

ANALISIS PROSES KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PERAWAT DAN PASIEN DALAM TERAPI PENGOBATAN ORANG DENGAN GANGGUAN JIWA DI YAYASAN AL FAJAR BERSERI

PROCESS ANALYSIS INTERPERSONAL COMMUNICATION PROCESS BETWEEN NURSES AND PATIENTS IN THERAPEUTIC TREATMENT OF PEOPLE WITH MENTAL DISORDERS IN YAYASAN AL FAJAR BERSERI

.¹⁾ Bagja Nugraha, ²⁾ Nofha Rina S. Sos., M.Si

^{1,2)} Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

¹⁾nugrahabagja777@gmail.com, ²⁾nofharina80@gmail.com

Abstrak

Individu yang mengalami gangguan jiwa sulit melakukan komunikasi dengan orang lain. Orang dengan gangguan jiwa tidak mudah melakukan komunikasi karena ada masalah dengan kejiwaan nya. Komunikasi Interpersonal merupakan suatu proses transaksi pesan yang dilakukan secara langsung dilakukan antara perawat dengan pasien. Tujuannya adalah untuk mengetahui proses komunikasi interpersonal yang dilakukan antara perawat dan pasien dalam terapi pengobatan orang dengan gangguan jiwa di Yayasan Al Fajar Berseri.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan paradigma interpretative. Penentuan informan dilakukan dengan menggunakan Teknik *purposive sampling*, karena informan berdasarkan rekomendasi dari pihak Yayasan. Teknik pengumpulan data didapatkan dari hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi. Dengan analisis data menggunakan triangulasi data.

Hasil penelitian antara perawat dan pasien mengetahui proses komunikasi interpersonal yang terjadi sehingga perawat mengetahui penyebab pasien mengalami gangguan kejiwaan. Pasien dianggap keberadaannya oleh perawat karena pasien dapat menceritakan masalah yang dialami, mendengarkan keluhannya. Kesimpulan dari penelitian ini peneliti bahwa perawat telah paham mengenai komunikasi interpersonal sesuai dengan kondisi kejiwaan dari pasien.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Yayasan Al Fajar Berseri

Abstract

Individuals who have mental disorders have difficulty communicating with others. People with mental disorders are not easy to communicate because there are psychological problems with it. Interpersonal communication is a process of message transaction that carried out directly between nurses and patients. The aim is to find out the interpersonal communication process that is carried out between nurses and patients in the therapeutic treatment of people with mental disorders at Al Fajar Berseri Foundation.

This study uses a qualitative method with an interpretative paradigm. The determination of informants was carried out using a purposive sampling technique, because the informants were based on recommendations from the foundation. Data collection techniques were obtained from observations, interviews, and documentation. With data analysis using data triangulation.

The result of research between nurses and patients know the interpersonal communication process that occurs so that nurses know the cause of patients experiencing psychiatric disorders. Patients are considered to be present by the nurse because patients can discuss the problem attended, listen to the conversation. The conclusion of this study the research conducted by nurses on interpersonal communication in accordance with the psychiatric condition of patients.

Keywords: Interpersonal Communication, Yayasan Al Fajar Berseri

1. PENDAHULUAN

Komunikasi interpersonal yaitu cara yang membuat dua orang bertukar informasi, perasaan disampaikan melalui pesan dengan bentuk verbal maupun non verbal. Komunikasi interpersonal tidak hanya fokus kepada apa yang sedang komunikator ucapkan, yaitu bahasa yang digunakan, tetapi bagaimana cara pesan tersebut disampaikan, misalnya, pesan non verbal yang dikirim, seperti nada suara dan ekspresi wajah. Komunikasi interpersonal memiliki ciri khas seperti komunikasi dari satu orang kepada orang lain, komunikasi yang terjadi secara tatap muka, komunikasi bentuk dan isi pesan menggambarkan interaksi interpersonal, serta dengan komunikasi yang mengutamakan karakteristik individu, peran individu dalam relasi sosial diantara mereka.

