

MOTIVASI DAN BEBAN KERJA PERAWAT BERKAITAN DENGAN PENERAPAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PADA PASIEN GANGGUAN JIWA

Felani Felisia Dalope^{1*}, Julianus Ake², Syenshie Virgini Wetik³

^{1*3}Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado

²Stikes Graha Edukasi Makassar

*19061045@unikadelasalle.ac.id

ABSTRAK

Pendahuluan: Penerapan komunikasi terapeutik di pelayanan keperawatan sangat penting karena berpengaruh besar terhadap proses pemulihan pasien. Adanya komunikasi yang tidak efektif menyebabkan pengobatan atau pemulihan kurang tepat, dan perencanaan pengobatan tidak sesuai untuk pasien dengan kesehatan mental. Beberapa faktor dapat menyebabkan perawat memiliki komunikasi kurang efektif termasuk diantaranya adalah faktor beban kerja yang tinggi dan motivasi kerja yang menurun. Objektif: Studi ini menyelidiki variabel beban kerja perawat dan motivasi mereka dengan penerapan komunikasi terapeutik pada pasien gangguan jiwa berkorelasi satu sama lain. Metode: Penelitian kuantitatif yang menggunakan desain *cross-sectional* dengan populasi sebanyak 150 perawat di RSJ Prof dr V. L. Ratumbusang Manado dan sampel $n=60$. Hasil dianalisis dengan *chi-square* dan *fisher's exact test*. Hasil: Terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi perawat dengan penerapan komunikasi terapeutik pada pasien gangguan jiwa dengan nilai $p\text{-value } 0,032 < 0,05$. Serta tidak terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja perawat dengan penerapan komunikasi terapeutik pada pasien gangguan jiwa dengan nilai $p\text{-value } 1,000 > 0,05$. Kesimpulan: variabel motivasi berpengaruh terhadap penerapan komunikasi terapeutik pada pasien gangguan jiwa namun tidak demikian dengan variabel beban kerja.

Kata Kunci: Beban Kerja; Motivasi Kerja; Pasien ODGJ; Penerapan Komunikasi Terapeutik; Perawat

MOTIVATION AND WORKLOAD OF NURSES RELATED TO THE APPLICATION OF THERAPEUTIC COMMUNICATION IN PATIENTS WITH MENTAL DISORDERS

ABSTRACT

*Introduction: The application of therapeutic communication in nursing services is crucial as it significantly impacts the patient's recovery process. Ineffective communication can lead to inappropriate treatment or recovery, and treatment planning may not be suitable for patients with mental health issues. Several factors can contribute to nurses having ineffective communication, including high workloads and decreased work motivation. Objective: This study investigates the correlation between nurse workload and their motivation with the implementation of therapeutic communication for patients with mental disorders. Method: A quantitative study using a cross-sectional design with a population of 150 nurses at RSJ Prof. Dr. V. L. Ratumbusang in Manado and a sample size of $n=60$. Results were analyzed using *chi-square* and *Fisher's exact test*. Results: There is a significant relationship between nurse motivation and the implementation of therapeutic communication for patients with mental disorders, with a $p\text{-value of } 0.032 < 0.05$. However, there is no significant relationship between nurse workload and the implementation of therapeutic communication for patients with mental disorders, with a $p\text{-value of } 1.000 > 0.05$. Conclusion: The variable of motivation affects the implementation of therapeutic communication for patients with mental disorders, whereas the variable of workload does not.*

Keywords: Application of Therapeutic Communication; Mental Disorder Patients; Nurses; Workload; Work Motivation

PENDAHULUAN

Gangguan jiwa masih merupakan masalah besar di seluruh dunia. Menurut *World Health Organization* (WHO), kira-kira 450 juta orang di seluruh dunia mengalami gangguan jiwa, dan sekitar 25% populasi diperkirakan akan mengalami gangguan jiwa pada dalam fase kehidupannya. Sebuah sensus yang dilakukan oleh *National Alliance of Mental Illness* (NAMI) menjelaskan lebih dari 61,5 juta orang dewasa di Amerika Serikat mengalami gangguan jiwa berat seperti skizofrenia dan bipolar disorder (Arini & Syarli, 2020).

Di Indonesia, survei Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018 memaparkan prevalensi gangguan jiwa mengalami peningkatan dibandingkan dengan hasil pada tahun 2013 yaitu meningkat dari 1,7 menjadi 7,0 per-seribu penduduk, jadi diperkirakan sekitar 450 ribu pasien gangguan jiwa (Pramudita & Permana, 2020). Sedangkan di Sulawesi Utara, data gangguan kesehatan jiwa pada tahun 2016 sebanyak 4.179 orang dan meningkat menjadi sebanyak 7.089 orang di tahun 2019 (Sudirman & Soleman, 2021). Data-data tersebut menunjukkan seriusnya masalah gangguan jiwa sehingga perlu mendapatkan perhatian dari semua pihak termasuk dalam pelayanan keperawatan di RSJ.

