

Graphical abstract



KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PERAWAT DAN PASIEN RAWAT INAP DALAM PEMBERIAN PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJJA ANDI DEPU KABUPATEN POLEWALI MANDAR

¹Reskiawan, ²Muhammad Massyat, ³Masyhadiah, ⁴Achmad Sulfikar
^{1,2,3}Universitas Al Asyariah Mandar, ⁴Institut Agama Islam Negeri Palopo

*Corresponding author
reskiawan038@gmail.com

Abstract

This study aims to find out how Interpersonal Communication Between Nurses and Inpatients in Providing Health Services at Hajja Andi Depu Regional General Hospital, Polewali Mandar Regency. The theory used in this study is the theory of intrapersonal communication by Joseph A. Devito.

The research method used is descriptive qualitative. Collecting data using interviews, observation, and documentation.

The results of this study are that nurses' interpersonal communication with inpatients in health services at the Hajja Andi Depu Regional General Hospital, Polewali Mandar Regency is carried out with openness by nurses by facilitating conditions for the emergence of patient openness, empathy is carried out by nurses to patients by giving attention and care. , Support is carried out by nurses to patients by accepting ideas and suggestions offered by patients, Positive Sense is carried out by nurses to patients by building enthusiasm, determination and patient confidence, Equality is carried out by nurses to patients by treating patients fairly and humane.

Keywords: Interpersonal Communication, Providing Health Services, Nurses and Patients

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Komunikasi Interpersonal Antara Perawat Dan Pasien Rawat Inap Dalam Pemberian Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Hajja Andi Depu Kabupaten Polewali Mandar. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komunikasi intrapersonal oleh Joseph A. Devito.

Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Adapun hasil penelitian ini bahwa Komunikasi Interpersonal Perawat Terhadap Pasien Rawat Inap Dalam Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Hajja Andi Depu Kabupaten Polewali Mandar dilaksanakan dengan Keterbukaan dilakukan oleh perawat dengan memfasilitasi kondisi munculnya keterbukaan pasien, Empati dilakukan oleh perawat kepada pasien dengan memberikan perhatian dan kepedulian, Dukungan dilakukan oleh perawat kepada pasien dengan yang dilakukan dengan menerima ide-ide dan saran yang di tawarkan oleh pasien, Rasa Positif dilakukan oleh perawat kepada pasien dengan membangun semangat, tekad dan keyakinan pasien, Kesamaan dilakukan oleh perawat kepada pasien dengan memperlakukan pasien dengan adil dan manusiawi.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Pemberian Pelayanan Kesehatan, Perawat dan Pasien

Article history

DOI:

Received :2022 | Received in revised form :2022 | Accepted :2022

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai wadah sosial yang hidup dalam bentuk organisasi merupakan wadah masyarakat, tempat hidup dan berkembang dengan hubungannya yang bersifat timbal balik. Artinya bahwa rumah sakit dan masyarakat terdapat hubungan yang tak terpisahkan. Keduanya terdapat hubungan saling memberi dan saling menerima. Dalam proses hubungan timbal balik tersebut muncul sebuah komunikasi yang biasa terjadi antara dokter dan paramedis dengan pasien. Rumah sakit sebagai instrumen pemberi pelayanan harus mampu merespon tuntutan yang berkembang agar mampu bersaing dengan institusi pemberi pelayanan bagi masyarakat. (Erik P. Eckholm, 2012 : hal. 12)

Dalam kebutuhannya dengan adanya pola pikir komunikasi sangat penting untuk dapat melakukan interaksi dengan yang lainnya karena dikatakan manusia adalah makhluk sosial tidak akan terlepas dengan adanya komunikasi yang baik kepada sesamanya. Sehingga dengan mudah akan dapat menyampaikan tentang hal apa yang di inginkan dalam melakukan komunikasi yang baik, sehingga dalam organisasi dapat dikatakan berkembang dengan mudahnya dalam penyampaian informasi yang dilakukan dengan membutuhkan pola komunikasi yang baik dengan melakukan penyuluhan terhadap pertanian yang ada yang akan membutuhkan pola komunikasi yang baik sehingga dapat dengan mudah melakukan penyuluhan terhadap petani. Kebutuhan dalam menyampaikan pendapatnya dalam penyuluhan yang dilakukan, maka setiap individu akan dapat mencapai pemahaman bersama dengan baik dan akan merupakan hasil komunikasi, dan mendorong orang untuk berpikir dengan cara baru. (Anastasya, G., Massyat, M., & Syaeba, M. 2021)

