

**KOMUNIKASI PERAWAT DALAM MEMBANTU KESEMBUHAN
PASIEN DI KLINIK RESTU IBU AMBULU**

Nama: Sandi Zulfikar

NIM: 1510521027

Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Jember

Jl. Karimata No. 49 Jember

lyrenewidia9@gmail.com

ABSTRAK

Zulfikar, Sandi. 2019. NIM 1510521027 Komunikasi terapeutik Perawat dalam menumbuhkan rasa nyaman pasien di Klinik Restu Ibu Ambulu Jember, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember. Pembimbing: Drs. Hery B. Cahyono, M.Si.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, komunikasi terapeutik Perawat dan pasien

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang komunikasi terapeutik perawat dalam menumbuhkan rasa nyaman pasien di Klinik Restu Ibu Ambulu Jember, Dalam hal ini menggunakan teori komunikasi terapeutik Nurjannah mengemukakan bahwa komunikasi terapeutik adalah suatu gambaran komunikasi antara perawat dan pasien, teknik komunikasi terapeutik dengan cara mendengarkan, menanyakan, menyampaikan, klarifikasi secara *“face to face*. Selanjutnya masuk kedalam. Tahap akhir yaitu disini akan muncul kenyamanan dalam hubungan yang dijalin antara perawat dan pasien. dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, dengan diperoleh data primer dan sekunder melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menggunakan model analisis data mulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa perawat melakukan perawatan dengan komunikasi interpersonal terapeutik guna melakukan proses gambaran komunikasi perawat dan pasien adalah pengungkapan. Dalam berkomunikasi tidak lepas dari berbagai faktor faktor hambatan, hal ini disebabkan perawat dan pasien sebelumnya memang tidak saling mengenal dan hubungan yang dijalin berawal dari perawatan hingga sembuh.

ABSTRACT

Zulfikar, Sandi. 2019. NIM 1510521027 Therapeutic communication of nurses in fostering a sense of comfort for patients in Restu Clinic, Ambulu Jember, Communication Studies Program, Faculty of Social and Political Sciences, Muhammadiyah Jember University. Advisor: Drs. Hery B. Cahyono, M.Sc.

Keywords: Interpersonal Communication, Nurse and patient therapeutic communication

This study aims to describe the therapeutic communication of nurses in fostering a sense of comfort for patients in the Restu Clinic, Ambulu Jember, in this case using the theory of communication listening, asking, speaking, clarifying "face to face. Next go to. The final stage, here, will appear in the relationship between the nurse and the patient. by using a type of qualitative descriptive research, with primary and secondary data obtained through observation, interviews, and collection using data analysis models ranging from data collection, data reduction, data presentation, and conclusions. In this study it was found that nurses performed treatment with therapeutic interpersonal communication to carry out the communication process of nurses and patients. In discussions not separated from barrier factors, this causes nurses and patients previously did not know each other and the relationships that were woven started from treatment to recovery.

1.1 Latar Belakang

II PENDAHULUAN

Klinik restu ibu ini adalah pelayanan kesehatan khusus rawa inab .pelayanan kesehatan di daerah ambulu sangat penting apalagi perawat berperan penting atas masyarakat karna perawat adalah salah satu perantara medis yang adsa di klinik, perawat memiliki kewajiban langkah-langkah keperawatan yang diperlukan untuk menyembuhkan pasien Komunikasi penting dalam kehidupan manusia.

memyembuhkan mental mereka. Meyakinkan bahwa mereka dapat sembuh dengan mengkonsumsi obat

hubungan para, perawat, dan dengan pasien yang ada di klinik restu ibu layaknya keluarga. Mereka memberikan pelayanan, berinteraksi dan berkomunikasi yang nyaman itu membuat pasien merasakan bahwa penyakit yang mereka alami dapat sembuh, perawat membantu memberikan motivasi, menghilangkan stress yang dialami dengan begitu secara tidak langsu

dan melakukan pengobatan secara teratur. Suasana yang

menggambarkan komunikasi antara perawat dengan pasien.

Kepuasan dalam pelayanan atau pemberian asuhan keperawatan adalah komunikasi tata cara penyampaian informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan menanggapi keluhan-keluhan dari pasien dan bagaimana keluhan pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan respon terhadap keluhan pasien.