Implementasi komunikasi terapeutik di pelayanan keperawatan berpengaruh besar terhadap proses pemulihan pasien. Teknik komunikasi terapeutik digunakan perawat untuk berkomunikasi dengan pasien untuk mempelajari dan memahami perasaan atau masalah pasien sehingga dapat mendukung perawatan pasien yang efektif (Kristyaningsih, 2021). Pada proses komunikasi terapeutik, perawat akan berusaha untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan pasien, keluarga maupun tenaga kesehatan lainnya (Fusfitasari et al., 2021). Adanya komunikasi yang tidak efektif menyebabkan pengobatan atau pemulihan kurang tepat, dan perencanaan pengobatan tidak sesuai untuk pasien dengan kesehatan mental (Sumangkut et al., 2019). Penerapan komunikasi kurang efektif sering dialami oleh perawat karena dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain beban kerja yang tinggi dan motivasi kerja yang menurun.

Persepsi, nilai, emosi, konteks sosial budaya, pengetahuan, peran hubungan, dorongan, dan kondisi lingkungan adalah beberapa faktor yang memengaruhi penerapan komunikasi terapeutik. Motivasi—baik intrinsik (dari dalam diri perawat) maupun ekstrinsik—sangat penting untuk melakukan komunikasi terapeutik. Perawat yang sangat termotivasi cenderung menggunakan komunikasi terapeutik dengan lebih baik dibandingkan dengan perawat yang tidak termotivasi (Sasmito et al., 2019).

Beban kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap aplikasi komunikasi terapeutik antara perawat-pasien. Menurut Barahama et al., (2019), beban kerja merupakan salah satu faktor penghambat komunikasi pada pelayanan perawat ke pasien. Di RS, beban kerja biasanya berkaitan dengan aktivitas dan prosedur yang sangat dipengaruhi oleh tingkat ketergantungan pasien. Ketika proses keperawatan menjadi lebih kompleks, beban kerja ruang keperawatan meningkat, sehingga yang secara langsung dapat mempengaruhi pekerjaan staf perawat di ruang keperawatan. Beban kerja yang berlebihan dapat menurunkan produktivitas staf perawat secara keseluruhan, termasuk pada peran perawat dalam melakukan komunikasi terapeutik. Hal ini kemudian dapat mempengaruhi produktivitas layanan rumah sakit secara keseluruhan dan kemampuan staf perawat dalam melakukan praktik komunikasi terapeutik yang mungkin saja terpengaruh secara negatif (Musdalifah & Dirjo, 2021).

Berdasarkan survei di lokasi penelitian, didapatkan jumlah perawat sebanyak 150 perawat. Hasil wawancara terkait penerapan komunikasi terapeutik menyatakan bahwa semaksimal mungkin proses komunikasi terapeutik telah dijalankan oleh seluruh perawat. namun Adapun beberapa hambatan yang ditemui antara lain pasien tiba-tiba pasien sudah tidak fokus lagi kepada perawat, tiba-tiba pasien mengamuk atau berjalan mondar-mandir sehingga

pelaksanaan komunikasi terapeutik menjadi terganggu dan tidak dapat dilakukan semaksimal mungkin. Hal ini tentunya menjadi tantangan tersendiri bagi perawat karena pasien yang dirawat memiliki keistimewaan tersendiri yaitu pasien ODGJ sehingga penerapan komunikasi terapeutik harus dikuasai dengan baik dan dilaksanakan lebih maksimal.

Dengan demikian, peneliti merasa hal ini menjadi isu yang tertarik untuk melakukan riset tentang keterkaitan faktor motivasi dan beban kerja dengan penerapan komunikasi terapeutik pada pasien di RSJ Prof. Dr. V. L. Ratumbuang Manado. Harapannya, hasil ini dapat memberikan kontribusi sebagai sumber pengetahuan yang berguna dan acuan untuk meningkatkan praktik keperawatan jiwa serta kualitas kerja perawat, baik di RSJ maupun institusi pendidikan terkait.

METODE

Desain *cross-sectional* digunakan untuk mengumpulkan data pada titik waktu tertentu dalam penelitian kuantitatif ini. Penelitian ini melibatkan 150 perawat dari RSJ Prof. Dr. V. L. Ratumbuang. Metode sampling *purposive nonprobability* dipakai untuk memilih sampel berdasarkan standar tertentu, digunakan. Sebuah sampel dari 60 orang yang menjawab dikumpulkan dengan menggunakan rumus Izaac dan Michael. Penelitian ini menggunakan angket, yang terdiri dari tiga angket yang dibuat oleh peneliti sendiri. Dengan metode ini, peneliti dapat mengumpulkan informasi langsung dari responden tentang persepsi dan pengalaman perawat mengenai motivasi dan penerapan komunikasi terapeutik.