Komunikasi merupakan kegiatan kehidupan manusia yang dengan cara ini membentuk kegiatan bersama dengan lainnya dimana-mana yang mempunyai predikat *zoon politicon* (makhluk yang selalu hidup bersama). (Komaruddin, 2010 : 301)

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan penyampaian informasi antara-individu atau kelompok, baik secara verbal maupun non-verbal yang dapat menimbulkan respons timbal balik antara pengirim dan penerima informasi (Pryanto 2010: 7)

Komunikasi interpersonal, dapat meningkatkan hubungan kemanusiaan diantara pihak-pihak yang berkomunikasi. Dalam hidup bermasyarakat seseorang bisa memperoleh kemudahan dalam hidupnya karena memiliki pasangan hidup. Melalui komunikasi interpersonal juga dapat berusaha membina hubungan baik, sehingga menghindari dan mengatasi terjadinya konflik-konflik yang terjadi. (Hafied Cangara, 2015:36)

Pelayanan kesehatan menurut Depkes RI adalah upaya untuk menyelenggarakan perorangan atau bersama-sama dalam organisasi untuk mencegah dan meningkatkan kesehatan, memelihara serta menyembuhkan penyakit dan juga memulihkan kesehatan perorangan, kelompok, keluarga ataupun publik masyarakat. (Liviah, 2019)

RSUD Daerah Hajja Andi Depu adalah salah satu Rumah sakit yang terdapat di Kabupaten Polewali Mandar. Rumah sakit ini melayani kurang lebih 700 pasien setiap harinya dan dibagian rawat inap pun dalam sehari kurang lebih ada 200 pasien setiap harinya. Di RSUD Hajja Andi Depu berinteraksi disetiap pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien khususnya pada rawat inap, para perawat berinteraksi sesuai keluhan pasiennya. Banyaknya pasien yang datang di Rumah sakit ini menuntut pelayanan maksimal dari pihak perawat sesuai dengan tujuan memberikan pengobatan dan penyembuhan dengan karakter pasien yang berbeda, perawat hadir sebagai profesi yang setiap saat berkomunikasi dengan pasien tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas maka Penulis tertarik ingin membahas masalah ini dalam sebuah bentuk skripsi yang berjudul “Komunikasi Interpersonal Antara Perawat Dan Pasien Rawat Inap Dalam Pemberian Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Hajja Andi Depu Kabupaten Polewali Mandar”

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara alamiah dalam memperoleh data berguna untuk tujuan tertentu. Data yang di dapat dari penelitian ini digunakan untuk memecahkan, memahami, serta mengantisipasi masalah yang sangat menunjang pada penyusunan hasil penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang sifatnya kualitatif. penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. (Moleong, Metode Penelitian Kualitatif, 2011)

Penelitian kualitatif merupakan metode yang berdasar pada filsafat positivisme, sedangkan untuk meneliti pada objek alamiah, dimana peneliti ialah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi (gabungan). Analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi. (Sugiyono, 2011)

Informan Penelitian

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Subyek yang dipilih menjadi sampel sesuai dengan ciri-ciri khusus yang dimiliki sampel. Menurut (Amirullah, 2015) Purposive sampling merupakan salah satu bentuk dari convenience sampling yang dimana dalam teknik ini sampel dipilih berdasarkan penilaian atau pandangan dari para ahli berdasarkan tujuan dan maksud penelitian. Yang menjadi sampel pada penelitian ini yaitu anak yang berumur 12 sampai 14 tahun yang berada di Lingkungan Patoke Kelurahan Sulewang.

Sumber Data

Sumber data penelitian adalah subyek dari mana data diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data, yaitu:

1. Data primer

1. Data Primer

Data primer yaitu semua data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian berupa hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan demikian, data dan informasi yang diperoleh adalah data yang validasinya dapat dipertanggung jawabkan. Penelitian ini menggunakan penelitian interpretif kualitatif yakni suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menginterpretasikan suatu fenomena yang terjadi di lapangan. Untuk mendapatkan informasi atau data yang valid dari pertanyaan yang diberikan pada orang yang memiliki pengetahuan tentang interaksi Perawat dan Pasien dalam pelayanan rawat inap

2. Data Sekunder

Data yang sudah ada sebelumnya diketahui dari literatur, atau referensi seperti dokumen atau buku yang berisi tentang data mengenai kejadian dilapangan dan di penelitian ini peneliti juga mencoba mencari data dengan membaca banyak literasi informasi dari apa saja untuk melengkapi data yang sudah ada, agar dapat membuat pembaca semakin paham akan maksud peneliti.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2007: 62). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi yaitu pengamatan secara langsung di lokasi penelitian guna memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti.

