

INTISARI

Komunikasi antarpribadi antara perawat dengan pasien dilakukan dalam proses pelayanan kesehatan. Dalam pelaksanaannya, perawat dan pasien dapat menghadapi hambatan dan perlu adanya solusi untuk menanganinya. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mengetahui: 1) Gaya komunikasi antara perawat dengan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Purwokerto Barat, (2) Hal apa saja yang menghambat komunikasi antara perawat dengan pasien dalam pelayanan kesehatan, (3) Solusi untuk mengatasi hambatan komunikasi antara perawat dengan pasien dalam pelayanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi langsung, wawancara dengan informan penelitian, studi literatur yang berasal dari buku dan artikel di jurnal yang relevan dengan penelitian. Teori yang digunakan adalah teori penetrasi sosial (social penetration theory). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Gaya komunikasi antara perawat dengan pasien di Puskesmas Purwokerto Barat dilakukan secara tatap muka dengan tahapan. Perawat maupun pasien menggunakan komunikasi dalam bentuk verbal dan non-verbal. Gaya komunikasi yang dilakukan antara perawat dengan pasien dalam pelayanan kesehatan berorientasi pada pasien. Hal ini perawat memberikan pertanyaan dan kesempatan pasien untuk lebih aktif menjelaskan apa yang dirasakan/dikeluhkan serta menyampaikan progres atau kemajuan hasil perawatan kesehatan. (2) Hambatan yang dialami seperti : latar belakang dan usia pasien, watak dan karakter pasien yang terkadang temperamental, faktor fisik (pasien kurang pendengaran) sehingga terkadang terjadi kesalahpahaman. (3) Solusi yang dilakukan perawat dengan menjelaskan ulang dengan bahasa yang lebih sederhana, memberikan pemahaman yang lebih kepada pasien dan menggunakan komunikasi non-verbal seperti ekspresi wajah, gerakan dan sentuhan. Selain itu solusi lainnya menggunakan media alat tulis sebagai media pembantu.

Kata kunci: Gaya Komunikasi, Komunikasi Kesehatan, Perawat, Pasien, Teori Penetrasi Sosial.

ABSTRACT

Interpersonal communication between nurses and patients are occurred in the process of health services. In its implementation, nurses and patients may face obstacles and there needs to be a solution to overcome. The purpose of this study was to analyze and find out: 1) the style of communication between nurses and patients in health services at the West Purwokerto Health Center, (2) what factors hinder communication between nurses and patients in health services, (3) the right solution to overcome communication the obstacles that occur between nurses and patients in health services. This researcher used a qualitative descriptive approach. Data collection techniques were used by direct observation of research subjects, interviews with research informants, and literature studies from books and articles in journals relevant to the research. The theory used is the theory of social penetration (social penetration theory). The results of this study indicate that (1) the style of communication between nurses and patients at the West Purwokerto Health Center is occurred face to face and in stages. Nurses and patients use verbal communication in the form of words and non-verbal. The style of communication between nurses and patients in health services at the His communication style is patient oriented. In this case the nurse provides questions and opportunities for patients to be more active in explaining what they feel or complain about and convey progress of health care outcomes. (2) Obstacles experienced in communicating, namely in terms of the background and age of the patient, the characters of the patient who is sometimes temperamental, physical disturbance factors (patients with hearing loss) so that sometimes misunderstandings occur. (3) Solutions made by nurses by re-explaining in simpler language, then providing a deeper understanding to patients and using non-verbal communication such as facial expressions, gestures and touch. Not only that, They also using stationery media as auxiliary media.

Keywords: Communication Style, Health Communication, Nurses, Patients, Theory of Social Penetration.