

## Implementasi Komunikasi Terapeutik Perawat terhadap Pasien Covid-19 di Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan Jakarta

Abbiem Bimantara<sup>1</sup>, Siti Nursanti<sup>2</sup>, Muhammad Ramdhani<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Singaperbangsa Singaperbangsa Karawang

e-mail: [abimbimantara39@gmail.com](mailto:abimbimantara39@gmail.com)<sup>1</sup>,  
[siti.nursanti@staff.unsika.ac.id](mailto:siti.nursanti@staff.unsika.ac.id)<sup>2</sup>, [muhamad.ramdhani@staff.unsika.ac.id](mailto:muhamad.ramdhani@staff.unsika.ac.id)<sup>3</sup>

### Abstrak

Wabah Covid-19 sedang berkembang pesat di Indonesia, menjadikannya epidemi yang tidak bisa diabaikan. Menurut WHO, dari tanggal 3 Januari 2020 hingga 23 Januari 2023, Indonesia mencatat 6.728.184 kasus Covid-19 yang terkonfirmasi dengan 160.788 kematian. Dampak Covid-19 meluas ke berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk kesehatan mental, yang menyebabkan stres, kecemasan, dan insomnia. Para tenaga medis berada di garis depan pandemi ini, menghadapi tekanan, kekurangan sumber daya, dan risiko infeksi. Komunikasi terapeutik memainkan peran penting dalam membantu pemulihan pasien Covid-19 dan mengurangi tingkat infeksi. Penelitian yang dilakukan di RSUP Persahabatan berfokus pada pemahaman tentang pengaruh komunikasi terapeutik perawat-pasien terhadap tingkat kecemasan pasien. Studi ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, melibatkan wawancara, observasi non-partisipan, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Analisis data menggunakan model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini melibatkan enam informan, tiga perawat, dan tiga pasien Covid-19 di RSUP Persahabatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang efektif membangun kepercayaan dan pemahaman pada pasien, mengurangi kecemasan. Tantangan yang dihadapi meliputi hambatan komunikasi akibat penggunaan alat pelindung diri, keterbatasan ucapan pasien, dan kebutuhan akan metode komunikasi alternatif. Perawat beradaptasi dengan menggunakan bahasa tubuh yang positif, ekspresi wajah, dan memberikan dukungan emosional serta informasi yang jujur untuk membina kepercayaan dan hubungan baik dengan pasien. Secara keseluruhan, komunikasi terapeutik sangat penting dalam merawat pasien Covid-19, berkontribusi pada pengurangan kecemasan dan peningkatan perawatan pasien selama pandemi. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan lebih lanjut tentang peran komunikasi terapeutik dalam perawatan pasien Covid-19 di RSUP Persahabatan serta berkontribusi pada peningkatan perawatan pasien selama pandemi.

**Kata Kunci:** Komunikasi Terapeutik, Pemulihan Pasien, Tingkat Infeksi, RSUP Persahabatan

### Abstract

The Covid-19 outbreak is growing rapidly in Indonesia, making it an epidemic that cannot be ignored. According to WHO, from 3 January 2020 to 23 January 2023, Indonesia recorded 6,728,184 confirmed cases of Covid-19 with 160,788 deaths. The impact of Covid-19 extends to various aspects of human life, including mental health, which causes stress, anxiety and insomnia. Health care workers are on the front lines of this pandemic, facing pressure, under-resources and risks of infection. Therapeutic communication plays an important role in helping Covid-19 patients recover and reduce infection rates. Research conducted at Persahabatan General Hospital focuses on understanding the effect of nurse-patient therapeutic communication on patient anxiety levels. This study uses a qualitative research approach,

involving interviews, nonparticipant observation, and documentation as data collection techniques. Data analysis uses an interactive analysis model which includes data reduction, data presentation, and drawing conclusions. This study involved six informants, three nurses, and three Covid-19 patients at the Friendship General Hospital. The results showed that effective therapeutic communication builds trust and understanding in patients, reducing anxiety. The challenges faced include communication barriers due to the use of personal protective equipment, limited patient graduation, and the need for alternative communication methods. Nurses adapt by using positive body language, facial expressions, and providing emotional support and honest information to undermine trust and rapport with patients. Overall, therapeutic communication is critical in treating Covid-19 patients, contributing to reducing anxiety and improving patient care during the pandemic. This study aims to provide further insight into the role of therapeutic communication in the care of Covid-19 patients at Persahabatan General Hospital and to contribute to improving patient care during a pandemic.