Komunikasi interpersonal dilakukan dalam kehidupan manusia dan memiliki fungsi dengan hasilnya menghasilkan tujuan dari komunikasi interpersonal. Komunikator mengirimkan informasi dengan tujuan agar komunikasi mendapatkan informasi yang sedang diinginkan, dibutuhkan, persepsi, pengetahuan atau perasaan tertentu. Proses komunikasi ini terjadi ketika pengirim mengirimkan pesan kepada penerima dan akan membuat komunikasi cukup informasi. Penerima tidak hanya asal menerima pesan tetapi memahami apa yang penerima terima. Komunikator menyatakan perasaan dengan komunikasi interpersonal sehingga membuat penerima menghayati pesan tersebut. Manusia tidak hanya mempunyai pikiran, tetapi juga mempunyai emosi, perasaan. Dalam komunikasi interpersonal, kita mengungkapkan perasaan dengan emosi dan dapat diketahui melalui cara pengirim pesan menampilkan nya melalui cara seperti marah, sangat sabar, tidak ceria, kurang bersemangat. Komunikasi interpersonal dilakukan pengirim sebagai penghibur dan mendapat hasil agar penerima dapat menikmati, jika komunikasi interpersonal memiliki fungsi untuk mendidik maka penerima mendapatkan hasil berupa pengetahuan.

Komunikasi interpersonal menurut Seiler dan Beall (2008) dikutip dalam Liliweri (2015:27) adalah cara berhubungan untuk kegiatan seperti membuat dan membagi makna antara manusia dalam suatu hubungan.

Komunikasi interpersonal dapat membantu dalam terapi pengobatan di Yayasan karena terjadi secara tatap muka antara dua individu yaitu perawat dan pasien. Perawat melakukan interaksi tatap muka kepada pasien guna memenuhi kebutuhan khusus pasien, seperti mendengarkan keluhan pasien dan memberikan arahan untuk mengikuti aktivitas di Yayasan. Kebutuhan khusus pasien tersebut seperti pasien yang mengalami tingkat agresif tinggi, maka pasien akan ditempatkan di ruang tersendiri agar tidak mengganggu pasien lainnya. Setelah tingkat agresif itu mulai menurun, perawat akan memulai interaksi kepada pasien untuk mengetahui apa penyebab pasien tersebut mulai mengalami gangguan kejiwaan. Kemudian setelah perawat mengetahui penyebab dari timbulnya agresif yang tinggi pada pasien, perawat akan melakukan cara tersebut secara berulang, jika tingkat agresif pasien muncul kembali.

Komunikasi interpersonal yang dilakukan antara perawat dan pasien di Yayasan Al Fajar Berseri perawat dapat memberikan perhatian kepada pasien, sehingga pasien dapat menemukan dirinya kembali dan dapat mempengaruhi sikap dan tingkah laku, sehingga perilaku tersebut secara tidak langsung memberikan bentuk bimbingan kepada pasien. Penelitian ini juga menggunakan lima syarat komunikasi interpersonal yang efektif yaitu keterbukaan, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan antara perawat dan pasien.

Dalam terapi pengobatan di Yayasan Al Berseri tidak mengobati pasien dengan obat-obatan anti depresan atau terapi saraf khusus. perawat di Yayasan tersebut merupakan warga disekitar lingkungan Yayasan. Maka dari itu cara pengobatan yang diterapkan oleh Yayasan Al Fajar Berseri berbeda dari Yayasan atau Rumah Sakit Jiwa pada umumnya sehingga membuat peneliti tertarik dalam melakukan penelitian untuk melihat komunikasi interpersonal yang dilakukan antara perawat dan pasien dalam proses terapi pengobatan dan sekaligus menjadi batasan peneliti dalam melakukan penelitian ini yang berfokus kepada sifat komunikasi antarpribadi di Yayasan Al Fajar Berseri.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rangkuman Teori

