

**MODEL KOMUNIKASI PERAWAT DALAM MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA  
KELUARGA PASIEN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA HAJI SAMSOERI MERTOJOSO  
SURABAYA**

**MODEL KOMUNIKASI PERAWAT DALAM MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA  
KELUARGA PASIEN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA HAJI SAMSOERI MERTOJOSO  
SURABAYA**

**Fadhilah Yussi Irfanti**

Prodi Ilmu Komunikasi, Jurusan Ilmu Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum,  
Universitas Negeri Surabaya  
[fadhilahirfanti@mhs.unesa.ac.id](mailto:fadhilahirfanti@mhs.unesa.ac.id)

**Abstrak**

Dalam sebuah rumah sakit tentu mempunyai tenaga kesehatan yang beragam, misalnya saja perawat yang bertugas sebagai pemberi layanan kesehatan yang sifatnya lebih dekat dengan pasien atau keluarga pasien. Perawat merupakan sumber utama sebagai penyalur dan pemberi informasi dari tenaga kesehatan lain seperti dokter kepada pasien atau keluarga pasien. Namun masih ditemukan banyaknya di sebagian besar rumah sakit yaitu perawat yang tidak mementingkan model komunikasi guna untuk memberikan informasi tentang perkembangan kondisi pasien kepada keluarga pasien, sehingga muncul permasalahan bahwa masih ada banyaknya perawat yang tidak menggunakan model komunikasi (linier, interaksi, transaksi) dalam proses komunikasi yang terjadi untuk memberikan informasi tentang perkembangan kondisi pasien kepada keluarga pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model komunikasi yang digunakan perawat dalam memberikan informasi tentang perkembangan kondisi pasien kepada keluarga pasien. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Dari hasil analisis, terdapat adanya model komunikasi secara interaksi dan transaksi yang terjadi dalam perawatan di Rumah Sakit Bhayangkara Haji Samsorei Mertojoso Surabaya. Selama proses perawatan yaitu dikarenakan munculnya faktor-faktor yang mempengaruhi proses komunikasi yang ada sehingga dapat dikatakan efisien, serta dari adanya model komunikasi tersebut sehingga dapat dinilai bahwa peran perawat di sini sangat berperan penting dalam kesembuhan dan keadaan atau kondisi dari pasien.

Kata kunci : Model Komunikasi, Perawat, Memberikan Informasi

**Abstract**

In a hospital would certainly have diverse health workforce, for example, a nurse who served as a health care giver which is closer to the patient or the patient's family. The nurse is a primary source as a dealer and the information from other health care such as doctor to the patient or the patient's family. But still found the number in most hospitals, namely the nurses not concerned with communication model in order to provide information about the development of the patient's condition to the patient's family, so it appears that there are still problems the number of nurses who do not use the communication models (linear, interactions, transactions) in the process of communication that happens to provide information about the development of the patient's condition to the patient's family. This research aims to know the communication model used nurses in providing information about the development of the patient's condition to the patient's family. The researchers used a qualitative approach in methods of case studies. From the results of the analysis, there is the existence of a model communication interactions and transactions that occur in treatment at the Bhayangkara Hospital Haji Samsorei Mertojoso Surabaya. During the process of treatment that is due to the emergence of factors that affect the process of communication that there is so much that can be said to be efficient, as well as of the existence of the

# MODEL KOMUNIKASI PERAWAT DALAM MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA PASIEN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA HAJI SAMSOERI MERTOJOSO SURABAYA

communication so that the model can be assessed that the role of nurses here are very instrumental important in healing and the State or condition of the patient.

Keywords: Model of Communication, Nurses, Provide Information

## PENDAHULUAN

Proses perkembangan layanan bidang kesehatan yang ada di Indonesia, beberapa rumah sakit yaitu sebagai salah satu bagian pemberi layanan kesehatan guna untuk meningkatkan jumlah pelayanan kesehatan yang berkualitas di bidang tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit. Upaya ini dilakukan agar dapat menarik lebih banyak pasien agar dapat bersaing dalam bidang pelayanan kesehatan. Persaingan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu akan menjadi sebuah sorotan masyarakat sebagai pengguna jasa dalam layanan kesehatan pada beberapa rumah sakit yang tersebar di Indonesia khususnya. Hal tersebut dikarenakan bahwa adanya konsumen-konsumen dari sebuah layanan kesehatan yang lebih mengutamakan fasilitas layanan dari rumah sakit dan juga mengutamakan kualitas dari layanan kesehatan yang didapatkan dari rumah sakit tersebut (Potter & Perry, 2005).

Layanan kesehatan ialah salah satu bentuk dan upaya yang dikerjakan secara individu ataupun secara bersamaan pada satu organisasi tertentu guna menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat dan dapat mengembalikan keadaan dan kondisi pasien serta kesehatan, baik perorangan maupun kelompok serta masyarakat luas dengan ditemukannya bermacam ragam bentuk dari layanan kesehatan (Depkes. RI, 2009). Pelayanan kesehatan, khususnya perawat yang berkualitas dalam sebuah rumah sakit diberikan tidak hanya kepada individu saja, namun juga diberikan kepada keluarga dan masyarakat luas dalam keadaan sehat maupun sakit (Nursalam, 2007).