**Keywords:** Therapeutic Communication, Patients Recovering, Infection Rate, Friendship Hospital

## PENDAHULUAN

Insiden Covid-19 berkembang sangat pesat di Indonesia. Mudah-mudahan seseorang terinfeksi virus ini membuat Covid-19 menjadi wabah yang tidak bisa diabaikan. Menurut WHO, dari tanggal 3 Januari 2020 sampai 23 Januari 2023, di Indonesia tercatat 6.728.184 kasus terkonfirmasi positif Covid-19, dengan 160.788 kematian. Di wilayah Jakarta, pada tanggal 23 Januari 2023, terdapat 1.538.945 orang terkonfirmasi positif Covid-19, dengan 15.934 kematian. Pemerintah menetapkan RSUP Fatmawati, RSUP Persahabatan, dan RSPI Sulianti Saroso sebagai rumah sakit khusus Covid-19 berdasarkan keputusan Kementerian Kesehatan pada tanggal 24 Agustus 2021. Covid-19 menyebabkan gangguan pada sistem pernapasan, paru-paru, dan dapat menyebabkan kematian. Virus ini menular ke berbagai kelompok usia, dan WHO menetapkan status pandemi karena garis infeksi yang berkelanjutan. Dampak Covid-19 sangat berpengaruh pada berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk kesehatan jiwa. Covid-19 menyebabkan pemerintah memutuskan penerapan beberapa kebijakan kepada masyarakat guna mengantisipasi serta memutuskan mata rantai Covid-19, antara lain diwajibkannya menggunakan masker, adanya pembatasan aktivitas yang mengakibatkan kegiatan seperti sekolah, beribadah, dan bekerja di rumah (Armani et al., n.d.). Masyarakat mengalami stres, resah, dan insomnia akibat ketakutan tertular virus. Tenaga kesehatan menjadi garda terdepan dalam menghadapi pandemi ini, menghadapi tekanan, dan masalah, termasuk kekurangan sumber daya dan risiko terinfeksi. Pemilihan profesi menjadi sebagai tenaga kesehatan bukan semata-mata hanya memilih akan bekerja dimana dan menjadi apa, akan tetapi harus menentukan karier dan masa depan. Penentuan karier bahkan menjadi sebuah keputusan yang akan berpengaruh secara langsung dalam kehidupan perawat dan keluarganya (Nursanti, 2022)

Pemilihan profesi menjadi tenaga kesehatan bukan hanya sebatas memilih akan bekerja dimana dan menjadi apa, akan tetapi harus menentukan karier dan masa depan. Penentuan karier bahkan menjadi sebuah keputusan yang akan berpengaruh secara langsung dalam kehidupan individu maupun keluarga

Penerapan komunikasi terapeutik dalam melakukan proses perawatan pada pasien terkonfirmasi Covid-19, harus diterapkan walaupun memiliki risiko terhadap diri perawat. Karena dengan diterapkannya komunikasi terapeutik yang efektif dalam memberikan asuhan keperawatan, akan membantu masalah yang dihadapi oleh pasien. beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi terapeutik diantaranya faktor psikologi, sikap, pengalaman, motivasi dan kepribadian (Dwi, 2021). Brunner & Suddarat dalam (Indrawati et al., 2022), bahwa secara psikologis pasien yang mendapatkan informasi mengenai tindakan kesehatan, keadaan, tujuan tindakan yang diberikan, maksud dari tindakan, dan dampak dari tindakan yang dilakukan atau mendapatkan kesempatan untuk memberikan pertanyaan tentang

kondisinya. Semakin banyak informasi tersebut di dapatkan maka kekhawatiran yang dialami oleh pasien akan berkurang sehingga dapat membantu mengurangi tingkat kecemasan pasien.

Peneliti menemukan penelitian serupa dengan topik yang peneliti lakukan. Penelitian pertama disusun oleh Emmilla Wahyuningsih dari Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Medistra Indonesia dengan judul “Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kecemasan pada Pasien Suspek Covid-19 di RS Cibitung Medika tahun 2021” (EMILIA, 2021). Penelitian tersebut meneliti mengenai Komunikasi Terapeutik Perawat dengan tingkat kecemasan pada pasien Covid-19. Perbedaan dengan penelitian ini adalah peneliti berfokus pada bagaimana komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat dapat mempengaruhi tingkat kecemasan pasien. Kedua, penelitian yang disusun oleh Mohamad Wahyu Subakti et. al, dengan judul “Pola Komunikasi Perawat dengan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Haji Jakarta” (Subakti et al., 2022). Penelitian tersebut meneliti mengenai pola komunikasi yang digunakan oleh perawat dalam menerapkan asuhan keperawatan terhadap pasien rawat inap di RS Haji Jakarta. Hal yang membedakan dengan penelitian tersebut adalah situasi dan kasus yang sedang dihadapi oleh perawat. Dalam penelitian yang dilakukan penulis perawat menghadapi situasi yang baru dan belum banyak informasi mengenai Covid-19. Selain itu Mohamad Wahyu Subakti et, al, juga tidak meneliti terhadap satu jenis penyakit melainkan pasien dengan penanganan secara umum. Sedangkan penulis berfokus pada penanganan perawat pada pasien Covid-19.

Komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh tenaga kesehatan, khususnya di RSUP Persahabatan, berperan penting dalam membantu pasien Covid-19 pulih dan menurunkan kasus terinfeksi. Dengan komunikasi terapeutik yang efektif, pasien merasa percaya dan memahami keadaan kesehatannya, sehingga tingkat kecemasan dapat berkurang. Penelitian dilakukan di RSUP Persahabatan untuk meneliti aktivitas komunikasi terapeutik perawat dengan pasien Covid-19 guna meningkatkan pemahaman tentang pengaruhnya terhadap tingkat kecemasan pasien. Penelitian serupa telah dilakukan, namun penelitian ini fokus pada pengaruh komunikasi terapeutik terhadap tingkat kecemasan pasien Covid-19 di RSUP Persahabatan.

## **METODE**

Metode penelitian jurnal merupakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan paradigma penelitian sebagai pandangan untuk memahami fenomena komunikasi terapeutik perawat dengan pasien Covid-19. Selain itu, penelitian ini menggunakan studi kasus sebagai pendalaman dari satu sistem terkait atau kasus yang melibatkan berbagai sumber informasi yang kaya dalam satu konteks.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara dengan perawat yang memenuhi kriteria penelitian, observasi non-partisipan untuk memantau aktivitas komunikasi terapeutik, dan dokumentasi melalui screenshot atau foto saat wawancara berlangsung. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, serta data sekunder dari literatur dan jurnal ilmiah yang mendukung penelitian.

Proses analisis data menggunakan model analisis interaktif, yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan menyortir, menitikberatkan, atau menyederhanakan data kasar yang ada dalam data lapangan. Penyajian data dilakukan dengan merangkai informasi agar mudah dipahami dan dianalisis. Penarikan kesimpulan melibatkan pencatatan aturan, pola, pernyataan, dan proposisi yang ditemukan selama pengumpulan data.

Waktu penelitian direncanakan dari bulan Maret hingga Agustus 2023, dengan berbagai kegiatan seperti pra-penelitian, pengumpulan data, analisis data, dan penyusunan bab penelitian. Tempat penelitian berlokasi di Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan, Jakarta Timur, yang merupakan rumah sakit kelas A dan tempat rujukan pasien Covid-19.

Objek penelitian fokus pada aktivitas komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat di Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan kepada pasien Covid-19. Subjek penelitian terdiri

dari perawat yang menerapkan komunikasi terapeutik dalam asuhan kepada pasien Covid-19, dan pasien Covid-19 yang pernah menerima rawatan di rumah sakit tersebut.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Informan

Informan dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis berjumlah enam orang (3 perawat dan 3 pasien) perawat yang bekerja di Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Persahabatan Jakarta dan pasien yang pernah menjalani proses perawatan sebagai pasien Covid-19 di RSUP Persahabatan Jakarta. Informan ditentukan berdasarkan kriteria yang sudah peneliti tetapkan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana aktivitas komunikasi terapeutik di RSUP Persahabatan Jakarta.

Enam informan tersebut adalah Badrina, Rima dan Rofa sebagai perawat dari RSUP Persahabatan Jakarta dengan masa kerja diatas 5 tahun dan terlibat dalam merawat pasien Covid-19 sejak awal pandemi. Si A, Si B dan Si C sebagai pasien yang dirawat di RSUP Persahabatan Jakarta dengan waktu rawat lebih dari 5 hari. Usai melakukan penelitian selama kurang lebih 1 bulan, peneliti telah mendapatkan hasil serta menghimpun data hasil penelitian dilapangan mengenai aktivitas komunikasi *terapeutik* perawat dengan pasien Covid-19 di RSUP Persahabatan Jakarta.

**Tabel 1 Identifikasi Subjek Penelitian**

Informan	Jenis Kelamin	Usia	Perawat/Pasien
Badrina	Perempuan	30	Perawat
Rima Wiranti	Perempuan	34	Perawat
Rofa	Perempuan	40	Perawat
Informan M	Laki-laki	42	Pasien
Informan W	Laki-laki	38	Pasien
Informan A	Perempuan	32	Pasien

Peneliti melakukan wawancara terhadap 6 informan dengan cara memposisikan diri sebagai teman bercerita mengenai apa yang terjadi dimasa pandemi dan bagaimanakah implemantasi komunikasi terapeutik saat pandemi Covid-19 terjadi, hal ini dilakukan karena peneliti berharap dapat menciptakan suasana yang lebih santai akan tetapi tetap berfokus pada pertanyaan dan topik yang dibahas pada saat wawancara. Dengan itu peneliti berharap informasi yang didapatkan oleh peneliti adalah hal yang sebenar-benarnya terjadi mengenai aktivitas komunikasi terapeutik di RSUP Persahabatan Jakarta.

Tahap terpenting saat melakukan pengumpulan data adalah dengan mendapatkan informan yang tepat serta memudahkan akses dan menciptakan hubungan yang berkualitas sehingga informan dapat memberikan informasi yang berkualitas. Peneliti melakukan wawancara secara tatap muka dan daring, penelitian tatap muka dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan Jakarta bersama dengan para Perawat dari Ruang khusus Covid-19 yaitu ruang ICU. Wawancara daring dilakukan bersama dengan pasien yang sudah selesai menjalani proses rawatan diruangan tersebut, dengan menggunakan google meeting dan Whatsaap Video Call. Langkah awal yang dilakukan peneliti dalam memilih informan adalah dengan melakukan pengajuan penelitian di Rumah Sakit tersbut melalui Instalasi Penelitian. Setelah mendapatkan izin dari RSUP Persahabatan Jakarta peneliti diarahkan untuk berkordinasi dengan kepala Ruang Intensive Care Unit (RICU) dan meberikan proposal dan kriteria informan dalam penelitian yang akan dilakukan. Peneliti mendapatakan tiga informan perawat yang berasal dari ruangan tersebut dan kemudian meminta data pasien yang pernah mendapatkan perawatan diruangan tersebut untuk kemudian dihubungi untuk dimintakan data. Peneliti menentukan Rofa, Rima dan Badrina sebagai informan karena ketiga informan ini dianggap sesuai dengan kriteria penelitian. Informan pasien yaitu Informan inisial

M bekerja sebagai karyawan swasta, Informan inisial W bekerja sebagai driver online dengan usia 38 tahun dan informan inisial A dengan profesi sebagai ibu rumah tangga dan berusia 32 tahun, ketiga informan dari pasien ini dipilih karena informan sudah dinyatakan sembuh dan menjalani proses rawatan sudah lebih dari 1

