

# **MENINGKATKAN KETERAMPILAN BERKOMUNIKASI PERAWAT ONKOLOGI DENGAN *COMMUNICATION SKILL TRAINING (CST)***

## **LITERATURE REVIEW**

Hamdana<sup>1)</sup>, Irfanita Nurhidayah<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Stikes Panrita Husada Bulukumba

<sup>2)</sup>Fakultas Keperawatan Universitas Syiah Kuala

E - mail : irfanita.nurhidayah@unsyiah.ac.id

**Abstract:** *Effective communication among health professionals is an important form of therapeutic communication between nurses and patients, besides that communication is also an integral part of the nursing process. Nurses use communication skills in carrying out the nursing process. Gaps in communication between nurses and patients result in decreased quality of care, poor outcomes and dissatisfaction with the health system (Zamanzadeh, Rassouli, Abbaszadeh, Nikanfar, Majd, & Ghahramanian, 2014). Especially for cancer patients nurses have difficulty in conversations involving bad news, religious matters, explaining palliative care to patients and families with different cultures. Communication is also important when the nurse is caring for a patient who has communication problems even when the patient has sensory, language and cognitive problems. CST (Communication Skills Training) is the development of communication skills training for health professionals, how to improve communication skills for oncology nurses, The effect of communication skills training on cancer patients. As for the benefits of conducting communication skills training to improve communication skills of oncology nurses for difficult conversations, the Evidence Based Nursing (EBN) oncology nurse communication training program improves patient-centered communication, increases empathy and guarantees the fulfillment of patient psychological needs.*

**Keywords:** *CST, oncology patients, communication*

**ABSTRAK:** *Komunikasi yang efektif dikalangan professional kesehatan merupakan hal yang penting sebagai bentuk komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien, selain itu komunikasi juga merupakan bagian integral proses keperawatan. Perawat menggunakan keterampilan berkomunikasi dalam melakukan proses keperawatan. Kesenjangan dalam komunikasi antara perawat dan pasien mengakibatkan penurunan kualitas perawatan, hasil yang buruk dan ketidakpuasan dengan sistem kesehatan (Zamanzadeh, Rassouli, Abbaszadeh, Nikanfar, Majd, & Ghahramanian, 2014). Khususnya untuk pasien-pasien kanker perawat memiliki kesulitan dalam percakapan yang melibatkan berita buruk, hal-hal yang ada hubungannya dengan agama, penjelasan tentang perawatan paliatif kepada pasien dan keluarga dengan budaya yang berbeda-beda. Komunikasi juga penting ketika perawat merawat pasien yang memiliki masalah komunikasi bahkan ketika pasien memiliki masalah sensorik, bahasa dan kognitif. CST (Communication Skills Training) adalah Perkembangan pelatihan keterampilan komunikasi bagi para profesional kesehatan, bagaimana cara meningkatkan keterampilan dalam berkomunikasi bagi perawat onkologi, Pengaruh pelatihan keterampilan komunikasi terhadap pasien kanker. Adapun manfaat dilakukannya pelatihan keterampilan berkomunikasi untuk meningkatkan keterampilan berkomunikasi perawat onkologi untuk percakapan hal-hal yang sulit, Evidence Based Nursing (EBN) program pelatihan komunikasi perawat onkologi meningkatkan komunikasi berpusat pada pasien, meningkatkan empati dan memberikan jaminan pemenuhan kebutuhan psikologis pasien.*

**Kata kunci:** *CST, pasien onkologi, komunikasi*

## PENDAHULUAN

Untuk membangun hubungan yang baik dengan pasien yang secara langsung memberikan informasi (data) dibutuhkan komunikasi yang baik, dimana komunikasi adalah sebuah proses memberi dan menerima informasi (Dillon, 2007). Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Zamanzadeh dkk (2014) mengungkapkan bahwa di rumah sakit banyak pasien yang mengeluhkan komunikasi perawat yang buruk, baik terhadap pasien maupun keluarga, pasien merasa tenaga kesehatan tidak memenuhi kebutuhan komunikatif mereka karena tidak memahami apa yang pasien inginkan, tidak menjelaskan yang seharusnya diketahui pasien dan keluarga dan tidak menghabiskan cukup waktu bersama pasien khususnya untuk pasien penderita kanker (Zamanzadeh, Rassouli, Abbaszadeh, Nikanfar, Majd, & Ghahramanian, Factors Influencing Communication Between the Patients with Cancer and their Nurses in Oncology Wards, 2014).

