

## BAB IV

### TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Temuan Penelitian

Temuan penelitian ini, akan membahas mengenai uraian data-data temuan penelitian yang diperoleh dari data primer dan sekunder penelitian. Data primer penelitian, berasal dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap 4 orang sebagai *key informan*. Data tersebut merupakan data pokok, di mana analisisnya ditunjang oleh data-data sekunder yang didapat dari hasil observasi di lapangan. Serta beberapa sumber pustaka untuk memperkuat dan memperdalam hasil analisis.

Hasil temuan penelitian ini, penulis akan membahas mengenai “Komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu”. Data primer hasil wawancara berpedoman kepada format wawancara yang telah disusun sebelumnya. Kemudian melakukan pengamatan langsung sebagai metode penelitian utama untuk membahas data yang telah diperoleh. Wawancara dalam penelitian ini, menggunakan narasumber sebagai *key informan*. yang akan dianalisis berdasarkan studi kasus yang lebih difokuskan kepada:

- (1) Untuk mengetahui faktor-faktor apakah yang menjadi dasar gaya komunikasi terapeutik dilakukan bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu.
- (2) Untuk mengetahui gaya komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu.

- (3) Untuk mengetahui *feedback* terhadap gaya komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu.

Hasil temuan ini, bertujuan untuk mengetahui “Komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu”. Data primer hasil wawancara berpedoman kepada format wawancara yang telah disusun sebelumnya. Kemudian melakukan pengamatan langsung sebagai metode penelitian utama untuk membahas data yang telah diperoleh. Wawancara dalam penelitian ini, menggunakan 4 orang narasumber sebagai *key informan*. Adapun narasumber yang diwawancarai terkait dengan penelitian agar lebih jelasnya, berikut di bawah ini :

**Tabel 4.1**  
**Profil Informan dari Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat**

No	Nama	Kedudukan
1.	Hadara, SKM, M.M.	Kepala Klinik Ummi Mandiri Bengkulu
2.	Selvi Angraeni, Am.Keb.	Bidan Klinik Ummi Mandiri Bengkulu
3.	Citra Tia Yudia, Am.Keb.	Bidan Klinik Ummi Mandiri Bengkulu
4.	Riri Damayanti	Pasien dari Klinik Ummi Mandiri Bengkulu.

Pemilihan *key informan* tersebut mewakili individu yang terlibat di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu. Matriks penelitian ini tidak diarahkan pada jumlah sampel yang besar, melainkan pada kasus-kasus tipikal sesuai dengan kekhususan masalah penelitian. Namun, jumlah informan juga tidak ditentukan secara kaku sejak awal perencanaan penelitian, jadi dapat berubah. “Penambahan sampel dilakukan hingga penelitian tersebut mencapai titik jenuh (*saturation point*), di mana penambahan data tidak lagi memberikan tambahan informasi baru dalam analisis” (Sugiono, 2005 : 71). Jadi perwakilan dari Klinik Ummi Mandiri

Bengkulu ini yang sudah memenuhi syarat untuk dijadikan narasumber penelitian ini.

Dalam sebuah penelitian, identitas dan karakteristik *key informan* penelitian merupakan salah satu unsur penting. Informan kunci (*key informan*) merupakan orang-orang tertentu yang memiliki posisi, pengetahuan, dan pengalaman khusus, dan kemampuan berkomunikasi. “Mereka dapat memberikan informasi ihwal sesuatu yang tidak mungkin dapat diobservasikan langsung oleh peneliti” (Alwasilah, 2002 : 195).

*Key informan* dalam penelitian ini individu yang terlibat komunikasi terapeutik di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu yang terdiri dari 4 orang. Empat orang tersebut, dalam berbagai hal berbeda pandangan akan tetapi memiliki satu tujuan yang sama melakukan pengelolaan kesan untuk mencapai tujuan yang akan dicapai. Adapun identitas informan dalam penelitian ini adalah :

1. Hadara, SKM., M.M. Alasan memilih Hadara, SKM., M.M. sebagai narasumber hal tersebut dikarenakan Hadara, SKM., M.M. sebagai kepala Klinik Ummi Mandiri Bengkulu di mana beliau lebih mengerti mengenai komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu.
2. Selvi Angraeni, Am.Keb. Alasan memilih Selvi Angraeni sebagai narasumber hal tersebut dikarenakan Selvi Angraeni sebagai salah satu Bidan Klinik Ummi Mandiri Bengkulu, di mana beliau memahami mengenai komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu.

3. Citra Tia Yudia, Am.Keb. Alasan memilih Citra Tia Yudia sebagai narasumber hal tersebut dikarenakan Citra Tia Yudia sebagai salah satu Bidan Klinik Ummi Mandiri Bengkulu, di mana beliau memahami mengenai komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu.
4. Riri Damayanti. Alasan memilih Riri Damayanti sebagai narasumber hal tersebut dikarenakan Riri Damayanti salahsatu pasien dari Klinik Ummi Mandiri Bengkulu yang pernah mengalami komunikasi terapeutik di antara bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti akan mendeskripsikan hasil penelitian mengenai komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu. Komunikasi terapeutik di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu termasuk komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antara bidan dengan pasiennya. Persoalan yang mendasar dari komunikasi ini adalah adanya saling membutuhkan antara bidan dengan pasien, sehingga dapat dikategorikan ke dalam komunikasi pribadi di antara bidan dengan pasien, bidan membantu dan pasien menerima bantuan. Artinya, komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu menciptakan kemampuan atau keterampilan perawat untuk membantu pasien beradaptasi terhadap *stress*, mengatasi gangguan patologis dan belajar berhubungan dengan orang lain, sehingga hubungan interpersonal antara bidan dengan pasien berjalan dengan baik.

#### 4.1.1 Pendekatan Terhadap Informan

Pendekatan terhadap *key informan* telah penulis lakukan setelah penulis diterima atau diizinkan untuk melakukan wawancara dengan narasumber yang telah terpilih berdasarkan syarat dari penelitian. Adapun narasumber dari individu yang terlibat pada komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu yang telah memenuhi syarat adalah Hadara, SKM., M.M., Selvi Angraeni, Am.Keb., Citra Tia Yudia, Am.Keb., serta Riri Damayanti, adalah narasumber yang sesuai untuk menjadi subjek penelitian penulis, agar lebih jelasnya berikut proses pendekatan terhadap informan di bawah ini :

##### A. Ibu Hadara, SKM., M.M.

Pada saat penulis pertama kali bertemu dengan Ibu Hadara, SKM., M.M. di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu, Ibu Hadara, SKM., M.M. menyambut penulis dengan baik, mungkin karakter Ibu Hadara, SKM., M.M. sebagai kepala Klinik Ummi Mandiri membuat beliau tidak canggung berhadapan dengan penulis. Penampilannya bisa dibilang santai, dan *smart*. Ibu Hadara, SKM., M.M. menggunakan baju dinas klinik yang rapih dan berbicara dengan bahasa yang baik, karena belum terlalu kenal. Namun dalam berbicara bisa dibilang formal. Kata sapaan yang gunakan Ibu Hadara, SKM., M.M. adalah “Saya” dan “Anda”. Ekspresi wajahnya serius, namun beberapa kali Ibu Hadara, SKM., M.M. tersenyum. Penulis sedikit canggung saat bertemu pertama kali.

**B. Ibu Selvi Angraeni, Am.Keb.**

Berbeda disaat penulis berkenalan dengan Ibu Selvi Angraeni, Am.Keb., yang *smart*, dan senang berkenalan dengan penulis serta sangat terbuka disaat menyambut penulis. Awalnya penulis kaget melihat, dan mengamati Ibu Selvi Angraeni, Am.Keb., yang begitu baik pada saat penulis berkenalan untuk pertama kali, saat berdiskusi mengenai penelitianpun, beliau tidak merasa keberatan, untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diberikan peneliti. Ibu Selvi Angraeni, Am.Keb. terlibat sebagai Bidan Klinik Ummi Mandiri Bengkulu.

**C. Ibu Citra Tia Yudia, Am.Keb.**

Awal berkenalan dengan Ibu Citra Tia Yudia, Am.Keb. berbeda dengan Ibu Selvi Angraeni, Am.Keb.. Ibu Citra Tia Yudia, Am.Keb. tipikal orang yang sangat senang berkenalan dengan orang yang baru dikenalnya. Hal itu bisa terlihat, dari caranya bersikap terhadap penulis sebagai lawan bicaranya, Ibu Citra Tia Yudia, Am.Keb. orangnya santai, tidak kaku, bahkan sering bercanda mengenai hal-hal yang bersifat unik, Ibu Citra Tia Yudia, Am.Keb. memang orangnya mudah bergaul, selalu riang disaat pertamakali bertemu. Ibu Citra Tia Yudia, Am.Keb. terlibat sebagai Bidan Klinik Ummi Mandiri Bengkulu.

**D. Ibu Riri Damayanti**

Berkenalan dengan Ibu Riri Damayanti. sebagai narasumber terakhir, penulis disambut dengan baik. Ibu Riri Damayanti menyapa penulis dengan hangat, banyak senyum dan selalu memberi jawaban yang singkat, padat, dan jelas pada saat penulis mewawancarai mengenai komunikasi terapeutik yang

dilakukan bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu yang sedang diteliti ini. Ibu Riri Damayanti sebagai pasien dari Klinik Ummi Mandiri Bengkulu yang pernah mengalami komunikasi terapeutik di antara bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu.