2. Wawancara

Wawancara yaitu suatu cara untuk mendapatkan dan mengumpulkan data melalui tanya jawab dan dialog atau diskusi dengan informan yang dianggap mengetahui banyak tentang obyek dan masalah penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pencatatan berbagai arsip dan dokumentasi yang ada hubungannya dengan penelitian.

Teknik Analisis Data

Dalam melakukan analisis data pada penelitian ini, peneliti mengacu pada tahapan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Herdiansyah, Haris (2010: 164) yaitu:

1. Pengumpulan data.

Pada tahap ini peneliti melakukan proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditentukan sejak awal.

2. Reduksi data (*Data reduction*).

Data yang telah diseleksi akan diolah dengan cara mereview dan menyatukan serta memformulasikan data, sehingga data yang sama dari hasil interview dan data non interview dapat dikategorisasikan untuk memudahkan informasi dalam proses analisis data.

3. Penyajian data (*Data display*).

Proses penyajian data dilakukan melalui penyusunan dan pengkategorisasian data yang diperoleh dari pengolahan data, sehingga penyatuan data tersebut dihubungkan dengan pola yang terdapat pada hasil temuan di lapangan yang selanjutnya akan di analisa oleh peneliti dengan berdasarkan teori yang relevan.

4. Tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi (*Conclusion drawing and verification*).

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Indikator dalam efektifitas komunikasi Interpersonal, yaitu:

a. Keterbukaan (*openess*)

Hubungan antara perawat dan pasien merupakan jantung pengelolaan yang efektif. Agar hubungan ini berhasil harus ada kepercayaan dan keterbukaan antara perawat dan pasien. Semakin tinggi kepercayaan yang diberikan pasien kepada perawat yang sedang merawatnya, maka cenderung membuat motivasi kerja bagi perawat makin tinggi. Dalam siklus konstruktif, kinerja yang tinggi disebabkan oleh kepercayaan yang tinggi dan siklus yang destruktif adalah terjadinya penurunan motivasi kerja yang dipengaruhi oleh menurunnya tingkat kepercayaan terhadap pelaku kerja.

Manakala perawat merasa bahwa pasien yang sedang dirawatnya tidak percaya pada mereka, maka perawat akan merespon dengan sedikit kebencian dan kurang kerelaan. Terkait persoalan tersebut (destruktif), dibutuhkan inisiatif antara perawat dan pasien untuk membangun kerjasama yang harmonis. Dalam pengembangan hubungan interpersonal, kerjasama yang terbangun antara pelaku komunikasi interpersonal akan menciptakan keterbukaan informasi seorang pasien, paling kurang mereka meyakini bahwa mereka tidak akan dihukum. Penyelesaian ini terletak pada hubungan yang dibuat, sehingga membuat orang merasa bahwa mereka tidak akan dihukum karena keterbukaannya.

b. Empati (*empathy*)

Empati sebagai kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu." Bersimpati, di pihak lain adalah merasakan bagi orang lain atau merasa ikut bersedih. Sedangkan berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya, berada di kapal yang sama dan merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama.

Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang.

Sebagai pelayan kesehatan, seorang perawat memang dituntut untuk melakukan sikap empati kepada pasien. Pelayan kesehatan prima akan dirasakan oleh pasien, ketika perawat mampu mengetahui dan berempati kepada penyakit yang sedang dialaminya.

c. Dukungan (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Kita memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap deskriptif, bukan evaluatif, spontan, bukan *strategic*, dan *provisional*, bukan sangat yakin. Dalam dukungan *social* yang perawat berikan kepada pasien terdapat rasa tanggung jawab yang tinggi didalamnya, yang mendorong untuk memberikan kenyamanan atas dasar keinginan ingin menyehatkan dan memberikan ketabahan bagi para pasien tersebut. Memberikan dukungan atas kesembuhan pasien merupakan bagian dari tugas seorang perawat. Sebelum memulai pelayanan medis, perawat sebaiknya melakukan komunikasi terlebih dahulu dengan pasiennya.

d. *Rasa Positif (positiveness)*

Kita mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal dengan sedikitnya dua cara: (1) menyatakan sikap positif dan (2) secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri.

Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Tidak ada yang lebih menyenangkan daripada berkomunikasi dengan orang yang tidak menikmati interaksi atau tidak bereaksi secara menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi.

e. *Kesetaraan (equality)*

Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai. Lebih kaya, lebih tampan atau cantik, atau lebih atletis daripada yang lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Dalam suatu hubungan interpersonal yang ditandai oleh kesetaraan, ketidak-sependapatan dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada daripada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain. Kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain.

Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain, atau menurut istilah Carl Rogers, kesetaraan meminta kita untuk memberikan "penghargaan positif tak bersyarat" kepada orang lain. Pada proses pelayanan di rumah sakit, tenaga medis yang di dalamnya ada dokter dan perawat harus bias membangun kesetaraan dengan pasien saat berinteraksi. Dalam hubungan interpersonal antara perawat dan pasien, dituntut untuk keduanya melakukan komunikasi dua arah, tujuannya untuk menciptakan *mutual understanding* (kesepahaman yang baik) saat berinteraksi. Seorang perawat membutuhkan informasi yang jelas dari pasien agar tindakannya dapat sesuai. Sementara pasien juga

membutuhkan pelayanan yang baik dari perawat dan dokter untuk kesembuhannya.

Pembahasan

Kesehatan merupakan salah satu faktor penting untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Banyak orang memiliki berbagai keluhan kesehatan akibat tidak mpedulikan kesehatan tubuhnya baik itu keluhan yang ringan hingga keluhan yang berat seperti, kegemukan, diabetes, penyakit jantung, masalah pencernaan dan sebagainya. Sistem kesehatan adalah tumpuan dari berbagai faktor yang kompleks dan saling berhubungan yang terdapat dalam negara, yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat pada setiap saat yang dibutuhkan.

Semua manusia semasa hidupnya terpaksa menghadapi berbagai masalah yang harus dicari penyelesaiannya, baik seseorang tersebut sudah dewasa maupun belum. Barang kali pada sebagian orang ada yang tidak mampu menemukan penyelesaiannya, oleh karena itu mencari bantuan dari seseorang ahli (Profesional) yang sesuai dengan kemampuan dan pengetahuannya pada bidang tertentu. Komunikasi kesehatan secara umum didefinisikan sebagai segala aspek dari komunikasi antarmanusia yang berhubungan dengan kesehatan. Komunikasi kesehatan secara khusus didefinisikan sebagai semua jenis komunikasi manusia yang isinya pesannya berkaitan dengan kesehatan. Komunikasi juga mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari manusia dimana manusia sebagai makhluk sosial yang saling berhubungan untuk memenuhi kebutuhannya. Kegiatan berkomunikasi juga dilakukan antara perawat dan pasien. Komunikasi merupakan proses yang dilakukan perawat dalam menjaga kerja sama yang baik dengan pasien dalam memenuhi kebutuhan kesehatan pasien, maupun dengan tenaga kesehatan yang lain dalam rangka mengatasi masalah pasien.

Kemampuan berkomunikasi yang efektif sangat membantu dalam upaya pemecahan masalah pasien, mempermudah pemberian bantuan pelayanan medis maupun pelayanan psikologis. Oleh karena itu komunikasi sangat penting untuk dipahami perawat. Peneliti telah berhasil melakukan wawancara dengan berbagai informan dari ruang perawatan yang berbeda yang sesuai dengan penelitian ini, lima diantaranya adalah perawat yang telah bekerja lebih dari dua tahun dan telah menerapkan komunikasi kesehatan kepada pasiennya dan tiga pasien yang sedang di rawat inap dan telah menerima komunikasi kesehatan dari perawat. Wawancara telah selesai dilakukan dan peneliti telah mendapatkan jawaban dari masing-masing informan. Setelah melakukan wawancara dengan informan, peneliti merasa data yang di dapat sudah jenuh, karena peneliti tidak mendapatkan hal baru dari beberapa informan. Hasil wawancara telah peneliti paparkan, dalam wawancara tersebut peneliti dapat melihat bagaimana komunikasi interpersonal perawat dalam menyampaikan komunikasi kesehatan kepada pasien sehingga pasien menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari.