Badan Kesehatan Nasional dan Organisasi pusat kanker sudah semakin mengenalkan bahwa komunikasi merupakan komponen standar utama untuk perawatan pasien kanker. Dimana standarnya komunikasi perawat harus berpusat pada pasien, keluarga dan perawatan kanker secara psikososial, sedangkan banyak perawat yang tidak tahu bagaimana mengintegrasikan dan berkomunikasi tentang psikologi dan sosial dampak kanker dengan riwayat kesehatan dahulu pasien (Lyles, Goldsmith, & Ferrell, 2013).

Komunikasi yang efektif dikalangan professional kesehatan merupakan hal yang penting sebagai bentuk komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien, selain itu komunikasi juga merupakan bagian integral dari proses keperawatan. Perawat menggunakan keterampilan dalam berkomunikasi dalam melakukan proses keperawatan. Komunikasi juga penting ketika perawat merawat pasien yang memiliki masalah komunikasi bahkan ketika pasien memiliki masalah sensorik, bahasa dan kognitif (Berman & Snyder, 2014).

Kesenjangan dalam komunikasi antara perawat dan pasien mengakibatkan penurunan kualitas perawatan, hasil yang buruk dan ketidakpuasan dengan sistem kesehatan (Zamanzadeh, Rassouli, Abbaszadeh, Nikanfar, Majd, & Ghahramanian, 2014). Khususnya untuk pasien-pasien kanker perawat memiliki kesulitan dalam percakapan yang melibatkan berita buruk, hal-hal yang ada hubungannya dengan agama, penjelasan tentang perawatan paliatif kepada pasien dan keluarga dengan budaya yang berbeda-beda. Hal inilah yang mendasari pentingnya pelatihan keterampilan dalam berkomunikasi bagi perawat khususnya perawat onkologi (Baer & Weinstein, 2013).

Perawat Pusat Kanker mengakui perlu adanya bantuan dalam keterampilan berkomunikasi untuk perawat melalui pakar komunikasi untuk memberikan bantuan pendidikan yang dibutuhkan (Baer & Weinstein, 2013). Dimana diketahui bahwa pasien dengan kanker, baik pasien itu sendiri maupun keluarga

memiliki prevalensi yang tinggi terhadap stres psikologis yang dapat diminimalkan dengan komunikasi yang efektif (Moore, Mercado, Artigues, & Lawrie, 2015).

Adapun tema-tema yang akan dibahas pada pembahasan mengenai *CST (Communication Skills Training)* kali ini adalah Perkembangan pelatihan keterampilan komunikasi bagi para profesional kesehatan, bagaimana cara meningkatkan keterampilan dalam berkomunikasi bagi perawat onkologi, Pengaruh pelatihan keterampilan komunikasi terhadap pasien kanker, *EBN (Evidence Based Practice)* program pelatihan keterampilan dalam berkomunikasi.

## **METODE PENELITIAN**

Metode pencarian yang digunakan dalam pembuatan literatur review ini dengan melakukan pencarian disitus *Proquest, Cochrane, Google Scholar*, dan *NCBI* dengan melakukan pembatasan pada tahun 2010-2016 dengan menggunakan kata kunci *CST (Communication Skills Training)*, *Nursing Oncology*, dan *Cancer*.

## **HASIL PENELITIAN**

Dampak *CST* telah dilakukan penelitian tahun 2010 oleh Uitterhoeve dkk secara sistematis review pada 7 penelitian (411 tenaga kesehatan dan 1677 pasien) dan pada tahun 2013 juga telah dilakukan oleh Curtis dkk dengan metode RCT dengan 1866 pasien (44% responden) dan 936 keluarga (68%

responden), dilihat dari hasil penelitiannya kedua penelitian ini mendukung untuk *CST* karena sama-sama dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam perawatannya dan untuk berkomunikasi dengan pasien mengenai akhir hidup memerlukan keterampilan dalam berkomunikasi (Uitterhoeve, Bensing, Grol, Demulder, & Achterberg, 2010) (Curtis, et al., 2013).

