BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab hasil penelitian dan pembahasan ini, peneliti akan menguuraikan mengenai hasil dan pembahasan dari penelitian mengenai Evektifitas Komunikasi Antarpribadi Perawat Dalam melayani Pasien di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat.

Hasil penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara yang mendalam dengan narasumber yaitu perawat sebagai bentuk pencarian data dan apabila datanya sudah terkumpul kemudian dianalisis.

Agar penelitian ini lebih objektif dan akurat maka peneliti mencari informasi-informasi tambahan dengan melakukan observasi dilapangan untuk melihat secara langsung bagaimana Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Perawat dalam Melayani Pasien Di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat ini terjadi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik metode Deskriptif yang merupakan metode yang menggambarkan dan menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi atau bertujuan untuk melukiskan fakta atau karakteristik tertentu secara faktual.

Untuk tahap analisis, yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan membuat daftar pertanyaan wawancara, mengumpulkan data, dan menganalisa data tersebut.

Untuk dapat mengetahui bagaimana Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Perawat dengan Pasien Di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat, peneliti melakukan beberapa tahapan penelitian. Pertama, peneliti menyusun *draft* pertanyaan wawancara berdasarkan Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Perawat dengan Pasien Di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat. Kedua, melakukan wawancara mendalam dengan informan. Ketiga, melakukan observasi langsung. Keempat, memindahkan data hasil penelitian yang berbentuk rekaman dan tulisan dari semua pertanyaan yang diajukan kepada informan dan menganalisanya. Kelima penarikan kesimpulan dan peninjauan pada hasil analisa.

Penelitian ini melakukan observasi secara langsung selama tiga bulan, yakni dari bulan Mei sampai dengan bulan Juli 2011. Selama melakukan observasi secara langsung, peneliti turut serta dalam sebagian kegiatan perawat, seperti mengikuti kegiatan terapi yang diberikan kepada pasien, atau mengikuti kegiatan sehari-hari perawat.

Penelitian ini menitikberatkan pada bagaimana efektivitas komunikasi antarpersona perawat dengan para pasien di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat. Pada bab ini terdapat tiga poin utama yang akan dideskripsikan, yaitu mengenai :

1. Deskripsi identitas informan

2. Deskripsi hasil penelitian

3. Pembahasan hasil penelitian

4.1 Deskripsi Identitas Informan

Informan adalah seseorang yang memberikan informasi kepada orang lain yang belum mengetahuinya. Informan pada penelitian ini dilakukan pada 4 (empat) orang yang tentu saja merupakan perawat di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat. Yang dimana informan ini adalah perawat yang telah peneliti pilih untuk dapat memberikan informasi yang peneliti butuhkan , kriteria pemilihan infroman ini berdasarkan pengalaman kerja serta kwalitas kerja serta latar belakang pendidikan yang perawat itu miliki. Berikut adalah data mengenai informan dalam penelitian ini.

1. Informan : Aam

Informan yang merupakan warga asli berkelahiran Bandung ini lekat dengan aksen sunda ketika peneliti melakukan wawancara dengan beliau. Beliau yang sudah lebih dari 6 tahun bekerja sebagai perawat ini sangat ramah terhadap pasien yang ada diruangan beliau melakukan piket.

Rasa cinta beliau terhadap profesi perawat ini semakin besar ketika beliau mulai merasakan kenikmatan tersendiri ketika menjalani kegiatannya menjadi seorang perawat. Perawat Aam ini adalah lulusan Akper Oten dan resmi menyandang gelar D3. Sehingga dengan latarbelakang keilmuan yang dimiliki perawat Aam ini sangat membantu dalam memberikan informasi menganai data yang diperlukan peneliti.

2. Informan : Arimbi

Informan yang berlogatkan suku jawa ini sangat luwes dalam tutur katanya, beliau yang kelahiran Gombong Jawa Tengah ini telah 12 Tahun mendidikasikan waktunya sebagai perawat di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat ini.

Peneliti tidak langsung melaksanakan wawancara dengan beliau, karena sebelum peneliti melaksanakan wawancara peneliti mencoba beradaptasi dengan keluwesan tutur kata beliau. Setelah peneliti bisa mengikuti dan bisa menyesuaikan dengan gaya bahasa beliau, barulah peneliti memberikan pertanyaan-pertanyaan penelitian kepada beliau.

Wawancara pun berjalan denga baik dan lancar, Beliau yang memiliki latar belakang pendidikan keperawatan D3 lulusan Poltekes Bandung ini membuat semua pertanyaan yang peneliti berikan kepada beliau dijawab sesuai dengan keinginan dan kebutuhan informasi yang peneliti butuhkan.

Suasana ruangan tempat peneliti melaksanakan wawancara pun menjadi semakin hangat ketika lalu-lalang para pasien yang kebetulan pada waktu itu baru selesai melaksanakan aktivitasnya silih berganti antara pasien yang satu kemudian pasien yang lainnya. Peneliti sangat terkejut ketika melihat keakraban antara

perawat dan pasien, mereka benar-benar membina hubungan yang harmonis layaknya sebuah keluarga. Terbukti ketika peneliti sedang melakukan wawancara, sesekali beliau menyapa para pasien yang ada di ruangan dan kemudian beliau berbincang-bincang ringan dengan para pasien. Melihat mimik muka peneliti yang sedikit heran dengan kejadian tersebut kemudian beliau berkata :

> "Ade, ga usah heran seperti itu. Seorangan pasien memang seharusnya diperlakukan seperti ini, dengan kita membina hubungan baik antara perawat dengan pasien. Maka dengan demikian pasien itu sendiri akan merasa mendapatkan perhatian, karena memang itu salah satu kebutuhan yang yang diinginkan pasien, yaitu mereka bisa mendapatkan pengakuan dari lingkungan sekitar mereka".

Peneliti lebih terkesan lagi dengan sosok beliau sebagai perawat, ketika waktu itu beliau menuturkan mengenai kesan-kesan ia menjadi perawat di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat. Beliau berkata :

> "Saya memang *interest* dengan jiwa, selama saya berkerja di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat ini saya merasa tidak mendapatkan duka sedikit pun, melainkan saya banyak mendapatkan sukanya. Karena saya merasa justru mereka itu butuh uluran tangan kita, dilingkungan masyarakat mungkin ia dikucilkan, dilngkungan keluarga juga belum tentu semua anggota keluarga bisa menerima dengan kondisi kejiwaan mereka. Maka dari itu selama saya berkeja di Rumah Sakit Jiwa ini saya merasa *enjoy-enjoy* saja".