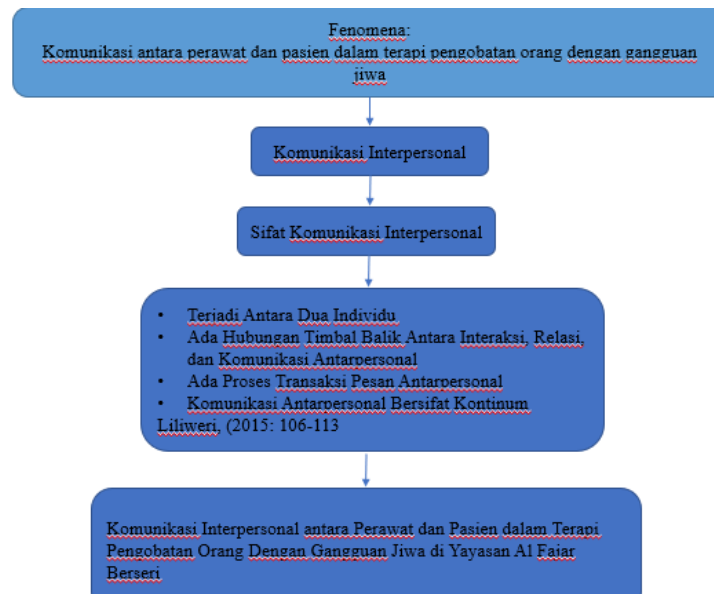
2.1.1 Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal atau Komunikasi Antar Pribadi merupakan kegiatan penyampaian pesan antara dua individu baik secara *verbal* dan *nonverbal* dan dilakukan dengan secara bertatap muka. Menurut De Vito (1989) dalam Liliweri (2015:26) komunikasi interpersonal adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau sekelompok kecil orang-orang yang menghubungkan keduanya dan meliputi seluruh kehidupan manusia sehingga komunikasi antarpribadi mempengaruhi individu lain dalam berbagai cara tertentu.

2.1.2 Pasien Gangguan Jiwa

Menurut Yoseph (2007) dalam Damayanti (2016:63) disebutkan bahwa gangguan jiwa adalah kumpulan dari keadaan yang tidak normal, baik berhubungan dengan fisik, maupun mental. Orang yang terkena gangguan jiwa atau Neorosa masih mengetahui dan merasakan kesukarannya, serta kehadirannya, serta kepribadiannya tidak jauh dari realitas dan masih hidup dalam alam kenyataan pada umumnya menurut Zakiah dalam Yoseph (2007)

2.2 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

3. METODE PENELITIAN

3.1 Subjek dan Objek Penelitian

Pada penelitian ini menetapkan pada Yayasan Al Fajar Berseri, Kabupaten Bekasi karena menjadi tempat dalam melakukan penelitian dan Yayasan Al Fajar Berseri Kabupaten Bekasi menjadi tempat saat peneliti melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang memiliki peran terkait pelaksanaan kegiatan terapi pengobatan baik pada Ketua Yayasan yang memiliki peran Ketua Yayasan Al Fajar Berseri sebagai pendiri sekaligus pemimpin di Yayasan Al Fajar Berseri, lalu perawat di Yayasan Al Fajar Berseri sebagai pengurus harian yang terlibat langsung dalam komunikasi antarpersonal, kemudian pasien binaan Yayasan Al Fajar Berseri sebagai orang yang mengalami gangguan kejiwaan.

3.2 Unit Analisis Penelitian

Unit analisis data yang dijabarkan untuk tujuan penelitian ini adalah Komunikasi interpersonal seperti apa yang dijalankan antara Perawat dan Pasien di Yayasan Al Fajar

**Berseri. Tabel 3.1
Unit Analisis Masalah**

Unit Analisis	Tabel Indikator
Sifat Komunikasi Interpersonal	Terjadi Antara Dua Individu
	Ada Hubungan Timbal Balik Antara Interaksi, Relasi, dan Komunikasi Antarpersonal
	Ada Proses Transaksi Pesan Antarpersonal

	Komunikasi Antarpersonal Bersifa Kontinum
--	---

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Pembahasan

Pada sub-bab ini peneliti akan membahas keterkaitan antarhasil penelitian yang telah diuraikan berdasarkan dari wawancara yang peneliti lakukan kepada Informan dengan kerangka teori yang peneliti paparkan pada Bab II. Fokus penelitian ini yaitu Sifat Komunikasi Interpersonal yang diterapkan oleh Yayasan Al Fajar Berseri antara perawat dan pasien dalam terapi pengobatan gangguan jiwa. Melalui pembahasan ini, peneliti dapat melihat hasil penelitian dengan kerangka teori sehingga penelitian ini sesuai atau tidak pada teori yang digunakan.

