

**Pola Komunikasi Perawat dan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Haji Jakarta**

Oleh:

**Mohamad Wahyu Subakti¹, Noviawan Rasyid Ohorella², Edy Prihantoro³,
Dwi Asih Haryanti⁴**AKMRTV Jakarta¹, Universitas Gunadarma^{2, 3, 4}Email: subaktiw74@gmail.com¹, noviawanrasyid@gmail.com²,
edipri@staff.gunadarma.ac.id³, dwi_asih@staff.gunadarma.ac.id⁴**Abstract**

This study aims to determine and describe the Communication Pattern of Nurses and Patients at the Jakarta Hajj Hospital. Researchers use Communication Accommodation Theory to see the occurrence of interactive communication between nurses and patients, each individual tends to make accommodations to achieve certain goals. This study uses a qualitative approach through observation and in-depth interviews, which are then described descriptively. Based on the analysis of researchers who focused on interpersonal communication patterns showed communication between nurses and patients at Haji Hospital Jakarta. seen from the positive attitude indicators, support and equality have gone well. However, the indicators of openness and empathy have not been done well, because there are still patients who are not open to nurses and the relationship between nurses and patients is only on the outermost layer or not intimate.

Keywords: *Communication Patterns, Nurses and Patients, Hospitals..***I. Pendahuluan**

Pada dasarnya manusia merupakan individu yang memiliki pemikiran terhadap baik buruknya suatu hal yang dilihat dan dirasakan. Dalam memenuhi kebutuhan manusia untuk bersosial perlu adanya suatu komunikasi atau interaksi antar sesama manusia. Sebagai *Homo Social* Manusia pada dasarnya harus dapat memenuhi kebutuhan berupa sosialisasi dan berkomunikasi dengan yang lain dalam lingkungan sekitarnya. Komunikasi yang terjalin dalam berinteraksi memerlukan alat, dimana dalam hal ini adalah komponen Bahasa yang digunakan. Pada dasarnya Bahasa dipengaruhi oleh berbagai komponen salah satunya tempa dan situasi (Abdillah, 2020).

Tujuan dalam proses berkomunikasi yaitu untuk mengharapkan suatu perubahan berupa menambahkan pengetahuan, merubah dan memperkuat pendapat, serta merubah sikap dan perilaku komunikan Untuk melakukan komunikasi dengan baik, kita harus



mengetahui situasi dan kondisi serta karakteristik lawan bicara kita, sebagaimana kita ketahui bahwa setiap manusia biasanya menjadi sangat sensitif pada bahasa tubuh, ekspresi wajah, postur, gerakan, intonasi suara dan lainnya. Bentuk komunikasi yang dilakukan perawat dan pasien yaitu komunikasi antarpribadi. Melihat adanya komunikasi dan juga interaksi yang terjadi, hal ini ditandai dengan adanya saling menukar perilaku, perasaan, pemikiran, dan juga pengalaman dalam membentuk hubungan komunikasi yang diinginkan (Sumangkut, 2019).

Penelitian terdahulu yang dilakukan Junianti, Erawan, dan Dwifayani (2018), menjelaskan bahwa dalam komunikasi yang terjalin, perawat memposisikan dirinya sesuai dengan kesetaraan baik umur dan juga pengalaman. Hal ini juga terjadi saat perawat harus memposisikan diri mengurus atau berkomunikasi dengan pasien yang secara umur lebih muda atau lebih tua. Hal ini digunakan untuk memperlancar komunikasi dan interaksi yang dijalani. Dapat diartikan bahwa pola komunikasi sangat mempengaruhi atau mampu menjadi dasar dalam hubungan antar pribadi.

Kusdinar (2020), pola komunikasi didefinisikan sebagai suatu model yang didalamnya terdapat berbagai peraturan dalam berkomunikasi dan berinteraksi. Diharapkan dengan pola komunikasi yang digunakan dapat sistematis dan juga logis. Sehingga apa yang disampaikan dan diterima oleh lawan bicara dapat mencapai suatu kesepakatan bersama.

Teori Akomodasi Komunikasi atau Communication Accomodation Theory yang biasa disingkat dengan CAT adalah teori yang diperkenalkan oleh Howard Giles. Teori ini berpijak pada premis bahwa ketika pembicara berinteraksi, mereka menyesuaikan pembicaraan, pola vokal, dan/atau tindak-tanduk mereka untuk mengakomodasi orang lain. Giles dan koleganya yakin bahwa ketika pembicara memiliki berbagai alasan untuk mengakomodasi orang lain (West, 2008).

