

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

Hasil penelitian di lapangan tentang “Strategi Perawat Dalam Menumbuhkan Regulasi Emosi Pada Pasien Yang Mengalami Kecemasan di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare”. Data dideskripsikan berdasarkan data-data yang terkumpul selama peneliti melaksanakan penelitian di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare melalui metode penelitian kepustakaan, wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis dipaparkan sebagai berikut.

##### **4.1.1 Strategi Perawat dalam Menumbuhkan Regulasi Emosi pada Pasien yang Mengalami Kecemasan di Rumah Sakit Umum Andi Makassau Parepare.**

Rutinitas sehari-hari di rumah sakit seorang perawat akan menghadapi serangkaian tugas-tugas dalam merawat dan menangani pasien yang sakit. Perawat merupakan seseorang selain dokter yang bertugas menangani dan mengontrol keadaan pasien. Perawat juga turut andil dalam memberikan motivasi pada pasien untuk lebih berjuang mencapai kesembuhan, sehingga perawat selalu berusaha menjalin hubungan yang baik dengan pasien agar terciptanya suatu relasi dan mempermudah proses pelayanan kesehatan pada pasien. Untuk itu dibutuhkan sebuah strategi perawat dalam menghadapi macam-macam keadaan pasien, dimana strategi tersebut dilakukan dengan menerapkan komunikasi terapeutik. Dalam menerapkan strategi komunikasi terapeutik ada beberapa teknik yang dilakukan perawat yaitu:

#### 4.1.1.1 Mendengarkan (*Listening*)

Mendengarkan (*Listening*) merupakan dasar dalam komunikasi yang akan mengetahui perasaan pasien. Teknik mendengarkan dengan cara memberi kesempatan pasien untuk bicara banyak dan tenaga kesehatan sebagai pendengar aktif. Tunjukkan perhatian bahwa tenaga kesehatan mempunyai waktu untuk mendengarkan keluhan dari pasien. Hal ini pula yang dilakukan perawat di rumah sakit Andi Makkasau Kota Parepare kepada pasien yang mengalami kecemasan.

Keadaan sakit merupakan warna kehidupan yang selalu ada dalam diri manusia selama ia masih hidup. Seseorang yang mengalami sakit biasanya bukan hanya akan terganggu kesehatan fisiknya saja namun juga akan mempengaruhi keadaan psikisnya. Seperti yang dikatakan oleh salah seorang perawat di rumah sakit Andi Makkasau Kota Parepare yang mengatakan bahwa dalam menangani pasien selama ia bekerja di sebuah rumah sakit ia banyak menemukan pasien yang mengalami kecemasan, dimana kecemasan ini merupakan sebuah gangguan psikis dimana seseorang mengalami kegelisahan terhadap keadaan dirinya. Kecemasan ini merupakan kecemasan yang masuk ke dalam komponen *mood* (psikologi), yang menjelaskan gejala mood yang terjadi berupa khawatir, ketegangan, panic dan ketakutan. Mood seseorang yang merasa cemas dapat berupa was-was, khawatir, gelisah takut, tegang, gugup dan rasa tidak aman. Individu tidak dapat merasa tenang dan mudah tersinggung, sehingga memungkinkannya untuk terkena depresi. Berdasarkan hasil wawancara oleh Hasniar mengatakan hal demikian sebagai berikut.

“Kalau pasien yang cemas pasti ada bahkan kebanyakan pasti cemas sama penyakit yang diderita. Makanya disini tugas saya dan teman-teman perawat

yang lain untuk dapat mengontrol emosi pasien yang selalu merasa cemas dengan penyakit yang dideritanya”.<sup>1</sup>

Pasien yang mengalami kecemasan akan mengalami gangguan emosi sehingga terkadang perawat harus lebih sabar menghadapi pasien. Untuk itu regulasi emosi sangat penting dalam proses penyembuhan pasien. Regulasi emosi sangat dibutuhkan oleh seseorang dalam menghadapi masalah hidup agar kondisi diri lebih terkendali, sebab jika dalam menghadapi masalah tidak ada perasaan kontrol diri maka akan berdampak pada menurunnya kondisi kesehatan tubuh. Menurut Tina salah satu strategi yang digunakan itu seperti.

“Saling percaya, jadi pendengar yang baik, dengarkan keluhan pasien dengan sikap yang terbuka, dan yang terakhir saat komunikasi lakukan penguatan”.<sup>2</sup>

Jadi menurut Tina strategi terapeutik dalam membina hubungan yang baik dengan pasien seperti saling percaya yaitu dengan teknik mendengarkan dengan cara memberi pasien untuk bicara banyak, kemudian menjadi pendengar yang baik, dengarkan keluhan pasien dengan sikap terbuka dalam artian bahwa perawat memberikan kesempatan kepada pasien untuk membicarakan masalah yang di hadapi, kemudian yang terakhir saat komunikasi lakukan penguatan. Sehingga kesehatan yang dimiliki pasien mulai membaik dan pasienpun mulai bisa berfikir positif dan perlahan-lahan emosi yang di miliki pasien mulai terkontrol. Sesuai dengan pendapat yang di utarakan oleh Iin Arfayulanda:

“Kecemasan pasien sudah mulai membaik dan bisa berfikir dengan positif, dan perlahan emosi pasien mulai terkontrol”.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>Hasniar (Perawat), *Wawancara* di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Senin 12 Agustus 2019

<sup>2</sup>Tina (Perawat), *Wawancara* di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Senin 12 Agustus 2019.

<sup>3</sup>Iin Arfayulanda (Perawat), *Wawancara* di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Selasa 13 Agustus 2019.

Seorang perawat harus bisa meyakinkan pasien bahwa mereka dapat dipercaya dalam hal menangani kesembuhan sehingga perawat harus bisa bersikap ramah. Salah satu teknik yang digunakan dalam strategi terapeutik adalah mendengarkan, maksudnya adalah dalam membina hubungan yang baik dengan pasien seperti saling percaya yaitu dengan teknik mendengarkan dengan cara memberi pasien untuk bicara banyak, kemudian menjadi pendengar yang baik dengarkan keluhan pasien dengan sikap terbuka.

Seorang perawat dalam melakukan strategi komunikasi terapeutik harus berusaha mendengarkan pasien dalam hal ini menjadi pendengar yang baik, kemudian menyampaikan pesan nonverbal seperti memberikan perhatian terhadap kebutuhan dan masalah pasien. Mendengarkan dengan penuh perhatian merupakan upaya untuk mengerti seluruh pesan verbal dan nonverbal yang sedang dikomunikasikan.

#### 4.1.1.2 Pertanyaan terbuka (*Broad Opening*)

Pertanyaan terbuka (*Broad Opening*) dimana perawat memberikan inisiatif kepada pasien, mendorong pasien untuk menyeleksi topik yang akan dibicarakan. Kegiatan ini bernilai terapeutik apabila pasien menunjukkan penerimaan dan nilai dari inisiatif pasien. Kegiatan ini pula yang dilakukan perawat di rumah sakit Andi Makkasau Kota Parepare kepada pasien yang mengalami kecemasan selain mendengarkan pasien.

Kecemasan merupakan gangguan yang dialami pasien sehingga menyebabkan kegelisahan dalam diri seorang pasien tentang kepercayaan diri mereka untuk sembuh dari penyakitnya. Kecemasan yang dialami pasien terbagi atas beberapa komponen salah satunya yaitu komponen kognitif, yang menjelaskan kecemasan pada diri seseorang yang terus mengkhawatirkan segala macam masalah yang mungkin terjadi, sehingga ia akan sulit untuk berkonsentrasi atau mengambil keputusan, bingung dan

menjadi sulit untuk mengingat kembali. Pasien yang mengalami kecemasan akan memengaruhi perilaku, dimana emosi yang dialami pasien tidak stabil dan cenderung tempramen. Oleh sebab itu dalam menghadapi pasien perawat harus memiliki kesabaran karena setiap pasien memiliki karakter yang berbeda-beda. Ada pasien yang tidak bisa diatur dan tidak sedikit juga ada pasien yang berperilaku tidak baik kepada perawat seperti acapkali ada pasien yang memarahi perawat. Berdasarkan hasil wawancara adapun cara yang dilakukan perawat untuk mengetahui pasien mengalami kecemasan yaitu seperti yang dikatakan oleh Fuji Sri Oktaviana sebagai berikut:

”Kepada pasien yang mengalami kecemasan atau ansietas yang pernah saya temui, saya memandang mereka sebagai orang-orang yang memiliki masalah itekritis ego, sebagaimana yang diketahui orang yang mengalami kecemasan itu memiliki perasaan takut atau khawatir berlebih terhadap bahaya atau ancaman. Penyebabnya biasanya karena krisis situasional, kebutuhan tidak terpenuhi, ancaman terhadap konsep diri, ancaman kematian, kekhawatiran mengalami kegagalan dalam kesembuhan”.<sup>4</sup>

Berdasarkan hasil wawancara Iis mengatakan bahwa.

“Sikap yang ditunjukkan pasien yang mengalami kecemasan seperti akan banyak bertanya tentang kondisinya kemudian butuh teman untuk berkomunikasi”.<sup>5</sup>

Jadi menurut Iis sikap yang di tunjukkan pasien yang mengalami kecemasan akan banyak bertanya tentang kondisi kesehatannya sehingga pasien sangat membutuhkan teman untuk berkomunikasi tentang kondisi kesehatannya dan butuh dukungan dari teman yang di ajak untuk berkomunikasi.

Teknik yang digunakan untuk mengatasi kecemasan yaitu dengan teknik pertanyaan terbuka. Seperti yang di ungkapkan oleh Firman yang mengatakan bahwa:

---

<sup>4</sup>Fuji Sri Oktaviana (Perawat), *Wawancara* di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Senin 12 Agustus 2019.

<sup>5</sup>Iis (Perawat), *Wawancaradi* Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Senin 12 Agustus 2019.

“Strategi yang saya lakukan itu seperti memperkenalkan nama, membina hubungan saling percaya”.<sup>6</sup>

Adapun pendapat lain yang di utarakan oleh Iin Arfayulanda yaitu:

“Salam sapa pada pasien, menanyakan kabar dan keadaan pasien, menanyakan dengan baik tentang masalah yang di hadapinya, memberikan solusi dengan baik”.<sup>7</sup>

Jadi menurut Iin Arfayulanda strategi yang digunakan itu seperti memberi salam pada pasien, menanyakan kabar dan keadaan pasien, kemudian menanyakan dengan baik tentang masalah-masalah yang di hadapi pasien kemudian setelah itu Iin memberikan solusi untuk pasien.

Hal tersebut juga dilakukan oleh salah seorang perawat bernama Winda yang mengatakan bahwa:

“Pertama mengucapkan salam, memperkenalkan diri, senantiasa tersenyum, bersikap lembut, membina hubungan saling percaya terhadap pasien”.<sup>8</sup>

Jadi menurut Winda yang pertama-tama dilakukan itu ialah memberi salam kepada pasien kemudian memperkenalkan diri selain itu kita harus senantiasa tersenyum kemudian bersikap lembut atau ramah kepada pasien dan membina hubungan saling percaya terhadap pasien sama halnya dengan yang dikatakan Firman sebelumnya.

Komunikasi dalam profesi keperawatan merupakan faktor pendukung pelayanan keperawatan profesional yang dilaksanakan oleh perawat dalam mengekspresikan peran dan fungsinya. Salah satu kompetensi perawat yang harus dimiliki adalah kemampuan berkomunikasi dengan efektif dan mudah dipahami

---

<sup>6</sup>Firman (Perawat), *Wawancara* di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Senin 12 Agustus 2019.

<sup>7</sup>Iin Arfayulanda (Perawat), *Wawancara* di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Selasa 13 Agustus 2019.

<sup>8</sup>Winda (Perawat), *Wawancara* di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Senin 12 Agustus 2019.

pemecahan masalah pasien, mempermudah pemberian bantuan, baik dalam pelayanan medik, maupun psikologi.

Manusia pada hakikatnya membutuhkan manusia lain untuk bertahan hidup. Manusia sebagai makhluk sosial akan selalu berkeinginan untuk berbicara, tukar-menukar gagasan, mengirim atau menerima informasi. Banyak alasan mengapa manusia harus berkomunikasi, seseorang berkomunikasi agar dapat mendukung identitas diri dan untuk membangun kontak sosial dengan orang lain. Disadari atau tidak, komunikasi merupakan bagian dari kehidupan manusia itu sendiri. Di sisi lain, untuk menjalin rasa kemanusiaan yang akrab, diperlukan saling pengertian diantara sesama anggota masyarakat.

#### 4.1.1.3 Mengulang (*Restating*)

Mengulang (*Restating*) merupakan teknik yang dilaksanakan dengan cara mengulang pokok pikiran yang diungkapkan pasien, yang berguna untuk menguatkan ungkapan pasien dan memberi indikasi tenaga kesehatan untuk mengikuti pembicaraan. Teknik ini bernilai terapeutik ditandai dengan tenaga kesehatan mendengarkan dan melakukan validasi, mendukung pasien dan memberikan respon terhadap apa yang baru saja dikatakan oleh pasien.

