

Keterampilan Komunikasi Interpersonal Konselor dalam Terapi Pengobatan Rawat Jalan kepada Pasien di BNNP Jawa Timur

Valentina Sugianto, Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Kristen Petra Surabaya
Valentina_sugianto@yahoo.com

Abstrak

Keterampilan komunikasi sangat dibutuhkan dalam berkomunikasi baik secara interpersonal agar komunikasi dapat memecahkan suatu permasalahan yang terjadi. Keterampilan komunikasi dapat terlihat jelas khususnya dalam komunikasi interpersonal, karena dalam komunikasi ini komunikasi berlangsung secara *face to face* serta terdapat respons yang diberikan secara langsung. Hal ini tentunya juga dibutuhkan dalam proses konseling antara konselor dan pasien untuk memecahkan masalah pasien dalam ketergantungan narkoba. BNNP Jawa Timur sebagai organisasi yang memiliki tujuan untuk penyembuhan pasien rawat jalan melalui konseling, tentunya setiap konselor membutuhkan keterampilan komunikasi untuk berkomunikasi secara interpersonal atau wawancara atau tahap konseling. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Responden dalam penelitian ini sebanyak 91 responden, teknik analisa data yang digunakan adalah analisa mean. Hasil penelitian ini menunjukkan secara keseluruhan semua konselor di BNNP Jawa Timur memiliki keterampilan komunikasi yang tinggi. Indikator tertinggi yang dimiliki konselor ialah orientasi kepada orang lain sedangkan indikator terendah ialah manajemen interaksi.

Kata Kunci: *Keterampilan Komunikasi, Komunikasi interpersonal, Konselor, Pasien Rawat Jalan, BNNP Jawa Timur*

Pendahuluan

Keterampilan komunikasi menurut Santrock (2007) merupakan keterampilan yang diperlukan seseorang dalam berbicara, mendengar, mengatasi hambatan komunikasi verbal, memahami komunikasi nonverbal dari komunikan dan mampu memecahkan konflik secara konstruktif. Keterampilan komunikasi sangat dibutuhkan dalam berkomunikasi baik secara interpersonal, kelompok maupun publik agar komunikasi dapat memecahkan suatu permasalahan yang terjadi. Keterampilan komunikasi dapat terlihat jelas khususnya dalam komunikasi interpersonal, karena dalam komunikasi ini komunikasi berlangsung secara *face to face* serta terdapat respons yang diberikan secara langsung. Darurat narkoba di Indonesia serta maraknya peredaran dan penyalahgunaan narkoba di berbagai daerah di Indonesia menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah khususnya BNN (Badan Narkotika Nasional) dalam memberantas narkoba. Sebanyak 33 orang meninggal setiap hari di Indonesia karena kasus penyalahgunaan narkoba. Angka ini didapat dari jumlah 12.044 orang yang telah meninggal sepanjang tahun lalu

karena narkoba. Nilai kerugian negara mencapai Rp 63,1 triliun. (Tempo, Maret 2015).

Begitu pula yang dialami di Provinsi Jawa Timur, setiap tahunnya mengalami peningkatan. Pada tahun 2012 kasus narkoba di Jawa Timur sebanyak 1.301 jiwa dan meningkat tajam pada tahun 2013 menjadi 4.055 dan pada tahun 2014 menjadi 4.310 jiwa. Menurut kondisi ketergantungan pasien akan narkoba, pasien dibedakan menjadi dua yakni: pasien rawat jalan dan pasien rawat inap. Perbedaan keduanya adalah proses pengobatan pasien. Pada pasien rawat jalan, pasien tidak perlu menginap untuk berobat sehingga pasien dapat melakukan aktivitas sehari-hari selama pengobatan. Sedangkan pasien rawat inap dalam pengobatannya, diperlukan untuk menginap pada tempat pengobatan.

Berdasarkan kondisi ketergantungan sendiri, pasien rawat inap memiliki ketergantungan yang sedang hingga parah, hal ini juga terlihat pada kejiwaan pasien yang cukup sukar untuk berkomunikasi. Maka pada penelitian ini, peneliti memfokuskan subjek penelitian kepada pasien rawat jalan karena pasien rawat jalan masih dalam tahap pengguna, artinya dalam pasien rawat jalan masih dapat berkomunikasi dengan baik. Pemilihan pasien rawat jalan ini, diharapkan pasien dapat mengisi kuesioner dan masih mampu menjawab pertanyaan yang ada.