Kondisi klinik restu ibu saat ini sangat baik meskipun klinik ini terbilang baru mereka bisa melayani dengan baik meski sedikit ada hambatan mereka bisa menyelesaikannya. komunikasi terapeutik merupakan suatu cara yang dilakukan sebagai perawat untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien, perawat, dan tenaga penunjang medis serta non medis yang bertugas di klinik harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien merupakan konsumen utama pada klinik. maka dari itu peneliti ingin menambahkan referensi teori kepada klinik restu ibu agar bisa membantu

kualitas klinik restu ibu dan meningkatkan mutu klinik restu ibu.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh perawat yang lebih banyak berinteraksi dengan pasien dan perawat diharuskan memiliki pelayanan berkomunikasi terapeutik atau hubungan terapeutik yang baik dengan pasien. sebagai klinik komunikasi terapeutik menjadi salah satu poin penting untuk kualitas pelayanan perawat. Dari latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti pelaksanaan komunikasi terapeutik dengan kenyamanan pasien karena perawat di klinik restu ibu kurang mengerti tentang komunikasi terapeutik.

terjalin
**KOMUNIKASI
TERAPEUTIK PERAWAT DALAM
MEMBANTU KESEMBUHAN
PASIEN DI KLINIK RESTU IBU
AMBULU.**

.1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan komunikasi terapeutik perawat dalam

- menumbuhkan rasa nyaman pasien di Klinik Restu Ibu Ambulu Jember?
2. Apa saja yang menghambat komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien dalam menumbuhkan rasa nyaman di Klinik Restu Ibu Ambulu Jember?

1.3. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan komunikasi terapeutik perawat dalam menumbuhkan rasa nyaman pasien di Klinik Restu Ibu Ambulu Jember?
3. Untuk memhami apa saja yang menghambat komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien dalam menumbuhkan rasa nyaman di Klinik Restu Ibu Ambulu Jember?

1.4. Manfaat Penelitian

14.1. Manfaat Teoritis

- a.meningkatkan kemampuan peneliti.
- b.dibuat untuk penelitian yang akan datang

1.4.2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan masukan bagi Klinik Restu Ibu ambulu dalam penerapan komunikasi terapeutik kepada pasien sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.
- b. Tenaga kesehatan yang bertugas di Klinik Restu Ibu ambulu mampu mengaplikasikan komunikasi terapeutik dengan baik.

1.4.3. Manfaat Bagi Peneliti

Menjadi perbandingan penelitian

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Komunikasi Terapeutik

Suatu komunikasi yang dilakukan perawat dan pasien yang terjadinya komunikasi antara komunikasi verbal/ nonverbal dan disutulah terjadinya gambaran komunikasi terapeutik

2.1.1. Komunikasi Verbal

Komunikasi ini antara perawat dan pasien menggunakan bahasa atau

budaya dari cara bicara pasien keperawat perawat ke pasien yang menimbulkan hambatan atau cara penerapannya

2.1.2 Komunikasi Non Verbal

Komunikasi antara perawat dan pasien yang menggunakan gerakan tubuh agar perawat memahami penyakit yang diderita pasien

2.1.3 Tujuan komunikasi Terapeutik

Bertujuan untuk membantu sarana atau prasana dalam proses perawatan agar pasien mengetahui dan mempermudah pasien serta perawat untuk mempercepat proses penyembuhan .

2.2 Teknik komunikasi terapeutik

Setiap pasien tidak ada yang sama maka harus digali menggunakan teknik komunikasi terapeutik.

