. *Journal of Health Organization and Management*, 32(1), 25–38. <https://doi.org/10.1108/jhom-09-2016-0174>
- Ramos, M. J. R., Tarres, J. M. F., & Abos, S. C. (2023). Nurses perceptions of patient safety culture: A local phenomenon? *British Journal of Health Care Management*, 29(5), 128–138. <https://doi.org/10.12968/bjhc.2021.0133>
- Toyo, E. M., Leki, K. G. B., Indarsari, F., & Woro, S. (2022). Evaluasi Sistem Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien Dengan Metode HMN Di Rumah Sakit. *Majalah Farmasetika*, 8(1), 56. <https://doi.org/10.24198/mfarmasetika.v8i1.41357>
- Transyah, C. H., & Toni, J. (2018). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Endurance*, 3(1), 88. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.248>