

## Kajian Komunikasi Terapeutik Bidan Dengan Pasien

<sup>1</sup> Allan Sukmanda. S, <sup>2</sup> Dr. Anne Maryani.,Drs.,M.Si.

<sup>1,2</sup>*Bidang Kajian Manajemen Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi,  
Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116*  
e-mail : <sup>1</sup> [alansukmanda@yahoo.com](mailto:alansukmanda@yahoo.com), <sup>2</sup> [anmar2005@g.mail.com](mailto:anmar2005@g.mail.com)

**Abstract.** The communication applied by a midwife to the patients is not just regular communication, but it is therapeutic communication. Therapeutic communication is an ability owned by the nurses to help the patients coping with their stress. This communication builds an interpersonal relationship between the nurses and the patients in order to fix the patients' emotional experiences.

This study aims to find out the factors underlying the therapeutic communication style applied by the midwives to the patients in UMMI Mandiri clinic, Bengkulu; the styles of therapeutic communication applied by the midwives to the patients in UMMI Mandiri clinic, Bengkulu; the feedback on the therapeutic communication applied by the midwives to the patients in UMMI Mandiri clinic, Bengkulu.

The method used in this study is the qualitative method using a case study approach from Robert K. Yin. The data collection is taken by doing interview as the primary data, and carrying out observations and literature review as the secondary data. The key informants of this study are Hadara SKM., MM., Selvi Angraeni Am., Citra Tia Yudia Am., and Riri Damayanti. The result reveals that the underlying factors of the therapeutic communication style applied by the midwives to the patients are to build motivation of the patients in coping with their stress, to overcome the pathological disorders, and to build a connection with the midwives so that the interpersonal relationship between the midwives and the patients could go well. Furthermore, this therapeutic communication style helps encouraging the patients to get well soon. Last, the therapeutic communication applied by the midwives to the patients gets a good feedback because the patients are treated well by the midwives. The patients are free to consult about the health problems and they are also informed about their health problems.

**Keywords:** *therapeutic communication, communication style, midwives and patients.*

**Abstrak.** Komunikasi yang dilakukan bidan dengan pasien bukanlah komunikasi sosial biasa melainkan komunikasi yang bersifat terapi. Komunikasi terapeutik sebagai bentuk kemampuan perawat dalam membantu pasien beradaptasi terhadap *stress* karena komunikasi terapeutik merupakan hubungan interpersonal antara perawat dengan pasien dalam rangka memperbaiki pengalaman emosi pasien.

Tujuan penelitian untuk mengetahui faktor yang menjadi dasar gaya komunikasi terapeutik dilakukan bidan kepada pasien di klinik UMMI Mandiri Bengkulu. Untuk mengetahui gaya komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien di klinik UMMI Mandiri Bengkulu. Untuk mengetahui *feedback* terhadap gaya komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien di klinik UMMI Mandiri Bengkulu.

Metode dalam penelitian ini memakai kualitatif dengan pendekatan studi kasus Robert K. Yin. Teknik Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara sebagai data primer dan observasi serta studi kepustakaan sebagai data sekunder. *Key informan* penelitian yaitu Hadara SKM.,MM. Selvi Angraeni Am., Citra Tia Yudia Am., Riri Damayanti. Kesimpulan dari faktor yang menjadi dasar gaya komunikasi terapeutik dilakukan bidan kepada pasien untuk membangun motivasi kepada pasien dalam membantu pasien beradaptasi terhadap *stress*, mengatasi gangguan patologis dan belajar berhubungan dengan bidan, sehingga hubungan interpersonal antara bidan dengan pasien berjalan dengan baik. Gaya komunikasi terapeutik dilakukan bidan kepada pasien untuk memberikan semangat kepada pasien agar sembuh. *Feedback* pasien kepada bidan yang menggunakan gaya komunikasi terapeutik baik karena pasien diperlakukan dengan baik

oleh bidannya. Pasien diberi leluasa untuk melakukan konsultasi mengenai masalah kondisi kesehatannya dan pasien di berikan pengetahuan mengenai masalah kesehatannya.