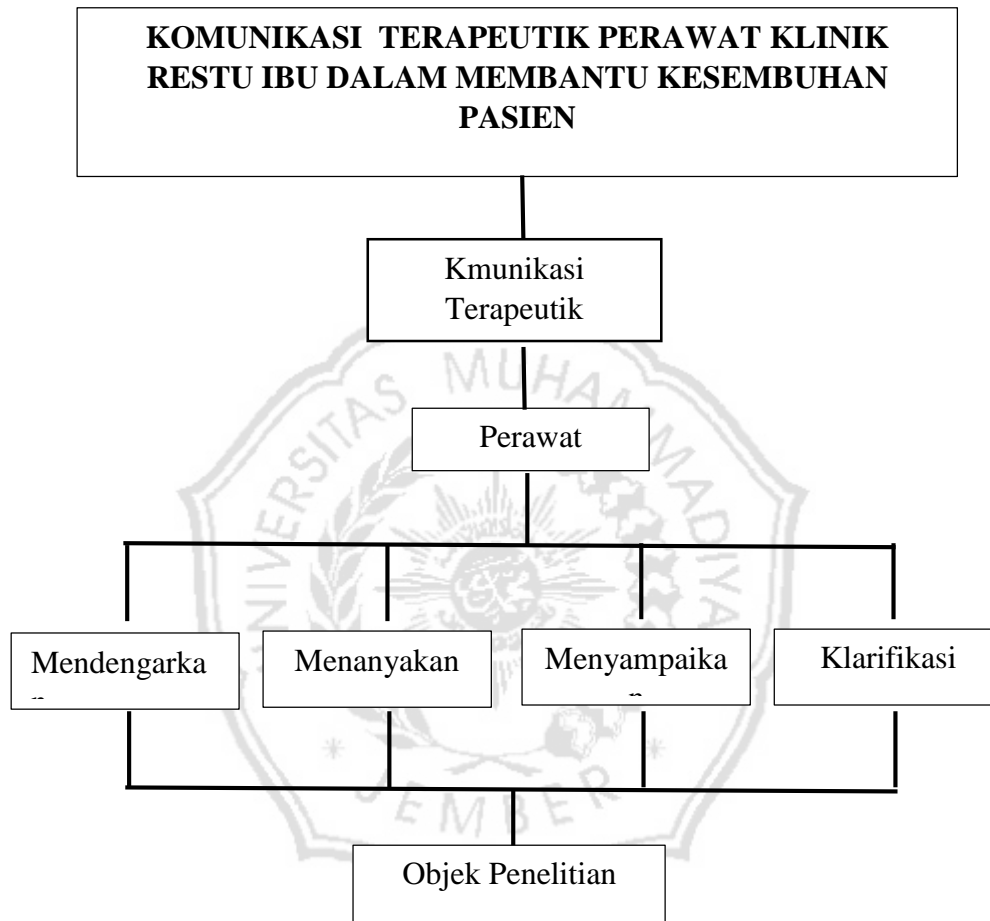
1. Mendengarkan Bagaimana kita perawat mendengarkan apa yang di bicarakan oleh pasien secara menggunakan gerakan bibir atau tangan pasien verbal atau non verbal

2. Menanyakan bagaimana mana menunjukkan tujuan perawat dalam menangani pasien dengan cara yang baik dan sikap yang baik

3. Menyampaikan menyampaikan apa yang di keluhkan pasien dan membicarakannya seperti membicarakan tentang bagaimana memakai alat medis dan minum obat anda merasa tidak tenang apabila anda

4. Klarifikasi mengklarifikasi apa setiap

keluhan pasien dan memberikan
solusi terbaik



III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Dalam karya tulis ilmiah ini menggunakan metode kualitatif

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di KLINIK RESTU IBU, Jl. Kotta Blater, desa andongsari,

3.3. Jenis data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder

1. Primer kita mendapatkan data ini dengan melihat situasi di klinik dan bertanya kepada perawat

3.5. Teknik Pengumpulan data

3.5.2 Wawancara

Yaitu bagaimana kita mencari informasi kepada perawat dan juga menggali informasi kepada pasien

3.5.1 Observasi

Observasi adalah kita mencari data secara langsung di tempat penelitian dan kita mencari tau apa

2. Sedangkan skunder kita mengambil dari buku

3. 3.4. Teknik Penentuan Sumber Data

4. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *teknik purposive sampling* atau sampel bertujuan yaitu peneliti bisa menentukan sampel berdasarkan tujuan tertentu. Teknik sampling yang digunakan

5. 3. Vivi Aprilia (Perawat)

6. Responden pasien

7. 1. Sugiono

8. 2. Sutaji

9. 3. Rokib

10. 4. Alfi

11. 5. Tukiran

yang sebenarnya ada di dalam klinik tersebut

3.5.3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang berhubungan dengan dokumentasi, baik dalam bentuk laporan, surat resmi, maupun catatan – catatan lain. Dokumentasi adalah bahan tertulis atau gambar atau film lain yang digunakan untuk memperluas penelitian karna alasan-

alasan yang di pertanggung jawabkan. (Meleong. 2000 :161).