Berdasarkan data assesment pasien rawat jalan pada bulan Mei hingga Juli 2015 ditemukan pasien terbanyak dimiliki oleh BNNP Jawa Timur dibandingkan dengan BNN lainnya di Jawa Timur. Berdasarkan data diatas, BNNP Jawa Timur merupakan tempat pengobatan rawat jalan dengan pasien tertinggi di Jawa Timur yakni dengan total 1050 jiwa. Dengan jumlah pasien yang cukup signifikan dibanding dengan BNN lainnya di Jawa Timur, maka diperlukan upaya yang mampuni dalam upaya pengobatan pasien rawat jalan.

Upaya BNNP Jatim dalam membantu pasien rawat jalan yakni dengan menggunakan metode konseling yang dilakukan oleh para konselor. Dimana setiap konselor akan melakukan konseling minimal dua kali dalam seminggu hingga pasien benar-benar pulih dari ketergantungannya dengan narkoba. Setiap pasien yang melakukan pengobatan rawat jalan akan mendapatkan satu konselor, dimana konselor tersebut akan mendampingi proses konseling selama proses penyembuhan pasien. (Dita, Humas BNNP Jawa Timur 2015). Proses konseling yang dilakukan oleh konselor dan pasien menggunakan komunikasi interpersonal.

Komunikasi konselor meliputi informasi mengenai bagaimana memaksimalkan perawatan, pemberian terapi atau penyampaian pendekatan alternatif, termasuk bagaimana melayani pasien secara komunikatif (Liliweri, 2007, p. 51). Dalam penyampaian pesan-pesan dari konselor kepada pasien, diperlukan suatu keterampilan komunikasi yang dimiliki konselor agar komunikasi yang dilakukan dapat memecahkan permasalahan yang terjadi. Permasalahan disini ialah seperti ketergantungan pasien akan narkoba selama proses pengobatan rawat jalan maupun dimasa yang akan datang.

Untuk meninjau keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif, ada lima kualitas umum yang dipertimbangkan, yaitu keterbukaan (openness), empati

(empathy), sikap positif (positiveness), kebersatuan (immediacy), manajemen interaksi (interaction management), daya ekspresi (expressiveness) dan orientasi kepada orang lain (other-orientation) (DeVito, 2006, p. 177).

Melalui wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu pasien rawat jalan di BNNP Jawa Timur mengenai keterampilan komunikasi yang dimiliki konselor, responden yang tidak ingin disebutkan namanya menyebutkan bahwa komunikasi yang diberikan konselornya sudah cukup baik dan mampu membuatnya untuk tidak lagi berkeinginan untuk memakai narkoba lagi dimasa yang akan datang.

Hal ini didukung dengan konselor yang bersikap positif kepadanya sekalipun ia telah jatuh bangun dalam pengobatan dan kembali lagi untuk menggunakan obat, namun konselor tetap percaya kepadanya bahwa ia pasti bisa sembuh dan tidak lagi menggunakan obat-obatan. Disisi lain, konselor juga memberi semangat ketika pasien merasa lelah dengan keadaannya yang jatuh bangun maupun keadaan hidupnya sendiri. Melalui hal ini dapat dilihat bahwa konselor di BNNP Jatim memenuhi beberapa indikator keterampilan komunikasi, yakni: empati, sikap positif dan orientasi kepada orang lain.

Penelitian terdahulu yang dapat sebagai acuan dalam penelitian ini ialah penelitian kuantitatif mengenai *improving the patient experience through provider communication skills building* oleh Denise M. Kennedy, MBA (2014) dengan menyebarkan kuesioner kepada 3.561 pasien rumah sakit mengenai kepuasan pasien akan pelayanan dokter seperti penyampaian diagnosa, konsultasi dan lain sebagainya. Penelitian tersebut bertujuan untuk melihat pentingnya keterampilan komunikasi untuk pelayanan dokter sehingga dilakukan penelitian kepada pasien yang mendapatkan dokter, dimana dokter tersebut telah diberikan pelatihan keterampilan komunikasi. Kuesioner juga disebarkan kepada pasien yang mendapat jasa dari dokter yang belum menerima pelatihan komunikasi. Hasilnya ada peningkatan yang sangat signifikan dalam service dokter, sehingga keterampilan komunikasi sangat berdampak (bahkan hasil survey menyebutkan "excellent") kepada kepuasan pasien. Selain itu juga berdampak pada menurunnya keluhan-keluhan dari pasien serta berkurangnya persepsi pasien akan adanya malpraktek dari praktisi dokter.

