

BAB III

PENYAJIAN DATA

A. Deskripsi Umum Obyek Penelitian

1. Gambaran singkat Lokasi Penelitian

a. Sejarah singkat lokasi penelitian

Dengan semakin majunya pengetahuan masyarakat mengenai pentingnya kesehatan bagi dirinya sendiri maupun bagi keluarga. Dan semakin selektifnya masyarakat dalam mempercayakan pelayanan kesehatan mereka kepada Instansi Pelayanan Kesehatan terutama Rumah Sakit. Maka RS Petrokimia Gresik menangkap peluang tersebut sebagai salah satu usaha untuk lebih meningkatkan pengelolaan Rumah Sakit sebagai unit bisnis yang berdaya saing tinggi dengan tetap memperhatikan fungsi sosial. Dan sesuai dengan *Visi RS Petrokimia Gresik sendiri yaitu Menjadi Rumah Sakit Pilihan utama masyarakat di wilayah gresik dan sekitarnya.*

Dan pada 12 Juni 2006 RS Petrokimia Gresik semakin meningkatkan pelayanannya salah satunya dengan menyediakan sarana layanan kesehatan komplementer. Yaitu Poli Pengobatan Tradisional atau lebih dikenal dengan Poli BATRA.

Setelah mengetahui RS Petrokimia Gresik mempunyai layanan Poli Batra ini, masyarakat Gresik khususnya sangat menerima dengan antusias sekali, karena memang pelayanan

kesehatan seperti ini yang sedang dicari. Bukan hanya pengobatan secara medis tetapi juga pengobatan secara non medis yang mana saling memberikan kontribusi bagi kesehatan mereka. Adapun pelayanan yang ditawarkan di Poli Batra RS Petrokimia Gresik pada waktu itu, antara lain :

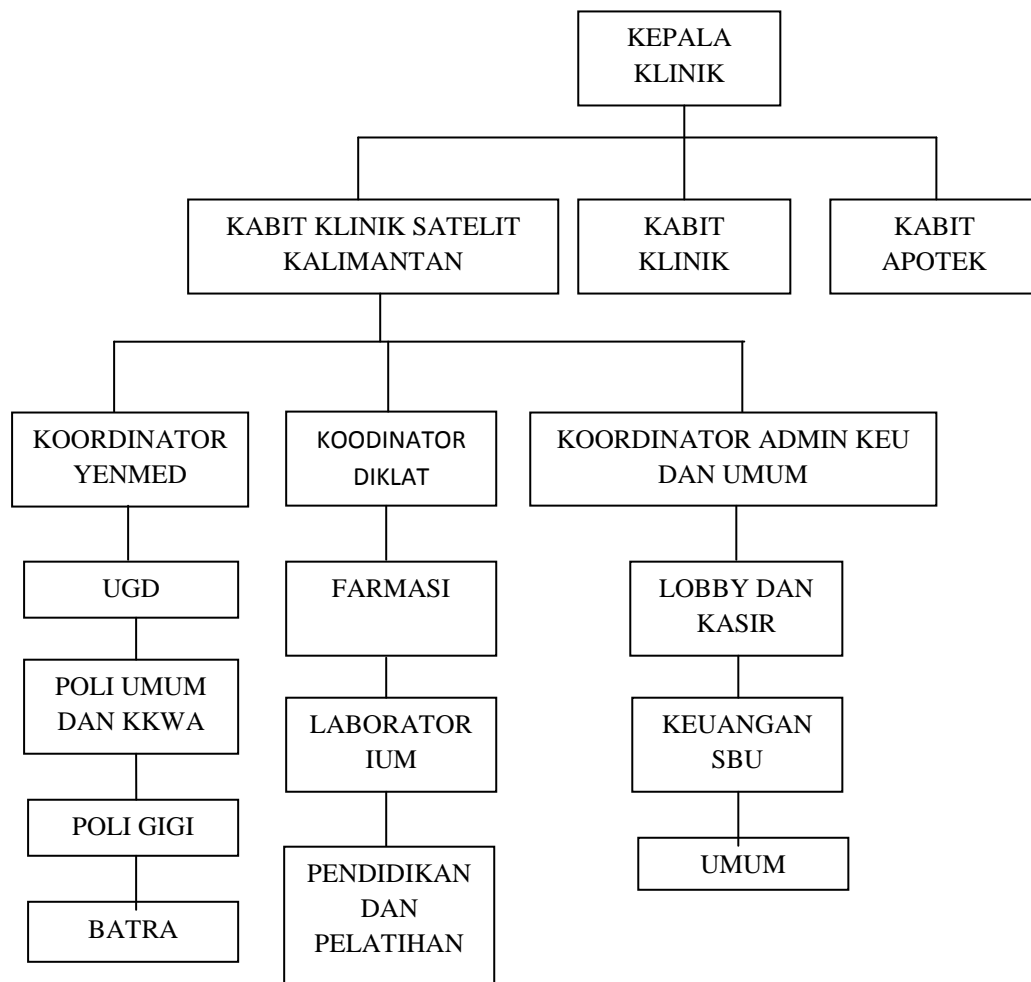
1. Akupunktur Kesehatan
2. Akupunktur Kecantikan
3. Migun (Terapi Batu Giok)
4. Tuina (Pemijatan Seluruh Badan)
5. Ear Candle
6. Refleksi
7. Maixian (Tanam Benag)
8. Totok Wajah
9. Bekam / Kop
10. Pijat Pelangsingan

Dan menjadi salah satu andalan pelayanan kesehatan di RS Petrokimia hingga sekarang, dimana banyak sekali pasien yang ingin melakukan refleksi misalnya untuk kesehatan mereka atau hanya untuk melepaskan kepenatan mereka akan rutinitas pekerjaan, dan pada tahun 2009 Pelayanan Poli Batra yang semula berada.

