

Hubungan Bahasa terhadap Tingkat Kesehatan Jiwa Pasien

Azmi Khoiriyah, Erica Pasaribu, Gledis Kondong

Universitas Sam Ratulangi, Indonesia

Email: Azmikhoiriyah0140@student.unsrat.ac.id

Abstract

Effective communication is fundamental to quality healthcare, yet language barriers between nurses and patients in Indonesia's multicultural context can significantly impede service delivery and patient well-being. This quantitative descriptive study, utilizing an online survey via Google Form administered to 130 respondents, aimed to analyze the relationship between language choice in nurse-patient interactions and patient comfort levels during hospitalization. The findings revealed that 30.8% of healthcare workers continue to use regional languages instead of standardized Indonesian, potentially leading to misunderstandings. Furthermore, 15.4% of patients reported feeling uncomfortable with the services received, primarily attributing this dissatisfaction to nurses' unprofessional attitudes, perceived rudeness, indifference, and poor communication skills. These results indicate that inappropriate language use and the failure to implement therapeutic communication techniques negatively impact patient psychological comfort and overall satisfaction. The study underscores the critical need for nurses to employ clear, empathetic, and professional communication using standardized Indonesian to foster trust, enhance emotional support, and facilitate holistic healing. This research offers a novel perspective by quantitatively linking specific linguistic practices with patient psychological outcomes in Indonesian hospitals. It highlights the urgent necessity for enhanced communication training, cultural competence, and professionalism in nursing care to improve patient experiences and treatment outcomes.

Keywords: *Therapeutic Communication, Nurse-Patient Relations, Patient Satisfaction, Language Barriers, Quality of Healthcare.*

1. Pendahuluan

Bahasa merupakan alat komunikasi utama bagi manusia dalam berinteraksi sehari-hari. Dalam konteks pelayanan kesehatan, bahasa memegang peranan yang sangat penting karena menjadi jembatan antara tenaga medis dan pasien. Ketepatan dalam memilih dan menggunakan bahasa tidak hanya memengaruhi pemahaman pasien terhadap informasi kesehatan, tetapi juga berdampak pada kenyamanan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Rahma, 2012).

Indonesia sebagai negara dengan keberagaman suku, bahasa, dan budaya menghadapi tantangan tersendiri dalam komunikasi kesehatan. Perbedaan bahasa daerah yang digunakan oleh tenaga kesehatan dan pasien sering kali menjadi hambatan dalam penyampaian informasi medis. Hal ini dapat menimbulkan kesalahpahaman,

bahkan konflik, yang pada akhirnya menghambat proses pelayanan di rumah sakit maupun di fasilitas kesehatan lainnya (Harahap et al., 2019).

Komunikasi dalam bidang kesehatan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap upaya pencegahan penyakit dan promosi kesehatan. Beberapa aspek penting dalam komunikasi kesehatan meliputi: hubungan antara tenaga medis dan pasien, akses serta pemanfaatan informasi kesehatan, kepatuhan pasien terhadap pengobatan, penyampaian pesan kesehatan, dan edukasi risiko kesehatan kepada masyarakat (Junaed et al., 2018). Keseluruhan aspek ini menunjukkan bahwa komunikasi bukan hanya sekadar pertukaran informasi, tetapi juga merupakan bagian integral dari proses penyembuhan.

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang memiliki intensitas komunikasi paling tinggi dengan pasien. Kedekatan ini menempatkan perawat pada posisi strategis dalam memberikan dukungan psikologis dan emosional kepada pasien, terutama mereka yang mengalami stres akibat penyakit atau tekanan hidup. Oleh karena itu, perawat diharapkan mampu menggunakan komunikasi yang efektif dan terapeutik guna menjaga kesejahteraan mental pasien (Wuryaningsih et al., 2018).