4.1.1 Komunikasi Interpersonal

Menurut Liliweri dalam (Komunikasi Antarpersonal, 2015:106) sifat utama komunikasi interpersonal merupakan dasar utama dalam level komunikasi, komunikasi interpersonal merupakan dasar untuk mempelajari level komunikasi lain. Sifat komunikasi interpersonal memang sudah ada dan tidak dibentuk menjadi ada, karena sifat komunikasi interpersonal itu ekstensial. Ada beberapa sifat utama komunikasi interpersonal yaitu: (1) terbentuk antara dua individu, (2) Berada sebagai hubungan timbal balik dengan interaksi dan relasi antarpersonal, (3) berada sebagai proses transaksi pesan antarpersonal, dan (4) komunikasi interpersonal berada secara kontinum

a. Terjadi Antara Dua Individu

Konsep “antara dua individu” merupakan sifat utama yang berlaku dalam ilmu komunikasi umumnya karena dalam proses komunikasi diisyaratkan keberadaan “pengirim” dan “penerima” yang berada hadir sebagai personal, bukan sebagai “orang”. Karena, kehadiran dua orang sebagai personal yang mengindividu itulah maka kita sebut komunikasi interpersonal.

Agar mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh perawat, pasien melakukan komunikasi interpersonal terhadap keberadaan dua individu dan merupakan dasar dari awal mula interaksi interpersonal yaitu tatap muka masing-masing individu karena akan mempengaruhi fakto pikiran, perasaab, emosi, motivasi satu sama lain.

Setelah itu, jika dua individu ini sadar bahwa situasi tertentu mereka telah membangun keakrban antarpersonal maka mereka juga harus memahami bahwa kedudukan mereka sebagai individu.

Proses kegiatan komunikasi interpersonal yang dilakukan perawat dan pasien di Yayasan Al Fajar Berseri yaitu perawat setelah mendapatkan latar belakang penyebab pasien mengalami gangguan kejiwaan melalui keluarga, itu hanya menjadi bekal perawat untuk melakukan terapi pengobatan. Langkah perawat selanjutnya perawat harus mengetahui sendiri penyebab pasien mengalami gangguan kejiwaan. Komunikasi interpersonal dilakukan secara santai, menggunakan bahasa keseharian yang dapat diterima oleh pasien “Jadi intinya kita tidak membawa serius, artinya kita bisa melakukan dengan cara humor, bahasa sehari-hari istilahnya bahasa gaul. Kadang-kadang juga ada pasien yang bertanya, justru kadang pasien yang mengajak komunikasi duluan. Intinya bahasanya tidak terlalu sulit, tetapi hanya Bahasa yang mudah dipahami oleh mereka. Lebih ke arah yang rilek, tidak terlalu sulit, yang biasa-biasa saja. Cuman pasien ada yang intelektual nya bagus, dia bertanya dengan hal-hal bagus. Untuk itu kita harus benar-benar berfikir dalam memberikan jawaban agar tidak salah buat pasien.

b. Ada Hubungan Timbal Balik Antara Interaksi, Relasi, dan Komunikasi Antarpersonal

Hubungan timbal balik dalam persepektif sosiologis maka, ada interaksi tatap muka antarpersonal (*face to face*), setelah itu membentuk *interpersonal relationship* = interaksi antarpersonal yang interaktif, dinamis, dan transaksional dan hasil dari tahap tersebut membentuk komunikasi interpersonal. Sifat hubungan timbal balik terletak pada tahapan interaksi interpersonal, membentuk relasi interpersonal, dan membangun komunikasi interpersonal. Komunikasi antarpersonal dapat terjadi jika ada relasi antarpersonal dan dibangun melalui interaksi tatap muka antarpersonal. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi dari dua orang yang telah berada pada tahap hubungan interpersonal dan didukung dengan konten komunikasi interpersonal. Konten harus menggambarkan hubungan interpersonal agar relasi antarpersonal menjadi efektif dan tercapai. Serta dalam proses terapi pengobatan hingga dikutip pada hasil wawancara yang dilakukan bersama Koordinator Perawat Heri Suheri “karena pasien ini memiliki masalah, seolah-olah tidak

memiliki penyelesaian, makanya kita mengajak berkomunikasi untuk menanyakan masalahnya.” Peneliti menjadikan terapi dalam pengobatan gangguan jiwa sebagai konten dalam hubungan interpersonal. Konten tersebut dilakukan dengan interaksi antara perawat dan pasien dalam proses transaksi pesan, interaksi yang telah dibangun dapat menumbuhkan relasi yang efektif sehingga transaksi pesan dapat tercapai dalam komunikasi interpersonal.

c. Ada Proses Transaksi Pesan Antarpersonal

Komunikasi satu arah atau tidak ada respon dari komunikan belum dapat dikatakan berhasil membangun interaksi. Jika pesan hanya dikuasai oleh komunikator maka tidak sesuai dengan prinsip komunikasi interpersonal saling memberi pesan dalam komunikasi.

