

KOMUNIKASI TERAPEUTIK FISIOTERAPIS DALAM MEMOTIVASI PASIEN UNTUK MECAPAI KESEMBUHAN DI RUMAH SAKIT IMMANUEL BANDUNG

Oleh :
Rinaldi Ivan Marsali
NIM.41815017

Abstrack

The research aims to specify the stages of therapeutic-communication carried out by physiotherapists to motivate patients in Immanuel Bandung hospital. So that researchers try to describe each phase at the therapeutic communication stage, including the stage of pre-interaction, orientation stages, work stages, and termination stages.

The type of research is qualitative, the research method used is descriptive. Most of the data is collected through interviews and literature. For informants, RS Immanuel physiotherapists were 2 people, and physiotherapy patients numbered 3 people. The sampling technique is Purposive Sampling Technique. The results of the study illustrate that the pre-interaction phase is a phase where the physiotherapist has not yet met the patient and they prepare themselves before meeting the patient. The orientation phase is the introductory phase between the physiotherapist and the patient. The orientation phase is the right time for the physiotherapist to build trust in his patients. The work phase is the core of the stages of therapeutic communication, because the physiotherapist is required to be able to provide examinations, health education, and even motivation to patients. The termination phase is the final stage of the meeting between the physiotherapist and the patient, divided into 2 namely temporary and final terminations. What distinguishes it is termination while the physiotherapist will meet again on the next contract with the patient, while the final termination of the physiotherapy will be reunited with the patient if the patient approves the contract with the patient.

The conclusion of this study shows that the stages of therapeutic communication carried out by physiotherapists at Immanuel Hospital in Bandung are effective in motivating patients to achieve healing. Suggestion for this research is that physiotherapists communicate therapeutic communication to patients at Immanuel Hospital in Bandung. There are every situation, both the initial situation meets before the client, the introductory situation, work situation, and the situation after the contract ends, so that the participants feel comfortable with the physiotherapist, and are ready to seek further treatment.

Keyword: Therapeutic communication, stages, motivation, patients

Abstrak

Penelitian tersebut memiliki tujuan dalam mengetahui tahapan komunikasi-terapeutik yang dilaksanakan oleh fisioterapis untuk memotivasi pasien di rumah sakit Immanuel Bandung. Sehingga peneliti mencoba mendeskripsikan tiap tahap pada tahapan komunikasi terapeutik, yaitu pada tahapan prainteraksi, tahap orientasi, tahapan kerja, dan tahapan terminasi. Tipe penelitian adalah kualitatif, metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif.

Data dikumpulkan melalui wawancara dan studi pustaka. Untuk informannya adalah fisioterapis Rumah Sakit Immanuel berjumlah 2 orang, dan pasien fisioterapi berjumlah 3 orang. Teknik samplingnya adalah Teknik *Purposive Sampling*. Hasil yang didapat dari penelitian menjabarkan bahwa tahap pra-interaksi merupakan tahap dimana fisioterapis belum bertemu dengan pasien dan mereka melakukan persiapan terhadap dirinya sebelum bertemu dengan pasien. Tahap orientasi merupakan tahap pengenalan antara fisioterapis dan pasien. Tahap orientasi

merupakan waktu yang tepat bagi fisioterapis untuk membangun kepercayaan kepada pasiennya. Tahap kerja merupakan inti dari tahapan komunikasi terapeutik, karena fisioterapis dituntut untuk bisa memberikan pemeriksaan, pendidikan kesehatan, bahkan motivasi kepada pasien. Tahap terminasi merupakan tahap akhir pertemuan antara fisioterapis dengan pasien, terbagi menjadi 2 yakni terminasi sementara dan akhir. Yang membedakannya adalah terminasi sementara fisioterapis akan bertemu kembali pada kontrak berikutnya dengan pasien, sedangkan terminasi akhir fisioterapis akan bertemu kembali dengan pasien apabila pasien menyetujui kontrak dengan pasien.