Rumah Sakit Petrokimia Gresik resmi dialihkan ke Klinik Satelit Kalimantan yang merupakan salah satu Klinik Satelit Unggulan dari RS Petrokimia Gresik selain RS Graha Husada dan

RS Driyorejo. Akan tetapi pelayanan Poli Batra ada beberapa item yang tidak dilakukan kembali seiring dengan kebutuhan pelanggan / pasien.

**Struktur Organisasi Klinik
PT. PETRO GRAHA MEDIKA**



b. Jadwal kegiatan

Senin-jumat : di mulai jam 07-17.00

Sabtu : di mulai puluk 07-12.00

2. Deskripsi Konselor

Nama : Amirotul Fitroti
Tempat/tanggal lahir : Gresik, 22-februari-1992
Alamat : canga'an Uj,pangkah Gresik
Agama : islam

3. Deskripsi klien

Klien di klinik Batra akupunktur kalimantan Gresik:

Nama : Shofiyatur Rohma
Usia : 23 tahun
Pekerjaan : Trapis akupuktur

Latar Belakang agama

Kedua orang tua Shofi beragama islam, maka ia pun mendapatkan pendidikan di pendidikan agama islam sejak dini, dan memeluk agama islam hingga sekarang.

Latar belakang pendidikan

Riwayat pendidikan shofi yaturohmah lulus sekolah SMP tahun 2005 di sedang agung paciran lamongan, lulus sekolah MA A-Ishlah sedang agung pacirang lamongan 2008, pendidikan terakhir di surabaya indrapura tahun 2011

Latar belakang Ekonomi

Shofi berasal dari keluarga yang sederhana, ayahnya seorang TKI di Malaysia, dan ibunya seorang ibu rumah tangga, ia merupakan anak pertama dari tiga bersaudara.

4. Deskripsi masalah

Shofi yang bekerja di Klinik Batra akupunktur kurang lebih 3 tahun. ia bekerja sebagai terapis akupunktur atau tusuk jarum, namun ia merasa mempunyai banyak kekurangan pada dirinya terutama dalam berkomunikasi dengan pasiennya, dilihat dari kekurangan shofi (klien) ingin meningkatkan gaya komunikasinya dengan klien agar dapat membuat pasien nyaman dengan pelayanannya, ia juga mempunyai keinginan memberikan motivasi kepada klien yang sudah tidak ada harapan untuk sembuh dari penyakitnya, seperti penyakit stroke yang sudah bertahun-tahun.

B. Deskripsi hasil Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menemukan fenomena lapangan yaitu seorang terapis akupunktur yang mempunyai kekurangan dalam berkomunikasi dengan pasiennya, dia tergolong kurang dalam pelayanannya seperti kurang bisa memotivasi pasien, kurang terbuka dengan pasien, memberikan saran-saran, bahkan saat pelaksanaan pengobatan akupunktur terapis tidak memberikan aba-aba terlebih dahulu sehingga pasien merasa kesakitan di saat penusukan jarum akupunktur.

Dalam skripsi hasil penelitian terdapat proses ketrampilan komunikasi konseling yang dilakukan konselor kepada klien dengan metode wawancara dan keberhasilan praktek ketrampilan komunikasi konseling yang dilakukan klien dapat di lihat dari beberapa teknik yang udah dapat di praktekkan langsung dengan terapis kepada pasiennya.

Terapis yang dulunya mempunya sifat tertutup dan mempunyai banyak kekurangan dalam pelayanannya, tetapi setelah terapis di beri pelatihan konselor dengan 19 teknik ketrampilan komunikasi konseling, seorang terapis tersebut sudah mulai sedikit demi sedikit mempraktekan teknik-teknik ketrampilan komunikasi konseling seperti pembukaan, penerimaan, mendengar, menanggapi, menerima, pengarahan, nasehat dan motivasi. Jadi terapis sudah dapat di katakan berhasil meskipun hanya dapat melaksanakan beberapa teknik saja.

1. Proses keterampilan komunikasi konseling dalam meningkatkan gaya komunikasi seorang terapis di klinik satelit Kalimantan Gresik. Dengan menggunakan verbaltim dalam proses wawancara.

Tabel 3.1
Wawancara pertama (tahap pengenalan konselor dengan terapis akupunktur)

No	Ungkapan verbal	Ungkapan non verbal	Teknik
1	Kon: mbak mau tanya, akupunktur itu bisa ngobatin segala penyakit ya,,	Santai	1. Attending menghampiri terapis 2. Bertanya terbuka
2	Terapis : insya'Allah mbk	Santai, senyum dan ekspresi meyakinkan	1. Attending,

