

Pelatihan Komunikasi Terapeutik pada Kerabat Pasien untuk Mendukung Perawatan Pasien Gangguan Jiwa

Moch Iqbal Maulana Gantara P, Zikri Fachrul Nurhadi

Universitas Garut, Garut, Indonesia

*Corresponding Author: mochiqbal34@gmail.com

Info Artikel Diterima: 01/10/2024 Direvisi: 14/10/2024 Disetujui: 08/11/2024

Abstract. *The therapeutic communication training for the relatives of mentally ill patients at Puskesmas Sukamerang aims to enhance communication skills and emotional support in patient care. The background of this training is based on the observation that the relatives of patients often lack understanding of the importance of effective communication in aiding the healing process and stabilizing the patient's condition. The purpose of this study is to improve the therapeutic communication skills of the relatives of mentally ill patients and to raise awareness about the critical role of communication in supporting patient care. The training was conducted using a Participatory Action Research (PAR) approach, which consists of five main stages: to know, to understand, to plan, to act, and to change. The training lasted for seven days and included theoretical material presentations, hands-on practice through role-play and real-life situation simulations, as well as group discussions to share experiences and learnings. The results of the training showed a significant increase in understanding and therapeutic communication skills among the relatives of patients, which also facilitated the establishment of the DiSaPa (Diskusi Sahabat Pasien) discussion forum. This forum serves as a sustainable platform for the relatives of patients to share experiences, knowledge, and emotional support. In conclusion, the training successfully enhanced the awareness and capabilities of the relatives in supporting the care of mentally ill patients, with follow-up measures including monitoring and support through an online discussion forum to ensure the continued application of therapeutic communication skills in the long term.*

Keywords: *Community health center, Mental health, Nurses, Participatory action research, Therapeutic communication.*

Abstrak. Kerabat pasien sering kali kurang memahami pentingnya komunikasi terapeutik dalam membantu penyembuhan dan stabilisasi kondisi pasien gangguan jiwa. Pelatihan komunikasi terapeutik bagi kerabat pasien gangguan jiwa di Puskesmas Sukamerang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan dukungan emosional dalam perawatan pasien. Tujuan dari pelatihan ini adalah untuk meningkatkan keterampilan komunikasi terapeutik kerabat pasien gangguan jiwa serta membangun kesadaran yang lebih mendalam mengenai peran komunikasi dalam mendukung perawatan pasien. Metode pelaksanaan pelatihan menggunakan pendekatan *Participatory Action Research* (PAR) yang terdiri dari lima tahapan utama: *to know, to understand, to plan, to act, dan to change*. Pelatihan berlangsung selama 7 hari dan mencakup pemaparan materi teori, praktik langsung melalui *role-play* dan simulasi situasi nyata, serta diskusi kelompok untuk berbagi pengalaman dan pembelajaran. Hasil dari pelatihan menunjukkan peningkatan pemahaman dan keterampilan komunikasi terapeutik di antara kerabat pasien, yang juga memfasilitasi pembentukan forum diskusi DiSaPa (Diskusi Sahabat Pasien). Forum ini berfungsi sebagai platform berkelanjutan bagi kerabat pasien untuk berbagi pengalaman, pengetahuan, dan dukungan emosional. Kesimpulannya, pelatihan ini berhasil meningkatkan kesadaran dan kemampuan kerabat pasien dalam mendukung perawatan pasien gangguan jiwa, dengan tindak lanjut berupa pemantauan dan dukungan melalui forum diskusi online untuk memastikan penerapan berkelanjutan keterampilan komunikasi terapeutik dalam jangka panjang.

Kata Kunci: Puskesmas, Gangguan jiwa, Perawat, *Participatory action research*, Komunikasi terapeutik.

How to Cite: Gantara P, M. I. M., & Nurhadi, Z. F. (2024). Pelatihan Komunikasi Terapeutik pada Kerabat Pasien untuk Mendukung Perawatan Pasien Gangguan Jiwa. *Prima Abdika: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(4), 785-797. <https://doi.org/10.37478/abdika.v4i4.4848>



Copyright (c) 2024 Moch Iqbal Maulana Gantara P, Zikri Fachrul Nurhadi. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Pendahuluan

Kesehatan jiwa merupakan bagian integral dari kesehatan secara keseluruhan. Gangguan jiwa tidak hanya mempengaruhi individu yang mengalaminya tetapi juga keluarga dan masyarakat secara luas. Setiap keluarga yang memiliki anggota keluarganya mengidap gangguan jiwa seringkali bingung dalam merawat orang dengan gangguan jiwa (Easter Yanti et al., 2021; Kementerian Kesehatan RI, 2020). Puskesmas Sukamerang, sebagai salah satu pusat pelayanan kesehatan primer, memiliki peran penting dalam mendukung perawatan pasien dengan gangguan jiwa. Namun, seringkali perawatan ini menghadapi tantangan besar, terutama dalam hal komunikasi antara tenaga kesehatan, pasien, dan keluarga pasien.

Dalam konteks ini, Puskesmas Sukamerang menangani pasien gangguan jiwa dengan komposisi yang cukup beragam. Terdapat 20 pasien yang terdata di Desa Sukamerang, 45% di antaranya adalah laki-laki, sementara 55% lainnya adalah Perempuan (Gambar 1). Rata-rata usia pasien laki-laki adalah 46,78 tahun, sedangkan rata-rata usia pasien perempuan adalah 41 tahun. Data ini menunjukkan bahwa pasien gangguan jiwa yang ditangani tidak hanya beragam dari sisi jenis kelamin tetapi juga dari sisi usia, yang mencerminkan tantangan dalam memberikan perawatan yang tepat dan responsif terhadap kebutuhan setiap individu. Hal ini menuntut puskesmas untuk tidak hanya berfokus pada aspek medis, tetapi juga memperhatikan dimensi sosial dan psikologis dalam penanganan pasien gangguan jiwa, serta pentingnya dukungan keluarga dalam proses perawatan.