Teori ini mengacu pada adaptasi interpersonal. Ketika dua orang sedang berkomunikasi, tiap individu cenderung melakukan akomodasi untuk mencapai tujuan tertentu. Misalnya menyesuaikan bahasa, aksen, bahasa tubuhnya sebagai respon komunikasi terhadap lawan bicaranya. Ini berarti individu menyesuaikan bentuk komunikasi verbal dan non-verbal dalam proses komunikasi tersebut.



II. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Sugiyono (2016) mendefinisikan penelitian kualitatif adalah sebuah aktivitas yang memposisikan peneliti di dalam penelitiannya. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif. Teknik analisis data memiliki fungsi sebagai pengarah dalam menjawab permasalahan yang ditelaah. Peneliti menggunakan analisis data ini dengan tujuan untuk mendeskripsikan data yang dikumpulkan baik melalui observasi, wawancara, dan dokumen sehingga dapat memberikan kejelasan.

III. Pembahasan

1. Proses Percakapan

Percakapan sangat penting dalam berkomunikasi dengan adanya percakapan dapat mengetahui kelebihan, kekurangan, kesempatan, dan ancaman yang ada di pasien yang sedang menginap di ruang rawat inap dan akan tahu bagaimana kondisi pasien yang sekarang dan ini akan membantu untuk merancang strategi komunikasi yang efektif. Hal ini diperjelas dalam wawancara:

“Jadi sebuah percakapan itu sangatlah penting mas karena percakapan adalah tehnik yang paling dasar dalam berkomunikasi ke pasien, selain dengan komunikasi terapeutik kita sebagai perawat punya cara tersendiri agar komunikasi kita dengan pasien itu menghasilkan apa yang kita inginkan dan alhamdulillah dengan percakapan juga semua hal yang kita tidak tau menjadi tau, tetapi percuma bila sebuah percakapan kalau kita tidak tau biodata seorang pasien”. (Wawancara Vani Suningsig perawat Rumah Sakit Haji Jakarta).

Dari pemaparan perawat Rumah Sakit Haji Jakarta sebagai informan kunci pertama menyimpulkan dan menjelaskan bahwa dalam sebuah percakapan terhadap pasien bila kita tidak tau bagaimana biodata sipasien, terasa sia-sia kita melakukan percakapan.



Selanjutnya peneliti juga menayakan hal yang sama mengenai materi wawancara kepada perawat kedua Rumah Sakit Haji Jakarta. Hal ini di perjelas dalam wawancara :

“Berkomunikasi dalam dunia keperawatan sangatlah penting mas, yaitu salah satunya melakukan percakapan terhadap pasien. Ketika kita melakukan percakapan terhadap pasien kita sebagai perawat harus dengan yakin, karena dengan keyakinan itu bisa menghasilkan pasien percaya/yakin terhadap perlakuan kita ke pasien dan untuk membedakan pasien yang tidak yakin terhadap kita yaitu dari feedback pasien ke kita, biasanya yang saya alamin yaitu pasien hanya iya – iya saja tetapi tidak terlihat progress ditubuhnya”. (Wawancara Sri Lilis Surayaningsih perawat Rumah Sakit Haji Jakarta).

Dari pemaparan perawat Rumah Sakit Haji Jakarta sebagai informan kunci kedua menyimpulkan dan menjelaskan bahwa dalam dunia keperawatan sangat lah penting kita berkomunikasi, contoh dari berkomunikasi yaitu melalui percakapan dan kita sebagai perawat bisa membedakan pasien yang tidak percaya terhadap percakapan yang kita lakukan yaitu dengan melihat feedback pasien kekita. Selanjutnya peneliti juga menayakan hal yang sama mengenai materi wawancara kepada perawat ketiga Rumah Sakit Haji Jakarta. Hal ini di perjelas dalam wawancara :

“Kita sebagai perawat hanya lah dengan berkomunikasi cara untuk mendapatkan empati dari pasien, yaitu contohnya percakapan. Kita sebagai perawat harus berkerja dengan professional jangan sampai hal pribadi kita ikut campur dengan percakapan kita ke pasien, karena jika hal pribadi kita kaitkan dengan percakapan terhadap pasien, tidak akan menemukan jalan keluar”. (hasil wawancara Catur Wulandari perawat Rumah Sakit Haji Jakarta).