3	Kon : itu pengobatannya cuman pakek tusuk jarum aja ya mbk?	Attending, menatap serius	1. Refleksi pertanyaan. 2. Pertanyaan terbuka. 3. Attending
4	Terapis: iya,	Wajah datar	
5	Kon : ow, nggak pakek obat-obat?	Attending, tatapan serius	1. Attending, 2. Pertanyaan terbuka.
6	Terapis: nggak, ini pengobatan alami mbk,	Senyum, sambil merapikan kertas-kertas	
7	Kon : mbak kapan-kapan saya pengen sharing mbak masalah akupunktur, boleh nggak mbak, heehehe		
8	Terapis: oh iya nggak papa silahkan,	Senyum,	
9	Kon : boleh tau nama mbaknya siapa?	Ceria,	1. Attending 2. Pertanyaan terbuka
10	Terapis : shofi, kalau sampean?	Senyum, ramah	
11	Kon : saya ami.	Ramah, menjawab pertanyaan	
12	Kon: mbk shofi dulu kuliah di mana?		1. Attending 2. Pertanyaan terbuka.
13	Terapis : di indrapura.		
14	Terapis : di surabaya, klo mbak ami kuliah apa kerja?	Terapis tanyak balek kpada konselor, dengan wajah ceria	
15	Kon: masih kuliah mbk,	Senyum	
16	Terapis : di mana? Ambil jurusan apa?	Terapis tanyak konselor	

17	Kon: di surabaya juga, uin surabaya, ambil jurusan bki,	Konselor menjawab dengan santai.	
	Terapis : BKL..? jurusan apa itu mbak..?		
18	Kon: bimbingan konseling islam mbak,		
19	Terapi: guru BK, biasanya nangani anak-anak nakal		
20	Kon: ya seperti itu, membantu menyelesaikan masalah,		
21	Terapis: emm,,, (diam). Kayaknya enak jurusan sampean.		
22	Kon : yaa...alhamdulillah		
23	Terapis: sebentar ya saya tingal dulu,,, (terapis menangani pasien)		
24	Kon: oh iya mbak monggo-monggo.	Ramah, ceria, senyum, sambil menundukan kepala	

Tabel 3.2
Wawancara ke dua

Nama : Shofiyatur Rohmah

No	Ungkapan verbal	Ungkapan non verbal	Teknik
1	Kon: Assalamu'alaikum mbak shofi	Wajah cerah senyum	1. 1. Attending. 2. Menghampiri terapis

2	Terapis: (terapis senyum) wa'alaikumsalam... ngantarin ibu ta mbak ami...?	Senyum, ceria	1. Pertanyaan terbuka
3	Kon: iya mbk,		
4	Terapis : ow,,, iya,		
5	Kon : mbk kok sepi, tumben nggak antri,		
6	Terapis : iya kebetulan nggak antri,		
7	Kon : berarti habis ini ibu ku langsung masuk mbak,		
8	Terapis : iya nggak apa-apa, (terapis menangani pasien)		
9	Kon: (konselor menunggu ibunya yang sedang di terapi),		
10	Terapis : seperempat jam kemudian terapis keluar duduk di kursi pendaftaran pasien,		
11	Kon : konselor menghampiri terapis, (diam)		
12	Kon : mbak aku lihat kerja pean kok enak ya,,,		
13	Terapis : hehehehe (terapis senyum)		
14	Kon : hehehe, mbk shofi udah berapa tahun kerja di sini.		
15	Terapis : udah 3 tahun, tapi ya gini-gini aja,		
16	Kon : gini-gini aja,,,? maksudnya gimana mbak,,,?		
17	Terapis : (senyum) masih banyak kekurangan.		

18	Kon : kekurangan...? kekurangan dalam apa mbak..?		
19	Terapis : banyak mbak. Heheheh		
20	Kon : saya juga banyak kekurangan mbak,		
21	Terapis : mbak ami kan calon konselor, mungkin mbak ami bisa ngasih masukan ke aku. Hehehehe (terapis sambil nyengir).		
23	Kon : iya, insya'Allah, mungkin mbak sofi bisa menjelaskan lebih mendalam tentang masalah yang mbak shofi alami,, atau eemm,,, gmn kalau kapan-kapan kita ketemuan, jadi mbak shofi bisa cerita ke saya, mungkin saya bisa membantu. Gimana menurut mbak shofi,,,???	Attending menatap serius dan tenang	1. eksplorasi perasaan . 2. 2. Pertanyaan terbuka 3. 3. Attending
24	Terapis : oh iya enak gitu aja, emang sampean bisanya kapan,,?		
25	Kon : insya Allah kapan-kapan saya bisa, terserah mbk shofi aja.		
26	Terapis : gimana kalo pas saya libur kerja,,?		
27	Kon : iya nggak apa-apa itu lebih bagus. Hari libur kerja mbk shofi sabtu minggu kan..?		
28	Terapis : iya mbak. Emmm bentar mbak saya mau ke dalam dulu,	(terapis melihat pasiennya yang sedang di terapi)	
29	Kon : oh iya mbak.		

30	Terapis : terapis keluar.		
31	Kon : (konselor pamitan pulang), saya pamit dulu mbak sampai ketemu sabtu besok.		
32	Terapis : iya mbak		

Tabel : 3.3
(Terapi)

No	Ungkapan verbal	Ungkapan non verbal	Teknik
1.	Terapis : Assalamu'alaikum,, mbak ami besok jadi ketemu yaa,,,		
2.	Kon : Wa'alaikumsalam,,, iya mbak shofi, ketemu di mana??		
3.	Terapis : Aku ke rumah sampean aja nggak apa-apa ta..?		
4.	Kon : Iya mbak nggak apa-apa, tak tunggu		
5.	Terapis : Aku mintak alamatnya rumah pean.		
6.	Kon : Cangaan Uj.pangkah Gresik.		
7.	Terapis : Ow. Uj pangkah dekat mbak sama rumah ku.		
8.	Kon : Oh iya ta? Emang rumah pean mana? Aku kemaren lupa nggak tanyak.		
9.	Terapis : saya sidayu mbak.		
10	Kon : owala,,, iya mbak deket		
11	Terapis : ya udah mbak besok sekitar jam 9an aku k rumah pean.		
12.	Kon : iya mbk tak tunggu.		