#### **4.1.2 Gambaran Umum Klinik Ummi Mandiri**

Babak baru sejarah Klinik Ummi Mandiri dimulai dengan dibubarkannya badan hukum Yayasan Al-Miftah sesuai dengan risalah rapat badan pendiri, pengurus dan pengawas Yayasan Al-Miftah tanggal 15 Januari 2010. Hal ini juga disertai dengan ditutupnya lembaga di bawah naungan Yayasan Al-Miftah khususnya Klinik Ummi.

Sehubungan dengan hal tersebut Klinik Ummi berganti nama menjadi Klinik Ummi Mandiri dengan badan hukum PT. Ridho Mandiri Akta Notaris Meilani Liman, SH Nomor 39 tanggal 13 Maret 2008. Tanggal 29 April 2010 Klinik Ummi Mandiri pindah ke jalan Hibrida Raya No. 01 Sidomulyo Bengkulu dengan izin penyelenggaraan Klinik Rawat Inap Pelayanan Medik Dasar Kebidanan dan Kandungan “Ummi Mandiri” oleh Dinas Kesehatan Kota Bengkulu No. 500/901/KLINIK/DKK/IV/2010.

Sementara subjek/objek yang menjadi dasar penelitian mengenai komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu. Subjek dalam penelitian ini yaitu Bidan dengan pasien Klinik Ummi Mandiri yang akan dianalisis berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yang berkaitan dengan Klinik Ummi Bengkulu yang menerapkan komunikasi terapeutik dari bidan kepada pasiennya. Sementara objek yang akan

diteliti yaitu komunikasi terapeutik berupa faktor-faktor apakah yang menjadi dasar gaya komunikasi terapeutik dilakukan bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu. Gaya komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu. Serta *feedback* terhadap gaya komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu dengan bentuk data dan informasi.

## **4.2 Pembahasan Penelitian**

### **4.2.1 Faktor-faktor yang menjadi Dasar Gaya Komunikasi Terapeutik dilakukan Bidan kepada Pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu**

Faktor-faktor yang menjadi dasar gaya komunikasi terapeutik dilakukan bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu yaitu ingin menciptakan kepuasan kepada pasiennya di mana pasien dan keluarga bisa menganggap bahwa biaya yang dikeluarkan sesuai dengan tingkat kualitas pelayanan yang diterima dan tingkat kemajuan kondisi kesehatan yang dialaminya. Klinik Ummi Mandiri ingin memberikan kepada pasien ibu hamil di Klinik Ummi Mandiri merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh setiap bidan. Selain itu Klinik Ummi ingin memberikan kepada pasien mendapatkan dan merasakan manfaat lain setelah dirawat yaitu pengetahuan tentang penyakit dan dirinya bertambah.

Faktor lain terciptanya gaya komunikasi dilakukan bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu, untuk membangun komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antar bidan dengan pasiennya di

mana bidan bisa membantu pasien mengatasi kendala penyakit atau kesehatannya pada saat diperiksa ataupun dirawat.

Faktor lain dari gaya komunikasi terapeutik membantu pasien untuk memperjelas dan mengurangi beban perasaan dan pemikiran serta dapat mengambil tindakan dalam mengubah situasi yang ada bila pasien percaya pada hal yang diperlukan, mengurangi keraguan, membantu dalam hal mengambil tindakan yang efektif dan mempertahankan kekuatan egonya, serta mempengaruhi orang lain, lingkungan fisik dan dirinya sendiri. Sehingga, dengan menggunakan gaya komunikasi terapeutik bisa menciptakan manfaat untuk mendorong dan menganjurkan kerja sama antara bidan dan pasien melalui hubungan di antara bidan dan pasiennya. Menurut Hadara, SKM., M.M. sebagai kepala Klinik Ummi Mandiri Bengkulu dalam wawancaranya mengatakan bahwa :

Faktor yang paling mendasar menggunakan gaya komunikasi terapeutik bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu itu pertama didasari dengan *Standar Prosedur Operasional* (SPO) karena adanya SPO tersebut kualitas komunikasi bidan terhadap pasien harus ditingkatkan lagi. Kedua faktor ingin membangun kualitas klinik yang baik dari segi pelayanan, sehingga para pasien puas terhadap perawatan yang diberikan oleh bidan. Ketiga ingin menciptakan suasana yang baik di antara bidan dan pasiennya serta membangun komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antar bidan dengan pasiennya di mana bidan bisa membantu pasien mengatasi kendala penyakit atau kesehatannya pada saat diperiksa ataupun dirawat. Sehingga dengan gaya komunikasi terapeutik pasien secara leluasi bertanya kepada bidan mengenai kondisi kesehatannya.<sup>4</sup>

Kuitipan tersebut dapat digambarkan bahwa ada beberapa faktor yang mendasar dalam menggunakan gaya komunikasi terapeutik bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri. Pertama hal tersebut didasari dengan *Standar Prosedur*

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Hadara, SKM., MM. sebagai kepala Klinik Ummi Mandiri Bengkulu. Tanggal 27 Juli 2014

*Operasional* (SPO) karena adanya SPO tersebut kualitas komunikasi bidan terhadap pasien harus ditingkatkan lagi. Kedua faktor membangun kualitas klinik yang baik dari segi pelayanan, sehingga para pasien puas terhadap perawatan yang diberikan oleh bidan. Ketiga ingin menciptakan suasana yang baik di antara bidan dan pasiennya serta membangun komunikasi interpersonal dengan titik tolak saling memberikan pengertian antar bidan dengan pasiennya di mana bidan bisa membantu pasien mengatasi kendala penyakit atau kesehatannya pada saat diperiksa ataupun dirawat. Sehingga dengan gaya komunikasi terapeutik pasien secara leluasi bertanya kepada bidan mengenai kondisi kesehatannya. Menurut Arwani, mengatakan bahwa:

Fungsi gaya komunikasi terapeutik adalah perilaku komunikasi yang dilakukan seseorang perawat yang bertujuan untuk mendapatkan respon dari pasien terhadap pesan kesehatan yang disampaikan. Gaya komunikasi terapeutik merupakan norma perilaku yang digunakan untuk seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain seperti mempengaruhi kondisi kesehatan pasien oleh perawatnya (Arwani, 2003 61).

Penjelasan tersebut dapat digambarkan bahwa, secara garis besar dapat dipahami bahwa fungsi gaya komunikasi terapeutik adalah perilaku komunikasi yang dilakukan seseorang perawat yang bertujuan untuk mendapatkan respon dari pasien terhadap pesan kesehatan yang disampaikan. Gaya komunikasi terapeutik merupakan norma perilaku yang digunakan untuk seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain seperti mempengaruhi kondisi kesehatan pasien oleh perawatnya. Selvi Angraeni sebagai salah satu Bidan Klinik Ummi Mandiri Bengkulu dalam wawancaranya menambahkan bahwa:

Faktor yang menjadi dasar gaya komunikasi terapeutik dilakukan bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu karena klinik ingin menciptakan suasana bidan dan pasien lebih akrab lagi. Pasien pergi ke klinik bukan hanya untuk berobat saja, melainkan pasien harus juga dibekali dengan pengetahuan dari penyakit dan keluhan yang dideritanya. Selain itu, bidan memberi kesempatan untuk memberi pertanyaan kepada pasien mengenai seputar kesehatannya sehingga menciptakan situasi yang tidak canggung melainkan menciptakan situasi yang akrab di antara bidan dan pasiennya. Selain itu juga dengan menggunakan gaya komunikasi terapeutik dapat memotivasi dan mengubah perilaku pasien untuk menjaga kesehatan ibu, anak, bahkan janinnya.<sup>5</sup>

Adanya gaya komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu, hal itu dikarenakan Klinik Ummi ingin menciptakan suasana yang akrab di antara bidan dan pasiennya, di mana pasien pergi ke klinik bukan hanya untuk berobat saja, melainkan pasien harus dibekali dengan pengetahuan dari penyakit dan keluhan yang dideritanya. Selain itu, faktor lain yaitu bidan di klinik UMMM Mandiri ingin memberi kesempatan kepada pasien untuk bertanya mengenai seputar kesehatannya. Selain itu, dengan menggunakan gaya komunikasi terapeutik dapat memotivasi dan mengubah perilaku pasien untuk menjaga kesehatan ibu, anak, bahkan janinnya. Menurut Kariyono, faktor-faktor yang mempengaruhi gaya komunikasi terapeutik yaitu :

1. Sikap dalam komunikasi akan mempengaruhi proses komunikasi berjalan efektif atau tidak. Sikap kurang baik akan menyebabkan pendengar kurang percaya terhadap komunikator. Sikap yang diharapkan dalam komunikasi tersebut seperti terbuka, percaya, empati, menghargai dan lain-lain. Kesemuanya dapat mendukung berhasilnya komunikasi terapeutik.
2. Kondisi psikologis berupa kecemasan yang dialami seseorang dapat sangat mempengaruhi interaksinya dengan orang lain (Kariyono, 2008 : 14).