### **Hasil dan Pembahasan**

Hasil penelitian akan peneliti jelaskan berdasakan hasil wawancara yang dilakukan selama penelitian mulai dari bulan Mei sampai Juli. Data yang didapatkan dari wawancara merupakan jawaban informan atas pertanyaan yang diajukan peneliti, kemudian jawaban akan disajikan dalam bentuk kutipan wawancara. Tentunya, hasil yang dibuat untuk menjawab permasalahan yang tertulis dalam pertanyaan penelitian pada bab 1, yaitu. Bagaimana aktivitas komunikasi *terapeutik perawat* dalam proses penyembuhan pasien Covid-19 di RSUP Persahabatan Jakarta, Apa hambatan komunikasi para perawat pada saat melakukan komunikasi terapeutik terhadap pasien Covid-19, dan Mengapa para perawat tetap melakukan aktivitas komunikasi *terapeutik* meskipun memiliki berbagai

### **Analisis Unsur-Unsur Komunikasi di Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan Jakarta**

Proses komunikasi terapeutik yang terjadi di RSUP Persahabatan Jakarta, unsur komunikator (pengirim pesan) sekaligus berperan sebagai komunikan (penerima pesan). Hal tersebut terjadi pada perawat maupun pasien, ketika perawat menanyakan mengenai keadaan pasien maka perawat berperan sebagai komunikator dan pasien selaku penerima pesan menjadi komunikan. Begitupun ketika pasien menjawab pertanyaan yang diberikan perawat, maka pasien berperan sebagai komunikator dan perawat berperan sebagai komunikan. Sehingga proses pertukaran pesan berlangsung begitu cepat.

Komunikasi yang dilakukan meliputi komunikasi secara verbal atau kata-kata dan lisan maupun pesan non verbal. Komunikasi secara verbal yang dilakukan oleh perawat terhadap pasien, sangat membantu perawat dalam mengetahui latar belakang medis pasien. Dengan komunikasi verbal, perawat dapat mengetahui mengenai keadaan kesehatan pasien begitupun dengan pasien ia dapat memahami maksud dari tindakan yang diberikan oleh perawat dengan jelas dan rinci. Perawat memperhatikan bahasa dan berbicara dengan perlahan ketika sedang melakukan percakapan dengan pasien. Oleh karena itu, makna setiap pesan yang disampaikan dari kedua belah pihak dapat terjalin secara efektif.

Disamping pesan verbal, perawat sebagai komunikator juga menggunakan pesan nonverbal dalam melaksanakan komunikasi terapeutik. Pesan nonverbal tersebut juga berfungsi sebagai pelengkap dan penegas dari pesan verbal, seperti berjabat tangan, sentuhan dan memberikan sikap yang ramah. Sedangkan pasien ketika bertindak sebagai komunikator, pesan nonverbal yang digunakan yaitu seperti ekspresi raut wajah dan gerak tubuh

seperti ketika menunjuk bagian yang terasa sakit, dan seperti gerakan mengetuk kaca jendela dengan maksud memanggil perawat yang sedang berjaga.

Kemudian dalam melakukan komunikasi terapeutik di RSUP Persahabatan Jakarta, pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan juga disampaikan melalui media. Yaitu, monitor yang berisi alfabet atau beberapa perintah yang dapat digunakan oleh pasien yang tidak dapat berbicara karena sedang dipasasng ventilator. Monitor ini terhubung secara langsung dengan perawat yang sedang berjaga, sehingga perawat dapat memahami apa yang diinginkan atau apa yang sedang dirasakan oleh pasien.

Efek yang terjadi pada pasien sebagai komunikan adalah melakukan sesuatu atas saran dari perawat, seperti minum obat, melakukan prone position, atau tindakan terapi lainnya. Lalu, efek yang didapatkan oleh perawat ketika bertindak sebagai komunikan adalah perawat dapat mengetahui mengenai keadaan kesehatan pasien sehingga perawat dapat mengambil langkah lebih lanjut mengenai tindakan apa yang akan diberikan terhadap pasien.

Kemudian unsur komunikasi terakhir yang terdapat di RSUP Persahabatan Jakarta adalah suasana. Berbeda dengan pasien pada umumnya, suasana diruang khusus pasien

Covid-19 ini cukup menegangkan dikarenakan stigma yang ada dalam diri pasien membuat suasana perasaan pasien sedikit tidak nyaman. Oleh karena itu, perawat memperhatikan suasana terlebih dahulu, seperti menenangkan pasien ketika ingin memberikan suatu tindakan, atau memberikan semangat terhadap pasien agar tercipta suasana yang tenang atau kondusif dalam diri pasien

### **Aktivitas Komunikasi *Terapeutik* Perawat dengan Pasien Covid-19 di Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan Jakarta**

Komunikasi terapeutik yang diterapkan di Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan Jakarta merupakan salah satu contoh komunikasi Antar Pribadi, dikarenakan komunikasi terapeutik yang diterapkan perawat terhadap pasien Covid-19 di rumah sakit tersebut melibatkan dua atau tiga orang dalam setiap komunikasinya. Kemudian dalam proses penyampaian pesan dilakukan secara tatap muka, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung. Setelah peneliti melakukan observasi di RSUP Persahabatan Jakarta, peneliti memperoleh data bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan perawat terhadap pasien Covid-19 memiliki beberapa fase, diantaranya sebagai berikut: (1). Fase pra interaksi atau sering disebut juga sebagai pre conference, dan biasa disebut oleh tim perawat di RSUP Persahabatan Jakarta dengan istilah operan. Pada tahap ini perawat berkumpul untuk melakukan kordinasi dengan sesama perawat lain, biasanya ini dilakukan sebelum perawat bergantian jam dinas di ruangan tersebut. (2). Fase orientasi adalah fase perkenalan dengan pasien, terlebih dahulu perawat memperkenalkan dirinya dan jelaskan mengenai apa tujuan perawat bertemu dengan pasien. Pada tahapan ini perawat memasuki kamar-kamar, dan bertemu dengan pasien, perawat diharuskan menampilkan sikap ramah dan juga sopan, agar tidak memberi kesan galak. Nada dan kehangatan percakapan dapat mendukung keterhubungan perawat dengan pasien. Komunikasi non verbal seringkali dilakukan guna memberikan rasa kepercayaan terhadap pasien seperti berjabat tangan atau tatapan mata dengan tulus. (4). Fase terakhir dari pertemuan perawat dengan pasien adalah fase terminasi, pada fase ini perawat mendorong agar pasien memberikan penilaian atas tindakan yang sudah dilakukan difase kerja, dengan ini perawat dan pasien mencapai kondisi saling menguntungkan dan memuaskan.

Berdasarkan ciri-ciri komunikasi antar pribadi, komunikasi terapeutik di RSUP Persahabatan juga memiliki ciri-ciri yang sama dengan komunikasi antar pribadi yang diungkapkan oleh De Vito (Febriati, 2014) , ciri-ciri tersebut diantaranya:

1. Keterbukaan (openess). Keterbukaan adalah sikap dimana tidak adanya perasaan tertekan ketika melaksanakan komunikasi diantara kedua belah pihak, kesediaan untuk jujur dalam menyampaikan apa yang sedang dirasakan atau sedang dipikirkan. Dalam komunikasi terapeutik di RSUP Persahabatan Jakarta, keterbukaan pasien dan perawat dalam komunikasi sangat berpengaruh terhadap proses perawatan. adanya keterbukaan pasien kepada perawat, tentunya dapat memudahkan perawat untuk memberikan tindakan yang dapat membantu masalah pasien.
2. Empati. Sikap ikut merasakan apa yang dirasakan oleh lawan bicara, dengan ditandai adanya kesedian untuk mendengarkan dengan sepenuh hati dan merespon secara tepat atas perilaku yang muncul dalam kegiatan komunikasi. Perawat mendengarkan apa yang sedang diderita dan dirasakan oleh pasien dengan ketulusan hati, kemudian respon atas pesan yang disampaikan oleh pasien harus tepat. Karena respon yang tidak sesuai akan mempengaruhi pasien seperti pasien merasa tersinggung atau pasien tidak ingin melakukan apa yang disarankan oleh perawat.
3. Dukungan. sikap memberikan respon balikan terhadap apa yang dikemukakan ketika komunikasi terjadi, sehingga terbentuk pola komunikasi dua arah. Komunikasi terapeutik dilakukan secara tatap muka, sehingga pesan yang ditangkap dapat ditanggapi secara langsung dan menciptakan interaksi antara pasien dengan perawat. Disamping pola komunikasi dua arah tersebut, umpan balik yang diberikan harus sesuai dengan pesan yang disampaikan sehingga menciptakan kesesuaian antara pesan dan umpan balik.

