

- (c) Menanggapi reaksi atau tanggapan dari setiap pasien yang ditanganinya. Latar belakang pasien berbeda-beda, maka dokter di Puskesmas Balongsari memahami dan menganggap biasa dengan tanggapan yang berbeda.
- (d) Menanyakan langsung terhadap pasien mengenai perkembangannya. Tujuan dokter di Puskesmas Balongsari ini adalah guna mengetahui hasil pengobatan yang dilakukan sudah berhasil atau belum.
- (e) Memberi motivasi terhadap pasien yang ditanganinya. Bagi dokter di Puskesmas Balongsari memberi motivasi itu harus dilakukan agar proses pemulihan pasien cepat. Dengan motivasi yang diberikan, maka pasien akan mengubah hidupnya menjadi lebih baik.
- (f) Memberi pengertian yang lebih terhadap tipe pasien yang berbeda. Tipe pasien ada yang aktif dan pasif, dokter di Puskesmas sudah terbiasa menangani mereka dengan berbagai tipe. Tetapi, setiap dokter memiliki pendapat masing-masing tentang pasien yang ditanganinya. Ada yang suka dengan pasien yang aktif dengan tujuan, untuk mengetahui informasi hasil pengobatan yang dilakukan. Ada dokter juga yang menyukai pasien pasif, karena proses pengobatan yang dilakukan cepat selesai.

(g) Mampu menghadapi setiap tipe pasien, dengan cara mereka sendiri. Para dokter di Puskesmas Balongsari sudah terbiasa menghadapi pasien yang bermacam-macam. Mereka memiliki cara tersendiri untuk menghadapi setiap pasien di antaranya, jika pasien aktif mereka mendengarkan dulu dengan baik setiap keluhan yang diutarakan kemudian menjelaskan dan diajak ke topik awal agar pembahasan mengenai kesehatan tidak melebar. Jika menghadapi pasien yang pasif, para dokter memulai dengan perbincangan ringan kepada pasien. Dan dokter di Puskesmas Balongsari mampu menanganinya.

(h) Memperlakukan pasien dengan baik ketika berkomunikasi dan memeriksa pasien. Dokter di Puskesmas Balongsari ketika memeriksa pasien biasanya tidak hanya berupa kata-kata, melainkan lewat sentuhan yang mereka lakukan pada saat proses pengobatan. Seperti melakukan tes tekanan darah. Ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh tenaga medis di Puskesmas Balongsari bersifat verbal dan nonverbal.

2) Pengungkapan pesan oleh perawat

(a) Menjelaskan dengan baik atas apa yang ditanyakan oleh pasien yang ditanganinya. Terutama jika mengenai masalah kesehatan pasien, karena kesehatan pasien bagi perawat di

Puskesmas Balongsari sangat penting untuk diketahui. Dengan begitu maka komunikasi yang akan dibangun dapat berjalan dengan baik. Tetapi, perawat tidak sembarangan menjelaskan kepada pasien. Mereka sangat berhati-hati karena takut akan rancu dengan penjelasan yang diberikan oleh dokter, maka perawat akan bertanya kepada dokter dahulu.

- (b) Menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh pasien. Karena pasien berhak mengetahui tentang masalah kesehatan yang dialaminya. Perawat di Puskesmas Balongsari selalu memberikan jawaban yang dilontarkan pasien mengenai masalah kesehatannya.
- (c) Menanggapi reaksi dari pasien yang mereka tangani. Setiap pasien yang berobat di Puskesmas Balongsari mempunyai karakter yang berbeda-beda. Tanggapan pasien pasti berbeda pula, tergantung keadaan psikologisnya. Perawat di Puskesmas Balongsari mampu memahami mereka.
- (d) Menanyakan langsung terhadap pasien yang ditanganinya mengenai perkembangan kesehatannya. Sama dengan dokter, perawat di Puskesmas Balongsari juga bertujuan untuk mengoreksi hasil pengobatan yang diberikan, apakah sudah berhasil atau belum.