Tidak hanya sampai disana ketertarikan seorang perawat yang mempunyai kegemaran makan gado-gado ini terhadap profesi yang ia geluti sekarang, ketika beliau menceritakan mengenai kesan-kesannya selama bekerja di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat ini, ada beberapa penggal kalimat yang beliau katakan kepada peneliti, berikut penjelasannya :

> “Bedanya perawat jiwa dengan perawat yang biasa kita temui di Rumah Sakit Umum yaitu ketika perawat yang berkerja di Rumah Sakit Umum ini menangani pasien yang sakit, dia bisa tahu dimana letak luka itu dan bisa langsung segera ia tanggulangi. Akan tetapi beda persoalanya ketika perawat jiwa menangani pasiennya, perawat jiwa tahu pasien itu sakit, namun kan yang namanya jiwa itu tidak bisa dilihat (abstrak), bagian mana yang harus kita obati tentu saja kita tidak tahu. Maka dari itu kita harus benar-benar mengkontrol, mengamati, dan terus bersabar menunggu perkembangan pasien tersebut”.

3. Informan : Ai Kartika

Perawat yang dekat dengan peneliti ini sudah lebih dari enam tahun menjadi perawat yang menangani pasien gangguan jiwa di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jabar khususnya di ruangan Gelatik. Paras cantik dengan kepribadian yang *supel* ditambah sifat beliau yang terkesan santai dan *easy going* membuat jalannya percakapan antara peneliti dengan beliau selalu diselingi oleh beberapa gelak tawa.

Beliau yang mempunyai hobi music R & B ini mematahkan asumsi peneliti bahwa tidak semua perawat tertutup akan dunia hiburan, terbukti dengan selera musik yang beliau miliki bahwa perawat juga melek akan dunia hiburan. Ditambah pernyataan beliau “Saya suka baso” tersebut menambah keyakinan peneliti bahwa wanita yang berprofesi sebagai perawat juga memiliki kebiasaan atau hobi yang sama dengan wanita pada umumnya.

Latarbelakang pendidikan beliau yaitu lulusan D3 di salah satu Sekolah Tinggi Keperawatan yang berada di Jakarta ini membuat wawancara peneliti dengan beliau pun berlangsung lancar, karena latar belakang pendidikan ditambah

pengalaman kerja yang menjadikan jawaban-jawaban yang diberikan oleh beliau sangat membantu peneliti dalam mendapatkan data yang akurat sesuai dengan keinginan dan kebutuhan peneliti.

Beliau yang sangat *loyal* dengan pekerjaannya sebagai perawat ini, terbukti dari pernyataan beliau yaitu :

> "Saya sangat bangga dengan profesi saya sebagai perawat di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat ini. Apalagi ketika saya melihat pasien yang berada diruangan Gelatik ini sudah mengalami perkembangan yang baik, yang tadinya pasien tidak bisa melakukan kegiatan itu sekarang jadi bisa melakukannya sendiri. Nah, hal-hal sekecil itu juga bisa membuat saya bangga akan profesi perawat ini".

4. Informan : Wina Sri Fitriani

Informan yang bertempat tinggal sama dengan peneliti yaitu di daerah Tasikmalaya ini terlihat sangat antusias ketika peneliti baru saja masuk ke ruangan Gelatik dan meminta izin untuk melakukan wawancara dengan beliau. Keramah-tamahan beliau yang menguatkan pendapat pribadi peneliti mengenai "orang yang berasal dari daerah tidak perlu diragukan lagi keramah-tamahannya" itu benar adanya, karena beliau sangat menghargai peneliti dan bisa sedikit berempati dengan keadaan peneliti yang sedang melaksanakan penelitian, seperti yang beliau katakan :

> "Ayo De silahkan masuk"
> "Oh Ade lagi penelitian..kasian pasti cape ya udah keliling-keliling?, sok silahkan duduk!".

Sejalan dengan keramah-tamahan beliau berikan kepada peneliti, sehingga peneliti benar-benar merasa nyaman ketika wawancara sedang berlangsung, sampai tak terasa semua pertanyaan penelitian sudah peneliti berikan kepada beliau itu selesai begitu saja.

Aksen bahasa sunda yang sering ia ucapkan membuat peneliti kagum, ditengah gelamornya kota Bandung apalagi bagi wanita yang memiliki paras menawan seperti beliau namun masih saja beliau tidak melupakan penggunaan bahasa daerahnya sendiri.

Informan yang ketika masih kecil ini memiliki cita-cita sebagai dokter ini ternyata berlatar belakangi pendidikan yang tinggi yaitu beliau lulusan D3 di Poltekes AU-RI Bandung. Sehingga semua informasi yang beliau berikan tentunya sangat membantu peneliti dalam mencari data.

Paras cantik dan penampilan modis serta tutur kata yang lembut ternyata tidak berpengaruh ketika beliau menjalankan aktivitas sehari-harinya sebagai perawat, semua itu tidak menjadi pertimbangan pasien untuk tidak melakukan tindakan kasar kepada beliau, namun beliau tidak lantas kapok dengan perilaku para pasien tersebut justru dengan kejadian seperti ini beliau bisa semakin kuat dan berani dalam menjalankan aktivitas sehari-harinya sebagai seorang perawat, berikut penjelasan dari beliau :

> “Tak jarang saya mendapatkan perlakuan kasar dari pasien. Dulu saya pernah di ludahi, ditendang, sampai saya pernah dicakar oleh pasien. Namun semua itu berlalu begitu saja, dan cukup saya jadikan pengalaman saya saja. Apapun yang pasien perbuat kepada perawat, kita tidak boleh menaruh dendam pada mereka. Justru dari kejadian itu saya bisa lebih kuat dan merasa lebih berani saja ketika saya sednag bertugas”.

4.2. Deskripsi Hasil Penelitian

Pada tahap ini peneliti akan menguraikan serta mendeskripsikan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dengan judul **Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Perawat dengan Pasien di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat**. Hasil penelitian ini diperoleh dari wawancara yang dilakukan peneliti dengan perawat Rumah Sakit Jiwa Provinsi jawa Barat, untuk memecahkan pertanyaan yang menjadi identifikasi masalah. Berikut adalah hasil penelitiannya yang akan dijabarkan seperti dibawah ini :

4.2.1 Pesan yang digunakan komunikasi antarpribadi perawat dengan pasien di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat.

Pesan merupakan inti dari sebuah proses komunikasi, yang dimana pesan adalah seperangkat lambang bermakna yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan, yang dimana komunikatornya disini adalah perawat dan komunikannya adalah pasien. Dengan pesan ini perawat bisa menyampaikan apa yang perawat inginkan terhadap para pasien. Pesan yang sering disampaikan para perawat itu kebanyakan bisa berupa sebuah ajakan untuk melakukan sesuatu kegiatan yang

berhubungan dengan kesehatan seperti ketika perawat mengajak pasien untuk melakukan kegiatan rutin senam pagi, mengajak para pasien untuk mengikuti kegiatan diruang rehabilitasi ataupun sekedar menyuruh pasien untuk tidur siang dan mengingatkan pasien untuk meminum obatnya dan kegiatan keperwatan yang lainnya. Selain pesan yang berupa ajakan, perawat juga menyampaikan pesan berupa informasi. Perawat dalam penyampaian pesannya ada yang menggunakan beberapa cara baik itu dengan menggunakan pesan verbal, pesan nonverbal, ataupun penggabungan dari pesan verbal dan pesan nonverbal.