Selanjutnya, Review yang dilakukan oleh Moore dkk (2015) dengan sebanyak 4238 penelitian mengungkapkan bahwa kemampuan berkomunikasi tidak dapat ditingkatkan hanya melalui pengalaman karena itu perlu dilakukan pelatihan-pelatihan kepada perawat-perawat kanker. Hasil primer dari penelitian ini dengan melihat 15 penelitian RCT yang ingin melihat perbandingan perawat onkologi dengan *CST* dan tanpa *CST*, dengan 1. 147 tenaga kesehatan profesional (536 dokter, 522 perawat, dan 80 tenaga kesehatan lainnya) adapun hasilnya adalah lebih efektif tenaga kesehatan dengan *CST*. Adapun kesimpulan penelitian ini adalah *CST* akan meningkatkan kemampuan perawat dalam berkomunikasi dengan pasien kanker. Tapi pada penelitian ini tidak ditemukan bagaimana efek jangka panjang dari *CST* itu sendiri (Moore, Mercado, Artigues, & Lawrie, 2015).

## **PEMBAHASAN**

Perkembangan pelatihan keterampilan komunikasi bagi para profesional kesehatan. Pada tahun 2010 telah dilakukan penelitian tentang bagaimana kedudukan *CST* petugas

## Meningkatkan Keterampilan Berkomunikasi Perawat..... (Hamdana *et al*)

kesehatan pada pasien onkologi, pada penelitian ini telah dikemukakan hal-hal yang menjadi keutamaan dari CST yaitu meningkatkan fungsi psikologis pasien, peningkatan kepatuhan pasien terhadap pengobatan dan pengontrolan nyeri serta meningkatkan kualitas hidup dan kepuasan pasien terhadap kinerja petugas kesehatan. Dan untuk mampu melakukan komunikasi efektif petugas kesehatan harus memiliki keterampilan khusus yang ditingkatkan dengan pelatihan.

Pada penelitian ini tidak menampilkan bukti penelitian tentang dampak dari CST (Stiefel, Barth, Bensing, Fallowfield, Jost, & Rasavi, 2010). Dan untuk dampak CST telah dilakukan penelitian tahun 2010 oleh Uitterhoeve dkk secara sistematis review pada 7 penelitian (411 tenaga kesehatan dan 1677 pasien) dan pada tahun 2013 juga telah dilakukan oleh Curtis dkk dengan metode RCT dengan 1866 pasien (44% responden) dan 936 keluarga (68% responden), dilihat dari hasil penelitiannya kedua penelitian ini mendukung untuk CST karena sama-sama dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam perawatannya dan untuk berkomunikasi dengan pasien mengenai akhir hidup memerlukan keterampilan dalam berkomunikasi (Uitterhoeve, Bensing, Grol, Demulder, & Achterberg, 2010) (Curtis, et al., 2013).

Review yang dilakukan oleh Moore dkk (2015) dengan sebanyak 4238 penelitian mengungkapkan bahwa kemampuan berkomunikasi tidak dapat ditingkatkan hanya melalui pengalaman karena itu perlu dilakukan pelatihan-pelatihan kepada perawat-perawat

kanker. Hasil primer dari penelitian ini dengan melihat 15 penelitian RCT yang ingin melihat perbandingan perawat onkologi dengan CST dan tanpa CST, dengan 1.147 tenaga kesehatan profesional (536 dokter, 522 perawat, dan 80 tenaga kesehatan lainnya) adapun hasilnya adalah lebih efektif tenaga kesehatan dengan CST. Adapun kesimpulan penelitian ini adalah CST akan meningkatkan kemampuan perawat dalam berkomunikasi dengan pasien kanker. Tapi pada penelitian ini tidak ditemukan bagaimana efek jangka panjang dari CST itu sendiri (Moore, Mercado, Artigues, & Lawrie, 2015).

Meningkatkan keterampilan berkomunikasi perawat onkologi untuk percakapan hal-hal yang sulit. Sebuah penelitian etnografi yang dilakukan oleh Furber dkk (2011) dengan jumlah sampel 16 pasien dan 16 ahli onkologi, adapun hasil dari penelitian ini interaksi antara dokter dan pasien harus dilakukan secara kompleks dan komprehensif dan antara dokter dan pasien harus saling terbuka dalam berkomunikasi, sehingga hal tersebut harus dibudayakan untuk memudahkan terjadinya komunikasi yang efektif (Furber, Murphy, Cox, & Steward, 2011).