4. Rasa Positif. Suatu perasaan memandang orang lain dalam kegiatan komunikasi, hal ini dapat dilihat dengan sikap yang tidak mudah menjudge dalam setiap kegiatan interaksi dalam komunikasi. Pada proses komunikasi terapeutik perawat harus memiliki pandangan yang positif atas apa yang terjadi pada pasien. Seperti pada saat pasien merasa sakit dan mengungkapkan hal tersebut terhadap perawat, maka perawat tidak bisa untuk menjudge hal tersebut sebagai hal yang biasa saja.
5. Kesamaan. Suatu kondisi dalam kegiatan komunikasi terjadi posisi yang sama antara komunikan dan komunikator, tidak terjadi dominasi antara satu dengan yang lain. hal tersebut dapat ditandai dengan adanya arus pesan dua arah yang terjadi pada komunikasi perawat dengan pasien.

### **Hambatan Komunikasi *Terapeutik* Perawat dengan Pasien Covid-19 di Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan Jakarta**

Permasalahan yang dihadapi oleh perawat di RSUP Persahabatan Jakarta dalam implementasi komunikasi terapeutik terhadap pasien Covid 19 diantaranya adalah penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) yang lengkap. Adapun jenis APD yang digunakan oleh perawat di ruang ICU RSUP Persahabatan Jakarta meliputi masker bedah, masker N95, pelindung wajah (face shield), pelindung mata (goggles), apron, sarung tangan, penutup kepala dan sepatu pelindung (DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN, 2020). Sangat tertutupnya perawat dalam menangani pasien Covid-19 tentunya merupakan salah satu langkah untuk menghindari penularan virus ini. oleh karena itu, perawat terkadang APD yang mereka gunakan menjadi hambatan bagi mereka dalam menerapkan komunikasi terapeutik. Seperti yang diungkapkan oleh perawat dalam wawancara, sebagai berikut:

“Salah satu hambatan terbesarnya sejauh ini yaitu terletak pada penggunaan APD, sarung tangan, masker berlapis dan kacamata. Kemudian apabila ada pasien yang tidak bisa berkomunikasi itu juga menjadi hambatan buat kita” (Wawancara Badrina, 12 Juli 2023)

Dalam pengimplementasian komunikasi terapeutik, perawat juga menghadapi hambatan seperti pasien yang tidak sadarkan diri atau penggunaan alat bantu pernapasan ventilator sehingga menyebabkan pasien sulit atau bahkan tidak bisa melakukan komunikasi. Permasalahan lainnya adalah waktu yang cukup singkat pertemuan antara pasien dengan perawat, karena perawat hanya bertemu ketika ingin memberikan tindakan atau ketika dibutuhkan oleh pasien saja. Kendal-kendala atau hambatan yang dialami oleh perawat dalam menerapkan komunikasi terapeutik di rumah sakit ini tidak menjdai alasan mereka untuk menerapkan nilai-nilai komunikasi terapeutik tersebut

### **SIMPULAN**

Covid-19 merupakan wabah yang sangat serius di Indonesia, dengan jumlah kasus yang tinggi dan angka kematian yang signifikan. Virus ini menyebar dengan cepat dan dapat menyebabkan gangguan serius pada sistem pernapasan dan paru-paru, bahkan dapat menyebabkan kematian. Pemerintah Indonesia menetapkan beberapa rumah sakit sebagai rumah sakit khusus Covid-19 untuk menangani pasien terinfeksi virus ini. Covid-19 memiliki dampak yang signifikan pada kesehatan jiwa masyarakat, menyebabkan stres, kegelisahan, dan insomnia akibat ketakutan tertular virus. Tenaga kesehatan juga menghadapi tekanan dan masalah, termasuk risiko terinfeksi. Komunikasi terapeutik oleh tenaga kesehatan, terutama di RSUP Persahabatan, berperan penting dalam membantu pasien Covid-19 pulih dan menurunkan tingkat kecemasan. Komunikasi terapeutik yang efektif membuat pasien merasa percaya dan memahami keadaan kesehatannya. Penelitian dilakukan di RSUP Persahabatan untuk memahami pengaruh komunikasi terapeutik perawat dengan pasien Covid-19 terhadap tingkat kecemasan pasien. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, melibatkan wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Proses analisis data menggunakan model analisis interaktif, yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Selama penelitian, enam informan terlibat, terdiri dari tiga perawat dan tiga pasien Covid-19 di RSUP

