

Komunikasi Terapeutik Antara Perawat dan Pasien di Puskesmas Herlang

Waode Andi Mimi Rahmi¹⁾, Diana Rina M²

^{1,2}Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Makassar

*E-mail: mimiandi00@gmail.com

Abstract

Therapeutic communication is something that always takes place in communication between nurses and patients. Therapeutic communication has a big influence on the patient's healing process. Based on this, this research study aims to determine the application of therapeutic communication carried out by nurses to patients in providing services at the Herlang Community Health Center and to determine the obstacles faced by nurses in carrying out therapeutic communication with patients at the Herlang Community Health Center. This research uses a qualitative descriptive method. The informants for this research consisted of 5 nurses, 5 patients, and 5 patient families. The data analysis techniques used in this research include reduction steps, data presentation, conclusions/verification. The results of research at the Herlang Community Health Center show that therapeutic communication between nurses and patients has been going well. This is reflected in the way nurses greet patients with pleasant facial expressions, gentle communication with patients, as well as patience in listening to various patient complaints, providing feedback that is easy for patients to understand while still paying attention to polite language. Factors that hinder the occurrence of therapeutic communication between nurses and patients at the Herlang Community Health Center are: the use of language, the patient's facial expressions are not good towards nurses, the psychological state of nurses and patients often experience incompatibility, for example voice intonation and family knowledge that knows more than nurses, including the obstacles felt by nurses.

Keywords: *Therapeutic Communication, Community Health Center, Services*

Abstrak

Komunikasi terapeutik merupakan hal yang selalu berlangsung dalam komunikasi antara perawat dan pasien. Komunikasi terapeutik memiliki pengaruh besar terhadap proses penyembuhan pasien. Berdasarkan hal tersebut, kajian penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat kepada pasien dalam memberikan pelayanan di Puskesmas Herlang dan untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh perawat dalam melakukan komunikasi terapeutik pada pasien di Puskesmas Herlang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Informan penelitian ini terdiri dari 5 orang perawat, 5 orang pasien, dan 5 orang keluarga pasien. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi langkah-langkah reduksi, penyajian data, kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian di Puskesmas Herlang menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien, telah berlangsung dengan baik. Hal ini tercermin dari cara penyambutan perawat terhadap pasien dengan ekspresi wajah yang menyenangkan komunikasi yang lembut kepada pasien, serta kesabaran dalam mendengarkan berbagai keluhan-keluhan pasien, memberikan tanggapan balik yang mudah dimengerti oleh pasien dengan tetap memperhatikan bahasa yang santun. Faktor yang menghambat terjadinya komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien di Puskesmas Herlang yaitu: penggunaan bahasa, mimik wajah pasien kurang baik kepada perawat, keadaan psikologi perawat dan pasien seringkali mengalami ketidakcocokan misalnya intonasi suara serta pengetahuan keluarga yang lebih tau dari perawat termasuk kendala yang dirasakan perawat.

Kata kunci: Komunikasi Terapeutik, Puskesmas, Pelayanan

1. Pendahuluan

Pelayanan publik di Indonesia, khususnya di bidang kesehatan, terus menghadapi berbagai tantangan sehingga menimbulkan banyak keluhan dari masyarakat. Menurut berbagai pemberitaan, kualitas layanan kesehatan seringkali tidak memenuhi harapan masyarakat. Berdasarkan laporan Ombudsman RI, jumlah pengaduan pelayanan publik meningkat signifikan dari tahun 2011 hingga 2015, dengan tingkat kenaikan pelayanan pemerintah mencapai 22,83%. Pengaduan ini juga tercatat meningkat sebesar 3,7% di media cetak dan website, mencerminkan semakin besarnya tingkat kepedulian dan kritik masyarakat terhadap pelayanan publik. Misalnya, pada Asesmen Kepatuhan Pelayanan Publik tahun 2019, dari 215 pemerintah daerah yang dinilai, hanya 33% yang masuk kategori zona hijau, 40,4% masuk kategori zona kuning, dan sisanya menunjukkan 26,5% Kategori di zona kategori "Merah".

Fenomena ini menunjukkan masih banyak daerah yang perlu meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk pelayanan kesehatan. Kabupaten Burukumba mempunyai 20 Puskesmas dengan fasilitas rawat inap dan tidak tetap. Salah satu Puskesmas yang mengalami kendala operasional adalah Puskesmas Herlan. Meskipun Puskesmas Herlang berupaya memberikan pelayanan yang optimal, laporan dan keluhan masyarakat menunjukkan adanya kekurangan, terutama terkait infrastruktur dan kurangnya tenaga medis di lokasi. Isu tersebut sudah sering dimuat dalam pemberitaan media lokal seperti Tribun Makassar dan oleh Tribun Burukumba. Penelitian mengenai pelayanan kesehatan dan komunikasi terapeutik sedang dilakukan oleh berbagai peneliti.

Mundakir, 2016) menyatakan bahwa komunikasi terapeutik merupakan teknik penting dalam pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan hubungan antara pasien dan tenaga medis. Komunikasi ini mencakup pendekatan personal untuk membangun kepercayaan dan mendukung

proses penyembuhan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik dapat meningkatkan kepuasan pasien dan efektivitas layanan kesehatan (Fitri et al., 2020).

Namun penelitian mengenai penerapan komunikasi terapeutik di puskesmas di Indonesia masih terbatas. Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada rumah sakit atau klinik dengan sumber daya yang lebih komprehensif. Penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan memfokuskan pada Puskesmas, khususnya Puskesmas Herran, yang menghadapi tantangan unik dalam penerapan komunikasi terapeutik. Penelitian ini memberikan kebaruan ilmiah dengan mengkaji penerapan komunikasi terapeutik dalam konteks puskesmas, sebuah aspek yang kurang dieksplorasi dalam literatur kesehatan Indonesia. Fokusnya adalah bagaimana perawat di Puskesmas Herran menggunakan teknik komunikasi terapeutik dan tantangan yang mereka hadapi. Dengan pendekatan tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan baru mengenai praktik komunikasi terapeutik di layanan kesehatan primer Indonesia.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini merumuskan beberapa pertanyaan penting. Pertama, bagaimana perawat menerapkan komunikasi terapeutik dengan pasien di Puskesmas Hellan? Kedua, hambatan apa yang dihadapi perawat dalam mempraktekkan komunikasi terapeutik dengan pasien yang penting untuk menjelaskan dan mengevaluasi efektivitasnya.

Tujuan dari penelitian ini adalah: Cari tahu bagaimana perawat menggunakan komunikasi terapeutik dengan pasien di Pusat Kesehatan Masyarakat Hell Run. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi oleh petugas keperawatan Puskesmas Herlan dalam melaksanakan komunikasi terapeutik dengan pasien. Dengan memahami penerapan komunikasi terapeutik dan hambatan yang terkait dengannya, penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Herran dan puskesmas lainnya di

Indonesia. Penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dan praktik komunikasi terapeutik dalam konteks pelayanan kesehatan primer.

2. Metode Penelitian

Jenis dan tipe penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara obyektif, dengan metode wawancara. Jenis wawancara yang sudah termasuk dalam kategori in-depth interview yang direkam menggunakan tape recorder atau rekam suara HP pelaksanaan wawancaranya secara terstruktur. Adapun teknik pengumpulan data yang akan dilakukan adalah teknik wawancara untuk memperoleh keterangan perawat, pasien dan keluarga pasien Puskesmas Herlang dalam melakukan Komunikasi Terapeutik. Wawancara dilakukan dengan bertatap muka dengan para perawat, pasien dan keluarga pasien yang ada di Puskesmas Herlang. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mengetahui permasalahan para perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik kepada pasien, agar tidak terjadi simpangsiur atau tidak benar/tidak sesuai. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada perawat, pasien dan keluarga pasien dijawab, didengarkan secara teliti dan mencatat segala hal yang dikemukakan oleh informan tersebut. Teknik dokumentasi dilakukan berupa foto, foto yang dimasukkan dalam lampiran, foto yang menggambarkan keadaan Puskesmas tersebut dan perawat, pasien dan keluarga pasien yang menjadi informan, dokumen resmi yang diperlihatkan oleh sekretaris Puskesmas Herlang, dari teknik dokumentasi menjadi hasil penelitian yang dilakukan peneliti sehingga menjadikan semakin jelas dan kredibel karena didukung oleh foto-foto.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan deskriptif kualitatif. Analisis data kualitatif menurut Bogdan dan Bilken dalam (Moleong, 2014) merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola,

mensintesiskannya, mencari dan menentukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Penelitian ini data yang diperoleh dilapangan dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman dalam Prastowo (Prastowo A, 2012) yaitu melalui proses pengolahan data dengan tahapan data reduction, data display, dan conclusion or verification dan triangulasi.

a. Data reduction (reduksi data)

Merangkum hal-hal pokok menjadi beberapa pertanyaan lalu diajukan kepada perawat yang mempermudah peneliti dalam melakukan mengumpulkan data dan memperoleh gambaran jelas tentang pengaruh komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien.

b. Data display (penyajian data)

Data yang diperoleh mampu menjelaskan permasalahan apa yang terjadi di Puskesmas Herlang yang diuraikan secara singkat namun mampu menjekaskan hal yang terjadi.

c. Conclusion or verification (kesimpulan atau verifikasi data)

Temuan baru menjadi tidak remang-remang lagi, namun menjadi jelas letak kendala-kendala yang terjadi di tempat penelitian, yang di dukung dengan data resmi, dokumentasi sehingga penilit dapat menarik kesimpulan diadakan dengan penyajian data teks yang bersifat naratif.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien di Puskesmas Herlang telah berjalan dengan baik. Hal ini tercermin dari cara perawat menyambut pasien dengan ekspresi wajah yang menyenangkan, komunikasi yang lembut, serta kesabaran dalam mendengarkan keluhan-keluhan pasien dan memberikan

tanggapan yang mudah dipahami pasien dengan tetap memperhatikan bahasa yang santun. Salah satu perawat menyatakan bahwa "Kami berusaha menyambut pasien dengan senyuman, tutur kata yang lembut, dan mendengarkan keluhan mereka dengan penuh perhatian. Hal ini penting agar pasien merasa nyaman dan terbuka untuk menceritakan kondisinya". Hal serupa juga diungkapkan oleh salah satu pasien "Perawat di sini sangat ramah dan sabar dalam melayani kami. Mereka mendengarkan dengan baik apa yang kami keluhkan dan memberikan penjelasan yang mudah dimengerti."

Meskipun komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien secara umum sudah berjalan dengan baik, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang dihadapi, antara lain (perbedaan bahasa) terdapat perbedaan bahasa antara perawat dan pasien, sehingga menghambat pemahaman yang efektif, (mimik wajah) beberapa pasien menunjukkan mimik wajah yang kurang bersahabat kepada perawat, sehingga menghambat terjalannya komunikasi yang terapeutik, (perbedaan kondisi psikologis) seringkali terjadi ketidaksesuaian antara kondisi psikologis perawat dan pasien, misalnya perbedaan intonasi suara, yang dapat menghambat komunikasi yang efektif, (pengetahuan keluarga pasien) keluarga pasien terkadang merasa lebih tahu tentang kondisi pasien dibandingkan perawat, sehingga menimbulkan kendala dalam komunikasi terapeutik. Salah satu perawat mengungkapkan "Terkadang kami mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan pasien karena perbedaan bahasa atau kondisi psikologis yang tidak cocok. Kami juga seringkali mendapat masukan dari keluarga pasien yang merasa lebih tahu tentang kondisi pasien."

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien di Puskesmas Herlang secara umum telah berjalan dengan baik. Perawat berusaha menyambut pasien dengan hangat, komunikasi yang lembut, serta kesabaran dalam mendengarkan dan menanggapi keluhan pasien. Hal ini sejalan dengan konsep

komunikasi terapeutik yang menekankan pada pembentukan hubungan saling percaya, empati, penerimaan, dan sikap terbuka antara perawat dan pasien (Perry & Potter, 2005).

Meskipun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa kendala yang dihadapi, seperti perbedaan bahasa, mimik wajah pasien yang kurang bersahabat, perbedaan kondisi psikologis, serta peran keluarga pasien yang terkadang menghambat komunikasi terapeutik. Kendala-kendala ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa faktor bahasa, kondisi psikologis, serta peran keluarga dapat menjadi hambatan dalam komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien (Budiono, 2016).

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, perawat perlu meningkatkan kemampuan komunikasi, memahami latar belakang pasien, serta melibatkan keluarga pasien secara konstruktif dalam proses perawatan. Pelatihan komunikasi terapeutik yang berkelanjutan bagi perawat juga dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas komunikasi terapeutik di Puskesmas Herlang.

Komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien di Puskesmas Herlang secara umum telah berjalan dengan baik, tercermin dari cara perawat menyambut pasien, komunikasi yang lembut, serta kesabaran dalam mendengarkan dan menanggapi keluhan pasien. Namun, terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti perbedaan bahasa, mimik wajah pasien, perbedaan kondisi psikologis, serta peran keluarga pasien. Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, perlu adanya peningkatan kemampuan komunikasi perawat, pemahaman terhadap latar belakang pasien, serta pelibatan keluarga pasien secara konstruktif dalam proses perawatan.

4. Kesimpulan

Penelitian yang penulis lakukan mengenai komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien di puskesmas herlang menghasilkan beberapa kesimpulan:

1. Hasil penelitian di Puskesmas Herlang menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien, telah berlangsung dengan baik. Hal ini tercermin dari cara penyambutan perawat terhadap pasien dengan ekspresi wajah yang menyenangkan komunikasi yang lembut kepada pasien, serta kesabaran dalam mendengarkan berbagai keluhan-keluhan pasien, memberikan tanggapan balik yang mudah dimengerti oleh pasien dengan tetap memperhatikan bahasa yang santun
2. Faktor yang menghambat terjadinya komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien di Puskesmas Herlang yaitu: penggunaan bahasa, mimik wajah pasien kurang baik kepada perawat, keadaan psikologi perawat dan pasien seringkali mengalami ketidakcocokan misalnya intonasi suara serta pengetahuan keluarga yang lebih tau dari perawat termasuk kendala yang dirasakan perawat.

Daftar Pustaka

- Andi Prastowo. 2012. *Metode Penelitian Penelitian Kualitatif Dalam Persektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta : Ar-ruzzmedia.
- Aw Suranto. 2018. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Budiono, S. B. P. (2016). *Konsep Dasar Keperawatan* (D. R. Parman S (ed.)). Bumi Medika.
- Damaiyanti, Mukhrupah. 2010. *Komunikasi Terapeutik Dalam Praktik Keperawatan*. Bandung: Reflika Aditama.
- Fitri, E. Y., Herliawati, H., & Wahyuni, D. (2020). Pengembangan Perencanaan Pulang Model Lima. *Jurnal Kesehatan Saemakers PERDANA*, 3(2), 186-197. <http://ojs.ukmc.ac.id/index.php/JOH%0APENGEMBANGAN>
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Moleong, L. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Remaja Rosda Karya.
- Mundakir, M. (2016). *Komunikasi Pelayanan Kesehatan*.
- Nisya Rifiani & Hartanti Sulihandari. *Prinsip-Prinsip Dasar Keperawatan*. Jakarta Timur: Dunia Cerdas. 2013
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan (EdisiRevisi)*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Nurjannah. 2005. *Komunikasi Terapeutik (Dasar-Dasar Komunikasi Bagi Perawat)*. Moncomedia.
- Perry & Potter. (2005). *Buku Fundamental Keperawatan (Konsep,proses)*.
- Prastowo A. (2012). *Panduan Kreatif Membuat Bahan Ajar Inovatif*. Diva Press.
- Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.Rosdakarya.
- Reni Agustina Harahap & Fauzia Eka Putra. 2019. *Komunikasi Kesehatan*. . Jakarta: Prenadamedia Grup
- Sinambela dkk,2008. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta : Bumi Aksara
- Suciati. *Psikologi Komunikasi Sebuah Tinjauan Teoritis dan Perspektif Islam*.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*,