Pada tahap ini pesan-pesan dipertukarkan pengirim dan penerima didominasi oleh pesan-pesan verbal atau nonverbal, serta pengirim dan penerima berperan secara bergantian dalam proses komunikasi tersebut. Sifat transaksional dari komunikator yang paling bertanggung jawab terhadap pesan dan efektivitas komunikasi. Koordinator Perawat Heri Suheri memberikan keterangan “pasien menangkap apa yang kita bicarakan, cuman kadang lupa dan diingetin lagi. Seperti misalnya pasien lupa untuk cuci tangan, sangkin lapar nya dia akan cepat-cepat makan, jika kita ingatkan pasien akan sudah mengerti apa yang kita minta. Jadi harus terus menerus rutin diberi tau. Hari ini dia mengerti, nanti dia melamun tentang masalahnya membuat dia lupa dengan apa yang dikerjakan.”

Transaksi pesan dilakukan setiap hari dan dilakukan harus rutin terus menerus diberi tau kepada pasien.

d. Komunikasi Antarpersonal Bersifat Kontinum

Pada tahap ini, komunikasi antarpersonal bersumber dari komunikasi personal. Pergerakan sifat pada skala kontinum ini dapat dibaca bahwa komunikasi interpersonal mengisyaratkan dalam kehidupan sehari-hari, berhadapan dengan variasi perjumpaan antara komunikator dengan komunikan. Meskipun interaksi membutuhkan komunikasi namun tidak semua interaksi memerlukan komunikasi antarpersonal.

Dua pihak akan menanggapi pesan sesuai dengan peran yang mereka lakoni. Menurut pasien Wibowo mendapatkan hasil dalam wawancara “setelah berkomunikasi dengan mereka, saya tau letak kesalahan saya dimana, baik nya saya juga ada dimana, jadi saya bisa mengoreksi diri sendiri. Jadi saya bisa mengambil hal yang positif nya.” Informasi dari pasien tersebut bahwa mengakui keberadaan perawat yang membantu dalam proses terapi pengobatan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan melalui wawancara dengan 4 Informan yaitu 3 Informan ahli, Ketua Yayasan Al Fajar Berseri, Koordinator Perawat Yayasan Al Fajar Berseri, dan Pasien Yayasan Al Fajar Berseri dan 1 Informan Kunci yaitu Praktisi Psikologi, peneliti kemudian menjawab identifikasi masalah yang telah peneliti tetapkan yaitu “Bagaimana sifat Komunikasi Interpersonal yang diterapkan oleh Yayasan Al Fajar Berseri dalam Proses Terapi Pengobatan Gangguan Jiwa?” dan telah peneliti jabarkan jawaban dari identifikasi masalah tersebut pada lembar hasil penelitian dan pembahasan. Maka kesimpulan dari penelitian ini yaitu melalui unit analisis masalah terjadi antara dua individu, ada hubungan timbal balik antara interaksi, relasi dan komunikasi antarpersonal, ada proses transaksi pesan antarpersonal, dan komunikasi antarpersonal bersifat kontinum terhadap kegiatan komunikasi interpersonal dalam terapi pengobatan di Yayasan Al Fajar Berseri.

Yayasan Al Fajar Berseri melalui sifat terjadi antara dua individu dalam komunikasi interpersonal dengan menganalisis masalah terhadap proses kegiatan terapi pengobatan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan satu sama lain. Terjadi antara dua individu merupakan tahap dimana komunikasi interpersonal mengutamakan dua individu, peneliti menetapkan perawat dan pasien, sehingga tercipta kesadaran bersama antara dua individu dan akrab dan saling tergantung. Perawat melakukan komunikasi interpersonal dengan pasien sehingga perawat mendapatkan hasil seperti latar belakang pasien, penyebab pasien mengalami gangguan kejiwaan, keluhan pasien, dan kebutuhan pasien dalam terapi pengobatan. Pasien melakukan komunikasi interpersonal dengan perawat sehingga mendapatkan kebutuhan pasien, seperti pendengar dalam keluhan, penerima ungkapan perasaan, dan pemenuh kebutuhan keseharian pasien.