- (e) Memberi motivasi terhadap pasien yang ditanganinya. Perawat di Puskesmas Balongsari memberi motivasi dengan tujuan agar proses pemulihan cepat. Seperti, minum obat yang teratur, menjaga pola makan, senantiasa olahraga dan sebagainya.
- (f) Mampu menangani perilaku pasien yang berbeda seperti susah diatur. Perawat di Puskesmas Balongsari menerapkan berbagai keterampilan komunikasi yang mereka miliki ketika suatu saat menghadapi pasien yang susah diatur. Keterampilan berkomunikasi ini selalu mereka terapkan kepada pasien. Jadi selama masa pengobatan, para perawat di Puskesmas Balongsari tidak sulit untuk memahami karakter pasien yang berbeda-beda.
- (i) Memperlakukan pasien dengan baik ketika berkomunikasi dan memeriksa pasien. Perawat di Puskesmas Balongsari ketika memeriksa pasien biasanya tidak hanya berupa kata-kata, melainkan lewat sentuhan yang mereka lakukan pada saat proses pengobatan. Seperti melakukan tes tekanan darah dan menyuntik pasien. Ketika melakukan pengobatan, perawat juga sopan, murah senyum terhadap pasien. Ini menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh tenaga medis di Puskesmas Balongsari bersifat verbal dan nonverbal.

berupa pantangan makanan maupun anjuran kemudian mereka akan melakukannya dirumah.

Tujuan pasien melaksanakan perintah tenaga medis semata-mata ingin sembuh dari penyakit yang dideritanya. Keinginan pasien untuk berubah menjadi lebih baik sangat terlihat dari antusias mereka yang aktif bertanya mengenai masalah kesehatan yang dialaminya.

Respon yang diberikan oleh pasien menjadi bahan bagi tenaga medis untuk merancang pesan berikutnya. Dengan demikian, proses komunikasi yang dilakukan oleh tenaga medis di Puskesmas Balongsari dapat berjalan sesuai dengan yang dikehendaki. Karena proses komunikasi terus berlangsung secara interaktif timbal balik, sehingga komunikator dan komunikan dapat saling berbagi peran.

2. Faktor Penghambat Komunikasi Interpersonal Antara Tenaga Medis Dengan Pasien

Tidak selamanya, komunikasi berjalan dengan lancar sesuai dengan apa yang dikehendaki. Pasti ada hambatan atau kendala yang terjadi dalam proses komunikasi. Dalam komunikasi yang dilakukan oleh tenaga medis baik dokter maupun perawat di Puskesmas Balongsari, juga mengalami berbagai kendala dalam menyampaikan pesan atau informasi kepada pasien. Diantaranya adalah :

2.) Ditinjau dari perbedaan latar belakang

Pasien yang datang berobat di Puskesmas Balongsari memiliki latar belakang dan karakter yang berbeda-beda. Perawat harus memahami karakter mereka, apalagi yang sulit diatur dalam masa pengobatannya. Keterampilan berkomunikasi sangat dibutuhkan disini, dan perawat di Puskesmas Balongsari sudah mempunyai bekal masing-masing.

3.) Ditinjau dari watak pasien

Setiap pasien juga memiliki watak yang berbeda. Biasanya perawat menemukan watak yang suka bertanya atau lebih dikenal dengan pasien yang aktif. Ada juga yang semauya sendiri. Untuk menghadapinya perawat di Puskesmas Balongsari memberi penjelasan tentang prosedur yang baik terhadap pasien, agar tidak bertindak semena-mena terhadap kebijakan yang ada. Menjelaskan sesuai dengan yang dibutuhkan pasien agar topik pembahasan tidak panjang.

4.) Ditinjau dari keluarga pasien

Untuk menyikapi keluarga yang ikut campur terlalu dalam mengenai masalah kesehatan pasien, perawat di Puskesmas Balongsari harus memberi penjelasan secara lebih kepada keluarga. Karena perawat mementingkan *privacy* seorang pasien yang ditanganinya. Jika pasien berkehendak tidak mau memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita kepada

keluarganya, perawat tidak akan memberi tahu keluarganya.

Jadi rasa untuk menghargai hak pasien sangat diberlakukan.

Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa komunikasi yang dilakukan oleh tenaga medis di Puskesmas Balongsari tidak selamanya berjalan sesuai yang diharapkan oleh komunikator. Terdapat beberapa hambatan yang terjadi dalam proses penyampaian pesan kepada komunikan. Namun, hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik oleh tenaga medis di Puskesmas Balongsari Surabaya.

Tidak hanya itu saja yang peneliti temukan, dalam menganalisis selama proses observasi yang dilakukan ditemukan bahwa dokter dan perawat di Puskesmas Balongsari bersifat komunikatif terhadap pasien. Mereka selalu melayani dengan baik setiap keluhan kesah yang dirasakan oleh pasien. Bahkan, jika sudah akrab dengan pasien yang ditanganinya mereka tidak segan-segan berbincang ringan seputar kabar keluarga pasien. Ini akan mencairkan suasana selama proses pelayanan dan pasien akan merasa terbuka. Sesuai dengan visi dan misi di Puskesmas Balongsari ini, para dokter dan perawat sangat menginterpretasikan hal tersebut.

Selama peneliti melakukan observasi, tidak terdapat kasus fatal yang dilakukan oleh tenaga medis di Puskesmas Balongsari. Hanya saja terdapat gangguan dalam menyampaikan pesan kepada pasien. Peneliti melihat hal ini ketika ada seorang pasien yang terganggu pada indera pendengarnya, maka seorang dokter tidak hanya menjelaskan lewat bahasa saja melainkan melalui alat bantu yaitu alat tulis. Dokter akan senantiasa

menjelaskan secara rinci sampai pasien mengerti. Tidak hanya itu saja, ada juga dokter yang memanggil keluarga pasien yang terganggu pendengarannya untuk masuk ruang pemeriksaan. Keluarga tersebut diminta untuk mendengarkan langsung penjelasan yang disampaikan oleh dokter agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam menyampaikan masalah kesehatan pasien. Jadi, ada pihak kedua yang menjembatani proses komunikasi. Dengan begitu komunikasi yang dibangun akan berjalan dengan baik sesuai yang diharapkan oleh komunikator yaitu tenaga medis.

Dokter dan perawat di Puskesmas juga menjaga hak dan *privacy* pasien yang ditanganinya. Ini terjadi jika ada pasien yang minta kepada tenaga medis untuk merahasiakan penyakit yang dideritanya kepada keluarga, maka tenaga medis akan memenuhi permintaan pasien tersebut. Memang tidak semua pasien yang berobat mengerti tentang hak dan kewajiban mereka sebagai pasien yang mendapatkan pelayanan tapi, tenaga medis di Puskesmas Balongsari berusaha untuk menerapkan hak kepada pasien yang ditanganinya.

B. Konfirmasi Temuan Dengan Teori

Dalam menghadapi berbagai macam pasien, tenaga medis di Puskesmas Balongsari memiliki cara tersendiri untuk mengatasinya. Terutama perawat sudah mempunyai bekal keterampilan yang telah dimilikinya.

Pada sub bab pembahasan ini akan dibahas satu persatu temuan yang didapat dilapangan dengan teori yang digunakan dalam penelitian. Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh tenaga medis dengan pasien menggunakan teori S-O-R (Stimulus-Organism-Response). Menurut stimulus respons ini, efek yang ditimbulkan adalah reaksi khusus terhadap stimulus seseorang dapat mengharapkan dan memperkirakan kesesuaian antara pesan reaksi komunikasi. Jadi, unsur-unsur dalam model ini ada 3 yaitu :

1. Pesan (stimulus, S)

Seorang tenaga medis di Puskesmas Balongsari setiap harinya dalam melayani klien selalu menyampaikan pesan berupa informasi tentang kesehatan pasien yang ditanganinya. Pesan tersebut disampaikan langsung secara tatap muka (*face to face*) mengingat pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga medis bersifat langsung.

Pesan adalah apa yang disampaikan oleh sumber kepada penerima. Dimana yang menjadi sumber adalah tenaga medis baik dokter maupun pasien, dan yang menjadi penerima adalah pasien. Pesan merupakan seperangkat simbol verbal maupun nonverbal yang berisi ide, sikap, dan nilai komunikator. Pesan mempunyai tiga komponen yaitu: 1. Makna 2. Simbol yang digunakan untuk menyampaikan makna dan 3. Bentuk atau organisasi pesan.

Khusus pada komunikasi interpersonal simbol yang lebih cenderung digunakan adalah lambang verbal berupa bahasa, yang lebih mudah dalam mencerna maknanya sehingga membuat jauh dari kesalahpahaman.

Dalam komunikasi interpersonal tenaga medis dengan pasien di Puskesmas Balongsari, pokok pembicaraan yang familiar dibicarakan diantaranya: masalah kesehatan yang dialami oleh pasien, perkembangan pasien. Adakalanya hal itu berupa pengobatan yang dijalannya selama proses penyembuhan seperti: pantangan apa saja yang diperbolehkan dan apa saja yang dianjurkan oleh tenaga medis. Namun tak jarang, dari pembahasan masalah yang dialami oleh pasien tersebut, tenaga medis merasa lebih akrab karena interaksi yang mereka bangun sehari-hari telah terbiasa.

Dalam proses penyampaian pesan, disini tenaga medis menjadi seorang komunikator yang harus memberikan informasi berharga seputar kesehatan pasien yang ditanganinya. Stimulus atau pesan yang disampaikan kepada komunikan mungkin diterima atau mungkin ditolak. Komunikasi akan berlangsung jika ada perhatian dari komunikan.

Sebuah pesan yang disampaikan oleh tenaga medis yang mampu merubah perilaku pasien melalui beberapa proses komunikasi yang disajikan. Akibat proses penyampaian pesan tersebut, terjadilah suatu sikap pada diri pasien sebagai suatu reaksi dari rangsangan tertentu.

2. Komunikan (organism, O)

Komunikan merupakan penerima pesan dari sebuah proses dalam komunikasi. Cara mendengarkan dan menanggapi lawan bicara sangat penting dalam kelancaran komunikasi. Ketika komunikan mampu memberikan kesan sebagai pendengar yang baik maka komunikatorpun akan memberikan respon yang baik pula.

Pasien menerima pesan melalui inderanya terutama telinga dan mata. Begitu menerima lambang baik verbal maupun nonverbal, penerima membuka pintu khazanah ingatan (*memory*) dalam benaknya. Kumpulan ingatan itu merupakan akumulasi warisan budaya, asuhan, lingkungan, prasangka, dan biasanya. Jika terganggu oleh gangguan-gangguan komunikasi berdasarkan ingatannya, penerima dapat menafsirkan dan menerjemahkan pesan yang diterimanya.

Dari hasil penafsiran dan penerjemahan pesan itu, pengertian pengiriman dan penerima dapat sama, berbeda sedikit atau banyak. Jika sama, maka penafsiran dan penerjemahan penerima pesan (pasien) benar dan maksud pengirim pesan (tenaga medis) tercapai. Jika berbeda sedikit, maka penafsiran dan penerjemahan pasien salah sedikit, dan maksud pengirim (tenaga medis) tercapai meski tidak sepenuhnya. Jika berbeda maka penafsiran dan penerjemahan penerima (pasien) salah dan maksud pengirim (tenaga medis) tidak

tercapai. Jika perbedaan besar, maka kesalahan besar dan maksud pengirim amat jauh dari pencapaiannya.

Pada komunikasi interpersonal tenaga medis dengan pasien di Puskesmas Balongsari ada gambaran bahwasanya komunikan atau pasien bisa memahami makna dan menghargai komunikator karena melihat jalannya proses pengobatan yang dilakukan oleh dokter dan perawat dilakukan dengan hati-hati.

Seperti yang diungkapkan oleh Hovland, Janis, dan Kelly menyatakan ada tiga variabel penting dalam menelaah sikap (perhatian, pengertian, dan penerimaan). Pasien di Puskesmas Balongsari umumnya ketika mendapat pesan berupa informasi penting yang disampaikan oleh komunikator yaitu dokter maupun perawat, mereka memperhatikan dengan benar agar apa yang dimaksudkan oleh tenaga medis dapat mereka pahami.

Kemudian pasien di Puskesmas Balongsari menunjukkan sikap pengertian atas apa yang disampaikan oleh tenaga medis. Jika pasien tersebut tidak mengerti dengan penjelasan para tenaga medis, maka mereka tak segan untuk menanyakan maksud dari apa yang dibicarakan oleh tenaga medis. Para tenaga medis di Puskesmas Balongsari senantiasa menjawab dengan rinci jika memang masalah kesehatan yang dialami oleh pasien bersifat serius, apabila tidak maka mereka menjelaskan dengan seperlunya saja.

Setelah diberi penjelasan oleh tenaga medis, pasien kemudian menerima pesan tersebut dengan baik. Proses penerimaan ini akan berlangsung secara baik jika pasien benar-benar mengerti maksud dan tujuan pesan yang disampaikan. Dan umumnya dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, para pasien di Puskesmas Balongsari ini selalu memahami dan mengerti akan maksud dan tujuan pesan yang disampaikan oleh tenaga medis baik dari dokter maupun perawat.

3. Efek (response, R)

Setelah penyampain pesan kepada komunikan dapat diterima dan dimengerti dengan baik, proses selajutnya adalah timbul efek (*response*) yang dilakukan oleh penerima pesan yaitu pasien. Pasien mempunyai respon tersendiri setiap kali menerima pesan, entah pesan itu ditolak atau diterima dengan baik.

Dalam komunikasi interpersonal seorang sumber dapat mengetahui umpan balik dengan segera karena efek atau pesan yang akan disampaikan langsung akan terlihat sesaat setelah pesan tersebut sampai ke sasaran. Akan tetapi berbeda dengan komunikasi massa, umpan balik dalam komunikasi model seperti ini bersifat tertunda, karena efek yang terjadi atau sampai tidaknya pesan kepada sasaran tidak dapat secara langsung diketahui, umpan balik yang terjadi mungkin berupa respon yang akan terlihat beberapa saat kemudian.

Temuan yang ditemukan oleh peneliti adalah para pasien yang berobat di Puskesmas Balongsari pada umumnya memberi respon

kepada tenaga medis berupa sikap keterbukaan (*openness*). Pasien dapat mengutarakan apa saja yang ingin disampaikan khususnya mengenai masalah kesehatan kepada tenaga medis dengan rasa keterbukaan. Hal ini tidak lepas juga dari peran komunikator baik dokter maupun tenaga medis yang terbuka pula dalam proses komunikasinya.

Dari komunikasi yang dilakukan oleh tenaga medis dengan pasien dapat mengutarakan ketidakmengertian serta hambatan-hambatan, tanpa perlu menutupinya. Dengan demikian pengertian akan lebih mudah tercapai sehingga komunikasi dapat lebih efektif.

Selanjutnya pasien memberi respon untuk berubah yaitu mengarah pada sembuh. Ini terjadi karena peran dokter maupun perawat memberikan semangat, dorongan, motivasi, perhatian yang lebih kepada pasien. Dengan perhatian yang diberikan oleh dokter maupun perawat maka keinginan pasien untuk sembuh sangat besar karena mendapatkan dukungan penuh baik dari tenaga medis dan tentu saja peran keluarga sangat dibutuhkan dalam masa penyembuhannya.