Komunikasi terapeutik menjadi pendekatan utama yang direkomendasikan dalam keperawatan kesehatan jiwa. Pendekatan ini dirancang secara sadar dan terencana untuk mendukung proses penyembuhan pasien melalui hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Komunikasi terapeutik memungkinkan pasien untuk mengungkapkan perasaan, pikiran, dan masalah yang dihadapinya tanpa rasa takut atau canggung (Susanto et al., 2022). Hal ini sangat penting mengingat kesehatan jiwa masih menjadi isu serius di Indonesia.

Kebaruan (novelty) dari penelitian ini terletak pada penggabungan antara analisis pemilihan bahasa dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit, yang selama ini masih jarang dieksplorasi secara kuantitatif dalam konteks Indonesia. Penelitian ini tidak hanya mengukur tingkat kepuasan pasien, tetapi juga mengaitkannya secara spesifik dengan penggunaan bahasa daerah versus bahasa Indonesia yang baik dan benar dalam interaksi perawat-pasien. Selain itu, penelitian ini menyoroti secara langsung dampak sikap dan komunikasi perawat terhadap kenyamanan psikologis pasien, yang menjadi faktor penting namun sering diabaikan dalam evaluasi pelayanan kesehatan. Dengan demikian, penelitian ini menawarkan

perspektif baru tentang pentingnya komunikasi berbasis budaya dan profesionalisme dalam meningkatkan kualitas asuhan keperawatan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner melalui Google Formulir. Dari hasil awal, ditemukan bahwa masih terdapat 30,8% tenaga kesehatan yang menggunakan bahasa daerah dalam berkomunikasi, padahal penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar sangat dianjurkan untuk memudahkan pemahaman pasien. Selain itu, 15,4% responden menyatakan belum merasa nyaman dengan pelayanan di rumah sakit, yang sebagian besar disebabkan oleh sikap perawat yang kurang ramah dan komunikasi yang kurang profesional (Siregar & Yahya, 2017).

Tujuan penulisan ini adalah untuk meningkatkan pemahaman masyarakat, mahasiswa kesehatan, tenaga medis, dan pembaca mengenai pentingnya pemilihan bahasa yang sopan, jelas, dan mudah dipahami dalam komunikasi kesehatan. Dengan pemahaman yang lebih baik, diharapkan tenaga kesehatan mampu menciptakan interaksi yang nyaman dan mendukung proses penyembuhan pasien secara holistik, baik secara fisik maupun mental.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif survei, yang bertujuan untuk menggambarkan hubungan antara penggunaan bahasa dalam komunikasi perawat dengan tingkat kenyamanan pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap dan keluarga pasien yang pernah menerima pelayanan keperawatan di beberapa rumah sakit di Indonesia. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling* dengan kriteria responden berusia minimal 17 tahun, mampu berkomunikasi dengan baik, dan bersedia mengisi kuesioner secara sukarela. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner daring (*online survey*) menggunakan *Google Formulir* yang disebarakan melalui berbagai platform media sosial dan grup komunikasi kesehatan. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner terstruktur yang mencakup pertanyaan tentang penggunaan bahasa oleh perawat, sikap perawat, serta tingkat kenyamanan pasien selama menerima pelayanan di rumah sakit.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara statistik deskriptif dengan menghitung frekuensi dan persentase untuk menggambarkan distribusi jawaban responden terhadap setiap indikator yang diteliti. Analisis data dilakukan dengan

bantuan perangkat lunak statistik untuk memastikan keakuratan hasil. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk grafik dan tabel guna memudahkan interpretasi dan pemahaman terhadap temuan yang diperoleh. Melalui metode ini, penelitian berusaha memberikan gambaran objektif mengenai praktik komunikasi perawat di lapangan serta dampaknya terhadap kenyamanan psikologis pasien, sehingga dapat menjadi dasar evaluasi bagi peningkatan kualitas pelayanan keperawatan di masa mendatang (Siregar & Yahya, 2017; Lestari, 2021).