Lima informan merupakan perawat di RSUD Hajja Andi Depu, yang telah berprofesi sebagai perawat selama 6 tahun sampai 8 tahun, dengan jangka waktu

yang demikian dapat dikatakan bahwa informan dalam penelitian ini telah memiliki pengalaman yang cukup sebagai perawat. Selain itu, empat informan lainnya adalah pasien RSUD Hajja Andi Depu, yang telah menerima komunikasi kesehatan dari perawat. Sehingga dapat dikatakan bahwa keempat informan sudah memiliki pengalaman dengan perawat dalam mengatasi masalah kesehatan pasien. Komunikasi antara dokter dan pasien adalah bentuk komunikasi kesehatan yang sifatnya interpersonal yang kompleks. Komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih secara tatap muka. Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan orang lain biasanya diantara dua orang yang dapat berlangsung diketahui balikkannya.

1. Keterbukaan (*openness*), adalah kemauan seseorang menanggapi dengan senang hati informasi yang diterima dalam menghadapi hubungan interpersonal. Keterbukaan merupakan komunikasi interpersonal penting sebagai landasan bahwa sudah terjadi hubungan saling percaya (*trust*). Dengan adanya hubungan saling percaya ini, biasanya komunikasi lebih nyaman untuk dilakukan dan masing-masing pihak bisa lebih terlebih secara personal. Tidak hanya itu, aspek keterbukaan ini penting karena menunjukkan bahwa komunikasi yang sedang kita lakukan memang mendapatkan respon baik. Begitu juga pada saat perawat Naswira, perawat Fitriani, perawat Mentari dan perawat Mahdiana yang merupakan informan peneliti mengaku bahwa ketika menerapkan komunikasi kesehatan kepada pasien melalui komunikasi interpersonal pasien sudah terbuka terhadap perawat dalam menyampaikan kondisi kesehatannya. Perawat Fitri mengatakan meskipun terdapat pasien yang malu untuk mengungkapkan kondisi kesehatannya, namun dengan beberapa cara seperti mengajak pasien berbicara bertatap muka, mengajak keluarga berkonsultasi dan sampai akhirnya melakukan tes darah. Dengan begitu akhirnya perawat dapat mengetahui permasalahan pasien tersebut. Perawat Muliana, perawat Asmarita, dan perawat Niswati mengatakan bahwa pasien yang mereka tangani terbuka dengan kondisi kesehatannya. Dengan begitu mereka dengan mudah melakukan tindakan, memberi edukasi dan komunikasi kesehatan sesuai yang dibutuhkan pasien.

Ibu Rianti, Bapak Hasis dan dan Ibu Najmia yang juga merupakan informan dalam penelitian ini, mengaku bahwa ketika melakukan komunikasi interpersonal dengan perawat dalam penerapan komunikasi kesehatan sudah terbuka mengenai kondisi kesehatan mereka.

2. Empati (*Empathy*), komunikasi interpersonal dapat berlangsung kondusif apabila komunikator (pengirim pesan) menunjukkan rasa empati pada komunikan (penerima pesan).

Menerapkan empati dalam komunikasi interpersonal merupakan sesuatu yang penting. Dalam komunikasi interpersonal tersebut, kita mesti memahami bahwa lawan komunikasi itu adalah manusia. Oleh karenanya, kita harus memandang bahwa mereka juga pasti memiliki perasaan. Apa yang akan kita sampaikan tentu juga sangat berpengaruh dengan proses penerimaan pesan tersebut. Hal tersebut

dialami oleh Naswira, perawat Fitriani, perawat Mentari dan perawat Mahdiana selaku perawat ketika mendengarkan pasien menyampaikan kondisi kesehatannya mereka selalu merasakan empati terhadap pasien. Rasa empati sangat berpengaruh untuk kenyamanan pasien dalam menyampaikan kondisi kesehatannya. Namun rasa empati yang ditunjukkan kepada pasien itu ada batasannya seperti yang dikatakan perawat Fitriani, masalah *gender* merupakan salah satu batasan menunjukkan rasa empati. Perawat wanita dengan pasien laki-laki dan sebaliknya tidak boleh berempati terlalu dalam karena akan mengganggu keprofesionalan kerja. Ekspresi yang diberikan antara perawat dan pasien yang berbeda *gender* berbeda dengan ekspresi yang diberikan perawat dan pasien sesama *gender* oleh sebab itu harus benar-benar dapat membatasi diri. Sedangkan menurut Perawat Muliana, perawat Asmarita, dan perawat Niswati rasa empati dibatasi karena tidak ingin pasien bertingkah laku terlalu jauh atau bersifat semenam-menam kepada perawat.