Tabel : 3.4
Terapi

No	Ungkapan verbal	Ungkapan non verbal	Teknik
1.	Terapis : “ mbak ami aku berangkat sekarang ya,,,		
2.	kon : “ iya mbak, hati-hati ya,” mbk shofi udah tau rumah ku ta,,,?		
3.	terapis : “ belom hehehe,,,		
4.	Kon : “ ya udah entar kalau udah nyampek sekapok pean sms aku lagi, entar aku jemput disana aja.		
5.	terapis : “ ow gitu, iya mbak, aku berangkat dulu.		
6.	Kon : “ ow iya hati-hati ”.		
7.	Kon : “ konselor siap-siap terus berangkat ke sekapok sebelum terapis sms tiba di tempat.		
8	Kon : setengah jam kemudian konselor nyampek sekapok, sambil nunggu terapis, (nggak lama kemudian terapis sampek di sekapok).		
9.	Terapis : “haloo... Assalamu’alaikum.., mbak aku udah nyampek sekapok.		
10.	Kon : “wa’alaikumsalam,, iya aku juga udah di sekapok, pean di sebelah mana mbak???		
11.	Terapis : “ aku di depan indomart mbk.		
12.	Kon : “ow iya aku kesana. (konselor menghampiri terapis di depan indomart).”		
13.	Kon : “ mbak shofi, (konselor berjabat tangan dengan terapis). Senag sekali hari ini ketemu sama mbak dhofi, Ayoo.... Langsung ke rumah ku yaa...		

14.	Terapis : “ iya mbak.(konselor dan terapis berangkat menuju rumah konselor),”		
15.	Kon : “Alhamdulillah nyampek, ayoo langsung masuk mbak.”		
16.	Terapis : iya mbak, makasihh...		
17	Kon : “ monggo pean lengga, (konselor mempersilahkan duduk, konselor masuk ke dalam ngambil air minum buat terapis).”		
18.	Terapis : “ iya mbak” (senyum)		
19.	Kon : “ konselor keluar sambil bawa air minum. Sambil mempersilahkan minum.		
20	Terapis : “ mbak kok repot-repot.“		
21	Kon : “ nggak repot, ayoo nag di minum dulu mbak. Habis perjalanan pasti haus.”		
22	Terapis :” iya mbak.”		
	Kon : “ beneran mbak hari ini aku seneng banget bisa bertemu mbak shofi di rumah ku.		
23	Terapis : “hehee iya mbak,”	Senyum setelah itu Diam,	
24	Kon : “ mbak biasa aja, ngak usa tegang, kelihatannya wajah pean kok takut, engge ta..??”		1. refleksi perasaan. 2. pertanyaan terbuka. 3. klarifikasi
25	Terapis : “ iya mbak hehehe...	Waja	
26	Kon : gimana mbk shofi, mbk shofi mau tanyak apa..?		
27	Terapis : iya mbak, tapi saya bingung. Ngomongnya dari mana hehehe		

28	Kon : “ huu,,, diam sejenak, ngak apa-apa mbak shofi menjelaskan masalah yang mbak shofi hadapi sekarang...?”		1. teknik diam 2. empati primer. 3.
29	Terapis : iya mbak, begini mbak, mungkin kurang lebih sampean ngerti tentang aku, kerja ku nerapi orang, tapi aku merasa kurang bisa ngomong sama pasien..?		
30	Kon : eem,,, kalau boleh saya tau maksudnya mbak shofi kurang bisa ngomong dalam hal apa,,?		
31	Terapis : yaa,,, dari gaya saya bicara sama pasien,,,		
32	Kon : Eem,,, maksudnya mbak shofi, mbak shofi itu pengen membuat pasien nyaman sama mbak shofi,, apakah seperti itu,,?		
33	Terapis : iya mbak,, iu yang saya inginkan, di samping itu saya juga pengen memberikan motivasi-motivasi ke pasien, apalagi pasien saya itu banyak yang sakit setruk, paling ngak kan butuh mottivasi mbak, tapi saya itu takut untuk ngawali ngomong, mulai dari mana saya gomong, saya pengen bange mbak bisa ngomong, terus gimana caranya, mungkin sampean bisa ngasih masukan atau solusi buat saya.	Mulai tenang, serius, menatap, dan tenag, wajah melas	
34	Kon : baiklah, jadi kalau begitu masalahnya, mbak shofi kurang bisa ngomong sama pasien, mbak shofi pengen bisa memotivasi pasien, apalagi pasien mbak shofi kebanyakan sakit stroke, apakah demikian? “		1. menagap isu utama. 2. Penekanan 3. penjernihan 4. mendefinisikan masalah 5. Attending
35	Terapis : iya mbak, itu yang saya inginkan.		