**Kata Kunci : Komunikasi Terapeutik, Gaya Komunikasi, Bidan dan Pasien.**

## A. Pendahuluan

Komunikasi terapeutik merupakan komponen yang penting dalam kebidanan. Bidan perlu menjaga hubungan baik dengan pasien, peranan komunikasi sangat dibutuhkan untuk mencapai hubungan yang baik antara bidan dengan pasien. Komunikasi yang dilakukan oleh bidan dengan pasien bukanlah komunikasi sosial biasa, melainkan komunikasi yang bersifat terapi. Komunikasi seperti itu disebut dengan komunikasi terapeutik yang merupakan komunikasi yang dirancang untuk membantu penyembuhan/pemulihan pasien. Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antara dokter dengan pasien. Persoalan yang mendasar dari komunikasi ini adalah adanya saling membutuhkan antara bidan dengan pasien, sehingga dapat dikategorikan ke dalam komunikasi pribadi diantara bidan dengan pasien, bidan membantu dan pasien menerima bantuan. Menurut Ruth Rawlins, bahwa :

Komunikasi terapeutik adalah kemampuan atau keterampilan perawat untuk membantu klien beradaptasi terhadap *stress*, mengatasi gangguan patologis dan belajar bagaimana berhubungan dengan orang lain. komunikasi terapeutik merupakan hubungan interpersonal antara perawat dengan klien dalam memperbaiki klien dalam hubungan ini perawat dan klien memperoleh pengalaman belajar bersama dalam rangka memperbaiki pengalaman emosi klien (Rawlins, 2008 : 73)

Dalam hal ini, komunikasi terapeutik sebagai bentuk kemampuan atau keterampilan perawat atau bidan dalam membantu pasien beradaptasi terhadap *stress* karena komunikasi terapeutik merupakan hubungan interpersonal antara perawat dengan pasien dalam memperbaiki pasien dalam hubungan ini perawat dan pasien memperoleh pengalaman belajar bersama dalam rangka memperbaiki pengalaman emosi pasien. Saat ini sering terdengar masalah malpraktek yang terjadi dikalangan *paramedic*, terjadinya malpraktek bisa saja terjadi karena kurang maksimalnya komunikasi terapeutik yang dilakukan *paramedic*, hal tersebut bisa berakibat fatal apabila tindakan yang dilakukan oleh *paramedic* tidak sesuai dengan tindakan penyembuhan, pasien disini sebagai orang yang membutuhkan penyembuhan, pasien itu sendiri adalah seseorang yang memerlukan *paramedic*. Pasien seharusnya lebih peka dan lebih ingin tahu apa yang akan dilakukan bidan, dengan keinginan tahanan pasien maka akan terjadi komunikasi terapeutik yang maksimal. Pelayanan kebidanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan kesehatan baik dirumah sakit, klinik bersalin ataupun fasilitas kesehatan lainnya. Karena kebidanan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan maka pelayanan Kebidanan yang berkualitas merupakan salah satu indikator untuk menilai mutu suatu pelayanan kesehatan. Klinik adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang sering dimanfaatkan

oleh masyarakat dalam mencari bantuan terhadap permasalahan kesehatan yang dihadapi pasien.

Melahirkan merupakan suatu peristiwa penting dan besar bagi sebuah keluarga guna kelancaran proses persalinan, salah satunya diperlukan kenyamanan bagi si ibu itu sendiri. Kenyamanan yang dimaksud tentunya bersifat moril seperti adanya dukungan suami atau keluarga lainnya. Ketenangan fisik, diantaranya seperti ketersediaan finansial, kesehatan ibu dan janin, dan juga kenyamanan tempat bersalin, untuk memilih tempat bersalin yang dianggap nyaman tentunya diperlukan berbagai pertimbangan. Dan pertimbangan tersebut tergantung pasien itu sendiri. Begitu banyak pilihan sebagai tempat untuk melahirkan. Namun, pasien tidak harus memilih rumah sakit besar yang berfasilitas lengkap untuk tempat bersalinnya, yang pasien harus pilih ialah kenyamanan bagi pasien dalam menjalani perawatan. Dari permasalahan tersebut, penulis ingin meneliti tentang bagaimana komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien di klinik UMMI Mandiri Bengkulu. Melalui pendekatan studi kasus Robert K. Yin di mana penulis lebih menitik beratkan pada *single case* (kasus tunggal) yang menyangkut pada komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien. Maka dari permasalahan tersebut fokus penelitiannya sebagai berikut

#### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang situasi yang telah diuraikan, maka dirumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut. “Bagaimana komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien di klinik UMMI Mandiri Bengkulu” pada dasarnya perumusan masalah ini merupakan gambaran mengenai komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien di klinik UMMI Mandiri Bengkulu yang hendak diteliti. Selanjutnya, pertanyaan besar dalam rumusan permasalahan ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

- (1) Faktor-faktor apakah yang menjadi dasar gaya komunikasi terapeutik dilakukan bidan kepada pasien di klinik UMMI Mandiri Bengkulu?
- (2) Bagaimana gaya komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien di klinik UMMI Mandiri Bengkulu?
- (3) Bagaimana *feedback* terhadap gaya komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien di klinik UMMI Mandiri Bengkulu?

#### **C. Kajian Pustaka**

Kajian pustaka adalah landasan teori yang dijadikan sebagai titik tolak penelitian ini. Karena fungsinya begitu penting, maka penelitian ini mengemukakan beberapa hal yang akan menguatkan penelitian ini. Para ahli mendefinisikan istilah komunikasi secara berbeda-beda sesuai dengan sudut pandangnya masing-masing. “Komunikasi adalah ”suatu proses menyortir, memilih dan mengirimkan simbol-simbol sedemikian rupa sehingga membantu pendengar membangkitkan makna atau respon dari pikirannya yang serupa yang dimaksudkan komunikator” (Mulyana, 2006:62). Upaya mendefinisikan esensi komunikasi antar pribadi secara lengkap dan akurat tidaklah mudah, ada banyak sekali definisi komunikasi antar pribadi sebagai mana dibahas, namun jelas konsep yang berkembang pada akhir dekade ini mengalami perubahan. Joseph A. Devito mengemukakan bahwa :

Melalui komunikasi pribadi kita berinteraksi dengan orang lain, mengenal mereka dan diri kita sendiri, dan mengungkapkan diri sendiri kepada orang lain melalui komunikasi antar pribadi kita membina, memelihara, kadang-kadang merusak, hubungan pribadi kita dengan kenalan baru, kawab lama, kakasih atau anggota keluarga (Devito, 2007 : 41).

Hal tersebut dapat di gambarkan bahwa melalui komunikasi antar pribadi setiap individu dengan individu yang lain akan saling mengenalkan dirinya sendiri, dan merepresentasikan diri kepada orang lain. Melalui komunikasi antar pribadi setiap individu dengan individu yang lain dapat membina, memelihara, kadang-kadang merusak, hubungan pribadi dengan kenalan baru, kawan lama, kakasih atau anggota keluarga. Konsep komunikasi antar pribadi menurut Cangara (2007 : 26) yaitu peristiwa komunikasi dua orang mencakup hampir semua komunikasi informal dan basa-basi, percakapan sehari-hari yang kita lakukan sejak saat kita bangun pagi sampai kembali ketempat tidur. Komunikasi informatif merupakan komunikasi yang mencakup hubungan antar manusia yang paling erat. Mempelajari komunikasi informatif antar pribadi yang perlu diperhatikan bahwa :

1. Setiap orang dan setiap hubungan adalah unik. Apa yang benar atau berlaku pada sebagian besar orang atau kelompok tertentu belum tentu benar atau berlaku pada diri atau hubungan anda, apa yang benar secara statistik belum tentu benar atau berlaku pada diri atau hubungan anda.
2. Komunikasi antar pribadi, seperti semua bidang spesifik dalam komunikasi antar manusia, mempunyai kosa kata khusus, seperti teori riset dan keterampilan.
3. Hubungan antar pribadi merupakan hal yang hidup dan dinamis. Hubungan ini selalu berkembang walaupun kita dapat menghentikan proses ini secara artifisial untuk membahas pokok tertentu, hubungan itu sendiri tidak pernah statis (Cangara, 2007 : 81).