Gambar 1. Pasien ODGJ Desa Sukamerang

Komunikasi terapeutik adalah jenis komunikasi yang sangat mengedepankan keterampilan berbahasa karena bertujuan memberikan terapi kepada pasien, klien, atau lawan bicara. Dalam dunia kesehatan, khususnya bidang keperawatan, komunikasi terapeutik merupakan bagian dari komunikasi interpersonal yang membutuhkan kepercayaan, sikap suportif, dan sikap terbuka dari semua pihak yang terlibat (Fasya & Supratman, 2018). Komunikasi terapeutik adalah istilah dalam ilmu keperawatan yang bertujuan untuk membangun kerjasama antara perawat dan tenaga medis, dengan fokus utama pada penyembuhan pasien (Hidayat et al., 2019). Bagian pendahuluan berisi paparan masalah, tantangan, atau kebutuhan masyarakat (mitra) yang melatarbelakangi atau menginspirasi pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat, tujuan, dan hasil kajian pustaka. Seluruh bagian pendahuluan dipaparkan secara terintegrasi dalam bentuk paragraf.

Dalam buku panduan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mengenai Pedoman Penyelenggaraan Kesehatan Jiwa di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama, disana disebutkan bahwa Kemenkes RI membutuhkan keterlibatan masyarakat untuk kesadaran terlibat aktif dalam menangani masalah kesehatan jiwa pasien di tingkat pertama yaitu Puskesmas. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menyebutkan bahwa pembangunan masyarakat sehat jiwa diupayakan melalui pemberdayaan masyarakat, pengembangan deteksi dini masalah kesehatan jiwa berbasis masyarakat yang disertai pendampingan dan diharapkan akan memampukan dan memandirikan masyarakat (Kementrian Kesehatan RI, 2020).



Gambar 2. E-Book *Pedoman Penyelenggaraan Kesehatan Jiwa di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama* Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kementerian Kesehatan RI, 2020)

Komunikasi terapeutik memandang gangguan kesehatan yang bersumber pada gangguan komunikasi, pada ketidakmampuan pasien untuk mengungkapkan dirinya (Marhaeni, 2009; Ananda & Irma, 2018). Hal ini menunjukkan bahwa gangguan kesehatan tidak selalu berhubungan langsung dengan masalah fisik atau biologis, tetapi bisa juga disebabkan oleh kesulitan dalam menyampaikan perasaan, kebutuhan, atau kondisi kesehatan mereka. Dalam hal ini, komunikasi terapeutik berusaha untuk mengatasi masalah tersebut dengan menciptakan lingkungan yang mendukung dan membantu pasien untuk lebih mudah mengungkapkan dirinya. Pendekatan ini penting dalam perawatan kesehatan karena memungkinkan profesional medis untuk lebih memahami kondisi pasien dan memberikan perawatan yang lebih tepat dan empatik.

Meningkatnya jumlah pasien gangguan jiwa di Puskesmas Sukamerang mengharuskan pelatihan ini dilaksanakan, agar terciptanya keterlibatan pasien dalam proses kesembuhan pasien di puskesmas tersebut. Pelatihan dengan slogan “komunikasi yang menyentuh, terapi yang merangkul” dirancang untuk membantu kerabat pasien dalam meningkatkan keterampilan komunikasi mereka. Konsep pelatihan ini mencakup strategi dan teknik untuk berkomunikasi secara lebih efektif, yang dapat melibatkan aspek mendengarkan secara aktif, memahami emosi pasien, dan menyampaikan dukungan dengan cara yang lebih empatik. Fokus utama dari pelatihan ini adalah untuk mengajarkan kerabat pasien bagaimana cara berkomunikasi dengan cara yang dapat memperkuat hubungan emosional dan mempermudah pasien dalam mengungkapkan dirinya. Dengan pendekatan ini, diharapkan komunikasi antara pasien dan kerabat dapat menjadi lebih harmonis dan mendukung proses perawatan kesehatan.

Pelatihan yang dilakukan penulis, didukung oleh pelatihan serupa yang berjudul "Pelatihan Komunikasi Terapeutik Efektif bagi Tenaga Kesehatan RS Bunda Medika Jakabaring Sumatera Selatan" dengan fokus pelatihan pada

tenaga kesehatan juga aktif dalam praktik komunikasi terapeutik. Menerapkan komunikasi terapeutik yang efektif membutuhkan keterampilan tinggi, pemahaman mendalam, dan kemampuan berempati yang baik. Untuk itu, diperlukan pelatihan khusus dalam pengembangan komunikasi terapeutik yang efektif. Program pelatihan ini ditujukan kepada tenaga kesehatan RS Bunda Medika Jakabaring karena mereka memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan. Hasil dari pelatihan ini meningkatkan pemahaman tenaga kesehatan tentang komunikasi terapeutik, membantu mereka mengaplikasikannya ke pasien, serta menjadikan mereka komunikator yang baik. Metode yang digunakan yaitu dengan melakukan pelatihan berupa pemaparan materi, diskusi, dan tanya jawab. Selanjutnya melalui kegiatan pelatihan ini, narasumber berusaha memberikan pemahaman praktis dengan cara menyampaikan formula komunikasi efektif dan keuntungan komunikasi terapeutik. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa tenaga kesehatan memiliki pemahaman komunikasi terapeutik yang efektif dan dapat mengaplikasikannya dalam praktik (Evanne & Srimudin, 2020).