2. Proses Persepsi dan Evaluasi

Dalam pemahaman proses ini, poin utama adalah mengukur tingkat efektivitas dan juga produktivitas suatu program. Berikut hasil wawancara dari Informan kunci selaku perawat Rumah Sakit Haji Jakarta:

“Kegiatan yang pasti akan dilakukan oleh perawat yaitu dengan mengevaluasi yang sudah kita kerjakan dari pasien, setelah sudah kita evaluasi hal yang kita lakukan selanjutnya adalah melakukan yang lebih dari sebelumnya”. (hasil wawancara Vani suningsih perawat Rumah Sakit Haji Jakarta).

Dari pemaparan perawat Rumah Sakit Haji Jakarta sebagai informan kunci pertama menyimpulkan dan menjelaskan bahwa kegiatan yang wajib dilakukan oleh perawat



setelah memeriksa pasien aialah dengan melakukan evaluasi dikarenakan dengan melakukan evaluasi kita sebagai perawat tau, harus melakukan apa selanjutnya. Selanjutnya peneliti juga menayakan hal yang sama mengenai materi wawancara kepada perawat kedua Rumah Sakit Haji Jakarta. Hal ini di perjelas dalam wawancara :

“Penting banget si mas evaluasi itu untuk di dunia keperawatan, hal yang biasa saya lakukan untuk evaluasi adalah dengan cek kondisi terbaru dan sudah sejauh mana kondisi tubuh dari awal sampai hari itu juga, jika kita tau bagaimana kondisi terkini pasien kita tau apa yang kita lakukan untuk selanjutnya”. (hasil wawancara perawat Sri Lilis Surayaningsih Rumah Sakit Haji Jakarta).

Dari pemaparan perawat Rumah Sakit Haji Jakarta sebagai informan kunci kedua menyimpulkan dan menjelaskan bahwa evaluasi yang sangat penting dilakukan ialah dengan cek kondisi tubuh pasien terkini, dengan kita mengetahui kondisi tubuh terkini pasien kita akan tau apa yang akan kita lakukan selanjutnya. Selanjutnya peneliti juga menayakan hal yang sama mengenai materi wawancara kepada perawat ketiga Rumah Sakit Haji Jakarta. Hal ini di perjelas dalam wawancara :

“Evaluasi yang ahrus saya lakukan ialah mengevaluasi cara berkomunikasi saya dengan pasien apakah sudah baik/belum, cara yang palingg tepat adalah melihat respon dari pasien apakah muncul feedback yang baik atau malah tidak ada feedbacknya”. (hasil wawancara Catur Wulandari perawat Rumah Sakit Haji Jakarta).

Dari pemaparan perawat Rumah Sakit Haji Jakarta sebagai informan kunci ketiga menyimpulkan dan menjelaskan bahwa hal yang wajib dievaluasi adalah cara bagaimana kita berkomunikasi dengan pasien dan acara agar kita mengetahui berhasil atau tidaknya komunikasi kita bisa dilihat dari feedback yang diberikan oleh pasien. Selanjutnya peneliti juga menayakan hal yang sama mengenai materi wawancara pasien pertama Rumah Sakit Haji Jakarta. Hal ini di perjelas dalam wawancara :

“Hal yang harus kita lakukan adalah menilai proses kerja dari perawat, contohnya apakah ada perkembangan dari tubuh kita atau malah tidak ada perubahan yang terjadi dan sebaiknya kita sebagai pasien yang baik harus bisa memberikan komunikasi yang baik juga terhadap perawat”. (hasil wawancara Dinara Safa Choirunnisa pasien Rumah Sakit Haji Jakarta).



Dari pemaparan perawat Rumah Sakit Haji Jakarta sebagai informan kunci keempat menyimpulkan dan menjelaskan bahwa evaluasi yang wajib kita lakukan adalah merasakan apakah tubuh kita membaik atau malah tidak sama sekali dan hal yang mungkin sepele namun sangat mempengaruhi komunikasi kita terhadap perawat adalah bagaimana respon kita ke perawat.

3. Proses Bahasa dan Perilaku

Komunikasi yang dilakukan dalam sebuah interaksi adalah representatif dari penggunaan Bahasa dan juga tindak perilaku yang diinginkan kepada lawan bicara. Berikut hasil wawancara dari Informan kunci selaku perawat Rumah Sakit Haji Jakarta:

“Di sebuah percakapan bila tidak menggunakan Bahasa yang baik, komunikasi pun tidak akan berjalan dengan baik. Jadi kita sebagai perawat yang mengandalkan komunikasi untuk merawat pasien harus memperhatikan sekali Bahasa yang kita pakai untuk pasien. Agar komunikasi yang kita lakukan berjalan dengan baik, kita sebagai perawat harus membaca biodata dari masing-masing pasien agar komunikasi berjalan sesuai yang kita harapkan”. (hasil wawancara perawat Vani Suningsig Rumah Sakit Haji Jakarta).