Berdasarkan fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai keterampilan komunikasi interpersonal konselor dalam terapi pengobatan rawat jalan di BNN Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini penting untuk dilakukan karena berdasarkan pantauan peneliti, belum pernah ada penelitian yang meneliti topik keterampilan komunikasi interpersonal pasien remaja pengguna narkoba dengan konselor juga belum pernah dilakukan evaluasi mengenai komunikasi konselor dengan pasien di BNNP Jawa Timur. Penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi para konselor dalam meningkatkan mutu pelayanannya juga memaksimalkan proses pengobatan.

Tinjauan Pustaka

Komunikasi Interpersonal

DeVito (2006, p.16) menyebutkan komunikasi interpersonal ialah interaksi antara kita dengan orang lain, belajar mengenai mereka serta tentang diri kita sendiri untuk mengungkapkan diri kita kepada orang lain (DeVito, 2006, p.16).

“Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi tatap muka. Karena itu kemungkinan umpan balik (feedback) besar sekali. Dalam komunikasi itu, penerimaan pesan dapat langsung menanggapi dengan menyampaikan umpan balik. Dengan demikian, di antara pengirim dan penerima pesan terjadi interaksi.

Yang satu mempengaruhi yang lain, dan kedua-duanya saling mempengaruhi dan memberi serta menerima dampak. Semakin berkembang komunikasi interpersonal itu, semakin intensif umpan balik dan interaksinya karena peran pihak-pihak yang terlibat berubah peran dari penerima pesan menjadi pemberi pesan, dan sebaliknya dari pemberi pesan menjadi penerima pesan" (Hardjana, 2003, p.88).

Keterampilan Komunikasi

Keterampilan komunikasi menurut DeVito (2007, p.2) menyebutkan keterampilan komunikasi interpersonal adalah suatu kemampuan untuk melakukan komunikasi secara efektif dengan orang lain. Kemampuan ini merupakan ukuran dari kualitas seseorang dalam berkomunikasi interpersonal yang meliputi pengetahuan tentang aturan-aturan dalam komunikasi non verbal, seperti keterbukaan, kedekatan fisik, memperhatikan volume dan orang yang sedang berkomunikasi.

Ada tujuh keterampilan yang dipertimbangkan untuk menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap positif (*positiveness*), kebersatuan (*immediacy*), manajemen interaksi (*interaction management*), daya ekspresi (*expressiveness*) dan orientasi kepada orang lain (*other-orientation*).

Metode

Definisi Konseptual

DeVito (2007, p.2) menyebutkan keterampilan komunikasi interpersonal adalah suatu kemampuan untuk melakukan komunikasi secara efektif dengan orang lain. Kemampuan ini merupakan ukuran dari kualitas seseorang dalam berkomunikasi interpersonal yang meliputi pengetahuan tentang aturan-aturan dalam komunikasi non verbal, seperti keterbukaan, kedekatan fisik, memperhatikan volume dan orang yang sedang berkomunikasi. Untuk keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif, ada tujuh indikator yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap positif (*positiveness*), kebersatuan (*immediacy*), manajemen interaksi (*interaction management*), daya

ekspresi (*expressiveness*) dan orientasi kepada orang lain (*other-orientation*) (DeVito, 2006, p. 177).

Metode penelitian ini menggunakan metode *survey*, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarimbun & Effendi, 2006, p.3).

Subjek Penelitian

Populasi dalam penelitian ini ialah semua orang yang melakukan rawat jalan di BNNP Jawa Timur sejumlah 1050 orang (BNNP Jawa Timur, 2015). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di BNNP Jawa Timur baik yang sedang melakukan konseling rawat jalan maupun yang telah selesai rawat jalan. Teknik sampling yang digunakan *Accidental Sampling*. Gay & Diehl mengatakan bahwa ukuran sampel dapat diterima tergantung pada jenis dari penelitiannya yaitu secara minimum tolak ukurnya untuk penelitian deskriptif sekurang-kurangnya 10% dari populasi (Ruslan, 2003, p.147).

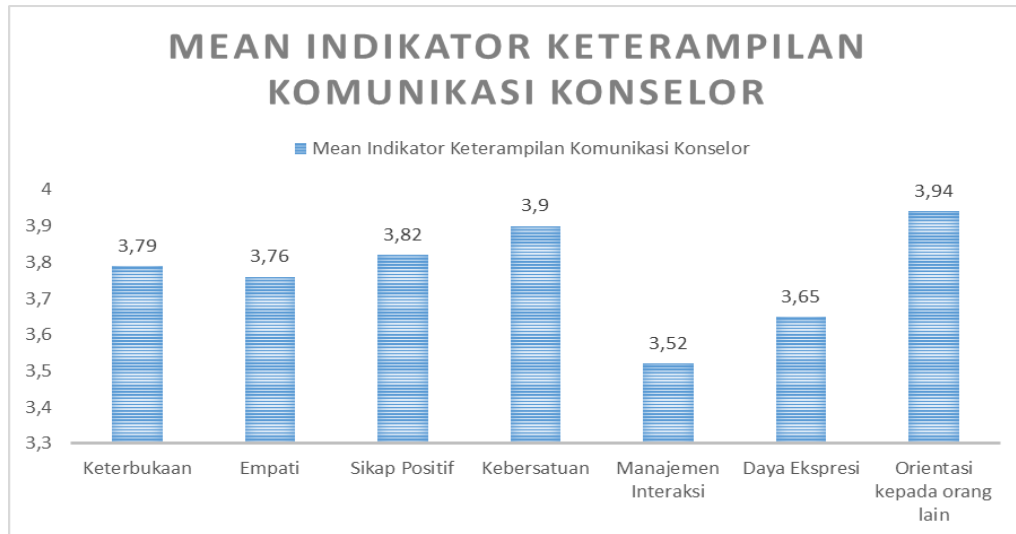
Gay & Diehl mengatakan bahwa ukuran sampel dapat diterima tergantung pada jenis dari penelitiannya yaitu secara minimum tolak ukurnya untuk penelitian deskriptif sekurang-kurangnya 10% dari populasi (Ruslan, 2003, p.147). Untuk menentukan ukuran sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin. Melalui rumus Slovin, maka ditemukan 91 responden penelitian.

Analisis Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Pada penelitian survei, penggunaan kuesioner merupakan hal yang pokok untuk pengumpulan data (Singarimbun & Effendi, 2006, p. 175). Untuk mengukur variabel yaitu keterampilan komunikasi interpersonal, peneliti menggunakan skala Likert dengan lima jenjang, yaitu: sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), netral (N), setuju (S) dan sangat setuju (SS). Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

Temuan Data

Total mean yang tertinggi dari ketujuh indikator ialah orientasi kepada orang lain sebesar 3,94 lalu diikuti dengan indikator kebersatuan sebesar 3,9 selanjutnya ialah sikap positif sebesar 3,82 dan disusul pula oleh keterbukaan sebesar 3,79, indikator lainnya ialah empati sebesar 3,76 dan daya ekspresi sebesar 3,65 sedangkan indikator terendahnya ialah manajemen interaksi sebesar 3,52. Walaupun demikian, dari seluruh indikator semua indikator tergolong dalam interval tinggi.



Gambar 1. Mean Indikator Keterampilan Komunikasi Interpersonal

Analisis dan Interpretasi

Untuk mengetahui tingkatan tiap indikator keterampilan komunikasi interpersonal, dari data kuisioner yang dikumpulkan kemudian diurutkan berdasarkan nilai *mean* tiap indikatornya. Dari gambar diketahui bahwa konselor di BNNP Jawa Timur memiliki semua indikator keterampilan komunikasi interpersonal. Tetapi dari ketujuh indikator tersebut, indikator yang paling tinggi merupakan indikator orientasi kepada orang lain dengan nilai *mean* 3,94.

