

KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN PASIEN ANAK DENGAN PENDAMPINGAN ORANG TUA DI RUMAH SAKIT SITI KHODIJAH SIDOARJO

Primatyasta Kiffani Rachmadya

Jurusan Ilmu Komunikasi

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email : noemail.voxpop@gmail.com

Abstrak. Komunikasi merupakan hal yang penting dan digunakan dalam setiap aspek kehidupan, salah satunya adalah komunikasi di bidang kesehatan. Dari sekian banyak level komunikasi, komunikasi interpersonal sering digunakan dalam komunikasi kesehatan, terlebih dalam menjalin komunikasi antara perawat dengan pasien. Komunikasi interpersonal yang digunakan dalam dunia kesehatan dan memiliki tujuan utama untuk kesembuhan pasien disebut komunikasi terapeutik. Kualitas komunikasi terapeutik perawat dinilai dari aspek rasa hormat, kesungguhan, empati, kepercayaan, kerahasiaan dan konkret. Komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat dalam setiap aspek berupa komunikasi verbal maupun non verbal. Komunikasi terapeutik perawat yang dijalin dengan pasien akan menumbuhkan motivasi pasien untuk sembuh dilihat dari motif sadar dan motif tidak sadar dalam melakukan tindakan atau membuat keputusan terkait proses penyembuhan pasien selama di rumah sakit. Komunikasi terapeutik perawat yang dilakukan perawat pada pasien anak sangat berbeda, dengan komunikasi terapeutik biasa, selain berkomunikasi dengan anak perawat akan melakukan komunikasi dengan orang tua pasien agar anak lebih percaya dan lebih nyaman dengan perawat.

Kata Kunci: komunikasi terapeutik, pasien anak, orang tua

***Abstract.** Communication is important and is used in every aspect of life, one of which is communication in the healthcare field. Of the many levels of communication, interpersonal communication is often used in health communication, especially in establishing communication between nurses and patients. Interpersonal communication is used in the world of health and the ultimate goal is to cure the patient is called therapeutic communication. The quality of communication therapeutic nurse assessed on the aspects of respect, sincerity, empathy, trust, confidentiality and concrete. Therapeutic communication nurse performed in every aspect in the form of verbal and non-verbal communication. Therapeutic nurse communication established with the patient will motivate the patient to recover views from unconscious motives and unconscious motives for taking actions or making decisions related to the healing process of patients while in hospital. Therapeutic communication nurse who carried a nurse in pediatric patients is very different, with the usual therapeutic communication, in addition to communicating with the child's nurse will communicate with the patient's parents that the child more confident and more comfortable with the nurse.*

Keywords: therapeutic communication, pediatric patients, parents

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan komponen yang penting dalam kehidupan bermasyarakat. Manusia bersosialisasi antara satu dengan yang lain melalui proses komunikasi. Ada beberapa definisi komunikasi, Komunikasi adalah suatu proses dimana ada dua orang atau lebih

membentuk dan melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam (Cangara, 2004 : 19).

Komunikasi juga dapat didefinisikan sebagai penyampaian informasi antara dua orang atau lebih. Komunikasi interpersonal merupakan penerimaan pesan antara dua orang atau lebih. Hal ini dapat mencakup semua aspek komunikasi seperti mendengarkan, membujuk, menegaskan, komunikasi nonverbal, dan banyak lagi. Mulyana (2011) menyatakan "komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal".

Komunikasi interpersonal juga menyangkut aspek-aspek isi pesan dan hubungan antar pribadi, melibatkan dengan siapa kita berkomunikasi dan bagaimana hubungan dengan partner. Proses psikologis merupakan bagian terpenting dalam komunikasi interpersonal karena dalam komunikasi interpersonal individu mencoba menginterpretasikan makna yang menyangkut diri sendiri, diri orang lain, dan hubungan yang terjadi. (Nasir, 2011:38)

Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antar perawat dengan pasien. Persoalan mendasar komunikasi ini adalah saling membutuhkan antara perawat dan pasien, sehingga dapat dikategorikan ke dalam komunikasi pribadi antara perawat dengan pasien. Perawat memberikan bantuan dan pasien menerima bantuan (Indrawati, 2004 : 50). Hubungan terapeutik antara perawat dengan pasien adalah hubungan kerjasama yang ditandai dengan tukar menukar perilaku, perasaan, dan pengalaman dalam membina hubungan intim yang terapeutik (Keliat, 1996:8).

Ada 3 fase yang perlu dilakukan perawat saat melakukan komunikasi terapeutik dengan pasien anak dan orang tua. Ketiga fase tersebut adalah fase orientasi, fase kerja, dan fase terminasi, yang dalam penerapan ketiga fase tersebut masih sangat rendah terhadap pasien anak. Menurut Uripni (2002:56), tahap-tahap komunikasi terapeutik yakni:

- Fase Orientasi
Fase ini merupakan fase pengenalan dengan pasien serta untuk dapat menentukan program orientasi yang akan perawat berikan kepada pasien. Program orientasi tersebut meliputi penentuan batas hubungan, mengidentifikasi masalah, mengkaji tingkat kecemasan diri sendiri dan pasien, serta mengkaji apa yang diharapkan dari komunikasi yang telah dilakukan oleh perawat terhadap pasien.
- Fase Kerja atau Lanjutan
Pada fase ini perawat perlu meningkatkan interaksi dan mengembangkan faktor fungsional dari komunikasi terapeutik yang telah dilaksanakan. Perawat memfokuskan arah pembicaraan pada masalah khusus yaitu keadaan pasien, dan keluhan-keluhan pasien.
- Fase Terminasi
Pada fase ini merupakan fase persiapan mental untuk membuat perencanaan kesimpulan pengobatan yang telah didapatkan dan mempertahankan batas hubungan yang telah ditentukan. Perawat harus mengantisipasi masalah yang akan timbul pada fase ini karena pasien mungkin akan menjadi tergantung dengan perawat. Pada fase terminasi,

Dalam menjalankan komunikasi dengan pasien, perawat memiliki cara tersendiri karena setiap pasiennya memiliki latar belakang dan masalah yang beragam. Demikian juga cara perawat berkomunikasi dengan pasien anak-anak. Komunikasi yang diterapkan dengan pasien anak-anak berbeda dengan komunikasi yang diterapkan kepada pasien dewasa.

Komunikasi terapeutik dilakukan di Paviliun Ismail RS Siti Khodijah Sepanjang, tetapi penerapan komunikasi terapeutik secara umum belum sepenuhnya dilaksanakan sesuai tahap perkembangan anak oleh perawat. Pada prakteknya perawat hanya akan melakukan komunikasi dengan pasien pada saat melakukan injeksi, pemasangan infus atau saat melakukan

observasi klinis. Kurangnya komunikasi perawat dengan pasien dirasakan juga pada saat pasien di ruangan sedang penuh. Komunikasi antara perawat dengan pasien yang kurang maksimal menyebabkan pasien anak sering mengalami trauma pada perawat.

Anak usia antara 8 sampai 12 tahun adalah usia sekolah. Anak mulai belajar pada hal-hal yang bersangkutan dengan perilaku sosial. Anak sudah mulai memiliki banyak perbendaharaan kata yang dapat digunakan untuk berinteraksi dengan orang lain sebagai kehidupan sosial dari anak. (Supartini, 2004 : 81). Pada saat pertama anak masuk ke rumah sakit, anak akan merasa tidak nyaman dengan lingkungan baru dan bertemu dengan orang-orang baru atau disebut juga dengan *Hospitalisasi* anak. Maka dari itu diperlukan komunikasi terapeutik yang baik antara perawat dengan pasien anak. Apabila anak memperoleh kesenangan melalui interaksi sosial dengan orang lain maka anak akan mengulangi kegiatan sosial tersebut sebagai salah satu kegiatan yang menyenangkan hatinya.

Pada masa ini anak sudah mulai dapat berfikir secara konkret, maka dari itu akan lebih mudah bagi perawat melakukan interaksi terhadap anak. Selain itu komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat kepada anak dengan dampingan orang tua juga bertujuan untuk mempercepat proses penyembuhan anak dan memudahkan pasien anak untuk menerima tindakan keperawatan. Dalam meningkatkan efektivitas komunikasi terapeutik secara efektif komunikasi terapeutik pada anak maka perlu dilakukan tahap pra interaksi dan interaksi yaitu tahap sebelum bertemu dengan klien dan perkenalan dengan klien untuk mempermudah sikap perawat dalam komunikasi terapeutik pada anak prasekolah agar patuh saat dilakukan tindakan keperawatan.

Kondisi pasien anak yang mengalami hospitalisasi menyebabkan perawat menggunakan komunikasi terapeutik dalam melakukan tindakan keperawatan. Dalam menghadapi pasien anak, perawat akan melakukan pendekatan kepada pasien menggunakan metode permainan, menggambar dan mengungkapkan keinginan. Model komunikasi tersebut dikenal sebagai komunikasi transaksional model permainan.