Selain itu, pelatihan lain yang berjudul "Pelatihan Komunikasi Terapeutik Guna Meningkatkan Pengetahuan Perawat dalam Caring" dengan fokus pelatihan pada perawat juga aktif dalam penerapan komunikasi terapeutik. Meningkatkan pengetahuan perawat tentang komunikasi terapeutik membutuhkan pemahaman konsep, prinsip-prinsip komunikasi, dan keterampilan praktis. Untuk itu, diperlukan pelatihan komprehensif dalam pengembangan kemampuan komunikasi terapeutik perawat. Program pelatihan ini ditujukan kepada perawat RSUP Dr. M. Djamil Padang karena mereka berperan penting dalam memberikan asuhan keperawatan langsung kepada pasien. Hasil dari pelatihan ini menunjukkan peningkatan signifikan pengetahuan perawat tentang komunikasi terapeutik. Metode yang digunakan yaitu dengan melakukan pelatihan berupa ceramah, diskusi, dan demonstrasi. Selanjutnya melalui kegiatan pelatihan ini, tim pengabdian berusaha memberikan pengalaman praktis dengan cara melakukan diskusi dan evaluasi kelompok. Hasil pengabdian menunjukkan adanya perbedaan signifikan pengetahuan peserta sebelum dan sesudah pelatihan ($p=0,000$), dengan peningkatan skor rata-rata sebesar 2,550 (Sarfika et al., 2020).

Permasalahan utama dalam pelatihan ini, khususnya terkait dengan kesadaran kerabat pasien, adalah kurangnya pemahaman tentang pentingnya komunikasi dalam proses perawatan. Banyak kerabat pasien mungkin tidak menyadari betapa besar pengaruh komunikasi yang efektif terhadap kesejahteraan pasien. Mereka mungkin menganggap bahwa dukungan emosional cukup diberikan tanpa memahami bahwa komunikasi yang tepat dapat memperbaiki hubungan, mengurangi stres, dan meningkatkan efektivitas terapi. Selain itu, kerabat pasien seringkali mengalami kesulitan dalam menyadari bagaimana cara terbaik untuk berkomunikasi dengan pasien, terutama jika pasien mengalami kondisi kesehatan yang membuat komunikasi menjadi lebih menantang. Kesadaran yang rendah tentang teknik komunikasi yang baik dapat menghambat mereka dalam memberikan dukungan yang maksimal dan berkontribusi pada masalah yang lebih besar dalam proses perawatan pasien.

Pelatihan komunikasi terapeutik untuk kerabat pasien gangguan jiwa bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan komunikasi yang efektif antara kerabat dan pasien. Dengan memahami teknik komunikasi yang tepat, kerabat dapat lebih mendukung pasien dalam menghadapi

tantangan emosional dan psikologis. Hal ini diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang lebih suportif, sehingga pasien merasa lebih nyaman untuk berbagi perasaan dan pengalaman mereka. Manfaat dari pelatihan ini mencakup peningkatan kualitas interaksi antara kerabat dan pasien, yang dapat mempercepat proses pemulihan. Selain itu, kerabat yang terlatih akan lebih mampu mengidentifikasi tanda-tanda masalah yang mungkin dialami pasien dan memberikan dukungan yang lebih tepat. Dengan demikian, pelatihan ini tidak hanya memperkuat hubungan antara pasien dan kerabat, tetapi juga berkontribusi pada kesejahteraan mental pasien secara keseluruhan.

Pelatihan komunikasi terapeutik untuk kerabat pasien gangguan jiwa bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan komunikasi yang efektif antara kerabat dan pasien. Dengan memahami teknik komunikasi yang tepat, kerabat dapat lebih mendukung pasien dalam menghadapi tantangan emosional dan psikologis. Hal ini diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang lebih suportif, sehingga pasien merasa lebih nyaman untuk berbagi perasaan dan pengalaman mereka. Manfaat dari pelatihan ini mencakup peningkatan kualitas interaksi antara kerabat dan pasien, yang dapat mempercepat proses pemulihan. Selain itu, kerabat yang terlatih akan lebih mampu mengidentifikasi tanda-tanda masalah yang mungkin dialami pasien dan memberikan dukungan yang lebih tepat. Dengan demikian, pelatihan ini tidak hanya memperkuat hubungan antara pasien dan kerabat, tetapi juga berkontribusi pada kesejahteraan mental pasien secara keseluruhan.

Metode Pelaksanaan

Metode pelaksanaan pada pengabdian ini adalah pelaksanaan pelatihan komunikasi terapeutik yang dilaksanakan bersama mitra Puskesmas Sukamerang. Sasaran dari pengabdian ini adalah keluarga pasien gangguan jiwa yang mendapatkan perawatan di Puskesmas Sukamerang. Pelatihan ini dilaksanakan di Desa Sukamerang, Kabupaten Garut, jumlah peserta pelatihan terdiri dari 10 orang, yang merupakan kombinasi dari kerabat pasien gangguan jiwa yang dirawat di Puskesmas Sukamerang dan tenaga kesehatan yang bertugas di sana. Pelatihan ini berlangsung selama 7 hari, mulai dari tanggal 24 hingga 30 Juli 2024. Pada hari pertama, peserta akan diperkenalkan dengan konsep dasar komunikasi terapeutik dan tujuan pelatihan. Hari kedua berfokus pada teknik mendengarkan aktif dan respon empatik, sementara pada hari ketiga, peserta akan melakukan *role-play* simulasi dengan pasien gangguan jiwa. Hari keempat akan diisi dengan praktik teknik refleksi dan klarifikasi, dilanjutkan dengan diskusi kelompok dan studi kasus pada hari kelima. Evaluasi dan pembahasan hasil simulasi dilakukan pada hari keenam, dan pelatihan ditutup pada hari ketujuh dengan pembentukan forum DiSaPa (Diskusi Sahabat Pasien) melalui grup WhatsApp sebagai tindak lanjut untuk berbagi pengalaman dan dukungan.