Seperti yang informan Aam jelaskan, yaitu :

> "Perawat dalam kegiatannya keperawatannya menggunakan banyak cara agar pesan yang disampaikannya dapat dimengerti oleh pasien. Tidak semua pesan bisa disampaikan dengan cara yang sama, terkadang ketika pesan dengan menggunakan lisan (*verbal*) kurang efektif maka perawat tidak lantas menyerah begitu saja, kemudian perawat menggunakan bahasa tubuh (*nonverbal*) dalam menyapaikannya ataupun perawat menggabungkan antara bahasa lisan dan bahasa tubuh dalam penyampaiannya".

Dalam Komunikasi Antarpersona Perawat dengan Pasien di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat ini kejelasan mengenai isi pesan juga harus diperhatikan saat Komunikasi Antarpersona antara perawat dengan pasien berlangsung. Karena kebanyakan pasien apabila perawat dalam menyapaikan pesannya itu berbelit-belit (bertele-tele) maka pasien akan sulit menerima pesan tersebut, maka dari itu pesan

yang perawat sampaikan kepada pasien harus singkat, padat dan jelas serta menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien.

Cuplikan dialog Wina dengan salah seorang Pasien, sebagai berikut :

"Diminum ya Pak obatnya, Biar cepet Sembuh!"
"Ayo Bu mandi dulu, biar seger!"

Tidak menutup kemungkinan bahwa diantara pasien ada yang menggunakan bahasa daerahnya, seperti yang terdapat pada pasien yang berada diruangan Cendrawasih. Pasien tersebut menggunakan bahasa Jawa dalam kesehariannya, untuk menanggulangi kasus seperti ini maka perawat Rumah Sakit Jiwa menggunkan bahasa jawa dalam berinteraksinya, sesuai dengan penjelasan yang diberikan oleh informan yang bernama Arimbi, yaitu:

> "selain itu kita harus memperhatikan bahasa yang pasien gunakan, apabila bahasa yang pasien gunakan adalah bahasa jawa maka perawat juga harus menggunakan bahasa tersebut, karena sampai kapan pun juga kita tidak akan bisa nyambung apabila bahasa yang kita gunakan berbeda, namun kita sebagai perawat juga harus bisa melatih pasien tersebut agar terbiasa dengan bahasa umum yang sering dipakai di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat".

Penyampaian pesan perawat dapat langsung efektif apabila perawat dapat memperhatikan beberapa faktor seperti keadaan psikologi pasien yang akan perawat ajak berkomunikasi. Apabila keadaan pasien sedang dalam keadaan labil, maka tentu saja perawat akan kesulitan dalam berkomunikasi dengan pasien.

Seperti yang informan Ai jelaskan, yaitu :

> “Selain proses penyampaian pesan dilakukan dengan lisan atau dengan gerak tubuh, ada faktor lain yang harus diperhatikan agar komunikasi antara perawat dengan pasien dapat berjalan dengan efektif, yaitu dengan cara perawat harus dapat mengetahui menganai kondisi atau keadaan kejiwaan pasien tersebut apakah dalam keadaan baik atau dalam keadaan labil. Karena seorang perawat akan mengalami kesulitan jika ketika sedang berkomunikasi dengan pasien yang sedang dalam keadaan labil”.

Banyaknya kendala para perawat dalam menyampaikan pesannya kepada pasien, meskipun demikian perawat harus tetap dapat menyampaikan pesan tersebut kepada pasien, namun tetap harus dengan aturan yang ada yaitu perawat tidak boleh memaksakan untuk dapat berinteraksi jika pasien tersebut tidak mau berinteraksi. Maka dari itu parawat harus sabar untuk menunggu sampai pasien tersebut mau berinterkasi dengan perawat. Semua itu bertujuan agar pesan yang disampaikan perawat bisa sampai kepada pasien, karena jika pesan tersebut tidak sampai kepada pasien tentu saja semua itu akan berdampak kepada pasien nantinya. Seperti yang informan Arimbi jelaskan :

> “Terkadang pesan yang kita sampaikan tidak bisa langsung bisa diterima pasien, oleh karena itu meskipun kita sudah mempunyai kontrak waktu kita tidak boleh memaksa pasien tersebut. Dan sebaiknya perawat menunggu samapai pasien tersebut mau untuk berinteraksi”.

4.2.2 *Feedback* yang digunakan komunikasi antarpribadi perawat dengan pasien di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat.

Feedback yang diberikan pasien terhadap pesan yang disampaikan perawat tidak sama antara *feedback* yang diberikan oleh pasien yang satu dengan *feedback* pasien yang lainnya, karena semua itu tergantung isi pesan yang perawat sampaikan. Selain isi pesan tersebut, tingkat kesehatan kejiawaan seorang pasien juga dapat mempengaruhi respon dari pesan yang perawat sampaikan.

Seperti yang informan Ai jelaskan, yaitu :

> "Respon pasien terhadap pesan yang perawat sampaikan tidak sama tentunya, tergantung pesan yang kita sampaikan dan tingkat kesehatan kejiwaan pasien tersebut, apabila perawat memberikan pesan kepada pasien untuk segera melakukan kegiatan seperti kegiatan senam pagi, maka dengan segera pasien tersebut mengikuti kegiatan senam pagi tersebut. Namun terkadang pesan kita tidak di respon oleh pasien yang memang tingkat kesehatan jiwanya masih kurang sekali".

Tak jarang *feedback* yang diberikan pasien tidak sesuai dengan apa yang di inginkan perawat. Hal ini disebabkan karena pasien tidak mengerti mengenai pesan yang disampaikan perawat, oleh karena itu pasien melakukan respon yang tidak sesuai dengan keinginan perawat. Maka untuk menanggulangi kejadian tersebut para perawat terus mengulang pesan yang akan disampaikannya tersebut kepada para pasien secara beberapa kali dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.

Seperti yang informan Wina jelaskan, yaitu :

> "Terkadang kita sebagai perawat harus mengulang mengenai pesan yang akan kita sampaikan kepada pasien dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien, karena belum tentu pasien tersebut mengerti mengenai pesan yang kita berikan, maka perawat harus mengulang kembali peasan yang akan perawat sampaikan. Sehingga respon yang diberikan pasien tersebut sesuai dengan apa yang perawat harapkan".

Apabila dengan cara mengulang pesan kita kepada pasien masih saja tidak mendapatkan respon dari pasien maka sebaiknya perawat menunggu pasein tersebut untuk mau melakukan pesan yang perawat berikan, namun bila cara tersebut masih gagal maka perawat harus membujuk pasien tersebut untuk dapat melakukan pesan yang perawat berikan kepada pasien, namun yang menjadi intinya perawat tidak boleh memberikan paksaan dalam kegiatan keperawatannya. Seperti percakapan ketika informan Arimbi berinteraksi dengan pasien, sebagai berikut :

Ambar :"Ayo Bu mandi dulu !"
Paien : "Ga mau"
Ambar : "Kenapa ga mau mandi Bu?"
Pasien : "…." (tidak ada jawaban dari pasien)
(kemudian Ambar menunggu beberapa saat)
Ambar : "Gimana Bu, udah mau mandi?"
Pasien : "Ga mau"
Ambar : "kalau ibu tetap ga mau mandi, nanti pas jam nya makan ibu mandi ia, soalnya yang boleh makan itu hanya pasien-pasien yang sudah mandi saja"

Menurut informan Ai pun berpendapat demikian :

> “terkadang perawat harus lemah lembut kepada pasien namun itu tidak berlaku pada pasien yang tidak mau menuruti apa kata perawat. Aksen yang tegas namun masih sebatas wajar diperlukan dalam berinterkasi dengan pasien, semua itu bertujuan agar pesan yang kita sampaikan mendapat respon balik dai pasien”.

Tidak menutup kemungkinan pesan yang perawat berikan tidak ditanggapi oleh pasein. Maka dari itu perawat harus mengulang pesan yang disampaikannya tersebut kepada pasien. Semua itu bertujuan agar pesan yang disampaikan oleh perawat bisa mendapatkan umpan balik yang sesuai dengan yang perawat harapkan.

4.2.3 Keterbukaan yang digunakan dalam efektivitas komunikasi antarpribadi perawat dengan pasien di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat.

Salah satu faktor yang mendukung agar komunikasi antarpersona menjadi efektif adalah dengan adanya sikap keterbukaan dari seorang komunikator yang dimana dalam hal ini adalah seorang perawat. Yang dimana seorang perawat harus terbuka terhadap orang yang diajaknya berinteraksi, yang dalam hal ini adalah pasien. Sehingga hal ini bisa membantu agar proses komunikasi antarpersona berjalan dengan efektif.

Cuplikan dialog Aam dengan pasien:

"Selamat pagi, bisa kita mengobrol sebentar?"
"Nama saya Agus, saya adalah perawat yang bertugas disini, kalau boleh tahu nama Bapak siapa?"
"Bagaimana perasaan bapak hari ini?"
"Bagaimana nyenyak semalem tidurnya?".

Menurut Ai :

> "salah satu cara agar kita bisa melakukan pendekatan dengan para pasien yaitu dengan cara kita dapat bersahabat dengan pasien tersebut seperti kita tersenyum, menyapa, ngobrol-ngobrol ringan, kemudian memberikan perhatian semua itu bisa membuat pasien merasa nyaman dengan keberadaan perawat".

Menurut Arimbi :

> "intinya kita sebagai perawat ketika melakukan pendekatan dengan pasein diusahakan bisa sealami baik itu secara verbal maupun non verbal. Sehingga nantinya mereka mengerti bahwa kita melakukan pendekatan itu untuk menolong mereka oleh karena itu semua harus terjadi se*natural* mungkin, tanpa ada yang dibuat-buat".

Selain hal tersebut, kuantitas pertemuan untuk berinterkasi dengan pasien juga perlu diperhatikan. Kauntitas waktu ini dalam artian bukan dalam jangka waktu yang lama karena pasien akan cenderung bosan nantinya, karena dalam prosedur keperawatannya pun waktu seorang perawat untuk berinteraksi dengan pasien itu kurang lebih 15 menit. Seperti yang informan Wina katakan :

> “interkasi antara perawat dengan pasien dalam jangka waktu yang lama, justru akan membuat pasien merasa bosan atau jenuh. Jadi interaksi perawat dengan pasien paling lama yaitu 15 menit”.

Pada dasarnya pendekatan yang dilakukan perawat kepada pasien itu ada tahapannya,seperti yang dipaparkan informan Arimbi sebagai berikut :

> *“*Yang pertama yaitu tahap Pra interaksi. Dimana pada tahap ini perawat harus mengetahui latar belakang pasien tersebut seperti apa. Kemudian perawat dituntut untuk mencari strategi untuk menghadapi dan mengtahui tindakan apa yang harus dilakukan kepada pasien. Tahap yang kedua adalah Tahap perkenalaan. Pada tahap ini perawat membuat kontrak waktu dengan pasien, kemudian setelah kontrak itu disetujui oleh pasien maka pada kontrak waktu yang telah ditentukan ketika perawat melakukan perkenalan dengan pasien sebaiknya perawat melakukan kontak dengan pasien seperti dengan memberikan salam, tersenyum, kemudian berjabat tangan. Dengan memperkenalkan diri berarti perawat telah bersikap terbuka dengan klien dan semua itu berlanjut kepada lahirnya rasa percaya pasien kepada perawat. Tahap yang ketiga yaitu tahap kerja. Setelah terjalain percaya antara perawat dengan pasien, disini perawat dan pasien berkerja sama untuk memecahkan maslah yang dihadapi pasien secara bersama-sama. Pada tahap kerja ini perawat dituntut untuk mendorong klien mengungkapkan perasaan dan pikirannya lalu pada tahap ini juga perawat perlu melakukan active listerning”.

Menurut pernyataan yang diberikan oleh informan yang bernama Wina, kejujuran dalam melakukan pendekatan harus benar-benar diperhatikan, berikut penjelasan dari informan Wina :

> “kejujuran dalam penyampaian keadaan pasien harus diperhatikan, memang kita disini haru menyampaikan hal yang

> memang benar-benar harus disampaikan kepada pasien. Namun sebelum menyampaikan hal tersebut kita sebagai perawat harus melihat situasi dan kondisi pasien terlebih dahulu, agar pasien tidak salah pengertian terhadap keterbukaan yang diberikan oleh perawat".

Kemungkinan seperti diacuhkannya perawat ketika sedang melakukan pendekatan oleh pasien itu lumrah terjadi. Namun semua itu ada cara untuk menanggulanginya seperti yang dikatakan oleh informan Aam, yaitu :

> "cara menanggulangi sikap diam atau acuh yang diberikan pasien ketika perawat sedang melakukan interkasi ataupun sedang melakukan pendekatan. Salah satu caranya yaitu dengan memfokuskan pasien kepada perawat, namun jika cara ini masih tidak mempan biasanya perawat suka memberikan sentuhan kepada pasien sehingga pasien bisa fokus kepada perawat".

Perawat sudah dapat menerima masukan dari pasien, dan semua itu bisa dijadikan referensi bagi perawat untuk data mengenai kesehatan pasien, seperti yang dijelaskan oleh informan Ai, yaitu :

> "perawat harus peka terhadap pasien, dengan cara menerima masukan yang diberikan pasien. Namun perawat harus jeli dalam mencari fakta tentang kebenarannya tersebut".