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan tahapan komunikasi-terapeutik yang dilakukan oleh fisioterapis di rumah sakit Immanuel Bandung, efektif dalam memotivasi pasien untuk mencapai kesembuhan. Saran penelitian ini fisioterapis melakukan komunikasi terapeutik terhadap pasien di Rumah Sakit Immanuel Bandung ada setiap situasi baik situasi awal bertemu sebelum pasien, situasi perkenalan, situasi kerja, maupun situasi sesudah kontrak berakhir, agar pasien merasa nyaman terhadap fisioterapis, serta siap menjadi pengobat selanjutnya.

Kata kunci: Komunikasi terapeutik, tahapan, motivasi, pasien

I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Fisioterapi adalah tenaga dalam bidang kesehatan. Peranan dan fungsi fisioterapi dalam kegiatan pembangunan kesehatan adalah mengetahui bebagai masalah kesehatan pada masyarakat saat ini sehingga dapat memberikan peranan dan berfungsi meningkatkan kesehatan masyarakat juga perlu mempunyai kesanggupan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang dilandasi keahlian sebagai seorang fisioterapi.

Rumah Sakit Immanuel Bandung merupakan salah satu rumah sakit swasta yang hingga kini tetap melayani masyarakat Bandung dan sekitarnya.

Salah satu pelayanan yang dimiliki RS Immanuel Bandung adalah pelayanan Rehabilitasi Medik. Pelayanan Rehabilitasi Medik yang memiliki pelayanan penunjang medik seperti diagnostik, terapeutik, dan ruangan rehabilitasi medik. Ruang rehabilitasi medik terdapat ruang fisioterapi. Pelayanan penunjang medik harus dapat menjalankan fungsinya untuk; (1) menyenangkan pasien, (2) merangkul dokter sebagai *stakeholder*, (3) memberikan pelayanan yang mempunyai daya saing, (4) memberikan rentang harga yang kompetitif, (5) berusaha meminimalkan berbagai rintangan dan kekeliruan dalam pelayanan. Hal ini sebagaimana yang dinyatakan oleh *Griffith* (Aditama, 2000).

Fungsi-fungsi diatas dapat dilaksanakan jika terbangun suatu respons koordinasi dan komunikasi yang selayaknya antara lembaga jasa dan yang menggunakan jasa tersebut.

Keberadaan fisioterapi merupakan salah satu penyedia pelayanan penunjang medik terapeutik dimana memiliki suatu hubungan bersama pasien secara individu dan berhubungan dengan penanganan pasien secara langsung oleh dokter yang ada. Hubungan ini membutuhkan komunikasi-terapeutik yang masuk dalam ranah komunikasi-*interpersonal* (antarpribadi) yang bertujuan dalam kesembuhan pasien dan untuk memberikan pelayanan terbaik pasien yang sedang mengalami sakit. Di RS Immanuel Bandung bagian pelayanan fisioterapi sendiri berada dalam ranah Instalasi Rehabilitasi Medik bersamaan dengan fisioterapis, terapi wicara, ortostik protestik, pekerja sosial medik, dan psikologi yang memiliki peran dalam pelayanan penunjang dibidang medik-terapeutik. Pelayanan fisioterapi diberikan di bangsal untuk pasien rawat inap dan di poliklinik untuk pasien rawat jalan.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Komunikasi terapeutik fisioterapis dalam memotivasi pasien di RS Immanuel Bandung

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan dalam mengetahui dan menggambarkan Komunikasi Terapeutik Fisioterapis dalam Memotivasi Pasien di RS Immanuel Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Secara praktis, penelitian ini memiliki manfaat dalam penerapan keilmuan yang telah peneliti terima secara teori, secara khusus dalam bidang kajian ilmu komunikasi dan komunikasi terapeutik, penelitian ini pun berguna untuk mengerti tentang fisioterapis ketika memotivasi pasien fisioterapi, dan peneliti bisa mengambil manfaatnya untuk pembekalan diri dimasa yang akan datang.

