

**KOMUNIKASI DOKTER PADA PASIEN GANGGUAN JIWA
(Studi Deskriptif Kualitatif pada Pasien Gangguan Jiwa
Di RSJ.Prof.Dr.Hb.Sa'anin Padang)**

SKRIPSI

Oleh

**YUKE IRZANI
BP. 0810862017**



**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2012**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/atau doctor), baik di Universitas Andalas maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah karya saya sendiri, kecuali bantuan dan arahan dari pihak-pihak yang disebutkan dalam Kata Pengantar.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Padang, 23 Juli 2012
Yang membuat pernyataan

Yuke Irzani
BP. 0810862017

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Komunikasi adalah salah satu aktivitas yang sangat fundamental dalam kehidupan umat manusia. Kebutuhan manusia untuk berhubungan dengan sesamanya yang senantiasa ingin mengetahui lingkungan sekitarnya, bahkan ingin mengetahui apa yang terjadi dalam dirinya. Rasa ingin tahu ini memaksa manusia perlu untuk melakukan komunikasi. Menurut Dr. Everett Kleinjan dari East West Center Hawaii, komunikasi sudah merupakan bagian kekal dari kehidupan manusia seperti halnya bernapas. Sepanjang manusia ingin hidup, ia perlu untuk melakukan komunikasi.¹ Komunikasi mempunyai banyak sekali pengertiannya dan sangat bergantung pada konteks saat komunikasi dilakukan. Istilah komunikasi berpangkal pada perkataan latin *Communis* yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih.²

Komunikasi juga berasal dari akar kata dalam bahasa latin *Communico* yang artinya membagi.³ Bagi beberapa orang, komunikasi merupakan pertukaran informasi diantara dua orang atau lebih, atau dengan kata lain pertukaran ide atau pemikiran. Metode yang digunakan seperti berbicara dan mendengarkan, menulis dan membaca, melukis, menari, bercerita, dan sebagainya. Pada buku Pengantar Ilmu Komunikasi karangan Hafied Cangara yang dikutip dari Harold Laswell bahwa komunikasi secara sederhananya didefinisikan dengan siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui saluran apa, kepada siapa, dan apa pengaruhnya. Menurut kelompok sarjana komunikasi yang mengkhususkan diri pada studi komunikasi antarmanusia (*human communication*) menyatakan bahwa:

¹ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 1.

² *Ibid.*, hal. 18.

³ *Ibid.*

“Komunikasi adalah suatu transaksi, proses simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya dengan (1) membangun antarsesama manusia; (2) melalui pertukaran informasi; (3) untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain; serta (4) berusaha mengubah sikap dan tingkah laku itu.⁴ Jadi komunikasi jelas tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, baik sebagai individu maupun sebagai anggota masyarakat. Sifat manusia untuk menyampaikan keinginannya dan untuk mengetahui hasrat orang lain, merupakan awal keterampilan manusia berkomunikasi secara otomatis melalui lambang-lambang isyarat, kemudian dengan kemampuan untuk memberi arti setiap lambang-lambang itu dalam bentuk bahasa verbal maupun nonverbal.

Komunikasi yang paling sederhana dan sering dilakukan adalah komunikasi antarpribadi. Komunikasi antarpribadi merupakan suatu proses komunikasi yang dilakukan oleh dua orang secara bertatap muka dan memberikan pengaruh satu sama lain. Dalam melakukan komunikasi antarpribadi, seseorang yang mengirimkan pesan disebut sebagai komunikator, sedangkan untuk yang menerima pesan disebut sebagai komunikan. Komunikator akan menyampaikan suatu pesan baik berupa informasi, pengetahuan, hiburan, dan lainnya kepada komunikannya. Pesan yang disampaikan komunikator tersebut dapat berupa pesan verbal (bahasa) maupun pesan nonverbal (bahasa tubuh). Dengan melakukan komunikasi antarpribadi komunikator dan komunikan diharapkan dapat saling memahami satu sama lain dan menciptakan suatu pengertian yang sama sehingga komunikasi berjalan dengan efektif.