Kecemasan dengan komponen *mood* (psikologis) adalah suatu respon yang terjadi pada setiap individu ketika muncul kejadian yang tiba-tiba dan tidak diketahui sehingga membuat pasien merasa khawatir, takut, emosi yang tidak terkontrol dan rasa was-was terhadap bahaya yang akan menimpanya. Pendapat yang di utarakan oleh Ana, Hasniar, Risqi Abdini, Tina, dan Mutmainna yang mengatakan bahwa:



“Gejala yang di alami oleh pasien yang mengalami kecemasan yaitu susah tidur, tidak mau makan, kurang fokus, selalu berfikir negatif, tampak pucat dan tegang”.<sup>9</sup>

Gejala yang dialami beberapa pasien memang berbeda-beda. Setiap pasien mengalami dan merasakan hal yang berbeda terkait apa yang mereka pikirkan. Pasien yang mengalami kecemasan membutuhkan sebuah dorongan dari orang lain untuk menenangkan diri karena dengan kehadiran dari orang lain akan dapat memberi semangat kepada pasien.

Adapun sikap yang dialami oleh pasien yang mengalami kecemasan menurut Firman yaitu:

“Tergantung dari kecemasannya sendiri ada biasanya kecemasan berat dan kecemasan ringan, kalau misalnya kecemasan ringan itu seperti orang yang sedang berdiri didepan umum atau orang banyak, biasanya itu dia mengepal-gepal tangannya supaya tidak kelihatan grogi atau cemas. Kalau kecemasan berat itu biasanya seperti depresi yang tidak tau lagi arah tujuannya, kalau itu menurutku dari sikap pasien yang mengalami kecemasan”.<sup>10</sup>

Jadi menurut Firman tergantung dari tingkat kecemasannya itu sendiri. Ada kecemasan berat dan ada kecemasan ringan. Kalau misalnya kecemasan ringan itu seperti orang yang sedang berdiri di depan umum atau di depan orang banyak, biasanya itu dia mengepalkan tangannya agar tidak grogi atau cemas. Adapun kecemasan berat itu misalnya depresi yang sudah tidak tau arah dan tujuannya. Sensitif atas segala sesuatu dan susah untuk mengontrol emosi. Sikap pasien yang mengalami kecemasan terkadang membuat beberapa perawat kewalahan. Seperti yang dikatakan oleh perawat yang bernama Fuji Sri Oktaviana:

“Iya, sebenarnya lumayan tergantung dari pasien yang dihadapi, karena menangani pasien yang mengalami gangguan psikologi biasanya memiliki

<sup>9</sup>Ana, Hasniar, Risqi Aidini, tina dan Mutmainna (Perawat), *Wawancara* di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Senin 12 Agustus 2019.

<sup>10</sup>Firman (Perawat), *Wawancara* di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Senin 12 Agustus 2019.



masalah dalam integritas ego mereka, salah sedikit dapat menyebabkan tempramen mereka memuncak hingga kepanikan. Pasien cemas itu terkadang sulit di ajak berkomunikasi ada yang menutup diri di mana gaya responnya ada yang datar ada yang tumpul, ada yang ngawur, sampai ada yang memakai kekerasan karena rasa takut atau khawatir yang berlebihan. Kalau saya pribadi paling susah sama pasien yang menutup diri, apa lagi sama orang yang tumpul responnya. Biasanya dua kata saja yang di ucapkan yaitu iya dan tidak. Terus lebih parahnya lagi itu responnya datar, kalau ditanya diam saja, dan kontak matanya itu kemana-mana”.<sup>11</sup>

Jadi menurut Fuji Sri Oktaviana dia merasa kewalahan menghadapi pasien yang mengalami kecemasan yang menutup diri apa lagi orang yang tumpul responnya. Biasanya dia mengucapkan hanya dua kata saja yaitu iya dan tidak dan ada juga yang di tanya tanpa ekspresi jikalau ditanya diam saja dan kontak matanya itu kemana-mana tidak tertuju pada orang yang bertanya padanya. Sedangkan menurut mutmainna:

“Tergantung dari tingkat kecemasannya jika kecemasannya berada ditingkat berat maka kita akan kewalahan misalnya pasien selalu gelisah selalu bertanya”.<sup>12</sup>

Jadi menurut mutmainna dia itu kewalahan menghadapi pasien yang mengalami kecemasan jika kecemasannya berada di tingkat berat seperti selalu gelisah dan selalu bertanya. Ketika perawat menghadapi pasien yang mengalami kecemasan pasti memiliki strategi atau langkah-langkah yang akan dilakukan agar dapat berkomunikasi dengan si pasien. Langkah yang dilakukan biasanya dengan metode mengulang pertanyaan walaupun dengan respon yang sedikit.

Seorang perawat dalam melakukan strategi komunikasi terapeutik harus menyampaikan pesan nonverbal seperti memberikan perhatian terhadap kebutuhan dan masalah pasien dan mengulang pokok pikiran yang diungkapkan pasien.

---

<sup>11</sup>Fuji Sri Oktaviana (Perawat), *Wawancara* di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Senin 12 Agustus 2019.

<sup>12</sup>Mutmainna (Perawat), *Wawancara* di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Senin 12 Agustus 2019.

Sehingga dapat tercipta sebuah hubungan komunikasi dalam proses peningkatan kesejahteraan dan kepuasan kebutuhan pasien saat berada di rumah sakit. Sedangkan menurut Iin Arfayulanda tindakan yang ia lakukan ialah:

“Menenangkannya dengan kata-kata yang baik dan lembut sehingga membuat pasien merasa nyaman dan tidak gelisah ataupun khawatir lagi, hal ini alangkah baiknya dilakukan terus menerus agar pasien merasa nyaman”.<sup>13</sup>

Jadi menurut Iin Arfayulanda bahwa tindakan yg dilakukan itu seperti menenangkannya dengan kata-kata yang baik dan lembut sehingga membuat pasien merasa nyaman dan tidak khawatir lagi. pelayanan kesehatan khususnya untuk seorang perawat tentunya harus mampu menerapkan karakteristik dalam komunikasi terapeutik demi terciptanya sebuah hubungan komunikasi yang efektif dengan seorang pasien.

Komunikasi terapeutik yaitu dengan teknik mengulang apabila diterapkan dan berhasil maka akan memiliki dampak yang baik bagi pasien. Seperti pendapat yang di utarakan oleh Firman yang mengatakan bahwa:

“Pasien akan lebih tenang dan dapat percaya diri setelah melakukan strategi komunikasi terapeutik karena kalau strategi ini berhasil pasti pasien juga akan bisa berinteraksi dengan baik dan juga bisa mi lebih tenang dengan keadaan yang na hadapi sekarang ”.<sup>14</sup>

Jadi pendapat di atas mengatakan bahwa pasien akan lebih tenang dan percaya diri setelah perawat melakukan komunikasi terapeutik. Karena di sini pasien akan mendapatkan dorongan dari perawat sehingga membuat kecemasan pasien berkurang. Sesuai dengan pendapat yang di utarakan oleh winda bahwa:

---

<sup>13</sup>Iin Arfayulanda (Perawat), *Wawancara*, Selasa 13 Agustus 2019 di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare

<sup>14</sup>Firman (Perawat), *Wawancara* di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Senin 12 Agustus 2019.

“Diharapkan pasien dapat tenang, kecemasan berkurang, dan dapat mempercayai perawat dalam memberikan tindakan”.<sup>15</sup>

Jadi pendapat yang di utarakan Winda ini mengatakan pasien dapat tenang kemudian kecemasan yang di miliki pasien itu berkurang, dan pasien dapat mempercayai perawat dalam memberikan tindakan atau solusi masalah yang di hadapi pasien.

#### 4.1.1.4 Penerimaan (*Acceptance*)

Penerimaan (*Acceptance*) dimana perawat mendukung dan menerima informasi yang menunjukkan ketertarikan pasien. Penerimaan bukan berarti persetujuan. Menunjukkan penerimaan berarti kesediaan mendengar tanpa menunjukkan keraguan atau ketidak setujuan. Pelayanan kesehatan harus peka terhadap ekspresi non verbal. Pelayanan kesehatan perlu menghindari memutar mata ke atas, menggelengkan kepala, mengerutkan atau memandang dengan muka masam pada saat berinteraksi dengan pasien karena akan mempengaruhi penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan seorang perawat.

Kecemasan yang dialami pasien akan mempengaruhi perilaku, dimana emosi yang dialami pasien tidak stabil dan akan mempengaruhi kondisi tubuhnya. Kecemasan terbagi atas beberapa komponen yaitu:

- a. Komponen *mood* (psikologis), yaitu gejala mood yang terjadi berupa khawatir, ketegangan, panic dan ketakutan.
- b. Komponen kognitif, yang menjelaskan kecemasan pada diri seseorang yang terus mengkhawatirkan segala macam masalah yang mungkin terjadi,

---

<sup>15</sup>Winda (Perawat), *Wawancara* di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Senin 12 Agustus 2019.

sehingga ia akan sulit untuk berkonsentrasi atau mengambil keputusan, bingung dan menjadi sulit untuk mengingat kembali.

- c. Komponen somatik menjelaskan gangguan kecemasan yang dibagi dalam dua bagian, yaitu pertama adalah gejala langsung yang terdiri dengan mudah berkeringat, sesak nafas, jantung berdebar cepat, tekanan darah meningkat, pusing, otot yang tegang. Kedua ,kalau kecemasan dirasakan secara berlarut-larut, maka hal tersebut secara berkesinambungan akan meningkatkan tekanan darah, sakit kepala, ketegangan otot, sering merasa mual.
- d. Komponen motorik menggambarkan bahwa kecemasan dapat terlihat dari gangguan tubuh pada seseorang, seperti tangan yang selalu gemetar, suara yang terbata-bata dan sikap yang terburu-buru.

Komponen kecemasan yang dialami pasien biasanya para perawat mengatasi dengan strategi komunikasi terapeutik yaitu penerimaan (*Acceptance*).

Ketika perawat menghadapi pasien yang mengalami kecemasan pasti memiliki strategi atau langkah-langkah yang dilakukan. Seperti yang di utarakan oleh Fuji Sri Oktaviani bahwa:

“Tindakan yang dilakukan ialah semacam komunikasi, tetapi komunikasi yang dimaksud ialah komunikasi terapeutik. komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan memperoleh pengalaman belajar bersama dalam rangka memperbaiki pengalaman emosional pasien untuk menghadapi masalah dan kesembuhan pasien”.<sup>16</sup>

Jadi menurut Fuji Sri Oktaviani tindakan yang ia lakukan ketika menghadapi pasien yang mengalami kecemasan yaitu dengan cara berkomunikasi dan komunikasi yang dimaksud disini ialah komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik merupakan

---

<sup>16</sup>Fuji Sri Oktaviani (Perawat), *Wawancara* di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Senin 12 Agustus 2019.

komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan memperoleh pengalaman belajar bersama dalam rangka memperbaiki pengalaman emosional pasien untuk menghadapi masalah dan kesembuhan pasien.

Strategi atau langkah komunikasi terapeutik yang dilakukan seorang perawat adalah dengan teknik penerimaan, dimana perawat harus mampu meningkatkan kemandirian pasien melalui proses penerimaan diri dengan memberikan motivasi kepada pasien dan menjadi pendengar yang baik bagi pasien. Seorang perawat harus mampu bersikap profesional dengan menerapkan sikap yang ikhlas dalam merawat pasien, mencoba merasakan empati dengan apa yang dialami oleh seorang pasien dan memberikan kehangatan dengan bentuk kasih sayang dan perhatian pada kondisi yang dialami oleh pasien. Sehingga dengan menerapkan semua hal tersebut, pasien akan merasa nyaman dengan keadaannya dimana yang tadinya merasakan kecemasan tetapi karena diperlakukan dengan baik akhirnya menjadikan pasien dapat meregulasi emosinya menjadi lebih termotivasi. Sesuai dengan pendapat Winda yang mengatakan bahwa:

“Tindakan yang saya lakukan untuk menanggulangi pasien yang mempunyai kecemasan yaitu saya terapkan karakter dalam komunikasi terapeutik contohnya saya berempati dengan apa yang dirasakan pasien dan saya berusaha menunjukkan rasa ikhlas dalam merawat pasien dan sebagainya”.<sup>17</sup>

Perawat mendukung dan menerima informasi yang menunjukkan ketertarikan pasien. Penerimaan bukan berarti persetujuan. Menunjukkan penerimaan berarti kesediaan mendengar tanpa menunjukkan keraguan atau ketidaksetujuan. Pelayanan kesehatan harus peka terhadap ekspresi non verbal. Hal ini pula yang dilakukan

---

<sup>17</sup>Winda (Perawat), *Wawancara* di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Senin 12 Agustus 2019.

perawat di rumah sakit Andi Makkasau Kota Parepare kepada pasien yang mengalami kecemasan.

#### 4.1.1.5 Refleksi

Refleksi adalah mengarahkan kembali ide, perasaan, pertanyaan, dan isi pembicaraan kepada pasien. Hal ini digunakan untuk memvalidasi pengertian tenaga kesehatan tentang apa yang diucapkan pasien dan menekankan empati, minat, dan penghargaan terhadap pasien. Misalnya terhadap peran keluarga bagi kehidupan pasien.

Kecemasan merupakan hal yang sering terjadi dalam hidup manusia terutama pada penderita penyakit seperti pasien yang rawat inap di rumah sakit. Pasien yang dirawat merasakan ancaman pada kehidupannya sehingga orang yang mengalami kecemasan akan terganggu emosinya. Keadaan tersebut menyebabkan kehidupan individu tersebut selalu di bawah bayang-bayang kecemasan dan menganggap rasa cemas sebagai ketegangan mental. Kecemasan berhubungan dengan stress fisiologis maupun psikologis, artinya cemas terjadi ketika seseorang terancam baik secara fisik maupun psikologis. Untuk itu pasien membutuhkan dukungan sosial dari orang lain dalam proses mengontrol emosi pasien yang bersifat negatif. Kecemasan terbagi atas beberapa komponen yaitu:

- a. Komponen *mood* (psikologis), yaitu gejala mood yang terjadi berupa khawatir, ketegangan, panic dan ketakutan.
- b. Komponen kognitif, yang menjelaskan kecemasan pada diri seseorang yang terus mengkhawatirkan segala macam masalah yang mungkin terjadi, sehingga ia akan sulit untuk berkonsentrasi atau mengambil keputusan, bingung dan menjadi sulit untuk mengingat kembali.

