

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Tentang Efektifitas

Efektifitas berasal dari kata dasar efektif, yang dalam bahasa Inggris sama dengan “*effective*” yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Sedangkan efektivitas berasal dari kata “*effectiveness*” yang artinya sejauhmana suatu kelompok mencapai tujuannya. Jadi efektifitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan didalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan atau sasaran yang ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat H. Emerson yang dikutip Handayani, S (1995 : 16) yang menyatakan bahwa efektifitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Sedangkan Kurniawan, A (2005 : 109) dalam bukunya *Transformasi Pelayanan Publik* mendefinisikan bahwa efektifitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Pendapat lain dikemukakan oleh Hidayat bahwa efektifitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Semakin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektifitasnya.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas mengenai efektifitas, dapat disimpulkan bahwa efektifitas adalah suatu kegiatan pengukuran dan memperoleh ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah dicapai oleh manajemen yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektifitasnya.

2.2. Tinjauan Tentang Komunikasi

Komunikasi atau dalam bahasa Inggris "*communication*", berasal dari kata Latin "*communis*" yang berarti "sama". Kata sama disini artinya adalah sama makna (Onong Uchyana Efendi 1988 : 11). Menurut Carl I. Hovland yang dikutip oleh Mulyana,D (2011 : 68) bahwa komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan ransangan untuk mengubah perilaku orang lain (komunikate). Komunikasi akan berlangsung selama ada kesamaan makna antara orang-orang yang berbicara. Kesamaan makna ini penting untuk mencapai komunikasi yang efektif.

Rudolph F. Verderber mengemukakan bahwa komunikasi mempunyai dua fungsi. Pertama, fungsi sosial, yakni untuk tujuan kesenangan, untuk menunjukkan ikatan dengan orang lain, membangun dan memelihara hubungan. Kedua, fungsi pengambilan keputusan, yakni memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu pada saat tertentu.

Harorld Laswell yang dikutip oleh Onong Uchyana Efendi (1988 : 13) mengemukakan sebuah paradigma komunikasi bahwa cara terbaik untuk

menjelaskan komunikasi ialah menjawab pertanyaan : *Who, Says What, In Which Channel, To Whom, With What Effect*. Paradigma Laswell diatas menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban pertanyaan yang diajukan tersebut, yaitu : komunikator (*communicator, source, sender*), pesan (*message*), media (*channel*), komunikan (*communicant, communicate, receiver, recipient*), dan efek (*effect, impact, influence*). Komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan melalui suatu media sehingga menghasilkan efek tertentu.

Proses komunikasi pada hakekatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan) (Onong Uchyana Efendi, 1988 : 14). Wilbur Schramm menyatakan bahwa komunikasi akan berhasil apabila pesan yang disampaikan komunikator cocok dengan kerangka acuan (*frame of reference*), yakni paduan pengalaman dan pengertian (*collection of experiences and meanings*) yang pernah diperoleh komunikan (Onong Uchyana Efendi, 1988 : 88). Penelaahan pesan oleh komunikan sangat tergantung pada bidang pengalaman (*field of experience*). Semakin besar *field of experience*, semakin besar kemungkinan komunikasi tersebut menjadi lancar.

Komunikasi juga dapat didefinisikan secara luas sebagai berbagi pengalaman (Deddy Mulyana, 2001 : 42). Menurut Joseph A. Devito (2002 : 21), dalam komunikasi terdapat tiga prinsip dasar. Pertama, hanya dapat terjadi apabila terdapat pertukaran pengalaman yang sama (*sharing similar experience*). Kedua, semakin besar daerah tumpang tindih, semakin besar pula kemungkinan terjadinya komunikasi yang efektif. Ketiga, sebaliknya, bila daerah tumpang tindih mengecil, semakin kecil pula kemungkinan terjadi komunikasi efektif.

2.3. Tinjauan Komunikasi Antarpribadi

2.3.1. Pengertian komunikasi antarpribadi

Menurut Bochner, dkk dalam Devito (2011 : 252), komunikasi antarpribadi diartikan melalui pendekatan komponen (*componential*), hubungan diadik (*relational dyadic*) dan pengembangan (*developmental*). Sesuai pendekatan komponen, komunikasi antarpribadi adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang memberi umpan balik segera. Menurut pendekatan hubungan diadik, komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang berlangsung diantara dua orang yang mempunyai hubungan yang mantap dan jelas. Berdasarkan pendekatan pengembangan, komunikasi antarpribadi dilihat sebagai akhir perkembangan dari komunikasi pribadi yang intim pada ekstrem yang lain.