Bapak Nurdin, Bapak Akbar dan Bapak Jamal juga mengatakan bahwa ketika perawat melakukan komunikasi interpersonal untuk menyampaikan komunikasi kesehatan, mereka merasakan bahwa perawat berempati terhadap mereka. Sehingga mereka merasa nyaman ketika menyampaikan kondisi kesehatan dan merasa harus menerapkan komunikasi kesehatan yang disampaikan perawat.

3. Dukungan (*Supportiveness*), dalam komunikasi interpersonal diperlukan sikap memberi dukungan dari pihak komunikator, agar komunikan mau berpartisipasi dalam komunikasi.

Sikap mendukung adalah salah satu tugas perawat agar kesehatan pasien pulih. Naswira, perawat Fitriani, perawat Mentari dan perawat Mahdiana juga menyadari bahwa tugas mereka bukan hanya menyampaikan komunikasi kesehatan kepada pasien, tetapi juga harus benar-benar mendukung pasien untuk menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari agar komunikasi kesehatan yang disampaikan bermanfaat dan berjalan seperti tujuannya.

Ibu Rianti, Bapak Hasis dan dan Ibu Najmia juga mengatakan ketika melakukan komunikasi interpersonal dalam menyampaikan komunikasi kesehatan perawat memberikan dukungan kepada mereka, yaitu dalam bentuk motivasi dan selalu mengulangi komunikasi kesehatan yang mereka perlukan.

4. Rasa positif (*Positiveness*), sikap kita dalam komunikasi interpersonal dilakukan dengan dua cara, yakni menyatakan sikap positif dan secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi.

Perawat Naswira, perawat Fitriani, perawat Mentari dan perawat Mahdiana selaku perawat yang melakukan komunikasi interpersonal untuk menyampaikan komunikasi kesehatan menunjukkan rasa positifnya kepada pasien dengan mendengarkan pasien menyampaikan keluhan penyakit yang sedang diderita dan mendorong secara positif untuk pemulihan pasien.

Ibu Rianti, Bapak Hasis dan dan Ibu Najmia saat melakukan komunikasi interpersonal dalam menyampaikan komunikasi kesehatan mereka

merasakan bahwa perawat menanggapi mereka dan kondisi kesehatan mereka dengan positif.

5. Kesetaraan atau Kesamaan (*Equality*), Kesetaraan menggambarkan pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak menghargai, berguna dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

Komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Perawat Niswati, perawat Naswira, dan perawat Nurawaddah mengatakan bahwa ketika melakukan interpersonal untuk menyampaikan komunikasi kesehatan mereka selalu menempatkan posisi sesuai dengan status, umur dan pasien. Intinya mereka akan membuat pasien merasa nyaman ketika berbicara dengan pasien. Perawat Niswati yang bertugas di ruang rawat Tulip menempatkan posisinya sebagai teman jika sedang berkomunikasi dengan pasien yang berkonsultasi, perawat Naswira yang bekerja di ruang Perawatan Alamanda menunjukkan sikap kesetaraannya kepada pasien dengan memperlakukan pasien dengan sama, menampung semua keluhan dan tidak membedakan golongan perawatan pasien, baik yang menggunakan BPJS atau tidak ia memperlakukannya dengan sama, begitu juga dengan perawat Mahdiana pada saat menyampaikan komunikasi kesehatan ia menempatkan posisinya sebagai teman agar pasien merasa nyaman, dan perawat Nurawaddah yang bekerja di ruang rawat Kemuning menempatkan posisi sebagai teman dari orang tua anak dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti saat berkomunikasi dengan pasien anak.

Ibu Rianti mengatakan bahwa merasa senang saat berkomunikasi atau konsultasi masalah kesehatan dengan perawat dia merasa nyaman dan sudah ada kedekatan antara dirinya dengan perawat. Begitu juga dengan penjaga pasien bapak Nurdin merasa nyaman saat berkomunikasi dengan perawat, para perawat memberi pelayanan prima kepada bapak nurdin, dan bapak Akbar merasakan hal yang sama, ada rasa nyaman dan senang ketika berkomunikasi dengan perawat menurutnya perawat menyampaikan komunikasi kesehatan secara ramah, jelas dan selalu tersenyum.