Komunikasi antarpribadi sangat diperlukan dalam menjalani suatu hubungan dan berinteraksi dengan siapapun. Komunikasi antarpribadi dapat dilakukan di berbagai bidang baik di bidang politik, bidang budaya, bidang organisasi, dan juga di bidang kesehatan. Berbicara tentang

⁴ *Ibid.*, hal.19-20.

komunikasi pada bidang kesehatan sangat penting sekali karena hal ini menyangkut pada proses penyembuhan dan pelayanan ke masyarakat dalam hal ini adalah dokter dan pasien.

Seorang dokter harus mampu untuk melakukan suatu komunikasi yang baik dengan pasiennya agar pasien merasa nyaman dan senang. Dalam melakukan suatu komunikasi baik kepada pasien umum maupun pasien yang mengalami gangguan kejiwaan, dokter harus bisa memosisikan dirinya sebagai dokter yang profesional, bersikap empati, membangun kepercayaan pasien, membuat pasien untuk membuka diri, mengungkapkan perasaan-perasaan pasien serta dapat memberi dukungan, dan solusi terhadap permasalahan pasien. Hal ini sangat penting, agar proses keperawatan dapat berlangsung secara baik dan lancar yang terjadi di rumah sakit. Tidak hanya itu, pasien yang mengalami gangguan mental/jiwa, mereka akan sulit untuk menerima dan menangkap pesan secara baik yang disampaikan oleh si komunikator (dokter). Oleh sebab itu proses komunikasi yang dilakukan lebih khusus terhadap pasien yang mengalami gangguan jiwa. Komunikator mempunyai cara-cara yang khusus dalam melakukan komunikasi terhadap komunikannya yang mengalami gangguan jiwa agar pesan ataupun informasi yang diberikan komunikator dapat ditangkap dan dipahami oleh komunikan tersebut.

Menurut Yosep gangguan jiwa adalah kumpulan dari keadaan-keadaan yang tidak normal, baik yang berhubungan dengan fisik, maupun dengan mental. Keabnormalan tersebut dibagi ke dalam dua golongan yaitu gangguan jiwa (*Neurosa*) dan sakit jiwa (*Psikosa*).⁵ Keabnormalan terlihat dalam berbagai macam gejala, yang terpenting di antaranya adalah ketegangan, rasa putus asa dan murung, gelisah, cemas, perbuatan-perbuatan yang terpaksa, histeria, rasa lemah, dan tidak mampu mencapai tujuan, takut pikiran-pikiran, dan sebagainya. Seseorang yang terkena *neurosa* masih mengetahui dan merasakan kesukarannya, serta kepribadiannya tidak jauh dari realitas dan

⁵ Mukhrimah Damaiyanti, *Komunikasi Terapeutik Dalam Praktik Keperawatan* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2008), hal. 63.

masih hidup dalam alam kenyataan pada umumnya. Pada orang yang terkena *psikosa* tidak memahami kesukaran-kesukarannya, kepribadiannya (dari segi tanggapan, perasaan/emosi, dan dorongan motivasinya sangat terganggu), tidak ada integritas, dan ia hidup jauh dari alam kenyataan.⁶

Pasien gangguan jiwa merupakan pasien yang khusus mengalami gangguan kejiwaan dan juga untuk penyembuhannya dilaksanakan di rumah sakit khusus kejiwaan yakni rumah sakit jiwa. Rumah sakit jiwa merupakan salah satu instansi kesehatan yang bergerak di bidang pelayanan dan penyembuhan pasien yang mengalami gangguan jiwa. Di kota Padang rumah sakit Prof.dr.HB.Sa'anin merupakan salah satu instansi kesehatan yang bergerak di bidang pelayanan dan penyembuhan pasien yang mengalami gangguan jiwa. Rumah sakit yang dimiliki oleh pemerintah Sumatera Barat ini mempunyai moto yakni mengutamakan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan terbaik.

Rumah sakit jiwa Prof.dr.HB.Sa'anin dalam mengutamakan pelayanan dan penyembuhan pasien yang cepat, tepat, ramah, dan terbaik diperlukan suatu komunikasi yang bagus dalam melayani dan meningkatkan kesehatan pasien dalam rangka proses penyembuhan. Dalam hal ini, dokter sangat berperan penting dalam proses penyembuhan peningkatan kesehatan pasien gangguan jiwa. Dokter sebagai ujung tombak dalam proses penyembuhan pasien harus dapat melakukan suatu interaksi dan komunikasi yang baik.

Berdasarkan realitas di lapangan, rumah sakit jiwa ini hanya mempunyai 2 dokter spesialis kesehatan jiwa dan 15 dokter umum di rumah sakit tersebut. Mayoritas dokter umum yang menangani pasien gangguan jiwa di setiap wisma yakni Wisma Anggrek, Wisma Flamboyan,

⁶ *Ibid.*, hal. 64.

Wisma Merpati, Wisma Cendrawasih, Wisma Gelatik, dan Wisma Melati. Kunjungan ke pasien diadakan satu kali seminggu dengan waktu yang relatif singkat.

Ketika mengunjungi pasien, disinilah terjadi proses komunikasi. Proses komunikasi tidak hanya menggunakan komunikasi verbal (bahasa lisan) dengan baik tapi harus didukung dengan komunikasi secara nonverbal yang merupakan komunikasi yang lebih komunikatif apalagi dalam hal ini adalah gangguan jiwa. Kontak mata, senyuman, sentuhan, intonasi suara, ekspresi wajah, dan gerakan tangan menjadi poin yang sangat penting dalam berkomunikasi dengan para pasien, agar proses komunikasi dapat berlangsung dengan bagus kepada pasien sehingga pasien merasa dihargai dan nyaman ketika diajak berkomunikasi. Komunikasi dengan pasien gangguan jiwa membutuhkan sebuah dasar pengetahuan tentang ilmu komunikasi yang benar, ide yang mereka lontarkan terkadang melompat, fokus terhadap topik lebih rendah, kemampuan menciptakan dan mengolah kata – kata mungkin tidak sesuai dengan yang diharapkan. Komunikasi dalam hal ini, bukan komunikasi secara sembarangan namun mempunyai teknik-teknik khusus dalam menghadapi pasien gangguan jiwa.

Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti proses komunikasi dokter umum pada pasien gangguan jiwa. Melihat bahwasanya, proses komunikasi yang dilakukan tidak mudah dan dalam waktu yang relatif singkat. Apakah proses komunikasi baik komunikasi verbal (bahasa) maupun komunikasi nonverbal (bahasa tubuh) seperti kontak mata, senyuman, sentuhan, intonasi suara, dan lainnya yang dilakukan oleh dokter umum pada pasien gangguan jiwa dapat mendukung proses penyembuhan pasien dan terjalannya komunikasi yang bagus dan efektif pada waktu yang relatif singkat tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diteliti oleh penulis adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana proses komunikasi secara verbal yang dilakukan oleh dokter pada pasien gangguan jiwa?
- 2) Bagaimana proses komunikasi secara nonverbal yang dilakukan oleh dokter pada pasien gangguan jiwa.

1.3. Tujuan Penulisan Skripsi

Bertitik tolak dari permasalahan yang dikemukakan di atas, maka penulisan skripsi ini bertujuan sebagai berikut:

- 1) Untuk mendeskripsikan proses komunikasi verbal yang dilakukan oleh dokter pada pasien gangguan jiwa dalam rangka penyembuhan pasien.
- 2) Untuk mendeskripsikan proses komunikasi nonverbal yang dilakukan oleh dokter pada pasien gangguan jiwa dalam rangka penyembuhan pasien.

1.4. Manfaat Penulisan Skripsi

Adapun dari penulisan skripsi ini diharapkan akan memberikan manfaat dan kegunaan sebagai berikut:

- 1) Kegunaan Teoritis

Skripsi ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran pada kajian ilmu komunikasi dan khususnya pada bidang kajian komunikasi kesehatan.

- 2) Kegunaan Praktis

Skripsi ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi RSJ. Prof. dr. HB. SA'ANIN Padang untuk dapat menerapkan komunikasi yang baik dan sesuai pada pasien yang mengalami gangguan kejiwaan.