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan Selvi Angraeni sebagai salah satu Bidan Klinik Ummi Mandiri Bengkulu. Tanggal Tanggal 27 Juli 2014

Faktor gaya komunikasi terapeutik yaitu sikap. Sikap dalam komunikasi akan mempengaruhi proses komunikasi berjalan efektif atau tidak. Sikap perawat yang kurang baik akan menyebabkan pendengar kurang percaya terhadap pasiennya. Sikap yang diharapkan dalam gaya komunikasi terapeutik tersebut seperti terbuka, percaya, empati, menghargai dan lain-lain. Selain itu faktor lain yaitu kondisi psikologis berupa kecemasan yang dialami bidan dapat sangat mempengaruhi interaksinya dengan pasien yang dirawatnya. Sementara itu, Citra Tia Yudia sebagai salah satu Bidan Klinik Ummi Mandiri Bengkulu dalam wawancaranya menambahkan :

Faktor yang menyebabkan adanya gaya komunikasi terapeutik di Klinik Ummi Mandiri karena pada Klinik Arsyad, dan Klinik Asyifa tidak menggunakan gaya komunikasi terapeutik kepada pasiennya sehingga pasien kurang percaya dan kurang paham terhadap bidang di klinik tersebut. Selain itu, faktor lain berupa setiap pasien yang datang ke klinik seringkali cemas atau dengan keadaan psikologi yang tidak tenang. Maka dari itu Klinik Ummi Mandiri menciptakan gaya komunikasi terapeutik bertujuan untuk menciptakan situasi yang tidak canggung melainkan menciptakan situasi yang akrab di antara bidan dan pasiennya. Selain itu juga dengan menggunakan gaya komunikasi terapeutik dapat memotivasi dan mengubah perilaku pasien untuk menjaga kesehatan ibu, anak, bahkan janinnya.<sup>6</sup>

Adanya gaya komunikasi terapeutik di Klinik Ummi Mandiri karena pada Klinik Arsyad, dan Klinik Asyifa tidak menggunakan gaya komunikasi terapeutik kepada pasiennya, sehingga pasien kurang percaya dan kurang paham terhadap bidang di klinik tersebut. Selain itu, faktor lain berupa setiap pasien yang datang ke klinik seringkali cemas atau dengan keadaan psikologi yang tidak tenang. Maka dari itu Klinik Ummi Mandiri menciptakan gaya komunikasi terapeutik

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Citra Tia Yudia sebagai salah satu Bidan Klinik Ummi Mandiri Bengkulu. Tanggal 27 Juli 2014

bertujuan untuk menciptakan situasi yang tidak canggung melainkan menciptakan situasi yang akrab di antara bidan dan pasiennya.

Selain itu juga dengan menggunakan gaya komunikasi terapeutik dapat memotivasi dan mengubah perilaku pasien untuk menjaga kesehatan ibu, anak, bahkan janinnya. Serta gaya komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu menciptakan kemampuan atau keterampilan perawat untuk membantu pasien beradaptasi terhadap *stress*, mengatasi gangguan patologis dan belajar berhubungan dengan orang lain, sehingga hubungan interpersonal antara bidan dengan pasien berjalan dengan baik.

Sebagaimana diketahui, pasien adalah klien yang selalu membutuhkan perawatan yang baik dari perawatnya. Oleh karena itu, tidak dapat dihindari bahwa perawat harus selalu berhubungan baik dengan pasiennya. Hubungan perawat dengan pasiennya ini yang disebut sebagai interaksi sosial di mana satu sama lain harus saling mengerti dan memberi pengetahuan yang baik untuk kesehatan dari pasien itu sendiri.

Faktor gaya komunikasi terapeutik yang mendorong bidan ingin berkomunikasi baik dengan pasiennya. Hal tersebut karena adanya dua kebutuhan, yakni kebutuhan untuk menjaga kualitas klinik dan kebutuhan untuk menyesuaikan diri dengan pasien yang dirawat diklinik tersebut. Amaryllia Puspasari menyebut tiga faktor gaya komunikasi terapeutik :

1. Pertama, adalah hasrat perawat untuk mengontrol pasiennya. Melalui komunikasi terapeutik dapat mengetahui peluang-peluang yang ada untuk dimanfaatkan, dipelihara dan menghindar pada hal-hal yang tidak diinginkan pasiennya. Melalui komunikasi terapeutik pasien

dapat mengetahui penyakit atau kesehatan yang dialaminya. Bahkan melalui komunikasi terapeutik pasien mendapatkan pengetahuan mengenai kondisi kesehatannya.

2. Kedua, adalah upaya pasien untuk dapat beradaptasi dengan perawatnya. Proses kesehatan pasien tergantung bagaimana perawat itu bisa beradaptasi dengan pasiennya. Penyesuaian di sini bukan saja terletak pada kemampuan perawat memberi tanggapan terhadap gejala pasiennya tapi, perawat sebisa mungkin harus mempengaruhi perilaku pasiennya. Oleh karena itu perawat harus menyesuaikan diri dengan kebutuhan pasiennya, agar di antara perawat dan pasien dapat menciptakan suasana yang harmonis.
3. Ketiga, adalah upaya untuk melakukan transformasi informasi kesehatan yang jelas kepada pasiennya. Perawat dituntut untuk melakukan transformasi informasi berdasarkan nilai, perilaku, dan peranan dari para pasiennya. Misalnya perawat menjelaskan kondisi kesehatan pasien dengan jelas, sederhana yang bisa dimengerti oleh setiap pasiennya (Puspasari, 2008 : 93).

Ketiga faktor tersebut menjadi patokan dasar bagi setiap perawat dalam berhubungan dengan pasennya. Secara ringkas bahwa gaya komunikasi terapeutik sebagai instrumen dan interaksi antara perawat dan pasien berguna untuk mengetahui dan memprediksi sikap orang lain, juga untuk mengetahui keberadaan diri sendiri dalam menciptakan keseimbangan bagi pasiennya. Jadi gaya komunikasi terapeutik jelas tidak dapat dipisahkan dengan perawat dan pasiennya. Ia diperlukan untuk mengatur tata krama pergaulan antar manusia, sebab berkomunikasi dengan baik akan memberi pengaruh langsung pada struktur keseimbangan seseorang dalam bermasyarakat. Keberhasilan dan kegagalan seseorang perawat dalam mencapai sesuatu yang diinginkan termasuk karir mereka, banyak ditentukan oleh kemampuannya berkomunikasi.

Komunikasi terapeutik yaitu proses penyampaian pesan kesehatan oleh komunikator melalui saluran/media tertentu pada komunikan dengan tujuan untuk mendorong perilaku manusia tercapainya kesejahteraan sebagai kekuatan yang mengarah kepada keadaan (status) sehat utuh secara fisik, mental (rohani) dan sosial (Puspasari, 2008 : 62).

Komunikasi terapeutik lebih sempit dari pada komunikasi manusia pada umumnya. Gaya komunikasi terapeutik berkaitan erat dengan bagaimana individu dalam masyarakat berupaya menjaga kesehatannya, berurusan dengan berbagai isu yang berhubungan dengan kesehatan. Dalam komunikasi terapeutik, fokusnya meliputi transaksi hubungan kesehatan secara spesifik, termasuk berbagai faktor yang ikut berpengaruh terhadap transaksi yang dimaksud. Dalam tingkat komunikasi, komunikasi terapeutik merujuk pada bidang seperti program kesehatan nasional dan dunia, promosi kesehatan, dan rencana kesehatan publik.

Dalam konteks interpersonal, gaya komunikasi terapeutik termasuk dalam komunikasi manusia yang secara langsung mempengaruhi pasiennya, serta gaya komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu menciptakan kemampuan atau keterampilan perawat untuk 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 yang menjadi pertimbangan Klinik Ummi Mandiri menggunakan komunikasi terapeutik kepada pasiennya yaitu faktor psikologi pasien yang mempengaruhi gaya komunikasi terapeutik harus digunakan oleh Klinik Ummi Mandiri. Sementara faktor lain karena sudah ada peraturan tetap (Pratap) yang sesuai dengan SPO. Selain itu, gaya komunikasi terapeutik dapat menciptakan perasaan ingin membantu, perasaan ingin melihat pasien tenang dan termotivasi untuk sembuh, serta menyambung atau memelihara koneksi dengan pasien.

Menurut Hadara, SKM., M.M. sebagai kepala Klinik Ummi Mandiri Bengkulu dalam wawancaranya mengatakan bahwa :

Pertimbangan Klinik Ummi Mandiri menggunakan gaya komunikasi terapeutik pertama dilihat dari faktor psikologi pasien yang harus benar-benar di rawat dengan interaksi gaya komunikasi terapeutik. Selain itu, faktor lainnya karena sudah ada pada peraturan tetap (pratap) yang sesuai dengan SPO. Faktor lainnya dapat menciptakan perasaan perawat ingin membantu pasien, perasaan ingin melihat pasien tenang dan termotivasi untuk sembuh, serta menyambung atau memelihara koneksi dengan pasien itu sendiri.<sup>7</sup>

Pertimbangan menggunakan gaya komunikasi terapeutik dari faktor psikologi pasien yang harus dirawat dengan interaksi gaya komunikasi terapeutik. Sementara, faktor lainnya karena sudah ada pada peraturan tetap (pratap) yang sesuai dengan SPO. Faktor lainnya untuk menciptakan perasaan ingin membantu pasien, perasaan ingin melihat pasien tenang dan termotivasi untuk sembuh, serta menyambung atau memelihara koneksi dengan pasien itu sendiri. Gaya komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Komunikasi menjadi tidak efektif karena kesalahan dalam menafsirkan pesan yang diterimanya. Jika kesalahan penerimaan pesan terus-menerus berlanjut dapat berakibat pada ketidakpuasan baik dari pasien maupun perawat itu sendiri.

Gaya komunikasi terapeutik yang dilakukan secara verbal dan nonverbal menghasilkan pemahaman pasien terhadap keadaan kesehatannya, peluang dan kendalanya, sehingga dapat bersama-sama mencari alternatif untuk mengatasi permasalahannya. Bidan Klinik Ummi Mandiri sebagai perawat yang selalu

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan Hadara, SKM., MM. sebagai kepala Klinik Ummi Mandiri Bengkulu. Tanggal 27 Juli 2014

berhubungan dengan pasien harus memiliki banyak ketrampilan, salah satunya adalah ketrampilan interpersonal yaitu ketrampilan dalam berkomunikasi terapeutik dengan pasien.