Kuesioner pertama tentang motivasi kerja perawat terdiri atas 16 pernyataan dengan pilihan pada pilihan jawaban menggunakan skala likert. Hasil uji validitas tertinggi r hitung 0,929 dan uji validitas terendah r hitung 0,411 dan hasil uji reliabilitas 0,955. Kuesioner kedua tentang beban kerja perawat menggunakan skala likert. Hasil uji validitas tertinggi r hitung 0,889 dan uji validitas terendah r hitung 0,372 dan hasil uji reliabilitas 0,900. Kuesioner ketiga tentang penerapan komunikasi terapeutik menggunakan skala likert dengan jumlah pernyataan sebanyak 16. hasil uji validitas tertinggi r hitung 0,841 dan uji validitas terendah r hitung 0,367 dan hasil uji reliabilitas 0,900. Dengan demikian, ketiga kuesioner tersebut dinyatakan valid dan reliabel untuk digunakan pada penelitian ini.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden (n=60)

Karakteristik	f	%
Jenis Kelamin		
Perempuan	47	78,3
Laki-laki	13	21,7
Total	60	100
Status Perkawinan		
Menikah	49	81,7
Belum Menikah	11	18,3
Total	60	100
Pendidikan Terakhir		
Ners	30	50
S2	2	3,3
D-III Keperawatan	28	46,7
Total	60	100
Lamanya bekerja		
1-5 tahun	16	26,7

6-9 tahun	7	11,7
>10 tahun	37	61,7
Total	60	100

Tabel 1 menunjukkan interpretasi data bahwa sebagian besar responden perempuan (47,78 persen), dengan 13 responden laki-laki (21,7%). Sebagian besar responden juga sudah menikah, 49 persen (81,7%). Lalu, pada pendidikan terakhir yang paling banyak S1 Ners berjumlah 30 responden (50%). S2 berjumlah 2 responden (3,3%) dan sisanya DIII Keperawatan berjumlah 28 responden (46,7%). Berdasarkan kategori lama bekerjanya perawat ditemukan data bahwa kategori bekerja selama >10 tahun berjumlah 37 responden (61,7%), kategori bekerja selama 1-5 tahun berjumlah 16 responden (26,7%), dan yang paling sedikit dengan kategori lama bekerja 6-9 tahun berjumlah 7 responden (11,7%)

Tabel 2. Gambaran Motivasi Perawat (n=60)

Motivasi Perawat	f	%
Rendah	9	15
Tinggi	51	85
Total	60	100

Tabel 2 menunjukkan menunjukkan interpretasi data bahwa sebagian besar responden memiliki motivasi tinggi, yaitu 51 responden (85%), sementara responden dengan motivasi rendah berjumlah 9 orang (15%).

Tabel 3. Beban Kerja Perawat (n=60)

Beban Kerja	f	%
Ringan	6	10
Berat	54	90
Total	60	100

Tabel 3 menunjukkan menunjukkan interpretasi data bahwa sebagian besar responden berada dalam kategori beban kerja berat, yaitu 54 responden (90%), sedangkan 6 responden (10%) berada dalam kategori beban kerja ringan.

Tabel 4. Penerapan Komunikasi Terapeutik oleh Perawat (n=60)

Penerapan Komunikasi Terapeutik	f	%
Ringan	11	18,3
Berat	49	81,7
Total	60	100

Tabel 4 menunjukkan menunjukkan interpretasi data bahwa sebagian besar responden berada dalam kategori komunikasi terapeutik baik, yaitu 49 responden (81,7%), sementara 11 responden (18,3%) berada dalam kategori komunikasi terapeutik kurang.

Tabel 5. Hubungan Motivasi Perawat dengan Penerapan Komunikasi Teraupetik pada Pasien Gangguan Jiwa (n=60)

Motivasi Perawat	Penerapan Komunikasi Terapeutik				p hitung	p-value
	Kurang		Baik			
	f	%	f	%		
Rendah	5	45	6	12,2	4,585	0,032
Tinggi	6	55	43	87,8		
Total	11	100	49	100		

Tabel 5 menyajikan hasil analisis mengenai motivasi tenaga keperawatan dalam menggunakan komunikasi terapeutik. Responden yang rendah sebanyak 5 orang (45,5%) pada level penerapan komunikasi terapeutik yang rendah, sedangkan motivasi rendah sebanyak 6 orang (12,2%). Sedangkan pada analisa responden dengan level motivasi tinggi dengan penerapan komunikasi kurang berjumlah 6 responden (54,5%) dan level motivasi tinggi dengan penerapan komunikasi terapeutik baik berjumlah 43 responden (87,8%). Nilai X² adalah 4,585 berdasarkan hasil uji *chi-square*. (Ho) ditolak dan (H) diterima karena nilai $p < 0,05$. Hasil ini menunjukkan data bahwa pada pasien gangguan jiwa di RSJ Prof. Dr. V. L. Ratumbusang, ada korelasi yang signifikan antara motivasi dan penggunaan komunikasi terapeutik.