Dari pemaparan perawat Rumah Sakit Haji Jakarta sebagai informan kunci pertama menyimpulkan dan menjelaskan bahwa komunikasi dengan pasien jika tidak memperhatikan Bahasa yang benar akan terasa sia-sia dan Bahasa dari masing-masing pasien pun akan sangat mempengaruhi jalannya komunikasi. Selanjutnya peneliti juga menayakan hal yang sama mengenai materi wawancara kepada perawat kedua Rumah Sakit Haji Jakarta. Hal ini dijelaskan dalam wawancara :

“Bahasa sangat lah penting terhadap berkomunikasi dengan pasien, selain menggunakan Bahasa yang baik kita sebagai perawat harus bisa menggunakan Bahasa tubuh saat menghadapi pasien agar pasien makin paham dengan apa yang kita komunikasikan”. (hasil wawancara Sri Lilis Surayaningsih perawat Rumah Sakit Haji Jakarta).

Dari pemaparan perawat Rumah Sakit Haji Jakarta sebagai informan kunci kedua menyimpulkan dan menjelaskan bahwa berkomunikasi dengan pasien bukan Bahasa saja yang harus kita perhatikan namun dengan Bahasa tubuh harus kita perhatikan agar pasien makin mengerti apa yang kita sampaikan. Selanjutnya peneliti juga menayakan hal yang



sama mengenai materi wawancara kepada perawat ketiga Rumah Sakit Haji Jakarta. Hal ini di perjelas dalam wawancara :

“Bukan hanya bahasa yang baik yang kita gunakan dalam menghadapi, namun Bahasa yang mudah dipahami pun harus kita perhatikan agar pasien yang kita hadapi bisa mengerti meskipun hanya dengan Bahasa yang bertele – tele”. (hasil wawancara Catur Wulandari perawat Rumah Sakit Haji Jakarta).

Dari pemaparan perawat Rumah Sakit Haji Jakarta sebagai informan kunci ketiga menyimpulkan dan menjelaskan bahwa Bahasa yang baik itu tidak selalu menghasilkan komunikasi yang baik namun dengan Bahasa yang mudah dipahami pasien yang kita hadapi makin paham apa yang kita sampaikan untuk proses kesembuhan pasien. Selanjutnya peneliti juga menayakan hal yang sama mengenai materi wawancara kepada pasien Rumah Sakit Haji Jakarta. Hal ini di perjelas dalam wawancara :

“Bahasa yang disampaikan oleh perawat kepada kita untuk proses kesembuhan kit aitu sangatlah penting, agar apa yang disampaikan oleh perawat kita sebagai pasien mudah memahami dan yakin terhadap suatu Tindakan yang perawat lakukan ke kita”. (hasil wawancara Dinara Safa Choirunnisa pasien Rumah Sakit Haji Jakarta).

Dari pemaparan perawat Rumah Sakit Haji Jakarta sebagai informan kunci keempat menyimpulkan dan menjelaskan bahwa Bahasa yang digunakan perawat untuk proses penyembuhan kita sangat lah berpengaruh ke kita, karena dengan Bahasa yang digunakan oleh perawat kekita akan menjamin kesembuhan kita. Selanjutnya peneliti juga menayakan hal yang sama mengenai materi wawancara kepada pasien kedua Rumah Sakit Haji Jakarta. Hal ini di perjelas dalam wawancara :

“Bahasa yang digunakan perawat sangatlah penting, bukan hanya kita tau apa yang disampaikan perawat, kita sebagai pasien pun akan memahami sifat dari perawat itu dan kita pasien akan merasa yakin dengan apa yang sudah disampaikan oleh perawat”. (hasil wawancara Muhammad Yasdiq Raizal Hadianadalah pasien Rumah Sakit Haji Jakarta).

Dari pemaparan perawat Rumah Sakit Haji Jakarta sebagai informan kunci kelima menyimpulkan dan menjelaskan bahwa Bahasa yang baik bukan hanya menghasilkan komunikasi yang baik namun kita sebagai pasien bisa membaca sifat dari perawat tersebut. Penelitian ini terkait dengan Strategi Komunikasi perawat dan pasien. Merujuk



pada pengamatan, observasi langsung, dan wawancara mendalam dengan 6 informan bahwa dalam Strategi Komunikasi yang diangkat dalam komunikasi antara perawat dan pasien.