Pentingnya hubungan komunikasi informatif antar pribadi yang terjadi antar sesama manusia sangat mempengaruhi manusia itu sendiri. Manusia tergantung terhadap manusia lain karena orang lain juga berusaha mempengaruhi melalui pengertian yang diberikan, informasi yang dibagi, dan semangat yang disumbangkan. Semuanya membentuk pengetahuan, menguatkan perasaan, dan meneguhkan perilaku manusia. Untuk mempermudah dalam mempelajari dan menganalisis komunikasi persuasif, seperti halnya juga ilmu-ilmu yang lain, seringkali digunakan berbagai konsep atau teori. Konsep adalah gambaran atau persamaan aspek-aspek tertentu dari peristiwa-peristiwa yang kompleks direpresentasikan berdasarkan situasi ilmiah yang sudah teruji. Adapun teori persuasif yang menjadi bagian penting dari penelitian ini adalah :

1. Komunikasi persuasif di lihat dari aspek realitas sosial : Yaitu komunikasi persuasif dapat membentuk hubungan yang baru, membantu dalam menelaah berbagai persoalan yang dihadapi oleh setiap masyarakat berdasarkan situasi dan letak geografis. menemukan sesuatu dengan cara-cara yang baru, serta menolong dalam mengantisipasi berbagai kesulitan dan masalah pekerjaan, serta berbagai urusan yang dihadapi masyarakat.
2. Komunikasi persuasif dilihat dari aspek sikap : Yakni, proses mempengaruhi sikap, pendapat dan perilaku orang lain, baik secara verbal maupun nonverbal. Proses itu

sendiri adalah setiap gejala atau fenomena yang menunjukkan suatu perubahan yang terus-menerus dalam konteks waktu, setiap pelaksanaan atau perlakuan secara terus-menerus. Ada dua persoalan yang berkaitan dengan penggunaan proses, yakni persoalan dinamika, objek, dan persoalan penggunaan bahasa (Cangara, 2007 : 43).

Konsep atau teori tersebut dapat dipaparkan bahwa dalam komunikasi persuasif terdapat dua aspek yang pertama adalah aspek realitas sosial di mana komunikasi persuasif dapat membentuk hubungan yang baru, membantu dalam menelaah berbagai persoalan yang dihadapi oleh setiap masyarakat berdasarkan situasi dan letak geografis. menemukan sesuatu dengan cara-cara yang baru, serta menolong dalam mengantisipasi berbagai kesulitan dan masalah pekerjaan, serta berbagai urusan yang dihadapi masyarakat. Sementara aspek sikap yaitu proses mempengaruhi sikap, pendapat dan perilaku orang lain, baik secara verbal maupun nonverbal. Proses itu sendiri adalah setiap gejala atau fenomena yang menunjukkan suatu perubahan yang terus-menerus dalam konteks waktu, setiap pelaksanaan atau perlakuan secara terus-menerus. Ada dua persoalan yang berkaitan dengan penggunaan proses, yakni persoalan dinamika, objek, dan persoalan penggunaan bahasa. Konsep atau teori dalam hubungan manusiawi bisa direpresentasikan menjadi dua bagian yang di antaranya yaitu :

1. Hubungan manusiawi dalam situasi kerja yaitu situasi yang dilakukan manusia pada situasi kerja. Situasi kerja atau (*work situation*) sebagai bentuk hubungan manusiawi yang dilakukan secara tatap muka.
2. Hubungan manusiawi dalam organisasi kekayaan (*work organization*) bertujuan untuk menggugah kegairahan dan kegiatan bekerja dengan semangat kerja sama yang produktif serta perasaan bahagia dan puas hati (Effendy, 2003 : 73).

Hubungan manusiawi dalam arti sempit adalah komunikasi persuasif dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara tatap muka, dalam situasi kerja (*work situation*) dan dalam organisasi kekayaan (*work organization*), dengan tujuan untuk menggugah kegairahan dan kegiatan bekerja dengan semangat kerja sama yang produktif serta perasaan bahagia dan puas hati.