Tabel 6. Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Penerapan Komunikasi Terapeutik pada Pasien Gangguan Jiwa (n=60)

Motivasi Perawat	Penerapan Komunikasi Terapeutik				p hitung	p-value
	Kurang		Baik			
	f	%	f	%		
Ringan	1	9,1%	5	10,2	4,585	0,032
Berat	10	90,9	44	89		
Total	11	100	49	100		

Tabel 6 menunjukkan hasil analisis variabel beban kerja perawat jika dihubungkan dengan penerapan komunikasi terapeutik maka didapatkan hasil yaitu beban kerja ringan dengan penerapan komunikasi terapeutik kurang berjumlah 1 responden (9,1%), beban kerja ringan dengan penerapan komunikasi terapeutik baik berjumlah 5 responden (10,2%), sedangkan beban kerja berat dengan penerapan komunikasi kurang berjumlah 10 responden (90,9%), beban kerja berat dengan penerapan komunikasi terapeutik baik berjumlah 44 responden (89,9%).

Berdasarkan hasil yang diperoleh dengan menggunakan uji eksak Fisher, Ho₂ diterima dan Ha₂ ditolak. Hal ini disebabkan uji chi-kuadrat tidak memenuhi syarat untuk dijalankan ketika satu sel bernilai 0,05. Hasil ini berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara nilai eksak perawat. variabel beban kerja dan penggunaan komunikasi terapeutik pada pasien gangguan jiwa di RSJ dipelajari oleh RSJ Prof. Dr. V.L. Ratumbusang.

PEMBAHASAN

Gambaran motivasi perawat hasilnya adalah sebagian besar responden berada pada kategori motivasi tinggi. Sejalan dengan (Haryanto & Sariwating, 2019) yang melakukan penelitian di ruangan perawatan RSJ Prof Dr. V. L Ratumbusang Manado yang menemukan hasil yang sama yaitu motivasi perawat berada pada kategori tinggi pada perawat pelaksana di ruang Maengket, Katrili Dan Kabel. (Baso, 2018) dalam penelitiannya menunjukkan hasil yaitu seluruh responden perawat memiliki motivasi yang tinggi dan sebagian kecil yang tidak

mempunyai motivasi dikarenakan kurangnya dorongan motivasi dari dalam (intrinsik) yaitu tanggung jawab, nilai, keyakinan, dan kepuasan kerja serta kurangnya dorongan motivasi dari luar (ekstrinsik) yaitu adanya supervisi, lingkungan dan tempat kerja, gaji dan *reward* dari orang lain bisa menjadi penyebab kurangnya motivasi perawat dalam penerapan komunikasi terapeutik.

Menurut Penelitian Kristyaningsih, (2021), lama bekerja termasuk sebagai faktor yang berpengaruh terhadap motivasi. Perawat yang baru bergabung cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi bila dibandingkan dengan yang berstatus bekerja lebih lama. Sedangkan menurut Sawy & Wardani (2019), gaji perawat tidak mempengaruhi motivasi, meskipun merupakan imbalan finansial yang dibayarkan kepada mereka secara rutin atas jasa pekerjaannya. Berdasarkan analisis butir soal didapatkan hasil bahwa poin prestasi dan tanggung jawab pada kuesioner motivasi perawat sangat baik, sedangkan poin kuesioner motivasi perawat yang sangat buruk terdapat pada komponen penghargaan. Hal ini mendapat dukungan teori yang menjelaskan bahwa semakin tinggi faktor motivasi seperti prestasi, tanggungjawab, gaji, kepemimpinan, hubungan interpersonal maka berdampak pada semakin tinggi pula motivasi kerja (Anggreini et al., 2019).

Peneliti berasumsi bahwa perawat dengan level motivasi tinggi dapat mengaplikasikan komunikasi terapeutik dengan baik. Namun ada juga perawat dengan level motivasi rendah tetapi masih mampu menerapkan komunikasi yang baik, hal ini bisa disebabkan adanya faktor eksternal misalnya adanya pengawasan dari atasan langsung (supervisi) sehingga semangat bekerja perawat juga dapat dipengaruhi oleh adanya kegiatan supervisi kepala ruangan sehingga perawat akan termotivasi untuk bekerja dengan baik. Motivasi perawat juga muncul dari rasa tanggung jawab terhadap kesejahteraan pasien, kepuasan pribadi dalam membantu orang lain, dan keinginan perawat dalam membantu untuk proses rehabilitasi pasien khususnya dalam pengaplikasian asuhan keperawatan.