Model ini berasal dari psikiater Eric Berne yang kemudian analisisnya dikenal sebagai analisis transaksional. Kata transaksi selalu mengacu pada proses pertukaran dalam suatu hubungan. Dalam komunikasi antarpribadi pun dikenal transaksi. Yang dipertukarkan adalah pesan-pesan baik verbal maupun nonverbal. Analisis transaksional sebenarnya bertujuan untuk mengkaji secara mendalam proses transaksi, siapa-siapa yang terlibat di dalamnya dan pesan apa yang dipertukarkan. (Rakhmat, 2011 : 121)

Dalam model ini, orang-orang berhubungan dalam bermacam-macam permainan. Mendasari permainan ini adalah tiga kepribadian manusia yaitu, Orang Tua, Orang Dewasa, dan Anak (Parent, Adult, Child). Orang Tua adalah aspek kepribadian yang merupakan asumsi dan perilaku yang kita terima dari orang tua kita atau orang yang kita anggap orang tua kita. Orang Dewasa adalah bagian kepribadian yang mengolah informasi secara rasional, sesuai dengan situasi, dan biasanya berkenaan dengan masalah-masalah penting yang memerlukan pengambilan keputusan secara sadar. Anak adalah unsur kepribadian yang diambil dari perasaan dan pengalaman kanak-kanak dan mengandung potensi intuisi, spontanitas, kreativitas, dan kesenangan.

Komunikasi terapeutik bukan pekerjaan yang bisa dikesampingkan, namun harus direncanakan, disengaja, dan merupakan tindakan profesional. Akan tetapi, jangan sampai karena terlalu asyik bekerja, kemudian melupakan pasien sebagai manusia dengan beragam latar belakang dan masalahnya. (Arwani, 2003 : 50).

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian studi kasus kualitatif. Menurut Moleong (2009), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya

perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan Bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah

Teknik yang akan digunakan untuk mengumpulkan sumber data utama adalah wawancara mendalam (depth interview) yang merupakan suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam.

Teknik ini dinilai paling sesuai, karena memungkinkan pihak yang diwawancarai dapat mendefinisikan dirinya serta lingkungannya sendiri, untuk menggunakan istilah-istilah mereka sendiri mengenai fenomena yang diteliti, tidak sekedar menjawab pertanyaan (Mulyana, 2004 : 183).

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, peneliti berusaha memberikan gambaran, memaparkan serta menginterpretasikan objek yang diteliti dengan kata-kata secara sistematis dan faktual. Pada tahap analisa data, penelitian dilakukan bersama dengan proses pengambilan data. Analisis data penelitian berupa proses pengajian hasil wawancara, pengamatan dan dokumentasi yang telah terkumpul. Selanjutnya penulis menarik kesimpulan dengan menganalisis hasil wawancara dan menyajikannya dalam bentuk kata-kata berdasarkan teori yang digunakan untuk selanjutnya menarik kesimpulan atas semua temuan yang diteliti. Setelah itu akan diperoleh gambaran hasil mengenai komunikasi terapeutik perawat dengan pasien anak dan orang tua di ruang anak pavilion Ismail RS Siti Khodijah Sepanjang, Sidoarjo.

HASIL PENELITIAN

Komunikasi antara perawat dengan pasien disebut juga dengan komunikasi terapeutik yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah pasien dengan maksud dapat merubah perilaku pasien menuju kesembuhan (Mundakir, 2006:116). Komunikasi terapeutik adalah suatu pengalaman bersama antara perawat klien yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah klien yang mempengaruhi perilaku pasien. Hubungan perawat klien yang terapeutik adalah pengalaman belajar bersama dan pengalaman dengan menggunakan berbagai teknik komunikasi agar perilaku klien berubah ke arah positif seoptimal mungkin. Untuk melaksanakan komunikasi terapeutik yang efektif perawat harus mempunyai keterampilan yang cukup dan memahami tentang dirinya.

Teori komunikasi sangat sesuai dalam praktek keperawatan (Stuart dan Sundeen, 1987, hal. 111) karena : komunikasi merupakan cara untuk membina hubungan yang terapeutik. Dalam proses komunikasi terjadi penyampaian informasi dan pertukaran perasaan dan pikiran. Maksud komunikasi adalah mempengaruhi perilaku orang lain. Berarti, keberhasilan intervensi keperawatan bergantung pada komunikasi karena proses keperawatan ditujukan untuk merubah perilaku dalam mencapai tingkat kesehatan yang normal.

Komunikasi adalah berhubungan. Hubungan perawat dan klien yang terapeutik tidak mungkin dicapai tanpa komunikasi. Dalam membina hubungan terapeutik dengan klien, perawat perlu mengetahui proses komunikasi dan keterampilan berkomunikasi dalam membantu klien memecahkan masalahnya.

Elemen yang harus ada pada proses komunikasi adalah pengirim pesan, penerima pesan, media dan umpan balik. Semua perilaku individu pengirim dan penerima adalah komunikasi yang akan member efek pada perilaku. Pesan yang disampaikan dapat berupa verbal dan nonverbal. Bermain merupakan cara berkomunikasi dan berhubungan yang baik dengan klien anak. (Oggie : 2013)

Pengetahuan perawat mengenai komunikasi terapeutik. Tujuan dari dilakukannya komunikasi terapeutik guna menuju kesembuhan pada pasien dengan melakukan motivasi terhadap pasien. perawat melakukan motivasi sesuai dengan karakter pasien anak, jika terlalu pendiam perawat meminta bantuan kepada orangtua pasien. Teknik dan cara komunikasi

perawat dengan pasien anak. Teknik yang dipakai perawat ruang anak Paviliun Ismail RS Siti Khodijah yakni menanyakan apa keinginan pasien, melalui orang ketiga atau orang tua dan teknik bermain karena dianggap paling efektif.

KESIMPULAN

Komunikasi perawat dengan orang tua pasien. perawat mendorong orang tua pasien untuk bercerita dengan membuat suasana yang nyaman, mendengarkan secara efektif dan menunjukkan sikap empati terhadap orang tua pasien. selain itu perawat mencoba untuk meyakinkan dan memberikan pengarahan pada orang tua pasien anak.

Dengan perawat melakukan komunikasi terapeutik dengan pasien. Pasien anak mau menerima tindakan keperawatan yang akan diberikan oleh perawat. Selain itu komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat dengan orang tua membantu memberi edukasi kepada orang tua pasien tentang tindakan keperawatan yang akan diberikan sehingga orang tua pasien menjadi mengerti dan mau menyetujui tindakan keperawatan yang akan diberikan kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arwani, (2002). *Komunikasi dalam Keperawatan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC : Jakarta.
- Bungin, Burhan. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif, Pemahaman Filosofi dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Endraswara, Suwardi. (2006). *Metode, Teori, Teknik Penelitian Kebudayaan*. PustakaWidyatama: Tangerang
- Gulo, W. (2000). *Metode Penelitian*. Grasindo: Jakarta
- Huraerah, Abu. (2006). *Kekerasan Terhadap Anak*, Penerbit Nuansa: Bandung.
- Indrawati, (2003). *Komunikasi Untuk Perawat*, penerbit Buku Kedokteran EGC: Jakarta
- Rakhmat, Jallaludin, (2011). *Psikologi Komunikasi*, Rosda: Bandung
- Machfoedz, Machmud, (2009). *Komunikasi Keperawatan (Komunikasi Terapeutik)*, Yogyakarta: Ganbika.
- Mulyana, Deddy, (2011). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Rosda : Bandung
- Manurung, Santa, (2011). *Keperawatan Profesional*, TIM: Jakarta
- Mundzakir, (2006). *Komunikasi Keperawatan*, Yogyakarta : Graha Ilmu
- Nasir, Abdullah, (2011). *Komunikasi Dalam Keperawatan (Teori dan Aplikasi)*. Salemba Medika: Jakarta

Sheldon, Lisa Kennedy. (2009). *Komunikasi Untuk Keperawatan (Berbicara dengan Pasien)*, EMS: Jakarta

Supartini, Yupi. (2004). *Konsep Dasar Keperawatan Anak*, EGC: Jakarta.

Wright, H.N. (1991) *Menjadi Orang Tua Yang Bijaksana* Penerjemah: Christine Sujannah, Yayasan Abdi : Yogyakarta.

Website

Redian, Ilya Putri. (2011) *Summary Penelitian Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Pasien Anak dan Orang Tua*. Diakses pada 28 Maret 2016

Setianti, Yanti. (2007) *Makalah Ilmiah Komunikasi Terapeutik antara Perawat dengan Pasien*. Diakses pada 28 Maret 2016

Data jumlah Sakit di Sidoarjo http://sirs.buk.depkes.go.id/rsonline/Peta_list.php. Diakses pada tanggal 31 Maret 2016