Bidan di Klinik Ummi Mandiri yang memiliki ketrampilan berkomunikasi secara terapeutik (menyembuhkan) tidak saja akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan klien, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi. Kemampuan berkomunikasi terapeutik sangatlah dekat dengan profesi terapis, dan karenanya mereka harus memberikan layanan kepada pasien tanpa meminta imbalan apapun. Adanya rasa tulus dan ikhlas dalam memberikan perawatan pada pasien akan membuat pasien merasa nyaman, dan dengan rasa itulah dapat membantu bahkan dapat mempercepat proses penyembuhan pada diri pasien.

Kepuasan pasien merupakan tujuan pelayanan kesehatan. Manfaat pelayanan terbaik bagi pelanggan adalah pelanggan puas dan interaksi positif. Kepuasan penting untuk mengetahui untuk menentukan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan. Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalamannya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem

untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Gaya komunikasi terapeutik di Klinik Ummi Mandiri merupakan salah satu bukti bahwa perawat lebih merespon dan melihat kebutuhan pasien terhadap jasa pelayanan kesehatan tersebut. Perawat Klinik Ummi Mandiri telah menciptakan kemampuan atau keterampilan perawat untuk membantu pasien beradaptasi terhadap *stress*, mengatasi gangguan patologis dan belajar berhubungan dengan orang lain, sehingga hubungan interpersonal antara bidan dengan pasien berjalan dengan baik. Menurut Selvi Angraeni, sebagai salah satu Bidan Klinik Ummi Mandiri Bengkulu dalam wawancaranya menambahkan bahwa :

Pertimbangan Klinik Ummi Mandiri menggunakan gaya komunikasi terapeutik. Pertama hal tersebut disesuaikan dengan peraturan SPO. Kedua setiap perawat ingin lebih membantu pasien serta ingin menciptakan perasaan pasien lebih tenang dan semangat pada saat diperiksa. Selain itu faktor psikologis pasien biasanya tegang jika sedang diperiksa, dengan gaya komunikasi terapeutik biasanya ketegangan tersebut berubah menjadi tenang dan rileks. Serta ingin membangun relasi yang baik di antara perawat dan pasiennya.<sup>8</sup>

Kutipan tersebut dapat dijelaskan bahwa pertimbangan Klinik Ummi Mandiri menggunakan gaya komunikasi terapeutik hal tersebut disesuaikan dengan peraturan SPO. Setiap perawat ingin membantu pasien serta ingin menciptakan perasaan pasien lebih tenang dan semangat pada saat diperiksa. Selain itu faktor psikologis pasien biasanya tegang jika sedang diperiksa, dengan gaya komunikasi terapeutik biasanya ketegangan tersebut berubah menjadi tenang

---

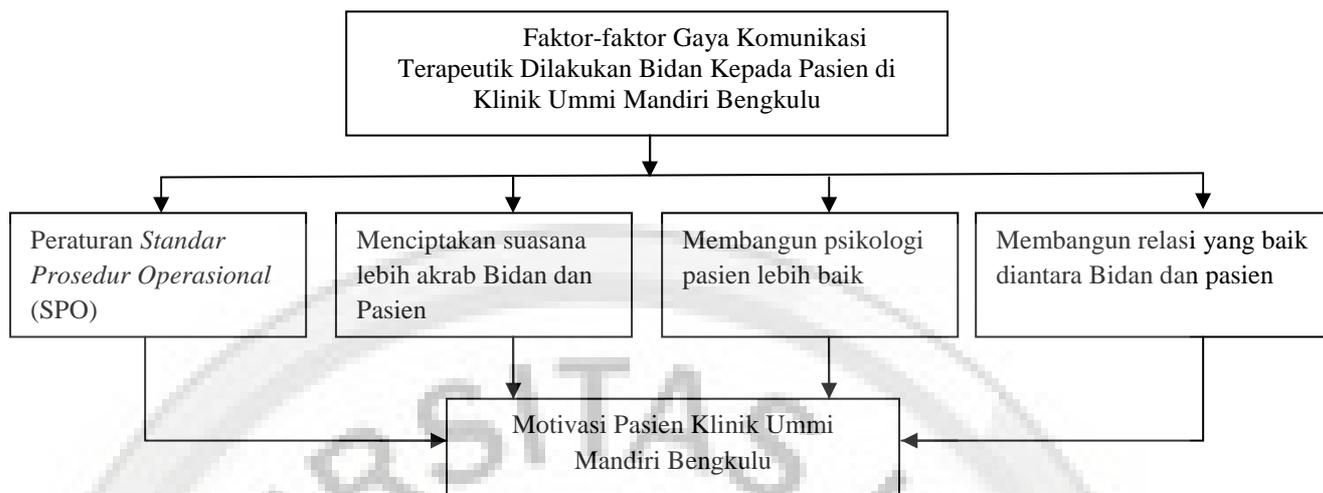
<sup>8</sup> Wawancara dengan Selvi Angraeni sebagai salah satu Bidan Klinik Ummi Mandiri Bengkulu. Tanggal 27 Juli 2014

dan rileks. Serta ingin membangun relasi yang baik di antara perawat dan pasiennya

Faktor gaya komunikasi terapeutik merupakan cara berkomunikasi yang paling efektif, karena bisa menciptakan arus balik di antara perawat dan pasien secara langsung dapat diketahui dan sekaligus dapat dijawab. Pertimbangan Klinik Ummi Mandiri menggunakan gaya komunikasi terapeutik ditunjukkan tidak saja pada derajat suatu pergaulan, frekuensi bertemu, jenis relasi, atau dari interaksi-interaksi di antara perawat dan pasiennya akan tetapi dapat menciptakan seberapa jauh keterlibatan di antara perawat dan pasien pada saat berinteraksi mengenai kondisi kesehatan pasien.

Proses pengaruh mempengaruhi ini merupakan suatu proses yang bersifat psikologis, dan karenanya juga merupakan permulaan dari ikatan psikologis antar perawat dan pasien yang memiliki suatu pribadi dan memberikan peluang bakal terbentuknya suatu keterikatan emosional. Pertimbangan menggunakan gaya komunikasi terapeutik oleh Klinik Ummi Mandiri dapat menciptakan psikologi pasien menjadi lebih baik, serta menciptakan ketenangan dan motivasi yang positif dalam kesembuhan setiap pasien yang dirawat oleh bidan Klinik Ummi Mandiri tersebut.

Untuk lebih menggambarkan faktor-faktor yang menjadi dasar gaya komunikasi terapeutik dilakukan bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu. Berikut gambar mengenai faktor-faktor yang menjadi dasar gaya komunikasi terapeutik dilakukan bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu di bawah ini :



**Gambar 4.1**  
**Faktor-faktor Gaya Komunikasi Terapeutik Dilakukan Bidan Kepada Pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu**

Gambar dari faktor-faktor yang menjadi dasar gaya komunikasi terapeutik dilakukan bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu :

1. Merujuk kepada peraturan *Standar Prosedur Operasional (SPO)*.
2. Pihak Klinik Ummi Mandiri ingin menciptakan suasana lebih akrab di antara bidan dan pasien.
3. Pihak klinik ingin menciptakan atau membangun psikologi pasien lebih baik.
4. Pihak Klinik Ummi Mandiri ingin menciptakan dan membangun relasi yang baik di antara 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 di antara bidan dan pasien, membangun psikologi pasien kearah yang lebih baik serta membangun relasi yang baik di antara 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.

#### **4.2.2 Gaya Komunikasi Terapeutik yang dilakukan Bidan Kepada Pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu**

Keberhasilan komunikasi seorang bidan atau perawat untuk meyakinkan pasiennya, dipengaruhi oleh kecakapan dan keterampilan seorang bidan atau perawat dalam berkomunikasi serta melakukan gaya komunikasi yang tepat ketika menyampaikan segala bentuk pesan maupun informasi mengenai kesehatan pasiennya. Gaya komunikasi yang dilakukan oleh bidan atau perawat harus disesuaikan dengan harapan yang ada baik dari para pasiennya, sehingga terciptanya hubungan harmonis. Salah satu gaya komunikasi yang baik adalah

gaya komunikasi terapeutik yang lebih memperhatikan komunikasi adanya kesamaan dan persamaan hak yang jelas setiap orang dalam membina hubungan, merangsang pasien untuk menanggapi, untuk berbicara timbal balik, dalam upaya mendorong motivasi para pasiennya.

Bidan atau perawat yang menggunakan gaya komunikasi terapeutik ini menunjukkan perhatian yang tulus kepada para pasiennya dan lebih santai serta informatif dalam interaksi yang baik di antara bidan dan pasiennya dan cenderung menghasilkan hubungan yang lebih akrab di antara kedua belah pihak tersebut.

Seorang bidan atau perawat dalam tugasnya haruslah dapat berkomunikasi secara efektif agar dapat menciptakan suasana yang baik dan merangsang pasien termotivasi untuk kesembuhan masalah kesehatannya. Menurut Hani T. Handoko (2000: 32) mengatakan bahwa: “Pentingnya seorang perawat berkomunikasi dengan baik karena sebagian besar perawat kesehatan mencurahkan sebagian proporsi waktunya untuk berkomunikasi dengan para pasiennya”

Jika seorang bidan atau perawat tidak terampil dan tidak menggunakan gaya komunikasi terapeutik dalam menyampaikan informasi ataupun pesan akan mempunyai dampak yang besar karena isi pesan tidak dimengerti oleh para pasiennya sehingga pasien tidak tahu apa yang akan dan yang harus dilakukan terhadap kesehatannya. Tentunya pasien akan mengalami kendala karena pasien kurang mengerti arah pesan yang disampaikan seorang bidan atau perawat tersebut.