36	Kon : “ baiklah sekarang masalahnya mbak shofi sudah jelas. Namun saya ingin mengetahui lebih jauh bagaimana sikap atau tanggapan pasien kepada mbak shofi,,?”		
37	Terapis : biasa aja mbak, cuman saya aja merasa kurang puasa dalam pelayanan saya.		
38	Kon :” iya terus, bagaimana,,?”	Mendorong, serius, ramah, mentap.	1. mendorong minimal 2. eksplorasi perasaan 3. pertanyaan terbuka 4. Attending
39	Terapis : “,,ya,, kadang pas saya nangani pasien gitu ya kurang percaya diri.huuufz. “	Wajah kesal, menatap serius, menghembuskan nafas.	
40	Kon : “ iya, saya memahami pikiran sampean, nampaknya sampean penengen membuat nyaman pasien sampean, memotivasi, agar lebih cepat proses penyembuannya, bagaimana pendapat mbak shofi?”	Tenang, santai, menatap, perhatian, serius, kedua tangan menekan pembicaraan, wajah terlihat ramah.	1. empati primer. 2. refleksi pengalaman 3. eksplorasi pengalaman. 4. konfrontasi
41	Terapis : “ iya mbak		
42	Kon : “ jika pasien mbk shofi sudah merasa aman sama mbak shofi, bagaimana pendapat mbk shofi?”	Sungguh-sungguh ramah, menatap klien	1. fokus 2. eksplorasi 3. pertanyaan terbuka.
43	Terapis : “seneng banget, aku ngak bisa bayangkan,		

44	Kon : saya senang dengan keterbukaan dan pemikiran kritis mbak shofi. Mungkin kah mbak shofi sendiri yang dapat mengetahui mengetahui caranya?	Tenang, tangan kedua dipangku, muka serius, ramah	1. empati primer 2. sugesti 3. mengarahkan
44	Terapis : “ saya kurang tau. Karena sifat asli itu saya rasa sulit di rumah	Manata dengan tenag, tangnan megahraahkan ke konselor, terbuka.	
46	Kon : bagus, saya senang dengan sikap keterbukaan mbak shofi, apakah mbak shofi yakin kalo sifat mbak shofi akan berubah?	Gembira, duduk santai, badan agak condong ke terapis (klien), menganggukan kepala.	1. empati 2. eksplorasi pengalaman 3. menekankan 4. pujian atau penghargaan
47	Terapis : “ saya yakin bisa bisa,	Tenang, wajah berseri, memberikan kepercayaan diri	
48	Kon : “ saya sangat menghargai pendapat mbak shofi , tampaknya mbk shofi seorang terapis yang cerdas dan bijak. Namun apakah mbk shofi pernah motivasi ke pasien mbak shofi?	Menghargai, serius, ramah, mengarahkan tangan kepada klien, senang	1. empati primer 2. refleksi (ide / pemikiran) 3. bertanya terbuka
49	Terapis : “ iya mbak saya sudah coba terus, tapi saya merasa kurang, kurang puas gitu mbak.”	Metap dengan perhatian, menekankan, tenag senang, dan santai	
50	Kon : “ kalau begitu apa kesimpulan ini kamu setuju? Yaitu saya bantu bagai caranya merubah gaya bicara, sama memotivasi, naah saya tunggu di hari esok pukul 10.00 WIB.?”	Tenang, ramah, menatap klien dengan ramah, dan senyum	1. menyimpulkan sementara 2. bertanya terbuka

51	Terapis : “ iya mbak saya setuju” .	Mengangguk, tenang, dan menatap konselor	
52	Klien : baik saya harai sampai hari ini. Bagai perasaan mbak shofi setelah kita berbincang-bincang?”	Rasa empati, ramah, menghargai, menatap klien, penuh perhatian	1. empati primer 2. eksplorasi perasaan 3. bertanya terbuka
53	Terapis : yaa,, saya merasa sedikit tenang mbak,	Gembira, tenang, sikap sopan	
54	Kon : “ kalau begitu apakah sudah ada kesimpula untuk pertemuan ini?”		1. mengarahkan 2. upaya menyimpulkan 3. upaya merencanakan
55	Terapis : “ iya ada mbak, besok kita ketemu lagi, mbk ami me membantu saya bagai mana cara merubah gaya bicara saya, dan bagaimana cara memotifasi pasien.	Menyimpulk an dengan tenang	
56	Kon : mungkin nanti ada pertemuan, segitiga antara saya, mbk shofi, sama pasien mbk shofi, bagaimana?”		1. mnjelaskan 2. menjelaskan 3. merencanakan
57	Terapis : iya mbak saya setuju, kebetulan besok saya ada janji sama pasien saya, terima kasih mbak”.	Sopan, tenang, menatap konselor	
58	Kon : “ kalau begitu apakah pertemuan hari ini bisa di akhiri	Tenang dan ramah	1. Bertanya terbuka 2. eksplorasi ide
59	Terapis :” iya mbak”.	Mengangguk an kepala	

60	Kon : “ terima kasih,(salaman dengan klien)		
----	--	--	--

Tabel : 3.5
Terapis

No	Ungkapan verbal	Ungkapan nonverbal	Teknik
1.	Terapis : “Asslmu’alukum,,,”		
2.	Kon : “ iya wa’alaikusalam (konselor berjabat tangan). Monggo mbak silahkan duduk. Senag sekai bertemu lage sama mbak shofi.	Ramah, santai, senyum, menghampiri, menjawab salam nyapa dengan senag	1. Attending (menhampiri klien) 2. empati
3.	Terapis : “ iya mbak maksiih”.		
4.	Kon : “ mbk shofi langsung ingat jalan k rumah ku ya,, heheh	Rama, senyum,	1. pertanyaan terbuka. 2. Attending
5	Terapis : “ tadi mau kesasar mbak.		
6	Kon : “ oh iya ta,, ya allah. Terus kok tiba-tiba ingat.		1. Attending 2. pertanyaan terbuka
7	Terapis : “ tanyak orang hehheh...		
8	Kon : “ eem,,,, ini nerukan yang kemarin ya,,		
9	Terapis : iya mbak, aku uda ngak sabar, hehehehe,,		
10	Kon : iya, cobak mbak shofi baca ini (konselor memberikan selenbar kertas kepada terapi)	Rama,	
11	Terapis : (terapis membaca sampai selesai) setelah itu menaggapi, owala mbak,, iya iyaa,,		

12	Kon : gimana mbak shofi,,? Mungkin ada yang kurang faham bisa di tanyakan sama saya.		1.refleksi pertanyaan 2. pertanyaan terbuka.
13.	Terapis : ngak mbak aku uda faham. Cobak besok saya praktekan besok. Tapi saya minyak di contohkan ikit mbak mbak, mungkin yang saya maksud beda.		
14	Kon : ow iyaa..(konselor mempraktekan teknik-teknik yang di berikan kepada terapis)		
15	Terapis : ow,,, sambil menganggukkan kepala.		
16	Kon :”mbk shofi sudah faham??		
17	Kon : gimana mbak shofi..?	Senyum	
18	Terapis :oh iya mbak,,, maaf sama sambil bayangin makasiih bayak mbak		
19	Kon: iya sama-sama		
20	Terapis : mulai besok mau saya praktekan, do’ain bisa mbak, heheheh		
21	Kon : iya pasti tak do’ain mbk,,, moga berhasil yaa... ayoo sekarang airnya di minum dulu		
22	Terapis : iya mbak,,(sambil ambil air minum). Ya uda mbak aku pamit dulu yaa,,,		
23	Kon : ow iya silahkan		
24	Terapis : terapis berjabat tangan dengan konselor, menuju pintu. Assalamu’alaikum..		

25	Kon : wa'alaikumsalam,,, hati-hati ya,,,		
----	---	--	--

Tabel 3.6
Evaluasi

No	Aspek	Baik	Tidak baik
I	Muka 1. Ekspresi waja	Ceria, cerah dan tenag	Kaku, muram, melamun
	2. Mata	Melakukan kontak mata alamiah/ seponan melihat saat yang lain bicara	Mengalihkan pandangan terutama saat yang lain bicara
II	Kepala 1. Anggukan/ geleng	Melakukan anggukan jika setuju, melakukan anggukan jika tidak setuju	Kaku
	2. Posisi	Tegak	Miring / kebelakang, menunduk
III	Posisi tubuh 1. Posisi badan	Agak condong ke arah konseli	Tegak kaku, bersandar atau miring
	2. Jaran konselor dengan konseli	Agak dekat ke konseli	Jauh
	3. Posisi duduk	Akrab berhadapan atau menyeping	Berpaling kurang akrab
IV	Tangan / lengan 1. Variasi gerakan	Gerakan berubah-ubah ses2uai keadaan	Kaku monoton
	2. sIsyarat	Di gunakan	Tidak bertujuan
	3. Menyentuh	Jika perlu	Tidak karuan

	4. Gerakan untuk menekan ucapan	Untuk menenkankan ucapan konselor	Tanpa makna
V	Mendengarkan 1. Kesabaranss	Sampai ucapan konseli selesai	Memutus pembicaraan konseli
	2. Diam	Menanti saat yang tepat	Bicara terus tanpa diam
	3. Perhatian	Terarah laan bicara	Tidak terarah

a. Teknik ketrampilan komunikasi konseling yang diajarkan pada teman sejawat:

- 1) Pembukaan: teknik pembukaan ini ialah ketika pasien datang sudah siap ditempat, kemudian menyambut pasien dengan senyuman, memberi salam dan langsung menyapa pasien dengan sebutan bu atau pak atau bisa sesuai dengan kondisi saat itu. Terapis mendengar keluhan pelanggan, minimal memberikan respon, ya,, atau juga dapat memberikan respon bahasa tubuh seperti menganggukkan kepala.
- 2) Pengulangan pernyataan : ketika terapis menjelaskan keluhannya kepada terapis mengulang yang diucapkan pasien, misal, pasien bilang kalau dia kepala pusing, maka mbak juga bilang, ooh jadi mbak kepalanya pusing..

- 3) Mendengarkan : teknik ini sangat penting karena terapis harus mendengar dan mengamati dengan seksama apa yang dibicarakan pasien agar tidak terjadi kesalahan
- 4) Mengamati, dalam teknik ini terapis tahu tentang bahasa tubuh pasien, biasanya ada pasien yang malu ketika ingin bilang tentang sakit yang di bagian tertentu, Menanggapi: dalam hal ini terapis bisa melakukan beberapa hal, misal menunjukkan rasa empati, simpati dan juga memberi nasehat, terapis menunjukkan bahwa ia juga ikut merasakan sakit yang dialami pelanggan tanpa bersikap berlebihan.
- 5) Klarifikasi, dalam teknik ini terapis mampu mengulang kata pelanggan dengan bahasanya sendiri, atau menjelaskan singkat permasalahan pelanggan, misal pelanggan mengalami kepala pusing, baik dari segi sebab maupun akibat.
- 6) Pemantulan perasaan: adalah teknik ini jika kenal dengan pasien lebih baik panggil dengan nama untuk lebih akrab dengan pelanggan, kemudian mencoba menggali apa sebenarnya yang pelanggan rasakan tentang sakitya saat ini.
- 7) Pemantulan makna: dalam teknik ini asisten apoteker menggali pengalaman terdahulu pelanggan hingga bisa sakit seperti yang dialami sekarang, terapis juga menggunakan kata yang bermuatan nilai seperti dukungan moril terhadap pelanggan, kata-kata semangat.