Akhir dari sifat terjadi antara dua individu yang digunakan oleh Yayasan Al Fajar Berseri dua individu sebagai pengirim dan penerima pesan, melakukan transaksi pesan dan dilakukan secara bergantian selama komunikasi interpersonal berlangsung. Dalam terapi pengobatan lebih efektif dilakukan dengan komunikasi interpersonal karena dilakukan secara bertatap muka karena perawat dapat bertanya secara langsung kepada pasien guna mendapatkan informasi untuk kebutuhan perawat dan pasien

Setelah sifat terjadi antara dua individu, selanjutnya ialah sifat ada hubungan timbal balik antara interaksi, relasi dan komunikasi antarpersonal di Yayasan Al Fajar Berseri pada hasil wawancara kegiatan komunikasi interpersonal yang dilakukan dapat di analisis bahwa Yayasan Al Fajar Berseri menggunakan konten terapi pengobatan gangguan jiwa untuk membangun hubungan interpersonal. Konten tersebut dikembangkan melalui interaksi serta tercipta relasi antarpersonal dan membuat komunikasi interpersonal yang efektif dan tercapai dalam proses terapi pengobatan gangguan jiwa. Sifat selanjutnya transaksi pesan antarpersonal dimana peran perawat didukung respon dari pasien. Proses transaksi pesan interpersonal antara pasien dan perawat dilakukan setiap hari. Pada tahap ini transaksi pesan selalu dilakukan, karena perawat dapat menemukan informasi dari pasien tentang keluhan atau kebutuhan pasien dalam proses terapi pengobatan. Sifat terakhir yaitu komunikasi antarpersonal bersifat kontinum, komunikasi interpersonal berjalan lancar dan efektif setelah dua pihak saling menanggapi isi pesan dalam transaksi pesan sehingga adanya pengakuan dari pasien tentang peran perawat di Yayasan.

5.2 Saran

Setelah menganalisis fenomena yang terjadi, peneliti memberikan saran sebagai masukan dalam akademis untuk mengembangkan ilmu yang telah di dapat melalui pembuatan penelitian ini dan selanjutnya masukan untuk Yayasan Al Fajar Berseri agar lebih baik lagi.

5.2.1 Saran Akademis

Berikut saran akademis dari penelitian, yaitu:

1. Dapat lebih memahami sifat komunikasi interpersonal seperti terjadi antara dua individu, ada hubungan timbal balik antara interaksi, relasi, dan komunikasi interpersonal, ada proses transaksi pesan antarpersonal, dan komunikasi antarpersonal bersifat kontinum
2. Dapat mengimplementasi komunikasi interpersonal lebih luas dengan kesesuaian tujuan komunikasi interpersonal
3. Mengembangkan fenomena yang terjadi untuk lebih memahami penerapan strategi pemasaran

5.2.2 Saran Praktis

Berikut saran Praktis dari peneliti, yaitu:

Peneliti berharap untuk Yayasan Al Fajar Berseri agar dapat mempertahankan komunikasi interpersonal yang sudah berjalan dengan baik namun jika masih mengalami kesulitan dalam proses komunikasi interpersonal dapat mempersiapkan komunikasi interpersonal yang lebih baik lagi untuk mengatasi pada setiap kendala yang masih terjadi agar dapat mempertahankan terapi pengobatan dan memberikan secara terus menerus komunikasi interpersonal perawat dan pasien sebagai bentuk konseling dan langkah penguatan kepada pasien di Yayasan Al Fajar Berseri.

DAFTAR PUSTAKA

- DeVito, (2001). *Komunikasi Antarpersonal* (Edisi Pertama). Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Fasya, (2014). *Studi Kasus Deskriptif Tentang Pemahaman Komunikasi Terapeutik Perawat pada Pasien Dengan Gangguan Jiwa di RS. Dr. H. Marzoeki Mahdi Bogor.*
- Liliwari, (2015). *Komunikasi Antarpersonal* (Edisi Pertama). Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri
- Joseph A.Devito, (1989). *Komunikasi Antarpersonal* (Edisi Pertama). Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri