

# **Etika Komunikasi Antara Perawat Dengan Pasien Dalam Membangun Komunikasi Efektif Untuk Kesehatan Pasien Di Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto**

**Marwa Erliana**

Universitas Muslim Indonesia

**Ahdan**

*Ahdan.s@umi.ac.id*

Universitas Muslim Indonesia

**Andi Muttaqin Mustari**

*Andi.muttaqin@umi.ac.id*

Universitas Muslim Indonesia

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana etika komunikasi antara perawat dengan pasien dalam membangun komunikasi efektif untuk kesehatan pasien di Puskesmas Bangkala, Kabupaten Jeneponto dan untuk mengetahui bagaimana implementasi etika komunikasi antara perawat dengan pasien dalam membangun komunikasi efektif untuk kesehatan pasien di Puskesmas Bangkala, Kabupaten Jeneponto.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan dua cara, yakni data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dalam bentuk wawancara dan dokumentasi sementara data sekunder dikumpulkan atas informasi mengenai objek penelitian yang tujuannya untuk kebutuhan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, etika komunikasi antara perawat dengan pasien masih belum tercipta secara maksimal. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya pasien yang mengeluh tentang tingkah laku perawat dan pasien masih merasa tidak puas dengan pelayanan yang ada di Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang terjalin antara perawat dengan pasien masih belum efektif sehingga timbul kesalahpahaman dan persepsi negatif dari beberapa pasien tentang etika komunikasi perawat Puskesmas Bangkala.

**Kata kunci:** Etika Komunikasi, Komunikasi Efektif

**Abstract:** *The purpose of this study was to find out how the ethics of communication between nurses and patients build effective communication for patient health at the Bangkala Health Center, Jeneponto Regency and to find out how the implementation of communication ethics between nurses and patients builds effective communication for patient health at the Bangkala Health Center , Jeneponto Regency.*

*This study uses a qualitative research method that is descriptive in nature. Data collection techniques are carried out in two ways, namely primary data and secondary data. Primary data is obtained in the form of interviews and documentation while secondary data is collected on information about research objects whose purpose is for research needs. The results of the study show that the ethics of communication between nurses and patients is still not optimally created. This is evidenced by the presence of patients who complain about the behavior of nurses and patients who are still dissatisfied with the services provided at the Bangkala Health Center, Jeneponto Regency. This shows that the communication that exists between nurses and patients is still not effective so that*

*misunderstandings and negative perceptions arise from some patients about the communication ethics of nurses at the Bangkala Health Center.*

**Keywords:** *Communication Ethics, Effective Communication*

## **PENDAHULUAN**

Dalam berinteraksi, komunikasi merupakan suatu kegiatan yang tidak dapat dihindari. Perawat merupakan salah satu profesi yang erat kaitannya dengan pemanfaatan komunikasi sebagai bentuk sarana yang sangat efektif dalam mempermudah menjalankan peran dan fungsinya dengan baik sehingga berkontribusi dalam meningkatkan derajat kesehatan individu, keluarga dan masyarakat melalui pemahaman yang lebih besar tentang hubungan timbal balik melalui perubahan, perilaku sehat ke arah yang dapat di yakini dapat meningkatkan kesehatan yang lebih baik.

Komunikasi dalam pelayanan dan usaha keperawatan merupakan hal yang paling esensial. Komunikasi merupakan alat kerja utama bagi perawat dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Bagi seorang perawat, hal ini cukup wajar karena perawat selalu bersama dan berinteraksi dengan pasien selama 24 jam secara terus menerus dan berkesinambungan dalam proses komunikasi. Jadi peran perawat yang bersentuhan langsung dengan pasien akan memungkinkan pasien menilai kualitas pelayanan di rumah sakit.

Perawat dalam melaksanakan proses keperawatan terutama dengan menggunakan cara berkomunikasi. Komunikasi sebagai salah satu intervensi dalam pemberian pelayanan keperawatan yaitu dengan pendekatan komunikasi terapeutik, sehingga perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara terapeutik tidak saja akan mudah menjalani rasa percaya dengan klien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi perawat Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto, tetapi yang paling penting adalah pengalaman ilmunya untuk memberikan pertolongan terhadap sesama manusia. Perawat memerlukan kemampuan khusus dan kepedulian sosial yang mencakup ketrampilan intelektual, tehcnical dan interpersonal yang tercermin dalam perilaku “*caring*” atau kasih sayang /cinta dalam berkomunikasi dengan orang lain.

Dalam berkomunikasi dibutuhkan lebih dari sekedar berbicara, ada etika yang harus di patuhi ketika berkomunikasi. Kedudukan etika dalam kehidupan manusia menempati tempat yang penting, baik sebagai individu maupun masyarakat dan bangsa, karena banggunya suatu masyarakat ada kaitannya dengan bagaimana etika komunikasi digunakan, jika etika komunikasinya baik, maka sejahteralah lahir batin dan sebaliknya apabila etika komunikasinya buruk maka buruklah lahir batin. Berdasarkan kode etik dan norma norma yang berlaku, salah satu hak pasien yang merupakan konsumendari pengguna pelayanan jasa dari puskesmas adalah menerima pelayanan yang layak dan semestinya. Setiap pasien berhak mendapatkan pelayanan yang disertai dengan keramahtamahan petugas kesehatan salah satu perawat. Perawat mempunyai peranan yang sangat besar, baik di lihat dari interaksinya dengan pasien dan keluarganya maupun dilihat dari keterlibatan pelayanan secara langsung kepada pasien. Kesehatan merupakan salah satu hak asasi manusia yang juga menjadi tanggung jawab pemerintah dan seluruh elemen masyarakat, harus diwujudkan dengan berbagai upaya melalui penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, sebagai salah satu profesi dibidang kesehatan perawat juga turut berkontribusi dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat sebagaimana diamanatkan dalam UU dasar 1945 (Sumijatun, 2017 : 87).

Perawat yang memiliki keterampilan komunikasi terapeutik dengan mudah menjalin hubungan saling percaya dengan klien, mencegah masalah illegal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan, meningkatkan citra profesi keperawatan dan citra rumah sakit. Selain itu, kemampuan komunikasi juga dapat memfasilitasi kerjasama dengan profesi lain. Sehingga keterampilan komunikasi menjadi dasar penting yang harus dikuasai bagi seorang perawat. Sikap etis profesional yang kokoh dari setiap perawat akan tercermin dalam setiap langkahnya, termasuk penampilan diri serta keputusan yang diambil dalam merespon situasi yang muncul. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang etika dan moral serta penerapannya menjadi bagian yang sangat penting dan mendasar dalam memberikan asuhan keperawatan. Pentingnya etika komunikasi perawat saat melakukan pelayanan kepada pasien membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap perawat dan pasien Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto yang terkait dengan objek penelitian tentang etika komunikasi yang apabila di terapkan akan memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan serta meningkatkan citra rumah sakit maupun puskesmas.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan kualitatif. Sesuai dengan permasalahan dan tujuan maka penelitian dilakukan dengan metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2016 : 9), Metode Deskriptif Kualitatif adalah metode penelitian berdasarkan pada filsafat *postpositivisme* yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Penelitian dengan pendekatan ini didasarkan dengan paradigma kualitatif. Metode penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sebagian kondisi dari obyek penelitian melalui pengembangan konsep, penghimpunan dan pengolahan data untuk memecahkan suatu masalah. Penelitian yang dilakukan penulis merupakan penelitian lapangan, sehingga pendekatan metode kualitatif dirasa cocok untuk penelitian ini karena bertujuan untuk memahami suatu fenomena secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi saat penelitian dilakukan.

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini bertempat di Puskesmas Bangkala, Kecamatan Bangkala, Kabupaten Jeneponto. Penelitian ini dilakukan selama satu bulan yang di laksanakan pada bulan September sampai Oktober 2021.

### **Sumber Data**

#### **1. Data primer**

Data primer merupakan sumber data dalam pemberian informasi dilakukan secara langsung pada pelaksanaan penelitian. Adapun sumber data primer diperoleh dari wawancara, langsung kepada subjek penelitian. Subjek dalam penelitian ini adalah perawat dan pasien Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto.

Berikut daftar informan perawat dan pasien Puskesmas Bangkala :

1. Suryati, S.Kep.,Ns
2. Sitti Nurbiyah Bakri,S.Kep.,Ns
3. Farida Sahar, S.Kep.,Ns
4. Riska Mukhtar, S.Kep
5. Riska Mukhtar, S.Kep
6. Lindawati
7. Sumarni
8. Muh. Ali
9. Halima
10. Dahlia dg Ke,nang

## 2. Data sekunder

Data sekunder bersumber dari data yang tidak diperoleh langsung dari sumbernya, data tersebut mendukung data primer yang telah peneliti, sumber data ini diperoleh dari hasil dokumentasi berupa foto, catatan, jurnal, arsip, dokumen dan sebagainya.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan periset untuk mengumpulkan data. Teknik atau metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

#### a. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung dari sumbernya. Menurut Berger (2000:111), Wawancara adalah percakapan antara periset (seseorang yang berharap mendapatkan informasi) dan informan (seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek). Wawancara dalam penelitian ini melibatkan peneliti, perawat dan pasien di Puskesmas Bangkala, Kabupaten Jeneponto.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian bersifat wawancara mendalam (*depth interviews*). Wawancara mendalam (*Depth Interview*) adalah suatu cara pengumpulan data atau informasi dengan cara bertemu langsung dengan informan guna mendapatkan data yang lengkap dan mendalam. Wawancara ini dilakukan dengan frekuensi tinggi atau diulang secara intensif kemudian dibedakan antara responden dan informan. Karena itu juga disebut wawancara intensif (*Intensive Interviews*). Dalam wawancara mendalam (*Depth Interview*), pewawancara relatif tidak memiliki kendali atas tanggapan informan, artinya ia bebas memberikan jawaban, oleh karena itu periset memiliki tugas berat agar informan memberikan jawaban yang lengkap, bila perlu tidak ada yang disembunyikan.

#### b. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif dimana observasi merupakan interaksi (perilaku) dan percakapan yang terjadi antara subjek yang diriset sehingga kelebihan dari metode ini adalah data dikumpulkan dalam dua bentuk yaitu interaksi dan percakapan (*conversation*). (Kriyantono, 2014:110). Observasi adalah teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data penelitian lewat pengamatan dan pengindraan. Peneliti kemudian membuat laporan berdasarkan apa yang dilihat, didengar, dan dirasakan selama observasi. Observasi dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih nyata dan detail mengenai suatu peristiwa atau kejadian. Peneliti dapat mengamati komunitas tertentu untuk memahami kebiasaan atau cara kerja mereka.

### c. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2006:158), Dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapot, agenda dan sebagainya. Dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan berbagai macam dokumen. Dengan cara menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi dapat berupa karangan atau tulisan, wasiat, buku, undang-undang dan lain sebagainya. Dengan kata lain pengertian dokumentasi secara umum adalah suatu kegiatan untuk melakukan pencarian, penyelidikan, pengumpulan, penguasaan, pemakaian dan penyediaan dokumen terhadap suatu perihal tertentu.

### **Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2014:244), Analisis data adalah proses menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Menurut Milles dan Huberman (1992), Dalam menganalisis data kualitatif ada tiga tahapan, yaitu :

#### a. Reduksi Data

Reduksi data didefinisikan sebagai proses seleksi yang memusatkan perhatian pada penyederhanaan abstraksi dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi langsung di lapangan, dan sebagainya tentunya memiliki bentuk yang kompleks maka dari itu di perlukan reduksi data. Semua data yang telah diperoleh kemudian dikelompokkan menjadi data yang sangat penting, kurang penting, dan tidak penting. Peneliti mengambil data yang sangat penting saja sehingga data menjadi lebih sederhana, sesuai dengan kebutuhan penelitian, dan dianggap mampu mewakili semua data yang telah diperoleh. Sehingga lebih mudah untuk diolah ke tahap selanjutnya sehingga menjadi bulat, informasi yang jelas, dan menjawab suatu permasalahan.

#### b. Tampilan Data

Setelah menyelesaikan tahap reduksi maka masuk ke tampilan data. Pada tahap ini peneliti bisa menyajikan data yang sudah di sederhanakan (reduksi) di tahap sebelumnya. Proses penyajian data diperlukan dalam analisis data kualitatif untuk dapat menyajikan atau menampilkan data secara rapi, sistematis, tersusun dengan pola hubungan tertentu, terorganisir, dan sebagainya. Sehingga data ini tidak lagi berupa data mentah tetapi sudah menyajikan suatu informasi. Yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif untuk menyajikan data adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dalam hal ini, peneliti akan menyajikan data dalam bentuk teks, untuk memperjelas hasil penelitian maka di bantu dengan mencantumkan tabel atau gambar.

### **Penarikan Kesimpulan**

Tahap selanjutnya dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan. Data yang telah di susun dan dikelompokkan kemudian disajikan dengan teknik atau pola yang dapat ditarik kesimpulan. Kesimpulan ini menjadi informasi yang dapat disajikan dalam laporan penelitian dan ditempatkan pada bagian penutup, yaitu pada bagian kesimpulan, agar para pembaca laporan penelitian juga dapat menemukan kesimpulan tersebut.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### **1. Etika Komunikasi Antara Perawat Dengan Pasien Dalam Membangun Komunikasi Efektif Untuk Kesehatan Pasien Di Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto**

Etika komunikasi yang dilakukan perawat Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto dalam menciptakan komunikasi efektif saat melakukan pelayanan kepada pasien yaitu etika komunikasi yang dilakukan secara verbal dan non verbal. Etika komunikasi yang dilakukan secara verbal yaitu kata-kata yang diucapkan kepada pasien saat memberikan pelayanan dan etika komunikasi nonverbal yang di tunjukan melalui isyarat, ekspresi wajah, bahasa tubuh dan intonasi suara.

Berdasarkan data yang diperoleh dari beberapa orang perawat yang di wawancarai oleh peneliti, perawat mengungkapkan sudah melayani pasien dengan memberikan pelayanan yang maksimal dengan selalu berpacu pada standar operasional prosedur (SOP) berupa senyum, sapa, salam dan ramah kepada pasien. Karena dalam membangun komunikasi yang efektif terhadap pasien atau masyarakat yaitu harus ramah, selalu senyum baik pada pasien atau masyarakat itu akan menjadi obat bagi pasien/masyarakat. Sebagaimana yang dikatakan oleh Deddy Mulyani bahwa komunikasi yang baik menjadi obat untuk pasien.

Di dalam lingkungan rumah sakit, perawat bisa dikatakan orang yang paling dekat dengan pasien. Mengapa Karena hampir setiap saat, setiap detik perawat selalu mengawasi keadaan pasien mulai dari keadaan pasien yang masih kritis sampai kepada keadaan pasien sembuh. Dalam memberikan perawatan, perawat dituntut untuk dapat bersikap ramah kepada pasien, karena jika ada perawat yang kasar atau memiliki emosi yang tinggi, keadaan pasien bukan akan sembuh, tapi malah memburukkeadaanya.

Dalam berkomunikasi dengan pasien, etika sangat penting untuk di perhatikan karena dengan etika ini telah menunjukkan sikap yang baik pada pasien atau masyarakat yang datang berobat sehingga apa yang di layani oleh perawat akan dihargai oleh pasien atau masyarakat dan timbul sikap saling pengertian antara perawat dengan pasien. Pada saat berinteraksi dengan pasien atau masyarakat ada etika komunikasinya. Komunikasi merupakan salah satu alat untuk saling berinteraksi antara manusia yang satu dengan yang lainnya. Adapun tata cara dalam berkomunikasi atau bisa dikatakan juga etika dalam berkomunikasi merupakan hal yang harus diperhatikan, etika komunikasi menjadi hal terpenting dalam menjalin hubungan yang baik antar pribadi, organisasi maupun hubungan terhadap sebuah pelayanan. Pelayanan sangat erat kaitannya dengan etika komunikasi guna menciptakan hubungan yang baik dengan sesama manusia.

Saat menghadapi keluhan pasien tentang pelayanan yang diberikan, perawat Puskesmas Bangkala menjelaskan keadaan dengan sentuhan terapeutik, karena dengan sentuhan terapeutik akan timbul rasa saling pengertian antara perawat dengan pasien. Komunikasi terapeutik adalah komunikasi interpersonal yang dilakukan antara perawat dan pasien secara sadar untuk saling mempengaruhi dan memperoleh pengalaman bersama dengan tujuan untuk membantu mengatasi masalah klien dan meningkatkan pengalaman emosional dalam mencapai kesembuhan pasien.

#### **2. Implementasi Etika Komunikasi Perawat Kepada Pasien Dalam Membangun Komunikasi Efektif Untuk Kesehatan Pasien Di Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto**

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan paling dibutuhkan oleh masyarakat. Di dalam lingkungan rumah sakit, perawat bisa dikatakan orang yang paling

dekat dengan pasien karena hampir setiap saat, setiap detik perawat selalu mengawasi keadaan pasien mulai dari keadaan pasien yang masih kritis sampai kepada keadaan pasien sembuh. Dalam memberikan perawatan, perawat dituntut untuk dapat bersikap ramah kepada pasien, karena jika ada perawat yang kasar atau memiliki emosi yang tinggi, keadaan pasien bukan akan sembuh, tapi malah memburuk keadaannya, atau bisa jadi si perawat ini akan menjadi orang yang paling dibencioleh pasien seumur hidup.

Menurut bebarapa perawat Puskesmas Bangkala, mereka telah memberikan pelayanan dengan maksimal kepada pasien dengan selalu menerapkan etika komunikasinya yaitu selalu senyum, menyapa dan ramah kepada pasien.

Seharusnya sebagai perawat mereka harus mampu membantu pasien untuk memperjelas dan mengurangi beban perasaan dan pikiran dengan mengajak basi basi dan sikap ramah kepada pasien juga harus di terapkan sehingga timbul rasa saling pengertian dan pasien juga tidak ragu untuk menjalin komunikasi lebih mendalam lagi dengan perawat saat berobat, karena dengan sikap ramah dan kata kata positif yang diberikan perawat itu dapat mengurangi kecemasan tentang penyakit yang sedang dialami oleh pasien.

Begitu juga yang peneliti lihat melalui pengamatan secara langsung dan saat melakukan wawancara dengan perawat. Saat wawancara sedang berlangsung, perawat memainkan *handphone* nya dan sesekali mengobrol dengan teman sejawatnya padahal masih proses wawancara. Karena itu peneliti tidak nyaman dan tidak bertanya lebih mendalam dan menyudahi wawancara tersebut. Tetapi tidak semua perawat puskesmasbangkala, ada juga yang ramah dan baik saat di wawancarai.

Etika komunikasi perawat dalam praktek pelayanan kesehatan pada pasien yaitu ramah dan santun kepada pasien, perawat selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada pasien apalagi yang berkaitan dengan keramahan dan sopan santun itu merupakan bagian dari tugas perawat melayani pasien dengan baik agar pasien merasa senang karena kepuasan pasien yang berkaitan dengan sikap perawat atau tingkah laku adalah hal utama bagi petugas kesehatan sesuai dengan kode etik keperawatan. Menurut PPNI (2003), Kode Etik Perawat adalah suatu pernyataan atau keyakinan yang mengungkapkan kepedulian moral, nilai dan tujuan keperawatan. Kode Etik Keperawatan adalah pernyataan standar profesional yang digunakan sebagai pedoman perilaku perawat dan menjadi kerangka kerja untuk membuat keputusan. Aturan yang berlaku untuk seorang perawat Indonesia dalam melaksanakan tugas/fungsi perawat adalah kode etik perawat nasional Indonesia, dimana seorang perawat selalu berpegang teguh terhadap kode etik sehingga kejadian pelanggaran etik dapat dihindarkan

## **Pembahasan**

### **1. Etika Komunikasi Perawat Kepada Pasien Dalam Membangun Komunikasi Efektif Untuk Kesehatan Pasien**

Etika komunikasi yang dilakukan perawat Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto dalam menciptakan komunikasi efektif saat melakukan pelayanan kepada pasien yaitu etika komunikasi yang dilakukan secara verbal dan non verbal. Etika komunikasi yang dilakukan secara verbal yaitu kata-kata yang diucapkan kepada pasien saat melakukan pelayanan dan etika komunikasi nonverbal di tunjukan melalui isyarat, ekspresi wajah, bahasa tubuh dan intonasi suara. Dalam membangun komunikasi dengan pasien, perawat harus menggunakan bahasa yang lembut, intonasi suara yang rendah, dan ekspresi wajah yang senang saat mendatangi pasien, supaya pasien merasa nyaman agar pasien merasa senang dan mau berobat lagi ke puskesmas tersebut sesuai dengan Teori Stimulus-Respon (S-R).