Suatu hubungan baru bisa disebut sebagai hubungan manusiawi apabila hubungan itu adalah suatu interaksi sosial, ada terjadi proses saling mempengaruhi dan usaha saling mengubah sikap maupun tingkah laku, untuk kemudian berakhir dengan saling merasakan adanya kepuasan hati. Terjadi bisa pada semua bidang kehidupan sosial maupun kapan saja, tidak terikat ruang dan waktu (Praktito, 2005 : 32).

Dari berbagai definisi hubungan manusiawi menurut para ahli tersebut, bisa dikatakan bahwa hubungan manusiawi adalah suatu hubungan yang unik. Mengapa, karena pada tiap hubungan antarmanusia belum tentu terjadi hubungan manusiawi. Komunikasi terapeutik memegang peranan penting memecahkan masalah yang dihadapi pada dasarnya komunikasi terapeutik merupakan komunikasi proposional yang mengarah pada tujuan yaitu penyembuhan pasien pada komunikasi terapeutik terdapat dua komponen penting yaitu proses komunikasinya dan efek komunikasinya. Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi untuk personal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antar petugas kesehatan dengan pasien. Menurut Purwanto (2007 : 81) “komunikasi terapeutik

merupakan bentuk keterampilan dasar untuk melakukan wawancara dan penyuluhan dalam artian wawancara digunakan pada saat petugas kesehatan melakukan pengkajian memberi penyuluhan kesehatan dan perencanaan perawatan”. Argyle dan Henderson mengemukakan, persahabatan mempunyai beberapa fungsi

1. Membagi pengalaman agar kedua pihak merasa sama-sama puas dan sukses.
2. Menunjukkan hubungan emosional.
3. Membuat pihak lain menjadi senang.
4. Membantu sesama kalau dia berhalangan untuk suatu urusan. Secara psikologis komunikasi yang bersifat terapeutik akan membuat pasien lebih tenang, dan tidak gelisah (dalam Liliweri (2006:55).

Kutipan tersebut menjelaskan komunikasi terapeutik yang menyangkut persahabatan berupa sering berbagi pengalaman dari kedua pihak yang saling mengisi baik kekurangan maupun kelebihan. Membangun ikatan emosional yang baik sehingga menciptakan kesenangan diantara kedua belah pihak. Serta, membantu sesama kalau dia berhalangan untuk suatu urusan. Secara psikologis komunikasi yang bersifat terapeutik akan membuat pasien lebih tenang, dan tidak gelisah.

#### **D. Metode dan Sasaran Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus,. Menurut Creswell, (2008:76), “Penelitian kualitatif merupakan proses penelitian untuk memahami, yang didasarkan pada tradisi penelitian dengan metode yang khas yang meneliti masalah manusia atau masyarakat”. Metode kualitatif adalah “Proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati” (Moleong, 2008:4). Dengan demikian, pendekatan analisis kualitatif menggunakan pendekatan logika induktif, di mana silogisme dibangun berdasarkan pada hal-hal khusus atau data di lapangan dan bermuara pada hal-hal umum.

Peneliti dalam penelitian kualitatif merupakan instrumen kunci, yang harus memiliki wawasan yang luas, paham akan banyak teori, tekun dan sabar dalam memasuki dunia kehidupan para subjek yang diteliti, agar dapat menganalisis objek yang diteliti menjadi lebih jelas. Peneliti kualitatif merupakan peneliti yang memiliki tingkat kritisisme yang lebih dalam, kekuatan kritisisme peneliti menjadi senjata utama menjalankan semua proses penelitian. Adapun teknik pengumpulan data guna melengkapi data dari penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara : Teknik pengumpulan data dalam pelaksanaannya dengan mengadakan tanya-jawab terhadap narasumber dari bidan Ummi Mandiri Bengkulu. Adapun narasumber yang akan di wawancarai :
  1. Hadara SKM.,MM sebagai Kepala klinik UMMI Mandiri Bengkulu
  2. Selvi Angraeni Am.,Keb sebagai Bidan klinik UMMI Mandiri Bengkulu
  3. Citra Tia Yudia Am.,Keb sebagai Bidan klinik UMMI Mandiri Bengkulu
  4. Riri Damayanti sebagai Pasien dari Klinik UMMI Mandiri Bengkulu.

Hasil wawancara dengan 4 orang narasumber tersebut merupakan data pokok yang didapat dari hasil observasi dilapangan, adapun sebagai data penguat memakai data

sekunder berupa sumber-sumber pustaka untuk memperdalam hasil analisis penelitiannya. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti akan mendeskripsikan hasil penelitian mengenai, komunikasi terapeutik bidan kepada pasien di klinik Ummi Mandiri Bengkulu.

2. Observasi :

Merupakan teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik observasi berperan serta. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.

3. Kepustakaan : Cara untuk memperoleh data-data dengan cara menelaah teori-teori, pendapat-pendapat serta pokok-pokok pikiran yang terdapat dalam berbagai media cetak, khususnya buku-buku yang relevan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian.

## E. Temuan Penelitian

### 1. Faktor-faktor Dasar Gaya Komunikasi Terapeutik

Faktor yang menjadi dasar gaya komunikasi terapeutik dilakukan bidan kepada pasien di klinik UMMI Mandiri Bengkulu yang pertama adanya rujukan peraturan *Standar Prosedur Operasional (SPO)*. Kedua, pihak klinik UMMI Mandiri ingin menciptakan suasana lebih akrab diantara bidan dan pasien. Pihak klinik ingin menciptakan atau membangun psikologi pasien lebih baik. Ketiga, pihak klinik UMMI Mandiri ingin menciptakan dan membangun relasi yang baik diantara bidan dan pasiennya. Faktor tersebut mempunyai tujuan untuk membangun motivasi yang baik kepada pasien dalam membantu pasien beradaptasi terhadap *stress*, mengatasi gangguan patologis dan belajar berhubungan dengan orang lain, sehingga hubungan interpersonal antara bidan dengan pasien berjalan dengan baik. Faktor-faktor yang menjadi dasar gaya komunikasi terapeutik dilakukan bidan kepada pasien di klinik UMMI Mandiri Bengkulu di mana setiap bidan menciptakan gaya komunikasi terapeutik secara tatap muka dan secara langsung berbicara mengenai kesehatan dan kondisi pasien secara langsung.

Selain dapat menyampaikan pesan secara langsung kepada pasien, setiap bidan dan pasien yang terlibat dalam komunikasi terapeutik satu sama lain saling mengetahui keadaan kondisi kesehatan dari setiap pasiennya. Faktor yang mempengaruhi gaya komunikasi terapeutik di klinik UMMI Mandiri karena pihak klinik ingin menciptakan kualitas yang baik berdasarkan *Standar Prosedur Operasional (SPO)* serta menciptakan suasana yang lebih akrab diantara bidan dan pasien, membangun psikologi pasien kearah yang lebih baik serta membangun relasi yang baik diantara bidan dan pasiennya sehingga dari faktor tersebut klinik UMMI Mandiri mengharapkan setiap pasien yang datang ke klinik bisa termotivasi dengan baik dalam proses penyembuhan dari keadaan kesehatannya.

### 2. Gaya Komunikasi Terapeutik Bidan Kepada Pasien

Gaya komunikasi terapeutik yang di gunakan oleh dokter kandungan ataupun bidan di klinik UMMI Mandiri menciptakan kepekaan terhadap keluhan dari para pasiennya.

Gaya komunikasi terapeutik lebih memiliki kemampuan dalam membangun motivasi kepada para pasiennya. Selain itu gaya komunikasi terapeutik tersebut memiliki kemampuan untuk membangun rasa nyaman pasien pada saat diperiksa kandungannya. Hal ini menumbuhkan semangat kesembuhan kepada setiap pasiennya, membina kerja sama yang baik di antara bidan dan pasiennya.

Keunikan klinik UMMI Mandiri pada saat menggunakan gaya komunikasi terapeutik dari bidan kepada pasiennya yaitu setiap pasien diberi kesempatan untuk mencurahkan isi hatinya (curhat) bukan hanya mengenai kondisi kesehatannya salah satu contohnya adalah setiap pasien bisa curhat masalah keluarga, pekerjaan, dan lain sebagainya. Sesi curhat tersebut dilakukan pada waktu sebelum pemeriksaan kandungan maupun, pemeriksaan bayi. Tujuan dari diberi kesempatan untuk mencurahkan isi hatinya (curhat) setiap pasiennya yaitu untuk menciptakan pasien menjadi rileks, menciptakan suasana yang lebih akrab diantara bidan dan pasiennya. Sehingga dengan gaya komunikasi terapeutik dapat mempermudah pasien mengerti tentang masalah kondisi kesehatannya, selain itu juga gaya komunikasi terapeutik dapat menciptakan lingkungan klinik menjadi lebih baik seakan-akan pasien tidak merasa dirinya sedang berada di klinik. Keunikan lainnya yaitu memberikan konsultasi mengenai kesehatan ibu, kandungan dan anak balita secara gratis kepada pasien yang datang ke klinik selama tiga kali. Hal tersebut bertujuan untuk menciptakan motivasi kepada pasien agar pasien cepat sembuh terhadap kondisi kesehatannya. Selain itu, gaya komunikasi terapeutik dari bidan kepada pasiennya memberikan semangat yang terus dipompakan oleh perawat, supaya keyakinan pasien untuk sembuh lebih besar lagi. Membangun psikologi pasien kearah yang lebih baik serta membangun relasi yang baik diantara bidan dan pasiennya sehingga dari gaya komunikasi terapeutik tersebut klinik UMMI Mandiri mengharapkan setiap pasien yang datang ke klinik bisa termotivasi dengan baik dalam proses penyembuhan dari keadaan kesehatannya.

### **3. *Feedback* Gaya Komunikasi Terapeutik Bidan kepada Pasien**

Proses *feedback* pada gaya komunikasi terapeutik yang dilakukan Bidan kepada pasien di klinik UMMI Mandiri Bengkulu dapat menciptakan motivasi dan pasien selalu berpikir positif terhadap keadaan kesehatannya. Selain itu, pasien merasa nyaman di lingkungan klinik UMMI Mandiri. Menurut Hafied Cangara, (2007 :17) mengemukakan komunikasi pribadi merupakan komunikasi antara seorang individu dengan individu lain dimana masing-masing dapat bertindak sebagai sumber maupaun penerima pesan. Jadi dalam komunikasi antar pribadi ini masing-masing orang yang terlibat dapat berperan aktif dalam proses komunikasi. Saat seorang karyawan diminta menghadap atasannya untuk mempertanggungjawabkan pekerjaan yang dibebankan ke 3 padanya merupakan contoh komunikasi antar pribadi. *Feedback* pasien terhadap gaya komunikasi terapeutik di klinik UMMI Mandiri tersebut menggambarkan bahwa setiap bidan klinik UMMI Mandiri Bengkulu menggunakan konsep gaya komunikasi terapeutik di mana pesan yang disampaikan bidan kepada pasien mengandung motivasi dan memberikan pengetahuan yang baik kepada pasien mengenai kondisi kesehatannya.

Pada proses gaya komunikasi terapeutik setiap pasien menerima isi pesan yang disampaikan oleh bidan, sehingga respon pasien terhadap isi pesan mengenai kesehatan

tersebut diterima dengan baik. Hal tersebut dikarenakan pasien beranggapan pesan yang disampaikan dengan gaya komunikasi terapeutik mempermudah pasien mengerti akan arahan bidan mengenai kesehatan, pasien merasa nyaman dengan gaya komunikasi tersebut serta termotivasi untuk kesembuhannya. Sehingga *feedback* dari pasien terhadap gaya komunikasi terapeutik di klinik UMMI Mandiri baik dan pasien merasa nyaman jika di periksa di klinik UMMI Mandiri tersebut.

## F. Diskusi

Pada tahap diskusi ini, diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan membuka ruang pengkajian bagi pengembangan ilmu komunikasi. khususnya *Manajemen Komunikasi* yang berkaitan dengan studi kasus Robert K. Yin tentang komunikasi terapeutik bidan kepada pasien di klinik Ummi Mandiri. Dalam meneliti komunikasi terapeutik pada sebuah klinik, sebaiknya untuk peneliti selanjutnya harus lebih memfokuskan kepada keadaan pasien karena hal tersebut sebagai data pokok dalam pembahasan. Selain itu, untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk lebih menggunakan teori atau konsep yang mengarah kepada komunikasi persuasif agar lebih jelas meneliti mengenai komunikasi terapeutik diantara Bidan dan pasiennya.