Alat peraga yang digunakan selama pelatihan terdiri dari proyektor dan layar untuk menampilkan materi presentasi, flipchart dan spidol untuk diskusi kelompok, serta *role-play* kit yang digunakan untuk simulasi komunikasi terapeutik. Kartu evaluasi peserta juga disediakan untuk mengukur pemahaman peserta selama pelatihan. Biaya pelatihan komunikasi terapeutik telah disesuaikan untuk memenuhi anggaran sebesar Rp. 500.000. Pelatihan ini memanfaatkan fasilitas Sekolah terdekat di Sukamerang secara gratis sehingga tidak ada biaya untuk sewa tempat. Sedangkan anggaran

konsumsi untuk 10 peserta disiapkan sebesar Rp. 200.000 yang mencakup makanan ringan dan minuman selama pelatihan berlangsung. Peralatan pelatihan, seperti spidol, kertas *flipchart*, dan alat tulis lainnya, dialokasikan sebesar Rp 100.000, serta biaya *doorprize* sebesar Rp. 100.000. Sementara itu, biaya publikasi dan dokumentasi kegiatan yang dilakukan secara sederhana mencapai Rp 100.000, yang termasuk foto dokumentasi. Total biaya keseluruhan untuk pelatihan ini adalah Rp 500.000 yang merupakan biaya yang berasal dari pribadi.

Menurut buku Metodologi Pengabdian Masyarakat, terdapat lima tahapan yang tepat digunakan dalam pelatihan ini, diantaranya (Gambar 3): (1) Tahap *To Know*: Langkah-langkah yang dilakukan pada tahap ini melibatkan proses inkulturasi, yaitu berbaur dengan masyarakat untuk membangun kepercayaan. Oleh karena itu, tindakan yang diambil adalah mencari gambaran keadaan secara rinci, menyeluruh, dan mendalam. (2) Tahap *To Understand*: Tahap kedua bertujuan memahami masalah utama komunitas melalui diskusi kelompok terfokus (FGD). Ini disebut juga tahap dikodifikasi, yaitu mensistematisasi masalah-masalah sosial. (3) Tahap *To Plan*: Tahap perencanaan adalah tahap untuk merencanakan aksi pemecahan masalah. Tahap ini sangat dipengaruhi oleh proses sebelumnya dalam merumuskan masalah, karena solusi harus didasarkan pada rumusan masalah yang telah diidentifikasi. (4) Tahap *To Act*: Tahap ini adalah tahap pelaksanaan program yang telah direncanakan pada tahap sebelumnya. Program aksi harus menjadi solusi atas masalah sosial yang telah dianalisis sejak awal, sehingga antara masalah dan solusinya harus selaras. (5) Tahap *to Change*: Pada tahap ini, yang perlu dilakukan adalah refleksi terhadap hasil proses riset dan pemberdayaan. Refleksi ini harus melibatkan tidak hanya pada pemateri, tetapi juga masyarakat yang lebih banyak dan luas, agar tercipta pembelajaran yang bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat (Afandi et al., 2022).



Gambar 3. Siklus Langkah Kerja PKM dengan Pendekatan PAR

Hasil dan Pembahasan

Pelatihan komunikasi terapeutik di Puskesmas Sukamerang ini telah memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan kualitas perawatan bagi pasien gangguan jiwa. Melalui pemahaman yang lebih baik tentang teknik komunikasi yang tepat, baik tenaga medis maupun keluarga pasien kini lebih mampu mendukung proses penyembuhan. Interaksi yang sebelumnya mungkin canggung atau kurang efektif, kini menjadi lebih empatik dan konstruktif, membantu menciptakan lingkungan perawatan yang lebih positif bagi pasien. Tidak hanya itu, pelatihan ini juga mendorong peningkatan

kolaborasi antara tenaga medis dan keluarga pasien, yang menjadi kunci utama dalam perawatan gangguan jiwa. Keluarga kini lebih memahami bagaimana cara berkomunikasi dengan pasien tanpa menambah tekanan emosional, sementara tenaga medis mampu memberikan arahan dan dukungan yang lebih terstruktur. Dampak ini diharapkan dapat mempercepat proses pemulihan pasien, serta menciptakan suasana perawatan yang lebih mendukung di Puskesmas Sukamerang. Pelatihan yang dilaksanakan di Kersamanah selama 7 hari untuk mencapai lima tahapan pengabdian, diantaranya:

Tahap to know dan to understand

Di Puskesmas Sukamerang, ditemukan bahwa banyak kerabat pasien gangguan jiwa tidak memiliki pengetahuan memadai tentang gangguan tersebut serta cara berkomunikasi yang efektif dengan pasien. Hal ini menyebabkan kerabat sering merasa cemas dan tidak yakin dalam mendukung pasien, yang kadang memperburuk kondisi pasien. Selain itu, kerabat juga merasa kurang mendapatkan dukungan emosional dan psikoedukasi dari tenaga kesehatan, serta mengalami tekanan emosional yang tinggi. Komunikasi tidak hanya melibatkan perawat dan pasien saja, tetapi juga melibatkan keluarga pasien serta dokter yang merawatnya (Nara, 2020).