Gambaran beban kerja perawat ditemukan hasil yaitu mayoritas beban kerja responden berada pada level beban kerja berat dan hanya ada sepuluh persen responden yang berada pada kategori ringan. Hasilnya konsisten dengan penelitian Demur et al. (2019); Prihatini et al. (2023) yang memaparkan beban kerja lebih dialami oleh sebagian respondennya. Berdasarkan analisis butir soal didapatkan data pada poin pertanyaan kuesioner beban kerja perawat, jenis pertanyaan yang sangat baik terdapat pada komponen faktor internal, sedangkan pada jenis pertanyaan beban kerja sebagai tuntutan tugas menunjukkan hasil adanya beban kerja perawat sangat kurang. Lestari et al., (2020) menyatakan bahwa karyawan yang mengalami tingkat beban kerja yang tinggi mengalami penurunan kualitas kinerja karena mereka lebih rentan terhadap gangguan teknis dan gangguan dari luar tempat kerja.

Demur et al., (2019) tindakan keperawatan dan non-keperawatan dapat secara signifikan meningkatkan beban kerja perawat. Perawat yang mengalami beban kerja yang berlebihan sering kali disebabkan karena lebih berfokus pada penyelesaian tindakan non-keperawatan, sehingga membatasi waktu interaksi yang penting antara perawat ke pasien. Hal ini dapat berdampak negatif pada perawatan yang berkualitas, karena interaksi antara perawat dan pasien merupakan elemen krusial dalam penyediaan perawatan yang efektif dan empatik. Tugas berat yang dialami perawat dapat menyebabkan reaksi emosional yang negatif serta kelelahan baik secara fisik maupun mental dan berakibat pada penurunan konsentrasi dan beresiko pada kelalaian Heriziana & Rosalina (2022); Yudi et al. (2019) sehingga berdampak pada produktifitas di tempat kerja sehingga berpeluang menjadi sumber stressor yang menyebabkan rasa ketidakbahagiaan saat bekerja dan menurunkan level kualitas pemberian askep (Madadzadeh et al., 2018).

Peneliti berasumsi bahwa beban kerja seorang perawat dapat dilihat dari kemampuannya dalam memberikan asuhan keperawatan, apakah terlihat maksimal atau tidak. Adanya kelebihan beban kerja pada perawat harus segera ditangani oleh perawat dan manajemen keperawatan agar kualitas pelayanan keperawatan tidak terganggu. Hal ini selaras dengan Demur et al. (2019) yang menyatakan beban kerja perawat *overload* menyebabkan kurangnya penerapan dan perilaku caring perawat pada pasien.

Gambaran penerapan komunikasi terapeutik pada pasien gangguan jiwa, hasilnya adalah sebagian besar responden berada pada tingkat penerapan komunikasi terapeutik yang baik. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Ahmad & Dahlia (2023); Oxyandi, (2019); Sasmito et al., (2019); Somadayo (2019) yang menunjukkan sebagian besar perawat menerapkan komunikasi terapeutik baik dan, tidak ada responden dengan komunikasi terapeutik yang kurang. Peneliti berasumsi bahwa menggunakan komunikasi terapeutik sudah terpatritasi dalam jiwa perawat sebagai "*caring*" sehingga secara umum penerapan komunikasi terapeutik dapat diterapkan dengan baik oleh sebagian besar perawat.

Berdasarkan analisis butir soal pada kuesioner penerapan komunikasi terapeutik, didapatkan data pada poin persepsi, peran dan hubungan, nilai dan pengetahuan dengan nilai yang sangat baik, sedangkan penerapan komunikasi terapeutik yang kurang baik terdapat pada poin jarak dan perkembangan. Tarigan & Ginting (2019) menyatakan bahwa persepsi sangat penting dalam proses komunikasi karena merupakan dasar dari komunikasi. Jika perawat dan pasien memiliki persepsi yang sama, pesan dapat disampaikan dengan cara yang tepat.

Asumsi peneliti, ketika seorang perawat mampu menerapkan komunikasi terapeutik dengan baik maka perawat mampu memberikan rasa aman dan nyaman serta perawat dapat menjalin bina "*trust*" dengan pasien sehingga perawat dengan mudah untuk mengatasi permasalahan yang pasien hadapi. Komunikasi terapeutik juga berfungsi dalam mencegah terjadinya tindakan negatif yang dilakukan pasien pada dirinya sendiri. Peneliti juga berasumsi bahwa dengan menerapkan komunikasi terapeutik secara baik oleh perawat maka perawat lebih mudah mendapat kepercayaan dari pasien maupun keluarga pasien. Asumsi tersebut didukung oleh Fasya & Supratman (2018) mengatakan bahwa dalam komunikasi terapeutik, perawat berusaha untuk menggunakan komunikasi berkelanjutan untuk menumbuhkan sikap yang menumbuhkan rasa percaya diri dan mendorong pemecahan masalah. Hal ini guna untuk memahami kondisi klien, melakukan koping konstruktif, menggunakan komunikasi secara efektif, dan memberikan penghargaan dan penghargaan.