Dalam membahas fenomena komunikasi terapeutik, sebaiknya peneliti selanjutnya untuk menekankan kepada teori dan konsep yang lebih mengarah kepada konteks interaksi simbolik seperti memakai teori atau konsep dari Helbert Mead yang membahas *mind, self, society*. Pada saat meneliti mengenai komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien di klinik UMMI Mandiri Bengkulu yang akan di teliti. Dalam konteks faktor-faktor apakah yang menjadi dasar gaya komunikasi terapeutik dilakukan bidan kepada pasien di klinik UMMI Mandiri Bengkulu, sebaiknya para bidan klinik UMMI Mandiri lebih memperhatikan perilaku pasien yang malu untuk bertanya kepada para bidan, agar pasien lebih terbuka terhadap kondisi kesehatan yang dideritanya. Dalam gaya komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien di klinik UMMI Mandiri Bengkulu, diharapkan pihak klinik UMMI Mandiri terus membangun komunikasi terapeutik karena komunikasi tersebut memiliki efek yang baik terhadap kondisi kesehatan pasien. Dalam *feedback* terhadap gaya komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien di klinik UMMI Mandiri Bengkulu sebaiknya, pihak klinik lebih menambah motivasi dan pengetahuan mengenai kondisi kesehatan para pasiennya, karena hal tersebut dapat menciptakan *feedback* yang baik dari pasiennya.

## G. Kesimpulan

1. Hal yang menjadi dasar gaya komunikasi terapeutik dilakukan bidan kepada pasien di klinik UMMI Mandiri Bengkulu yaitu untuk membangun motivasi yang baik kepada pasien dalam membantu pasien beradaptasi terhadap *stress*, mengatasi gangguan patologis dan belajar berhubungan dengan bidan, sehingga hubungan interpersonal antara bidan dengan pasien berjalan dengan baik.
2. Gaya komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien di klinik UMMI Mandiri Bengkulu yaitu untuk memberikan semangat yang terus dipompakan oleh bidan, supaya keyakinan pasien untuk sembuh lebih besar lagi. Membangun

psikologi pasien kearah yang lebih baik serta membangun relasi yang baik diantara bidan dan pasiennya sehingga dari gaya komunikasi terapeutik tersebut klinik UMMI Mandiri mengharapkan setiap pasien yang datang ke klinik bisa termotivasi dengan baik dalam proses penyembuhan dari keadaan kesehatannya.

3. *Feedback* pasien kepada bidan yang menggunakan gaya komunikasi terapeutik baik. Hal tersebut dikarenakan dengan gaya komunikasi tersebut setiap pasien diperlakukan dengan baik oleh bidannya. Pasien diberi leluasa untuk melakukan curhat mengenai masalah kondisi kesehatannya. Selain itu pasien di berikan pengetahuan mengenai masalah kesehatannya. Serta pasien diberi motivasi untuk cepat sembuh mengenai kondisi kesehatannya.

### Daftar Pustaka

- Cangara, Hafied. 2007. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Cresswell, 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- DeVito, Joseph A. 2007. *Komunikasi Antarmanusia (Alih Bahasa : Agus Maulana)*. Jakarta: Professional Books
- Effendy, Onong Uchjana.2003. "*Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*", Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Liliweri, Alo. 2006. *Makna Budaya dalam Komunikasi Antar Budaya*. Yogyakarta: Lkis Yogyakarta.
- Meleong, Lexy. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2006. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pratikto, Riyono.2005. *Berbagai Aspek Strategi Public Relations*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Purwanto, Heri. 2007. *Komunikasi untuk Perawat*. Jakarta : EGC
- Rawlins, Ruth Parmelee. 2008. *Clinical Manual of Psychiatric Nursing*. St.Louis Missouri : 2nd ed. Mosby-Yearz