

KETERAMPILAN INTERPERSONAL : UPAYA MENCIPTAKAN KOMUNIKASI EFEKTIF

Yuni Kurniasih, Anggorowati
Universitas Diponegoro, Semarang
E-mail: yunikurniasih12@yahoo.com

Abstract: A good communication will create a good impression of nurses. Thus, the nursing care objectives will be achieved. The articles were gathered through Sciendirect, PubMed and Ebscho. The search through Sciendirect, PubMed, and Ebscho were conducted using advanced search with keyword interpersonal skills, nursing and effective communication. The method used in the article was mixed methods (qualitative and quantitative methods). The results obtained 3 articles which were relevant with the inclusion criteria in which every article produced some themes. The nurses' interpersonal skills would have an impact on the ability to communicate. The ability to communicate is a core value which must be mastered by a nurse to meet the needs of patients and keep the patient safety.

Keywords: nurses, interpersonal skills, communication

Abstrak: Komunikasi yang baik akan menimbulkan kesan yang baik kepada perawat dan tujuan asuhan keperawatan yang dilakukan akan tercapai. Artikel dicari melalui *Sciendirect, PubMed dan Ebscho*. Pencarian melalui *Sciendirect, PubMed, dan Ebscho* dilakukan menggunakan *advanced search* dengan kata kunci *interpersonal skills, nursing* dan *effective communication*. Metode yang digunakan pada artikel adalah *mixed methods (qualitative and quantitative methods)*. Didapatkan 3 artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi, dimana masing – masing artikel menghasilkan beberapa buah tema. Keterampilan interpersonal yang dimiliki oleh perawat akan berdampak pada kemampuan berkomunikasi. Kemampuan berkomunikasi merupakan *core value* yang harus dimiliki perawat guna memenuhi kebutuhan pasien dan menjaga keselamatan pasien / *patient safety*.

Kata Kunci : perawat, keterampilan interpersonal, komunikasi

PENDAHULUAN

Beberapa ahli kesehatan dalam membicarakan status kesehatan mengacu kepada teori Blum (1956), bahwa lingkungan mempunyai andil yang besar terhadap kesehatan. Kemudian berturut-turut disusul oleh perilaku, pelayanan kesehatan dan keturunan yang mempunyai andil yang paling kecil terhadap status kesehatan (Notoatmodjo, 2007).

Perawat menjadi aktor utama dalam pelayanan kesehatan menjadikan perawat dituntut untuk selalu ramah, bertabiat lembut, dapat dipercaya, terampil, cakap, dan memiliki tanggung jawab moral yang baik.

Saat ini pasien semakin mengerti akan hak-hak mereka untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu sehingga tidak jarang keluhan, laporan atau bahkan tuntutan mereka sampaikan sebagai upaya untuk mempertahankan hak merasa sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan (Nurahman, 2001). Untuk itu diharapkan perawat memiliki kompetensi interpersonal yang baik. *Interpersonal skill* yang baik akan mempengaruhi perawat dalam menjalin hubungan dengan semua pihak yang perawat temui.

Sistematic review ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keterampilan interpersonal perawat dalam melakukan komunikasi efektif dengan pasien, keluarga pasien dan teman sejawat mereka di Rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Artikel dicari melalui *Sciendirect*, *PubMed* dan *Ebscho*. Pencarian melalui *Sciendirect*, *PubMed*, dan *Ebscho* dilakukan menggunakan *advanced search* dengan kata kunci *interpersonal skills*, *nursing*

dan *effective communication*. Kriteria inklusi studi yaitu: partisipan dalam artikel adalah perawat, intervensi yang digunakan adalah keterampilan interpersonal, tipe *outcome* yang diukur yaitu kemampuan perawat dalam melakukan komunikasi efektif. Metode yang digunakan pada artikel adalah *mixed methods (qualitative and quantitative methods)*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keterampilan interpersonal merupakan sikap perawat terhadap pasien yang penuh perhatian, ramah, dan dapat dipercaya yang merupakan bentuk keterampilan yang dimiliki sejak lahir atau timbul secara perlahan-lahan sebagai bentuk pengalaman bertahun-tahun (Harjono, 2005). Kemampuan interpersonal ini juga diartikan sebagai kemampuan perawat dalam menjalin hubungan yang baik dengan pasien maupun dengan petugas yang lain.

Kompetensi utama yang harus dimiliki guna mencapai pasien safety adalah keterampilan komunikasi (Calleja *et al.* 2010). Menurut Nashori, 2008, ada lima aspek *interpersonal skill*, yaitu:

Kemampuan berinisiatif

Kemampuan ini diartikan sebagai suatu bentuk interaksi dan hubungan dengan orang lain atau dengan lingkungan sosial yang lebih besar. Inisiatif merupakan usaha untuk mencari pengalaman baru yang lebih banyak dan luas tentang dunia luar dan tentang arti dirinya sendiri dengan tujuan agar lebih memahami.

Kemampuan untuk bersikap terbuka (*self disclosure*)

Kemampuan ini merupakan bagian inti dalam diri (*innerself*) antara lain didalamnya terdapat

pengungkapan ide-ide, pendapat, minat, pengalaman dan perasaan-perasaannya kepada orang lain. *Self disclosure* dapat mengubah suatu hubungan perkenalan yang tidak mendalam menjadi hubungan yang lebih serius sehingga akan memperoleh teman baru (Dayakisni & Hudaniah, 2003). *Self-disclosure* adalah suatu proses yang dilakukan seseorang hingga dirinya dikenal oleh orang lain (Nashori, 2008).

Kemampuan untuk bersikap asertif

Menurut Perlman dan Cozby asertivitas adalah kemampuan dan kesediaan individu untuk mengungkapkan perasaan-perasaan secara jelas dan dapat mempertahankan hak-haknya dengan tegas.

Kemampuan memberikan dukungan emosional

Kemampuan memberi dukungan emosional sangat berguna untuk mengoptimalkan komunikasi inter-personal antar dua pribadi. Menurut Barker dan Lamle (dalam Nashori, 2008) dukungan emosional mencakup kemampuan untuk menenangkan dan memberi rasa nyaman kepada orang lain ketika orang tersebut dalam keadaan tertekan dan bermasalah.

Kemampuan mengatasi konflik

Setiap hubungan antarpribadi mengandung unsur-unsur konflik atau perbedaan kepentingan. kemampuan dalam mengatasi konflik adalah kemampuan seseorang untuk menyelesaikan konflik yang terjadi dengan orang lain agar tidak memberikan dampak negatif terhadap hubungan telah terjalin dan dapat meningkatkan kualitas hubungan antarpribadi dengan orang lain.

Dalam Nashori (2000) kemampuan interpersonal ini ditandai

oleh adanya karakteristik-karakteristik psikologis tertentu yang sangat mendukung dalam menciptakan dan membina hubungan antar pribadi yang baik dan memuaskan. di dalamnya termasuk kemampuan untuk menyesuaikan komunikasi dengan konteks dari interaksi yang telah berlangsung (Nada, 2008).

Interpersonal skills dipengaruhi oleh faktor-faktor yang bersifat eksternal diantaranya adalah:

Kontak dengan orang tua

Kontak anak dengan orangtua banyak berpengaruh terhadap kompetensi interpersonal anak. Adanya kontak di antara mereka menjadikan anak belajar dari lingkungan sosialnya dan pengalaman bersosialisasi tersebut dapat mempengaruhi perilakunya.

Interpersonal skill menuntut perawat untuk dapat menyerap dan tanggap terhadap suasana hati, perangai, niat dan hasrat orang lain. Dengan adanya interpersonal skill diharapkan perawat bisa bekerjasama dengan orang lain dan melakukan sinergi untuk membuahkan hal-hal yang positif termasuk bentuk komunikasi yang efektif.

Komunikasi merupakan konsep yang rumit karena diperlukan suatu latihan yang teratur dan sistematis sehingga menghasilkan “kesan yang tepat”. Komunikasi adalah proses transfer informasi antara dua orang atau lebih (Gillespie *at al.* 2010). Hal ini dilakukan pada berbagai tingkatan atau jenjang guna mencapai tujuan bersama (Curtis *at al.* 2011). Dapat pula diartikan sebagai pertukaran pesan verbal maupun non verbal antara komunikator (pengirim) dengan komunikan (penerima pesan) untuk mengubah tingkah laku (*attitude*

change) pada orang yang terlibat dalam komunikasi.

Efektifitas proses komunikasi meliputi komunikator (penyampai pesan), pesan yang dikomunikasikan, komunikan (penerima pesan) dan media/saluran yang digunakan dalam komunikasi. Komunikator (perawat) adalah orang yang menyampaikan isi pernyataannya kepada penerima/komunikan. Hal-hal yang menjadi tanggung jawab komunikator adalah mengirim pesan dengan jelas, memilih media yang sesuai dan meminta kejelasan apakah pesan tersebut telah diterima dengan baik.

Perawat sebagai komunikator dikatakan baik apabila menguasai materi, pengetahuannya luas dan dalam tentang informasi yang disampaikan, cara berbicaranyanya jelas dan menjadi pendengar yang baik saat dikonfirmasi oleh si penerima pesan (komunikan).

Isi pesan yang disampaikan adalah ide atau informasi yang disampaikan kepada komunikan. Panjang pendeknya, kelengkapannya perlu disesuaikan dengan tujuan komunikasi, media penyampaian, penerimanya. Dalam menyampaikan isi pesan komunikator menggunakan media (elektronik/lisan/tulisan) yang dijadikan alat komunikasi dari komunikator kepada komunikan.

Media berperan sebagai jalan atau saluran yang dilalui isi pernyataan yang disampaikan pengirim atau umpan balik yang disampaikan penerima. Pesan dapat berupa berita lisan, tertulis, atau keduanya sekaligus. Pada kesempatan tertentu, media dapat tidak digunakan oleh pengirim yaitu saat komunikasi

berlangsung atau tatap muka dengan efek yang mungkin terjadi berupa perubahan sikap. Media yang dapat digunakan: melalui telepon, menggunakan lembar lipat, buklet, VCD, (peraga).

Pihak penerima pesan komunikan (pasien, keluarga pasien, dokter, dll) berfungsi sebagai penerima berita. Dalam komunikasi, peran pengirim dan penerima bergantian sepanjang pembicaraan. Tanggung jawab penerima adalah berkonsentrasi untuk menerima pesan dengan baik dan memberikan umpan balik kepada pengirim. Umpan balik sangat penting sehingga proses komunikasi berlangsung dua arah.

Kegiatan komunikasi merupakan proses yang dilakukan perawat dalam menjaga kerjasama yang baik antara perawat dengan pasien ataupun perawat dengan teman sejawat dan tim kesehatan lainnya dalam upaya pemenuhan kebutuhan pasien dan upaya menjaga keselamatan pasien atau *pasient safety*.

Pasient safety telah menjadi kebijakan kesehatan internasional yang harus dilakukan di semua layanan kesehatan (WHO, 2004, 2010, Legido-quigley *et al.* 2008). Kesalahan dalam tatanan layanan kesehatan yang sering terjadi saat ini adalah karena komunikasi yang buruk (Fallow, 2010).

Kemampuan berkomunikasi perawat dipengaruhi adanya kemampuan interpersonal. *Interpersonal skill* merupakan kemampuan untuk memahami dan bekerja sama dengan orang lain (Amstrong, 2002).

Interpersonal skill perawat yang baik akan mempengaruhi kemampuannya dalam berkomunikasi dalam

tatanan layanan kesehatan ataupun dalam kehidupan sehari-hari (Dewi, 2013).

Dalam tindakan keperawatan komunikasi adalah suatu alat yang penting untuk membina hubungan dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan dan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Komunikasi efektif merupakan satu dari beberapa kompetensi perawatan global dan sangat penting yang harus dimiliki oleh seorang perawat guna tercapainya pasien safety. Banyak kesalahan dalam tatanan pelayanan kesehatan karena buruknya komunikasi (Fallowfield, 2010). Hal ini terjadi karena pengalaman perawat yang masih kurang tentang bagaimana melakukan komunikasi yang efektif dengan pasien dan komunikasi efektif dengan teman sejawat.

Interpersonal skill merupakan faktor yang sangat menentukan dalam proses komunikasi, karena setiap

individu bertindak laku sedapat mungkin sesuai dengan konsep dirinya. Komunikasi dikatakan efektif banyak tergantung pada kualitas konsep diri, apakah positif atau negatif.

Keterampilan interpersonal meliputi seluruh tindakan kemanusiaan yang menghargai tubuh, pikiran dan jiwa orang lain, dalam hal melihat dengan senyum dan keramah tamahan, mendengar dengan empati dan memberikan respon dengan penuh kasih sayang.

Keterampilan interpersonal yang dimiliki oleh perawat akan berdampak pada kemampuan berkomunikasi. Kemampuan berkomunikasi merupakan *core value* yang harus dimiliki perawat guna memenuhi kebutuhan pasien dan menjaga keselamatan pasien/*patient safety*. Konsep diri yang positif akan melahirkan pola perilaku yang positif sehingga komunikasi yang akan muncul merupakan bentuk komunikasi yang positif juga.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Seorang perawat yang profesional tidak hanya dapat dilihat dari kemampuannya dalam melakukan skill keperawatan saja, tetapi keterampilan dalam melakukan komunikasi antar pribadi /inter-profesional skills juga menjadi hal yang sangat penting.

Saran

Kemampuan berkomunikasi merupakan *core value* yang harus dimiliki perawat guna memenuhi kebutuhan pasien dan menjaga keselamatan pasien / *patient safety*.

DAFTAR RUJUKAN

- Calleja P. 2010. Information transfer for multi trauma patient. *Journal of advanced Nursing*. 67, 4-18.
- Curtis K. 2011. How to talk to doctor-a guide for effective communication. *International Nursing Review*. 58, 13-20.
- Gillispie B.M. 2010. The impact of organisation dan individual faktor on team communication in surgery. *International journal of Nursing study*. 47, 732-741.
- Harjono, Agus. 2005. *Analisis Faktor-faktor kompetensi Interpersonal Perawat yang Memprediksi*

- Terjadinya Keluhan Pasien.*
Universitas Diponegoro :
Semarang.
- Nurahman, E. 2001. *Asuhan keperawatan bermutu di rumah sakit.* Pdpersi. [Internet].
- Nada, Qatrin. 2008. *Hubungan antara Kemampuan interpersonal menurut Buhmester dengan iklim Komunikasi.* Universitas Syarif Hidayatullah : Jakarta.
- Nahori, F. 2000. Hubungan antara konsep diri dengan kompetensi Interpersonal Mahasiswa. *Indonesian Psycological Journal.* Vol 16 No 1, 32-40.
- Suhaemi, M.E. 2003. *Etika keperawatan: aplikasi pada praktik.* Jakarta : EGC.
- World Heath Organization. 2010. *A brief sinopsis on patient safety.*