Kendala lain yang diidentifikasi adalah keterbatasan sumber daya di Puskesmas Sukamerang, yang mempengaruhi kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan perhatian penuh dan pelatihan khusus terkait komunikasi terapeutik. Keterbatasan sumber daya di fasilitas kesehatan primer termasuk kurangnya tenaga kesehatan yang terlatih dalam bidang kesehatan jiwa dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan (Devkota et al., 2021). Hambatan yang sering dialami oleh perawat disebabkan oleh perbedaan bahasa, kurangnya juru bahasa atau penerjemah yang memadai, minimnya pendidikan dan pelatihan komunikasi bagi perawat, serta kelelahan dan beban kerja perawat yang tinggi (Lestari et al., 2023). Kebutuhan untuk pelatihan komunikasi terapeutik bagi kerabat pasien dan tenaga kesehatan sangat jelas, untuk melibatkan kerabat pasien dalam membangun komunikasi terapeutik dan meningkatkan dukungan emosional. Meskipun tidak secara langsung dalam kuantitas yang besar, tetapi masyarakat sekitar juga menunjukkan minat tinggi untuk terlibat, membuka peluang untuk membangun jaringan yang dapat mengurangi stigma dan meningkatkan kualitas perawatan pasien gangguan jiwa. Pada tahap ini, dilangsungkan juga proses teknis seperti meminta izin kepada pihak puskesmas untuk mengajak kerabat pasien dalam pelatihan ini.

Tahap To Plan

Rencana pelatihan ini berupa sharing session dalam forum seminar bersama kerabat pasien sebagai rencana pelatihan komunikasi terapeutik. Sesi ini dimulai dengan menjelaskan tujuan pelatihan dan pentingnya komunikasi terapeutik dalam perawatan pasien. Komunikasi yang efektif terjadi ketika terdapat sikap saling mendukung antara pihak-pihak yang terlibat. Ini berarti setiap individu yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terciptanya komunikasi yang terbuka. Dukungan ini berupa pemberian motivasi atau semangat kepada orang lain dalam konteks hubungan komunikasi (Achmad et al., 2019). Komunikasi terapeutik sangat penting karena dapat meningkatkan kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien serta mendukung proses penyembuhan pasien secara keseluruhan (Devi et al., 2022).

Dalam tahap To Plan pelatihan komunikasi terapeutik, pentingnya empati dapat ditekankan sebagai elemen utama dalam membangun hubungan yang positif antara pasien dan kerabat. Empati memungkinkan kerabat memahami kondisi emosional pasien lebih mendalam, sehingga mereka dapat memberikan dukungan yang tepat. Seperti yang dijelaskan dalam teori psikoterapi, empati berperan penting dalam membantu pasien merasa aman dan dimengerti. Materi pelatihan dapat mencakup teknik-teknik praktis seperti mendengarkan aktif, penggunaan bahasa tubuh yang mendukung, serta respons verbal yang menenangkan. Dengan mengintegrasikan empati dalam interaksi sehari-hari, diharapkan peserta dapat menciptakan lingkungan yang kondusif untuk proses penyembuhan pasien (Kaluzeviciute, 2020).

Tahap To Act

Forum seminar yang diadakan bersama kerabat pasien ini memaparkan beberapa agenda kegiatan, diantaranya adalah kegiatan pemaparan materi dan praktik. Pemaparan materi disampaikan meliputi, pengertian komunikasi terapeutik, teknik komunikasi terapeutik, aspek komunikasi terapeutik, strategi dalam menghadapi masa sulit saat implementasi komunikasi terapeutik.



Gambar 4. Pemaparan Materi sebagai tahap to act Pelatihan Komunikasi Terapeutik

Pemaparan materi mengenai komunikasi terapeutik dimulai dengan pengertian dasar tentang apa itu komunikasi terapeutik (Gambar 4). Komunikasi terapeutik merupakan bentuk interaksi yang berfokus pada perbaikan kesejahteraan psikologis pasien (Ridwan et al., 2022). Dalam sesi ini, dijelaskan bagaimana komunikasi yang efektif dan empatik dapat membangun hubungan yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien, serta membantu dalam proses penyembuhan. Materi ini juga mencakup penjelasan tentang peran komunikasi terapeutik dalam menciptakan lingkungan yang mendukung bagi pasien, serta pentingnya mendengarkan dengan empati dan responsif terhadap kebutuhan pasien. Perawat berperan sebagai pemberi asuhan keperawatan dengan menerapkan berbagai pendekatan atau strategi kepada pasien, seperti membangun hubungan saling percaya serta menciptakan rasa aman dan nyaman selama proses perawatan (Tamonob et al., 2023).

Selanjutnya, pemaparan berlanjut ke teknik-teknik komunikasi terapeutik yang efektif, seperti teknik refleksi, validasi, dan klarifikasi. Untuk mencapai tujuan komunikasi yang diharapkan, seorang perawat harus menguasai teknik-teknik berkomunikasi yang terapeutik dan menggunakan mereka secara efektif saat berinteraksi dengan pasien (Hana, 2022). Selain itu, dibahas pula aspek-aspek penting dalam komunikasi terapeutik,

termasuk penggunaan bahasa tubuh yang tepat, menjaga kontak mata, dan memberikan dukungan emosional. Sebagai pemberi asuhan, perawat bertugas menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pasien dengan menunjukkan sikap mau mendengarkan (listening) apa yang disampaikan oleh pasien (Tamonob et al., 2023). Perawat perlu mengevaluasi kekuatan dan kelemahan diri. Melalui analisis diri, perawat dapat memaksimalkan potensi mereka sehingga lebih efektif secara terapeutik saat berinteraksi dan berkomunikasi dengan pasien (Sari & Wijaya, 2022). Untuk menghadapi masa sulit saat implementasi komunikasi terapeutik, materi ini menyajikan berbagai strategi, seperti teknik relaksasi bagi tenaga kesehatan dan cara mengelola stres. Dengan demikian, tenaga kesehatan dapat tetap menjaga kualitas komunikasi dan memberikan dukungan yang maksimal kepada pasien meskipun dalam situasi yang menantang.