Namun kenyataannya banyak terdapat gejala-gejala yang dialami para pasien dalam berkomunikasi dengan bidan atau perawat di antaranya kurang

jelasan isi pesan yang disampaikan bidan atau perawat, kurang adanya umpan balik terhadap kesalahan pesan yang disampaikan, kurang diperhatikannya kesiapan dalam menerima pesan baik pesan lisan maupun tulisan. Selain itu, pada saat berlangsung proses komunikasi, seorang bidan atau perawat dengan seenaknya menggunakan gaya komunikasi tanpa menghiraukan pesan yang disampaikan itu apakah berkaitan dengan isi komunikasi mengenai masalah kesehatan pasiennya.

Di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu, setiap bidan diwajibkan menggunakan gaya komunikasi terapeutik kepada setiap pasiennya. hal tersebut dikarenakan gaya komunikasi terapeutik dapat mempermudah pasien mengerti mengenai masalah kondisi kesehatannya. Selain itu dengan gaya komunikasi terapeutik dapat menciptakan suasana yang akrab di antara bidan dan pasiennya. Menurut Hadara, SKM., M.M. sebagai kepala Klinik Ummi Mandiri Bengkulu dalam wawancaranya mengatakan bahwa :

Penggunaan gaya komunikasi terapeutik di Klinik Ummi Mandiri hal itu dikarenakan gaya tersebut dapat menciptakan pasien menjadi rileks, menciptakan suasana yang lebih akrab di antara bidan dan pasiennya. pasien sering curhat mengenai masalah kesehatannya. 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.<sup>9</sup>

Penggunaan gaya komunikasi terapeutik di lingkungan Klinik Ummi Mandiri bertujuan untuk menciptakan pasien menjadi rileks, menciptakan suasana yang lebih akrab di antara bidan dan pasiennya. Pasien sering curhat mengenai

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan Hadara, SKM., MM. sebagai kepala Klinik Ummi Mandiri Bengkulu. Tanggal 27 Juli 2014

masalah kesehatannya sehingga dengan penggunaan gaya komunikasi terapeutik setiap pasien mudah 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.

Gaya komunikasi terapeutik sebagai bentuk komunikasi kesehatan dari kemampuan atau keterampilan perawat untuk membantu klien beradaptasi terhadap *stress*, mengatasi gangguan patologis dan belajar berhubungan dengan orang lain. Dalam komunikasi kesehatan terapeutik memberikan motivasi kepada pasiennya, agar pasien cepat sembuh dan selalu dalam keadaan baik-baik saja. Komunikasi terapeutik sangat membantu pasien dalam menumbuhkan kepercayaan dirinya untuk sembuh karena komunikasi terapeutik dari dokter secara emosional dapat memberikan hal yang baik kepada setiap pasiennya. Menurut Purwanto (2007 : 81) mengatakan “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”.

Pentingnya menjadi perawat yang menggunakan komunikasi terapeutik dapat menciptakan interaksi yang baik dengan kliennya, interaksi tersebut memfasilitasi proses penyembuhan yang baik bagi para kliennya. Sedangkan hubungan terapeutik artinya suatu hubungan interaksi yang mempunyai sifat menyembuhkan, dan berbeda dengan hubungan sosial. *Therapeutic intimacy* merupakan hubungan saling menolong (*helping relationship*) antara perawat dan pasien. Hubungan ini dibangun untuk keuntungan pasien, sementara hubungan

sosial dirancang untuk memenuhi kebutuhan kedua belah pihak. Menurut Citra Tia Yudia sebagai salah satu Bidan Klinik Ummi Mandiri Bengkulu dalam wawancaranya menambahkan :

Menurut saya, dengan gaya komunikasi terapeutik ini dapat menciptakan komunikasi yang baik di antara bidan dan pasiennya. Selain itu, dengan gaya komunikasi tersebut memberi peluang setiap pasien bisa “curhat” mengenai keadaan kondisi kesehatannya serta berbagi pengalaman agar kedua pihak merasa sama-sama puas dan sukses. Gaya komunikasi tersebut dapat menunjukkan hubungan emosional yang kuat di antara bidan dan pasiennya menciptakan pasien menjadi senang serta dapat membantu psikologis pasien lebih tenang, dan tidak gelisah.<sup>10</sup>

Gaya komunikasi terapeutik memegang peranan penting memecahkan masalah yang dihadapi pada dasarnya komunikasi terapeutik merupakan komunikasi penyembuhan yang mengarah pada penyembuhan pasien pada komunikasi terapeutik terdapat dua komponen penting yaitu proses komunikasinya dan efek komunikasinya di antara bidan dan pasiennya. gaya komunikasi terapeutik termasuk komunikasi 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.

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan Citra Tia Yudia sebagai salah satu Bidan Klinik Ummi Mandiri Bengkulu. Tanggal 27 Juli 2014

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 menyangkut persahabatan berupa sering berbagi pengalaman dari kedua pihak yang saling mengisi baik kekurangan maupun kelebihan. Membangun ikatan emosional yang baik sehingga menciptakan kesenangan di antara 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.

Peranan gaya komunikasi terapeutik bagi bidan sangat besar sekali untuk lebih mengembangkan kepribadian serta untuk kelancaran pelaksanaan tugas sehari-hari. Menurut Kariyoso (2007 : 36) Ada 3 (tiga) keharusan bagi perawat dalam serangkaian komunikasi dengan pasien maupun dalam penyuluhan kesehatan di masyarakat. Empat keharusan tersebut yakni:

1. Pengetahuan yaitu : Mengetahui pokok permasalahan yang akan dibicarakan dan disampaikan dalam penyuluhan. Dalam usaha berkomunikasi dengan baik, seorang perawat harus mempunyai pengetahuan yang cukup sehingga memudahkan dalam melaksanakan tugasnya setiap hari. Meskipun pasien tidak mengetahui dengan baik tentang rencana asuhan keperawatan (nursing care plan), namun bilaperawat mendiskusikannya dan mengajak kerjasama dengan pasien tentang tahapan-tahapan yang dilalui dalam proses perawatan akhirnya pasien akan menaruh kepercayaan kepada perawatan yang bersangkutan karena telah meminta pendapatnya (Purwanto, 2007 : 102)

Kemudahan dalam melaksanakan tugas, sangat dipengaruhi oleh faktor pengetahuan yang dimiliki perawat itu sendiri. Seorang perawat bukan sekedar menghafal nama pasien, alamat, diet dan lain-

lain akan tetapi dari cara berkomunikasi turut besar pula andilnya. Begitu juga bila dalam memberikan penyuluhan kesehatan dimasyarakat, pertanyaan-pertanyaan dari warga masyarakat akan dapat dijawab dengan jelas serta memberikan tindak lanjut, daripada menganggap tugas penyuluhan kesehatan sekedar menjalankan tugas saja oleh karena kemampuan yang terbatas. Tepatnya perawat yang memiliki pengetahuan yang luas akan lebih mudah berkomunikasi daripada wawasan pengetahuannya terbatas.

2. Ketulusan yaitu : Sekedar mengenal pasien dan kebutuhannya saja tidaklah cukup, tapi kepercayaan yang sepenuh hati (tulus) tidak bisa diabaikan begitu saja. Penampilan seorang perawat yang tulus tercermin dari sikapnya yang sederhana, mau mendengarkan keluhan-keluhan pasien tanpa bermaksud untuk melecehkannya atau mencemoohnya. Dalam melaksanakan tugas setiap harinya seorang perawat sering berhadapan dengan pasien yang memiliki bermacam-macam sifat dan tabiat. Namun dengan sikapnya yang tulus seorang perawat dapat membantu meringankan beban pasien tanpa membedakan antara pasien yang satu dengan pasien yang lainnya (Purwanto, 2007 : 105)

Meskipun gaji Perawat bukanlah gaji yang tinggi, namun seorang perawat memperoleh kepuasan batin apabila mampu membantu pasien dalam mengatasi penyakitnya, lebih-lebih bila nasihat dan saran-sarannya diterima dengan baik oleh pasien. Walaupun kehadirannya ada yang memuji tapi tidak sedikit pula yang merasa tidak puas terhadap asuhan perawatan yang telah diberikan, sehingga muncul istilah suster judes. Tapi satu hal yang perlu kita garis bawahi, perawat tetaplah perawat, sosok manusia yang bisa khilaf. Sedangkan yang membedakannya karena keahlian dan

ketulusannya dalam membantu pasien dalam mengatasi kesulitan yang berhubungan dengan penyakitnya.

