

HUBUNGAN BEBAN KERJA DENGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PADA DOKTER DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) PASAMAN BARAT

Aulia Nabila¹, Harry Theozard Fikri², Andhika Anggawira³

Department of Psychology, Putra Indonesia, Padang^{1,2,3}

Email: an029431@gmail.com¹, harrytheozard@upiyptk.ac.id², andhikaanggawira@upiyptk.ac.id³

Informasi	Abstract
Volume : 3 Nomor : 6 Bulan : Juni Tahun : 2026 E-ISSN : 3062-9624	<p><i>Health is a crucial aspect for every individual, where doctors are the main resource at the hospital to ensure the quality of medical services. Ideally, doctors should master medical competence and therapeutic communication. However, high workloads are often an obstacle in the implementation of such communication. This study aims to determine the relationship between workload and therapeutic communication in doctors at West Pasaman Hospital. This study uses a quantitative method with a total sampling technique of 39 doctors. Data was collected using the workload scale and the therapeutic communication scale. Data analysis used the Shapiro-Wilk normality test which showed normal distributed data ($p>0.05$) and the linearity test showed a linear relationship ($p<0.05$). The results of the Pearson Product Moment correlation test showed a correlation coefficient (r) of -0.581 with a significance value of $p=0.000$ ($p<0.01$). These findings indicate a significant negative correlation with the strength of the medium-level relationship, so the research hypothesis is accepted. Workload made an effective contribution of 33.8% to therapeutic communication, while the remaining 66.2% was influenced by other factors not studied in this study.</i></p> <p>Keyword: <i>Workload, Therapeutic Communication, Doctors, Healthcare, Regional General Hospitals</i></p>

Abstrak

Kesehatan merupakan aspek krusial bagi setiap individu, di mana dokter menjadi sumber daya utama di RSUD untuk menjamin kualitas layanan medis. Idealnya, dokter harus menguasai kompetensi medis dan komunikasi terapeutik. Namun, beban kerja yang tinggi sering kali menjadi kendala dalam implementasi komunikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara beban kerja dengan komunikasi terapeutik pada dokter di RSUD Pasaman Barat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik total sampling terhadap 39 dokter. Data dikumpulkan menggunakan skala beban kerja dan skala komunikasi terapeutik. Analisis data menggunakan uji normalitas Shapiro-Wilk yang menunjukkan data terdistribusi normal ($p>0,05$) dan uji linearitas menunjukkan hubungan linear ($p<0,05$). Hasil uji korelasi Pearson Product Moment menunjukkan koefisien korelasi (r) sebesar $-0,581$ dengan nilai signifikansi $p=0,000$ ($p<0,01$). Temuan ini mengindikasikan adanya korelasi negatif yang signifikan dengan kekuatan hubungan taraf sedang, sehingga hipotesis penelitian diterima. Beban kerja memberikan sumbangan efektif sebesar 33,8% terhadap komunikasi terapeutik, sementara 66,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Beban Kerja, Komunikasi Terapeutik, Dokter, Pelayanan Kesehatan, Rumah Sakit Umum Daerah*

A. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan suatu aspek yang paling penting dimiliki oleh setiap individu dalam melakukan berbagai kegiatan. Kesehatan adalah hak dasar bagi setiap manusia dan menjadi salah satu elemen hidup sejahtera. Nazarus (dalam Nurdin, dkk. 2023) menyatakan bahwa kesehatan merupakan tanggung jawab bersama antara individu, masyarakat, pemerintah, dan sektor swasta. Rumah sakit merupakan lembaga yang dikelola oleh tenaga medis profesional dengan dukungan sarana dan prasarana medis yang permanen, yang menyelenggarakan layanan kedokteran, perawatan berkelanjutan, serta kegiatan diagnosis dan pengobatan bagi pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Di rumah sakit SDM merupakan komponen penting yang berperan langsung dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada pasien. Sumber daya manusia (SDM) di bidang tenaga kesehatan ini yaitu mencakup dokter, perawat, analis, ahli gizi, apoteker, fisioterapis, kemaraudiografis, dan juga bagian rekam medis. Menurut Astuti (dalam Prasetianto, 2023) Dokter adalah orang yang memiliki kewenangan dan izin sebagaimana mestinya untuk melakukan pelayanan kesehatan, khususnya memeriksa dan mengobati penyakit dan dilakukan menurut hukum dalam pelayanan kesehatan [27]. Kewajiban dokter untuk memberikan informasi medis yang lengkap dan jelas kepada pasien diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, yang menekankan pentingnya hak pasien untuk memperoleh pemahaman yang akurat dan transparan mengenai kondisi medis mereka [26]. Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan oleh Schnelle & Jones dalam artikel *Qualitative Study of Medical Doctors* (2022) bahwa seorang dokter yang ideal harus memiliki pengetahuan medis yang mendalam sekaligus mampu berkomunikasi dengan baik kepada pasien. Mereka berpendapat bahwa pengetahuan dan keterampilan medis saja tidak cukup jika dokter tidak bisa berbicara dan mendengarkan pasien dengan baik, karena hal itu membuat pasien merasa tidak diperhatikan [35]. Komunikasi yang efektif antara tenaga medis dan pasien dikenal dengan sebutan komunikasi terapeutik. Suryani (2024) mendefinisikan komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan, dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien [40]. Komunikasi terapeutik dilakukan oleh orang-orang yang spesifik, yaitu praktisi profesional (perawat, dokter, bidan) dengan klien/pasien yang memerlukan bantuan [43]. Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Arkoful, dkk. 2020 yang menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di antaranya akibat kurangnya empati, hubungan pasien-perawat yang

tidak optimal, hambatan bahasa, serta kondisi kerja yang tidak mendukung, termasuk beban kerja yang juga dapat memengaruhi kelancaran proses komunikasi terapeutik [8].

Beban kerja menurut Koesomowidjojo (2021) beban kerja adalah proses dalam menetapkan jumlah jam kerja sumber daya manusia yang bekerja, digunakan, dan dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk kurun waktu tertentu [18]. Menurut Sari (2018) Beban kerja adalah keadaan apabila karyawan dihadapkan pada banyak pekerjaan yang harus dikerjakan dan tidak mempunyai cukup waktu untuk menyelesaikan beban pekerjaan yang diberikan, karyawan merasa tidak memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan karena standar pekerjaan yang tinggi [34].

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap pihak SDM Rumah Sakit Umum Daerah Pasaman Barat, didapatkan keterangan bahwa ada masalah mengenai komunikasi terapeutik, berupa keluhan dari pasien mengenai sebagian dokter yang enggan berkomunikasi secara jelas dengan pasien sehingga komunikasi terapeutik yang diterapkan kurang efektif dan pasien menjadi kurang leluasa menyampaikan keluhan mereka dan terkadang kurang paham apa yang disampaikan dokter tersebut. Pihak SDM memberikan pernyataan bahwa hal tersebut benar adanya, pasien memberikan laporan mengenai cara berkomunikasi dokter dalam menyampaikan keterangan dan informasi medis, seperti tergesa-gesa dan melakukan hal lain saat berbicara dengan pasien. Pernyataan dari pihak SDM tersebut diperkuat oleh informasi dari 4 orang dokter yang mengakui bahwa mereka pernah bersikap kurang ramah atau melakukan komunikasi yang kurang optimal saat melayani pasien. Para dokter menjelaskan bahwa hal tersebut disebabkan oleh berbagai faktor, seperti jam kerja yang panjang, sistem shift, pergantian dari satu tempat ke tempat kerja yang lainnya, lingkungan kerja, dan pekerjaan yang monoton setiap harinya. Selain itu, kelelahan fisik dan mental, kondisi emosional yang tidak stabil serta suasana hati yang kurang baik turut memengaruhi perilaku mereka. Menghadapi kompleksitas dan tingginya frekuensi ancaman tersebut, BPBD Provinsi Banten dituntut untuk selalu berada dalam kondisi kesiapsiagaan penuh (*total alertness*) selama 24 jam dalam sehari dan 7 hari dalam seminggu guna meminimalkan risiko fatalitas korban jiwa, kerusakan infrastruktur, maupun kerugian materiil masyarakat. Konsekuensi logis dari beban tugas operasional yang begitu masif ini adalah mutlaknya ketersediaan aparatur dan sumber daya manusia (SDM) yang tangguh. Lembaga ini membutuhkan personel yang tidak hanya cakap secara taktis-teknis di lapangan, melainkan juga memiliki kematangan psikologis, profesionalisme kerja yang tinggi, loyalitas

tanpa batas, serta dedikasi moral yang kuat terhadap misi keselamatan kemanusiaan (Pratama & Setiawan, 2023).

B. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara beban kerja sebagai variabel independent dengan komunikasi terapeutik sebagai variabel dependen.

Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh dokter di Rumah Sakit Umum Daerah Pasaman Barat berjumlah 39 orang. *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik *non probability sampling* yang akan digunakan adalah *sampling jenuh* yang berarti semua anggota populasi dijadikan sampel [39].

Alat Ukur Penelitian

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala beban kerja dan skala komunikasi terapeutik. Skala yang digunakan pada skala pengukuran beban kerja dan komunikasi terapeutik adalah model likert yang telah dimodifikasi menjadi empat alternatif jawaban dan aitem-aitem dalam skala ini dikelompokkan dalam aitem *favourable* dan *unfavourable*. Bentuk skala yang digunakan untuk mengukur beban kerja dan kelelahan kerja menggunakan empat alternatif jawaban, yaitu SS (Sangat Setuju), S (Setuju), TS (Tidak Setuju) dan STS (Sangat Tidak Setuju) [39].

Beban kerja pada penelitian ini diukur menggunakan skala beban kerja yang dikonstruksi sendiri oleh peneliti berdasarkan aspek beban kerja yang dikemukakan oleh Koesomowidjojo [18], yaitu aspek fisik, aspek mental, dan aspek penggunaan waktu. Komunikasi terapeutik pada penelitian ini diukur menggunakan skala komunikasi terapeutik yang dikonstruksi sendiri oleh peneliti berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Ernawaty dan Supriyanto [14], yaitu *attending skill*, *respect*, *emphaty*, dan *responsiveness* [14].

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis korelasi untuk mengetahui hubungan antara variabel beban kerja sebagai variabel independen dengan komunikasi terapeutik sebagai variabel dependen. Sebelum dilakukan analisis korelasi, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi yang meliputi uji normalitas dan uji linearitas untuk

memastikan bahwa data memenuhi syarat analisis statistik. Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji korelasi *Product Moment Person* dengan bantuan program IBM SPSS Statistics untuk mengetahui kekuatan serta arah hubungan antara kedua variabel penelitian.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Koefisien validitas ditetapkan sebesar $\geq 0,30$ sehingga diperoleh hasil dari jumlah aitem skala beban kerja awal 42 pernyataan, gugur 12 aitem, sehingga jumlah aitem yang memiliki daya beda memuaskan adalah 30 aitem, dengan nilai *corrected item-total correlation* berkisar antara 0,446 sampai dengan 0,933. Sedangkan skala komunikasi terapeutik hasil dari jumlah aitem awal 40 pernyataan, gugur 10 aitem, sehingga jumlah aitem yang memiliki daya beda memuaskan adalah 30 aitem, dengan nilai *corrected item-total correlation* berkisar antara 0,379 sampai dengan 0,852

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa skala Beban Kerja memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.975 dan skala komunikasi terapeutik sebesar 0.952, artinya kedua instrumen tersebut memiliki nilai reliabilitas yang tinggi.

Uji Normalitas

Tabel 1. Uji Normalitas

Variabel	N	Tes Statistic	P	Sebaran
Beban Kerja	39	0,966	0,276	Normal
Komunikasi Teurapetik	39	0,951	0,092	Normal

Berdasarkan hasil uji normalitas, diketahui bahwa data pada varibael Beban Kerja dan Komunikasi Terapeutik memiliki nilai signifikan yang lebih besar dai 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian tersebut berdistribusi normal.

Uji Linearitas

Uji linearitas dikakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara kedua variabel penelitian membentuk pola hubungan yang linear. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada linearity sebesar 0,001 ($p < 0,05$), artinya varians pada skala beban kerja dengan komunikasi terapeutik tergolong linear.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi uji statistik Pearson Product Moment. Koefisien korelasi antara beban kerja dengan kelelahan kerja, yaitu sebesar $r = - 0,581$ dengan taraf signifikansi $p = 0,000$. Hal ini menunjukkan $p = 0,000 < 0,01$ artinya terdapat taraf yang sedang dan hubungan signifikan antara beban kerja dengan kelelahan kerja. Nilai tersebut menunjukkan adanya hubungan negatif, artinya bahwa semakin tinggi beban kerja maka semakin rendah komunikasi terapeutik. begitu sebaliknya, semakin rendah beban kerja maka semakin baik komunikasi terapeutik.

Tabel 2. Kategorisasi Variabel

Variabel	Skor	Jml	Persentase	Kategori
Beban Kerja	73-87	8	21%	Rendah
	88-111	23	59%	Sedang
	112-118	8	21%	Tinggi
Komunikasi Terapeutik	66-74	5	13%	Rendah
	78-98	27	69%	Sedang
	99-112	7	18%	Tinggi

Diketahui bahwa dari 39 responden, sebanyak 8 responden (21%) memiliki beban kerja dengan kategori rendah, sebanyak 23 responden (59%) memiliki beban kerja dengan kategori sedang, dan sebanyak 8 responden (21%) memiliki beban kerja dengan kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki beban kerja yang tinggi. Kemudian sebanyak 5 responden (13%) memiliki komunikasi terapeutik dengan kategori rendah, sebanyak 27 responden (69%) memiliki komunikasi terapeutik dengan kategori sedang, dan sebanyak 7 responden (18%) memiliki komunikasi terapeutik dengan kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki komunikasi terapeutik dalam kategori sedang.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan yang sekaligus merupakan jawaban dari tujuan penelitian, yaitu terdapat hubungan negatif yang signifikan dengan taraf sedang antara beban kerja dengan komunikasi terapeutik pada dokter di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasaman Barat. Hal ini berarti semakin tinggi beban kerja yang dirasakan, maka akan semakin rendah kualitas komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh dokter. Sebaliknya, semakin rendah beban kerja, maka

kualitas komunikasi terapeutik dokter akan semakin baik. Adapun besarnya sumbangan efektif beban kerja terhadap komunikasi terapeutik adalah sebesar 33,8%.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Abdolrahimi, M., dkk. (2017). Therapeutic Communication in Nursing Students: A Walker & Avant Concept Analysis. *Electronic Physician*, 9(2), 3742–3749.
- Agritubella, S. M. (2025). Komunikasi Keperawatan. Dalam L. O. Alifariki (Ed.), *Komunikasi keperawatan* (Bab 6, hlm. 65). Media Pustaka Indo.
- Agustina, L., & Isti. (2022). *Modul Pembelajaran Teori Komunikasi Terapeutik (Semester II)*. STIKES Medistra Indonesia.
- Ahmad, S. N. A., & Dahlia. (2024). Beban Kerja Perawat dengan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat di Ruang Rawat Inap. *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin Universitas Muhammadiyah Tangerang*, 4, 342–352.
- Alam, R. (2022). *Kelelahan Kerja (Burnout): Teori, Perilaku Organisasi, Psikologi, Aplikasi dan Penelitian*. Penerbit Kampus.
- Appiah, E. O., Oti-Boadi, E., Ani-Amponsah, M., Mawusi, D. G., Awuah, D. B., Menlah, A., & Ofori-Appiah, C. (2023). Barriers to Nurses' Therapeutic Communication Practices in a District Hospital in Ghana. *BMC Nursing*, 22, 35.
- Apriliani, Y., & Widiani, E. (2020). Penerapan Komunikasi Terapeutik pada Pasien Skizofrenia dalam Mengontrol Halusinasi di RS Jiwa Menur Surabaya. *NERS: Jurnal Keperawatan*, 16(2), 61–74.
- Arkorful, V. E., Hammond, A., Basiru, I., Boateng, J., Doku, F., Pokuaah, S., Agyei, E. K., Baoteng, J. A., & Lugu, B. K. (2020). A Cross-Sectional Qualitative Study of Barriers To Effective Therapeutic Communication Among Nurses and Patients. *International Journal of Public Administration*.
- Azwar, S. (2022). *Metode Penelitian Psikologi (Edisi 2)*. Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2021). *Penyusunan Skala Psikologi (Edisi 3)*. Pustaka Pelajar.
- Basri, B. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Poso. *Indonesian Journal of Nursing Sciences and Practice*, 2(2), 92–100.
- Biglu, M.-H., Nateq, F., Ghojazadeh, M., & Asgharzadeh, A. (2017). Communication Skills of Physicians and Patients' Satisfaction. *Materia Socio-Medica*, 29(3), 192–195.
- Diana, Y. (2019). Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Housekeeping

Departement pada Hotel Bintan Lagoon Resort. *Jurnal Manajemen Tools*, 11(2), 193–205.

Ernawaty, & Supriyanto, S. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. CV Andi Offset.

Hasanah, K. (2023). *Hubungan Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember* [Skripsi, Universitas dr. Soebandi]. Repository Universitas dr. Soebandi.

Hidayat, R., & Anwar, S. A. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Study Kasus : Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Qurrota A ' Yun)*. 02(2).

Kadir, A., Melania, M., Jayen, F., & Syaukillah, A. (2023). *Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Panasea Banjarmasin*. *Jurnal Aplikasi Pelayaran dan Kepelabuhanan*, 13(2), 127–139.

Koesomowidjojo, S. (2021). *Analisis Beban Kerja. Raih Asa Sukses*.

Lasso, C. K. R. (2023). *Faktor Hambatan dalam Akses Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas di Indonesia: Scoping Review*. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 13(4), 1337–1344.

Leslie, G. M., Zebua, A. M., Winata, S. A. P., Herryanto, D., Zayyan, M. A., & Paramarta, V. (2025). *Analisis Strategi Pengelolaan Sumber Daya*