Gambar 4. Kegiatan Role Play

Pada tahap praktik materi melibatkan kegiatan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi terapeutik dengan pasien gangguan jiwa. Pertama, peserta dibagi menjadi beberapa kelompok kecil kegiatan berupa role play, kegiatan role play (Gambar 4) dapat mendukung peningkatan kemampuan komunikasi terapeutik pada pelatihan ini, selaras dengan temuan penelitian yang berjudul “Peningkatan Keterampilan Komunikasi Terapeutik Dengan Metode Role Playing Pada Siswa Asisten Keperawatan SMK Muhammadiyah Kersamanah” bahwa terdapat peningkatan poin kompetensi komunikasi terapeutik siswa pada setiap aspeknya berkisar antara 22% hingga 50%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa metode role playing mampu meningkatkan kemampuan komunikasi terapeutik siswa kelas XII Asisten Keperawatan di SMK Muhammadiyah Kersamanah pada tahun pelajaran 2021/2022 dimana setiap kelompok diberikan skenario berbeda terkait komunikasi dengan pasien gangguan jiwa, di mana anggota kelompok berperan sebagai tenaga kesehatan dan pasien untuk menerapkan teknik komunikasi terapeutik (Fitriani & Santosa, 2022). Menerapkan berbagai sikap saat berhadapan dengan pasien, seperti berhadapan langsung, menjaga kontak mata, menunjukkan sikap tubuh yang rileks, mempertahankan sikap terbuka, dan mengatur posisi duduk selama sesi terapi (Azzubair & Anshori, 2021).

Kedua, dilakukan simulasi situasi nyata (Gambar 5) yang melibatkan konflik dengan pasien yang sulit dikendalikan, dengan fokus pada teknik de-eskalasi dan penanganan emosi negatif pasien. Melakukan dialog positif berfungsi untuk meningkatkan semangat dan motivasi pasien. Perawat menggunakan dialog positif sebagai cara untuk membantu pasien mengatasi masalah kesehatannya (Azzubair & Anshori, 2021). Setelah simulasi,

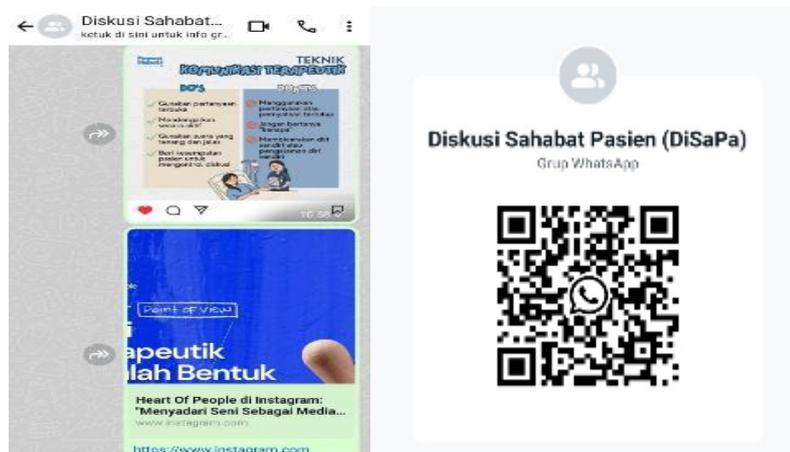
pengamat memberikan feedback dan diskusi untuk perbaikan teknik. Ketiga, diadakan diskusi dan evaluasi kelompok mengenai pengalaman selama role play dan simulasi, serta evaluasi terhadap penerapan teknik komunikasi terapeutik.



Gambar 5. Simulasi nyata

Tahap To Change

Forum diskusi DiSaPa (Diskusi Sahabat Pasien) dibentuk sebagai bagian dari Tahap To Change untuk mendukung kerabat pasien dalam berbagi pengalaman, konten, dan teknik komunikasi terapeutik. Forum ini diselenggarakan melalui grup WhatsApp yang terbuka lebar untuk siapapun yang ingin bergabung, baik yang mengikuti pengabdian secara langsung maupun tidak. DiSaPa bertujuan untuk menciptakan ruang diskusi yang aman dan mendukung, di mana kerabat pasien dapat saling memberi dukungan, bertukar informasi, dan belajar dari pengalaman satu sama lain dalam merawat pasien dengan gangguan jiwa. Forum ini juga menyediakan konten edukatif dan tips praktis untuk membantu anggota dalam menerapkan teknik komunikasi terapeutik, sehingga dapat meningkatkan kualitas perawatan dan kesejahteraan pasien (Gambar 6). Pemilihan grup diskusi di media sosial whatsapp dinilai efektif karena mudah diakses dan mudah digunakan, hal ini selaras dengan temuan penelitian sebelumnya bahwa adanya Grup WhatsApp menjadikan para penggunanya dapat menyampaikan pengumuman tertentu, berbagi ide dan sumber pembelajaran, serta mendukung terjadinya diskusi secara online (Tutiasri et al., 2021).



Gambar 6. Forum diskusi DiSaPa (Diskusi Sahabat Pasien)

Berdasarkan hasil kegiatan pelatihan komunikasi terapeutik yang dilakukan di Puskesmas Sukamerang, pelatihan yang berlangsung selama 7 hari telah berhasil meningkatkan pemahaman dan keterampilan kerabat pasien dalam berkomunikasi dengan pasien gangguan jiwa. Dalam pelatihan ini, kerabat pasien menunjukkan kemajuan dalam penerapan teknik komunikasi terapeutik, yang sejalan dengan tujuan pelatihan untuk memperbaiki dukungan emosional dan keterlibatan mereka dalam perawatan pasien. Keberhasilan komunikasi terapeutik sangat dipengaruhi oleh pelaksanaan yang efektif dari tahap awal hingga tahap akhir proses komunikasi. Setiap tahapan, mulai dari pembukaan interaksi, penyampaian pesan, hingga penutupan komunikasi, memiliki peran penting dalam menentukan efektivitas dan dampak keseluruhan dari interaksi terapeutik tersebut. Pendekatan yang tepat sejak awal membantu membangun kepercayaan dan rasa nyaman, sedangkan penutupan yang baik memastikan bahwa pasien merasa didengar, dipahami, dan didukung sepanjang proses perawatan (Mahmudah et al., 2022).

Pembahasan penulis diperkuat oleh beberapa program pelatihan serupa. Pertama, program pelatihan komunikasi terapeutik di RS Bunda Medika Jakabaring menunjukkan bahwa pelatihan yang fokus pada tenaga kesehatan berhasil meningkatkan pemahaman mereka tentang komunikasi terapeutik (Evanne & Srimudin, 2020). Hal ini sejalan dengan temuan di Puskesmas Sukamerang, di mana pelatihan berhasil meningkatkan pengetahuan dan keterampilan kerabat pasien mengenai teknik komunikasi terapeutik yang efektif, memperbaiki kualitas interaksi mereka dengan pasien gangguan jiwa. Selanjutnya, program pelatihan komunikasi terapeutik di RSUP Dr. M. Djamil Padang menunjukkan bahwa pelatihan yang dilakukan dengan metode ceramah, diskusi, dan demonstrasi dapat meningkatkan pengetahuan perawat secara signifikan (Sarfika et al., 2020). Dalam konteks Puskesmas Sukamerang, rencana pelatihan yang mencakup sesi sharing, pemaparan materi, dan diskusi juga terbukti efektif dalam meningkatkan kesadaran kerabat pasien tentang peran penting komunikasi terapeutik dalam perawatan, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil pelatihan yang positif.

Simpulan dan Tindak Lanjut

Kegiatan pelatihan komunikasi terapeutik untuk mendukung perawatan pasien gangguan jiwa di Puskesmas Sukamerang terlaksana sesuai dengan rencana yang diharapkan. pelatihan komunikasi terapeutik di Puskesmas Sukamerang mencakup lima tahapan yang efektif dalam meningkatkan keterampilan kerabat pasien. Tahapan tersebut dimulai dari pemahaman dasar komunikasi terapeutik, perencanaan pelatihan, pelaksanaan sesi pembelajaran, praktik keterampilan melalui role play, hingga pembentukan forum diskusi untuk dukungan berkelanjutan. Dalam kronologisnya, pelatihan berlangsung selama 7 hari, di mana setiap tahap berkontribusi pada perbaikan interaksi antara kerabat dan pasien. Hal ini terlihat dari pemahaman dan antusias keluarga pasien bahwa komunikasi dengan pasien bukan hanya tanggung jawab staf kesehatan. Kegiatan pelatihan juga berdampak baik terhadap antusiasme peserta. Untuk memastikan keberlanjutan pelatihan ini, memastikan aksesibilitas dan kontinuitas informasi dengan adanya grup whatsapp untuk suatu forum diskusi yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Tindak lanjutnya harus meliputi evaluasi berkala terhadap keterampilan komunikasi yang diterapkan serta penguatan forum diskusi untuk terus memberikan

dukungan dan berbagi pengalaman, sehingga dapat meningkatkan kualitas perawatan pasien gangguan jiwa secara berkelanjutan. Pelatihan ini menghasilkan dampak positif yang signifikan, terutama dalam meningkatkan keterampilan komunikasi terapeutik di kalangan kerabat pasien.

Daftar Pustaka

- Achmad, H. K., Wahidin, & Halim. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Wotu Kabupaten Luwu Timur The Relationship Between Nurses Therapeutic Communication With Inpatient Satisfaction At The Wotu Health Center In East Luwu Regency. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2).
- Afandi, A., Laily, N., Wahyudi, N., & Umam, M. H. (2022). *Metodologi Pengabdian Masyarakat* (1st Ed.). Direktorat Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama Ri. <http://diktis.kemenag.go.id>
- Ananda, G. D., & Irma, A. (2018). Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Pasien Di Rumah Sakit Jiwa Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fisip Unsyiah*, 3(2), 125–133.
- Azzubair, M. I., & Anshori, M. S. (2021). Komunikasi Terapeutik Antar Terapis Dan Pasien Komunitas Totok Pungung Indonesia Daerah Sumbawa. *Jurnal Common*, 5(2), 178–191. <https://doi.org/10.34010/common>
- Devi, G., Mahmudah, R., Sofia, L., & Dwivayani, K. D. (2022). Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Ibu Hamil Di Klinik Dr. Nurul Karti Handayani, Spog (K) Samarinda). *Dunia Komunikasi Prodi Lmu Komunikasi*, 2022(4), 40–54.
- Devkota, G., Basnet, P., Thapa, B., & Subedi, M. (2021). Factors Affecting Utilization Of Mental Health Services From Primary Health Care (Phc) Facilities Of Western Hilly District Of Nepal. *Plos One*, 16(4 April). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0250694>
- Easter Yanti, D., Sari, N., Promosi Kesehatan, P., Pasca Sarjana, P., Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati, F., Kesehatan Masyarakat, F., & Malahayati, U. (2021). Kesulitan Keluarga Dalam Merawat Orang Dengan Gangguan Jiwa Di Wilayah Puskesmas Kesumadadi Kecamatan Bekri Kabupaten Lampung Tengah Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(4), 555–565. <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Evanne, L., & Srimudin, A. (2020). Pelatihan Komunikasi Terapeutik Efektif Bagi Tenaga Kesehatan Rs Bunda Medika Jakabaring Sumatera Selatan. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Pada Masyarakat*, 2(1), 114–117.
- Fasya, H., & Supratman, L. P. (2018). Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Pasien Gangguan Jiwa Therapeutic Communication Of Nurses To Mental Disorder Patient. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 21(1), 15–28. <https://doi.org/10.20422/jpk.v21i1.491>
- Fitriani, L., & Santosa, B. (2022). Peningkatan Keterampilan Komunikasi Terapeutik Dengan Metode Role Playing Pada Siswa Asisten Keperawatan Smk Muhammadiyah Lumajang. *Peteka (Jurnal Penelitian Tindakan Kelas Dan Pengembangan Pembelajaran)*, 5(1), 100–107. <https://doi.org/10.31604/ptk.v5i1.100-107>
- Hana, N. F. (2022). *Pengaruh Komunikasi Terapeutik Terhadap Kecemasan Pasien Pre Operasi Dengan Tindakan Anestesi Di Rsu Mulia Hati Wonogiri*. Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.

- Hidayat, F., Maulana, A., & Darmawan, D. (2019). Komunikasi Terapeutik Dalam Bimbingan Dan Konseling Islam. *Hisbah: Jurnal Bimbingan Konseling Dan Dakwah Islam*, 16(2), 139–151.
- Kaluzeviciute, G. (2020). The Role Of Empathy In Psychoanalytic Psychotherapy: A Historical Exploration. In *Cogent Psychology* (Vol. 7, Issue 1). Cogent Oa. <https://doi.org/10.1080/23311908.2020.1748792>
- Kementrian Kesehatan Ri. (2020). *Pedoman Penyelenggaraan Kesehatan Jiwa Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama*.
- Lestari, F. V. A., Rachmawaty, R., & Hariati, S. (2023). Komunikasi Terapeutik Perawat Melalui Pendekatan Budaya. *Journal Of Telenursing (Joting)*, 5(2), 2843–2854. <https://doi.org/10.31539/joting.v5i2.6834>
- Mahmudah, G. D. R., Sofia, L., & Dwivayani, K. D. (2022). Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Ibu Hamil Di Klinik Dr. Nurul Karti Handayani, Spog (K) Samarinda). *Dunia Komunikasi Prodi Lmu Komunika*, 2022(4), 40–54.
- Nara, M. Y. (2020). Komunikasi Terapeutik Dalam Asuhan Keperawatan Di Ruangan Rawat Inap Kelas Iii Rsud Prof. Dr. W.Z. Johannes Kupang. *Jurnal Communio: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(1), 1489–1506.
- Ridwan, A., Prasetyo Nugroho, B., Azizah, N., & Budiyo, A. (2022). Komunikasi Terapeutik Dalam Pendekatan Mindfulness Based Stress Reduction (Mbsr) Di Rumah Sakit. *Proceeding Of International Conference On Islamic Guidance And Counseling*, 2, 341–359. <http://conference.uin-suka.ac.id/index.php/icigc>
- Sarfika, R., Ariany Maisa, E., Yuliharni, S., Eka Putri, D., Erwina, I., Permata Wenny, B., Fatmadona, R., & Dwi Novrianda. (2020). Pelatihan Komunikasi Terapeutik Guna Meningkatkan Pengetahuan Perawat Dalam Caring. *Jurnal Hilirisasi Ipteks*, 3(1), 79–87. <http://hilirisasi.lppm.unand.ac.id>
- Sari, Y. N., & Wijaya, L. (2022). Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Pasien Di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 14(2), 130–139. <https://jurnal.stikes-aisyiyah-palembang.ac.id/index.php/kep/article/view/>
- Tamonob, A. N. G., Mandaru, S. S. E., & Letuna, M. A. N. (2023). Komunikasi Terapeutik Dalam Penanganan Pasien Dengan Gangguan Kejiwaan (Studi Kasus Pada Rsj Naimata). *Jurnal Mahasiswa Komunikasi*, 3(1), 36–51.
- Tutiasri, R. P., Santoso, W., & Rahmawati, A. (2021). Pemanfaatan Whatsapp Grup Sebagai Media Komunikasi Di Daerah Pedesaan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 11(1), 79–92. <https://doi.org/http://jurnalfdk.uinsby.ac.id/index.php/jik>

Ucapan Terima Kasih

Terimakasih saya ucapkan kepada seluruh peserta Pelatihan Komunikasi Terapeutik untuk Mendukung Perawatan Pasien Gangguan Jiwa di Puskesmas Sukamerang yang telah bersedia mengikuti pendampingan sesuai rencana. Saya juga memberi apresiasi setinggi-tingginya karena berani mencoba hal baru yang belum dicoba sebelumnya. Semoga pelatihan ini dapat memberikan manfaat dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Sukamerang.