



**MANFAAT KOMUNIKASI ASERTIF BAGI PEMULIHAN
KESEHATAN PSIKOLOGIS PASIEN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Sekolah Tinggi Filsafat Katolik Ledalero
untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat
guna Memperoleh Gelar Sarjana Filsafat
Program Studi Ilmu Teologi-Filsafat
Agama Katolik**

Oleh

THEOVANUS JEHADUL

NPM: 18.75.6457

SEKOLAH TINGGI FILSAFAT KATOLIK LEDALERO

2022

LEMBARAN PENERIMAAN JUDUL

1. Nama : Theovanus Jehadul
2. NPM : 18.75.6457
3. Judul : Manfaat Komunikasi Asertif Bagi Pemulihan Kesehatan Psikologis Pasien

4. Pembimbing:

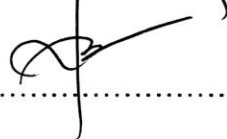
1. Dr. Yosef Keladu
(Penanggung Jawab)

: 

2. Gregorius Nule, Drs, Lic

: 

3. Amandus B. S. Klau, S. Fil., M.I.K

: 

5. Tanggal Diterima

: 09 Maret 2021

6. Mengesahkan:

Wakil ketua I



Dr. Yosef Keladu

7. Mengetahui :

Ketua STFK Ledalero





Dr. Otto Gusti N. Madung

Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi
Sekolah Tinggi Filsafat Katolik Ledalero
dan Diterima untuk Memenuhi Sebagian
dari Syarat-Syarat guna Memperoleh
Gelar Sarjana Filsafat
Program Studi Ilmu Teologi-Filsafat
Agama Katolik

Pada
16 Mei 2022

Mengesahkan
SEKOLAH TINGGI FILSAFAT KATOLIK LEDALERO



Ketua,

Dr. Otto Gusti N. Madung
Dr. Otto Gusti N. Madung

DEWAN PENGUJI:

1. Gregorius Nule, Drs, Lic

Gregorius Nule
:

2. Amandus B. S. Klau, S. Fil., M.I. K

Amandus B. S. Klau
:

3. Dr. Yosef Keladu

Dr. Yosef Keladu
:

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Theovanus Jehadul

NPM : 18.75.6457

menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya ilmiah saya sendiri, dan bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain. Semua karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan pada catatan kaki dan daftar pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan atau penyimpangan, berupa plagiasi atau penjiplakan dan sejenisnya di dalam karya ilmiah ini, saya bersedia menerima sanksi akademis yakni pencabutan skripsi serta gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Ledalero, 16 Mei 2022

Yang menyatakan



Theovanus Jehadul

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Filsafat Katolik Ledalero, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Theovanus Jehadul

NPM : 18.75.6457

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Filsafat Katolik Ledalero **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty – Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul: **Manfaat Komunikasi Asertif Bagi Pemulihan Kesehatan Psikologis Pasien** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Filsafat Katolik Ledalero berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Ledalero

Pada tanggal : 16 Mei 2022

Yang menyatakan



Theovanus Jehadul

KATA PENGANTAR

Ketertarikan penulis mengkaji tema ini bermula dari pengalaman penulis ketika berobat di sebuah Rumah Sakit. Penulis mengamati sendiri bagaimana para petugas kesehatan bertindak dalam melayani pasien di sebuah Rumah Sakit. Pada pengalaman tersebut, penulis tidak mendapatkan pelayanan yang baik sebagai seorang pasien. Para petugas kesehatan bertindak sepertinya kurang menempatkan posisi pasien sebagai yang utama dalam seluruh tindakan pelayanan medis. Hal ini benar-benar tampak dari cara berkomunikasi antara para petugas kesehatan dengan para pasien. Komunikasi yang dibangun sangat jauh dari artian komunikasi yang sebenarnya. Kebanyakan komunikasi yang terjadi hanya satu arah. Pasien tidak diberikan kesempatan yang cukup untuk dapat menyampaikan apa yang menjadi kebutuhannya. Gaya berkomunikasi yang ditampilkan oleh para petugas kesehatan juga terkesan kasar. Hal ini juga berlanjut pada pemberian tindakan pelayanan medis. Pemberian pelayanan medis menjadi cenderung kasar dan terkesan petugas kesehatan hanya melaksanakan tugas dari profesi mereka semata.