Teori stimulus-respon (S-R) merupakan teori komunikasi yang menjelaskan mengenai proses aksi- reaksi yang berkenaan dengan faktor manusia. Stimulus adalah suatu

perubahan dari lingkungan eksternal yang menjadi tanda untuk mengaktifkan organisme untuk beraksi atau berbuat sedangkan respon adalah sembarang tingkah laku yang dimunculkan karena adanya perangsang. Dalam penelitian ini, Perawat memberikan stimulus dan pasien merespon hal tersebut dengan asumsi teori Model S-R bahwa kata-kata verbal, isyarat-isyarat nonverbal, gambar-gambar, dan tindakan-tindakan tertentu akan merangsang orang lain untuk memberikan respons dengan cara tertentu. Proses ini dapat bersifat timbal-balik dan mempunyai banyak efek, setiap efek dapat mengubah tindakan komunikasi berikutnya. Dengan menggunakan teori Stimulus Respon (S- R) dalam penelitian ini sudah menunjukkan peran atau tugas seorang perawat yang harus mempunyai etika komunikasi yang baik saat perawat memberikan pelayanan agar masyarakat atau pasiennya mau berobat lagi di Puskesmas.

Berdasarkan penjelasan perawat Puskesmas Bangkala, dapat diketahui etika komunikasi perawat saat memberikan pelayanan kepada pasien yaitu, selalu senyum, ramah, sopan santun dan sabar saat menghadapi pasien, bahasa yang digunakan mudah dimengerti dan memperhatikan keluhan pasien maupun keluarganya, serta memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada pasien.

## **2. Implementasi Etika Komunikasi Perawat Kepada Pasien Dalam Membangun Komunikasi Efektif Untuk Kesehatan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian dengan pasien yang berinteraksi langsung dengan perawat, pasien merasa kurang senang dengan tingkah laku perawat yang masih kurang baik layanannya. Beberapa sebab adanya ketidakpuasan pasien atau etika komunikasi perawat yang kurang melayani dan interkasinya dalam hal penyampain pesan kepada pasien atau masyarakat berkaitan dengan proses pelayanan, dan petugas kurang fokus dalam memberikan pelayanan. Perilaku yang ditunjukkan perawat membuat pasien menyimpulkan makna tersendiri, hal ini sesuai dengan Teori Atribusi.

Teori atribusi menjelaskan tentang pemahaman akan reaksi seseorang terhadap peristiwa di sekitar mereka, dengan mengetahui alasan-alasan mereka atas kejadian yang dialami. Teori atribusi menjelaskan bahwa terdapat perilaku yang berhubungan dengan sikap dan karakteristik individu, maka dapat dikatakan bahwa hanya melihat perilakunya maka dapat diketahui sikap atau karakteristik orang tersebut sehingga dapat di prediksi perilaku seseorang dalam menghadapi situasi tertentu. Dalam situasi sosial, teori atribusi terus-menerus berusaha memahami perilaku orang lain, dan kemudian menarik kesimpulan tentang apa yang mendasari perilaku itu.

Sesuai dengan teori Atribusi yang dikemukakan oleh Fritz Heider, ditemukan tingkah laku yang ditunjukkan oleh perawat Puskesmas Bangkala terdapat ketidakpuasan oleh pasien yang datang untuk berobat. Sehingga pasien mengatakan bahwa perawat yang ada di Puskesmas Bangkala kurang ramah dan masih kurang baik layanannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien ini menunjukkan kurangnya implementasi etika komunikasi antara perawat dengan pasien di sebabkan adanya ketidak puasan pasien terhadap perawat yang kurang maksimal dalam memberikan pelayanan secara langsung kepada pasien atau masyarakat. Pola komunikasi yang dibangun dalam menyampaikan proses pelayanan oleh perawat terkesan kurang tulus yang menjadikan pasien tidak puas.

### **a. Komunikasi efektif antara perawat dengan pasien Puskesmas Bangkala**

Komunikasi efektif adalah komunikasi yang mampu untuk menghasilkan perubahan sikap pada orang yang terlihat dalam komunikasi. Tujuan komunikasi efektif adalah memberi kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan antara pemberi dan penerima sehingga bahasa lebih jelas, lengkap, pengiriman dan umpan balik seimbang, dan melatih menggunakan bahasa non verbal secara baik. Menurut Jalaluddin (2008:13) "komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya pengertian, dapat menimbulkan kesenangan,

mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan”.