Hubungan motivasi dengan penerapan komunikasi terapeutik pada pasien gangguan jiwa, hasilnya menunjukkan bahwa antara motivasi dan penggunaan komunikasi terapeutik pada pasien gangguan jiwa ada korelasi yang signifikan. Hasil tersebut didukung oleh hasil riset Baso (2018) dan Haryanto & Sariwating (2019) yang menunjukkan bahwa motivasi pasien gangguan jiwa di ruang perawatan RSJ Ratumbusang terkait dengan komunikasi terapeutik perawat. Mereka menemukan bahwa motivasi dan komunikasi terapeutik terkait. Karena motivasi yang tinggi dapat meningkatkan kualitas kerja perawat, para peneliti berpendapat bahwa motivasi memegang peran yang sangat penting dalam prestasi kerja perawat. Oleh karena itu, semakin baik persepsi perawat tentang pekerjaan mereka, mereka akan semakin termotivasi, yang berarti lebih banyak perawat akan terlibat dalam komunikasi terapeutik yang efektif dengan pasien sebagai bagian dari tanggung jawab mereka.

Dari 60 responden, 37 memiliki pengalaman kerja lebih dari 10 tahun, menurut penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa lebih lama seorang perawat bekerja, lebih ingin menggunakan komunikasi terapeutik. Tanggung jawab, gaji/upah, dan hubungan interpersonal yang baik adalah beberapa faktor tambahan yang dapat dipengaruhi. Penelitian yang dilakukan

oleh Sasmito et al., (2019) menunjukkan temuan yang berbeda. Mereka menemukan bahwa dari total 30 responden, sebanyak 16 responden memiliki pengalaman kerja antara 0-5 tahun. Temuan ini menunjukkan adanya hubungan yang berbeda antara lama pengalaman kerja dan motivasi dalam menerapkan komunikasi terapeutik. Sasmito et al. juga menyoroti bahwa faktor-faktor seperti imbalan, beban kerja, dan desain pekerjaan juga mempengaruhi motivasi perawat selain dari pengalaman kerja itu sendiri.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas perawat sangat termotivasi untuk menggunakan komunikasi terapeutik, meskipun ada beberapa perawat yang bermotivasi rendah dan menggunakannya dengan kurang baik. Peneliti berpendapat bahwa dorongan internal sangat memengaruhi keinginan perawat untuk menggunakan komunikasi terapeutik. Jika dorongan atau motivasi ini lemah, kemampuan perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik juga cenderung menurun. Sasmito et al. (2019) menjelaskan motivasi perawat adalah suatu keadaan yang memotivasi perawat untuk terus meningkatkan, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku pribadi dalam kaitannya dengan profesinya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat motivasi perawat dalam memberikan perawatan yang berkualitas kepada pasien gangguan jiwa dapat mempengaruhi penerapan komunikasi terapeutik, jika perawat termotivasi untuk memahami dan memberikan dukungan emosional yang diperlukan kepada pasien mereka cenderung lebih mampu menerapkan teknik komunikasi terapeutik yang lebih efektif dalam penerapan asuhan keperawatan kepada pasien, keluarga maupun kepada orang lain.

Beban kerja perawat dan penerapan komunikasi terapeutik pada pasien gangguan jiwa tidak terkait. Menurut hasil uji eksak Fisher, Ho2 diterima dan Ha2 ditolak. Ini karena uji chi-kuadrat tidak memenuhi syarat ketika satu sel memiliki nilai 0,05, yang menunjukkan bahwa tidak ada korelasi yang signifikan antara nilai eksak perawat Prof. Dr. V.L. Ratumbusang dari RSJ tentang beban kerja dan penerapan komunikasi terapeutik pada pasien gangguan jiwa.

Beban kerja adalah persyaratan pekerjaan yang dibentuk oleh keterampilan dan lingkungan kerja, dan dapat membebani setiap karyawan (Murharyati et al., 2023). Produktivitas karyawan di bidang kesehatan, termasuk perawat, sangat dipengaruhi oleh beban kerja yang tinggi. Hal ini disebabkan oleh munculnya emosi dan berkurangnya usaha serta kepuasan dalam memberikan pelayanan. Perawat seringkali merasa bahwa jumlah staf perawat tidak mencukupi untuk jumlah pekerjaan yang harus dilakukan, terutama dalam menangani kebutuhan pasien rawat inap yang membutuhkan pelayanan efektif dan efisien untuk menangani masalah mereka dengan cepat. Akibatnya, stres kerja seringkali timbul dalam upaya menjaga standar pelayanan yang tinggi di tengah beban kerja yang berat tersebut (Maharani & Budianto, 2019).