3.6. Analisa Data

Analisa data adalah cara menganalisa data yang di peroleh dari penemitan untuk mengambil kesimpulan penelitian. Prosesnya dengan mengambil seluruh data yang tersedia dalam berbagai sumber (Meleong. 2000 :190).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.2. Penerapan komunikasi terapeutik perawat dalam menumbuhkan rasa nyaman pasien di Klinik Restu Ibu Ambulu Jember

Penelitian komunikasi interpersonal perawat dan pasien dalam menumbuhkan rasyaman kinerja yang dilakukan oleh perawat dalam proses komunikasi kepada pasien dengan komunikasi interpersonal terapeutik agar tercapainya rasyaman atara keduanya dari pihak perawat merasyaman dalam berkomunikasi dengan pasien juga sebaliknya agar pasien merasyaman pada saat

proses perawatan dalam mempercepat penyembuhan penyakit yang diderita pasien.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti di Klinik restu ibu ambulu jember hasilnya sebagai berikut:

4.2.1 Mendengarkan

Penelitian tentan mendengarkan serta mengenai komunikasi antara perawat dan pasien hampir sama jawaban yang lain dari berbagai informan bahwa komunikasi interpersonal antara perawat dan pasien sebagai berikut.

“Cara perawat mendengarkan apa yang disampaikan pasien yaitu apa yang bapak keluhkan saat ini dimaana yang sakit pak, perawat juga harus mendengarkan persan verbal dari pasien seperti bahasa pasien,ucapan pasien setiap perawat harus mendengarkan itu dan juga harus mengetahuinya, perawat juga harus bisa mendengarkan pesan non verbal dari pasien seperti gerakan tangan pasien yang memegang perut saat

pasien kesakitan,perawat juga harus memiliki trik trik seperti menghibur pasien, mengajak bergurau agar pasien tidak bosan dan merasanyaman.”(Nafsan Harista : 31thn)

Berikut penjelasan dari Sugiono sebagai pasien

“Setiap perawat memang mendengarkan apa yang dikeluhkan pasien, meskipun dengan bahasa pasien dan pesan gerakan tubuh yang dilakukan pasien, apa yang saya rasakan saat ini lebih baik dan perawat juga handadal dalam menghibur saya agar saya merasa nyaman di klinik restu ibu.”
(Sugiono:68 thn)

Berdasarkan paparan diatan tentang komunikasi antara perawat dan pasien dalam mengarkan sangat berjalan dengan lancar. Dalam hal ini respon dari perawat serta pasien adalah respon positif ,respon dari kedua belah pihak berdampak baik dan menguntungkan keduanya perawat bisa mendengarkan kapa yang disampaikan pasien dengan baik dan juga pasien bisa berbicara tanpa

ada rasa takut dan lebih nyaman berkomunikasi dengan perawat.

4.2.2 Menanyakan

Dalam hal ini perawat harus mampu menanyakan , tujuan perawat harus mampu menanyakan kepada pasien denag meakukanya dengan ketrampilan cara bertanya perawat yang dimiliki perawat serta menggunakan sikap yang baik itu bagai mana dan juga harus bisa mengatasi jawaban pasien yang emosi sebagai berikut:

“Bagai mana perawat harus mampu cara bertanya kepada pasien seperti bagaiman akondisi bapak saatini apakah sudah baik dan juga bertanya kondisi bapak bagaimana saat ini apakah bapak merasa puas dan nyaman tentang pelayanan kami. Kamik sebagai perawat juga harus baik jujur lembut dan sikap kita harus memberikan keyakinan dan kepercayaan pasien kepada kita agar pasien itu menurut kepada perawat, perawat juga harus mengatasi jawaban pasien yang egois caranya kita

tanya baik baik pasiennya dan kita cerna pembicaraan pasien kita olah bagian mana yang salah apakah dari pihak perawat atau dari pihak pasien, jika kesalahan dari pihak perawat kami akan memperbaiki jika dari pasien kita tanyakan dan bicarakan baik-baik agar bisa terselesaikan.” (Nafsan Harista : 31thn)

Berikut penjelasan dari Sugiono sebagai pasien

“apa yang saya inginkan dan saya butuhka slalu ditanyakan, sikap perawat kepada saya baik lembut jujur tidak menyinggug prasaan saya saya nyaman tetapi saya juga ingin sembuh tidak ada orang yang menginginkan sakit, alhamdulillah selama saya disini jawaban saya selalu baik dan tidak ada konflik dengan perawat.” (Sugiono:68 thn)

Dengan apa yang di tanyakan Pada uraian diatas tentan menanyakan apa yang ditanyakan antara perawat

dan pasien memiliki respon yang biki sikap perawat , dalam apa yang ditanya kan perawat kepada pasien menumbuhkan kepercayaan tidak ada yang di tutupi dan selalu terbuka. Artinya dari dua belah piha sama sama menerima apa yang di pertanyakan.