II. Tinjauan Pustaka dan Kerangka Pemikiran

2.1 Tinjauan tentang komunikasi terapeutik

Komunikasi terapeutik adalah hubungan terapeutik merupakan sebuah hubungan kerjasama. Hal ini berkaitan dengan adanya pertukaran dalam berperilaku, kesanggupan dalam merasakan, cara pandang dan pengalaman perawat dengan pasien dalam membangun hubungan yang dekat dalam bidang terapeutik. (Sundeen, 1990)

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang dapat membantu runtunan perubahan dalam menyembuhkan pasien. Komunikasi terapeutik adalah tahapan yang dipergunakan oleh seorang bidan dengan melakukan pendekatan-pendekatan yang betul-betul direncanakan secara sadar, kegiatannya dipusatkan pada bagaimana pasien menjadi nyaman. Tujuan komunikasi terapeutik (Purwanto, 1994) adalah :

- a) Memberi bantuan kepada pasien dalam mengurangi beban perasaan;
- b) Mengurangi rasa ragu pasien;
- c) Memengaruhi orang lain, baik wilayah fisik dan dirinya dalam meningkatkan derajat kesehatan pasien.

Memperkuat ikatan pasien dengan terapis (tenaga kesehatan) profesional dan berimbang untuk membantu menyelesaikan persoalan seorang pasien. Beberapa tahapan komunikasi terapeutik fisioterapis kepada pasien :

1. Tahap Pra-Interaksi

Tahap pra-interaksi yaitu masa persiapan sebelum berhubungan dan berkomunikasi dengan pasien.

2. Tahap Orientasi

Tahap orientasi atau pengenalan merupakan tahap yang dilakukan fisioterapis pada saat pertama kali bertemu atau kontak dengan pasien.

3. Tahap Kerja

Tahap ini merupakan inti dari seluruh proses komunikasi-terapeutik. Tahap ini fisioterapis bersama pasien menangani masalah yang dihadapi pasien. Bidan dan pasien melakukan pendalaman stressor dan mendorong perkembangan kesadaran diri dengan menghubungkan persepsi, perasaan dan perilaku pasien.

4. Tahap Terminasi

Terminasi merupakan akhir dari pertemuan bidan dan pasien. Tahap terminasi dibagi dua yaitu terminasi sementara & terminasi akhir.

2.2 Tinjauan Motivasi

Asal kata motivasi yaitu dari kata latin yaitu *movere* yang berarti dorongan atau daya penggerak. Motivasi hanya diberikan pada manusia, khususnya kepada orang yang dibawah perintah atau pengikut. Perlu ditegaskan bahwa motivasi berkaitan dengan tujuan yang berpengaruh pada aktivitas. Fungsi motivasi menurut Sardiman (2012) adalah ;

- a. Motivasi dalam hal ini merupakan motor penggerak dari setiap kegiatan yang dikerjakan.
- b. Motivasi memberikan arah dan kegiatan yang harus dikerjakan sesuai dengan rumusan tujuannya.
- c. Menyeleksi perbuatan, yakni menentukan perbuatan apa yang harus dikerjakan yang selaras untuk mencapai tujuan, dengan menyisihkan perbuatan yang tidak bermanfaat bagi tujuan tersebut. (Sardiman, 2012:85)

Fungsi lain dari motivasi yakni; dapat sebagai pendorong usaha dan pencapaian prestasi. Seseorang melakukan suatu usaha karena adanya motivasi. Adanya motivasi dalam belajar akan menunjukkan hasil yang baik.

2.3 Tinjauan fisioterapis

Fisioterapi adalah proses memulihkan seseorang agar terbebas dari cacat fisik melalui pencegahan, diagnosa medis, serta

penanganan untuk menangani gangguan fisik pada tubuh akibat cedera atau penyakit. Fisioterapi bisa dilakukan pada pasien berbagai rentang usia, misalnya pengobatan sakit punggung, dalam mempersiapkan olahraga, hingga menyiapkan persalinan atau kelahiran.