Persahabatan. Mereka memberikan wawancara dan berbagi pengalaman terkait komunikasi terapeutik. Para perawat menyadari pentingnya komunikasi terapeutik dan menghadapi tantangan dalam berkomunikasi dengan pasien Covid-19 yang menggunakan APD, memiliki kesulitan berbicara, atau membutuhkan komunikasi alternatif. Perawat berusaha menciptakan lingkungan percakapan yang terbuka, menggunakan bahasa tubuh dan ekspresi wajah yang positif, serta memberikan dukungan emosional dan informasi yang jujur untuk meningkatkan kepercayaan dan rasa saling percaya dengan pasien Covid-19. Dalam keseluruhan, komunikasi terapeutik merupakan aspek penting dalam merawat pasien Covid-19 dan membantu mengurangi tingkat kecemasan. Tenaga kesehatan perlu mengatasi tantangan yang ada dan menerapkan teknik komunikasi yang efektif untuk menciptakan hubungan yang baik dengan pasien dalam menghadapi pandemi ini. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih lanjut tentang peran komunikasi terapeutik dalam merawat pasien Covid-19 di RSUP Persahabatan dan dapat memberikan sumbangsih bagi peningkatan perawatan pasien selama pandemi. (3)tahap kerja, tahapan melakukan identifikasi terhadap penyakit yang diderita pasien. Kegiatan yang dilakukan perawat yang bekerja sama dengan pasien untuk mengidentifikasi masalah dan menyusun tujuan secara spesifik yang berorientasi pada masalah kesehatan pasien. Selama fase kerja ini, tindakan perawat adalah berupaya untuk memenuhi tujuan yang diterapkan pada tahap orientasi. Perawat dan pasien saling bekerja sama, agar pasien dan perawat dapat mencurahkan perasaan masing-masing guna mendiskusikan masalah yang menghadangi mereka untuk mencapai kesehatan pasien

#### DAFTAR PUSTAKA

- Armani, R. E., Nursanti, S., & Ramdhani, M. (n.d.). KAMPANYE GEMA (GERAKAN BERSAMA) MELAWAN COVID-19 OLEH DINAS KESEHATAN KABUPATEN KARAWANG. *Metacommunication; Journal of Communication Studies*, 6(1), 9–20.
- DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN. (2020). *Petunjuk Teknis Penggunaan Alat Perlindungan Diri (APD) dalam Menghadapi Wabah COVID-19*.
- Dwi, H. R. (2021). Pengalaman Perawat dalam Melakukan Komunikasi Terapeutik Pada Klien Covid-19 Di Rsud H. Hanafie Muara Bungo Kabupaten Bungo Jambi Tahun 2020. *The Shine Cahaya Dunia Ners*, 6(1), 89–102.
- EMILIA, W. (2021). *HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KECEMASAN PADA PASIEN SUSPEK COVID-19 DI RS CIBITUNG MEDIKA TAHUN 2021*.
- Febriati, A. A. (2014). Efektivitas komunikasi antar pribadi guru dan siswa dalam mencegah kenakalan siswa di SMA negeri 1 kota Bontang. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(4), 290.
- Indrawati, L., Ners, S. K., Kep, M., Meriyandah, H., Malik, F. A., & Toko, S. O. (2022). *KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT DENGAN TINGKAT KECEMASAN PADA PASIEN SUSPEK COVID-19 DI RS CIBITUNG MEDIKA TAHUN 2022*.
- Nursanti, S. et al. (2022). Family communication in efforts to prevent COVID-19 transmission in Indonesia. *Jurnal Studi Komunikasi (Indonesian Journal of Communications Studies)*, 6, 126–140. <https://doi.org/10.25139/jsk.v6i1.3741>
- Subakti, M. W., Ohorella, N. R., Prihantoro, E., & Haryanti, D. A. (2022). Pola Komunikasi Perawat dan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Haji Jakarta. *Sadharananikarana: Jurnal Ilmiah Komunikasi Hindu*, 4(1), 652–661.