Untuk membuat seseorang terbuka terhadap kita, salah satu caranya kita harus memiliki kedekatan dengan orang tersebut. Untuk menghasilkan keterbukaan tersebut perawat melakukannya dengan cara mengenal terlebih dahulu siapa yang menjadi teman bicaranya, seperti namanya, asal, status dan usia. Pendekatan tersebut melalui berkomunikasi dengan pasien, perawat Niswati mengatakan ketika sebelum melakukan pemeriksaan ia terlebih dahulu menanyakan biodata dari pasien, dan mengajak pasien bercerita seputar penyakit yang diderita, ketika pasien sudah nyaman maka komunikasi akan berjalan dengan efektif yang berarti sudah adanya kedekatan antar perawat dan pasien. Hal yang sama dilakukan dengan perawat Fitriani untuk menciptakan kedekatan ia terlebih dahulu mengenal siapa yang menjadi lawan bicaranya karena jika sudah mengenal maka menurutnya akan lebih mudah menyampaikan komunikasi kesehatan kepada pasien, begitu juga dengan perawat Nurawaddah untuk menciptakan kedekatan hal yang pertama dilakukan yaitu sikap ramah, dan menyambut pasien dengan baik, dengan

begitu pasien akan merasa nyaman dan akan mudah terbuka untuk bercerita mengenai kondisi kesehatannya. Tidak berbeda dengan yang dilakukan perawat Nurmayanti, ketika berhubungan dengan pasien pertama yang dilakukan adalah menyambut pasien dengan baik, membuat pasien merasa nyaman sehingga pasien merasa adanya hubungan interpersonal yang baik.

Setelah melakukan komunikasi interpersonal untuk menyampaikan komunikasi kesehatan tentunya perawat dapat mengetahui tentang kondisi kesehatan pasien di RSUD Hajja Andi Depu. Masing-masing perawat sudah pernah menerapkan berbagai komunikasi kesehatan kepada pasien. Beberapa komunikasi kesehatan yang telah diterapkan yaitu cara batuk dengan benar, cara mengatasi batu ginjal, cara membersihkan gigi dan mulut dan menjaga kesehatan jantung. Ibu Rianti, Ibu Najmia dan Bapak Akbar sebagai pasien menerapkan komunikasi kesehatan, Ibu Najmia yang mengalami batu ginjal merasa menyial tidak menerapkan hidup sehat, setelah mendapatkan komunikasi kesehatan dari perawat, ibu najmia telah menerapkannya dalam kehidupan sehari-harinya. Ia tidak lagi jajan sembarangan dan mengkomsumsi air sesuai kebutuhan tubuh. Perubahan yang dirasakan Ibu najmia setelah menerapkan komunikasi kesehatan sangat terlihat, wajahnya menjadi lebih ceria, dan akhirnya ia dapat kembali Beraktifitas dalam waktu dekat. Begitu juga dengan Ibu Rianti yang mengalami pembengkakan pada mulutnya. Ibu Rianti yang telah menerima komunikasi kesehatan dari perawat telah menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari. Ia tidak akan jajan sembarangan dan lebih menjaga kebersihan gigi dan mulut. Kedua pasien ini bertekad untuk menerapkan komunikasi kesehatan yang diterapkan perawat karena merasa kesehatan sangat mahal harganya.

Dalam hal komunikasi interpersonal, seluruh jawaban yang diberikan informan kepada peneliti sesuai dengan ciri-ciri efektivitas komunikasi interpersonal. Dimana pada dasarnya komunikasi interpersonal perawat dalam memahami kondisi kesehatan pasien dan dengan komunikasi interpersonal perawat mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan terhadap pasien. Hal ini bisa dilihat dari adanya keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, dan kesetaraan atau kesamaan yang terjadi antara perawat dan pasien yang sedang berkonsultasi mengenai kesehatan dirinya. Jawaban yang mereka berikan kepada peneliti secara keseluruhan memiliki kesamaan. Kesamaan tersebut terjadi karena mereka memahami dan menyadari arti pentingnya kesehatan dan menerapkan cara hidup sehat dalam kehidupan sehari-hari, oleh karena itu mereka bertekad untuk terus menjaga kesehatan dan menjalankan komunikasi kesehatan yang telah disampaikan perawat.

Komunikasi interpersonal perawat dan pasien untuk menyampaikan komunikasi kesehatan membuat pasien mengalami perubahan sikap, dan dapat menjadi manusia yang peduli dengan kesehatan.