4.2.3 Menyampaikan

Dalam halini bagai mana perawat harus bisa menyampaikan infirmasi kepada pasien serta kepada keluarga pasien tentang penyakit nya sehingga bisa diterima oleh pasien serta keluarganya dengan benar yaitu:

“Perawat harus menyampaikan kepada pasien infirmasi tentang pelayanan klinik seperti pembayarannya gimana cara pemakaian obat pasien harus mengikuti prosedur yang sudah tertera contohnya bapak kan menderita penyakit ini jadi bapak harus minum obat secara teratur obat nya ini harus diminum 3 sehari. Cara perawat menyampaikan penyakit pasien dengan bagasa yang lembut karna agar pasien tidak terganggu, biasanya kan

ada pasien yang tidak menerima penyakit yang diderita jadi harus dengan lembu jadi kalok pasien bisa di beri tahu lebih mempermudah penyembuhanya.” (Nafsan Harista : 31thn)

Berikut penjelasan dari Sugiono sebagai pasien

“Basien mengerti tentang informasi yang diberikan perawat dalam prosedur pembayaran tata tertib klinik seta perawat selalu memberitahukan tentang pemakain obat yang di berikan kepada saya seta perawat juga memberitahu tentang penyakit saya.” (Sugiono:68 thn)

Dari uraian diatas tentang bagai mana teknik komunikasi tentang menanyakan kepda pasien, semuanya berjalan dengan baik, artinya dalam hal ini perawatt memiliki banyak caradalam menyampaikan informasi agar tidak terjadinya konflik.

4.2.4 Klarifikasi

Dalam klarifikasi adalah bagaimana perawat mengatasi apabila ada keluhan yang disebabkan pasien keluarga pasien dan perawat itu sendiri dan mencari jalan keluarnya

“Pada saat ada pasin memberikan koplín misalnya pada saat ada pasien yang koplín dan tidak mau dirawat jika pasien masih bisa di beritahu ya kita beri tahu dan kita tangani , jika pasien tidak bisa di beritahu dan tidak mau ada tindakan ya perawat bisa mengajukan sura tidak melakukan tidakan perawatan. ada juga pasien kecelakaan kan penangananya harus menunggu konfirmasi dari dokter apa lagi dokter belum hadir ya kita harus bisa memberikan pernyataan kepada keluarga pasien pak karna dokternya sebentar lagi hadir karna masih di jalan di tunggu sebentar ya. Jika ada kukaranga alat medis seperti ambulan pada saat kita mau merujuk pasien kita pinjam dari pukesmas yang bekerjasama. (Nafsan Harista : 31thn)

Berikut penjelasan dari Sugiono sebagai pasien

“Pasien tentang klarifikasi pasien yang bernama sugiono blom pernah memberikan komplek kepada perawat serta keluarga juga belum pernah dan selama pasien di klinik peralatan medisnya sudah memadai dan tidak perlu melakukan rujukan ke rumah sakit”. (Sugiono:68 thn)

Dalam uraian di atas tentang klarifikasi telah terlaksana dengan baik agar antara perawat dan pasien tidak terjadi kesalahpahaman, artinya dalam proses klarifikasi semuanya antara perawat dan pasien bisa menerima kekurangan masing-masing.

Dari uraian di atas komunikasi antara 3 perawat dan 5 pasien berjalan dengan baik dengan mendengarkan, menanyakan, menyampaikan, klarifikasi komunikasi sudah bagus dengan caranya perawat bagaimana berkomunikasi dengan pasien sudah bagus akan tetapi di jaman sekarang semua semakin maju maka harus ditingkatkan

lagi kualitas perawat dalam menangani pasien

Jadi komunikasi interpersonal terapeutik sangatlah perlu bagi perawat tersebut, dan perawat harus mengaplikasikannya sehingga perawat bisa berbicara dengan pasien lebih baik lagi. Komunikasi *terapeutik* antara perawat dan pasien merupakan interaksi dialogis yang dilakukan seorang perawat untuk proses penyembuhan seorang pasien. Selain itu, .

4.3. Hambatan komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien dalam menumbuhkan rasa nyaman di Klinik Restu Ibu Ambulu Jember

Dalam komunikasi perawat pada pasien tidak semuanya berjalan sesuai keinginan 2 orang terkadang juga ada yang menghambat keduanya

4.3.1 Hambatan waktu

Hambatannya disini dijelaskan bahwa pada saat adapasien perawat tidak langsung melakukan tindakan menunggu konfirmasi dari dokter. Hambatannya di sini pada saat dokter tidak ada dan pasien itu kondisinya

kritis dan perawat sudah berusaha mengkonfirmasi dokter , dn dokter bilang 10 menit sudah sampai ternyata terlambat itulah hambatan bagi perawat karna perawat menunggu konirmasi dokter. (Nafsan Harista Umur 31 Thn)

4.3.2 Kordinasi

Hambatanya disini karna perawat disini dibagi, 3 Sif pagi, 3 Sif sore dan 3 Sif malam dan rungan rawat inap, pada saat kodisi ada keluhan di rawat inap, rawat jalan dan pada saat ada kecelakaan itu yang menjadi bingung saat perawatan. (Nafsan Harista Umur 31 Thn)

4.3.3 Pasien Awam

Habatanya disini karna pasien awam kurang faham jadi perawat melakukan tindakan extra agar pasien faham dan merasa nyaman beda dengan pasien dikota dengan pemikiran yang moderen. (Nafsan Harista Umur 31 Thn)

4.3.4 Hambatan Personal

Habatanya ketika saat pasien tidak mau di infus dan pasien sudah membutuhkan nya tetapi pasen tetap tidak mau, dan ada perdebatan antara

perawat dan keluarga pasien dengan adanya itu perawat berhak menyodorkan surat penolakan tindakan infus. (Nafsan Harista Umur 31 Thn)

4.3.5 Hambatan fisik

Habatan Padasaat ada pasein tuna rungu perawat susah untuk mencerna bahasa isyarat pasien karna perawat belum mendapatkan teori tentang komunikasi dengan pasien tuna rungu jjadi mereka menggunakan cara yang mereka bisa agar dapat berkomunikasi dengan pasien. (Nafsan Harista Umur 31 Thn)

4.3.6 Hampatan lingkungan

Pada saat ada pasien kecelakaan karna disini klinik dengan peralatan terbatas maka hambatanya harus dirujuk di rumahsakit (Nafsan Harista Umur 31 Thn)

5.1 Kesimpulan

Di klinik restu ibu penting untuk mengaplikasikan komunikasi keperawatan agar semakin bisa mencegah hambatan yang ada di klinik .

Daftar Pustaka

Jersey: Wadsworth
Publication

Sumber Buku:

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur penelitian. Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arwani. (2002). *Komunikasi dalam Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Barjaniartha. 2008. *Perspektif dan Prinsip-Prinsip Therapeutik Komunikasi*. Jakarta: EGC
- Ellis, RB., Gates, RJ., Dan Kenworthy, N. 2000. *Komunikasi Interpersonal dalam Keperawatan, Teori dan Praktik*. Penerjemah: susi ipurwoko Jakarta: EGC
- Hamid, A.Y.S (1996). *Komunikasi Therapeutik*. Jakarta: EGC
- Imbalo. (2016). *Komunikasi Therapeutik Teori dan Praktik*. Jakarta : EGC
- Littlejohn, Stephen W. 1996. *Theories Of Human Communication New*
- Moleong, J, Lexy. 1990. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Mundakir. 2007. *Komunikasi Keperawatan*. Yogyakarta : graha Ilmu
- Mulyasa, Deddy. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Nugroho & Aryati. (2014). *Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien*. Medika
- Nurjannah, I. 2001 *Hubungan Terapeutik Perawat dan Klien, Kualitas Pribadi Sebagai Sarana*, Yogyakarta: Bagian Penerbitan PSIK, Fakultas Kedokteran UGM.
- Potter, P.A & Perry, A.G. (1993) *Fundamental of Nursing Concepts, Process and Practice*. Thrd edition. St.Louis:

Mosby Year Book

Priyanto, A. (2012). *Komunikasi dan Konseling*. Jakarta: Salemba Medika.

Stuart, G.W & Sundeen S.J (1995). *Pocket guide to Psychiatric Nursing*. Third edition.

St.Louis: Mosby Year Book

Sunaryo.2004. *Pesikologi untuk Keperawatan* Jakarta : EGC