3. Pembahasan

Pengaruh Pemilihan Bahasa

Bahasa merupakan suatu media dalam berkomunikasi, pemilihan bahasa sangat berpengaruh dalam berlangsungnya komunikasi, untuk mempermudah atau memperjelas apa yang kita maksudkan harus dengan pemilihan kata dalam bahasa yang baik dan benar, serta mudah dimengerti. Namun masih banyak tenaga medis yang kurang menerapkan hal tersebut, entah sikap mereka karena pengaruh dari faktor luar (masalah keluarga, tekanan ekonomi, dan lain-lain), atau faktor dari dalam sendiri (tenaga medis yang kurang di Indonesia, pasien yang kurang berkerjasama, dan lain-lain).

Komunikasi dengan orang lain amat dibutuhkan dalam meningkatkan pencegahan terhadap stres seseorang seperti komunikasi dengan orang tua atau penasihat spiritual, teman dekat, maupun dengan tenaga profesional seperti dokter, perawat, dan ahli jiwa (psikolog) (Pancakarsa, 1986). Komunikasi kesehatan adalah komunikasi yang dilakukan di ranah kesehatan untuk mendorong tercapainya keadaan atau status yang sehat secara utuh baik fisik, mental, maupun sosial. Komunikasi kesehatan bersifat lebih khusus daripada ilmu komunikasi manusia karena fokus kajiannya yang hanya berkisar pada komunikasi yang berhubungan dengan kesehatan (Junaed et al., 2018).

Komunikasi kesehatan adalah upaya sistematis untuk mempengaruhi secara positif perilaku kesehatan masyarakat dengan menggunakan berbagai prinsip dan metode komunikasi, baik menggunakan komunikasi interpersonal maupun komunikasi massa (Harahap et al., 2019). Komunikasi efektif yang dilakukan perawat yaitu dengan teknik komunikasi terapeutik yang mengutamakan kesejahteraan fisik, mental, dan emosional pasien. Komunikasi ini adalah strategi untuk mendorong pasien mengutarakan perasaan, ide, dan menyampaikan penerimaan serta rasa hormat. Menurut para ahli, "terapi" dan "komunikasi" mengandung arti yang berbeda. Dilihat

dari terminologi medis, "terapi" menunjuk pada ilmu dan seni penyembuhan yang berkaitan dengan pengetahuan atau tindakan yang mensejahterahkan. Komunikasi terapeutik ini sangat efektif digunakan ketika pasien mengarahkan percakapan dan memutuskan apa yang harus dibicarakan (Susanto et al., 2022).

Lewat komunikasi ini, tenaga kesehatan akan lebih mudah dalam membantu pasien mencapai kesembuhan dengan terwujudnya interaksi yang baik antara pasien dengan tenaga kesehatan, khususnya perawat, berdasarkan keterpercayaan. Di dunia kesehatan, komunikasi terapeutik akan berlaku pada setiap bidang perawatan kesehatan, begitupun dalam merawat pasien yang mengalami gangguan kejiwaan. Menggunakan komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang tepat untuk pengobatan dan penting karena kesehatan jiwa masih menjadi masalah serius di Indonesia. Menurut Heri Purwanto, "Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar dan sengaja, yang kegiatannya ditujukan untuk penyembuhan pasien dan komunikasi profesional yang mengarah pada tujuan penyembuhan pasien" (Krisvenda, 2021, hal. 3). Melalui komunikasi ini, pasien yang mengalami stres akan lebih terbuka dalam menyampaikan permasalahan yang dialami.

Konteks budaya komunikasi yang berbeda menimbulkan tantangan bagi komunikasi kesehatan. Para profesional di bidang kesehatan harus memahami konteks budaya komunikasi yang terjadi di lingkungannya agar tindakan komunikasi yang dilakukannya mencapai tujuan yang diinginkan (Junaed et al., 2018). Khususnya tenaga medis perawat, mereka yang lebih sering berkomunikasi langsung dengan pasien, sikap dan pelayanannya berdampak besar terhadap kesejahteraan serta kenyamanan pasien. Dimana rata-rata pasien yang fisiknya sakit kebanyakan dari batin atau psikisnya juga bermasalah, tujuan kita sebagai tenaga medis adalah untuk kesembuhan pasien, jadi sikap dan cara kita berkomunikasi juga harus memberikan kenyamanan pada pasien, agar proses kesembuhan berlangsung dengan baik.

Purwanto menyatakan bahwa setiap orang dapat merasa puas dalam menerima pelayanan kesehatan. Hal ini juga terjadi pada pasien yang menerima pelayanan di rumah sakit. Persepsi pasien tentang kualitas sebenarnya dari suatu produk atau layanan adalah melalui komunikasi korporat, terutama yang mempromosikan rumah sakit. *Quality of Service* memainkan peran penting dalam industri jasa. Pasien merasa puas bila menerima pelayanan yang baik atau sesuai harapan. Hal ini untuk memastikan bahwa layanan perawatan yang diberikan selalu aman dan memenuhi kebutuhan serta

harapan klien. Melalui komunikasi terapeutik, perawat diharapkan mampu mengenali, mempersepsi, menanggapi, dan menghargai keunikan klien (Siregar & Yahya, 2017).

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit menurut Lestari (2021) meliputi:

- Mutu pelayanan rumah sakit;
- Komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien maupun keluarga pasien;
- Penjadwalan dinas perawat (memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki, contoh: disetiap jadwal dinas pasti ada perawat senior yang bertugas atau berkolaborasi dengan perawat senior);
- Lingkungan (baik dalam kebersihan maupun lingkungan sosial).

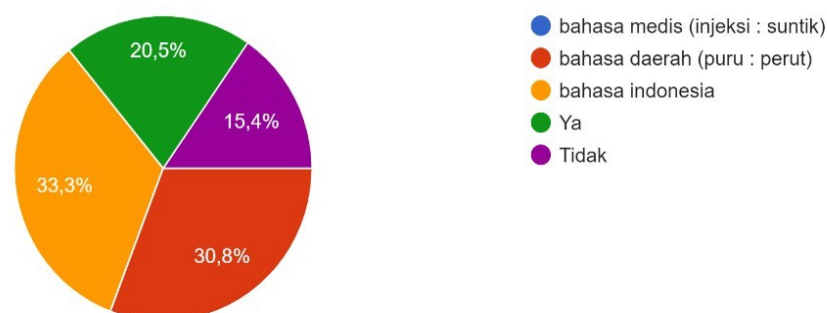
Penggunaan Bahasa dan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif survei untuk menggambarkan fenomena penggunaan bahasa oleh tenaga kesehatan serta tingkat kenyamanan pasien selama menerima pelayanan di rumah sakit. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner daring (*Google Formulir*) yang diisi oleh responden yang pernah menjalani perawatan di fasilitas kesehatan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara statistik deskriptif dan disajikan dalam bentuk grafik serta tabel untuk memudahkan interpretasi.

Gambar 1. *Grafik Penilaian Pelayanan Rumah Sakit*

bahasa yang digunakan saat berkomunikasi, dan apakah kalian sudah merasa nyaman dengan pelayanan Rumah sakit?

39 jawaban



Berdasarkan Gambar 1 diketahui bahwa masih terdapat 30,8% tenaga kesehatan di rumah sakit yang menggunakan bahasa daerah sebagai alat komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Padahal, dalam konteks pelayanan kesehatan, penggunaan bahasa Indonesia yang baik dan benar sangat dianjurkan untuk meminimalkan kesalahpahaman serta memperlancar proses komunikasi antara perawat

dan pasien. Selain itu, data juga menunjukkan bahwa sebanyak 15,4% responden menyatakan belum atau tidak merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan di rumah sakit. Ketidaknyamanan ini sebagian besar dikaitkan dengan kendala komunikasi serta sikap tenaga kesehatan yang dinilai kurang profesional.