Berdasarkan ketiga pendekatan tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi antarpribadi adalah penyampaian pesan dari satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang dengan peluang memberikan umpan balik segera; ditandai dengan komunikasi yang intim, mantap dan jelas; dan akhir perkembangan dari komunikasi pribadi yang intim pada ekstrem yang lain.

2.3.2. Tujuan komunikasi antarpribadi

Menurut Wijaya (2000 : 122-125), komunikasi antarpribadi bertujuan untuk membantu orang lain. Tujuan ini dijelaskan melalui enam tujuan. Pertama, mengenal diri sendiri dan orang lain. Kedua, mengetahui dunia luar. Ketiga, menciptakan dan memelihara hubungan menjadi bermakna. Keempat, mengubah

sikap dan perilaku. Kelima, bermain dan mencari hiburan. Keenam, membantu orang lain.

Melalui komunikasi antarpribadi kita membicarakan diri kita sendiri kepada orang lain sehingga memahami lebih mendalam tentang sikap dan perilaku kita. Komunikasi antarpribadi memungkinkan kita memahami lingkungan secara baik tentang objek, kejadian-kejadian dan orang lain. Melalui komunikasi antarpribadi banyak waktu kita gunakan menciptakan dan memelihara hubungan sosial dengan orang lain. Melalui komunikasi antarpribadi kita banyak menggunakan waktu mempersuasi orang lain. Bahwa melalui komunikasi antarpribadi kita dapat memberi suasana lepas dari ketegangan, keseriusan, kejenuhan. Melalui komunikasi antarpribadi kita dapat juga memberi nasehat dan saran kepada teman yang sedang menghadapi masalah dan berusaha menyelesaikan masalah tersebut.

Komunikasi bertujuan untuk menciptakan perubahan pada diri komunikan, baik perubahan opini, sikap maupun perilaku. Ada beberapa teknik komunikasi yang digunakan untuk perubahan tersebut. Dalam bidang kajian komunikasi dikenal empat teknik yang biasa digunakan, antara lain informatif, persuasif, koersif dan hubungan manusiawi. Teknik komunikasi persuasif memiliki karakteristik yang khas dalam memberikan efek positif bagi komunikan karena kemampuannya yang dapat mengubah sikap, opini dan perilaku komunikan dengan tanpa paksaan. Karakteristik komunikasi persuasif ditandai dengan unsur membujuk, mengajak, mempengaruhi dan meyakinkan. Bertujuan untuk merubah atau mempengaruhi kepercayaan, sikap dan perilaku seseorang sehingga bertindak sesuai dengan apa yang diharapkan komunikator (Onong Uchjana Efendy : 55). Para ahli

komunikasi seringkali menekankan bahwa persuasif adalah kegiatan psikologis (Jalaluddin Rakhmat, 2000 : 18)

2.3.3. Karakteristik keluasan dan kedalaman hubungan dalam komunikasi antarpribadi

Menurut Altman & Taylor dan Taylor & Altman dalam Devito (2011 : 259) bahwa salah satu karakteristik penting hubungan antarpribadi dalam komunikasi antarpribadi adalah bahwa hubungan antarpribadi tersebut berbeda-beda dalam hal keluasan (*breadth*) dan kedalaman (*depth*). Banyaknya topik yang dikomunikasikan disebut keluasan dan derajat kepersonalannya disebut kedalaman.

Ada dua hal yang mungkin terjadi dalam hubungan antarpribadi ini. Pertama, penetrasi sosial, dimana tahap awal hubungan yang terjadi biasanya ditandai dengan kesempitan (*narrowness*), hanya sedikit dan dangkal (*shallowness*). Bila hubungan berkembang ke tingkat yang akrab dan kuat, maka baik keluasan maupun kedalaman meningkat dan peningkatan ini dipandang nyaman, normal dan alamiah. Kedua, depenetrasi, dimana bila suatu hubungan mulai rusak, mungkin seseorang akan menghilangkan topik-topik tertentu dari interaksi antarpribadinya dan mendiskusikan topik lain secara kurang mendalam. Orang tersebut akan mengurangi tingkat pengungkapan diri maupun pengungkapan perasaannya yang paling dalam.

2.3.4. Efektifitas komunikasi antarpribadi

Komunikasi antar pribadi, seperti bentuk perilaku yang lain, dapat sangat efektif dan dapat pula sangat tidak efektif. Karakteristik efektifitas dari komunikasi antarpribadi dapat dilihat dari tiga sudut pandang. Pertama, dari sudut pandang humanistik. Kedua, dari sudut pandang pragmatis atau keperilakuan. Ketiga, dari sudut pandang pergaulan sosial dan sudut pandang kesetaraan.

Komunikasi antarpribadi dari sudut pandang humanistik yang menekankan pada keterbukaan, empati, sikap mendukung, dan kualitas-kualitas lain yang menciptakan interaksi yang bermakna, jujur dan memuaskan. Pendekatan ini dimulai dengan kualitas-kualitas umum yang menurut para filsuf dan humanis menentukan terciptanya hubungan antar manusia yang superior.

Komunikasi antarpribadi dari sudut pandang pragmatis atau keperilakuan, yang menekankan pada manajemen dan kesegaran interaksi, dan secara umum, kualitas-kualitas yang menentukan pencapaian tujuan yang spesifik. Pendekatan ini berawal dari keterampilan spesifik yang dari riset diketahui efektif dalam komunikasi antarpribadi, kemudian mengelompokkan keterampilan-keterampilan ini ke dalam kelas-kelas perilaku umum.

Komunikasi antarpribadi dari sudut pandang pergaulan sosial dan sudut pandang kesetaraan. Pendekatan ini didasari pada model ekonomi imbalan dan biaya saling dipertukarkan. Teori ini mengatakan bahwa dalam mengembangkan hubungan adalah bila manfaatnya lebih besar dari pada biaya yang harus kita keluarkan.

2.3.5. Efektifitas komunikasi antarpribadi dari sudut pandang humanistik.

Karakteristik efektifitas dari komunikasi antarpribadi dari sudut pandang humanistik mempertimbangkan lima kualitas umum. Adapun pertimbangan tersebut terdiri dari : keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan keterbukaan. Kelima kualitas umum tersebut akan diuraikan lebih lanjut sebagai berikut :

2.3.5.1. Keterbukaan

Terbuka dalam pengertian ini yaitu mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang kita lontarkan adalah memang milik kita dan kita bertanggung jawab atasnya. Kualitas keterbukaan mengacu pada tiga aspek dari komunikasi antarpribadi. Pertama, komunikator yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi, harus ada kesediaan membuka diri, mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan memang patut dilakukan. Kedua, aspek keterbukaan memacu kesediaan komunikator bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Kita ingin orang bereaksi secara terbuka terhadap apa yang kita ucapkan. Ketiga, aspek yang menyangkut kepemilikan perasaan dan pikiran (Bocher & Kelly, 1974).

2.3.5.2. Empati

Orang yang memiliki perasaan empatik akan mampu mengetahui dan memahami motivasi serta pengalaman orang lain. Selain itu juga mampu mengetahui dan memahami perasaan, sikap serta harapan maupun keinginan mereka dimasa yang akan datang. Pengertian yang empatik ini akan membuat

orang lebih mampu menyesuaikan komunikasinya ketika dia berinteraksi dengan orang lain.

2.3.5.3. Sikap mendukung

Hubungan antarpribadi yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Sikap mendukung dalam bersikap mencakup tiga hal. Pertama, yakni deskriptif, bukan evaluatif yang mampu menumbuhkan sikap mendukung. Kedua, spontan, bukan strategik yang nantinya seseorang akan berterus terang dan terbuka. Ketiga, provisional, bukan sangat yakin artinya bersikap tentatif dan berfikir terbuka serta bersedia mendengar pandangan yang berlawanan dan bersedia mengubah posisi jika keadaan mengharuskan.