Menurut Aisyana (2017), analisis beban kerja perawat dapat dilakukan dengan beberapa cara. Faktor terpenting adalah terkait dengan banyak pasien yang dirawat. Hal ini harus diimbangi dengan kemampuan perawat dalam bekerja sesuai dengan pelatihannya. Selain itu, tingkat peralatan yang tersedia juga merupakan faktor penting bagi perawat untuk berhasil melaksanakan pekerjaannya. Tugas dan jam kerja tenaga keperawatan harus sesuai dengan jam kerja sehari-hari yang berlaku, dan tugas tambahan diperhitungkan dalam analisis beban kerja. Saat berinteraksi dengan pasien, ekspresi wajah dan tindakan perawat dapat mencerminkan tingkat kelelahan dan stres yang dialami pasien. Kelelahan ini dapat mempengaruhi kemampuan perawat dalam berkonsentrasi, mengganggu kemampuan konsentrasi, dan menurunkan kemampuan mengatur diri. Jadi, perawat mungkin tidak dapat mendengarkan keluhan pasien dengan baik. Ini karena mendengarkan dengan baik adalah cara/ teknik penting untuk berkomunikasi terapeutik dalam interaksi perawat-pasien.

Peneliti berasumsi bahwa beban kerja perawat dan penerapan komunikasi terapeutik pada pasien gangguan jiwa adalah dua hal yang terpisah. Hal ini mungkin beban kerja perawat tidak secara langsung mempengaruhi kemampuan perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik. Pengetahuan dan keterampilan perawat dalam komunikasi terapeutik, dukungan dari rekan kerja atau manajemen, dan faktor-faktor pasien yang mungkin memengaruhi interaksi terapeutik adalah beberapa faktor tambahan yang mungkin memengaruhi penerapan komunikasi terapeutik pada pasien gangguan jiwa. Peneliti juga menganggap bahwa penerapan komunikasi terapeutik lebih dipengaruhi oleh faktor karakteristik individu perawat dan pasien dari pada tingkat beban kerja. Beban kerja dapat mempengaruhi kesejahteraan dan kepuasan perawat tetapi tidak secara langsung mempengaruhi kemampuan perawat dalam berkomunikasi dengan pasien. Peneliti berasumsi bahwa penerapan komunikasi terapeutik lebih dipengaruhi oleh ada atau tidaknya atau besarnya kesempatan pelatihan dan pengembangan yang diberikan kepada perawat. Pelatihan yang efektif tentang komunikasi terapeutik dapat membantu perawat tetap kompeten dalam memberikan perawatan yang berkualitas meskipun menghadapi beban kerja yang tinggi, dan disisi lain ada kemungkinan bahwa lebih terkait dengan faktor lainnya seperti tingkat pengetahuan dan keterampilan perawat dalam berkomunikasi, dukungan tim atau manajemen, serta karakteristik individu perawat dan pasien.

KESIMPULAN

Hasil penelitian, antara lain, menunjukkan bahwa motivasi perawat untuk menerapkan komunikasi terapeutik pada pasien gangguan jiwa memiliki korelasi yang signifikan. Namun, beban kerja perawat dan penerapan komunikasi terapeutik di RSJ Prof. Dr. V.L. Ratumbusang tidak memiliki korelasi yang signifikan. Diharapkan bahwa penelitian ini akan menjadi sumber referensi untuk kemajuan ilmu keperawatan, khususnya dalam hal penerapan komunikasi terapeutik. Ini juga akan membantu dalam pengelolaan tenaga kesehatan untuk menciptakan beban kerja yang lebih seimbang bagi perawat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, S. N. A., & Dahlia, D. (2023). Beban Kerja Perawat Dengan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang Rawat Inap. *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin (SinaMu)*, 4, 342. <https://doi.org/10.31000/sinamu.v4i1.7893>
- Aisyana, M. (2017). Hubungan Beban Kerja Dengan Pelaksanaan Komunikasi Teraupetik Perawat Kepada Pasien Di Rs Aisyiyah Bojonegoro.
- Anggreini, Y. D., Kirana, W., & Kumalasari, R. D. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Perawat di Rumah Sakit Umum Yarsi Pontianak. *Khatulistiwa Nursing Journal*, 1(2). <https://doi.org/10.53399/knj.v1i2.13>
- Arini, L., & Syarli, S. (2020). Deteksi Dini Gangguan Jiwa Dan Masalah Psikososial Dengan Menggunakan *Self Reporting Qustioner* (SRQ-29). *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 5(1). <https://doi.org/10.30651/jkm.v5i1.4672>
- Barahama, K. F., Katuuk, M., & Oroh, W. M. (2019). Hubungan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat di Ruangan Perawatan Dewasa RSU Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, 7(1). <https://doi.org/10.35790/jkp.v7i1.22876>
- Baso, S. (2018). Hubungan Motivasi Perawat Dengan Penerapan Komunikasi Terapeutik Pada Pasien Gangguan Jiwa Di Rsj. Ratumbusang Manado. *Jurnal Kesehatan: Amanah Prodi Ilmu Keperawatan STIKES Muhammadiyah Manado*, 3(8), 45–49.
- Demur, D. R. D. N., Mahmud, R., & Yeni, F. (2019). Beban Kerja dan Motivasi Dengan Perilaku Caring Perawat. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 164–176. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.303>

- Fasya, H., & Supratman, L. P. (2018). Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Pasien Gangguan Jiwa *Therapeutic Communication of Nurses to Mental Disorder Patient. Jurnal Penelitian Komunikasi, 21*(1), 15–28.
- Fusfitasari, Y., Amita, D., & Sapriyadi, K. (2021). Pengaruh penerapan komunikasi terapeutik terhadap sikap kooperatif anak usia dini. *Holistik Jurnal Kesehatan, 15*(1), 133–139. <https://doi.org/10.33024/hjk.v15i1.4352>
- Haryanto, W. C., & Sariwating, M. M. P. (2019). Hubungan Motivasi Dengan Penerapan Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat Pada Pasien di Ruang Maengket Katrili dan Kabela Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. V.L Ratumbusang Manado. *Journal of Community and Emergency, 7*(3), 391–492.
- Heriziana, H., & Rosalina, S. (2022). Analisis Persepsi Stres Kerja Tenaga Kesehatan di Masa Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit di Sumatera Selatan Tahun 2021. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat, 6*(1), 775–779. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v6i1.3173>
- Kristyaningsih, P. (2021). Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Ilmu Kesehatan, 10*(1), 57. <https://doi.org/10.32831/jik.v10i1.377>
- Lestari, W. M., Liana, L., & Aquinia, A. (2020). Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi, 27*(2), 100–110. <https://doi.org/10.35315/jbe.v27i2.8192>
- Madadzadeh, M., Department of Occupational Health, School of Public Health, Sabzevar University of Medical Sciences, Sabzevar, Iran., Barati, H., Department of Public Health, School of Public Health, Sabzevar University of Medical Sciences, Sabzevar, Iran., Ahmadi Asour, A., & Department of Occupational Health, School of Public Health, Sabzevar University of Medical Sciences, Sabzevar, Iran. (2018). *The association between workload and job stress among nurses in Vasei hospital, Sabzevar city, Iran*, in 2016. *Journal of Occupational Health and Epidemiology, 7*(2), 83–89. <https://doi.org/10.29252/johe.7.2.83>
- Maharani, R., & Budianto, A. (2019). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Dan Kinerja Perawat Rawat Inap Dalam. *Jurnal Universitas Galuh, 3*(2), 327–332. <https://doi.org/10.25157/mr.v3i2.2614>
- Murharyati, A., Fauzi, Y. H., Apriani, A., & Windyastuti, E. (2023). Hubungan Beban Kerja Dengan Pelaksanaan Komunikasi Interpersonal Perawat IGD dan ICU. *Journal of Advanced Nursing and Health Sciences, 4*(1), 1–8.
- Musdalifah, & Dirjo, M. M. (2021). Hubungan antara Beban Kerja Dengan Stres Kerja Perawat di Rumah Sakit: Studi Literature Review. *Borneo Student Reesearch, 3*(1), 53–58.
- Oxyandi, M. (2019). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat. *Jurnal Kesehatan: Jurnal Ilmiah Multi Sciences, 9*(01), 33–43. <https://doi.org/10.52395/jkjims.v9i01.147>
- Prihatini, K., Supriadi, S., & Rahman, G. (2023). Hubungan Beban Kerja Perawat Dengan Komunikasi Terapeutik Perawat Saat Melakukan Tindakan Keperawatan di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. *Aspiration of Health Journal, 1*(1), 116–126. <https://doi.org/10.55681/aohj.v1i1.92>
- Sasmito, P., Majadanlipah, M., Raihan, R., & Ernawati, E. (2019). Penerapan Teknik Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat pada Pasien. *Jurnal Kesehatan Poltekkes Ternate, 11*(2), 58. <https://doi.org/10.32763/juke.v11i2.87>
- Sawy, S. F., & Wardani, E. (2019). Factors That Influence Nurses Motivation in Using Personal Protective Equipment (PPE) In Hospital. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan, 4*(1). <https://jim.usk.ac.id/FKep/article/view/10957/4966>
- Somadayo, H. (2019). Hubungan Antara Beban Kerja Perawat Dengan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Di Bangsal Penyakit Dalam Dan Bedah RSUD Dr. Tjitrowardojo Purworejo. *Elibrary-Almaata*. <http://elibrary.almaata.ac.id/1448/>
- Sudirman, S., & Soleman, S. R. (2021). Analisis Upaya Peningkatan Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Gangguan Jiwa Di Kota Kotamobagu. *Ikesma, 17*(2), 96. <https://doi.org/10.19184/ikesma.v17i2.25522>

- Sumangkut, C. E., Boham, A., & Marentek, E. A. (2019). Peran Komunikasi Antar Pribadi Perawat Dengan Pasien Gangguan Jiwa Di Rumah Sakit Ratumbusang Manado. *Acta Diurna Komunikasi Unsrat*, 8(1).
- Tarigan, H., & Ginting, M. (2019). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 3(2), 58-67.