Untuk memperjelas temuan tersebut, Tabel 1 menyajikan secara rinci penilaian responden terhadap sikap perawat serta komentar atau saran yang diberikan terkait pelayanan keperawatan yang pernah mereka terima.

Tabel 1 Penilaian Sikap dan Saran bagi Perawat

SIKAP PERAWAT	KOMENTAR/SARAN
Lebih banyak perawat yang baik tapi ada sebagian perawat yang kurang peduli dan galak	Komentar saya, sebagai perawat memang tugas kita tidak sesuai dengan gaji yang kita dapat pula, tapi bukan berarti itu menjadi sebuah alasan untuk tidak melayani pasien dengan tulus
Jujur terkadang dari 10 perawat hanya ada 4 perawat yang melayani pasiennya dengan tulus, dan sepenuh hati, selebihnya hanya sekedar melaksanakan tugas mereka tanpa ada rasa tulus	Perawat sebaiknya memberikan perhatian dan memanjakan pasien tanpa berharap apa pun (pengabdian), selain itu perawat juga harus memberikan perhatian yang nyaman sehingga pasien merasa untuk dilayani
Sikap perawat terlalu cuek dan terkadang lambat dalam membantu pasien	Tetap meningkatkan kualitas kesehatan di rs, profesional dan melakukan pelayanan dengan cekatan
Sikap perawat baik dan perhatian, tetapi kadang juga ada perawat yang memperlakukan pasien dengan seenaknya sendiri. Kurang cakap dalam tugasnya.	Kalau bisa pelayanan kesehatan harus ditingkatkan lagi, dengan perawat yang ramah dan sigap dan profesional dalam bekerja
Sikap perawatnya cuek kurang ramah dengan pasien	Lebih percepat proses pelayanan
Bahasanya kasar, galak	Seharusnya harus ramah sama pasien
Komunikasi yang kurang	Jangan lupa senyum & tetap ramah
Masih ada yang kurang profesional	Memperbanyak tenaga medis

Berdasarkan **Tabel 1**, terlihat bahwa sebagian besar keluhan responden berkaitan dengan sikap perawat yang dinilai kurang ramah, kasar dalam bertutur kata, lambat dalam memberikan pelayanan, serta kurang profesional dalam menjalankan tugas. Beberapa responden juga menyoroti penggunaan bahasa yang kasar dan sikap acuh tak acuh yang membuat pasien dan keluarga merasa tidak nyaman. Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang seharusnya menjadi dasar interaksi perawat-pasien belum sepenuhnya diterapkan dengan baik di lapangan.

Temuan ini sejalan dengan pernyataan Siregar dan Yahya (2017) bahwa munculnya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit salah satunya dipengaruhi oleh penggunaan bahasa dalam komunikasi terapeutik oleh perawat pada saat memberikan asuhan keperawatan. Ketidaknyamanan pasien akibat komunikasi yang buruk dan sikap yang kurang profesional dapat menjadi penghambat dalam proses penyembuhan, karena secara psikologis pasien merasa tidak dihargai dan tidak mendapat dukungan emosional yang memadai. Oleh karena itu, komunikasi dalam keperawatan merupakan komponen penting dari seluruh intervensi terapeutik, terutama pada keperawatan jiwa, karena komunikasi menjadi dasar dari setiap intervensi yang ada. Perawat jiwa harus terampil dalam menggunakan komunikasi agar pasien merasa nyaman dan tidak canggung ketika berinteraksi dengan perawat ataupun tenaga kesehatan lainnya (Susanto et al., 2022).