Hal yang menjadi dasar konsep pengembangan strategi komunikasi perawat dan pasien adalah dengan menitikberatkan pada strategi komunikasi interpersonal terhadap perawat dalam bercakap dan berbahasa yang baik terhadap pasien. Untuk mengembangkan dan melakukan komunikasi semua ini diperlukan strategi komunikasi interpersonal, percakapan, evaluasi Bahasa dan norma dari perawat dan pasien agar menemukan jalan keluarnya. Penelitian ini jika dikaitkan dengan teori Akomodasi komunikasi adalah bagaimana perawat melakukan komunikasi interpersonal terhadap pasien agar dapat menemukan jalan keluar dari perawat dan pasien contohnya perawat akan melakukan semaksimal mungkin untuk menemukan jalan keluar yaitu dengan pasien sembuh dan untuk pasien yang ingin sembuh, pasien ahrus paham dan menjalankan semua perintah yang sudah diberikan oleh perawat agar tujuan dia mengunjungi rumah sakit untuk sembuh.

Penelitian terdahulu yang kedua dilakukan Cinthya, Antonius (2019) Bahwa peran komunikasi antarpribadi perawat dengan pasien gangguan jiwa yaitu, komunikasi antarpribadi berperan dalam memberikan informasi atau pesan antara perawat dengan pasien gangguan jiwa, komunikasi antarpribadi berperan untuk membina hubungan yang baik antara perawat dengan pasien gangguan jiwa, komunikasi antarpribadi berperan dalam membangun kepercayaan antara perawat dengan pasien gangguan jiwa, dan komunikasi antarpribadi berperan menghilangkan rasa kecurigaan pasien terhadap perawat.

IV. Penutup

Pelayanan keperawatan Rumah Sakit Haji Jakarta selalu selalu mendapatkan feedback yang baik dari pasien dan sebuah kepuasan saat dirawat di Rumah Sakit Haji Jakarata, bukan hanya perawat yang mendapatkan nilai positif dari pasien namun Rumah Sakitnya pun mendapatkan nilai positif karena sudah berhasil memilih perawat yang melakukan pekerjaannya sesuai norma yang sudah diatur. Pola komunikasi yang terjadi



dalam komunikasi perawat dan pasien ini ada pada pemahaman diri sendiri dan kemampuan untuk menginterpretasikan pikiran dan perilaku dalam berinteraksi. Komunikasi interpersonal antara perawat dan pasien merupakan keseimbangan dalam pelayanan, komunikasi yang baik akan memaksimalkan pelayanan karena informasi tersampaikan dengan jelas, dari ada tiga komunikasi interpersonal percakapan, dialog dan wawancara.

Daftar Pustaka

- Abdillah, Hadi & Tarwati, Kartika. (2020). *Penggunaan Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat Terhadap Pasien Dengan Masalah Waham Di PSBL Phalamarta Kabupaten Sukabumi*. Jurnal Ilmu Kesehatan Vol 14 No 1 Juni 2020.
- Iskandar, Abdul. K, Hairuddin & Halim, Harifuddin (2020). *Komunikasi Interpersonal Tenaga Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. Jurnal Ilmiah Umum dan Kesehatan Aisyiyah. Vol 5 No 2 Desember 2020.
- Junianti, Elvi. Erawan, Endang & Dwifayani, Kadek. (2018). *Komunikasi Interpersonal Antara Perawat Dan Pasien Lansia Di RSUD Aji Muhammad Parikesit Tenggarong*. Jurnal Ilmu Komunikasi Vol 6 No 4 2018.
- Kusdinar, Yudha & Widiastuti, Nela. (2020). *Membangun Pola Komunikasi Berbantuan Teknologi Komunikasi "Slack"*. Jurnal Media Komunikasi FPIPS Vol 19 No 2 Agustus 2020.
- Paramita, Sinta. Utami, Lusiana & Sari, Wulan. (2019). *Peran Komunikasi Kesehatan Dalam Pelayanan Rumah Sakit Melalui "Health Public Relations"*. Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia Vol 2 No 2 November 2019.
- Purba, Kevin & Rahardjo, Tunomo. (2020). *Pengelolaan Hubungan Antara Dokter Dan Pasien Dalam Konteks Komunikasi Terapeutik*. Jurnal Interaksi Online Vol 8 No 4 2020.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.



-
- Sumangkut, Cinthya. Boham, Antonius & Marentek, Eva. (2019). *Peran Komunikasi Antar Pribadi Perawat Dengan Pasien Gangguan Jiwa Di Rumah Sakit Ratumbuysang Manado*. Jurnal Acta Diurna Komunikasi Vol 8 No 1 2019.
- West, Richard & Turner, Lynn H. (2008). *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.