Penulis merasa tidak dilayani dengan baik oleh para petugas kesehatan. Selain dialami oleh penulis sendiri, dalam beberapa kesempatan beberapa bekas pasien juga mengeluhkan kenyataan yang sama. Para bekas pasien mengeluhkan tentang situasi Rumah Sakit yang kurang kondusif, yang berasal dari cara bersikap dan berkomunikasi para petugas kesehatan. Lebih jauh, bekas pasien menambahkan bahwa situasi ini cenderung sangat berdampak pada kesehatan kejiwaan (*psikologi*) pasien. Pasien merasa kurang nyaman selama menjalani proses pengobatan. Akibatnya, pasien menjadi rendah diri dan tertekan dan berujung pada penghambatan proses pemulihan kesehatan.

Mengetahui situasi ini, penulis kemudian berinisiatif untuk mengkaji lebih jauh bagaimana dampak cara bersikap, khususnya cara berkomunikasi dari para petugas kesehatan terhadap kesehatan psikologis pasien. Penulis kemudian menemukan sebuah bentuk komunikasi yang sekiranya mampu menjawab persoalan pelayanan kesehatan dari para petugas kesehatan kepada para pasien. Berdasarkan kajian kepustakaan, penulis kemudian menawarkan sekaligus

menyajikan sebuah bentuk komunikasi. Bentuk komunikasi yang dianjurkan penulis adalah komunikasi asertif. Komunikasi asertif adalah bentuk komunikasi yang menempatkan rasa penghormatan dan penghargaan yang tinggi antara komunikan dan komunikator. Komunikasi asertif bertujuan untuk membangun situasi dan pola komunikasi yang kondusif antara petugas kesehatan dan pasien. Untuk itu, berdasarkan kajian kepustakaan dan data lapangan, penulis meyakini bahwa komunikasi asertif mampu mewujudkan hak dan kewajiban, baik dari pasien, maupun petugas kesehatan itu sendiri.

Dalam proses menyelesaikan tulisan ini, penulis menyadari keterlibatan banyak pihak. Ucapan terima kasih dialamatkan kepada beberapa pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan ini, antara lain:

1. Pihak Seminari Tinggi St. Paulus Ledalero untuk semua kemudahan yang penulis peroleh selama proses menyelesaikan tulisan ini. Kedua Pater Prefek, P. Bernard Hayon, SVD dan P. Amandus Klau, SVD yang selalu memotivasi penulis dan bersedia menjadi rekan diskusi penulis. Teman-teman Unit St. Rafael Ledalero yang senantiasa mendukung penulis dalam menyelesaikan tulisan ini.
2. Dosen pembimbing Skripsi, Gregorius Nule, Drs, Lic. yang setia mendampingi penulis dalam proses penyelesaian skripsi, terutama terhadap berbagai pertanyaan kritis dalam diskusi bersama. Pada kesempatan yang sama, penulis ingin mengucapkan terima kasih juga kepada Amandus Klau, S. Fil, M.I.K yang bersedia menjadi penguji skripsi ini.
3. Para dosen dan teman-teman seangkatan pada Program Sarjana Filsafat Sekolah Tinggi Filsafat Katolik Ledalero Tahun Ajaran 2018/2019. Dari mereka, penulis memperoleh banyak pembelajaran bagaimana menjadi pribadi yang bertanggung jawab terhadap diri sendiri dan lingkungan sekitar.
4. Para informan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam mengisi dan menjawab kuesioner yang tersedia dan informan yang bersedia diwawancarai.
5. Keluarga, kedua orang tua, Bapak Beda Jehadul dan Mama Hortien Kaempuge, kakak Fransiskus Jehadul dan adik Theodorus Jehadul yang

selalu dengan setia mendukung dan memotivasi penulis dalam keseluruhan penyelesaian penulisan skripsi ini.

6. Kepada P. Antonius Mario R. Lobo, SVD yang sudah bersedia untuk membantu penulis dalam mengedit dan menyusun bentuk pertanyaan kuesioner, terutama terhadap berbagai pertanyaan kritis selama diskusi penyelesaian skripsi ini.
7. Kepada para sahabat, khususnya Laurentius Hindom, Br. Martinus Namang, SVD, dan Chelsea Tamariska Tuhumuri yang dengan caranya masing-masing membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Oleh karena tulisan ini masih terlampau jauh dari sempurna, maka dengan rendah hati penulis mengharapkan kritik dan saran dalam usaha menyempurnakan tulisan ini.

Ledalero, 22 April 2022

Theovanus Jehadul

ABSTRAK

Theovanus Jehadul. 18.75.6457. Manfaat Komunikasi Asertif bagi Pemulihan Kesehatan Psikologis Pasien. Skripsi. Program Sarjana, Program Studi Filsafat Agama Katolik, Sekolah Tinggi Filsafat Katolik Ledalero, 2022.

Penulisan karya ilmiah ini bertujuan untuk: *pertama*, menjelaskan dan menguraikan hakikat komunikasi asertif dan kejiwaan pasien. *kedua*, mendeskripsikan hak dan kewajiban pasien dan tenaga medis. *Ketiga*, menjelaskan beberapa manfaat komunikasi asertif terhadap perkembangan kesehatan psikologis pasien. Metode yang digunakan penulis dalam proses penyelesaian tulisan ini adalah deskripsi kualitatif dan kuantitatif atas data-data yang diperoleh lewat studi kepustakaan. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis ialah kuesioner dan wawancara yang mendalam dengan beberapa informan.

Proses pemulihan kesehatan pasien tidak hanya dapat diperoleh dengan pemberian obat-obatan dan berbagai tindakan medis lainnya. Pemulihan kesehatan pasien dapat juga didukung dengan penerapan bentuk komunikasi yang baik dari tenaga kesehatan kepada pasien. Berdasarkan data kepustakaan dan data lapangan, yakni kuesioner dan wawancara dengan beberapa informan, penulis menemukan bahwa masih banyak tenaga kesehatan yang belum dapat berkomunikasi medis dengan baik. Penulis lalu mencoba mengkaji lebih jauh bentuk komunikasi yang efektif dalam dunia medis. Penulis kemudian menemukan komunikasi asertif sebagai salah satu bentuk komunikasi yang menjadi rujukan dalam usaha membangun komunikasi medis yang lebih baik. Komunikasi asertif merupakan sebuah bentuk komunikasi yang bersifat tegas, percaya diri dan secara tegas menyatakan pendapat dan perasaannya serta dengan tegas membela hak dan kebutuhannya tanpa melanggar hak orang lain. Komunikasi asertif merupakan bentuk komunikasi yang tegas tetapi tidak kasar. Sikap menghargai dan menghormati hak orang lain menjadi yang utama dalam berkomunikasi secara asertif. Komunikasi asertif memiliki beberapa manfaat yang dapat membantu tenaga medis dalam mengusahakan pemulihan kesehatan pasien. Komunikasi asertif menjadi lebih efektif karena menempatkan posisi tenaga medis dan pasien tidak hanya sebagai komunikator yang baik tetapi juga sekaligus sebagai seorang komunikan yang baik pula. Data lapangan membuktikan bahwa setiap pasien yang datang berobat kepada tenaga medis butuh untuk didengarkan. Komunikasi asertif membantu tenaga medis untuk memperoleh rasa percaya dari pasien. Kepercayaan penuh dari pasien kepada tenaga medis akan membantu pemulihan kesehatan pasien.

Kata kunci: Kesehatan, komunikasi asertif, kejiwaan pasien dan manfaat komunikasi asertif

ABSTRACT

Theovanus Jehadul. 18.75.6457. Benefits of Assertive Communication for Patient Psychological Health Recovery. Essay. Undergraduate Program, Catholic Religious Philosophy Study Program, The Institute of Catholic Philosophy Ledalero, 2022.

The purpose of writing this scientific paper is to: *first*, explain and describe the nature of assertive communication and patient psychology. *second*, describe the rights and obligations of patients and medical personnel. *Third*, explain some of the benefits of assertive communication on the development of the patient's psychological health. The method used by the author in the process of completing this paper is a qualitative description of the data obtained through literature study. The author also uses questionnaires and interview methods to add data and information to the entire scientific work.

The process of restoring the patient's health can not only be obtained by administering drugs and various other medical actions. The recovery of the patient's health can also be supported by the application of good forms of communication from health workers to patients. Based on field data, questionnaires and interviews with several informants, the authors found that there are still many health workers who have not been able to communicate medically well. The author then tries to further examine the forms of effective communication in the medical world. The author then finds assertive communication as a form of communication that becomes a reference in an effort to build better medical communication. Assertive communication is a form of communication that is firm, confident and expressly expresses opinions and feelings and firmly defends their rights and needs without violating the rights of others. Assertive communication is a form of communication that is firm but not rude. Respect and respect for the rights of others is the main thing in communicating assertively. Assertive communication has several benefits that can help medical personnel in trying to restore the patient's health. Assertive communication becomes more effective because it places the position of medical staff and patients not only as good communicators but also as good communicators as well. Field data proves that every patient who comes for treatment to medical personnel needs to be heard. Assertive communication helps medical personnel to gain trust from patients. The patient's full trust in medical personnel will help restore the patient's health.

Keywords: Health, assertive communication, patient psychology and the benefits of assertive communication

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENERIMAAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penulisan	7
1.4 Metode Penulisan	8
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II HAKIKAT KOMUNIKASI ASERTIF DAN PSIKOLOGI PASIEN	
2.1 Komunikasi Asertif	9
2.1.1 Pengertian Komunikasi	9
2.1.2 Komunikasi dalam Lintasan Sejarah	11
2.1.3 Jenis-jenis Komunikasi	14
2.1.4 Pengertian Komunikasi Asertif	15
2.1.5 Ciri-ciri Komunikasi Asertif	16
2.1.6 Prinsip-prinsip Komunikasi Asertif	18
2.1.7 Tujuan Komunikasi Asertif	20
2.2 Kejiwaan Pasien	21
2.2.1 Psikologi.....	21
2.2.1.1 Pengertian.....	21
2.2.1.2 Jenis-jenis Psikologi	22
2.2.2 Pasien.....	24
2.2.3 Apa itu Psikologis Pasien.....	24
2.3 Upaya Pelayanan Kesehatan terhadap Pasien	25
2.3.1 Upaya Promotif	25
2.3.2 Upaya Preventif	26
2.3.3 Upaya Kuratif.....	28
2.3.4 Upaya Rehabilitatif.....	28
BAB III MANFAAT KOMUNIKASI ASERTIF BAGI PEMULIHAN KESEHATAN PSIKOLOGIS PASIEN	30
3.1 Konsepsi Perawat	30
3.2 Pedoman Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan.....	33
3.2.1 <i>Anamnesa</i>	33
3.2.2 Pemeriksaan Klinis.....	35

3.2.3	Diagnosis.....	36
3.2.4	Pengobatan.....	36
3.3	Hak dan Kewajiban Pasien.....	37
3.4	Hasil Kuesioner.....	41
3.4.1	Tempat Berobat.....	42
3.4.2	Alasan Berobat di Rumah Sakit, di Poliklinik atau di Puskesmas.....	42
3.4.3	Sikap Para Petugas Ketika Memeriksa Pasien.....	43
3.4.4	Waktu yang Diberikan oleh Petugas Kesehatan untuk Berkomunikasi dengan Santun kepada Pasien.....	44
3.4.5	Petugas Kesehatan Berusaha Menenangkan Rasa Cemas Pasien.....	44
3.4.6	Kenyamanan Selama Menjalani Pengobatan.....	45
3.4.7	Komunikasi yang Membantu Proses Pemulihan.....	46
3.4.8	Kenyamanan dengan Dokter yang Berjenis Kelamin Sama atau Berbeda.....	47
3.4.9	Kepemilikan Waktu yang Cukup dalam Mendengarkan Masalah Pasien.....	49
3.4.10	Perasaan Nyaman untuk Bertanya atau Rendah Diri dan Tertekan.....	50
3.4.11	Diterima Secara Etis, Manusiawi dan Tidak dibeda-bedakan.....	50
3.4.12	Komunikasi yang dibangun oleh Para Petugas Kesehatan Ketika Pertama Kali Pasien Tiba.....	51
3.4.13	Penyampaian Hasil Diagnosa kepada Pasien.....	52
3.4.14	Pengaruh Komunikasi Petugas Kesehatan terhadap Kondisi Kesehatan Pasien.....	54
3.4.15	Harapan Pasien Kepada Para Petugas Kesehatan.....	55
3.4.16	Catatan Atas Hasil Kuesioner.....	56
3.5	Manfaat Komunikasi Asertif bagi Pemulihan Kesehatan Psikologis Pasien.....	57
3.5.1	Meningkatkan Relasi yang Intens dengan Pasien.....	57
3.5.2	Lebih Terbuka Mendengar Pasien.....	59
3.5.3	Menghargai dan Menerima Pasien Apa Adanya.....	60
3.5.4	Bersikap Tegas dan Tenang dalam Tindakan Pelayanan Medis.....	61
3.5.5	Menciptakan Rasa Nyaman bagi Pasien.....	63
3.5.6	Membantu Proses Pemulihan Pasien.....	64
BAB IV PENUTUP		66
4.1	Kesimpulan.....	66
4.2	Usul dan Saran.....	68
4.2.1	Bagi Petugas Kesehatan.....	68
4.2.2	Bagi Pasien.....	69
4.2.3	Bagi Tempat Pelayanan Kesehatan.....	69
4.2.4	Bagi Masyarakat Umum.....	69
DAFTAR PUSTAKA		71
LAMPIRAN.....		74