Rumah sakit memiliki manfaat sebagai pelaksana dari sebuah layanan kesehatan yaitu layanan keperawatan. Pelaksanaan layanan keperawatan dalam suatu rumah sakit ditetapkan oleh tiga faktor utama yang saling berkaitan, antara lain yaitu jenis pelayanan kesehatan dan tenaga perawat sebagai pemberi pelayanan keperawatan di suatu rumah sakit (Permenkes, 2013). Pelayanan kesehatan seperti perawat yang berkualitas ialah

orang-orang yang sudah dinyatakan lulus dari sekolah atau pendidikan keperawatan di dalam ataupun di luar negeri dan sudah diakui oleh Pemerintah yang sesuai dengan perundang-undangan serta memiliki bukti secara tertulis berupa surat tanda registrasi (Permenkes, 2010).

Masih adanya keluhan masyarakat mengenai ketidaknyamanan dan ketidakpuasan pasien kepada komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan, khususnya dokter dan perawat. Dari ditemukannya hal tersebut, menyatakan bahwa hasil data yang diperoleh di berbagai rumah sakit yang ada di Indonesia yang menunjukkan bahwa 67% pasien tidak puas tentang pelayanan kesehatan yang disediakan di rumah sakit tersebut (Depkes. RI, 2005).

Rumah Sakit Bhayangkara Haji Samsuero Mertojoso Surabaya adalah salah satu rumah sakit di Jawa Timur yang memperoleh Sertifikat Akreditasi Paripurna Bintang Lima, pada tanggal 14 Desember 2017. Rumah Sakit Bhayangkara Haji Samsuero Mertojoso Surabaya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien sudah mencapai sebagai pengampu dalam pelayanan kesehatan yang diberikan dan ditargetkan serta ditandai dengan pencapaiannya bintang lima pada waktu melaksanakan ujian akreditasi paripurna. Peringkat bintang lima dapat diraih apabila rumah sakit tersebut sudah dapat memenuhi dari segi pelayanan kesehatan baik dengan sifat dasar yaitu puskesmas keliling, layanan kesehatan dengan sifat rawat inap dan rawat jalan, serta layanan kesehatan dengan sifat subspecialis. Sebuah pelayanan kesehatan dapat dikatakan baik dikarenakan rumah sakit tersebut harus berhasil memenuhi syarat-syarat utama atau inti dari pelayanan kesehatan yang ada (Akasah, 2009).

## METODE

Metode dalam penelitian ini, menggunakan metode penelitian studi kasus. Penelitian studi kasus bertujuan untuk mempelajari dan mengupas permasalahan secara lebih mendalam dan konstan tentang apa yang ada di latar belakang

permasalahan dan kondisi yang sedang terjadi terhadap unit sosial tertentu. Subjek penelitian dapat berupa perorangan, kelompok, institusi dan masyarakat. Studi yang berfokus pada pokok permasalahan unit sosial tertentu merupakan ciri khas dari penelitian studi kasus. (Sulistyaningsih, 2011). Metode studi kasus berusaha untuk mengamati suatu tindakan keputusan dan alasan yang mendasari kenapa keputusan itu diambil serta dampak yang dihasilkan dari pengambilan keputusan tersebut (Salim, 2006).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan dikatakan sebagai faktor komunikasi yang mempengaruhi proses komunikasi yang paling dominan dikarenakan sesuai data yang diperoleh di lapangan yaitu memang benar terjadi dan faktor yang paling terlihat mendominasi daripada faktor-faktor yang lain. Faktor tersebut diketahui setelah perawat menjalankan tugasnya dan terlihat jelas bahwa perkembangan adalah faktor komunikasi yang paling mempengaruhi proses dalam proses komunikasi yang terjadi antara perawat dengan keluarga pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Haji Samsoeri Mertojoso Surabaya.

Dari adanya beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi proses komunikasi, terdapat faktor perkembangan yang paling mendominasi atau dapat dikatakan paling menonjol di antara faktor yang lainnya. Perkembangan menjadi satu faktor yang paling mendominasi atau menonjol dikarenakan perkembangan adalah suatu hal utama yang harus diketahui oleh perawat dan juga keluarga pasien guna untuk mengetahui perkembangan dari kondisi pasien yang sedang dirawat.

Dengan adanya beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi proses komunikasi yang terjadi dalam prosesnya untuk menciptakan komunikasi yang efektif dibutuhkan peran komunikator dalam menyampaikan pesan kepada komunikan. Begitu pula yang terjadi dalam penelitian ini bahwa pihak rumah sakit memiliki tugas untuk menyampaikan pesan atau melakukan pertukaran informasi kepada keluarga pasien. Agar pesan yang dirancang oleh pihak rumah sakit dapat diterima oleh keluarga pasien maka dibutuhkan beberapa model komunikasi.

Dalam penelitian ini menggunakan model komunikasi yaitu interaksi dan transaksi. Namun yang paling dominan dalam model komunikasi tersebut, perawat di Rumah Sakit Bhayangkara Haji Samsoeri Mertojoso Surabaya dalam memberikan informasi mengenai perkembangan kondisi pasien kepada keluarga pasien yaitu dengan model komunikasi interaksi.