- 8) Pemusatan: dalam teknik ini terapis mengarahkan pasien pada inti permasalahan atau pembicaraan, karena biasanya pelanggan sering menceritakan masalah lain.
- 9) Penstrukturan: dalam teknik ini terapis membicarakan dengan pelanggan agar lebih terstruktur, dari awal identifikasi masalah pelanggan hingga teknik yang akan digunakan.
- 10) Pengarahan: ketika mengarahkan pasien, terapis tidak oleh terlalu bertanya apa, kapan, dimana, seperti introgsi, karena pelanggan juga bisa marah atau tersinggung
- 11) Penguatan: terapis harus bisa memberikan dukungan pada pelanggan, seperti meyakinkan pelanggan kalau sakit mereka akan segera sembuh terlebih jika mengikuti ajuran obat dengan baik dan menjaga kesehatan dari mulai makan atau pola istirahat.
- 12) Penguatan, terapis harus bisa memberikan dukungan pada pasien, seperti meyakinkan pasien kalau sakit mereka akan segera sembuh jika, mengikuti anjuran dari terapis dengan baik dan menjaga kesehatan.
- 13) Nasihat, terapis akupunktur memeberi saran untuk mempercepat kesembuhan pasien, seperti memberi info untuk tidak makan makanan yang pedas atau asam, dan makannya harus teratur jika seang mengalami sakit maag.

- 14) Penolakan, jika pasien bilang malas makan, maka terapis akupunktur menegur atau memperingatkan mereka dan memberi semangat mereka untuk mengatur pola makan agar cepat sembuh.
 - 15) Ringkasan, terapis akupunktur menyimpulkan dengan singkat pembicaraan dengan pasien, misal menyimpulkan tentang sakit maag dengan berbagai cara mengatainnya.
 - 16) Konfrontasi, terapis akupunktur mampu memahami kesenjangan, misal pasien mengaku sakit maag tapi masih senang dengan makan makan yang seharusnya tidak boleh di makan, seperti pedas, asam,dll.
 - 17) Penghentian, jika pasien dijelaskan secara mendetail biasanya lupa waktu dan larut dalam kenyamanan komunikasi dengan terapis akupunktur, maka dalam hal ini terapis akupunktur dapat meningkatkan pasien tentang waktu bisa dengan cara menjawab dengan singkat.
 - 18) Mempengaruhi, dukungan bisa diberikan dengan mempengaruhi pasien agar mengikuti pola hidup yang sehat dengan makan teratur, olahraga teratur, istirahat yang cukup.
2. Keberhasilan keterampilan komunikasi dalam meningkatkan gaya komunikasi dalam bentuk observasi dan percakapan seorang terapis akupunktur dengan pasien klinik satelit Kalimantan Gresik.

Pelatihan ketrampilan komunikasi konseling dapat dipraktikkan terapis akupunktur meskipun dengan beberapa teknik saja, dengan percakapan di bawah ini yang membahas tentang seorang pasien yang menderita sakit ringan seperti mudah capek, sering pusing kepala, setelah beberapa kali terapis tidak ada perubahan, dari sinilah terapis dapat mempraktikkan beberapa teknik seperti memberi saran, motivasi kepada pasien sehingga pasien dapat mengambil langkah lain.

a. Terapis : Shofi Yaturahma

Klien : novi Alfina wahyuni

Proses keterampilan komunikasi terhadap pasien di klinik satelit kalimantan gresik tanggal 23 mei 2014. Percakapan antara pasien dengan terapis akupunktur.

Pasien : Asslamu'alaikum,,,

Terapis : wa'alaikumsalam... silahkan masuk sekaligus mempersilahkan duduk,,,

Pasien : iya mbk terima kasih. Mbak saya masih balek lagi, soalnya kepala saya masih sering pusing, mudah capek, lah sekarng gigi kiri bawah itu mblembung terus mbak, itu bisa di terapi ta mbak, terus di leherjuga rasannya kaku kalo di pakek duduk lama.

Terapis : “ huum,,, berarti belum ada perubahan sama sekali mbak. Terus sakit giginya sudah berpa lama mbak?

Pasien : ud lumayan lama mbak, kemarin terapi ke keempat ud sakit sampek sekarang.

Terapis : mbak Novi ud pernah minum obat-obat dari dokter?

Pasien : belum mbak, tapi saya kasih koyo aja. terus gimana mbak kayaknya ngak ada perubahan . Terus gimana tetap saya rutini terapi atau gimana....??

Terapis : iya sebentar yaa,, sekarang saya terapi dulu.

Pasien : iya mbak.

Terapis : ow iyaa.... mbaknya langsung masuk aja yaa,,

Pasien : “ iya mbak, (pasien masuk ke ruangan).”

Terapis : “ langsung tidur aja mbak,,

Pasien : “ iya mbak,

Terapis : “ terapis mulai menagani pasien. (Setengah jam pasien di terapi sesuai dengan keluhannya). Setelah selesai terapis dan pasien keluar, dan duduk kembali di kursi pendaftaran,

Pasien : “mbak gimana kalo besok masih belum ada perubahan,,??

Terapis : “ iya, gini aja mbak, kalo masih belum ada perubahan, coba mbak novi foto gigi dulu ya,,,

Pasien : “ terus apa hubungannya dengan gigi mbak,

Terapis : “ (terapis menjelaskan kepada pasien), iya begini mbak, tadi suda saya terapi di giginya nanti kalo mbak

novi masih sakit cobak mbk novi priksa ke dokter, biasanya dokter nyarankan do foto radialogi dulu, jadi tau mungkin ada pertumbuhan gigi yang tidak normal, sehingga saraf-sarafnnya mengganggu ke semua organ tubuh, salah satunya mudah kepala pusing, mudah capek,

Pasien : “ow gitu,,,”

Terapis : “ gimana menurut mbak novi,,,”??”