Komunikasi interpersonal dalam menyampaikan komunikasi kesehatan antara perawat dan pasien sudah baik dan efektif, itu terlihat dari perawat yang terus menerus mengingatkan pasien untuk menerapkan komunikasi kesehatan dalam

kehidupan sehari-harinya dan pasien juga mengalami perubahan sikap dengan komunikasi kesehatan yang disampaikan oleh perawat, dari seorang pasien yang suka jajan sembarangan, kini berubah menjadi seseorang yang sudah lebih cermat dalam memilih sesuatu yang akan dikonsumsi. Keefektifan ini juga terlihat dari pasien mudah mengerti terhadap pesan yang disampaikan oleh perawat karena memang sudah memiliki hubungan interpersonal.

4. SIMPULAN

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa Komunikasi Interpersonal yang diterapkan di Rumah Sakit Umum Daerah Hajja Andi Depu Kabupaten Polewali Mandar terdiri atas empat fase, yaitu fase pra interaksi, fase tindakan, fase evaluasi, dan fase dokumentasi. Dimana dalam hasil penelitian penulis anggap telah berhasil dalam fase kerja perawat dalam memberikan 100% pelayanannya.

Berdasarkan hasil efektivitas komunikasi interpersonal antara perawat dengan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Hajja Andi Depu Kabupaten Polewali Mandar, maka peneliti menggunakan lima indikator dasar yaitu, keterbukaan (openness), empati (empathy), dukungan (supportiveness), Sifat positif (positiveness) dan kesetaraan (equality), dari hasil pengukuran kelima indikator tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektifitas Rumah Sakit Umum Daerah Hajja Andi Depu Kabupaten Polewali Mandar belum maksimal karena terdapat kekurangan pada pola komunikasi interpersonal dalam bentuk komunikasi terapeutik perawat, yang didasari oleh ketenangan perawat dalam mengkomunikasikan pesan yang menggambarkan terburu-burunya perawat dalam berkomunikasi dengan pasien.

Terdapat dua pokok persoalan yang menjadi kendala dalam penerapan komunikasi interpersonal antara perawat dan pasien terhadap tingkat pelayanan di RSUD Hajja Andi Depu Kabupaten Polewali Mandar yaitu, persoalan bahasa dan sikap pasien yang tidak kooperatif saat diajak berkomunikasi oleh perawat. Banyak pasien yang menggunakan bahasa daerah sebagai alat berkomunikasi sulit untuk difahami oleh perawat yang bukan berasal dari suku Mandar. Sementara itu, ketidak kooperatifan pasien saat berkomunikasi dengan perawat juga menjadi kendala dalam memberikan pelayanan prima. Alasannya, petugas medis akan cepat merespon pasien ketika mereka tahu keluhan para pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Anastasya, G., Massyat, M., & Syaeba, M. (2021). Pola Komunikasi Organisasi Balai Penyuluh Pertanian dalam Upaya Penyebaran Informasi Pertanian di Desa Buntubuda Kelurahan Mamasa, Kecamatan Mamasa. *Journal Pegguruang*, 3(2), 559-567.
- Amirullah. (2015). *Populasi dan Sampel*. 1-14. <https://doi.org/10.1007/BF00353157>
- Erik P. Eckholm, Masalah Kesehatan, Jakarta: PT. Gramedia, 2012
- Heriawan, S. (2016). Pola Komunikasi Kelompok Pada Komunitas Scooter "Vespa" Dalam Menjalinkan Hubungan Solidaritas (Studi Deskriptif Kualitatif

- Pada Komunitas Ikatan Scooter Wonogiri di Wonogiri) NASKAH. *Naskah Publikasi*, 53(9), 12.
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Cangara, H. (2015). Pengantar Ilmu Komunikasi Massa. *Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada*.
- Komarudin, H. (2010). *Financial governance and Indonesia's Reforestation Fund during the Soeharto and post-Soeharto periods, 1989-2009: A political economic analysis of lessons for REDD+* (Vol. 52). CIFOR.
- Liviah, 2019. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Uluweng*, Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Moleong, L. J. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Nurudin, N. (2017). *Perkembangan Teknologi Komunikasi*.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Young, K.S., dan Rogers, R. C, "the relationship between depression and internet addiction. *Cyberpsychology & Behavior*" 1,1998, available from <http://www.netaddiction.com/articles/symtoms.pdf> di akses pada 14 september 2018