- c. Komponen somatik menjelaskan gangguan kecemasan yang dibagi dalam dua bagian, yaitu pertama adalah gejala langsung yang terdiri dengan mudah berkeringat, sesak nafas, jantung berdebar cepat, tekanan darah meningkat, pusing, otot yang tegang. Kedua ,kalau kecemasan dirasakan secara berlarut-larut, maka hal tersebut secara berkesinambungan akan meningkatkan tekanan darah, sakit kepala, ketegangan otot, sering merasa mual.
- d. Komponen motorik menggambarkan bahwa kecemasan dapat terlihat dari gangguan tubuh pada seseorang, seperti tangan yang selalu gemetar, suara yang terbata-bata dan sikap yang terburu-buru.

Komponen kecemasan yang dialami pasien biasanya para perawat mengatasi dengan strategi komunikasi terapeutik yaitu refleksi.

Pernyataan di atas di dukung oleh pendapat yang di utarakan Iin Arfayulanda yang mengatakan bahwa kecemasan merupakan gangguan psikologis yang dapat membuat seseorang mengalami perasaan takut dalam dirinya sehingga kondisi emosi seseorang tidak mudah untuk terkontrol. Berdasarkan hasil wawancara ia mengatakan bahwa.

“Pasien yang mengalami gangguan psikologis yang memiliki karakteristik sifat yang rasa takut yang lebih dan emosinya yang susah terkontrol”.<sup>18</sup>

Jadi menurut pendapat Fuji Sri Oktaviani dan Iin Arfayulanda mengatakan bahwa orang yang mengalami gangguan kecemasan itu memiliki sikap rasa takut yang berlebihan dan tingkat emosinya sulit untuk terkontrol. Adapun pasien yang mengalami kecemasan ini akan berpengaruh terhadap kesembuhannya. Karena

---

<sup>18</sup>Iin Arfayulanda (Perawat), *Wawancaradi* Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Selasa 13 Agustus 2019.



terganggunya pola tidur, pola makan, dan istirahatnya. Pendapat ini sesuai dengan hasil wawancara penulis dengan Hasniar yang mengatakan bahwa.

“Pasien yang mengalami kecemasan akan berpengaruh terhadap kesembuhannya karena terganggu pola tidur dan terganggu pola makannya dan terganggu istirahatnya”.<sup>19</sup>

Sedangkan menurut Ana dalam wawancara yang penulis lakukan ia mengatakan bahwa tindakan yang dilakukan dalam menangani pasien yang mempunyai kecemasan ialah sebagai berikut:

“Mengidentifikasi penyebab utama kecemasan kemudian melibatkan keluarga dalam hal untuk mencari penyebab kecemasan yang dialami pasien”.<sup>20</sup>

Menurut Ana tindakan awal yang ia lakukan saat pasien mengalami kecemasan yaitu berusaha mencari penyebab utama terjadinya kecemasan pada pasien dengan melibatkan ikut campur tangan keluarga untuk mencari penyebab utama kecemasan yang di alami pasien.

Menurut pernyataan informan diatas mengatakan bahwa kecemasan mampu menghambat kesembuhan pasien karena adanya berbagai gangguan-gangguan yang dirasakan pasien. Adapun pendapat yang di utarakan oleh Iis mengenai kecemasan yaitu:

“Pasien yang mengalami kecemasan butuh pendamping dari keluarga dan berhak untuk mendapatkan informasi yang akurat tentang kondisinya”.<sup>21</sup>

Jadi menurut Iis pasien yang mengalami kecemasan itu butuh dampingan dari keluarga karena perawat ingin mengetahui bahwa apa penyebab utama sehingga pasien mengalami kecemasan. Jadi pada intinya perawat bukan hanya mendapatkan

---

<sup>19</sup>Hasniar (Perawat), *Wawancaradi* Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Senin 12 Agustus 2019.

<sup>20</sup>Ana (Perawat), *Wawancara* di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Senin 12 Agustus 2019.

<sup>21</sup>Iis (Perawat), *Wawancaradi* Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Senin 12 Agustus 2019.

informasi dari pasien itu sendiri tapi perawat juga bisa mendapatkan informasi tentang pasien dari keluarga yang mendampingi. Keluarga memiliki peran penting dalam proses penyembuhan pasien. Sebab dukungan sosial yang diberikan keluarga dapat menjadi motivasi bagi pasien yang mengalami kecemasan.

Dukungan sosial merupakan bagian dari jaringan timbal-balik bersama orang yang menyayangi dan peduli, hal tersebut membuat kita mengalami tingkat kecemasan yang lebih rendah dan lebih dapat mengatasi dan mengurangi kecemasan yang sedang kita hadapi. Dukungan sosial dan emosional yang diberikan oleh orang lain mampu membantu mengatasi kecemasan.

Orang lain dapat memberikan kebaikan dan pelayanan untuk membantu orang lain yang sedang berada dalam situasi yang menimbulkan kecemasan. Perhatian emosi yang diberikan baik itu berupa kehangatan, kepedulian dan empati dapat meyakinkan korban, bahwa dirinya diperhatikan orang lain. Penghargaan positif yang diberikan itu mampu memberikan dorongan untuk maju dan dapat mengurangi tingkat kecemasan yang dirasakan seseorang. Hal ini memberikan keuntungan terkait proses kesembuhan seorang pasien.

. Adapun gejala-gejala yang dirasakan pasien saat mengalami kecemasan dijabarkan berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan sebagai berikut.

Pendapat ini sesuai dengan argument yang di utarakan oleh Iin Arfayulanda:

“Sikap yang di tunjukkan pasien yaitu mudah tersinggung, jantung berdebar-debar, tidak dapat fokus dengan baik, dan susah tidur”<sup>22</sup>.

Pasien yang mengalami kecemasan akan mengalami gejala-gejala fisik maupun psikis yang dirasakan dalam dirinya. Kecemasan merupakan Suatu keadaan

---

<sup>22</sup>Iin Arfayulanda (Perawat), *Wawancara* di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Selasa 13 Agustus 2019.

yang mengancam keberadaan kehidupan seseorang, akan menimbulkan suatu perasaan yang tidak menyenangkan pada diri orang tersebut. Perasaan tidak menyenangkan dan sangat mengganggu jiwa dan pikiran ini dapat mempengaruhi proses pemaknaan seseorang terhadap peristiwa atau masalah yang sedang dihadapi. Sehingga seseorang yang mengalami gangguan pasien akan berpengaruh pada fisik dan juga jiwanya.