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Baer dan Weinstein (2013), Beberapa studi penelitian telah dilakukan review tentang pelatihan keterampilan berkomunikasi kepada seluruh pemberi layanan kesehatan (dokter, perawat, ahli kanker, dan penyedia kesehatan lainnya), adapun hal-hal yang harus dipelajari oleh mereka pada saat melakukan

komunikasi setelah mengikuti pelatihan adalah penggunaan pertanyaan terbuka pada saat melakukan pengkajian, bersifat empati, mengerti dan merespon terhadap segala isyarat yang diberikan pasien. Pada pasien kanker, komunikasi dapat menjadi rumit baik dengan pasien maupun dengan keluarga pasien baik itu tentang persepsi tentang penyakitnya, harapan, pengalaman masa lalu, keadaan emosional dan tentu saja tentang penyakitnya. Proses untuk meningkatkan teknik komunikasi perawat misalnya dengan diajarkan, video demonstrasi, diskusi, pelatihan umpan balik, penggunaan pasien simulasi dan bermain peran (Baer & Weinstein, 2013).

Pengaruh dan dampak pelatihan keterampilan komunikasi terhadap pasien kanker Menyampaikan berita buruk merupakan keterampilan berkomunikasi yang harus dimiliki perawat onkologi, untuk di negara Asia sendiri tidak terdapat program pengembangan keterampilan dalam berkomunikasi tidak seperti yang terdapat pada negara barat sudah terdapat program pelatihan keterampilan berkomunikasi. Pada jurnal ini dilakukan penelitian terhadap 30 orang perawat yang diberikan pelatihan lalu dilakukan tiga kali pengukuran (sebelum, setelah, dan tiga bulan setelah program pelatihan), setelah dilakukan pengukuran tiga bulan setelah program terdapat hasil yang signifikan dan hampir semua perawat merasakan hasil yang positif tentang efektivitas program serta meningkatkan percaya diri perawat di Jepang.

Dari segi budaya negara Asia khususnya Jepang, memiliki budaya yang sangat berbeda dengan negara barat yang sangat terbuka, pada masyarakat Jepang pada saat membahas berita buruk yang terkait dengan ekspresi emosi oleh pasien, orang Jepang menempatkan nilai kurang pada ekspresi yang terbuka. Untuk hal tersebut mereka sering menggunakan istilah "*Ishin Denshin*" untuk berkomunikasi dari hati ke hati, telepati dengan yang lain. Sehingga menjadi lebih sulit mendeteksi emosi pasien dibandingkan negara barat karena itu penting diberikan pelatihan keterampilan berkomunikasi bagi perawatnya (Fukui, Ogawa, & Fukui, 2010).

Dan untuk di Iran telah dilakukan penelitian oleh Zamanzadeh dkk (2014) tentang faktor yang mempengaruhi komunikasi perawat terhadap pasien dan keluarga, hal ini karena tidak seimbang antara beban kerja dan waktu kerja perawat, kurangnya pengawasan, perawat yang mengabaikan tugas dan kebutuhan pasien. Karakteristik pasien, perawat, dan kepedulian terhadap lingkungan tampaknya menjadi faktor yang berpengaruh terhadap komunikasi.

Perlu diketahui bahwa di Iran fasilitas untuk perawatan paliatif kanker masih terbatas hanya ada beberapa pada kota-kota besar di Iran dan sebagai hasilnya pasien akan dirujuk ke rumah sakit lain dan akan menambah kecemasan pada pasien dan meningkatkan beban kerja di unit onkologi rumah sakit tersebut. Selain itu jumlah perawat di dalam negeri belum mencapai standar sehingga dapat mempengaruhi kualitas asuhan

keperawatan dan efektivitas komunikasi dengan pasien. Sistem perawatan kanker di Iran berdasarkan pada model biomedis dan tidak diberikannya wewenang kepada pasien mengambil keputusan sendiri untuk asuhan keperawatan yang diberikan kepada mereka. Selain itu meningkatnya pendidikan pasien, harapan yang dimiliki pasien yang menyebabkan pasien menuntut otoritas lebih, sehingga kesenjangan komunikasi merupakan salah satu alasan ketidakpuasan pasien di negara ini, sehingga dalam penelitian ini menyimpulkan bahwa dalam rangka untuk berkomunikasi dengan pasien secara efektif, perubahan dalam budaya lingkungan keperawatan merupakan hal yang sangat penting. Perawat harus menerima pelatihan yang tepat yang memenuhi kebutuhan mereka dan focus pada pendekatan holistik yang berpusat pada pasien (Zamanzadeh, Rassouli, Abbaszadeh, Nikanfar, Majd, & Ghahramanian, Factors Influencing Communication Between the Patients with Cancer and their Nurses in Oncology Wards, 2014).

Penelitian yang dilakukan oleh Barth dan Lannen (2010) yang ingin melihat manfaat dari program pelatihan keterampilan dalam onkologi metode yang digunakan *systematic review* dan *meta-analysis* dengan melihat 13 penelitian meta-analysis dengan menggunakan kelompok kontrol dan intervensi, adapun hasil dari penelitian ini adalah CST merupakan program yang berpeluang untuk mengubah perilaku komunikasi dan sikap perawat onkologi (Barth & Lannen, 2010).

Hambatan dan tantangan komunikasi perawat onkologi untuk perawatan terpusat pada pasien. Pada penelitian yang dilakukan oleh Lyles dkk (2013), mengemukakan hambatan-hambatan yang dirasakan perawat onkologi yaitu, perawat merasa kesulitan dalam percakapan yang membahas berita buruk, kekhawatiran spiritual, dan isu-isu perawatan paliatif yang dipertanyakan oleh pasien dan keluarga dari budaya yang berbeda, perawat onkologi juga memiliki keterampilan yang kurang ketika membantu pasien dalam membuat kesepakatan perihal pembiayaan rumah sakit, bagaimana mengintervensi keluarga yang mengalami penolakan terhadap penyakit yang di derita oleh pasien, perawat juga melaporkan ketidaknyamanan dalam membahas kesehatan seksual dengan pasien, kurangnya pengetahuan perawat tentang isu-isu tentang penyakit pasien, rendahnya kemampuan perawat dalam melakukan komunikasi verbal dan non verbal, perawat onkologi juga melaporkan mengalami kesulitan besar dengan permintaan euthanasia, kerugian pasien dan dalam menghadapi perilaku mereka yang tidak diinginkan.

Kesulitan berkomunikasi juga dirasakan ketika membahas tentang kematian. Selain dari masalah internal perawat itu sendiri, juga terdapat masalah internal yaitu masalah dengan tim kesehatan lain yaitu dengan dokter dengan berbagai spesialisasi, manajer keperawatan mengungkapkan mereka sering berdalih bahwa mereka hanya mengetahui sebagian kecil dari masalah yang dialami pasien, membuat perawat

semakin sulit untuk memberikan informasi kepada pasien dan keluarga karena perawat kurang mendapatkan penjelasan tentang proses dan prosedur yang diberikan oleh dokter kepada pasien, dengan alasan bahwa para perawat adalah Ners (Ns) mereka harus mampu melakukan segala sesuatu (Lyles, Goldsmith, & Ferrell, 2013).

Tantangan lain yang dihadapi perawat onkologi dalam berkomunikasi dengan pasien juga terdapat pada penelitian yang dilakukan oleh Banerjee dkk (2016) yang ingin melihat tantangan yang dihadapi perawat dalam berkomunikasi dengan pasien kanker yang dilakukan di ruang rawat inap dengan responden 121 perawat dengan penelitian kualitatif. Dari keseluruhan manfaat pelatihan keterampilan yang telah dipaparkan sebelumnya, terdapat banyak hambatan-hambatan yang dialami perawat dalam melakukan komunikasi dengan pasien menurut tersebut, kita ketahui bahwa perawat memiliki peran penting dalam mendampingi pasien dan keluarga dengan kasus kanker, dimana perawat lebih banyak akan menyampaikan hal-hal tentang kematian, sekarat, dan akhir sebuah kehidupan ketiga hal inilah yang menjadi hambatan bagi perawat-perawat onkologi. Dari hasil penelitian ditemukan enam tema tantangan-tantangan yang sering dialami perawat onkologi yaitu kesulitan dan berkata-kata, memiliki beban dalam membawa berita buruk, kurangnya keterampilan dalam menunjukkan empati, dirasakannya terdapat hambatan institusional, situasi yang

menantang, dan terdapatnya perbedaan atau ketidakcocokan antara perawat dan pasien.

Dari semua tantangan tersebut maka penelitian ini menekankan perlunya institusi untuk memberikan pelatihan keterampilan komunikasi untuk perawat onkologi mereka untuk membantu perawat supaya menyiapkan diri dalam berkomunikasi dengan pasien (Banerjee, et al., 2016).

*Evidence based nursing* (EBN) program pelatihan komunikasi perawat onkologi meningkatkan komunikasi berpusat pada pasien, meningkatkan empati, jaminan pemenuhan kebutuhan psikologis. Sebuah riset yang dilakukan pada tahun (2010) mengemukakan hasil bahwa program CST bagi perawat onkologi bertujuan untuk meningkatkan komunikasi yang berpusat kepada pasien dan dapat meningkatkan rasa empati perawat kepada pasien (Sheldon, 2010). Hal ini didukung oleh sebuah penelitian terbaru bahwa dengan menggunakan strategi komunikasi berbasis bukti yang digambarkan dalam artikel ini, perawat onkologi dapat mendukung penyampaian berita buruk dan menjaga komunikasi dengan pasien dan keluarga pasien secara efektif dan produktif (Bumb, Keefe, Miller, & Overcash, 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Sheldon (2016), yang dilakukan pada 61 perawat yang dievaluasi dengan *pretest-post test design* dimana tidak terdapat kelompok control yang pengumpulan datanya dilakukan sejak 2002 sampai 2006 di Swiss, dengan melakukan

rekaman video kepada perawat dan pasien coba. Dengan hasil, terdapat perbedaan yang signifikan dari komunikasi perawat antara *pretest* dan *post test*. Melihat perawatan pasien kanker yang kompleks dan terlalu berfokus pada perawatan secara medik, sehingga peneliti ingin melihat lebih ke psikologis pasien kanker yang berpusat pada komunikasi untuk menjaga harapan yang dimiliki pasien. Untuk saat ini pasien kanker diberikan perawatan psikososial dan medis oleh para ahli. Tetapi untuk komunikasi itu sendiri membutuhkan dukungan dan pelatihan lebih lanjut untuk meningkatkan komunikasi dengan pasien kanker.

Berdasarkan hasil penelitian terjadi peningkatan rasa empati pada partisipan penelitian yaitu perawat onkologi dan juga pembicaraan tentang hal-hal yang medis menjadi berkurang dan lebih banyak pembicaraan yang terpusat pada apa yang dirasakan pasien dengan waktu yang lebih lama. Dalam penelitian ini pula secara lebih lanjut diungkapkan definisi dari peran perawat onkologi merupakan hubungan timbal balik antara perawat dan pasien dan juga komunikasi berpusat pada pasien (Sheldon, 2016).

Riset yang dilakukan oleh Henry, Holmboe dan Frankel (2013), mengatakan bahwa perawat onkolgi harus diberikan pelatihan layaknya tindakan prosedural lainnya sambil memperhatikan interaksi antara perawat dan pasien dan dapat meningkatkan empati perawat onkologi dengan peningkatan yang sesuai dalam kepuasan pasien dan pengurangan keluhan yang

tidak diinginkan selama interaksi perawat-pasien (Mehmet, et al., 2011) (Khrimstein, et al., 2011).

## **PENUTUP**

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk perawat onkologi penting untuk mengikuti program pelatihan keterampilan dalam berkomunikasi dengan pasien, melihat dari kondisi pasien itu sendiri, inti dari CST itu sendiri adalah bagaimana perawat berkomunikasi dengan pasien secara terbuka, terbuka dalam mendengarkan dan terbuka dalam memberikan penjelasan mengenai keadaan pasien. Dengan melakukan hal tersebut maka kebutuhan psikologis pasien akan terpenuhi sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk lebih efektifnya peneliti menyarankan timbal balik komunikasi antara perawat dan pasiennya perlu dipertimbangkan untuk pemberian pelatihan komunikasi juga untuk pasien dengan memperhatikan faktor ekonomi dari pasien.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anderson, B. O., Ilbawi, A. M., & El Saghir, N. S. (2014). Breast cancer in low and middle income countries (LMICs): a shifting tide in global health. *The breast journal*.
- Baer, L., & Weinstein, E. (2013). Improving oncology nurses's communication skills for difficult conversations. *Clinical journal of oncology nursing*, 45-51.



- Banerjee, S. C., Manna, R., Coyle, N., Shen, M. J., Pehrson, C., Zaider, T., . . . Bylund, C. L. (2016). Oncology Nurses' Communication Challenges with Patients and Families: A Qualitative Study. *Nurse Education in Practice*.
- Barth, & Lannen. (2010). Efficacy of communication skills training courses in oncology: a systematic review and meta-analysis. *Annals Of Oncology*.
- Berman, A., & Snyder, S. (2014). *Kozier & Erb's Fundamentals of Nursing Concepts, Process, and Practice Ninth edition*. England: Pearson.
- Bumb, M., Keefe, J., Miller, L., & Overcash, J. (2017). Breaking Bad News: An Evidence-Based Review of Communication Models for Oncology Nurses. *Clinical Journal Of Oncology Nursing*.
- Curtis, J. R., Black, A. L., Ford, D. W., Downey, L., Shannon, S. E., Doorenbos, A. Z., . . . Angelberg, R. A. (2013). Effect of communication skills training for residents and nurse practitioners on quality of communication with patients with serious illness: A randomized trial. *American Medical Association* , 2271-2281.
- Dillon, P. M. (2007). *Nursing Health Assessment: A Critical Thinking Case Studies Approach*. Philadelphia: F. A. Davis Company.
- Fukui, S., Ogawa, K., & Fukui, N. (2010). Communication Skills Training on How Break Bad News for Japanese Nurses in Oncology: Effect of Training on Nurses' Confidence and Perceived Effectiveness. *J Canc Educ*, 116-119.
- Furber, L., Murphy, R., Cox, K., & Steward, W. (2011). Enhancing communication in oncology outpatient consultation: critical reflections from doctor. *International Journal of Medical Education*, 159-169.
- Henry, S. G., Holmboe, E. S., & Frankel, R. M. (2013). Evidence-based competencies for improving communication skills in graduate medical education: A review with suggestions for implementation. *Medical Teacher*.
- Khrimstein, N. S., Luhrs, C. A., Puntillo, K. A., Cortez, T. B., Livote, E. E., Penrod, J. D., & Nelson, J. E. (2011). Training Nurses for Interdisciplinary Communication with Families in the Intensive Care Unit: An Intervention. *Journal Of Palliative Medicine*.
- Lyles, E. W., Goldsmith, J., & Ferrell, B. (2013). Oncology Nurse Communication Barriers to Patient-Centered Care. *Clinical Journal of Oncology Nursing*, 152-158.
- Mehmet , Cinar, O., Sutçigil, L., Congologlu, E. D., Haciomeroglu, B., Canbas, H., . . . Ozmenler, K. N. (2011). Communication

- Skills Training For Emergency Nurses. *International Journal of medical science*.
- Moore, Mercado, R., Artigues, G., & Lawrie. (2015). Communication Skills Training for Healthcare Professionals Working with People who have Cancer (Review). *The Cochrane Collaboration*.
- Sheldon, L. K. (2010). An evidence-based communication skills training programme for oncology nurses improves patient-centred communication, enhancing empathy, reassurance and discussion of psychosocial needs. *BMJ Journals*.
- Sheldon, L. K. (2010). An evidence-based communication skills training programme for oncology nurses improves patient-centred communication, enhancing empathy, reassurance and discussion of psychosocial needs. *BMJ Journals*.
- Sheldon, L. K. (2010). An evidence-based communication skills training programme for oncology nurses improves patient-centred communication, enhancing empathy, reassurance and discussion of psychosocial needs. *BMJ Journals*.
- Sheldon, L. K. (2016). An Evidence-Based Communication Skill Training Programme for Oncology Nurses Improves Patient-Centered Communication, Enhancing Empathy, Reassurance and Discussion of Psychosocial Needs. *Nursing Issues*, 87-89.
- Stiefel, Barth, Bensing, Fallowfield, Jost, & Rasavi. (2010). Communication skills training in oncology: a position paper based on a consensus meeting among European experts in 2009. *Annals of Oncology*, 204-207.
- Uitterhoeve, Bensing, Grol, Demulder, & Achterberg, V. (2010). The Effect of Communication Skills Training on Patient outcomes in Cancer Care: A Systematic Review of the Literature. *Nivel*.
- Zamanzadeh, V., Rassouli, M., Abbaszadeh, A., Nikanfar, A., Majd, H. A., & Ghahramanian, A. (2014). Factors influencing communication between the patients with cancer and their nurses in oncology wards. *Indian journal of palliative care*, 12-20.