2.3.5.4. Sikap positif

Kita mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi antarpribadi dengan sedikitnya dua cara, yaitu dengan menyatakan sikap positif dan secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Sikap positif mengacu pada komunikasi antarpribadi terbina jika orang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri dan situasi komunikasi umumnya penting untuk berinteraksi yang efektif.

2.3.5.5. Kesetaraan

Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai, lebih kaya, lebih tampan atau cantik, atau lebih atletis dari pada yang lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal.

Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi antarpribadi akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

2.4. Tinjauan Tentang Kesiapan

2.4.1. Pengertian kesiapan

Kesiapan (*ready / stand by*) adalah sikap terhadap objek tertentu, yang dapat merupakan sikap pandangan atau sikap perasaan, tetapi sikap tersebut disertai oleh kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan objek tadi. Kesiapan merupakan keteraturan tertentu dalam hal perasaan (*afeksi*), pemikiran (*kognisi*) dan predisposisi tindakan (*konasi*) seseorang terhadap suatu aspek di lingkungan sekitarnya. (Gerungan, dikutip oleh Sunaryo, 2004 : 197).

Kesiapan sangat penting untuk memulai suatu pekerjaan, karena dengan adanya kesiapan maka pekerjaan tersebut akan teratasi lancar dan menghasilkan hasil maksimal. Menurut Slameto (1995 : 61) mengemukakan bahwa kesiapan adalah prasyarat untuk belajar berikutnya seseorang untuk dapat berinteraksi dengan cara tertentu.

Kesiapan adalah keseluruhan kondisi seseorang atau individu yang membuatnya siap untuk memberikan respon atau jawaban dengan di dalam cara tertentu terhadap suatu situasi. Penyesuaian pada suatu saat akan berpengaruh pada atau kecenderungan untuk memberi respon. Kondisi individu setidaknya mencakup tiga aspek. Pertama, kondisi fisik, mental dan emosional. Kedua, kebutuhan-

kebutuhan, motif dan tujuan,. Ketiga, keterampilan dan pengetahuan (Slameto, 1995 :113)

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kesiapan merupakan sikap pandangan atau sikap perasaan terhadap suatu objek, disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai dengan objek tersebut. Kesiapan juga merupakan faktor internal seseorang sebelum dan selama menghadapi sesuatu permasalahan atau kegiatan, dimana sikap itu berdasarkan mental, sikap, keterampilan yang harus dimiliki dan dipersiapkan sebelum ataupun sesudah melakukan kegiatan tertentu berupa perencanaan, guna menghadapi masalah yang akan timbul.

2.4.2. Aspek-aspek psikologis yang mempengaruhi kesiapan

Ada enam aspek penting yang dapat mempengaruhi kesiapan seseorang, yaitu kematangan, kecerdasan, keterampilan, kemampuan dan minat, motivasi, dan kesehatan. Kematangan merupakan suatu kondisi yang dapat menimbulkan perubahan tingkah laku sebagai akibat dari pertumbuhan dan perkembangan. Kecerdasan, adalah daya pikir dan merupakan salah satu aspek penentu keberhasilan seseorang melaksanakan tugas tertentu. Seseorang yang memiliki kecerdasan normal atau di atas normal akan lebih siap menghadapi dan mengatasi masalah-masalah yang dihadapinya dibandingkan dengan orang-orang yang kecerdasannya dibawah normal.

Keterampilan, adalah kegiatan psikomotorik yang merupakan salah satu aspek yang harus dimiliki seseorang agar dapat mengembangkan dirinya lebih kreatif dalam segala hal. Kemampuan dan minat, merupakan aspek yang harus dimiliki

seseorang untuk mengembangkan hal di bidang tertentu. Motivasi, merupakan dorongan yang mendasari dan mempengaruhi setiap usaha serta kegiatan seseorang untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Seseorang yang memiliki motivasi yang tinggi dalam melakukan suatu kegiatan, maka akan mendorong dirinya untuk terus berusaha untuk menghasilkan produk yang lebih baik. Kesehatan, dimana tubuh yang sehat merupakan kondisi yang memungkinkan seseorang lebih siap untuk melakukan tugasnya dengan baik.