4.2.4 Sikap Empati yang digunakan dalam efektivitas komunikasi antarpribadi perawat dengan pasien di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat.

Faktor lain yang mendukung agar komunikasi antarpersona ini berjalan efektif yaitu dengan empati. Dimana seorang perawat harus bisa memposisikan

dirinya seperti apa yang sedang dirasakan pasien, sehingga dengan seorang perawat memiliki rasa empati ini maka perawat tersebut akan bisa menyesuaikan komunikasinya. Seperti yang dikemukakan oleh salah satu informan yang bernama Aam :

> "Ini adalah proses yang sangat simpel akan tetapi cukup sulit untuk dilakukan bagi seorang perawat. Karena selain seorang perawat harus terlebih dahulu mengenal secara menyeluruh mengenai latar belakang pasien tersebut, seorang perawat juga harus bisa memposisikan dirinya seperti yang dirasakan oleh seorang pasien. Ini adalah hal utama yang harus diperhatikan oleh perawat, dimana seorang perawat harus bisa melatih rasa empati pada diri mereka".

Tentu saja semua itu tidak terjadi begitu saja, seorang perawat harus terlebih dahulu mengenal secara jauh atau secara dalam mengenai pribadi pasien tersebut. Sehingga semua itu memudahkan seorang perawat untuk mampu melihat apa yang dilihat pasien tersebut dan apa yang dirasakan seperti apa yang pasien itu rasakan, dan semua itu nantinya berdampak pada penanganan perawat selanjutnya terhadap pasien tersebut. Sesuai dengan pernyataan informan yang bernama Ai, yaitu :

> "tentu saja kita harus mengenal dulu pasien kita seperti apa latar belakang gangguan kejiwaannya sehingga kita nantinya dalam berempati kepada pasien tersebut kita tahu apa yang harus kita lakukan dan apa yang tidak boleh kita lakukan. Misalanya ketika pasien sedang dalam keadaan murung, kita berempati kepada pasien tersebut selain dengan cara kita memberikan sentuhan seperti kita memegang tangan pasien dan mengusap-nguspap punggunnya, juga kita sebagai perawat harus bisa memberikan perhatian dengan cara kita memberikan masukan kepada pasien. Nah dalam memberikan masukan itu lah mengapa kita harus tahu

> mengenai latar belakang pasien tersebut sehingga kita tidak memberikan masukan yang salah kepada pasien".

Empati adalah sikap jujur dalam meneriama kondisi pasien, objektif dalam memberikan penilaian terhadap kondisi pasien dan tidak berlebihan. Ketika pada prakteknya perawat harus bisa merasakan apa yang dirasakan pasien namun dalam meraskannya itu perawat tidak boleh sampai ikut larut kedalam suasana yang dirasakan pasien tersebut. Pernyataan tersebut diperkuat dengan penjelasan informan yang bernama Arimbi, yaitu :

> "Kita boleh merasakan apa yang dirasakan pasien namun kita tidak boleh samapi iktu larut seperti yang dirasakan pasien, akan tetapi kita sebagai perawat seharusnya memberi masukan atau member jalan keluar sehingga pasien itu tidak terus-menerus larut kedalam masalah yang sedang ia rasakan".

Keterlibatan aktif perawat dalam memahami keadaan dan perasaan pasien dapat dibuktikan kasus yang pernah dialami oleh informan yang bernama Aam ketika sedang berhadapan dengan pasien yang sedang murung, sebagai berikut :

> "Pada waktu itu ada salah satu pasien diruangan saya yang hampir seharian penuh saya perhatikan kerjanya hanya melamun saja. Kemudian saya Tanya:
>
> Atin : Teteh kenapa kok dari tadi diem aja?
> Pasien : Saya sedih Bu!
> Atin : Kenapa?
> Pasien : Pacar saya, ninggalin saya!
> Atin : Ia ibu tahu pasti Teteh pasti sakit hati, tapi Teteh ga boleh

> kaya gini terus. Ayo atuh Teteh kan masih punya keluarga, temen, sama perawat disini yang sayang sama Teteh. Jadi udah ia Teteh ga usah sedih lagi."

Komunikasi antarpribadi pada konteks antara perawat dengan pasien ini tidak bisa terjadi kapan saja dan dimana saja, karena sebagai perawat harus bisa beradaptasi terlebih dahulu dengan keadaan pasien terebut. Seperti yang dijelaskan pleh informan Aan, sebagai berikut :

> "Biasanya ketika pasien dalam keadaan labil, perawat beradaptasinya seperti mencoba menenangkan pasien tersebut dengan membujuk atau merayu pasien tersebut. Contoh lain, ketika perawat mengajak berinteraksi dengan pasien kemudian pasien menolak ajakan perawat, maka perawat harus mengerti bahwa keadaan pasien sedang tidak mau diganggu".

4.2.5 Perilaku Suportif yang digunakan dalam efektivitas komunikasi antarpribadi perawat dengan pasien di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat.

Hubungan antarpersona yang efektif adalah hubungan yang dimana terdapat sikap saling mendukung. Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang kurang mendukung. Sesuai dengan pernyataan yang diberikan oleh salah satu informan yang bernama Arimbi :

> "Sebenarnya jika kita hanya berinteraksi yang ringan saja seperti menyapa atau sekedar ngobrol-ngobrol biasa, semua itu bisa dilakukan dengan melihat secara langsung kondisi pasien tersebut apakah *mood* nya sedang baik atau sedang jelak. Namun apabila interaksi yang terjadi disini adalah interaksi yang berguna untuk proses pemeriksaan kesehatan jiwa pasien tentu

> saja semua itu harus terjadi dengan adanya kontrak waktu antara pasien dan perawat".

Kontrak waktu adalah merumuskan mengenai waktu, tempat dan topik pembicaraan antara perawat dengan pasien. Kontrak waktu ini juga ada aturan mainnya, dimana apabila kontrak sudah terjalin dan pada waktu yang telah ditentukan pasien tidak berkenan untuk berbicara maka perawat tidak boleh memaksa pasien untuk berbicara. Namun seharusnya perawat itu bersabar untuk menunggu sampai pasien mau berbicara.

Terdapat banyak cara untuk memberikan dukungan kepada pasien, terutama pada pasien yang sedang dalam keadaan labil seperti yang dijelaskan oleh informan yang bernama Wina :

> "jujur saja dalam situasi labil perawat sangat sulit untuk memberikan dukungan kepada pasien, tetapi perawat selalu mencoba untuk bertanya kepada pasien dan membujuk pasien agar tenang. Namun sekiranya cara itu masih tetap tidak bisa membuat pasien tenang, maka dengan terpaksa perawat mengikat. Antisipasi tersebut bisa dimasukan kedalam sikap mendukung pasien karena bertujuan pasien agar pasien tersebut tidak mencelakakan dirinya sekaligus menjaga pasien yang lainnya agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan".

Sikap mendukung tidak akan terjalin dengan baik apabila hanya dilakukan oleh satu pihak saja, sangat jelas disini harus ada sebuah hubungan mutualsime antara perawat dengan pasien. Dimana kedua belah pihak harus dapat memberikan masukan dan kedua belah pihak ini juga harus bisa menerima masukan dari pihak

lain, seperti yang pernyataan yang dikatakan oleh informan yang bernama Aam yaitu :

> "kita sebagai perawat harus bisa seterbuka mungkin terhadap pasien, apabila pasien memberikan masukan kepada kita sebaiknya kita sebagai perawat harus bisa menerima masukan itu selama masukan itu bisa dipertanggung jawabkan kebenarannya".

4.2.6 Perilaku Positif yang digunakan dalam efektivitas komunikasi antarpribadi perawat dengan pasien di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat.

Perawat sudah bisa menunjukan sikap baik kepada pasiennya, sesuai dengan pernyataan informan yang bernama Arimbi :

> "jelas sekali perawat pastinya sudah menunjukan sikap baik kepada pasien, dengan cara perawat memberikan pertolongan kepada pasien, menenangkan pasien kertika sedang dalam keadaan labil, memberikan masukan kepada pasien, memberikan motivasi kepada pasien. Itu adalah sebagian dari bentuk sikap baik yang diberikan perawat kepada pasien".

Perilaku positif dapat dijelaskan lebih jauh dengan istilah *stroking* (Dorongan). Dorongan ini dibagi menjadi dua bagian, yang pertama adalah dorongan verbal yaitu dorngan yang berupa bahasa lisan. Penjelasan tersebut diperkuat dengan penjelasn dari informan yang bernama Wina yaitu:

> "Dorongan semacam itu sering perawat berikan dan bisa dijadikan sebagai reward kepada para pasien yang mengalami

> perkembangan kesehatan kejiawaan yang mengalami peningkatan ke arah yang lebih baik. Sebagai salah satu contoh ketika salah satu dari pasien kami sudah bisa membersihkan tempat tidurnya sendiri kemudian kami sebagai perawat memberikan *reward* berupa dorongan verbal seperti "Wah hebat…Ibu sekarang sudah bisa beresin tempat tidurnya sendiri, selamat ia". Nah dorongan seperti itu bisa meningkatkan atau bisa dijadikan motivasi bagi pasien untuk terus berkembang".

Dan yang kedua adalah dorongan nonverbal yaitu dorongan berupa bahasa tubuh atau gerakan tubuh. Seperti pernyataan yang informan Aam berikan :

> "Hore…sekarang Ibu sudah bisa cuci piring" (sembari perawat bertepuk tangan).
> "Ibu Hebat" (Sembari perawat mengacungkan jempol kepada pasien tersebut).

4.2.7 Kesetaraan yang digunakan dalam efektivitas komunikasi antarpribadi perawat dengan pasien di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat.

Disini perawat harus menyetarakan atau harus adil dalam dalam memberikan perhatiannya kepada para pasien. Perawat tidak boleh membedakan antara pasien satu dengan pasien yang lainnya, karena meskipun kesehatan jiwa mereka terganggu tetapi mereka bisa mengalami camburu apabila salah satu dari pasien lebih diperhatikan oleh perawat. Seperti yang diungkapkan oleh informan yang bernama Ai, yaitu :

> "Tentu saja perawat dalam melaksanakan tugasnya harus adil kepada para pasien. Karena meskipun kesahatan jiwa mereka terganggu, merek juga bisa merasakan cemburu".

Meskipun pasien disini memiliki keterbatasan dalam hal kejiwaan mereka namun tetap pasien juga adalah manusia ciptaan Tuhan yang harus dihargai dan diperlakukan secara manusiawi, dan ini sudah menjadi tanggung jawab perawat untuk bisa mengargai dan memperlakukan pasien secara manusiawi. Keterangan tersebut diperjelas dengan pendapat dari informan yang bernama Ai, yaitu :

> "Kebetulan pasien yang saya jaga ini adalah jenis pasien yang tingkat kesehatan jiwanya sudah mulai membaik. Selain diberikan pendidikan kesehatan, pasien disini juga diberikan pendidikan rohani. Oleh karena itu kami sebagai perawat sering memberikan kesempatan bagi pasien yang akan melaksanakan ibadah, hal tersebut kami lakukan semata-mata untuk menghargai orang yang akan beribadah".

Keterangan yang diberikan oleh informan Wina :

> "Ketika saya sebagai perawat memiliki pasien yang umurnya lebih tua daripada saya, maka saya akan memanggil pasien terebut dengan sebutan Bapak, Ibu, Aa, Teteh. Itu saya lakukan semata-mata saya menghargai orang yagng umurnya lebih tua daripada saya".

Keterangan yang diberikan oleh informan Arimbi:

> "Tidak semua pasien bisa melakukan yang sekiranya berguna untuk dirinya sendiri dilakukan oleh pasien itu sendiri, adapula pasien untuk makan pun ia tidak bisa dilakukan oleh dirinya sendiri karena keterbatasannya tersebut. Maka dari itu sebagai bentuk dari rasa manusiawi seorang perawat membantu pasien dengan cara menyuapinya, namun hal ini tidak berjalan selamanya, kondisi seperti ini harus dapat ditanggulangi oleh perawat dengan cara melatih pasien tersebut untuk bisa hidup mandiri".

Keterangan yang diberikan oleh informan Aam :

> "Salah satu sikap perawat dalam memperlakukan pasien secara manusiawi diantaranya seperti, ketika ada salah satu pasien yang sedang dalam keadaan labil. Maka untuk mencegah hal-hal yang tidak di inginkan maka perawat harus membuat pasien tersebut tenang, jika seandainya pasien tersebut masih tetap labil maka perawat harus mengambil tindakan mengikat pasien tersebut. Namun tetap dalam praktenya seorang perawat tidak akan membiarkan pasien tersebut terlalu lama dalam keadaan terikat. Hal seperti itu lah yang menurut saya sebagai tanda rasa manusiawi perawat kepada pasien".

4.3 Pembahasan

Dari deskripsi hasil penelitian yang telah diuraikan diatas maka peneliti akan membahas mengenai Efektivitas Komunikasi Antarpersona Perawat dengan Pasien I Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat.

Dalam prosesnyaa pula pesan dibagi menjadi 2 (dua) bagian yaitu:

1. Pesan *Verbal*
   Adalah sebuah proses komunikasi, dimana pada komunikasi verbal simbol atau pesan verbal adalah semua jenis symbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Hampir semua rangsangan wicara yang kita sadari termasuk kedalam kategori pesan verbal yang disengaja. Yaitu usaha yang dilakukan secara sadar untuk berhubungan dengan orang lain secara lisan.
2. Pesan *Non Verbal*
   Secara sederhana pesan non verbal adalah semua isyarat yang bukan kata-kata. Istilah non verbal biasanya digunakan untuk melukiskan semua peristiwa komunikasi diluar kata-kata yang terucap dan tertulis. Pada saat yang sama kita harus menyadari bahwa banyak peristiwa dan perilaku nonverbal ini ditafsirkan melalui simbol-simbol verbal. Dalam pengertian ini, peristiwa dan perilaku nonverbal itu tidak sungguh-sungguh bersifat nonverbal (Mulyana, 2005 : 312).

Penyampaian pesan dengan menggunakan pesan verbal ini dianggap baik, karena dengan pesan verbal ini perawat bisa secara *details* memberikan penjelasan mengenai pesan tersebut kepada pasien. Akan tertapi hal tersebut kurang efektif jika dalam konteks penyampaian pesan yang dilakukan oleh perawat kepada pasien jiwa, karena keterbatasan pasien jiwa ini dalam menerima sebuah pesan tidak bisa langsung dicerna oleh pasien. Efektivitas penyampaian pesan ini tergantung tingkat kesahatan jiwa pasien tersebut, jika kesehatan jiwanya sudah mulai membaik secara otomatis proses penyampaian pesannya pun dapat dilakukan sangat mudah layaknya seorang perawat memberikan pesan kepada orang normal.

Banyak bentuk dari pesan verbal yang diberikan perawat kepada pasien, bentuk pesan verbal yang sering disampaikan perawat biasanya seperti ajakan kepada pasien untuk melakukan sesuatu dan member keterangan mengenai kegunaan dan keuntungan dari kegiatan tersebut. Contoh lain dari pesan verbal yang diberikan perawat kepada pasien seperti ketika seorang perawat akan mulai melakukan proses pemeriksaan mengenai perkembangan kesehatan pasien, sebelum melakukan pemeriksaan tersebut seorang perawat harus memberikan pesan berupa informasi mengenai biodata perawat, tujuan perawat datang menemui pasien, menentukan kontrak waktu dengan pasien. Semua itu adalah bentuk pesan verbal yang sering diberikan perawat kepada pasien.

Pesan *non verbal* yang diberikan perawat kepada pasien seperti merangkul pasien sebagai tanda bahwa perawat bersikap terbuka kepada pasien, memegang tangan dan mengusap-ngusap punggung pasien sebagai tanda perawat memberikan perhatian kepada pasien ketika pasien sedang sedih, memberi tepuk tangan dan mengacungkan jempol kepada pasien sebagai *reward* yang diberikan perawat kepada pasien yang sudah melakukan hal yang baik, memberi senyum kepada sebagai tanda perawat bersikap ramah kepada pasien.

Dalam praktenya seorang perawat sudah tahu pesan seperti apa yang efektif diberikan kepada seorang pasien. Seperti pasien yang satu berhasil dengan penyampain pesan *verbal*, tapi belum tentu pasien yang lainnya bisa menggunakan pesan yang sama, tidak jarang pula seoang perawat menggunakan pesan *verbal* dan pesan *non verbal* secara bersamaan diberikan kepada pasien.

Dalam Komunikasi Antarpersona Perawat dengan Pasien kejelasan mengenai isi pesan sangat diperhatikan saat Komunikasi Antarpersona antara perawat dengan pasien berlangsung. Dalam penyampaian pesannya perawat tidak boleh berbelit-belit atau bertele-tele karena pasien akan sulit menerima pesan tersebut, maka dari itu pesan yang perawat sampaikan kepada pasien harus singkat, padat dan jelas serta menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien.

Feedback (umpan balik), memainkan peranan penting dalam komunikasi sebab ia menentukan berlanjutnya atau berhentinya komunikasi. Umpan balik

dapat bersifat positif, dapat pula bersifat negatif. *Feedback* adalah informasi yang dikirimkan balik ke sumbernya (Clement dan Frandsen, 1976). Keefektifan komunikasi interpersonal sangat tergantung pada kemampuan masing–masing memahami secara individual. Seorang perawat harus mengerti benar cara–cara berkomunikasi dengan pasien dalam berkomunikasi. Dengan demikian, kemungkinan salah interpretasi terhadap *feedback* yang dimainkan pihak lain dapat diminimalkan.

Feedback yang diberikan pasien terhadap pesan yang disampaikan perawat tidak sama antara *feedback* yang diberikan oleh pasien yang satu dengan *feedback* pasien yang lainnya, karena semua itu tergantung isi pesan yang perawat sampaikan. Selain isi pesan tersebut, tingkat kesehatan kejiawaan seorang pasien juga dapat mempengaruhi respon dari pesan yang perawat sampaikan

Tidak jarang seorang perawat tidak mendapatkan *feedback* yang sesuai dengan keinginan perawat. Hal-hal seperti itu sering terjadi pada konteks interaksi perawat dengan pasien. Ada bebrapa faktor yang menyebabkan pasien tersebut tidak memberikan *feedback* yang tidak sesuai dengan keinginan perawat diantaranya seperti pasien tidak mengerti mengenai pesan yang disampaikan perawat, pasien yang tidak fokus terhadap pesan yang disampaikan perawat, tingkat kesahatan jiwa yang masih kurang.

Faktor-faktor tersebut bisa teratasi dengan cara seperti pengulangan pesan yang disampaikan yaitu apabila pasien tidak merespon atas pesan yang perawat

sampaikan maka perawat harus mengulang kembali pesan tersebut dengan menggunakan kata atau bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien. Untuk menanggulangi fakor yang kedua dengan menggunakan teknik pemfokusan, yaitu dimana apabila pasien ketika diajak berinteraksi pasien tersebut malah asik dengan sesuatu yang ada dipikirannya, maka teknik pemfokusan ini pemberian rangsangan sentuhan pada tubuh pasien agar pasien tersebut bisa memperhatikan perawat, seperti dengan cara memegang lutut, bahu, punggung pasien tersebut dan kemudian setelah pasien itu bisa fokus terhadap perawat maka pada saat itu perawat melakukan pengiriman pesan kepada pasien tersebut. Kemudian faktor tingkat kesahatan jiwa pasien pun harus diperhatikan, dimana seorang parawat tidak bisa memaksakan agar pasien bisa meneriman pesan yang ingin disampaikan perawat tersebut karena keterbatasan pasien untuk menerima pesan tersebut memang sangat kercil sekali dan hal itu disebabkan karena tingkat kesehatan kejiwaannya masih rendah sekali.