Dalam membangun komunikasi efektif antara perawat dengan pasien dimulai sejak kontak pertama kali. Apabila diawal kontak, pasien merasa tidak nyaman atau mendapat respon yang negatif, dengan sendirinya kontak berikutnya tidak akan berhasil secara maksimal. Pasien tidak akan percaya kepada perawat, sehingga timbul perasaan tidak aman dan tidak terlindungi. Kesan pertama yang diberikan oleh perawat begitu menyenangkan bagi pasien, makaselanjutnya pasien akan *kooperatif* terhadap pengobatan, dan akan menimbulkan perasaan puas akan pelayanan yang diterima. Dengan sendirinya pasien akan memberikan imbalan jasa, baik secara material maupun immaterial dengan ikhlas atau perasaan senang. Disamping itu pasien tanpa sadar akan memberikan promosi pelayanan yang diterima kepada orang lain, sehingga puskesmas akan diuntungkan karena dipromosikan secara gratis.

Berdasarkan penelitian, Komunikasi efektif yang terjalin antara perawat dengan pasien masih belum tercipta dengan maksimal karena ada beberapa pasien yang masih merasa kurang puas tentang pelayanan dan tingkah laku perawat yang ada di Puskesmas Bangkala sehingga timbul kesalahpahaman dan persepsi negatif tentang etika komunikasi perawat Puskesmas Bangkala

## **KESIMPULAN**

1. Etika komunikasi yang dilakukan perawat Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto dalam menciptakan komunikasi efektif saat melakukan pelayanan kepada pasien yaitu etika komunikasi yang dilakukan secara verbal dan non verbal. Etika komunikasi yang dilakukan secara verbal yaitu kata-kata yang diucapkan kepada pasien saat melakukan pelayanan dan etika komunikasi nonverbal di tunjukan melalui isyarat, ekspresi wajah, bahasa tubuh dan intonasi suara. Sehingga dapat di ketahui etika komunikasi perawat saat memberikan pelayanan kepada pasien yaitu, selalu senyum, ramah, sopan santun dan sabar saat menghadapi pasien, bahasa yang digunakan mudah dimengerti dan memperhatikan keluhan pasien maupun keluarganya, serta memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada pasien.
2. Berdasarkan hasil Penelitian dan pengamatan yang dilakukan, Implementasi Etika komunikasi antara perawat dengan pasien dalam membangun komunikasi efektif untuk kesehatan pasien yang ada di Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto belum tercipta secara maksimal. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya pasien yang mengeluh tentang tingkah laku perawat dan pasien masih merasa tidak puas dengan pelayanan yang ada di Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto. Komunikasi efektif yang terjalin antara perawat dengan pasien masih belum tercipta dengan maksimal sehingga timbul kesalahpahaman dan persepsi negatif tentang etika komunikasi perawat Puskesmas Bangkala

## **DAFTAR PUSTAKA**

Aditama. 2002. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Jakarta : UI-Pfress.

Arikunto, S. (2006). *Metodelogi penelitian*. Yogyakarta: BinaAksara.

Budyatna, Muhammad & Leila Ganiem. 2011. *Teori Komunikasi Antar pribadi*. Jakarta : Kencana.

Budyatna, Muhammad. 2015. *Teori- Teori Komunikasi Antar pribadi*. Jakarta : Kencana.

Cangara, Hafied. 2016. *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Kedua*. Jakarta : Rajawali Pers.

- Effendy, Nasrul. 2008. *Keperawatan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta.
- Effendi., Onong Uchjana. 2000. *Dinamika Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Effendi., Onong 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : Remaja Rosda Karya
- Kriyantono, Rachmat. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta :Kencana.
- Liliweri, Alo. 2018. *Dasar Dasar Komunikasi Kesehatan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Maulana, Nova. 2014. *Sosiologi & Antropologi Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Milles & Huberman. 1992. *Analisis Data kualitatif*. Jakarta : Universitas Indonesia Press.
- Mufid, Muhamad. 2018. *Etika dan Filsafat Komunikasi*. Jakarta : Kencana.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Rakhmat jalaluddin. 2012. *Psikolgi komunikasi*. Bandung : RemajaRosdakarya Satori
- Ruslan, Rosady. 2004. *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi* Jakarta :PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2008. *Etika Kehumasan Konsepsi & Aplikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Sumijatun. 2017. *Konsep Dasar Menuju Keperawatan Profesional*. Jakarta : CV. Trans Info Media.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Utami, Niswati, Tri., Reni Agustina Harahap. 2019. *Sosioantropologi Kesehatan*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Wibowo . (2014) . *Perilaku Dalam Organisasi . Edisi 1-2* . Jakarta : Rajawali Pers.
- Wilhamda. 2011. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Haji Medan*. Skripsi. Medan.