2.4.3. Kesiapan pasien menghadapi tindakan operasi

Tindakan bedah adalah ancaman potensial atau aktual kepada integritas orang, dapat membangkitkan reaksi stres fisiologi maupun psikologi. Respon psikologi yang selalu terjadi menanggapi operasi adalah ketakutan dan penghayatan umum. Sebagian ketakutan yang melatar belakangi keinginan mengelak dan orang tidak akan mengetahui penyebabnya.

Secara umum, ketakutan terhadap tindakan operasi dapat terjadi karena hal-hal yang tidak diketahui, takut hilang kendali, takut hilang kasih sayang dari orang penting dan takut karena ancaman seksualitas. Sedangkan yang lebih spesifik karena ketakutan terhadap diagnosa keganasan, takut anestesi, takut sakratul maut, takut nyeri, takut perubahan penampilan dan takut keterbatasan permanen. Takut terhadap anestesi biasanya adalah maut, tidur terus tidak bangun kembali. Ketakutan mengenai ketidak mampuan permanen dapat realistis atau dipengaruhi mitos, kurang penerangan atau cerita mengerikan dari kerabat.

Pasien yang sangat cemas dan ketakutan sehingga tidak bisa berbicara seringkali menderita banyak kesukaran setelah selesai operasi. Pada umumnya pasien ini cenderung banyak marah, kesal, bingung, gelisah dan depresi. Oleh karena itu, persiapan pasien dalam menghadapi tindakan operasi (pra-bedah) sangat penting untuk memperkecil resiko operasi. Keberhasilan dari suatu pembedahan sangat bergantung pada penilaian keadaan penderita dan persiapan sebelum pembedahan dilakukan. Tindakan umum yang dilakukan setelah diputuskan melakukan pembedahan adalah mempersiapkan pasien untuk mengurangi penyulit/faktor-faktor penghambat sesudah pembedahan.

Secara mental, pasien harus dipersiapkan untuk menghadapi pembedahan karena selalu ada rasa cemas atau takut terhadap penyuntikan, nyeri luka, anesthesia, bahkan terhadap kemungkinan cacat atau mati. Dalam hal ini hubungan baik antara pasien, keluarga, dokter, perawat dan petugas kerohanian sangat menentukan. Kecemasan ini adalah reaksi normal yang dapat dihadapi dengan sikap terbuka dan penerangan dari dokter dan petugas pelayanan kesehatan lainnya. Atas dasar pengertian, pasien menjadi berani, terbuka, realistis, suasana hati tenang, semangat dan bekerjasama sehingga setuju diopearsi. Setelah pasien menyetujui tindakan operasi, maka keluarganya menandatangani persetujuan operasi.

2.4.4. Tinjauan tentang petugas kerohanian di Rumah Sakit Imanuel

Pelayanan spiritual yang dimaksud identik dengan pelayanan rohani kepada pasien. Hal ini menjadi penting karena pasien akan dibantu dengan adanya

perhatian (*attention*), dukungan (*sustaining*), perdamaian (*reconciling*), bimbingan (*guiding*), penyembuhan luka batin (*inner-healing*), serta doa (*praying*). Apabila pasien terlayani aspek rohaninya maka akan terjadi keseimbangan dalam hidup dan berdampak positif untuk menjalani pengobatan penyakitnya.

Petugas kerohanian di RS. Imanuel adalah seseorang yang terpanggil memberi pelayanan pendampingan, baik kepada karyawan, pasien dan keluarga dimana keberadaan mereka sedang terlibat dalam penanganan masalah kesehatan / penyakit pada pasien di rumah sakit. Tujuan utama kegiatan ini, khususnya adalah menjembatani komunikasi dokter-perawat-pasien yang sulit disampaikan.

Robert C. Anderson sebagaimana dikutip Purwadarminta (2000 : 8) dalam mendefinisikan kata pelayanan sebagai seseorang yang bertanggung jawab mengelola aset dari rumah yang diaturnya agar sesuatu berjalan dengan baik dan teratur. Pendampingan adalah suatu proses dalam menyertai dan menemani secara dekat, bersahabat dan bersaudara serta hidup bersama-sama dalam keadaan suka dan duka, bahu membahu dalam menghadapi kehidupan demi mencapai tujuan bersama yang diinginkan.

Petugas kerohanian melakukan pelayanan pendampingan kepada pasien-pasien yang dirawat di RS. Imanuel, bertujuan untuk mengatasi masalah yang sedang dihadapi pasien tersebut, terutama masalah mental-psikologis. Salah satu sasaran tugas pendampingan tersebut adalah pasien yang akan menghadapi tindakan operasi. Jika petugas menerapkan komunikasi antarpribadi yang efektif dan persuasif, diharapkan dapat mengatasi kecemasan dan ketakutan pasien

menghadapi tindakan operasinya. Petugas kerohanian yang bekerja di RS. Imanuel berada diluar struktural rumah sakit, sehingga mereka bekerja sebagai pekerja sosial (*social worker*) yang bertanggung jawab langsung kepada Direktur rumah sakit.

Uraian tugas dari petugas kerohanian ini adalah berdasarkan hasil kesepakatan bersama antar anggota tim dan kemudian diusulkan kepada Direktur untuk disetujui. Adapun tugas utama yang dilakukan terdiri dari pelayanan pendampingan ke bangsal-bangsal, pertemuan dengan tim setelah selesai pelayanan di bangsal-bangsal, dan melaporkan hasil kegiatannya setiap hari kepada penanggung jawab tim

Bentuk-bentuk pendampingan yang dilaksanakan terdiri dari pendampingan kepada pasien sebelum dan sesudah operasi, pendampingan kepada pasien melalui kunjungan ke bangsal-bangsal, pendampingan kepada pasien terminal (*terminal illness*), pendampingan kepada keluarga pasien yang meninggal dunia, dan pendampingan kepada pasien yang ancaman bunuh diri.

Strategi pelaksanaan kegiatan pendampingan kepada pasien, secara garis besar dilakukan dengan tiga cara. Pertama, dengan mendatangi pasien secara langsung. Petugas kerohanian mendatangi pasien langsung ke bangsal-bangsal perawatan. Sebelum ke pasien, petugas menanyakan perawat ruangan mengenai identitas dan lokasi tempat tidur pasien yang akan didampingi. Kedua, petugas diundang oleh perawat ruangan. Perawat ruangan memanggil petugas melalui telpon untuk melayani pasien yang memerlukan segera untuk ditangani. Ketiga, diminta

langsung oleh pasien / keluarga pasien, dimana pasien atau keluarga mengajukan permintaan melalui perawat ruangan untuk diberi pelayanan pendampingan.

Pelayanan yang diberikan mengatasi masalah mental dan psikologis, yakni dengan memberi dorongan, semangat dan meyakinkan pasien sehingga terlepas dari perasaan cemas dan ketakutannya menghadapi tindakan operasinya. Komunikasi antarpribadi yang efektif sangat berperan dalam situasi ini sehingga kemungkinan untuk menunda atau menolak operasi oleh pasien/keluarganya dapat diatasi.

2.5. Kerangka Pikir

Manusia berkomunikasi terutama untuk menyatakan dan mendukung identitas diri, membangun kontak sosial dengan orang di sekitar kita dan untuk mempengaruhi orang lain untuk merasa, berpikir atau berperilaku seperti yang kita inginkan. Selain dari pada itu juga berkomunikasi bertujuan untuk mengendalikan lingkungan fisik dan psikologis kita. Dalam komunikasi dituntut adanya pemahaman makna dari pesan yang disampaikan oleh komunikator sehingga terjadi interaksi sosial. Salah satu bentuk dari komunikasi tersebut adalah komunikasi antarpribadi.

Komunikasi antarpribadi adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang memberi umpan balik segera. Komunikasi antar pribadi diartikan juga sebagai penyampaian pesan dari satu orang dan penerimaan

pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang dengan peluang memberikan umpan balik segera dan ditandai dengan komunikasi yang intim, mantap dan jelas.

Komunikasi antarpribadi yang dilakukan petugas kerohanian dengan pasien yang akan menghadapi operasi di RS. Imanuel adalah sama dengan konsep komunikasi yang dikemukakan Devito (1989 : 6). Komunikasi yang terjadi adalah dengan menerapkan karakteristik komunikasi antarpribadi secara efektif dan persuasif. Komunikasi efektif meliputi sikap mendukung, rasa positif dan kesamaan, sedangkan komunikasi persuasif meliputi sikap mengajak dan meyakinkan.

Pasien yang akan menghadapi tindakan operasi sering disertai respon psikologi ketakutan penghayatan umum yang berlebihan. Ketakutan yang dialami pasien karena hal-hal yang tidak diketahui, takut hilang kendali, takut hilang kasih sayang dari orang penting dan takut karena ancaman seksualitas. Sedangkan yang lebih spesifik karena ketakutan terhadap diagnosa keganasan, takut anestesi, takut sakratul maut, takut nyeri, takut perubahan penampilan dan takut keterbatasan permanen. Takut terhadap anestesi biasanya adalah maut, tidur terus tidak bangun kembali.

Petugas kerohanian di RS. Imanuel memberikan pelayanan pendampingan kepada pasien yang akan menghadapi tindakan operasi di ruang perawatan sebelum menjalani operasinya. Melalui pendampingan petugas kerohanian membantu pasien melepaskan ketakutan dan kecemasannya. Adapun metode yang diterapkan adalah dengan komunikasi yang efektif dan persuasif, dimana petugas

menerapkan sikap mendukung, rasa positif, kesamaan, mengajak dan meyakinkan.

Kesiapan pasien menghadapi suatu tindakan operasinya seringkali tidaklah mudah diperoleh. Sehingga dengan menerapkan komunikasi antarpribadi efektif dalam kegiatan pendampingan petugas kerohanian, diharapkan bahwa pasien menjadi siap. Pasien yang memiliki kesiapan secara mental psikologis menghadapi tindakan operasinya dapat diketahui dari penampilan dan perasaan pasien. Pasien tersebut menjadi tenang dan tidak mengalami kecemasan, tidak ketakutan, tidak marah-marah, tidak kesal, tidak bingung, tidak depresi dan setuju dioperasi.

Penampilan dan perasaan seorang pasien yang siap menghadapi tindakan operasi dapat diketahui dari hasil wawancara dan pengamatan kepada pasien tersebut. Pasien yang siap menghadapi tindakan operasi menunjukkan beberapa enam hal. Pertama, yaitu hilangnya kecemasan dan ketakutan dan berubah menjadi berani dan tentram hati. Kedua, tidak lagi merasa kesal dan marah-marah tetapi menjadi terbuka dan realistis. Ketiga, pasien tidak lagi kebingungan tetapi menjadi realistis. Keempat, pasien tidak gelisah tetapi fokus dan suasana hati tenang. Kelima, pasien tidak mengalami depresi tetapi menjadi semangat dan kerjasama. Keenam, pasien tidak menolak operasi tetapi menyetujui sehingga keluarga menandatangani izin operasi.

Pasien yang tidak takut menghadapi operasi tampak berani dan merasa tentram hati. Melalui observasi diketahui bahwa pasien tidur pulas di malam hari. Pasien juga mengatakan cukup waktu tidurnya atau lama tidur tercapai enam sampai

delapan jam per-hari. Selain itu menjadi konsentrasi menjawab pertanyaan dan tidak ada keluhan seperti tersumbat di tenggorokan.

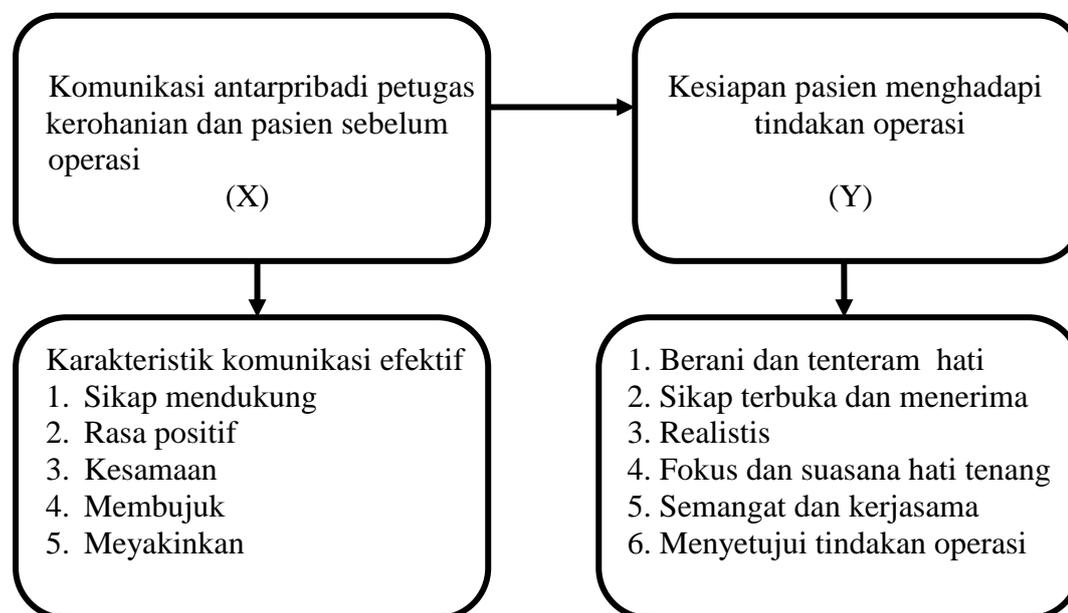
Pasien yang siap operasi tidak akan merasa kesal dan tidak marah-marah. Biasanya, seseorang yang kesal dan marah-marah akan menyampaikan protes, rasa malu, ketidakamanan atau frustrasi terhadap seseorang / sesuatu. Hal ini dapat terjadi ketika ego seseorang terluka / merasa terancam (<http://Ide.shpoong.com/humanities/theory/critism/2291404/pengertian/marah>, diakses tanggal 19 April 2013 Pukul 21.00 WIB).

Seorang yang kebingungan akan ditandai dengan hilang akal, tidak tau apa yang harus diperbuat ketika disuruh menceritakan pengalamannya, tidak tau arah, dimana posisi Barat atau Timur, gugup tidak karuan ketika tersiar berita yang mengancam dirinya dan menyerang, bodoh, kurang jelas, kurang mengerti (<http://selaputs.blokspot.com/2011/08/definisi/arti/pengertian/bingung.html>, diakses tanggal 19 April 2013 Pukul 21.00 WIB).

Pasien yang mengalami kegelisahan ditandai dengan perasaan tidak tenang, suasana hati selalu merasa khawatir, tidur tidak tenang, tidak sabar (<http://m.artikata.com/arti/328202/gelisah.html>, diakses tanggal 19 April 2013 Pukul 21.00 WIB). Sedangkan pasien yang tidak mengalami depresi mengatakan nyaman bersama dengan orang di ruang perawatannya, sabar dan dapat melalui waktu perawatannya, mengatakan dirinya masih sangat dibutuhkan dan berguna bagi orang lain dan keluarga, dan yakin tindakan operasi dapat menyelesaikan masalah/penyakit yang dialaminya.

Pasien yang sudah siap operasi akan menyetujui tindakan operasinya sehingga keluarga menandatangani surat persetujuan operasi. Surat persetujuan operasi adalah sebagai salah satu persyaratan administrasi yang harus dipenuhi sebelum pasien dioperasi. Penandatanganan surat persetujuan ini menunjukkan bahwa pasien dan keluarganya benar-benar telah memiliki kesiapan menghadapi tindakan operasi. Sebelum surat ditanda tangani oleh pasien atau keluarga, petugas memberi penjelasan tentang waktu pelaksanaan, lamanya proses operasi dan gejala-gejala dan perubahan yang mungkin dapat terjadi setelah operasi. Berdasarkan uraian diatas, lebih lanjut dapat dilihat pada kerangka pikir sebagaimana dapat digambarkan pada bagan 1 dibawah ini :

Bagan 1 : Kerangka Pikir



2.6. Hipotesis

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang akan terkumpul. Berdasarkan kerangka pikir diatas maka dapat ditarik kesimpulan yang merupakan jawaban sementara masalah penelitian sebagai berikut :

Ho : Tidak ada hubungan antara komunikasi antarpribadi petugas kerohanian dan pasien sebelum operasi dengan kesiapan pasien menghadapi tindakan operasi

Hi : Ada hubungan antara komunikasi antarpribadi petugas kerohanian dan pasien sebelum operasi dengan kesiapan pasien menghadapi tindakan operasi