Fisioterapi pada intinya untuk membuat fungsi tubuh kembali seperti semula setelah mengalami sakit atau cedera parah. Jika tubuh menderita penyakit atau cedera permanen, maka fisioterapi dapat menjadi sebuah opsi untuk mengurangi dampaknya.

III. Metode dan Objek Penelitian

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan kualitatif dengan studi deskriptif. Penelitian kualitatif memosisikan peneliti untuk tidak mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan. Selain itu penelitian kualitatif lebih mementingkan proses daripada hasil, membatasi masalah penelitian, berdasarkan fokus, menggunakan kriteria tersendiri untuk memvalidasi data, menggunakan desain sementara. Hasil penelitian disandingkan dan dilakukan kesepakatan dan menjadi sebuah sumber data yang kemudian dilakukan penyelidikan. Informan penelitian ini adalah divisi/bagian tertentu di RS Immaneul Bandung, dengan teknik penentuan informan menggunakan *snowball-sampling* sehingga di peroleh 2 informan kunci dan 3 informan pendukung. Dalam penelitian ini, peneliti juga memiliki informan pendukung atau informan tambahan, mereka adalah yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data terkait dengan penelitian ini. beberapa macam teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti yaitu : **Studi Pustaka, Studi Lapangan, Uji Keabsahan Data, Teknik Analisa Data,**

3.2 Objek Penelitian

Hasil dari penyelidikan dan pembahasan penelitian ini akan dielaborasi hasil

observasi, hasil penelitian, dan pembahasan dari penelitian yaitu Komunikasi Terapeutik Fisioterapis dalam Memotivasi Pasien di RS Immanuel Bandung. Hasil penelitian ini diperoleh berbagai data melalui rangkaian hasil wawancara dan peninjauan langsung dilapangan dengan fisioterapis dan pasien Rumah Sakit Immanuel Bandung, lalu peneliti analisis. Wawancara dilakukan selama 10 hari hari dihitung dari tanggal di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Peneliti sebelumnya melakukan observasi khususnya di ruang tunggu pasien dan di ruang fisioterapi.

Sebelum peneliti datang ke Rumah Immanuel peneliti mengajukan surat rekomendasi permohonan izin untuk melakukan penelitian kepada sekretaris jurusan Ilmu Komunikasi, karena untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Immanuel peneliti harus mengajukan surat yang ditujukan untuk Direktur rumah sakit Immanuel bandung. Setelah peneliti mendapatkan surat rekomendasi dari serketaris jurusan Ilmu Komunikasi kemudian surat tersebut disampaikan kepada Dekan Fisip Unikom. Kemudian setelah peneliti mendapat persetujuan dari Dekan Fisip Unikom, surat ijin penelitian tersebut diberikan oleh peneliti kepada Direktur rumah sakit Immnauel barulah peneliti bisa memulai penelitian.

Pada hari pertama penelitian melakukan observasi di Rumah Sakit Immanuel tepatnya tanggal 12 juli 2019 peneliti diajak untuk berbincang terlebih dahulu dengan fisioterapis di rs Immanuel bandung , lalu peneliti di ajak untuk melihat ruangan fisioterapi Immanuel. Tempat pertama yang peneliti kunjungi adalah ruang pendaftaran yaitu dilantai 2 gedung LC (gedung baru), dalam ruangan ini terdapat banyak calon pasien dan keluarga pasien yang antri untuk berobat di Rumah Sakit Immanuel, antrian panjang ini telah terjadi dari pagi hari setelah loket pendaftaran dibuka. Semua pasien yang mendatangi Rumah Sakit Immanuel adalah pasien yang mempunyai berbagai penyakit yang harus dilakukan fisioterapi. Pasien yang datang di Rumah Sakit Immnuel sangat beragam, mulai dari pemuda sampai lanjut usia. Mereka

datang dengan harapan sepulang dari Rumah Sakit Immanuel mereka sudah sehat.

Setelah melakukan observasi di ruang pendaftaran, kemudian peneliti di bawa ke ruang fisioterapi, ruangan tersebut bernama "Ruang Rehabilitasi Medik" di dalam ruangan ini banyak Fisioterapis dan pasien yang saling berkomunikasi, karena kebanyakan pasien sebelum melakukan pengobatan berada di ruangan ini.

IV Pembahasan

Rumah Sakit Immanuel merupakan Rumah Sakit Pendidikan Utama yang menjadi sarana pendidikan, pelayanan, penelitian dan pengembangan tenaga profesi kedokteran, perawat, bidan dan tenaga medis lainnya. Rumah Sakit Immanuel terletak di Jalan Kopo No.161 Bandung 40234. Lokasi yang strategis didukung sarana dan kualitas pelayanan yang teratur dari para karyawan menjadikan Rumah Sakit Immanuel menjadi sebuah rumah sakit termahsyur yang secara domestik dan internasional. Rumah Sakit Immanuel memiliki tanggungjawab memberi pelayanan kesehatan yang optimal tanpa memandang agama, golongan ataupun tingkatan sosial tertentu dan berfokus pada interes masyarakat dengan kualitas sumber daya manusia yang bekerja professional dan cepat tanggap. Rumah Sakit Immanuel mempunyai banyak prestasi yang dapat dibanggakan, antara lain Akreditasi Rumah Sakit untuk 16 bidang pelayanan dan *International Standardisation Organization* 9001/2008. Pengembangan fasilitas juga peningkatan mutu pelayanan terus-menerus oleh Rumah Sakit Immanuel.

Pembahasan Hasil Penelitian dari berbagai penyelidikan dapat dikatakan bahwa penyakit yang berhubungan dengan fisioterapi itu penyakit yang cukup parah karena dapat mematikan fungsi tubuh. Komunikasi-terapeutik merupakan pengalaman bersama antara fisioterapis dengan pasien yang memiliki tujuan dalam penyelesaian persoalan mental dan segala urusan pasien dalam proses penyembuhan. Pada tahap pra-interaksi yang terjadi di Rumah Sakit Immanuel berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan peneliti fisioterapis Rumah Sakit Immanuel melakukan persiapan tentang data diri pasien, alamat tinggal pasien, riwayat pasien, serta tujuan pasien datang ke Rumah Sakit

Immanuel. Hal ini bertujuan agar tidak terjadi kesalah-pahaman seperti fisioterapis salah menyebut nama pasien, atau fisioterapis salah menggunakan bahasa ketika berkomunikasi dengan pasien. Tahap orientasi yang dilakukan fisioterapis di Rumah Sakit adalah mulai bertanya tentang keluhan pasien, riwayat penyakit pasien, apa penyebab pasien datang ke Rumah Sakit Immanuel, dengan fisioterapis melakukan tahap orientasi seperti ini kepada pasien, pasien akan menjadi percaya dan akan terbuka berbicara dengan segala penyakit yang dideritanya. Tahapan kerja menjadi tahap kunci dari komunikasi-terapeutik, dalam tahap ini perawat melakukan komunikasi terapeutik dan melakukan pengobatan untuk menyembuhkan pasien, sesuai dengan penelitian yang peneliti lakukan pada tahap ini kondisi mental pasien sedang dalam masa kritis, maksud kritis di sini adalah ketika mental pasien yang benar-benar tidak stabil. Tahap terminasi adalah tahap akhir dari semua tahap. Fisioterapis dapat menyimpulkan apa yang telah dialami oleh pasien dan memberikan solusinya serta melihat perkembangan yang ada. Setelah itu fisioterapis dapat mengevaluasi kondisi kesehatan pasien.

V. Kesimpulan dan Rekomendasi

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian yang hasilnya telah diuraikan pada Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, maka pada Bab Penutup ini, akan diuraikan kesimpulan dan saran-saran yang sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan untuk hal yang lebih baik lagi kedepannya. Kesimpulan yang dapat peneliti ambil berdasarkan penelitian yang telah diuraikan pada Bab IV, diantaranya : **Tahap Pra-interaksi**, tahap sebelum fisioterapis Rumah Sakit Immanuel berinteraksi langsung dengan pasien. Fisioterapis harus mempersiapkan segalanya, data-data pasien, informasi tentang pasien serta mempersiapkan emosi serta mentalnya sebelum bertemu pasien. **Tahap Orientasi** yaitu fisioterapis mencoba melakukan perkenalan dengan pasien agar tercipta hubungan yang hangat dan membuat pasien percaya pada fisioterapis untuk menceritakan semua masalah yang dihadapinya dan apa

yang akan di lakukan kedepannya kepada pasien. **Tahap Kerja** tahap ini tahap yang paling penting dari semua tahap karena pada tahap ini fisioterapis sudah mulai focus pada masalah pasien dan mencoba melatih dan memberi keterampilan pada pasien agar pasien dapat sembuh dari penyakit yang dialaminya. **Tahap Terminasi** tahap terminasi adalah tahapan paling akhir dari semua tahap. Fisioterapis bisa mengetahui yang dialami pasien yang kemudian dapat digunakan untuk memberi pemecahan persoalan dan memantau perkembangan pasien. Setelah itu fisioterapis dapat mengevaluasi kondisi kesehatan pasien. **Tahapan Komunikasi Terapeutik** dibagi menjadi 4 tahap yaitu, Tahap Pra-interaksi Tahap Orientasi Tahap Kerja Tahap Terminasi.

5.2 Saran

Di harapkan saran yang peneliti uraikan merupakan anjuran baik untuk dipertimbangkan oleh perusahaan, universitas, maupun bagi peneliti selanjutnya, dapat dijadikan masukan yang baik dan berguna untuk semua pihak. **Saran Bagi Perusahaan** Secara keseluruhan, Rumah Sakit Immanuel sudah termasuk baik sebagai rumah sakit dengan fisioterapis terbaik yang ada di Bandung. Manfaatkan waktu luang untuk melakukan komunikasi terapeutik pada pasien. Agar lebih cepat perkembangan kondisi kesehatan pasien. Sebaiknya Rumah Sakit Immanuel dapat memperbaiki dalam hal antrian karena dari beberapa yang peneliti wawancara jika nomor antrian mereka terlewat mereka harus menunggu dari awal kembali. Tapi itu bukan hal yang besar dan mereka bisa menerimanya. **Saran Bagi Universitas** Harapan besar peneliti, pihak program studi lebih dapat memperhitungkan lama waktu penelitian mahasiswa/i, terutama jika ada Seminar UP minimal 6bulan sebelum mahasiswa/i itu melakukan penelitian. Tujuannya agar mempermudah langkah dan gerak mahasiswa tersebut serta mahasiswa/i lebih matang dalam melakukan dan mempersiapkan penelitian. **Saran Bagi Penelitian Selanjutnya** Peneliti dan penelitian selanjutnya (baik dari mahasiswa/i) Konsentrasi Ilmu Humas dan Jurnalistik),

untuk lebih selektif, unik, dan menarik dalam menentukan tema-tema penelitian yang memiliki aplikasi terhadap Ilmu Komunikasi dan konsentrasi ilmu masing-masing, melalui, Studi literatur, untuk menemukan dan mengungkapkan hal atau fenomena yang terkait dengan dunia Ilmu Komunikasi. Hal ini dapat dilakukan melalui buku-buku teoritis maupun praktis, skripsi-skripsi terdahulu. Studi pendahuluan yang mendalam dan terarah terhadap perusahaan, orang yang ahli dibidang yang akan dikaji dalam penelitian, ataupun dengan dosen-dosen, untuk menemukan dan mengungkapkan hal atau fenomena yang terkait dengan dunia Ilmu Komunikasi.