#### 4.1.1.6 Memberikan Informasi (*informing*)

Kecemasan merupakan suatu keadaan yang menimbulkan perasaan tidak menyenangkan pada diri seseorang dan akan berdampak pada kondisi kesehatannya. Kecemasan terdapat komponen kognitif, yaitu yang menjelaskan kecemasan pada diri seseorang yang terus mengkhawatirkan segala macam masalah yang mungkin terjadi, sehingga ia akan sulit untuk berkonsentrasi atau mengambil keputusan, bingung dan menjadi sulit untuk mengingat kembali. Komponen kognitif ini perawat mengatasinya dengan strategi memberikan informasi (*informing*).

Memberikan Informasi (*informing*) merupakan tindakan penyuluhan kesehatan untuk pasien. Teknik ini sangat membantu dalam mengajarkan kesehatan atau pendidikan pada pasien tentang aspek-aspek yang relevan dengan perawatan diri dan penyembuhan pasien. Informasi tambahan yang diberikan pada pasien harus dapat memberikan pengertian dan pemahaman yang lebih baik tentang masalah yang dihadapi pasien serta membantu dalam memberikan alternatif pemecahan masalah.

Itulah mengapa seorang perawat memerlukan sebuah pendekatan komunikasi yang baik dengan pasien. Sebab dengan mendekati diri dengan pasien dapat menciptakan komunikasi yang baik antara perawat dan pasien. Sehingga dalam hal ini komunikasi menjadi hal yang sangat penting digunakan seorang perawat dalam

menangani pasien di rumah sakit. Seperti pendapat yang diutarakan oleh Iis yang mengatakan bahwa:

“Membuat pasien percaya pada kita sebagai perawat dan memberikan informasi sedetailnya terkait kondisi pasien tersebut”.<sup>23</sup>

Pendapat di atas di dukung oleh pembahasan yang ada di bab II yang di utarakan oleh sturt bahwa teknik yang di gunakan itu seperti Memberikan Informasi (*informing*) merupakan tindakan penyuluhan kesehatan untuk pasien. Teknik ini sangat membantu dalam mengajarkan kesehatan atau pendidikan pada pasien tentang aspek-aspek yang relevan dengan perawatan diri dan penyembuhan pasien. Informasi tambahan yang diberikan pada pasien harus dapat memberikan pengertian dan pemahaman yang lebih baik tentang masalah yang dihadapi pasien serta membantu dalam memberikan alternatif pemecahan masalah.

Seperti yang kita ketahui bahwa komunikasi terapeutik dapat membuat pasien merasa nyaman. Sehingga dengan penerapannya semua hal tersebut, pasien akan merasa nyaman dengan keadaannya dimana yang tadinya merasakan kecemasan tetapi karena diperlakukan dengan baik akhirnya menjadikan pasien dapat meregulasi emosinya menjadi lebih termotivasi. Seperti yang dikatakan oleh Fuji Sri Oktaviana bahwa.

“Pasien nampak rileks, tenang, tanda-tanda vital normal : nadi, nafas, tekanan darah, dan lain-lain. Pasien mengatakan paham dengan tindakan yang diberikan, menunjukkan respon mengerti tentang info yg disampaikan seperti adanya *feedback* dari apa yang dijelaskan dan apa yg coba dilemparkan (tanya-jawab), tidak menunjukka tanda-tanda mayor dari gejala kecemasan yang saya jelaskan pada point ke-2 pertanyaan anda”.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup>Iis (Perawat), *Wawancara* di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Senin 12 Agustus 2019.

<sup>24</sup>Fuji Sri Oktaviana (Perawat), *Wawancara* di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Senin 12 Agustus 2019.

Jadi menurut Fuji Sri Oktaviana ketika perawat sudah melakukan komunikasi terapeutik maka pasien akan lebih rileks, tenang kemudian tanda-tanda vitalnya normal kemudian pasien mengerti dengan tindakan yang diberikan, menunjukkan respon mengerti tentang info yang di sampaikan. Mereka sudah tidak menunjukkan tanda-tanda mayor dari gejala kecemasan.

Perawat yang terapeutik berarti dalam melakukan interaksi dengan klien atau pasien, interaksinya tersebut memfasilitasi proses penyembuhan. Sedangkan hubungan terapeutik artinya adalah suatu hubungan interaksi yang mempunyai sifat menyembuhkan, dan tentu saja hal ini berbeda dengan hubungan sosial. Komunikasi yang efektif dan penggunaan komunikasi terapeutik merupakan komponen penting dalam kualitas asuhan keperawatan. Komunikasi yang efektif memiliki peranan penting bagi kepuasan pasien, pemenuhan perawatan dan proses pemulihan. Oleh karena itu, suasana yang nyaman akan sangat mendukung proses berlangsungnya komunikasi terapeutik. Pendapat ini senada juga dengan apa yang di katakan oleh Iis: “Pasien akan lebih tenang dan menerima keadaan, pasien akan lebih mudah berinteraksi”.<sup>25</sup>

Jadi menurut Iis setelah melakukan strategi komunikasi terapeutik pasien akan lebih tenang dan menerima keadaannya serta pasien akan lebih mudah untuk berinteraksi dengan orang lain.

Jadi dari beberapa pendapat yang di utarakan oleh perawat yang bekerja di Rumah Sakit Andi Makkasau dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik adalah pengalaman interaktif bersama antara perawat dan pasien dalam komunikasi yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pasien yang direncanakan

---

<sup>25</sup>Iis (Perawat), *Wawancara* di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Senin 12 Agustus 2019.

secara sadar dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien. Setelah perawat melakukan komunikasi terapeutik maka pasien akan memiliki perubahan mereka akan lebih tenang, pasien akan mengerti apa yang disampaikan, dan dapat menerima keadaannya. Sehingga pasien mulai berfikir positif dan emosi yang di miliki pasien mulai terkontrol. Jadi pasien mulai mengalami perubahan sikap setelah melakukan komunikasi terapeutik. Seperti yang di utarakan oleh Fuji Sri Oktaviana:

“Iya, komunikasi terapeutik ini mampu mengatasi perubahan sikap pasien. Karena tujuan dari tindakan itu memang untuk membantu memperjelas dan mengurangi beban perasaan dari masalah yang dihadapi, terapeutik juga dapat mempengaruhi orang lain juga lingkungan fisik dalam hal peningkatan derajat kesehatan, memperlerat hubungan saling percaya pasien-media/perawat dalam memecahkan masalah. Sesuai manfaat komunikasi terapeutik itu sendiri mendorong dan menganjurkan kerjasama antara perawat dan pasien melalui hubungan saling percaya yang dibina. dari masalah psikologis tersebut (kecemasan) perawat dapat bekerjasama dengan pasiendalam mengidentifikasi, mengungkapkan perasaan dan mengkaji masalah lalu mengevaluasi tindakan yang dilakukan oleh perawat”.<sup>26</sup>

Jadi menurut Fuji Sri Oktaviana dengan strategi Komunikasi terapeutik mampu mengatasi perubahan sikap pasien dari mengalami kecemasan menjadi lebih terkontrol emosinya dengan baik. Jadi komunikasi adalah hal penting dalam perawatan agar mereka dapat mempengaruhi dan memberikan dorongan kepada pasien sehingga membuat kecemasan yang di alami pasien menjadi berkurang dan membuat emosi pasien terkontrol.