Komunikasi yang dipergunakan manusia berkomunikasi maupun berhubungan dengan orang lain bentuk dan macamnya beraneka ragam. Salah satunya yang paling sering digunakan dalam berkomunikasi setiap hari adalah komunikasi antarpersona. Komunikasi yang baik akan mampu mengarahkan terjadinya komunikasi antarpersona yang lebih akrab antara satu individu atau kelompok terhadap individu atau kelompok lain. Komunikasi yang baik pula dapat

meminimalisir kecurigaan-kecurigaan yang terjadi dalam hubungan perawat dengan pasien.

Komunikasi interpersonal (antarpribadi) didefinisikan oleh Joseph A. Devito dalam bukunya "Komunikasi Antar Manusia", bahwa:

> "*The process of sending and receiving messages between two persons, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback*. (Proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika)." (Devito, 1997:60).

Komunikasi interpersonal dapat dikatakan sebagai komunikasi yang efektif dalam merubah sikap, pandangan perilaku. Keefektifan komunikasi interpersonal adalah karena komunikator dapat menguasai komunikasi yang sedang berlangsung misalnya komunikasi secara tatap muka. Komunikasi tatap muka digunakan apabila komunikator mengharapkan perubahan tingkah laku (behaviour change) dari komunikan.

Mengacu pada konsep Devito tentang efektivitas suatu komunikasi interpersonal dari sudut pandang humanistik bahwa :

> "Untuk mencapai komunikasi interpersonal yang efektif dalam sebuah hubungan yang jelas, harus terdapat 5 kualitas umum yang harus dimiliki komunikator, yaitu keterbukaan, empati, prilaku suportif, prilaku positiv dan kesamaan".

Sikap terbuka (*open–mindedness*) sangat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Seorang perawat seyogyanya dapat memfasilitasi kondisi munculnya keterbukaan. Kondisi

keterbukaan dapat diwujudkan bila perawat maupun pasien dapat berinteraksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Terjadinya komunikasi secara tatap muka antara perawat dengan pasien. Perlu diciptakan suasana dialogis antara perawat dengan pasein. Keterbukaan mengisyaratkan perawat bersedia menerima kritik–kritik dan saran yang disampaikan pasien. Perawat juga bersedia menyebarkan informasi yang menyangkut kegiatan– kegiatan kegiatan keperawatan.

Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya. memang ini mungkin menarik, tapi biasanya tidak membantu komunikasi. Sebaliknya, harus ada kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri ini patut. Aspek keterbukaan yang kedua mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan peserta percakapan yang menjemukan. Kita ingin orang bereaksi secara terbuka terhadap apa yang kita ucapkan. Dan kita berhak mengharapkan hal ini. Tidak ada yang lebih buruk daripada ketidak acuhan, bahkan ketidaksependapatan jauh lebih menyenangkan. Kita memperlihatkan keterbukaan

dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain. Aspek ketiga menyangkut "kepemilikan" perasaan dan pikiran (Bochner dan Kelly, 1974).

Komunikasi interpersonal yang efektif perlu didukung oleh sikap empati. Dalam komunikasi antara dengan pasien perlu ditumbuhkan sikap empati. Kondisi empati dapat terwujud bila perawat bersedia memberikan perhatian kepada pasien dan dapat mengetahui apa yang sedang dialami pasien berkaitan dengan kondisi kejiwaanya. Perawat dapat mengenal pasiennya dengan baik, sehingga ketika perawat berempatik kepada pasien segala tingkah laku ataupun ucap perawat tidak menyinggung perasaan pasien atau membuat pasien marah. Segala bentuk perhatian yang diberikan perawat kepada pasien harus dilakukan sealami mungkin atau tidak dilakukan secara dibuat-buat.

Empati merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain melalui kaca mata orang lain. Berempati adalah merasakan sesuatu sesuatu seperti orang yang mengalaminya. (De Vito, 1997: 260). Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Empati yang akurat melibatkan kepekaan baik kepekaan terhadap perasaan yang ada maupun fasilitas verbal untuk mengkomunikasikan pengertian ini.

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan di mana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Sikap suportif merupakan sikap yang mengurangi sikap defensif. Sikap ini muncul bila individu tidak dapat menerima, tidak jujur dan tidak empatik. Sikap defensif mengakibatkan komunikasi interpersonal menjadi tidak efektif, karena orang yang defensif akan lebih banyak melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya dalam situasi komunikasi daripada memahami komunikasi. Komunikasi defensif dapat terjadi karena faktor–faktor personal (ketakutan, kecemasan, harga diri yang rendah) atau faktor–faktor situasional yang berupa perilaku komunikasi orang lain.

Dalam komunikasi interpersonal antara perawat dan pasien, Sikap mendukung dapat terwujud dalam hubungan antara perawat dengan pasien, bila perawat bersedia menghargai ide–ide, keinginan pendapat pasien dan perawat tidak memaksakan kehendaknya terhadap pasien.

Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika orang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Orang yang merasa positif terhadap diri sendiri mengisyaratkan perasaan tersebut kepada orang lain dan merefleksikannya. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi sangat penting untuk interaksi yang efektif.

Sikap positif dalam menunjang komunikasi interpersonal yang efektif antara perawat dengan pasien dapat terwujud bila perawat dapat berpandangan positif terhadap dirinya sendiri. Perawat dapat menunjukkan sikap baik kepada pasien dengan semua itu pasien akan merasa nyaman dan bisa lebih meningkatkan rasa kepercayaannya kepada perawat, sehingga hubungan antarpersona perawat dengan pasien bisa terjalin dengan baik.

Sikap positif dapat dijelaskan lebih jauh dengan istilah strokong (dorongan). Dorongan merupakan istilah yang berasal dari kosakata umum yang dipandang penting dalam analisis transaksional dan interaksi antara manusia. Bentuk dari dorongan dibagi menjadi dua, yaitu dorongan verbal dan dorongan non verbal. Dorongan verbal yaitu dorongan perawat kepada pasien dengan menggunakan bahasa lisan atau ucapan. Dorongan non verbal yaitu dorongan yang diberikan oleh perawat kepada pasien dengan menggunakan bahasa tubuh atau gerakan tubuh.

Kesetaraan adalah suatu keinginan yang secara eksplisit diungkapkan untuk bekerja sama memecahkan masalah tertentu. Komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara di mana adanya pengakuan secara diam–diam bahwa kedua belah sama–sama bernilai, berharga. Masing–masing memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Kesetaraan juga menyiratkan adanya sikap memperlakukan orang lain secara demokratis dan horizontal. Dengan adanya

persamaan pihak–pihak yang terlibat dalam komunikasi, maka mereka dapat saling menghargai dan menghormati perbedaan pandangan.

Kesetaraan dapat terwujud bila didukung oleh terciptanya rasa adil. Disini perawat dalam kegiatan keperawatannya harus memperlakuakan pasien dengan sama, tidak boleh membeda-bedakan baik itu dalam segi perhatian maun perlakuan khusus pada pasien. Selain adil, perawat juga harus dapat memperlakukan pasien secara manusiawi.