Pasien : “ iya, kalau gitu mbak novi priksa k dokter dulu, setelah itu di konsultasikan sama dokter gigi.

Terapis : ow iya mbak, di sini ada dokter gigi kan mbak.

Terapis : ow iya mbak ada. Mbak novi bisa langsung konsultasi ke sana yaa,,,

Pasien : iya mbak terimakasih mbak.

Tersapis : sama-sama semoga cepat sembuh yaa,,

Pasien : iya mbak maksih, Asslmualaikum...

terapis : wa’alaikumsalam,,,

Tabel 3.7
Penilaian pertama

Nama : Shofi yaturohmah

No	Aspek yang dinilai	Pengamat	Pembimbing
I	Muka 1. Ekspresi 2. Mata	B	Ramah, ceriya, Fokus

II	Kepala 1. Anggukan /geleng 2. Posisi	K	Posisi tegak, anggukan kurang
III	Posisi tubuh 1. Posisi badan 2. Jarak konselor dengan konseli 3. Posisi duduk	S	Posisi daban terlalu trgak, jarak terapis agak berjauhan, posisi duduk juga tegak.
IV	Tangan atau lengan 1. Variasi gerakan 2. Isyarat 3. Menyentuh 4. Gerakan untuk menekankan ucapan	K	Kurang gerakan, dan isyarat, menyentuh dan penekangan, sedikit nampak
V	Mendengarkan 1. Kesabaran 2. Diam 3. Perhatian	S	mendahului pasien ngomong.

Percakapan ke dua terapis akupunktur dan pasien

1. Terapis : Shofi yaturohma

Pasien : Novi Alfina wahyuni

Pasien : asslmu'alkum,,,

Terapis : wa'alikaikumsalam,,, ayoo masuk aja mbak Novi

Pasien : iya mbak,,,,

Terapis : gimana mbak shofi uda cobak foto ?

Pasien : uda mbak, iya beneran mbak gigi ku ada yang tumbuh
ngak normal,

Terapis : terus dokternya meyarankan apa?

Pasien : iya harus di cabut mbk, tapi aku takut, aku gak pernah
cabut gigi kok. Lah yo'opo?

Terapis : kalau dokternya nyarankan gitu ya harus di cabut mbk,

Pasien : kalo gak usa di cabut ngak pa-pa ta mbak,

- Terapis : kemarin mbak Novi ngak tanyak dokternya ta, kalo seandainya ngak di cabut gutu gimana?
- Pasien : ngak mbak, ngak berini hehehhe,,,
- Terapis : gini mbak Novi kalau dokter nyaranka di cabut ya di cabut, soalnya kalau ngak di cabut biasanya mengganggu organ yang lain,
- Pasien : loh kok bisa emang apa hubunganya dengan gigi?
- Terapis : iya ada hubunganya mbak, dari saraf gigi. Mungkin sering kepala pusing, mudah capek, gitu, jadi ngak papa di cabut aja, dari pada mbak Novi sering sakit, lebih baik di cabut kan, mbak Novi besok mau di cabut di mana?
- Pasien : di klinik sisni aja mbak.
- Terapis : iya mbak ngak apa-apa, nanti sebelum di cabut saya akupuntur dulu.
- Pasien : iya mbak, habis ne saya mau ketemu sama dokter giginya, mau perjanjian hari.
- Terapis : ow iya silahkan.
- Pasien : ya uda mbak kalau gitu saya mau ke ruang sebelah nemui dokternya.
- Terapis : ow iya iya silahkan. Nanti kalau uda tau harinya mbak Novi kabari saya.
- Pasien : iya mbak.

Tabel 3.8
Penilaian kedua

Nama : Shofi yaturohmah

No	Aspek yang dinilai	Pengamat	Pembimbing
I	Muka 3. Ekspresi 4. Mata	B	Senyum, ramah, ceria.
II	Kepala 3. Anggukan /geleng 4. Posisi	B	Anggukan, posisi agak condong ke arah pasien.
III	Posisi tubuh 4. Posisi badan 5. Jarak konselor dengan konseli 6. Posisi duduk	B	Tegak, agak berdekatan, dan agak condong ke arah klien.
IV	Tangan atau lengan 5. Variasi gerakan 6. Isyarat 7. Menyentuh 8. Gerakan untuk menenkankan ucapan	S	Gerakan kurang, sentuhan dan penekana pada ucapan mulai nampak.

Keterangan :

Penilaian dengan menggunakan huruf:

B : Baik

S : Sedang

K : Kurang

Aspek yang di nilai pada perilaku Attending di katakan kategori baik, sedang dan kurang adalah sebagai berikut:

1. Kategori baik : bahwa peserta telah menampilkan perilaku Attending sesuai dengan asumsi teoritis yang di butuhkan oleh konseli, suatu penampilan konselor yang Attending tentu akan membuat konseli senang dan mau terlibat dalam pembicaraan dengan konselor secara terbuka.
2. Kategori sedang : bahwa peserta menampilkan perilaku Attending cukup sesuai dngan asumsi teoritis yang di butuhkan oleh konseli.

3. Kategori kurang : bahwa peserta menampilkan perilaku Attending kurang sesuai dengan asumsi teoritis yang di butuhkan konseli.