3. Semangat yaitu : Dalam berkomunikasi dengan pasien, selain pengetahuan dan ketulusan seorang perawat haruslah bersemangat. Semangat hidup yang tinggi dapat mempengaruhi semangat pasien. Akan halnya penyakit yang diderita oleh pasien lebih cepat sembuh bila nasihat dan saran-saran serta anjuran dokter ditaati sepenuhnya oleh pasien. Misalnya tentang diet dan istirahat yang cukup, kemudian bisa pula melatih bagian tubuh pasien yang kurang berfungsi (mobilisasi) dengan kursi roda, kruk dan sebagainya sesuai instruksi unit rehabilitasi (Purwanto, 2007 : 107)

Dengan semangat yang terus dipompakan oleh perawat, keyakinan pasien untuk sembuh lebih besar lagi. Selain itu sebagai penyebab ketidakmampuan pasien untuk bekerjasama karena perasaannya terkekang dan sulit dikeluarkan, keadaan ini dapat disebabkan kurangnya perhatian perawat sehingga pasien merasa dikucilkan. Menghadapi situasi yang demikian, seorang perawat dengan naluri keibuan haruslah bijaksana terutama dalam mengubah kekangan perasaan pasien dengan memberikan dorongan. Jadi, selain perawat harus bersemangat dalam bekerja juga memberikan semangat kepada pasien. Selvi Angraeni, sebagai salah satu Bidan Klinik Ummi Mandiri Bengkulu dalam wawancaranya menambahkan bahwa :

Dengan menggunakan gaya komunikasi terapeutik di Klinik Ummi Mandiri dapat menciptakan pasien banyak yang datang ke klinik. Pasien senang dan tertarik kepada klinik itu sendiri karena dalam setiap komunikasi dapat memotivasi setiap pasiennya. Hal tersebut yang sering diterapkan oleh Klinik Ummi Mandiri kepada setiap pasiennya. Berbeda dengan Klinik Arsyad, dan Klinik Asyifa yang hanya beberapa bidan menggunakan komunikasi terapeutik tersebut karena

disebabkan klinik tersebut tidak punya Standar Prosedur Operasional (SPO).<sup>11</sup>

Gaya komunikasi terapeutik di Klinik Ummi Mandiri dapat menciptakan pasien banyak yang datang ke klinik. Pasien senang dan tertarik kepada klinik itu sendiri karena dalam setiap komunikasi dapat memotivasi setiap pasiennya. Hal tersebut yang sering diterapkan oleh Klinik Ummi Mandiri kepada setiap pasiennya. Berbeda dengan Klinik Arsyad, dan Klinik Asyifa yang hanya beberapa bidan menggunakan komunikasi terapeutik tersebut karena disebabkan klinik tersebut tidak punya *Standar Prosedur Operasional* (SPO).

Tujuan dari gaya komunikasi terapeutik untuk memotivasi dan memberikan emosional yang baik kepada setiap pasiennya sehingga pasien cepat sembuh. Untuk mengembangkan pribadi klien ke arah lebih positif / adaptif dan diarahkan pada pertumbuhan klien:

1. Realisasi diri, penerimaan diri, peningkatan penghormatan diri. Melalui komunikasi terapeutik diharapkan terjadi perubahan dalam diri klien. Klien yang tadinya tidak bisa menerima diri apa adanya atau merasa rendah diri, setelah berkomunikasi terapeutik dengan perawat akan mampu menerima dirinya.
2. Kemampuan membina hubungan interpersonal yang tidak superfisial dan saling bergantung dengan orang lain. Melalui komunikasi terapeutik, klien belajar bagaimana menerima dan diterima orang lain. Dengan komunikasi yang terbuka, jujur, menerima klien apa adanya, perawat akan meningkatkan kemampuan klien dalam membina hubungan saling percaya (Purwanto, 2007 : 96).
3. Peningkatan fungsi dan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan serta mencapai tujuan yang realistis. Terkadang klien menetapkan ideal diri atau tujuan yang terlalu tinggi tanpa mengukur kemampuannya. Individu yang merasa kenyataan dirinya mendekati ideal diri mempunyai harga diri yang tinggi, sedangkan individu yang merasa kenyataan hidupnya jauh dari ideal dirinya akan merasa rendah diri

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan Selvi Angraeni sebagai salah satu Bidan Klinik Ummi Mandiri Bengkulu. Tanggal Tanggal 27 Juli 2014

4. Rasa identitas personal yang jelas dan peningkatan integritas diri. Klien yang mengalami gangguan identitas personal biasanya tidak mempunyai rasa percaya diri dan mengalami harga diri rendah (Purwanto, 2007 : 104).

Melalui gaya komunikasi terapeutik diharapkan terjadi perubahan dalam diri klien. Klien yang tadinya tidak bisa menerima diri apa adanya atau merasa rendah diri, setelah berkomunikasi terapeutik dengan perawat akan mampu menerima dirinya. komunikasi terapeutik menciptakan pasien belajar bagaimana menerima dan diterima orang lain. Dengan komunikasi yang terbuka, jujur, menerima klien apa adanya, perawat akan meningkatkan kemampuan klien dalam membina hubungan saling percaya. Serta komunikasi terapeutik menciptakan rasa identitas personal yang jelas dan peningkatan integritas diri. Pasien yang mengalami gangguan identitas personal biasanya tidak mempunyai rasa percaya diri dan mengalami harga diri rendah.

Klinik spesial kebidanan dan kandungan di Bengkulu terdapat tiga klinik besar yang dikenal oleh masyarakat. Seperti Klinik Arsyad, Klinik Asyifa, serta Klinik Ummi Mandiri. Namun, dari ketiga klinik tersebut hanya Klinik Ummi Mandiri yang menggunakan gaya komunikasi terapeutik kepada setiap pasiennya.

Hal tersebut dapat diperjelas oleh salah satu pasien yang pernah memeriksa kandungan di Klinik Arsyad dan Klinik Asyifa. Pasien tersebut beralasan bahwa di dua klinik tersebut dalam memperlakukan pasien dokter, ataupun bidan tidak pernah menggunakan komunikasi terapeutik melainkan menggunakan komunikasi satu arah, bahkan jika pasien bertanya dijawab dengan seperlunya dan terkesan serius sehingga pasien terkadang kurang mengerti dengan arahan bidan. Berdasarkan observasi dan riset penelitian di lapangan, ada beberapa perbedaan

pelayanan dari ketiga klinik Bengkulu tersebut agar lebih jelasnya berikut di bawah ini:

**Tabel 4.2**  
**Riset Gaya Komunikasi Terapeutik pada Klinik Spesial Kebidanan dan Kandungan di Bengkulu**

No	Klinik Spesial Kebidanan dan Kandungan di Bengkulu	Keahlian Pelayanan Dokter dan Bidan	Kepercayaan Pasien Terhadap Dokter dan Bidan	Atraksi Pelayanan dalam Menggunakan Komunikasi Terapeutik kepada Pasien
1	Klinik Arsyad	62 %	57 %	34%
2	Klinik Asyifa	73 %	64%	29%
3	Klini UMMI Mandiri	86 %	87%	87%

Sumber : Riset Peneliti berdasarkan data Dinas Kesehatan Ibu dan Anak Daerah Bengkulu, 2014

Hasil data riset tersebut dapat dijelaskan bahwa banyaknya pasien yang datang ke klinik itu ditentukan oleh persepsi pasien terhadap klinik itu sendiri berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh setiap klinik. Salah satu yang mempengaruhi pasien untuk tertarik kepada klinik itu sendiri yaitu dalam setiap komunikasi antara dokter ataupun bidan dengan pasiennya. Bidan ataupun dokter tersebut menggunakan komunikasi terapeutik dalam memotivasi setiap pasiennya. Hal tersebut yang sering diterapkan oleh Klinik Ummi Mandiri kepada setiap pasiennya. Berbeda dengan Klinik Arsyad, dan Klinik Asyifa yang hanya beberapa bidan menggunakan komunikasi terapeutik tersebut karena disebabkan klinik tersebut tidak punya *Standar Prosedur Operasional (SPO)*.

Selain itu, dalam segi keahlian spesialis dokter dan bidan kandungan Klinik Ummi Mandiri lebih berkualitas dibandingkan dengan Klinik Arsyad, dan Klinik Asyifa sehingga meningkatkan kepercayaan pasien terhadap Klinik Ummi

Mandiri. Hal yang menjadi pasien tertarik untuk datang ke Klinik Ummi Mandiri karena setiap bidan di Klinik Ummi Mandiri selalu menciptakan pendekatan emosional kepada setiap pasiennya berupa sering bertanya mengenai keadaan kandungan, memberikan ruang diskusi dan “curahan hati” pasien, menjadikan pasien sebagai keluarga sendiri serta memotivasi pasien dengan cara memberikan hadiah secara cuma-cuma kepada setiap pasien yang setiap pemeriksaan selanjutnya ada perkembangan kesehatan yang signifikan.<sup>12</sup>

Berbeda dengan Klinik Arsyad, dan Klinik Asyifa yang tidak menciptakan metode tersebut kepada setiap pasiennya. Selanjutnya yang menjadi unik yaitu dengan metode pelayanan dokter dan bidan spesialis kandungan tersebut. Klinik Ummi Mandiri mendapatkan berbagai penghargaan No. 1 di daerah Bengkulu baik penghargaan dari piala wali kota, gubernur, serta penghargaan dari presiden pada tahun 2011 yang dinobatkan sebagai klinik yang mempekerjakan perempuan atau bidan dan pelayanan kesehatan bersalin yang berkualitas. Sehingga dari keunikan tersebut penulis tertarik untuk meneliti bagaimana komunikasi terapeutik yang dibangun oleh Klinik Ummi Mandiri terhadap pasiennya, sehingga pasien tersebut tertarik untuk memeriksa kandungannya di Klinik Ummi Mandiri.

Sisi keunikan yang ditonjolkan pada gaya komunikasi terapeutik di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu yaitu Klinik Ummi Mandiri selalu menciptakan pendekatan emosional kepada setiap pasiennya berupa sering bertanya mengenai keadaan kandungan, memberikan ruang diskusi dan “curahan hati” pasien,

---

<sup>12</sup> Wawancara dengan Hadara, SKM., MM.kepala Klinik Ummi Mandiri Bengkulu, Tanggal 15 Juli 2014 .

menjadikan pasien sebagai keluarga sendiri serta memotivasi pasien dengan cara memberikan hadiah secara cuma-cuma kepada setiap pasien yang setiap pemeriksaan selanjutnya ada perkembangan kesehatan yang signifikan. Menurut Riri Damayanti sebagai salah satu pasien Klinik Ummi Mandiri Bengkulu dalam wawancaranya mengatakan :

Saya rasa, gaya komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh bidan Klinik Ummi Mandiri sangat bagus, karena gaya tersebut bisa menciptakan pasien menjadi tenang, pasien tidak kaku jika berhadapan dengan dokter kandungan ataupun bidan. Pasien bisa “curhat” apasaja mengenai keluhan kondisi kesehatannya. Serta gaya komunikasi terapeutik tersebut menciptakan kepedulian penuh seorang bidan kepada pasiennya, karena dari itu pasien diberi motivasi yang baik oleh setiap bidan di Klinik Ummi Mandiri.<sup>13</sup>

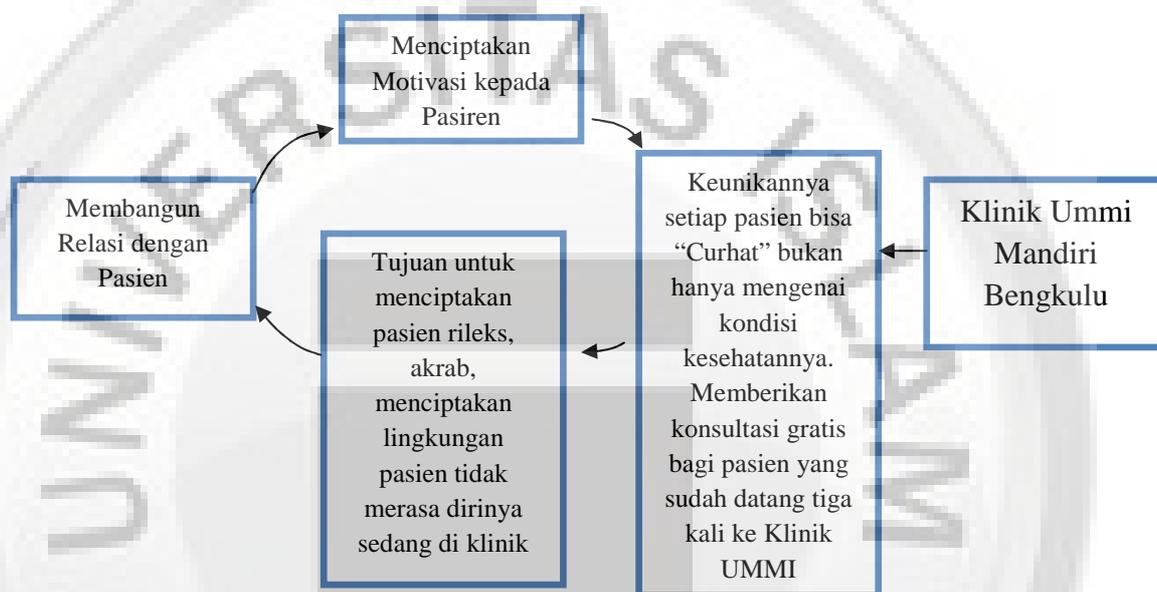
Gaya komunikasi terapeutik di Klinik Ummi Mandiri bisa menciptakan pasien menjadi tenang, pasien tidak kaku jika berhadapan dengan dokter kandungan ataupun bidan. Pasien bisa “curhat” apa saja mengenai keluhan kondisi kesehatannya. Serta gaya komunikasi terapeutik tersebut menciptakan kepedulian penuh seorang bidan kepada pasiennya, karena dari itu pasien diberi motivasi yang baik oleh setiap bidan di Klinik Ummi Mandiri.

Gaya komunikasi terapeutik yang digunakan 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 kepa para pasiennya. Selain itu gaya komunikasi terapeutik tersebut memiliki kemampuan untuk membangun rasa nyaman pasien pada saat diperiksa kandungannya. Hal ini menumbuhkan semangat kesembuhan

---

<sup>13</sup> Wawancara dengan Riri Damayanti sebagai salah satu pasien Klinik Ummi Mandiri Bengkulu, Tanggal 15 Juli 2014 .

kepada setiap pasiennya, membina kerja sama yang baik di antara bidan dan pasiennya. Untuk lebih menggambarkan gaya komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu. Berikut gambar mengenai gaya komunikasi terapeutik bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu di bawah ini :



**Gambar 4.2**

**Keunikan Gaya Komunikasi Terapeutik Dilakukan Bidan Kepada Pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu**

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 di lakukan 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 di antara 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 di antara 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.

#### **4.2.3 *Feedback* terhadap Gaya Komunikasi Terapeutik yang dilakukan Bidan kepada Pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu**

Gaya komunikasi terapeutik merupakan media dalam mengembangkan hubungan perawat dan pasien dan kualitas komunikasi mempengaruhi kualitas hubungan serta efektifitas dari keperawat untuk mendapatkan *feedback* yang baik dari para pasiennya. Keadaan *stress* dan cemas yang dialami pasien sering tidak berhubungan dengan fasilitas di rumah sakit ataupun klinik, melainkan biasanya

karena tidak diberitahu penyakitnya, pertanyaan yang disepelekan, tidak mengetahui alasan dan hasil prosedur yang dilakukan atau pengobatan. Situasi tersebut dapat diatasi dengan meningkatkan komunikasi perawat dan pasiennya. Perawat perlu menyadari diri sendiri termasuk sikap dan caranya berkomunikasi sebelum menggunakan dirinya secara terapeutik untuk membantu kerjasama dengan pasiennya dalam memecahkan dan mengatasi masalah kesehatan pasien.

Untuk mendapatkan *feedback* yang baik dari pasien terhadap gaya komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu. Setiap bidan harus memaksimalkan gaya komunikasi terapeutik yang baik. Bidan ataupun perawat perlu menyadari bahwa semua tindakan keperawatan dilaksanakan dalam bentuk komunikasi (*nonverbal/verbal*). Oleh karena itu, bidan atau perawat harus mengetahui fungsi komunikasi dan sikap serta keterampilan yang perlu dikembangkan dalam komunikasi dengan pasiennya.

Gaya komunikasi terapeutik di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu mendapatkan *feedback* yang baik dari pasiennya. Hal tersebut dikarenakan pasien berpandangan atau beropini positif mengenai gaya komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh bidan terhadap setiap pasien baik yang berobat, memeriksa kandungan, ataupun memeriksa bayi. Menurut Riri Damayanti sebagai salah satu pasien Klinik Ummi Mandiri Bengkulu dalam wawancaranya mengatakan :

Saya merasa senang dengan para bidan di Klinik Ummi Mandiri, karena mereka memperlakukan pasien dengan baik. 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.<sup>14</sup>

Paparan tersebut menjelaskan bahwa *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 diberikan pengetahuan mengenai masalah kesehatannya. Serta pasien diberi motivasi untuk cepat sembuh mengenai kondisi kesehatannya.

Komunikasi akan berhasil, apabila pesan yang disampaikan komunikator cocok dengan *frame of reference* yakni pengalaman dan pengertian (*collection of experiences and meanings*) yang di peroleh komunikan. Di mana bidang pengalaman (*field of experience*) merupakan faktor yang penting dalam komunikasi dari komunikator yang direpon oleh komunikan (Effendy, 2003 : 81).

Melalui gaya komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh bidan di Klinik Ummi Mandiri, menciptakan sikap dan perasaan yang baik bagi setiap pasiennya. Gaya komunikasi terapeutik efektif digunakan oleh para bidan Klinik Ummi Mandiri mendapatkan *feedback* yang baik dari setiap pasiennya. Pesan yang disampaikan melalui gaya komunikasi terapeutik dapat ditafsirkan baik oleh para pasien sebagai penerima pesan komunikasi terapeutik tersebut. Karena setiap pasien beranggapan bahwa komunikasi terapeutik tersebut sebagai bentuk proses penyampaian informasi, gagasan, ide, emosi yang melibatkan kondisi kesehatan pasiennya.

---

<sup>14</sup> Wawancara dengan Riri Damayanti sebagai salah satu pasien Klinik Ummi Mandiri Bengkulu, Tanggal 15 Juli 2014 .

*Feedback* lain dari pasien mengenai gaya komunikasi terapeutik yang digunakan oleh bidan di Klinik Ummi Mandiri yaitu bidan selalu membagi pengetahuan dan pengalaman mengenai kesehatan pasiennya. Serta gaya komunikasi tersebut sebagai sarana untuk membangun konsep diri, untuk dapat mengerti diri, memahami kondisi kesehatan para pasiennya.

Dalam hal ini, *feedback* baik dari para pasien kepada gaya komunikasi terapeutik yang digunakan di Klinik Ummi Mandiri karena setiap bidan memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dalam menyampaikan kondisi kesehatan para pasiennya. Bidan dan pasien memiliki hubungan komunikasi yang baik, dan selalu menciptakan suasana yang akrab di antara bidan dan pasiennya baik dari segi memberi pengetahuan dan informasi mengenai kondisi kesehatan pasien, maupun dari segi curhatan pasien tentang kondisi kesehatannya. Menurut Hadara, SKM., M.M. sebagai kepala Klinik Ummi Mandiri Bengkulu dalam wawancaranya mengatakan bahwa :

Pasien sering kali senang dengan gaya komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh bidan di Klinik Ummi Mandiri, karena bagi para pasien gaya tersebut menciptakan kenyamanan pada saat diperiksa kondisi kesehatannya. Gaya komunikasi terapeutik yang digunakan bidan kepada pasiennya sebagai bentuk *respect* untuk pasien, sehingga dengan hal itu pasien memberi anggapan bahwa gaya tersebut bisa memotivasi pasien dalam proses penyembuhan kondisi kesehatannya.<sup>15</sup>

*Feedback* pasien mengenai gaya komunikasi terapeutik di Klinik Ummi Mandiri yaitu baik, artinya pasien merasa senang dengan gaya komunikasi tersebut. Bagi pasien gaya komunikasi terapeutik menciptakan kenyamanan pada saat diperiksa kondisi kesehatannya. Gaya komunikasi terapeutik yang digunakan

---

<sup>15</sup> Wawancara dengan Hadara, SKM., MM. sebagai kepala Klinik Ummi Mandiri Bengkulu. Tanggal 27 Juli 2014

bidan kepada pasiennya sebagai bentuk *respect* untuk pasien, sehingga dengan hal itu pasien memberi anggapan bahwa gaya tersebut bisa memotivasi pasien dalam proses penyembuhan kondisi kesehatannya.

Gaya komunikasi terapeutik yang digunakan perawat tidak cukup mengetahui teknik komunikasi dan isi komunikasi, tetapi yang sangat penting adalah sikap dan penampilan komunikasi. Kehadiran fisik, yaitu berhadapan : arti dari posisi ini yaitu "saya siap untuk anda". Mempertahankan kontak mata : berarti menghargai klien dan menyatakan keinginan untuk tetap berkomunikasi. Membungkuk ke arah klien : posisi ini menunjukkan keinginan atau mendengar sesuatu. Tetap rileks : dapat mengontrol keseimbangan antara ketegangan dan relaksasi dalam merespon pasien. (Puspitasari, 2008 : 104).

Artinya gaya komunikasi terapeutik dapat membina hubungan saling percaya antara bidan dengan pasiennya, gaya komunikasi terapeutik dapat menetapkan peran dan tanggungjawab antara perawat dengan pasiennya, gaya komunikasi terapeutik juga memudahkan untuk mendapat data yang tepat dan akurat dari pasien. Untuk mendapatkan *feedback* yang baik dari setiap pasien, bidan Klinik Ummi Mandiri harus ahli dalam menciptakan komunikasi persuasif kepada setiap pasiennya. sehingga bidan atau perawat mengerti kondisi kesehatan pasien serta memahami apa keinginan dari setiap pasiennya.

Pemahaman komunikasi persuasif pada gaya komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh bidan berupa fisik di mana pada saat berhadapan bidan sudah siap untuk melayani pasiennya. Bidan harus mempertahankan kontak mata artinya bidan menghargai pasien dan menyatakan keinginan untuk tetap berkomunikasi. Membungkuk ke arah pasien di mana posisi bidan menunjukkan keinginan atau mendengar sesuatu. Bidan harus tetap rileks untuk mengontrol keseimbangan antara ketegangan dan relaksasi dalam merespon pasien.

Dalam melakukan komunikasi persuasif dalam dunia kesehatan, setiap dokter harus memahami kriteria tanggung jawab persuasi yang memberi kesempatan yang sama untuk saling mempengaruhi, memberi tahu pasien tentang tujuan persuasi, dan mempertimbangkan kehadiran pasiennya. Menurut Amaryllia Puspasari mengatakan bahwa :

Komunikasi persuasi di dunia kesehatan bisa dilakukan secara rasional dan secara emosional. Dengan cara rasional, komponen kognitif pada diri seseorang dapat dipengaruhi. Aspek yang dipengaruhi berupa ide ataupun konsep. Persuasi yang dilakukan secara emosional, biasanya menyentuh aspek afeksi, yaitu hal yang berkaitan dengan kehidupan emosional seseorang. Melalui cara emosional, aspek simpati dan empati seseorang dapat digugah (Puspasari, 2008: 45).

Komunikasi persuasif dalam kesehatan berfungsi untuk menyederhanakan realitas pasien yang kompleks. Selain itu, ia juga, berfungsi sebagai alat pelajaran dan pengingat yang efektif bagi dokter kepada pasiennya, membentuk hubungan yang baru, membantu dalam menelaah berbagai persoalan yang kita hadapi, menemukan sesuatu dengan cara-cara yang baru, alat kerangka berpikir dalam penelitian, menolong dalam mengantisipasi berbagai kesulitan dan masalah pekerjaan, serta berbagai urusan yang kita hadapi.

Komunikasi persuasif dalam dunia kesehatan suatu proses, 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.

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. Menurut Selvi Angraeni, sebagai salah satu Bidan Klinik Ummi Mandiri Bengkulu dalam wawancaranya menambahkan bahwa :

Untuk mendapatkan *feedback* yang baik dari para pasien, setiap bidan di klinik harus ahli dalam komunikasi persuasifnya. Karena komunikasi tersebut akan mempengaruhi *feedback* pasien dengan baik karena komunikasi persuasif salah satu bagian yang paling pokok dalam gaya komunikasi terapeutik. Maka dari itu di Klinik Ummi Mandiri setiap bidan menggunakan komunikasi secara persuasif<sup>16</sup>

Dalam penggunaan gaya komunikasi terapeutik di Klinik Ummi Mandiri komunikasi persuasif sebagai bagian dari komunikasi yang penting dalam membangun komunikasi terapeutik dari bidan kepada pasiennya. Menurut Rahkmat (2009 : 74) “Komunikasi persuasif adalah komunikasi yang bertujuan untuk merubah atau mempengaruhi kepercayaan, sikap, dan perilaku seseorang sehingga bertindak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh komunikator” Pada umumnya sikap-sikap individu/ kelompok yang hendak dipengaruhi ini terdiri dari tiga komponen:

1. Kognitif – perilaku di mana individu mencapai tingkat “tahu” pada objek yang diperkenalkan.
2. Afektif – perilaku di mana individu mempunyai kecenderungan untuk suka atau tidak suka pada objek.
3. Konatif – perilaku yang sudah sampai tahap hingga individu melakukan sesuatu (perbuatan) terhadap objek (Rahkmat, 2009 : 83)

---

<sup>16</sup> Wawancara dengan Selvi Angraeni sebagai salah satu Bidan Klinik Ummi Mandiri Bengkulu. Tanggal Tanggal 27 Juli 2014

Kepercayaan/pengetahuan pasien tentang sesuatu dipercaya dapat mempengaruhi sikap mereka dan pada akhirnya mempengaruhi perilaku dan tindakan mereka terhadap kondisi kesehatannya. Merubah pengetahuan pasien akan sesuatu dipercaya dapat merubah perilaku mereka. Walaupun ada kaitan antara kognitif, afektif, dan konatif – keterkaitan ini tidak selalu berlaku lurus atau langsung. Komunikasi persuasif pada gaya komunikasi terapeutik merupakan proses untuk menciptakan hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien untuk mengenal kebutuhan pasien dan menentukan rencana tindakan serta kerjasama dalam memenuhi kebutuhan tersebut.

Komunikasi persuasif dalam dunia kesehatan merupakan komunikasi antara dokter dengan pasiennya, di mana masing-masing dapat bertindak sebagai sumber maupun penerima pesan. Jadi dalam komunikasi antarpribadi ini masing-masing orang yang terlibat dapat berperan aktif dalam proses komunikasi. Saat seorang dokter berbicara kepada pasiennya mengenai masalah kondisi kesehatannya di mana satu sama lainnya akan saling mempengaruhi mengenai kesehatan pasiennya tersebut. Esensi komunikasi antarpribadi secara lengkap dan akurat tidaklah mudah, ada banyak sekali definisi komunikasi antarpribadi 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 antarpribadi kita membina, memelihara, kadang-kadang merusak, hubungan pribadi kita dengan kenalan baru, kawan lama, kekasih atau anggota keluarga (Devito, 2007 : 41).

Hal tersebut dapat digambarkan bahwa melalui komunikasi persuasif pada gaya komunikasi terapeutik setiap individu dengan individu yang lain akan saling mengenalkan dirinya sendiri, dan merepresentasikan diri kepada orang lain melalui komunikasi antarpribadi setiap individu dengan individu yang lain dapat membina, memelihara, kadang-kadang merusak, hubungan pribadi dengan kenalan baru, kawan lama, kekasih atau anggota keluarga. Untuk lebih menggambarkan *feedback* pasien terhadap gaya komunikasi terapeutik yang dilakukan bidan kepada pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu. Berikut gambar mengenai *feedback* pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu di bawah ini :



**Gambar 4.3**  
**Feedback Gaya Komunikasi Terapeutik Dilakukan Bidan Kepada Pasien di Klinik Ummi Mandiri Bengkulu**

Gambar *feedback* pasien terhadap gaya komunikasi terapeutik di Klinik

Ummi Mandiri berupa :

- 1) Bidan Klinik Ummi Mandiri.
- 2) Menggunakan gaya komunikasi terapeutik
- 3) Pesan yang disampaikan pada komunikasi terapeutik berupa motivasi, memberi pengetahuan mengenai kondisi kesehatan pasien
- 4) Dalam hal mengatasi kesehatan pasien di Klinik Ummi Mandiri.
- 5) Penerimaan pesan komunikasi terapeutik bidan di Klinik Ummi Mandiri.
- 6) Respon pasien terhadap komunikasi terapeutik bidan di Klinik Ummi Mandiri.
- 7) *Feedback* pasien terhadap gaya komunikasi terapeutik di Klinik Ummi Mandiri yaitu bisa memotivasi pasien dengan baik, menciptakan sikap positif pasien, serta pasien merasa nyaman di lingkungan Klinik Ummi Mandiri.

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 di mana masing-masing dapat bertindak sebagai sumber maupaun penerima pesan. Jadi dalam komunikasi antarpribadi 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 antarpribadi.

*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.