4. Kesimpulan

Bahasa merupakan suatu media dalam berkomunikasi, pemilihan bahasa sangat berpengaruh dalam berlangsungnya komunikasi, untuk mempermudah dan memperjelas apa yang kita maksudkan harus dengan pemilihan kata dalam bahasa yang baik dan benar, serta mudah dimengerti. Penggunaan bahasa dalam dunia medis terkait pelayanan kepada masyarakat memiliki pengaruh penting bagi kualitas Rumah Sakit tersebut dan juga kinerja dari para tenaga medisnya. Komunikasi dengan orang lain juga dibutuhkan dalam meningkatkan pencegahan terhadap stress. Komunikasi efektif yang dilakukan perawat yaitu dengan teknik komunikasi terapeutik karena komunikasi ini mendorong pasien untuk mengutarakan emosional, serta akan efektif lagi ketika pasien yang mengarahkan percakapan dan memutuskan apa yang harus dibicarakan artinya pasien bisa lebih terbuka mengenai permasalahan yang dialami. Khususnya tenaga medis perawat, yang lebih sering berkomunikasi langsung dengan pasien, sikap dan cara kita berkomunikasi juga harus memberikan kenyamanan pada pasien, agar proses kesembuhan berlangsung dengan baik. Pada penelitian kuantitatif yang kami buat dalam bentuk google formuler masih banyak orang yang kurang puas dengan pelayanan perawat dirumah sakit akibat komunikasi dan sikap yang kurang professional dan juga masih ada 30,8% yang di gunakan tim kesehatan Rumah sakit yang menggunakan bahasa daerah sebagai komunikasi, dimana seharusnya bahasa yang digunakan adalah Bahasa Indonesia yang baik dan benar, untuk lebih memudahkan komunikasi. Selain itu

penggunaan bahasa dalam komunikasi perawat dan pasien bisa meningkatkan kepuasan pasien pada pelayanan yang diberikan.

Referensi

- Afandi, R. (2020). *Pengantar komunikasi kesehatan*. Deepublish.
- Ardiyani, V. M., & Susanti, R. D. (2019). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kecemasan pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 7(2), 123–130.
- Damaiyanti, M., & Iskandar, R. (2020). *Komunikasi terapeutik dalam keperawatan*. Refika Aditama.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Riset kesehatan dasar (Riskesdas) 2018*. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan.
- Effendy, O. U. (2017). *Ilmu komunikasi teori dan praktek*. PT Remaja Rosdakarya.
- Harahap, R., Nasution, S. A., & Lubis, M. A. (2019). *Buku ajar komunikasi kesehatan*. PRENADAMEDIA GROUP.
- Junaed, F., Rachmawati, T. S., & Purnomo, H. (2018). *Komunikasi kesehatan*. PRENADAMEDIA GROUP.
- Krisvenda, P. (2021). Komunikasi terapeutik pada orang dengan gangguan jiwa (ODGJ). *Jurnalkommas.com*, 3(1), 3–7.
- Lestari, W. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. *Bimiki.e-journal.id*, 9(1), 52.
- Mulyana, D. (2018). *Ilmu komunikasi: Suatu pengantar*. PT Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- Pancakarsa, E. (1986). *Komunikasi*. Penerbit Erlangga.
- Rahma, D. (2012). Komunikasi kesehatan: Sebuah tujuan. *Jurnal Komunikasi Kesehatan*, 1(1), 88.
- Siregar, A., & Yahya, S. (2017). Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Martha Friska Medan. *Jurnal Ilmiah PANNMED*, 12(1), 1–2.
- Stuart, G. (2021). *Prinsip dan praktik keperawatan kesehatan jiwa Stuart*. Elsevier Singapore.
- Susanto, W., Rahayu, S., & Fitriani, N. (2022). *Komunikasi dalam keperawatan*. PT Global Eksekutif Teknologi.
- Wuryaningsih, E., Winarti, W., & Susanto, W. (2018). *Buku ajar keperawatan kesehatan jiwa 1*. UPT Percetakan Dan Penerbitan Universitas Jember.