Jadi pada Intinya dengan strategi komunikasi terapeutik ini mampu mengatasi perubahan sikap pasien dari mengalami kecemasan menjadi lebih terkontrol emosinya dengan baik. Karena tujuan dari tindakan itu memang untuk membantu memperjelas dan mengurangi beban perasaan dari masalah yang dihadapi pasien, terapeutik juga dapat mempengaruhi orang lain juga lingkungan fisik dalam hal peningkatan derajat

---

<sup>26</sup>Fuji Sri Oktaviana (Perawat), *Wawancara* di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Senin 12 Agustus 2019.

kesehatan, mempererat hubungan saling percaya pasien dengan perawat dalam memecahkan masalah.

Adapun manfaat komunikasi terapeutik itu sendiri mendorong dan menganjurkan kerjasama antara perawat dan pasien melalui hubungan saling percaya yang dibina. Kemudian dari masalah psikologis tersebut (kecemasan) perawat dapat bekerjasama dengan pasien dalam mencari tau atau mengidentifikasi, mengungkapkan perasaan dan mengkaji masalah. lalu mengevaluasi tindakan yang dilakukan oleh perawat.

#### **4.1.2 Faktor-Faktor yang Menjadi Penghambat Bagi Perawat dalam Menumbuhkan Regulasi Emosi pada Pasien yang Mengalami Kecemasan di Rumah Sakit Umum Andi Makassar Parepare.**

Regulasi emosi adalah kemampuan seseorang untuk mengendalikan atau mengatur emosi. Seorang pasien jika tidak mampu mengontrol emosinya akan berdampak pada timbulnya gangguan pada perasaannya. Kemampuan untuk mengontrol atau mengatur diri di dalam tekanan yang menerpa merupakan suatu hal yang tidak mudah untuk dilakukan, akan ada banyak faktor yang menjadi penghambat mengapa seseorang tidak mudah melakukan sebuah regulasi emosi. Seperti halnya yang terjadi pada pasien yang mengalami gangguan kecemasan di rumah sakit Andi Makassar Kota Parepare, dimana perawat dalam menangani pasien memiliki hambatan pada ketidak kontrolan perasaan dari pasien.

Untuk melakukan sebuah regulasi emosi terhadap pasien, para perawat memiliki beberapa hambatan yang menjadi hal yang harus mereka hilangkan dari para pasien agar dapat melanjutkan proses regulasi emosi tersebut. Seperti yang dikatakan oleh Firman sebagai berikut:



“Kalau masalah hambatan tentu ada karena emosi pasien juga berbeda-beda makanya harus di pahami keadaanya juga pasien karena tidak banyak orang bisa terbuka sama apa yang dia rasakan”.<sup>27</sup>

Keterbukaan merupakan hal yang sangat urgen dalam hal menangani pasien. Seorang pasien harus terbuka dengan apa yang sedang dirasakannya agar perawat mampu mengidentifikasi keadaan pasien melalui keterangan-keterangan yang diungkapkan. Namun jika seorang pasien memilih pasif dalam hal berbicara maka akan menjadi suatu hambatan bagi seorang perawat dalam menangani pasien.

Memang tidak bisa dipungkiri bahwa setiap pasien pasti pernah merasa khawatir, panik, cemas, dan gelisah ketika menghadapi masalah yang membuatnya stres dan membuat emosi pasien menjadi tidak terkontrol sehingga terkadang pasien memilih banyak diam untuk menenangkan dirinya sehingga terlihat seperti menutup diri dan enggan untuk terbuka. Hal inilah yang menjadi salah satu penghambat perawat dalam menangani pasien.

Kecemasan merupakan suatu respon yang terjadi pada setiap individu ketika muncul kejadian yang tiba-tiba dan tidak diketahui asalnya sehingga bisa diminimalisir dengan cara melakukan sebuah tindakan kearah yang bersifat positif. Contohnya saja dengan menggunakan komunikasi terapeutik. Dimana komunikasi terapeutik ini dapat membuat pasien menjadi lebih tenang, kemudian mulai menerima keadaannya, pasien akan mengerti apa yang di sampaikan, dan mulai berfikir positif dan emosi yang di miliki mulai terkontrol. Karena komunikasi terapeutik ini bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pasien yang direncanakan secara sadar dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien.

---

<sup>27</sup>Firman (Perawat), *Wawancara* di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Senin 12 Agustus 2019.

Regulasi emosi adalah proses yang digunakan oleh individu untuk memengaruhi emosinya, serta bagaimana cara menampilkan atau mengekspresikan emosinya. Sehingga regulasi emosi sangat dibutuhkan oleh seseorang dalam menghadapi masalah hidup agar kondisi dirinya lebih terkendali, sebab jika dalam menghadapi masalah tidak ada perasaan kontrol diri maka akan berdampak pada menurun kondisi kesehatan tubuh. Itulah mengapa seorang pasien yang sedang mengalami kecemasan sangat membutuhkan sebuah regulasi emosi dalam dirinya agar kondisi kesehatannya dapat segera membaik karena emosi yang baik akan menciptakan perasaan yang baik pula. Hanya saja perawat memiliki faktor yang menjadi penghambat tumbuhnya regulasi emosi pada pasien sebagai berikut:

#### 4.1.2.1 Pasien Menutup Diri

Pasien yang mengalami kecemasan perawat biasanya dalam mengatasi kondisi ini menggunakan strategi komunikasi terapeutik dengan teknik pertanyaan terbuka (*broad opening*) dan teknik refleksi, namun dalam penggunaan teknik ini yang menjadi penghambat yaitu menutup diri. Pasien menutup diri dan memiliki respond yang datar terhadap apa yang di sampaikan kepadanya. Sehingga membuat perawat terhambat menumbuhkan regulasi emosi pasien. Karena menangani pasien yang memiliki gangguan psikologis biasanya memiliki masalah dalam integritas ego mereka, salah sedikit dapat menyebabkan tempramen mereka memuncak hingga kepanikan. Pasien yang mengalami kecemasan itu biasanya sulit untuk di ajak komunikasi. Seperti yang dikatakan oleh Firman sebagai berikut.

”Yang biasa menjadi faktor hambatan kami dalam menumbuhkan regulasi emosi pasien itu karena kebanyakan pasien menutup diri dan tidak ingin terbuka tentang apa yang dia rasakan. Karena tanpa komunikasi pasien sulit

untuk meregulasi emosi yang di milikinya karena terlalu cemas, khawatir terhadap bahaya yang akan menimpanya”.<sup>28</sup>

Adapun pernyataan yang juga dikatakan oleh Firman mengenai hambatan dalam regulasi emosi pasien, sebagai berikut:

“Kalau saya pribadi paling susah sama pasien yang menutup diri, apalagi sama orang-orang yang tumpul responnya biasanya dua kata jih na keluarkan, bilang saja iya tidak, terus tidak jelas. Terus yang parahnya lagi yang respon datar karena kalau ditanya diam saja tidak ada jawaban sama sekali, kontak matanya kemana-mana saja”.<sup>29</sup>

Keadaan emosi yang seperti itu akan membuat kesehatan seseorang menjadi semakin menurun. Oleh sebab itu, dibutuhkan regulasi emosi dalam mengendalikan perasaan seseorang ketika sedang sakit. Seorang pasien harus memiliki kemampuan untuk bisa mengontrol emosi mereka agar tetap efektif dan adaptif dalam tekanan, kemampuan ini disebut regulasi emosi. Kemampuan regulasi emosi yang baik tentu akan sangat membantu pasien dalam menghadapi masa-masa yang sulit dan penuh tekanan.

#### 4.1.2.2 Pasien Kurang Sabar Dalam Menghadapi Sakitnya.

Regulasi emosi merujuk pada kemampuan untuk menghalangi perilaku tidak tepat akibat kuatnya intensitas emosi positif atau negatif yang dirasakan, dapat menenangkan diri dari pengaruh psikologis yang timbul akibat intensitas yang kuat dari emosi, dapat memusatkan perhatian kembali dan mengorganisir diri sendiri untuk mengatur perilaku yang tepat untuk mencapai suatu tujuan.

---

<sup>28</sup>Firman (Perawat), *Wawancara* di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Senin 12 Agustus 2019.

<sup>29</sup>Firman (Perawat), *Wawancara* di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Senin 12 Agustus 2019.

Pasien yang mengalami perubahan emosi, perawat biasanya menggunakan strategi komunikasi terapeutik dengan teknik mendengarkan (*listening*), mengulang (*restating*), penerimaan (*acceptance*) dan memberikan informasi (*informing*), namun dalam penggunaan teknik ini yang menjadi penghambat yaitu pasien kurang sabar dalam menghadapi sakitnya. Ketidak sabaran seorang pasien juga menjadi penghambat bagi perawat dalam menangani pasien. Hal ini dikarenakan pada saat sakit, pasien mengalami perubahan emosi. Emosi seseorang menjadi sulit dikendalikan. Misalnya sebelum sakit seseorang yang dulunya selalu ceria namun ketika mengalami sakit seseorang tersebut menjadi lemah karena daya tahan tubuh yang menurun bahkan seseorang cenderung mengalami rasa cemas dengan keadaan yang dialaminya. Seperti yang dikatakan oleh Firman sebagai berikut:

”Iya, sebenarnya lumayan, tergantung dari pasien yang dihadapi, karena menangani pasien yang mengalami gangguan psikologi biasanya memiliki masalah dalam integritas ego mereka, salah sedikit bisa menyebabkan tempramen mereka memuncak hingga kepanikan. Pasien cemas itu terkadang sulit untuk diajak komunikasi ada yang menutup diri dimana gaya responnya ada yang datar ada yang tumpul, ada yang ngawur karena rasa takut dan khawatirnya berlebihan”.<sup>30</sup>

Apabila seseorang memiliki kemampuan keterampilan regulasi emosi yang baik maka reaksi yang akan dikeluarkan pun akan positif, berbeda apabila keterampilan regulasi emosinya buruk maka reaksi yang keluar pun berupa tindakan yang negatif dan agresif.

#### 4.1.2.3 Pasien Mengalami Keputusan

Regulasi emosi adalah kemampuan seseorang untuk mengendalikan atau mengatur emosi. Seorang pasien jika tidak mampu mengontrol emosinya akan

---

<sup>30</sup>Firman (Perawat), *Wawancara* di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Senin 12 Agustus 2019.

berdampak pada timbulnya gangguan pada perasaannya. Kemampuan untuk mengontrol atau mengatur diri di dalam tekanan yang menerpa merupakan suatu hal yang tidak mudah untuk dilakukan, akan ada banyak faktor yang menjadi penghambat mengapa seseorang tidak mudah melakukan sebuah regulasi emosi.

Pasien yang tidak mampu mengontrol emosinya, perawat biasanya menggunakan strategi komunikasi terapeutik dengan teknik refleksi dan memberikan informasi (*informing*), namun dalam penggunaan teknik ini yang menjadi penghambat yaitu pasien mengalami keputusasaan. Keputusasaan adalah kondisi individu yang memandang adanya keterbatasan atau tidak tersedianya alternatif pemecahan pada masalah yang dihadapi. Seperti yang dikatakan Fuji Sri Oktaviani sebagai berikut:

“Yang biasa menjadi faktor hambatan kami dalam menumbuhkan regulasi emosi pada pasien yang mengalami keputusasaan biasanya disebabkan karena adanya stress jangka panjang, kehilangan kepercayaan pada nilai-nilai penting dan kepercayaan serta penurunan kondisi fisik”.<sup>31</sup>

Adapun pernyataan yang juga dikatakan oleh Fuji Sri Oktaviani mengenai gejala yang terjadi pada pasien yang mengalami keputusasaan, sebagai berikut:

“Adapun beberapa gejala yang terjadi pada pasien yang mengalami keputusasaan seperti mengungkapkan keputusasaan, berperilaku pasif, susah tidur, datar, kurang inisiatif, kurang terlibat dalam aktifitas perawatan.”<sup>32</sup>

Keadaan pasien yang mengalami keputusasaan atau ketidakmampuan mengontrol emosinya akan berdampak pada timbulnya gangguan pada perasaannya. Kemampuan untuk mengontrol emosi dan mengatur diri merupakan suatu hal yang tidak mudah untuk dilakukan sehingga para perawat harus memiliki kemampuan

---

<sup>31</sup>Fuji Sri Oktaviana (Perawat), *Wawancara* di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Senin 12 Agustus 2019.

<sup>32</sup>Fuji Sri Oktaviana (Perawat), *Wawancara* di Rumah Sakit Umum Andi Makkasau Parepare, Senin 12 Agustus 2019.

untuk menangani pasien karena pasien yang mengalami keputusasaan memiliki beberapa gejala yang akan berdampak pada kondisi kesehatan.

Hambatan-hambatan yang dialami perawat bukan menjadi penghalang bagi mereka untuk menangani pasien hal ini sudah menjadi biasa bagi mereka karena sudah menangani berbagai kasus yang sama dari berbagai pasien yang pernah ditangani.