Model komunikasi interaksi dikatakan sebagai model yang mendominasi daripada model komunikasi linier dan transaksi dikarenakan model komunikasi interaksi sangat terlihat jelas adanya dibandingkan model komunikasi yang lain. Hal ini dapat diketahui saat perawat melakukan proses komunikasi dengan keluarga pasien yang lebih cenderung melakukan proses komunikasi dengan adanya *feedback* dari lawan bicara dan juga terdapat respon yang positif dari satu sama lain. Hal ini dapat dibuktikan dari bagan di bawah ini yang menjelaskan bahwa proses komunikasi yang terjadi antara perawat sebagai pemberi layanan kesehatan dengan keluarga pasien sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan.

Dari adanya beberapa model komunikasi yang ada di Rumah Sakit Bhayangkara Haji Samsoeri Mertojoso Surabaya juga pasti ada peran dari perawat yang membantu proses pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Peran perawat yang dimiliki yaitu di antaranya peran perawat sebagai pemberi asuhan keperawatan, advokat klien, pendidik klien, kolaborator, koordinator, dan konsultan. Namun dalam penelitian ini yang paling mendominasi adalah peran perawat sebagai advokat klien.

Peran perawat sebagai advokat klien dikatakan sebagai hal yang mendominasi dikarenakan dari beberapa peran perawat. Perawat sebagai advokat klien atau penghubung penyampaian pesan/informasi dari tenaga kesehatan lain seperti dokter untuk pasien atau keluarga pasien yang ada di Rumah Sakit Bhayangkara Haji Samsoeri Mertojoso Surabaya.

## PENUTUP

### Simpulan

Hasil penelitian mengatakan bahwa proses komunikasi perawat kepada keluarga pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor komunikasi, yaitu

# MODEL KOMUNIKASI PERAWAT DALAM MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA KELUARGA PASIEN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA HAJI SAMSOERI MERTOJOSO SURABAYA

perkembangan, persepsi, nilai, latar belakang, emosi, jenis kelamin, pengetahuan, serta peran dan hubungan. Terdapat adanya model komunikasi secara interaksi dan transaksi yang terjadi dalam perawatan di Rumah Sakit Bhayangkara Haji Samsorei Mertojoso Surabaya, yang mana selama proses perawatan yaitu dengan menggunakan model komunikasi interaksi dan transaksi yang ada sehingga dapat dikatakan efisien, serta dari adanya model komunikasi tersebut sehingga dapat dinilai bahwa peran perawat di sini sangat berperan penting dalam kesembuhan dan keadaan atau kondisi dari pasien.

Fungsi dari perawat di sini yang berpengaruh terhadap ketiga model komunikasi yang digunakan di Rumah Sakit Bhayangkara Haji Samsorei Mertojoso Surabaya dikarenakan karakter setiap orang berbeda-beda, termasuk karakter dari perawat yang merawat. Untuk menjalankan perannya, perawat menggunakan model komunikasi interaksi dan transaksi. Namun yang paling dominan dalam pengambilan data yaitu model komunikasi secara interaksi. Dengan adanya faktor komunikasi, model komunikasi dan peran perawat yang telah diketahui tersebut diperoleh dari hasil penilaian keluarga pasien sebagai sumber informan yang berkomunikasi langsung dengan para perawat selama pasien menjalani masa perawatan di rumah sakit. Peran perawat sebagai advokat klien yang menjadi peran utama dalam penelitian ini.

## Saran

Rumah Sakit Bhayangkara Haji Samsorei Mertojoso Surabaya sebagai lembaga dalam menangani klien sebagai pemberi layanan kesehatan masyarakat harus mempertahankan kualitas sumber daya manusia di bidang keperawatan sebagai pemberi pelayanan keperawatan, khususnya dalam hal berkomunikasi yang baik dengan menggunakan model komunikasi yang digunakan oleh perawat kepada keluarga pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Artikel:

- Depkes, RI. 2005. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes. RI.
- Depkes, RI. 2009. *Bentuk dan Jenis Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Departemen Kesehatan.

Nursalam. 2007. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional Edisi ke-2*. Jakarta: Salemba Medika.

Permenkes. 2010. *Izin dan Penyelenggara Praktek Perawat*. Jakarta: Menkes RI.

Permenkes. 2013. *Komite Keperawatan Rumah Sakit*. Jakarta: Menkes RI.

Potter & Perry. 2005. *Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses dan Praktek*. Edisi ke-4. Jakarta: EGC.

Salim, A. (2006). *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana.

Sulistyaningsih. (2011). *Metodologi Penelitian Kebidanan, Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Internet:

Akasah. 2009. *Peningkatan Kualitas Rekam Medis Melalui Analisis Kelengkapan Rekam Medis*. [http://www.rsj.jabarprov.go.id/media.php?module=detailartikel&cat\\_id](http://www.rsj.jabarprov.go.id/media.php?module=detailartikel&cat_id) diunduh tanggal 28 Mei 2018.