Ketika berkonseling dengan pasien rawat jalan melalui komunikasi interpersonal, konselor dinilai memiliki orientasi kepada pasien. De Vito (2005, p. 181) yang mengatakan bahwa orientasi kepada orang lain dapat dilakukan dengan memfokuskan pesan kepada orang lain, yaitu secara non verbal dengan tersenyum kepada lawan bicara. Menurut Beder, profesi pekerja sosial medis tertuju juga pada lingkungan sosial sang pasien, seperti yang diungkapkan Gehlert and Browne (2006, p.24) *Patients' social support networks an influence their health staits significantly.*

Dalam meningkatkan peran lingkungan sosial pasien, pekerja sosial memiliki proses pelayanan yang berbeda dengan proses pelayanan yang diberikan oleh dokter atau perawat. Dari penuturan Beder dan DeVito diatas dapat dilihat bahwa indikator orientasi kepada orang lain dalam hal ini pasien, dapat berupa pesan non verbal maupun secara verbal disamping itu yang dapat diperhatikan ialah lingkungan sosial pasien yang dapat secara signifikan dalam proses penyembuhan pasien.

Simpulan

Dari penelitian yang sudah dilakukan, peneliti berhasil menarik kesimpulan bahwa terdapat keterampilan komunikasi interpersonal konselor saat berkonseling kepada pasien rawat jalan di BNNP Jawa Timur. Secara garis besar, terlihat bahwa konselor telah memiliki tujuh keterampilan komunikasi interpersonal antara lain keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap positif (*positiveness*), kebersatuan (*immediacy*), manajemen interaksi (*interaction management*), daya ekspresi (*expressiveness*) dan orientasi kepada orang lain (*other-orientation*). Maka peneliti berasumsi jika dalam berkonseling konselor dan pasien rawat jalan ada kedekatan, saling menyukai dan komunikasi diantara keduanya merupakan hal yang menyenangkan.

Dari hasil analisis yang didapat, semua konselor di BNNP Jawa timur memiliki semua keterampilan komunikasi interpersonal dalam berkonseling kepada pasien. Hal itu terlihat bahwa seluruh hasil responden menunjukkan interval tinggi. Indikator tertinggi yang dimiliki konselor ialah orientasi kepada orang lain sedangkan yang terendah ialah manajemen interaksi. Orientasi kepada orang lain sendiri merupakan memfokuskan pesan kepada orang lain, yaitu secara non verbal dengan tersenyum kepada lawan bicara. Dapat disimpulkan bahwa konselor telah berhasil memfokuskan pesan kepada pasien rawat jalan.

Manajemen interaksi sendiri ialah teknik-teknik dan strategi yang diatur dan dibawa dalam interaksi interpersonal. Manajemen interaksi yang efektif terlihat dari interaksi yang memuaskan kedua belah pihak. Tidak seorang pun yang merasa diabaikan, masing-masing pihak berkontribusi dalam keseluruhan komunikasi. Hal-hal inilah kiranya yang perlu lebih ditingkatkan lagi, supaya kinerja konselor dapat lebih profesional lagi.

Daftar Referensi

- Bungin, B. (2009). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Jakarta: Kencana
- Denise, M. Kennedy., & John, P. Fasolino. (2014). *Improving the patient experience through provider communication skills building*. *Patient Experience Journal*, Volume 1, April 2014, pp. 56-60
- De Vito, Joseph. (2007). *The Interpersonal Communication Book* (11th ed.). Boston: Pearson Education
- DeVito, Joseph. (2011). *Komunikasi Antarmanusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group
- Hanafi, Imam. (2012). *Keterampilan Komunikasi Interpersonal Perawat Berpengaruh Peningkatan Kepuasan Pasien*. *Jurnal STIKES*, Volume 5, No. 2/ 155-166
- Hardjana, A. M. (2003). *Komunikasi intrapersonal dan interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius
- Ruslan, R. (2003). *Metode Penelitian public relations dan komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Santosa, P. B., & Ashari. (2005). *Analisis statistik dengan microsoft excel & SPSS*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Silalahi, U. (2010). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama, Print.
- Singarimbun, M., & Sofian, E. (2006). *Metode penelitian survai*. Jakarta: PT Pustaka LP3ES
- Sugiyono. (2002). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta