

**KOMUNIKASI ISLAM ANTARA PERAWAT DAN PASIEN
DALAM PROSES PENYEMBUHAN DI PUSKESMAS RAWAT
INAP WIRALAGA DI DESA WIRALAGA 1 MESUJI**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Oleh

**ICHAL PRAYOGI
NPM. 1841010242**

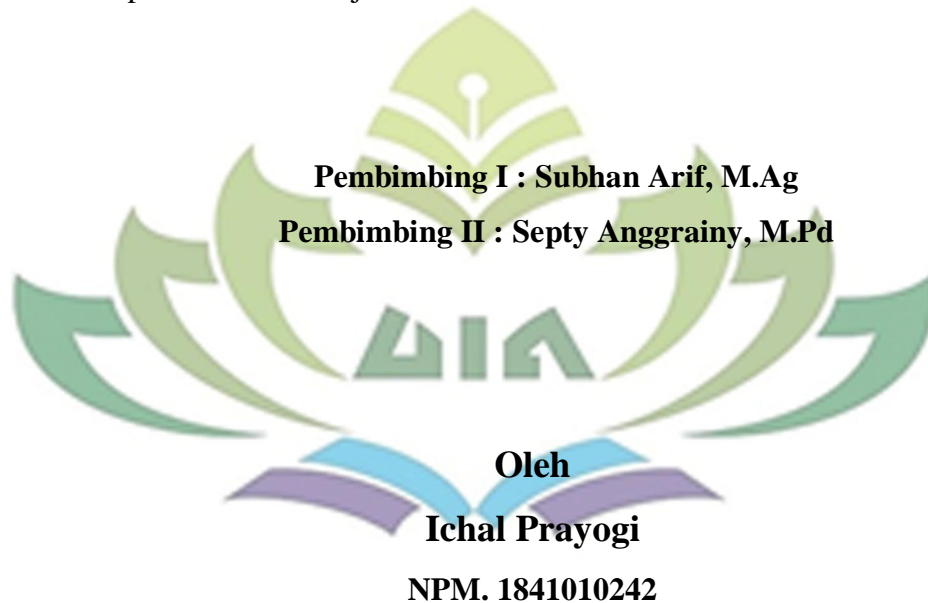
Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1444 H / 2023 M**

**KOMUNIKASI ISLAM ANTARA PERAWAT DAN PASIEN
DALAM PROSES PENYEMBUHAN DI PUSKESMAS RAWAT
INAP WIRALAGA DI DESA WIRALAGA 1 MESUJI**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1444 H / 2023 M**

ABSTRAK

Komunikasi Islam dalam penelitian ini adalah komunikasi yang menekankan pada kaidah, prinsip, atau etika berkomunikasi dalam perspektif Islam yang di sampaikan oleh perawat kepada pasien dalam proses penyembuhan. Permasalahan yang muncul yaitu adanya informasi yang diberikan tidak jelas dan dalam beberapa kondisi terjadi kesalahpahaman informasi. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui komunikasi Islam antara perawat dan pasien di Puskesmas Rawat Inap Wiralaga di desa Wiralaga 1 Mesuji.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian *field research* atau lapangan yaitu penelitian yang langsung dilakukan dilapangan atau pada responden. Adapun sifat penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Adapun sumber data dari penelitian ini adalah data primer yakni perawat dan pasien, adapun jumlah perawat Puskesmas Rawat Inap yakni 34 orang. Adapun pengambilan subjek dengan menggunakan teknik purposive sampling sehingga didapatkan data primer sebanyak 4 orang perawat dan 3 orang pasien. dan sumber data sekunder yakni data pendukung yang diperoleh secara tidak langsung biasanya sumber data dokumen, internet, video, jurnal, akripsi, atau buku-buku referensi. Adapun dalam pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan alat pengumpul data yaitu metode wawancara, metode observasi dan metode dokumentasi.

Temuan penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa mengenai nilai-nilai Itika komunikasi dalam Islam yang didapatkan di Puskesmas Rawat Inap Wiralaga I Mesuji yakni Kejujuran Komunikasi, kewajaran dan kepatutan, keakuratan informasi, bebas dan bertanggungjawab, hal ini sudah dilakukan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien hal ini sudah sesuai dengan prinsip komunikasi Islam yang diterapkan oleh perawat di Puskemas Wiralaga I Mesuji yakni salam Islami, berjabat tangan dan kalau perlu saling berpelukan, beri perhatian dan dengarkan terhadap apa yang dikomunikasikan klien baik secara verbal atau nonverbal, mengenalkan diri jika belum kenal, memulai kegiatan dengan “*basmalah*” dan mengakhirinya dengan “*alhamdulillah*”, dan memberikan nasehat jika perlu dengan cara yang baik kepada pasien, seperti minum obat dengan benar dan istirahat yang cukup.

Kata kunci : Komunikasi Islam, Komunikasi Terapeutik, Komunikasi Perawat dan pasien

ABSTRACT

Islamic communication in this study refers to the communication that emphasizes the rules, principles, or ethics of communication in the Islamic perspective conveyed by nurses to patients in the healing process. The problem that arises is the unclear information provided, and in some conditions, there are misunderstandings of the information. The aim of this study is to determine Islamic communication between nurses and patients at the Wiralaga Inpatient Health Center in Wiralaga 1 Village, Mesuji.

The method used in this study is field research or a study that is directly conducted in the field or with respondents. The nature of this study is descriptive research. The data sources for this study are primary data, namely nurses and patients. The number of nurses in the Wiralaga Inpatient Health Center is 34 people. The subject was taken using purposive sampling technique, resulting in 4 nurses and 3 patients as primary data. The secondary data source is supporting data obtained indirectly, usually from documents, the internet, videos, journals, theses, or reference books. The data collection in this study uses interview, observation, and documentation methods.

The research findings show that the values of Islamic communication obtained at the Wiralaga Inpatient Health Center I Mesuji are Honesty in Communication, Fairness and Appropriateness, Accuracy of Information, Freedom and Responsibility. Nurses have implemented these principles in providing services to patients, which are in line with the Islamic communication principles applied by nurses at the Wiralaga Inpatient Health Center I Mesuji, such as Islamic greetings, handshake, and if necessary, hugging each other, paying attention and listening to what the client communicates, both verbally or non-verbally, introducing oneself if not yet acquainted, starting an activity with “basmalah” and ending it with “alhamdulillah”, and giving advice if necessary in a good way to patients, such as drinking medicine properly and getting enough rest.

Keywords: Islamic Communication, Therapeutic Communication, Nurse-Patient Communication.

PERNYATAAN ORISNALITAS

Assalamu'alaikumWr. Wb

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ichal Prayogi

NPM : 1841010242

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **Komunikasi Islam Antara Perawat Dan Pasien Dalam Proses Penyembuhan Di Puskesmas Rawat Inap Wiralaga Di Desa Wiralaga 1 Mesuji**. Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri dan tidak ada unsur plagiat, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya adalah hasil karya orang lain.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Wassalamu'alaikumWr. Wb

Bandar Lampung, 03 Maret 2023

Yang Menyatakan,



Ichal Prayogi

1841010242



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat: Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PERSETUJUAN

**Judul : Komunikasi Islam Antara Perawat Dan Pasien
Dalam Proses Penyembuhan Di Puskesmas Rawat
Inap Wiralaga Di Desa Wiralaga 1 Mesuji**

Nama : Ichal Prayogi

NPM : 1841010242

Jurusan : Komunikasi Dan Penyiaran Islam

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

Telah dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosyah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri
Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II

Subhan Arif, S.Ag, M.Ag
NIP. 196807201996031002

Septy Anggrainy, M. Pd

Mengetahui,
Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam

Dr. Khairullah, S.Ag, M.A
NIP. 197303052000031002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Let. Kol. H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung 35131 Telp(0721)703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: **Komunikasi Islam Antara Perawat Dan Pasien Dalam Proses Penyembuhan Di Puskesmas Rawat Inap Wiralaga Di Desa Wiralaga 1 Mesuji**, disusun oleh: **Ichal Prayogi, NPM: 1841010242**, Prodi: **Komunikasi dan Penyiaran Islam**, telah dimunaqosyahkan pada hari/tanggal: **Selasa, 14 Februari 2023 pukul 10.00 - 11.30 WIB**.

TIM MUNAQOSYAH SKRIPSI

Ketua : **Dr. Khairullah, S. Ag., Ma** 
Sekretaris : **Ade Nur Istiani, M.I.Kom** 
Penguji I : **M. Apun Syaripudin, S.Ag., M.Si** 
Penguji II : **Subhan Arif, S.Ag, M.Ag** 
Penguji Pendamping : **Septy Angrainy, M.Pd** 

Mengetahui
Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi


Dr. Abdul Syukur, MAg
NIP. 196511011995031001

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

*“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah
dan Katakanlah Perkataan yang benar.”*

(Q.S al-Ahzab[33]: 70)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin segala puji dan syukur kepada Allah SWT dan tak lupa sholawat beserta salam selalu tercurahkan kepada baginda Rosul yakni Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya di yaumul akhir kelak amiinn ya robbalalamin.

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta yaitu Ayahanda Edrison dan Ibunda Nestineni yang senantiasa selalu memberikan do'a, semangat dan kasih sayang terhadap saya, terimakasih atas semua pengorbanan yang tiada henti bekerja keras untuk membiayai saya kuliah, yang selalu berjuang mendidik dan memotivasi saya sehingga saya bisa berada ditahap ini. Semoga ayah dan ibu senantiasa selalu diberikan kesehatan serta panjang umur oleh Allah SWT dan kebahagiaan dunia akhirat.
2. Tidak lupa skripsi ini saya persembahkan kepada Almamater Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Fakultas Dakwah dan Ilmu komunikasi pada prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam
3. Skripsi ini aku persembahkan untuk teman-teman ku yang telah memberikan dorongan, dukungan, kepadaku, tanpa kalian mungkin aku bukan apa-apa saat ini.
4. Dosen Pembimbingku bapak Subhan Arif dan Miss Septy Anggrainy yang telah memberikan bimbingan, masukan dan saran kepada Ichal dalam mengerjakan skripsi ini mulai dari awal hingga akhir. Terimakasih sudah meluangkan waktunya untuk membimbing Ichal selama ini.
5. Teman-teman KPI Angkatan 2018, dan teman-teman kelas KPI-D 2018 khususnya serta teman-teman satu almamater Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung umumnya yang menjadi inspirasi dan motivasi saya menyelesaikan skripsi ini.
6. Terimakasih kepada semua pihak yang belum bisa disebutkan satupersatu, akhir kata Ichal persembahkan skripsi ini untuk kalian semua. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang. Aamiin.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Ichal Prayogi, dilahirkan di Wiralaga pada tanggal 12 April 1999, anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Edison dan Nestineni. Adapun pendidikan yang penulis tempuh diantaranya:

1. Taman Kanak-kanak (TK) Terpadu Di Wiralaga pada tahun 2005
2. Sekolah Dasar Negeri (SDN) 1 Mesuji dan lulus pada tahun 2011
3. Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 5 Mesuji lulus tahun 2014
4. Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 1 Simpang Pematang lulus tahun 2017
5. Melanjutkan pendidikan pada perguruan tinggi UIN Raden Intan Lampung di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam sejak tahun akademik 2018/2019.

Selama menjadi mahasiswa, aktif diberbagai kegiatan intra maupun ekstra Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung. Adapun organisasi yang penulis ikuti diantaranya:

1. UKMF Rumah Film KPI
2. UKMF Rabbani
3. Ikatan Alumni SMKN 1 Simpang Pematang (IKSM)

Bandar Lampung, Maret 2023

Penulis,

Ichal Prayogi
NPM. 1841010242

KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati sebagai hamba Allah SWT yang harus mengabdikan sekaligus bertafakur di hadapan-Nya, kiranya merupakan suatu tuntutan ilahi yang harus dilaksanakan dimana seorang hamba mempunyai tanggung jawab untuk mengemban amanah sekaligus kewajiban yang bersifat mutlak, maka dalam kesempatan ini merupakan ungkapan rasa syukur penulis sehingga dapat merealisasikan gagasan-gagasan salam wujud nyata, berupa karya ilmiah (skripsi) sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana sosial dalam ilmu dakwah dan komunikasi di UIN Raden Intan Lampung, juga menggali ilmu-ilmu yang ada baik yang diperoleh di bangku perkuliahan maupun dari yang lainnya, khususnya yang menyangkut masalah komunikasi dan kepenyiaran.

Sehubungan dengan terwujudnya karya ilmiah ini yang merupakan upaya penulis secara optimal wujud” **“Komunikasi Islam Antara Perawat Dan Pasien Dalam Proses Penyembuhan Di Puskesmas Rawat Inap Wiralaga Di Desa Wiralaga 1 Mesuji”**.

Tersusunnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari semua pihak, kiranya tidak berlebihan dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya, terutama kepada :

1. Bapak Dr. Abdul Syukur, M.Ag , selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
2. Bapak Dr. Khairullah, MA, selaku Ketua Jurusan KPI Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
3. Ibu Ade Nuristiani, M.Kom, selaku sekretaris Jurusan KPI Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
4. Bapak Subhan Arif, M.Ag, selaku pembimbing ke I terima kasih atas bimbingan dan supportnya selama ini
5. Ibu Septy Anggrainy, M.Pd selaku pembimbing ke 2 terima kasih atas bimbingan dan supportnya.
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu dan mendidik dengan sabar dan sangat baik.
7. Seluruh karyawan dan Civitas Akademika Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

8. Terimakasih kepada ichal prayogi, yuda pratama, dekris monarika, Diana novita, novita sari, munaviah, dwi, della, bayu ramadhani, lega, hanif, nando, mamang, faisal, andikur, mami, ridho, mat, khozin, surya, sopiyan, maya, alwan, firda, lola, tiwi, leni, furi, hani, megi, dan masih banyak lagi dan tidak cukup untuk di sebutkan beribu-ribu terimakasih untuk kalian semua.
9. Almamaterku tercinta UIN Raden Intan Lampung sarana belajar untuk menambah pengetahuanku.
10. *Last but not least. I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for, for never quitting.*

Bandar Lampung, Maret 2023

Ichal Prayogi



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	2
C. Fokus Penelitian Dan Sub-Fokus Penelitian	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	7
F. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	7
G. Metode Penelitian.....	10
H. Metode Pengumpulan Data	12
I. Analisis Data	13
J. Sistematika Pembahasan	15
BAB II KOMUNIKASI ISLAM ANATARA PERAWAT DAN PASIEN	17
A. Komunikasi Islam	17
1. Pengertian Komunikasi Islam	17
2. Konsep Dasar Dalam Ilmu Komunikasi Islam.....	18
3. Etika Komunikasi Dalam Islam	19
4. Fungsi Komunikasi Dalam Islam	21
5. Keterkaitan Komunikasi Islam di bidang kesehatan	22
6. Prinsip-Prinsip Komunikasi Islam	25
7. Psikologi Komunikasi Perawat	32

B. Perawat dan Pasien.....	36
1. Pengertian Perawat.....	36
2. Peran Perawat	37
3. Fungsi Perawat.....	38
4. Tugas dan Tanggungjawab Perawat.....	39
5. Pengertian Pasien.....	40
C. Komunikasi Terapeutik Dalam Proses Penyembuhan	40
BAB III KOMUNIKASI ISLAM ANATARA PERAWAT DAN PASIEN DALAM PROSES PENYEMBUHAN DI PUSKESMAS RAWAT INAP WIRALAGA DI DESA WIRALAGA 1 MESUJI	43
A. Deskripsi Umum Puskesmas Rawat Inap Wiralaga.....	43
1. Sejarah Puskesmas Rawat Inap Wiralaga.....	43
2. Letak Geografis.....	44
3. Profile Puskesmas Rawat Inap Wiralaga.....	44
4. Visi Misi Puskesmas Rawat Inap Wiralaga.....	44
5. Data Petugas Puskesmas Rawat Inap Wiralaga.....	45
6. Daftar Kunjungan Pasien Puskesmas Rawat Inap Wiralaga.....	48
B. Komunikasi Islam Antara Perawat dan Pasien Dalam Proses Penyembuhan Di Puskesmas Wiralaga Di Desa Wiralaga 1 Mesuji	50
BAB IV ANALISIS KOMUNIKASI ISLAM ANTARA PERAWAT DAN PASIEN DALAM PROSES PENYEMBUHAN DI PUSKESMAS WIRALAGA DESA WIRALAGA 1 MESUJI	57
BAB V PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	77
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel

Data Petugas Puskesmas Rawat Inap Mesuji.....	45
Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan	48
Jumlah Kunjungan Pasien UGD.....	49
Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap	49



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Agar tidak terjadi kesalahpahaman dan penafsiran dalam memahami sebuah judul, perlu adanya penegasan judul agar dapat memiliki kesatuan pemahaman dan penafsiran sama terhadap isi judul skripsi ini yaitu **“Komunikasi Islam Antara Perawat Dan Pasien Dalam Proses Penyembuhan Di Puskesmas Rawat Inap Wiralaga Di Desa Wiralaga 1 Mesuji”**. Maka diperlukan pembatas pengertian dan maksud dari istilah judul tersebut adapun pembatasan yang dimaksud sebagai berikut.

Komunikasi Islam adalah komunikasi yang berusaha untuk membangun hubungan dengan diri sendiri, sesama manusia, serta dengan Allah Swt. komunikasi yang terjadi sesama manusia bertujuan untuk mewujudkan kedamaian, keramahan, dan keselamatan untuk diri sendiri dan lingkungan dengan ketaatan terhadap syariat Allah Swt ¹

Sedangkan menurut Dedy Mulyana, komunikasi Islam adalah proses penyampaian pesan-pesan keislaman dengan menggunakan prinsip-prinsip komunikasi dalam Islam, yakni lebih menekankan pada unsur pesan (*message*), yakni risalah atau nilai-nilai Islam, dan cara (*how*), dalam hal ini tentang gaya bicara dan penggunaan bahasa (*retorika*). Pesan-pesan keislaman yang disampaikan dalam komunikasi Islam meliputi seluruh ajaran Islam, meliputi akidah (iman), syariah (Islam), dan akhlak (ihsan).²

Berdasarkan uraian tersebut, komunikasi Islam yang dimaksud adalah komunikasi yang menekankan pada kaidah, prinsip, atau etika berkomunikasi dalam perspektif Islam. Kaidah, prinsip, atau etika komunikasi Islam ini merupakan panduan bagi kaum Muslim dalam melakukan komunikasi, yang dimaksud komunikasi Islam dalam

¹ Harjani Hefni, *Komunikasi Islam*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2015), 14

² Dedy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2000), h 2.\

penelitian ini adalah komunikasi yang dibangun di atas prinsip-prinsip islam yang di sampaikan oleh perawat kepada pasien.

Perawat adalah orang yang mendapat pendidikan khusus untuk merawat, terutama merawat orang sakit.³ Yang di maksud perawat di sini adalah perawat yang berkomunikasi langsung dengan pasien. Pasien adalah orang sakit, penderita (sakit)⁴. Yang di maksud pasien di sini adalah orang sakit yang membutuhkan bantuan untuk menyembuhkan penyakit yang di deritanya, yakni pasien pada Puskesmas Rawat Inap Wiralaga.

Dari beberapa penjelasan diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa Komunikasi Islam Antara Perawat Dan Pasien Dalam Proses Penyembuhan Di Puskesmas Rawat Inap Wiralaga Di Desa Wiralaga 1 Mesuji dimana ingin lebih lanjut meneliti proses komunikasi dalam pola komunikasi islam yang di gunakan perawat di Puskesmas Rawat Inap Wiralaga. untuk Penyembuhan pasien.

B. Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk sosial hakikatnya tidak bisa melepaskan diri dari aktifitas komunikasi, baik komunikasi yang terjadi di dalam diri individu maupun komunikasi dengan orang-orang disekitar. Dalam jurnal Julio Bansaleng, menurut H.A.W. Widjaya yang mengatakan bahwa pengertian komunikasi adalah hubungan kontak antar dan antara manusia baik individu maupun kelompok.⁵ Hal ini tidak dapat disangkal lagi apabila dikatakan bahwa komunikasi akan selalu menjadi bagian yang tidak bisa dipisahkan dari perkembangan hidup manusia. Dalam proses komunikasi tersebut menunjukkan kecenderungan setiap orang untuk membangun relasi dengan orang lain agar dapat saling mengenal dan memahami satu sama lain sehingga keinginan dan harapan dapat terwujud. Dalam perspektif Islam, komunikasi disamping untuk mewujudkan hubungan

³ <https://kbbi.web.id/perawat> diakses pada 23 april 2022

⁴ <https://kbbi.web.id/pasien> diakses pada 23 april 2022

⁵ Julio Bansaleng, John Senduk, and Edmon Kalesaran, *Analisis Eksistensi Koran Indopost Manado Dalam Menghadapi Persaingan Media Jurnalistik Di Sulawesi*, *Acta Diurna Komunikasi* 7 (2018): 3.

secara vertical dengan Allah Swt, juga untuk menegakkan komunikasi secara horizontal terhadap sesama manusia.⁶

Komunikasi merupakan bagian dari kehidupan manusia, setiap interaksi membutuhkan komunikasi, karena ia adalah medium penyampaian pesan antara satu orang dengan orang lain, baik itu disengaja atau tidak disengaja. Bukan saja penggunaan bahasa verbal sebagai simbol dari komunikasi tapi melampaui itu, ada ekspresi wajah, karya seni bahkan hingga produk dari teknologi. Komunikasi adalah bidang keilmuan yang paling cepat beradaptasi terhadap perkembangan dunia modern.⁷ Perbedaan yang mendasari mengapa banyak pakar komunikasi yang melahirkan kajian-kajian baru tentang komunikasi Islam. Pengembangan kajian komunikasi Islam selalu berupaya melihat korelasinya dengan prangkat ilmu komunikasi. Komunikasi Islam tidak bisa melepaskan diri dari perangkat aksiologi dan ontologi ilmu komunikasi.

Komunikasi membawa misi penting yaitu mengungkapan atau menyampaikan kebenaran, menurut Syukur Kholil, komunikasi Islam adalah proses mengirimkan pesan berupa informasi dari seorang komunikator kepada komunikan dengan berpegang pada prinsip-prinsip dasar Islam yang ada dalam Alqur'an dan hadis nabi. Tujuan dari komunikasi Islam menurutnya adalah terjadinya transformasi perubahan perilaku buruk dari seorang individu atau objek dari komunikasi kepada perilaku yang baik dan sesuai dengan ajaran Islam. Pada titik ini ada perbedaan dengan komunikasi non Islam yang memahami komunikasi adalah penyampaian pesan apakah baik atau tidak tidak menjadi persoalan bahkan selalu tunduk pada keinginan sang komunikator apakah bernilai negatif atau positif menjadi tidak penting lagi⁸

Jika meneliti ragam literatur kajian dalam bidang komunikasi Islam yang sering dikutip dan dijelaskan oleh banyak kalangan seperti yang diungkapkan oleh pakar komunikasi Jalaludin Rakhmat, ada enam prinsip dasar yang dimiliki oleh komunikasi Islam sebagai ciri

⁶ R. Sri Widaningsih, *Perspektif Komunikasi Dalam Islam*, Komversal 2, no. 1 (2016).

⁷ Haffied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunika*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1998), 19.

⁸ Syukur Kholil, *Komunikasi Islam* (Bandung: Cita Pustaka, 2007), 2-3.

khas pembeda dengan komunikasi umum, yaitu: 1) Qulan sadida (berkata baik dan benar); 2) Qaulan baligha; 3) Qaulan ma'rufa; 4) Qaulan karima; 5) Qaulan layinan; 6) Qaulan masyura.⁹ Komunikasi ada dalam berbagai aspek kehidupan, dalam dunia kerja terlebih dunia profesi yang menekankan pentingnya komunikasi yang efektif seperti dunia medis.

Sementara itu maksud dan tujuan dari proses komunikasi yang dilakukan oleh dokter dan paramedis seperti perawat kepada pasien adalah bertujuan untuk membantu atau menolong dan meringankan beban sakit yang diderita oleh pasien.¹⁰ Secara ilmu psikologis, pasien yang berobat kerumah sakit tidak hanya mengalami sakit secara fisik, melainkan juga menghadapi masalah secara mental, karena orang sakit cenderung mudah tempramental, mudah tersinggung, kehilangan semangat akibat dari penyakit yang dideritanya. Biasanya pasien lebih sering murung, sedih, cemas dan takut, apalagi ketika mendengarkan penjelasan dari dokter tentang penyakitnya apakah berat atau ringan. Pada poin inilah komunikasi memainkan peran penting yang dilakukan oleh dokter dan paramedis terhadap pasien, karena aspek komunikasi menjadi bagian integral dalam pelayanan kesehatan yang diberikan.

Secara prinsip dan berdasarkan standar etika pelayanan, sebuah Puskesmas sudah seharusnya mampu mengedepankan pelayanan yang sempurna kepada pasien. Semua itu saling keterkaitan satu dengan yang lain, kalau salah satu tidak melaksanakan prinsip dasar komunikasi terapeutik maka akan berdampak negatif pada kesan seorang pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.¹¹

Dari segi kepuasan pasien sebagai konsumen, menurut Ririn, ada beberapa faktor yang mendukung kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan termasuk dalam hal ini rumah sakit yang memberikan pelayanan dalam bidang kesehatan,

⁹ Jalaluddin Rakhmat, *Islam Aktual* (Bandung: Mizan, 1996),. 80.

¹⁰ Kariyoso, *Pengantar Komunikasi Bagi Siswa Keperawatan* (Jakarta: Buku Kedokteran EGC, 2000),.3.

¹¹ Damaiyanti, Mukhrifah, *Komunikasi Terapeutik Dalam Praktik Keperawatan* (Bandung: Rafika Aditama, 2008), 27.

seperti: faktor bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan kepastian dan perhatian tulus serta berempati.¹²

Kemampuan berkomunikasi dengan baik antara dokter maupun perawat dapat memberikan kepuasan terhadap pasien, hal ini sebagai bentuk dari upaya penyembuhan bagi stimulus yang dirasakan oleh pasien yang berobat, hal ini menjadi nilai Puskesmas dalam menaikan standar atau kualitas dari layanan kepada konsumen dalam hal ini pasien. Agar ekspektasi pasien yang datang ingin sembuh dapat terwujud. Selain itu tentu hal yang penting selain aspek komunikasi, pasien mendapatkan perawatan yang sesuai dengan standar pelayanan umum di sebuah Puskesmas.

Puskesmas adalah bagian penting dari suatu sistem kesehatan yang mengedepankan pelayanan prima sebagai elemen utamanya. Puskesmas sebagai unit kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan prima. Hal tersebut sebagai akuntabilitas suatu lembaga puskesmas agar mampu bersaing dengan puskesmas lainnya.¹³

Puskesmas Rawat Inap Wiralaga Di Desa Wiralaga 1 Mesuji merupakan salah satu lembaga pelaksana teknis pemerintahan daerah Mesuji yang bertekad mendukung tercapainya kabupaten yang sehat dengan cara meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang hemat dan manusiawi kepada masyarakat. Dalam membangun masyarakat sehat dan berkualitas.¹⁴

Berdasarkan tujuan dari visi misi puskesmas Rawat Inap Wiralaga Di Desa Wiralaga 1 Mesuji berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan kesehatan yang menyeluruh dengan menitik beratkan pada mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan. Tenaga medis yang bertugas melayani pasien ini selalu berpedoman pada nilai-nilai dasar, visi misi, motto dan falsafah organisasi. Pedoman ini menjadi landasan tenaga medis dalam bertindak dan berkomunikasi terhadap pasien. Pelayanan perawat merupakan bagian

¹² Ririn Tri Ratnasari, Aksa Mastuti H, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta, Ghalia Indonesia, 2011),.20.

¹³ G.W. Stuart dan sundeen, *Keperawatan Dasar*, (Semarang: Hasani, 2008), 28

¹⁴ Visi Misi Puskesmas Rawat Inap Wiralaga Di Desa Wiralaga 1 Mesuji, dokumentasi 2020

integral dari pelayanan puskesmas secara menyeluruh yang sekaligus sebagai tolak ukur keberhasilan dalam pencapaian tujuan sebuah instansi Puskesmas, bahkan tak jarang menjadi faktor penentu citra Puskesmas dimata masyarakat. Perawat bagaikan ujung tombak penyembuhan terhadap pasien selama berada di Puskesmas, memberikan pelayanan dengan baik.

Berdasarkan hasil pra survey lapangan, dari hasil wawancara dengan kepala ruang rawat inap Puskesmas ada beberapa perawat yang jika dipanggil pasien belum dilaksanakan dengan baik, misal jika pasien memanggil untuk mengganti infus yang habis, perawat tidak langsung menggantinya sehingga infus menjadi blong, ada pasien yang mengeluh jika informasi yang diberikan tidak jelas sehingga pasien merasa bingung, ada informasi yang tersampaikan di beberapa ruang rawat inap sehingga berakibat pada pasien tidak mendapat pelayanan dengan baik.¹⁵ Berdasarkan keluhan pasien yang didapat peneliti dan banyaknya pasien yang datang di puskesmas ini menuntut pelayanan maksimal dari pihak perawat sesuai dengan tujuan memberikan pengobatan dan penyembuhan.

Dari permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh dengan melakukan penelitian tentang komunikasi Islam antara perawat dan pasien Di Puskesmas Rawat Inap Wiralaga Di Desa Wiralaga.

C. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini difokuskan pada proses komunikasi Islam antara perawat dan pasien Dalam Proses Penyembuhan Di Puskesmas Rawat Inap Wiralaga Di Desa Wiralaga. Sedangkan Sub fokus penelitian pada Skripsi ini yaitu Pola komunikasi Islam yang digunakan di Puskesmas Rawat Inap Wiralaga di desa Wiralaga 1 Mesuji

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka pokok masalah yang diajukan adalah bagaimana komunikasi Islam antara perawat dan pasien dalam proses penyembuhan di Puskesmas Rawat Inap Wiralaga di desa Wiralaga 1 Mesuji?

¹⁵ Lita Perawat Puskesmas Rawat Inap Wiralaga di Desa Wiralaga 1 Mesuji, pada tanggal 21 Juli 2022

E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui komunikasi Islam antara perawat dan pasien dalam proses penyembuhan di Puskesmas Rawat Inap Wiralaga di desa Wiralaga 1 Mesuji.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Bagi program studi ilmu komunikasi, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang berarti pada perkembangan penelitian dalam disiplin ilmu komunikasi, khususnya kajian tentang komunikasiislam.

b. Manfaat Praktis

Sebagai masukan bagi para perawat dalam menjalankan tugasnya demi kesembuhan diri pasien.

F. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, sehingga peneliti dapat melakukan pembedaan dengan penelitian sebelumnya:

1. Penelitian yang berjudul implementasi komunikasi Islam dalam komunikasi terapeutik bagi penyembuhan pasien pada rumah sakit umum di kota medanyangditulis oleh Syafruddin Ritonga Mahasiswa jurusan komunikasi dan Penyiaran Islam Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sumatra Utara Medan. Penelitian ini bertujuan melihat bagaimana praktik komunikasi Islam dapat dilakukan dengan baik oleh dokter dan perawat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini juga bertujuan mengetahui pengaruh komunikasi terapeutik dalam komunikasi Islam di Rumah Sakit Umum di Kota Medan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Komunikasi Islam dalam komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh tenaga medis pada Rumah Sakit Umum di kota Medan yakni Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik, Rumah Sakit

Umum Daerah Dr. Pirngadi, dan Rumah Sakit Haji Medan menerapkan komunikasi *terapeutik* dalam komunikasi Islam, seperti mengucapkan salam ketika memasuki ruangan, menyapa setiap pasien sebelum memeriksa dan menanyakan perkembangan kesehatannya. Ini merupakan bentuk komunikasi yang harus dilakukan oleh setiap tenaga medis. Permasalahan yang dihadapi tenaga medis pada implementasi komunikasi Islam dalam komunikasi terapeutik bagi penyembuhan pasien pada Rumah Sakit Umum di kota Medan yaitu ketidakmungkinan bagi para medis untuk senantiasa mengucapkan *Assalamu'alaikum*, Hal ini dikarenakan tidak semua pasien yang ada di Rumah Sakit Umum Kota Medan beragama muslim. Sehingga tidak memungkinkan adab-adab islami tersebut diterapkan selama proses komunikasi terapeutik di Rumah Sakit Umum Kota Medan. Selain itu permasalahan yang dialami tenaga medis yaitu berinteraksi dengan pasien yang mengalami gangguan pendengaran sehingga tenaga medis sulit menerapkan komunikasi terapeutik. Dalam mengimplementasi komunikasi terapeutik, tenaga medis juga mengalami permasalahan seperti pasien yang sakit parah sehingga pasien sulit berkomunikasi dengan tenaga medis sehingga komunikasi terapeutik tidak berlangsung secara efektif. Model implementasi komunikasi Islam dalam komunikasi *terapeutik* bagi penyembuhan pasien pada Rumah Sakit Umum di kota Medan yaitu Komunikasi Interpersonal yang dianggap paling efektif karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Dari komunikasi ini tenaga medis dapat mengetahui mengubah sikap, pendapat dan perilaku pasien sehingga diharapkan komunikasi terapeutik dalam proses penyembuhan pasien menjadi efektif. Selain itu Model implementasi komunikasi Islam pada komunikasi terapeutik penelitian ini menghasilkan model komunikasi penanda, yaitu komunikasi yang dilakukan atas dasar kesadaran tim medis, yaitu perawat dan dokter. Model komunikasi Islam ini tidak secara formal dilaksanakan, melainkan secara substansi memiliki kesamaan dengan nilai-nilai komunikasi Islam.

Persamaan dengan penelitian ini yaitu metode yg digunakan, penelitian dengan metode kualitatif dan.

Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada objek penelitian yaitu penelitian ini pada Puskesmas Jumpandang Baru ujung pandang baru, kec. Tallo, kota Makassar.

Dan penggunaan teori penelitian ini menggunakan teori akomodasi komunikasi.

2. Jurnal yang berjudul Etika Komunikasi Islam yang ditulis oleh Nur Marwah Program Pascasarjana UIN Alauddin Makassar.

Tulisan ini menggunakan pendekatan kualitatif yang mendeskripsikan konsep etika komunikasi Islam dalam kehidupan sehari-hari. Fokus pembahasannya mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penerapan etika komunikasi yang berpedoman pada Alquran dan hadis.

Persamaan dengan penelitian ini yaitu metode yg digunakan, penelitian dengan metode kualitatif.

Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada objek penelitian yaitu pada penelitian ini merupakan hasil penelitian kepustakaan yang mengumpulkan referensi-referensi relevan.

3. Skripsi yang berjudul komunikasi da'i dalam membangun mental pasien rawat inap di rumah sakit ridhoka salma cikarang barat bekasi yang ditulis oleh Dwi Fitriani dari komunikasi dan penyiaran islam fakultas dakwah dan ilmu komunikasi UIN Raden Intan Lampung.

Hasil dari penelitiannya adalah Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa proses komunikasi yang dilakukan oleh Da'I kepada pasien dalam membangun mental pasien di RS Ridhoka Salma dengan tujuan untuk

memperkuat dan memeperkokoh iman pasien agar pasien semangat untuk sembuh. Proses komunikasi Da'i (binroh) yang diterapkan bersifat interpersonal dengan menitik beratkan pada materi yang bersifat kejiwaan seperti sabar, tawakkal, dan ikhlas dalam keadaan sakit. Dan selalumengingat Allah SWT. Agar memperoleh kesembuhannya.. Sementara itu, manfaat komunikasi yang dilakukan oleh Da'i kepada pasiennya sangat baik, karena dapat menumbuhkan semangat pasien dalam proses penyembuhannya.

Persamaan dengan penelitian ini yaitu metode penelitian yg digunakan adalah kualitatif serta teknik pengumpulan sample yaitu metode purposive sampling
Sedangkan Perbedaannya adalah Untuk mengetahui proses pelaksanaan komunikasi yang dilakukan oleh Da'I dalam membangun mental pasien rawat inap di Rumah Sakit Ridhoka Salma Cikarang Barat Bekasi.

G. Metode Penelitian

Adapun metode yang digunakan penulis dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang langsung dilakukan dilapangan atau pada responden.¹⁶ Karena penulis bertemu langsung perawat pasien di Puskesmas Rawat Inap Wiralaga.

b. Sifat Penelitian

Adapun sifat penelitian penulis pada karya ilmiah ini adalah deskriptif Penelitian deskriptif berusaha mendeskripsi dan menginterpretasi apa yang ada (bisa mengenai kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang sedang tumbuh, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi atau kecenderungan yang tengah berkembang).¹⁷

Dipilihnya penelitian ini agar memperoleh paparan dan gambaran yang tepat tentang komunikasi Islam antara perawat dan pasien di Puskesmas Rawat Inap Wiralaga Mesuji.

2. Sumber Data

Pada penelitian ini, data diperoleh dari sumber data primer dan sumber data skunder, yang berasal dari Puskesmas Rawat Inap Wiralaga di desa Wiralaga 1 Mesuji.

¹⁶M. Hasan Iqbal, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), 11.

¹⁷Sumanto, *Teori dan Aplikasi Metode Penelitian*, (Jakarta: CAPS , 2014), 179.

a. Data Primer

Data primer yaitu semua data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian berupa hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan demikian, data dan informasi yang diperoleh adalah data yang validasinya dapat dipertanggung jawabkan. Adapun penetapan informan dilakukan secara *purposive sampling* yaitu tehnik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang ditanggapi paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan penelitian menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.¹⁸

Yang menjadi sumber data primer adalah perawat dan pasien, adapun jumlah perawat Puskesmas Rawat Inap yakni 34 orang. Untuk mendapatkan informasi atau data yang valid dari pertanyaan yang diberikan pada orang yang memiliki pengetahuan tentang interaksi Perawat dan Pasien dalam pelayanan Rawat Inap, maka peneliti memilih beberapa subjek dengan kriteria sebagai berikut;

- 1) Bekerja di front office (melayani pasien secara langsung),
- 2) Telah bekerja lebih dari 4 tahun
- 3) Memiliki pengalaman atau di seniorkan.

Berdasarkan kriteria di atas peneliti mendapatkan subjek penelitian sebanyak 3 orang perawat.

Sedangkan subjek pasien dengan kriteria sebagai berikut;

- 1) warga/masyarakat wiralaga 1 atau wiralaga 2
- 2) pasien menderita penyakit kategori ringan
- 3) pasien dewasa kategori umur 32 tahun sampai 52 tahun

Berdasarkan kriteria tersebut didapatkan pasien berjumlah 3 orang.

b. Data Skunder

Data skunder yang diperoleh penelitian ini dari catatan-catatan, dokumen dan internet yang berkaitan dengan penelitian, cara mengumpulkannya yaitu dengan cara meminta kepada pihak Puskesmas Rawat Inap Wiralaga yang berkaitan dengan penelitian.

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung : Alfabeta, 2010), 300

H. Metode Pengumpulan Data

Adapun dalam pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan alat pengumpul data sebagai berikut:

1. Wawancara (*Interview*)

Metode pengumpulan data melalui wawancara yaitu suatu kegiatan dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden¹⁹

Wawancara secara garis besar dibagi menjadi dua, yaitu wawancara tak terstruktur dan wawancara terstruktur. Wawancara tak terstruktur sering juga disebut wawancara mendalam, wawancara intensif, wawancara kualitatif, dan wawancara terbuka. Sedangkan wawancara terstruktur sering juga disebut wawancara baku. Adapun wawancara yang peneliti gunakan adalah wawancara terstruktur.

Wawancara terstruktur adalah wawancara yang dilakukan dengan terlebih dahulu membuat daftar pertanyaan yang terkadang disertai jawaban-jawaban alternatif dari responden dengan maksud agar pengumpulan data dapat lebih terarah kepada masalah, tujuan dan hipotesis penelitian.²⁰

Adapun narasumber yang akan di wawancarai diantaranya adalah perawat dan pasien yg terlibat langsung pada proses komunikasi islam di puskesmas rawat inap wiralaga di desa wiralaga 1 mesuji.

Dalam prakteknya penulis menyiapkan beberapa kerangka pertanyaan dan kepada responden diberi kekuasaan dan kebebasan dalam menggunakan jawabannya. Sehingga, untuk mendapatkan data dan informasi mengenai proses komunikasi islam antara perawat dan pasien dalam proses penyembuhan di Puskesmas Rawat Inap Wiralaga di Desa Wiralaga 1 Mesuji.

2. Observasi

Observasi adalah “pengamatan dan pencatatan dengan sistematis atas fenomena yang diselidiki. Dalam arti luas, observasi sebenarnya merupakan pengamatan yang dilakukan baik secara langsung atau tidak langsung”.²¹ Dalam hal ini penulis menggunakan metode observasi *non partisipan*, yaitu observasi yang tidak turut ambil

¹⁹ P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2015), 63.

²⁰ Pabunda Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 62

²¹ *Ibid.* 32.

bagian melibatkan peneliti secara langsung dalam kegiatan pengamatan dilapangan. Penulis mendatangi langsung lokasi yang menjadi tempat penelitian, kemudian meneliti, mengamati dan mencatat yang terjadi pada objek penelitian.

Dalam prakteknya penulis mengobservasi proses komunikasi pelayanan kesehatan antara perawat dan pasien dalam proses penyembuhan di Puskesmas Rawat Inap Wiralaga di Desa Wiralaga 1 Mesuji.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang serupa catatan, buku, surat, majalah dan sebagainya. Metode dokumentasi ini digunakan setelah melakukan metode wawancara dan observasi. Tujuannya adalah untuk melengkapi data.²²

Berdasarkan pengertian tersebut, penulis dalam pengumpulan data dengan teknik dokumentasi berarti peneliti melakukan pencarian dan pengambilan segala informasi yang sifatnya teks menjelaskan dan menguraikan mengenai hubungannya dengan arah penelitian data yang ingin diperoleh dari metode dokumentasi adalah data mengenai gambaran umum lokasi penelitian, dan historikalnya. Dokumentasi juga didapat dari rutinitas suatu kelompok dengan dilengkapi dokumentasi dengan baik dalam bentuk foto, rekaman atau bahkan cetakan. Dengan metode ini seorang peneliti leluasa bias mendeskripsikan seluruh rekaman aktifitas sehari-hari, hingga bias ditafsirkan dan dianalisa secara hati-hati dan mendalam.

I. Analisa Data

Penelitian yang akan dilakukan yaitu bersifat kualitatif yaitu menurut Arikunto, bahwa penelitian kualitatif adalah data yang digambarkan dengan kata-kata atau kalimat-kalimat yang dipisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan. Dengan analisis kualitatif ini diharapkan dapat menjawab dan memecahkan masalah dengan melakukan pemahaman dan pendalaman secara menyeluruh dan utuh dari objek yang akan diteliti.²³

²²Cholid Naburko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 98.

²³ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 56.

Proses analisis data yang penulis gunakan pada penelitian ini yaitu setelah data terkumpul, kemudian data dipilih terlebih dahulu, selanjutnya penulis akan mengolah dan menganalisis data hasil penelitian sehingga dapat dijadikan suatu keputusan yang objektif dengan mengambil kesimpulan yang berdasarkan pada fakta-fakta yang ada dan merangkainya menjadi solusi dalam permasalahan yang ada dalam penelitian ini.

Analisis data disebut juga sebagai pengelola data dan penafsiran data. Analisis data adalah rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran, dan verifikasi data agar semua fenomena memiliki nilai sosial, akademis dan ilmiah.²⁴

Miles dan Huberman Michel sebagaimana dikutip Sugiono mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga data nya sudah jenuh. Adapun tahap-tahap dalam analisis data yaitu *pengumpulan data*, *data reduction*, *data display*, dan *data conclusion drawing/verification*.²⁵

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data menurut Yin, dilakukan menggunakan multi sumber bukti, membangun rangkaian bukti dan klarifikasi dengan informan tentang draf kasar dari laporan penelitian.²⁶ Dalam penelitian ini data yang dimaksud adalah data yang berhasil di kumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dicatat. Catatan lapangan berisi informasi yang benar ada di lapangan perawat dan pasien di Puskesmas Rawat Inap Wiralaga 1 Mesuji

2. Data Reduction (Reduksi Data)

Data diperoleh dari lapangan yang jumlahnya cukup banyak, maka dengan itu perlu dicatat secara teliti dan terperinci. Dan dapat mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

²⁴ Imam Suprayogo dan Tobrani, *Metode Penelitian Sosial Agama*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003), 191

²⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan E&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 246

²⁶ Ibid.

3. Data *Display* (penyajian data)

Setelah data direduksi, selanjutnya adalah mendisplay data, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian, bagan, hubungan antar kategori dan sebagainya. Dan yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.²⁷

4. Data *Conclusion Drawing/Verification*

Selanjutnya penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan yang bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya.

J. Sistematika Pembahasan

untuk mempermudah dalam menguraikan pembahasan dalam penulisan skripsi ini, maka penulis membuat sistematika penulisan yaitu sebagai berikut:

1. Bab I pendahuluan

Bab ini menguraikan pengesahan judul, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat, kajian penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

2. Bab II Landasan Teori

Dalam bab ini menjelaskan mengenai teori dan penjelasan dari Komunikasi Islam antara perawat dan pasien dalam proses penyembuhan di puskesmas rawat inap wiralaga.

3. Bab III deskripsi objek penelitian

Bab ini membahas mengenai gambaran umum objek penelitian yaitu Puskesmas Rawat Inap Wiralaga, mulai dari letak, geografis, sejarah visi, misi beserta struktur organisasinya. Kemudian selanjutnya membahas mengenai proses komunikasi islam antara perawat dan pasien dalam proses penyembuhan di puskesmas rawat inap Wiralaga.

²⁷*Ibid*, h. 252

4. Bab IV analisis penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai hasil dari pengumpulan data penelitian mengenai rumusan masalah dalam skripsi ini.

5. Bab V penutup

Bab ini membahas akhir dari ini skripsi ini, yaitu kesimpulan dan saran, yang meringkas seluruh hasil penelitian.



BAB II

KOMUNIKASI ISLAM ANTARA PERAWAT DAN PASIEN

A. Komunikasi Islam

1. Pengertian Komunikasi Islam

Berikut ini adalah pengertian dari komunikasi Islam menurut beberapa pendapat:

- a. Menurut Harjani Hefni A dalam bukunya mengartikan komunikasi Islam adalah komunikasi yang dibangun diatas prinsip-prinsip Islam yang memiliki roh kedamaian, keramahan, dan keselamatan.¹
- b. Menurut Muhammad Bisri Mustofa, dkk dalam artikelnya mengartikan komunikasi Islam adalah proses penyampaian pesan dengan menggunakan prinsip-prinsip Islam dalam Pesan dan Cara Penyampaiannya. Pedoman pertama dan terpenting adalah Al-Qur'an, yang menetapkan prinsip-prinsip dasar Islam dan meletakkan dasar bagi tindakan Islam. Pegangan kedua menjelaskan, mengartikulasikan dan menghubungkan prinsip-prinsip ini dengan kehidupan nyata masyarakat dalam perbuatan, kata-kata dan sifat Sunnah atau Persetujuan Nabi (SAW).²

Menurut Amal Ibrahim Abd El-Fattah Khalil dalam artikelnya mengartikan bahwa Komunikasi Islam merupakan proses menyampaika pesan dengan menggunakan prinsip-prinsip islam dalam pesan maupun metode penyampaiannya. Al-Qur'an menggunakan konsep-konsep seperti *balāgh*, *da'wah*, *basher*, *nadhár*, *tadhkirah*, dan *Mawi'zah* untuk mengkomunikasikan pesan Allah kepada manusia. Panduan pertama dan utama adalah al-Qur'an, mengkomunikasikan

¹ Harjani Hefni, *Komunikasi Islam*, (Jakarta: Kencana, 2017), 15.

² Muhammad Bisri Mustofa, dkk., "Urgensi Komunikasi Interpersonal dalam Al-Qur'an sebagai Pustakawan", *Al-Hikmah: Media Dakwah, Komunikasi, Sosial dan Budaya* 11, no. 2 (2020): 85-94, <https://doi.org/10.32505/hikmah.v11i2.2544>

prinsip-prinsip dasar Islam dan meletakkan dasar perilaku Islam.³

Berdasarkan pada beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan komunikasi Islam adalah proses menyampaikan pesan dengan menggunakan prinsip Islam baik dalam menyampaikan maupun menerima pendapat serta perilakunya.

Komunikasi Islam adalah komunikasi yang dibangun diatas prinsip-prinsip Islam yang memiliki roh kedamaian, keramahan, dan keselamatan.³² Berdasarkan informasi dari Al-Qur'an dan As-Sunnah ditemukan bahwa komunikasi Islam adalah komunikasi berupaya untuk membangun hubungan dengan diri sendiri, dengan Sang Pencipta, serta dengan sesama untuk menghadirkan kedamaian, keramahan, dan keselamatan buat diri dan lingkungan dengan cara tunduk dengan perintah Allah dan Rasulnya.

Tindakan apa pun dalam komunikasi yang membuat hati seseorang menjadi rusak atau hati orang menjadi sakit atau luka bertentangan dengan roh komunikasi dalam Islam.

2. Konsep Dasar Komunikasi Dalam Islam

Al-Qur'an telah mensyariatkan kepada manusia, bahwa manusia sejak awal penciptaannya senantiasa menggunakan bahasa sebagai alat komunikasi. Komunikasi merupakan sebuah aktivitas dasar manusia untuk berinteraksi dengan lainnya. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Baik dalam lingkungan keluarga, di tempat belajar, di pasar dan lain sebagainya. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri. Dengan adanya komunikasi yang baik, aktivitas manusia dapat berjalan dengan lancar.⁴

komunikasi Islam adalah sistem komunikasi umat Islam, dengan kata lain sistem komunikasi Islam berakhlak *al-karimah* atau

³Amal Ibrahim Abd El -Fattah Khalil, "The Islamic Perspective of Interpersonal Communication", *Journal of Islamic Studies and Culture* 4, no. 2 (2016) 22-37, <https://doi.org/10.15640/jisc.v4n2a3>

⁴Tomi Hendra dan Peri Musliadi, "Prinsip dan Unsur-Unsur Komunikasi Salam Perspektif Al-Qur'an", *Wardah* 20, no. 2 (2019): 12-31, <https://doi.org/10.19109/wardah.v20i2.4546>.

beretika. Komunikasi yang berakhlak *al-karimah* didasarkan pada Alquran dan hadis nabi Muhammad SAW. Mengenai makna komunikasi Islam secara singkat dapat didefinisikan bahwa komunikasi Islam adalah proses penyampaian pesan antara manusia yang didasarkan pada ajaran Islam.⁵

Surat yang pertama kali turun dalam Alquran adalah surat Al-Alaq, hal ini dianggap proses awal sebuah komunikasi dalam Alquran, surat Al-Alaq ayat 1-5 yang berbunyi:

أَقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ

“Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu Yang menciptakan(1) Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah (2) Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha Pemurah (3) Yang mengajar (manusia) dengan perantaran kalam (4) Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak diketahuinya (5)” (QS. Al-Alaq[96]:1-5).

Dari ayat di atas dapat paparkan, bahwasanya dalam ayat tersebut telah memperlihatkan mulai terjadinya proses komunikasi antara Nabi Muhammad SAW dan malaikat Jibril. Seperti sifat-sifat pernyataan yang dilontarkan malaikat Jibril yang membingungkan Nabi Muhammad SAW, di sana awal terjadinya komunikasi antara malaikat Jibril dan Nabi Muhammad SAW.

3. Etika Komunikasi Dalam Islam

Banyak orang mendefinisikan komunikasi Islam, diantaranya ialah Hussain yang mengatakan bahwa komunikasi Islam merupakan suatu proses menyampaikan pesan atau informasi dari komunikator kepada komunikan dengan menggunakan prinsip dan kaidah komunikasi yang terdapat dalam Alquran dan Hadis. Kemudian, Mahyuddin Abd. Halim juga mendefinisikan komunikasi Islam sebagai proses penyampaian atau pengoperan hakikat kebenaran agama Islam kepada khalayak yang dilaksanakan secara terus menerus dengan berpedoman kepada Alquran dan Sunnah baik secara langsung ataupun tidak, melalui perantara media umum atau khusus, yang bertujuan untuk membentuk pandangan umum yang benar

⁵Ibid.

berdasarkan hakikat kebenaran agama dan memberi kesan kepada kehidupan seseorang dalam aspek aqidah, ibadah dan muamalah.⁶

Jadi, yang dimaksud etika komunikasi Islam dapat diartikan sebagai nilai-nilai yang baik dan buruk, yang pantas dan tidak pantas, yang berguna dan tidak berguna, dan yang harus dilakukan dengan yang tidak boleh dilakukan ketika melakukan proses komunikasi. Sedangkan nilai-nilai etika komunikasi Islam bersumber pokok ajaran Islam yakni Alquran dan Hadis.

Berikut ini adalah nilai-nilai etika komunikasi dalam Islam, yaitu sebagai berikut:

a. Kejujuran Komunikasi

Aspek kejujuran atau objektivitas dalam komunikasi merupakan etika yang didasarkan kepada data dan fakta, tidak memutar balikkan fakta yang ada. Dalam istilah lain adalah informasi yang teruji kebenarannya dan orangnya terpercaya atau dapat diakui integritas dan kredibilitasnya.

b. Kewajaran dan Kepatutan

Dalam berkomunikasi, komunikator wajib mempertimbangkan patut atau tidaknya informasi yang ia sampaikan.

c. Keakuratan Informasi

Keakuratan informasi dalam komunikasi dapat dilihat dari sejauh mana informasi tersebut telah diteliti dengan cermat dan seksama, sehingga informasi yang disampaikan telah mencapai ketepatan. Menyampaikan informasi secara tepat merupakan landasan pokok untuk tidak mengakibatkan komunikasi mengalami kesalahan.

Untuk mencapai ketepatan data dan fakta sebagai bahan informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat diperlukan penelitian yang seksama oleh komunikator.

d. Bebas dan Bertanggung jawab

Dalam mendapatkan dan menyampaikan kebenaran, komunikator memiliki kebebasan. Tidak seorangpun dapat menghalangi sepanjang koridor etika yang ada ia penuhi.

⁶ Syukur Kholil, *Komunikasi Islami* (Bandung: Citapustaka Media, 2007), 232.

Namun, kebebasan itu juga harus mampu ia pertanggungjawabkan bukan hanya di hadapan penguasa dunia tapi juga kepada Allah.

4. Fungsi Komunikasi Dalam Islam

Komunikasi memainkan peranan yang integral dari banyak aspek kehidupan manusia, karena sebagian besar waktu manusia dihabiskan untuk berkomunikasi. Komunikasi memiliki fungsi yang penting dalam kehidupan manakala komunikasi tersebut dapat memuaskan semua kebutuhan fisik, identitas diri, kebutuhan sosial dan praktis dapat tercapai. Adapun fungsi-fungsi dasar komunikasi adalah:⁷

a. Pendidikan dan Pengajaran

Komunikasi menjadi sarana penyediaan pengetahuan, keahlian dan keterampilan untuk memperlancar peranan manusia dan memberikan peluang bagi orang lain untuk berpartisipasi dalam kehidupan masyarakat.

b. Informasi

Kualitas kehidupan akan menjadi miskin apabila tanpa informasi. Setiap orang dan sekelompok orang membutuhkan informasi untuk meningkatkan kualitas hidup mereka, informasi ini dapat diperoleh dari komunikasi lisan dan tertulis melalui komunikasi interpersonal, kelompok, organisasi dan komunikasi melalui media massa.

c. Hiburan

Hiburan merupakan salah satu kebutuhan penting bagi semua orang. Komunikasi menyediakan hiburan yang tiada habis-habisnya, misalnya melalui film, televisi, radio, drama, musik, literatur, komedi dan permainan.

d. Diskusi

Melalui diskusi dan debat akan ditemukan kesatuan pendapat sambil tetap menghargai perbedaan yang dimiliki orang lain. Komunikasi merupakan sarana yang baik bagi penyaluran bakat untuk berdebat dan berdiskusi tentang gagasan baru yang lebih kreatif dalam membangun kehidupan bersama.

⁷Alo Liliweri, *Komunikasi Serba Ada Serba Makna* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 136.

e. Persuasi

Persuasi mendorong manusia untuk terus berkomunikasi dalam rangka penyatuan pandangan yang berbeda dalam rangka pembuatan keputusan personal maupun kelompok atau organisasi. Komunikasi memungkinkan para pengirim pesan bertindak sebagai *persuader* terhadap penerima pesan yang diharapkan akan berubah pikiran dan perilakunya.

f. Promosi Kebudayaan

Komunikasi juga menyediakan kemungkinan atau peluang untuk memperkenalkan, menjaga, dan melestarikan tradisi budaya suatu masyarakat. Komunikasi membuat manusia dapat menyampaikan dan menumbuh kembangkan kreativitasnya dalam rangka pengembangan kebudayaan.

g. Integrasi

Melalui komunikasi, maka sejumlah orang yang melintas ruang dan waktu di muka bumi ini dapat diintegrasikan, artinya dengan komunikasi makin banyak orang yang saling mengenal dan mengetahui keadaan masing-masing.

5. Keterkaitan Komunikasi Islam di bidang kesehatan

Menjalin hubungan yang baik antara tenaga kesehatan dengan pasien mutlak diperlukan dalam upaya memperlancar tugas perawat. Ada empat tindakan yang harus diambil dalam menerapkan hubungan *terapeutik* antara perawat dan pasien, yaitu: (1) Tim kesehatan mengambil tindakan pertama; (2) Respon reaksi dari pasien; (3) Interaksi; (4) Transaksi.

Hubungan antara tenaga kesehatan dengan pasien secara Islami memiliki karakter hubungan dengan konsep ketuhanan dan kemanusiaan. Pada dasarnya hubungan tersebut dilandasi atau bersumber dari al-Qur'an dan hadits. Adapun dasar-dasar hubungan tersebut, diantarkan yaitu:⁸

- a. Sesama muslim atau mukmin itu bersaudara. Ikatan persaudaraan sesama muslim ini terdapat dalam al-Qur'an surat al-Hujarat ayat 10:

⁸ Syafruddin Ritonga, "implementasi komunikasi islam dalam komunikasi terapeutik bagi penyembuhan pasien pada rumah sakit umum di kota medan" (Disertasi, Pascasarjana UIN Sumatra Utara, 2019), 179-181.

- b. Tidak boleh mencelah dan tidak boleh memanggil dengan panggilan yang buruk kepada orang lain. Tentang hal ini terdapat dalam Q.S. al-Hujarat ayat 11:
- c. Tidal saling *su'udzan* (berprasangka buruk), mencari-cari kesalahan, dan menggunjing orang lain. Hal ini sebagaimana tercantum dalam Q.S. al-Hujarat ayat 12:
- d. Jangan melakukan kegiatan tolong menolong dalam hal keburukan, maksiat, serta permusuhan. Tetapi tolong menolonglah dalam hal-hal kebajikan dan kebaikan. Sebagaimana Allah Swt berfirman dalam Q.S. al-Maidah ayat 2:
- e. Tidak saling menghina.

Berikut ini merupakan prinsip-prinsip dalam komunikasi terapeutik Islami, yaitu:

- 1) Tim kesehatan harus dapat memahami dasar-dasar hubungan dan adab-adab dalam bergaul maupun menjalin komunikasi.
- 2) Tim kesehatan harus senantiasa berusaha untuk mengamalkan dasar-dasar hubungan tersebut.
- 3) Senantiasa harus muhasabah (introspeksi) diri.
- 4) Senantiasa melayani dan memabntu pasien dengan sepenuh hati dan hanya berharap ridha Allah.
- 5) Tim kesehatan harus dapat memahami dan menghargai tingkat pemahaman dan perilaku beragama pasien.
- 6) Tim kesehatan harus mampu menguasai perasaan sendiri (mengontrol emosi) dan Manahan amarah. Hal ini sebagainama tercantum dalam Q.S. Ali Imran ayat 134:
- 7) Tim kesehatan harus konsisten dan selalu menepati janji.
- 8) Tim kesehatan harus senantiasa jujur, terbuka, dan bertanggung jawab.

Hal ini juga yang merupakan prinsip dalam komunikasi Islam. Adab dalam Komunikasi Islami:

- 1) Salam islami, berjabat tangan dan kalau perlu saling berpelukan (Al-Hadits).
- 2) Panggil klien dengan panggilan yang baik (al-Qur'an).

- 3) Beri perhatian dan dengarkan terhadap apa yang dikomunikasikan klien baik secara verbal atau nonverbal.
- 4) Mengenalkan diri jika belum kenal.
- 5) Validasi suasana hati klien.
- 6) Memulai kegiatan dengan “*basmalah*” dan mengakhirinya dengan “*alhamdulillah*”.
- 7) Hindari pertanyaan yang kiranya sulit dijawab klien
- 8) Tidak banyak menilai buruk dan menggunjing orang lain (Al-Qur’an)
- 9) Beri nasehat jika perlu dengan cara yang baik (Al-Qur’an)
- 10) Pujilah klien pada saat yang tepat dan jangan terlalu banyak memuji karena pujian yang banyak hanya milik Allah (Minhajul Qasidin, Ibnu Qudamah)
- 11) Jangan berbohong dan terlalu banyak bersenda gurau (Al-Hadits)
- 12) Saling menjaga rahasia
- 13) Selalu mencari kelebihan-kelebihan klien. Ibnu Mubarak berkata:”Orang mukmin itu selalu mencari kelebihan saudaranya, sedangkan orang munafik selalu mencari setiap kekurangan saudaranya”
- 14) Perlakukan klien dengan cara yang disukai klien dari hal-hal yang baik.
- 15) Berdiamlah jika tidak bisa berkata dengan baik (al-hadits).
- 16) Menjaga keikhlasan, kesetiaan dan ketawadzuan (Minhajul Qasidin, Ibnu Qudamah)
- 17) Tidak membebaninya dengan hal-hal yang sulit
- 18) Berjiwa pemaaf dan tidak menjadikan satu lebih mulia dengan yang lainnya (Minhajul qasidin, Ibnu Qudamah)
- 19) Buatlah kesepakatan / kontrak agar bias menindak lanjuti dan saling nasehat menasehati.
- 20) Tim kesehatan harus mampu memberikan rasa aman dan nyaman (Q. S. Al-Quraisy:4)

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat dilihat adanya keterkaitan yang sangat erat antara komunikasi terapeutik dengan komunikasi Islam. Tujuan komunikasi terapeutik yaitu untuk menyembuhkan pasien melalui media pengobatan dengan prosedur-prosedur yang berlaku. Adapun tujuan dari komunikasi Islam yaitu menjalin hubungan komunikasi yang didasari pada nilai-nilai keislaman yang bersumber dari al-Qur'an dan hadits. Berdasarkan hal tersebut, baik komunikasi terapeutik maupun komunikasi Islam sama-sama bertujuan untuk mencapai tujuan yang agung, yaitu menyembuhkan pasien dan menjalin komunikasi yang baik dengan berlandaskan pada al-Quran maupun Sunnah. Jika kedua hal tersebut dapat terwujud, maka akan menghasilkan suasana yang harmonis antara manusia.

Selain itu, keterkaitan yang erat antara komunikasi terapeutik dengan komunikasi Islam juga dapat dilihat dari adab-adab yang harus dipenuhi dalam menjalankan kedua komunikasi tersebut. Ada aturan-aturan dan adab-adab yang harus dijalankan oleh perawat maupun tenaga medis dalam menjalankan komunikasi terapeutik terhadap pasien-pasiennya. Adab-adab tersebut tentunya bertujuan untuk menciptakan suasana komunikasi yang harmonis antara perawat dan pasien dalam proses penyembuhan atau pengobatan pasien. Jika adab-adab tersebut tidak dipenuhi, maka komunikasi terapeutik dalam proses penyembuhan pasien tidak dapat berjalan dengan baik. Dengan demikian, pasien tidak akan sembuh secara cepat. Adapun adab-adab dalam komunikasi terapeutik yang sebagaimana yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya, sangat banyak mencerminkan nilai-nilai Islam. Di antaranya adalah memperlakukan pasien dengan cara yang baik, baik dari perkataan maupun perbuatan, menjaga kerahasiaan pasien, mengontrol emosi dan bersikap sabar dalam menghadapi pasien, serta sikap-sikap dan adab-adab baik lainnya. Hal tersebut jelas merupakan sikap-sikap yang mencerminkan nilai-nilai Islam yang sangat tinggi.

6. Prinsip-Prinsip Komunikasi Islam

Dalam *Tafsir Fath Al-Qadir*, Al-Syaukani mengartikan kata "al-bayan" sebagai "kemampuan berkomunikasi". Selain *al-bayan* kata kunci tentang konsep komunikasi juga terdapat dalam kata "*al-*

qaul”, yaitu tentang konsep komunikasi yang benar. Tentang konsep komunikasi yang benar (*qaulan sadidan*) dalam ajaran Islam haruslah ditelusuri di dalam al-Qur’an. Ada 6 prinsip komunikasi dalam al-Qur’an yang berkaitan dengan prinsip gaya bicara atau pembicaraan (*qaulan*), yaitu:

- a) *Qaulan sadidan*, yaitu konsep komunikasi yang menekankan prinsip kejujuran, berkata yang benar atau lurus. Kata “*qaulan sadidan*” disebutkan sebanyak 2 kali di dalam al-Qur’an. Pertama, kata “*qaulan sadidan*” terdapat dalam ayat tentang urusan anak yatim dan keturunannya. Kata tersebut terdapat pada Q.S. An-Nissa ayat 9:

وَالْيَحْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ
وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

“Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar”. (Q.S. An-Nissa [4]: 9)

Kedua, Allah Swt. memerintahkan “*qaulan*” setelah takwa, sebagaimana tercantum dalam Q.S al-Ahzab ayat 70:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar”. (Q.S al-Ahzab[33]: 70)

Qaulan sadidan pada ayat ini diartikan oleh Wahbah al-Zuhaily sebagai ucapan yang tepat dan bertanggung jawab, yang maksudnya ialah ucapan yang tidak bertentangan dengan ajaran agama. Dalam surah al-Ahzab ayat 70 Allah memerintahkan 2 hal, yaitu: (1) Perintah untuk bertakwa dan ketaatan untuk menjauhi segala larangan-Nya; (2) perintah kepada orang beriman untuk berbicara dengan *qaulan sadidan*, yaitu berbicara dengan sopan, benar dan jujur. Perintah Allah ini apabila dipenuhi oleh manusia maka Allah akan membalikkan amalan, mengampuni dosa manusia, serta mencapai keberuntungan yang besar. Jadi prinsip komunikasi

dalam Islam ialah berbicara/perkataan harus mengandung nilai kebenaran, sebagaimana yang terkandung dalam al-Qur'an dan beberapa makna dari pengeritan kebenaran.

- b) *Qaulan Balighan*, perkataan yang tepat sasaran, mudah dimengerti dan membekas di jiwa. Mengenai hal ini terdapat dalam Q.S An-Nissa ayat 63:

أُولَٰئِكَ الَّذِينَ يَعْلَمُ اللَّهُ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَعْرِضْ عَنْهُمْ وَعِظْهُمْ وَقُلْ لَهُمْ فِي أَنْفُسِهِمْ قَوْلًا بَلِيغًا

“Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. Karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan katakanlah kepada mereka perkataan yang berbekas pada jiwa mereka”. Q.S An-Nissa [4]: 63)

Arti kata “*baligh*” pada ayat diatas ialah “sampai, mengenai sasaran, atau mencapai tujuan”. Bila kata *baligh* dihubungkan dengan kata *qual* (ucapan atau komunikasi) memiliki arti/pengeritan fasih, jelas maknanya, terang, tempat menggunakan apa yang dikehendaki. Dengan demikian prinsip *qaulan balighan* mengandung pengertian suatu prinsip komunikasi yang efektif. Pengertian *qaulan balighan* dijelaskan oleh Jalaluddin Rahmat menjadi dua: *Pertama*, *qaulan balighan* mengharuskan terjadinya penyesuaian pembicaraan para komunikator dengan orang/ audiens yang dihadapi sesuai dengan *frame of reference and field of experience*.

Kedua, *qaulan balighan* terjadi apabila penyampai pesan (komunikator) menyentuh hati dan otak orang/audiens sekaligus. Dari dua pengertian yang dikemukakan oleh Jalaluddin Rahmat, maka *qaulan balighan* memiliki arti menggunakan kata-kata yang efektif, tepat sasaran, komunikatif, mudah dimengerti, langsung pada masalah (*straight to the point*), tidak berbelit atau bertele-tele. Oleh sebab itu seorang komunikator harus menggunakan gaya bicara, dan pesan yang disesuaikan dengan intelektualitas komunikan dan mengemukakan bahasa yang mudah dimengerti oleh mereka.

Mengenai hal ini, dalam prakteknya, bila berdakwa seorang dai harus melihat situasi dan kondisi yang tepat, dan menyampaikan pesan dengan kata-kata yang tepat pula. Contoh lain bila berbicara pada anak-anak atau remaja harus berkata sesuai dengan pikiran mereka, dan mengerti dunia mereka. Sangat tidak tepat sasaran apabila kita menyampaikan ceramah tentang teknologi nuklir pada orang usia lanjut, karena dapat membuat mereka bingung. Begitu juga dengan berdakwa kepada orang awam, gaya komunikasi dan pilihan kata harus dibedakan saat berkomunikasi/berbicara dengan kalangan cendekiawan. Begitu juga berbicara pada anak TK tentunya tidak sama dengan berbicara pada mahasiswa.

Berkaitan dengan ini Rasulullah telah memberikan contoh dalam khutbah-khutbahnya. Pada umumnya khutbah Rasulullah pendek, tapi padat makna. Rasulullah mengistilahkan khutbah seperti itu dengan istilah "*jawani al-qalam*". Rasulullah berbicara dengan raut wajah yang serius dan memilih kata-kata yang dapat menyentuh hati para pendengarnya. Mengenai hal ini, sahabat Rasulullah, Irbadh bin Sariyah, bercerita: "Suatu hari Nabi menyampaikan nasihat kepada kami. Bergetarlah hati kami dan berlinanglah air mata kami. Seorang di antara kami berkata: 'ya Rasulullah, seakan-akan baru kami dengar khotbah perpisahan. Tambahlah kami wasiat'". Terkadang dalam menyampaikan khotbahnya Rasulullah berhenti untuk memberikan kesempatan kepada jamaah untuk bertanya. Dengan segala otoritasnya, Rasulullah sangat senang membuka dialog.

- c) *Qaulan Masyura*, yaitu perkataan yang ringan. Penggunaan bahasa yang mudah, ringkas, dan tepat sehingga mudah dipahami, baik dalam komunikasi lewat tulisan maupun lisan. Di dalam al-Qur'an *qaulan masyura* merupakan perintah untuk melakukan komunikasi dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan melegakan perasaan, sebagaimana yang dapat dilihat dalam Q.S. al-Israa ayat 30:

إِنَّ رَبَّكَ يَبْسُطُ الرِّزْقَ لِمَن يَشَاءُ وَيَقْدِرُ إِنَّهُ كَانَ بِعِبَادِهِ خَبِيرًا بَصِيرًا

“*Sesungguhnya Tuhanmu melapangkan rezeki kepada siapa yang Dia kehendaki dan menyempitkannya; sesungguhnya Dia Maha Mengetahui lagi Maha Melihat akan hamba-hamba-Nya*”. Q.S. al-Israa [17]: 30)

Kata “maisura” berakar dari kata “yasara”, yang artinya mudah atau pantas. Menurut Jalaluddin Rahmat, *qaulan masiura* lebih tepat diartikan sebagai “ucapan yang menyenangkan”. Lawan kata *qaulan masiura*, lanjut Jalaluddin Rahmat, ialah ucapan yang menyulitkan. Apabila kata “*qaulan ma'rufa*” merupakan konsep yang berkaitan dengan komunikasi yang menyenangkan dengan bahasa yang mudah dan pantas, maka konsep *qaulan masiura* diartikan sebagai pesan yang disampaikan itu harus sederhana, mudah dimengerti dan dapat dipahami tanpa berfikir dua kali.

- d) *Qaulan layyina*, ialah komunikasi/berbicara dengan lemah lembut. Mengenai perintah untuk berbicara dengan lemah lembut ini tercantum dalam al-Qur'an surat Ta-Haa ayat 44:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

“*maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, mudah-mudahan ia ingat atau takut*”. (Q.S. Ta-Haa [20]: 44)

Ayat di atas bercerita tentang perintah Allah Swt kepada Nabi Musa dan Harun agar berbicara dengan lemah lembut kepada Fir'aun. Dengan berbicara lemah lembut diharapkan hati seseorang yang menerima pesan akan tersentuh dan jiwanya tergerak untuk menerima pesan yang disampaikan. Berdasarkan ayat tersebut, *qaulan layyina* adalah pembicaraan yang lemah lembut, suara yang enak didengar dan penuh keramahan dengan tujuan untuk meyakinkan hati. Artinya kita dilarang untuk berkomunikasi/berbicara dengan mengeraskan suara, seperti membentak, meninggikan suara, terlebih lagi berbicara kasar sehingga menyakiti hati si penerima pesan. Hal inilah yang dilakukan oleh Nabi Muhammad Saw dalam tutur katanya, sehingga pesan yang disampaikan Nabi Muhammad Saw menyentuh hati siapapun yang

mendengarkannya. Menurut Ibnu Katsir dalam tafsirnya, kata layyina adalah kata-kata sindiran, bukan perkataan terus terang atau lugas, apalagi kasar.

Apabila komukiasi dilakukan dibarengi dengan sikap dan prilaku yang menakutkan, dengan nada bicara yang tinggi, dan emosional, maka komunikasi tersebut tidak mendapat tempat dihati pendengarnya. Berkomunikasi dengan cara seperti ini bukan saja dinilai kurang menghargai orang lain, tetapi juga tidak etis menurut hukum agama. Selain itu dalam ajaran agama komunikasi seperti itu bukan saja tidak komunikatif, tetapi juga menyebabkan terjadinya jarak diantara orang yang telibat komunikasi, karena akan menimbulkan rasa takut pada si penerima pesan (komunikan). Menurut Hamka, mengutip pendapat Muhajid, orang yang berkomiikasi dengan nada keras, menghardik seperti akan pecah kerongkongannya diibaratkan dengan suara keledai. Karena pada hakikatnya suara keledai itu jelek, tidak enak dengar. Gaya bicara seperti keledai ini tidak disukai oleh Allah Swt.

Dalam ajaran Islam, berkomunikasi haruslah dengan lemah lembut kepada siapapun. Dalam keadaan dan suasana apapun, Islam mengajarkan untuk berkomunikasi dengan cara lemah lembut, jauh dari unsur pemaksaan dan rasa permusuhan. Melalui komunkasi yang lemah lembut, selain mempererat persahabatan, pesan-pesan yang disampaikan juga dapat menyentuh hati penerima pesan (komunikan), dan komunikan akan berusaha menjadi pendengar yang baik.

- e) *Qaulan Karima*, yaitu perkataan/ ucapan yang mulia. Ajaran Islam mengharuskan untuk berkata-kata yang mulia dalam berkomunikasi dengan siapapun. Mengenai perintah agar berkata dengan mulia ini terdapat dalam al-Qur'an surat Al-Isra ayat 23:

﴿وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا ۚ إِنَّمَا بِيْلَعُنَّ عِنْدَكَ
الْكِبْرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٌ وَلَا تَنْهَرْهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا
كَرِيمًا

“Dan Tuhanmu telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik pada ibu bapakmu dengan sebaik-baiknya. Jika salah seorang di antara keduanya atau kedua-duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, maka sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya perkataan "ah" dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang mulia”. (Q.S. Al-Isra [17]: 23)

Berkomunikasi dengan perkataan yang baik merupakan bagian dari ketaatan kepada Allah Swt. Menurut al-Maraghi, ketaatan kepada Allah Swt akan mengantarkan siapa saja yang menginginkan kejayaan di dunia dan di akhirat, karena kejayaan semata-mata milik Allah Swt. Berbicara dengan baik merupakan ketaatan, sebab Allah Swt menerima perkataan yang baik, seperti tauhid, dzikir, dan bacaan al-Qur'an. Berdasarkan penjelasan ini, *qaulan karima* adalah perkataan yang mulia diikuti dengan rasa hormat dan mangagungkan, bertata kramah, lemah lembut, dan enak didengar.

Dalam bidang jurnalistik dan penyiaran, *qaulan karima* bermakna menggunakan kata-kata yang santun, tidak kasar, tidak “*vulgar*”, dan yang terutama harus menghindari “*bad taste*”, seperti sikap jijik, muak, dan sadir dan perasaan takut. Dalam konteks ini, tidak jarang ditemui seorang gagal berkomunikasi dengan orang lain dikarenakan menggunakan kata-kata yang keliru dan berpotensi merendahkan orang lain. Karena pada hakikatnya komunikasi yang baik bukan dilihat dari tinggi rendahnya jabatan atau pangkat seseorang, melainkan dinilai dari isi ucapan seseorang. Permasalahan berbicara/berkata ini tidak bisa dianggap sebelah mata, karena ucapan yang terucap berimbas pada kualitas komunikasi yang ada akhirnya mempengaruhi kualitas hubungan sosial. Bahkan salah dalam bertutur kata dapat menyebabkan putusya hubungan dengan orang lain.

- f) *Qaulan Ma'rufa*, yaitu bertutur kata/ ungkapan yang pantas. Kata ini juga dapat diterjemahkan sebagai perkataan yang baik. Kata *ma'rufa* merupakan bentuk *isim maf'ul* yang

berakar dari kata *madhinya*, 'arafa. Secara etimologis memiliki pengertian *al-khair* atau *al-ihsan*, yang artinya “yang baik-baik”. Berdasarkan ini maka pengertian *qaulan ma'rufa* adalah perkataan atau ungkapan yang baik dan pantas.

Qaulan ma'rufa juga dapat dimaknai sebagai pembicaraan yang bermanfaat dan mengandung/mendatangkan kebaikan (*maslahat*). Dalam ajaran Islam, seorang mukmin yang beriman hendaklah bertutur kata kita harus mengandung unsur nasehat, menyejukkan hati bagi orang yang mendengarkannya. Ajaran Islam mengajarkan agar menjauhi perkataan yang sia-sia, terlebih lagi berkata dengan mencari-cari kejelekan orang lain, atau mengkritik dengan mencari kesalahan orang lain, memfithan serta menghasut. Kata *qaulan ma'rufa* ini disebut dalam Al-Qur'an surat Al-Ahzab ayat 32, yang berbunyi:

يُسَاءَ النَّبِيِّ لِسُنَّ كَأَحَدٍ مِّنَ النِّسَاءِ إِنِ اتَّقَيْتُنَّ فَلَا تَخْضَعْنَ بِالْقَوْلِ
فَيَطْمَعَ الَّذِي فِي قَلْبِهِ مَرَضٌ وَقُلْنَ قَوْلًا مَّعْرُوفًا

“Hai isteri-isteri Nabi, kamu sekalian tidaklah seperti wanita yang lain, jika kamu bertakwa. Maka janganlah kamu tunduk dalam berbicara sehingga berkeinginanlah orang yang ada penyakit dalam hatinya dan ucapkanlah perkataan yang baik”. (Q.S. Al-Ahzab [33]:32)

Menurut M. Quraish Shihab, ayat ini menegaskan bahwa untuk mewujudkan komunikasi yang baik, seseorang harus berhati-hati, memikirkan, merenungkan tentang hal yang akan diucapkan. Lebih lanjut, beliau menjelaskan bahwa kerap kali ucapan yang keluar dari mulut seseorang itu mengakibatkan bencana dan kerusakan besar bagi orang yang mengucapkannya dan juga untuk orang lain yang menerimanya.

7. Psikologi Komunikasi Perawat

Komunikasi sangat esensial untuk pertumbuhan kepribadian manusia. Kurangnya komunikasi akan menghambat perkembangan kepribadian. Komunikasi sangat erat kaitannya dengan perilaku dan pengalaman kesadaran manusia. Dalam sejarah perkembangannya, komunikasi memang dibesarkan oleh para peneliti psikologi. Bapak

Ilmu Komunikasi yang disebut Wilbur Schramm adalah sarjana psikologi. Kurt Lewin adalah ahli psikologi dinamika kelompok. Komunikasi bukan subdisiplin dari psikologi. Sebagai ilmu, komunikasi dipelajari bermacam-macam disiplin ilmu, antara lain sosiologi komunikasi dan psikologi komunikasi.

a. Ruang Lingkup Psikologi Komunikasi

Hovland, Janis, dan Kelly, semuanya psikolog, mendefinisikan komunikasi sebagai „the process by which an individual (the communicator) transmits stimuli (usually verbal) to modify the behavior of other individuals (the audience).” Dance mengartikan komunikasi dalam kerangka psikologi behaviorisme sebagai usaha “menimbulkan respon melalui lambang-lambang verbal.”⁹Kamus psikologi, menyebutkan enam pengertian komunikasi, antara lain sebagai berikut:

- 1) Penyampaian perubahan energi dari satu tempat ke tempat yang lain seperti dalam sistem saraf atau penyampaian gelombang-gelombang suara.
- 2) Penyampaian atau penerimaan sinyal atau pesan oleh organisme.
- 3) Teori Komunikasi) Proses yang dilakukan satu sistem yang lain melalui pengaturan sinyal-sinyal yang disampaikan atau pesan yang disampaikan.
- 4) (K.Lewin) Pengaruh suatu wilayah persona pada wilayah persona yang lain sehingga perubahan dalam satu wilayah menimbulkan perubahan yang berkaitan.
- 5) Pesan pasien kepada pemberi terapi dalam psikoterapi.

Psikologi mencoba menganalisis seluruh komponen yang terlibat dalam proses komunikasi. Pada diri komunikasi, psikologi memberikan karakteristik manusia komunikasi serta faktor-faktor internal maupun eksternal yang mempengaruhi perilaku komunikasinya. Pada komunikator, psikologi melacak sifat-sifatnya dan bertanya: Apa yang menyebabkan satu sumber komunikasi berhasil dalam mempengaruhi orang lain, sementara sumber komunikasi yang lain tidak? Psikologi juga

⁹ John Fiske, *Cultural and Communication Studies: Sebuah Pengantar Paling Komprehensif*. Yogyakarta: Jalasutra, 2007

tertarik pada komunikasi diantara individu: bagaimana pesan dari seorang individu menjadi stimulus yang menimbulkan respon pada individu lainnya. Komunikasi boleh ditujukan untuk memberikan informasi, menghibur, atau mempengaruhi. Persuasif sendiri dapat didefinisikan sebagai proses mempengaruhi dan mengendalikan perilaku orang lain melalui pendekatan psikologis.

b. Ciri Pendekatan Psikologi Komunikasi

Komunikasi begitu esensial dalam masyarakat, sehingga setiap orang yang belajar tentang manusia mesti sesekali waktu menolehnya. Komunikasi telah ditelaah dari berbagai segi: antropologi, biologi, ekonomi, sosiologi, linguistik, psikologi, politik, matematik, engineering, neurofisiologi, filsafat, dan sebagainya. Sosiologi mempelajari komunikasi dalam konteks interaksi sosial, dalam mencapai tujuan-tujuan kelompok.

Colon Cherry mendefinisikan komunikasi sebagai, "usaha untuk membuat suatu satuan sosial dari individu dengan menggunakan bahasa atau tanda. Memiliki bersama serangkaian peraturan untuk berbagai kegiatan mencapai tujuan." Psikologi juga meneliti kesadaran dan pengalaman manusia. Psikologi pertama mengarahkan perhatiannya pada perilaku manusia dan mencoba menyimpulkan proses kesadaran yang menyebabkan terjadinya perilaku manusia itu. Bila sosiologi melihat komunikasi pada interaksi sosial, filsafat pada hubungan manusia dengan realitas lainnya, psikologi pada perilaku individu komunikasi.

Fisher menyebut 4 ciri pendekatan psikologi pada komunikasi: Penerimaan stimuli secara indrawi (sensory reception of stimuli), proses yang mengantari stimuli dan respon (internal meditation of stimuli), prediksi respon (prediction of response), dan peneguhan respon (reinforcement of responses). Psikologi komunikasi juga melihat bagaimana respon yang terjadi pada masa lalu dapat meramalkan respon

yang terjadi pada masa yang akan datang. George A. Miller membuat definisi psikologi yang mencakup semuanya: Psychology is the science that attempts to describe, predict, and control mental and behavioral event. Dengan demikian, psikologi komunikasi adalah ilmu yang berusaha menguraikan, meramalkan, dan mengendalikan peristiwa mental dan behavioral dalam komunikasi. Peristiwa mental adalah "internal meditation of stimuli", sebagai akibat berlangsungnya komunikasi. Komunikasi adalah peristiwa sosial – peristiwa yang terjadi ketika manusia berinteraksi dengan manusia yang lain.

Peristiwa sosial secara psikologis membawa kita pada psikologi sosial. Pendekatan psikologi sosial adalah juga pendekatan psikologi komunikasi. berusaha menguraikan, meramalkan, dan mengendalikan peristiwa mental dan behavioral dalam komunikasi. Peristiwa mental adalah "internal meditation of stimuli", sebagai akibat berlangsungnya komunikasi. Komunikasi adalah peristiwa sosial – peristiwa yang terjadi ketika manusia berinteraksi dengan manusia yang lain. Peristiwa sosial secara psikologis membawa kita pada psikologi sosial. Pendekatan psikologi sosial adalah juga pendekatan psikologi komunikasi.

c. Penggunaan Psikologi Komunikasi

Tanda-tanda komunikasi efektif menimbulkan 5 hal :¹⁰

1. Pengertian: Penerimaan yang cermat dari isi stimuli seperti yang dimaksudkan oleh komunikator
2. Kesenangan: Komunikasi fatis (phatic communication), dimaksudkan menimbulkan kesenangan. Komunikasi inilah yang menjadikan hubungan kita hangat, akrab, dan menyenangkan.

¹⁰ Rakhmat alaludin, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2013)

3. Mempengaruhi sikap:

Komunikasi persuasif memerlukan pemahaman tentang faktor-faktor pada diri komunikator, dan pesan menimbulkan efek pada komunike. Persuasi didefinisikan sebagai "proses mempengaruhi pendapat, sikap, dan tindakan dengan menggunakan manipulasi psikologis sehingga orang tersebut bertindak seperti atas kehendaknya sendiri."¹¹

4. Hubungan sosial yang baik: manusia adalah makhluk sosial yang tidak tahan hidup sendiri.

Kita ingin berhubungan dengan orang lain secara positif. Abraham Maslow menyebutnya dengan "kebutuhan akan cinta" atau "belongingness".¹² William Schutz merinci kebutuhan dalam tiga hal: kebutuhan untuk menumbuhkan dan mempertahankan hubungan yang memuaskan dengan orang lain dalam hal interaksi dan asosiasi (inclusion), pengendalian dan kekuasaan (control), cinta serta rasa kasih sayang (affection).

5. Tindakan:

Persuasi juga ditujukan untuk melahirkan tindakan yang dihendaki. Menimbulkan tindakan nyata memang indikator efektivitas yang paling penting, karena untuk menimbulkan tindakan, kita harus berhasil lebih dulu menanamkan pengertian, membentuk dan mengubah sikap, atau menumbuhkan hubungan yang baik.

B. Perawat dan Pasien

1. Pengertian Perawat

Perawat adalah orang yang telah lulus pendidikan keperawatan, baik di dalam maupun di luar negeri, sesuai ketentuan perundang undangan yang berlaku.¹¹ Menurut Wardah, Febrina dalam Dewi berpendapat bahwa perawat adalah tenaga yang bekerja secara

¹¹ Republik Indonesia Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2001

professional memiliki kemampuan, kewenangan dan bertanggung jawab dalam melaksanakan asuhan keperawatan.

2. Peran Perawat

Peran perawat dapat diartikan sebagai tingkah laku dan gerak gerik seseorang yang diharap oleh orang lain sesuai dengan kedudukan dalam system, tingkah laku dan gerak gerik tersebut dapat dipengaruhi oleh keadaan sosial di dalam maupun di luar profesi perawat yang bersifat konstan.¹²

- a. Peran perawat menurut Potter & Perry yakni;
 - 1) Pemberi perawatan, perawat membantu klien untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dan mendapatkan kesehatannya kembali melalui proses penyembuhan dengan pemberian asuhan keperawatan.
 - 2) Pembuat keputusan klinis, perawat membuat keputusan sebelum mengambil tindakan keperawatan dan menyusun rencana tindakan yang berhubungan dengan pengkajian, pemberian perawatan, evaluasi hasil, dengan menggunakan pendekatan terbaik bagi pasien. Pembuatan keputusan dapat dilakukan secara mandiri, ataupun kolaborasi dengan tenaga kesehatan lain dan keluarga klien.
 - 3) Pelindung dan advokat klien, perawat bertugas mempertahankan lingkungan yang aman, mencegah terjadinya kecelakaan dan hal yang merugikan bagi klien. Sebagai advokat, perawat membantu klien mengutarakan hak-haknya, melindungi hak-hak klien sebagai manusia dan secara hukum.
 - 4) Manajer kasus, perawat berperan mengkoordinasi aktivitas anggota tim, mengatur waktu kerja serta sumber yang tersedia di lingkungan kerjanya.
 - 5) Rehabilitator, perawat dengan segenap kemampuan membantu klien kembali meningkatkan fungsi maksimal dirinya setelah mengalami kecelakaan, sakit ataupun

¹² Potter & Perry, *Fundamental Of Nursing edisi 7*, (Jakarta : Salemba medika, 2005)

peristiwa lain yang menyebabkan klien kehilangan kemampuan dan menyebabkan ketidakberdayaan.

- 6) Pemberi kenyamanan, kenyamanan serta dukungan emosional yang diberikan perawat selama melaksanakan asuhan keperawatan secara utuh kepada klien, dapat memberikan pengaruh positif berupa kekuatan untuk mencapai kesembuhan klien.
- 7) Komunikator, perawat bertugas sebagai komunikator yang menghubungkan klien dan keluarga, antar perawat maupun tenaga kesehatan lainnya. Faktor terpenting dalam memenuhi kebutuhan klien, keluarga dan komunitas adalah kualitas komunikasi.
- 8) Penyuluh, dalam hal ini perawat menjelaskan kepada klien tentang pentingnya kesehatan, memberi contoh prosedur perawatan dasar yang dapat digunakan klien untuk meningkatkan derajat kesehatannya, melakukan penilaian secara mandiri apakah klien memahami penjelasan yang diberikan dan melakukan evaluasi untuk melihat kemajuan dalam pembelajaran klien.
- 9) Peran karier, perawat berkarier dan mendapatkan jabatan tertentu, hal ini memberikan perawat kesempatan kerja lebih banyak baik sebagai seorang perawat pendidik, perawat pelaksana tingkat lanjut, dan tim perawatan kesehatan.

3. Fungsi Perawat

Fungsi perawat merupakan pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan perawat sesuai dengan perannya dan dapat berubah mengikuti keadaan yang ada¹³

Tindakan perawat yang bersifat mandiri tanpa instruksi dokter dan dilakukan berdasarkan pada ilmu keperawatan termasuk dalam fungsi independen, dalam hal ini perawat bertanggung jawab terhadap tindakan dan akibat yang timbul pada klien yang menjadi tugas perawatannya, sedangkan tindakan perawat yang dilaksanakan dibawah pengawasan dan atas instruksi dokter, yang seharusnya

¹³ Hidayat, A, *Pengantar Ilmu Keperawatan Anak I*, (Jakarta: Salemba Medika, 2008)

tindakan tersebut dilakukan dan menjadi wewenang dokter termasuk dalam fungsi dependen.¹⁴

Menurut Kusnanto, selain fungsi dependen dan independen, perawat memiliki fungsi interdependen yaitu perawat melakukan aktifitas yang dilaksanakan dan berhubungan dengan pihak lain atau tenaga kesehatan lainnya.

4. Tugas dan Tanggung Jawab Perawat

- a. Tugas perawat berdasarkan lokakarya tahun 1983 adalah sebagai berikut;
 - 1) Since interest, yaitu perawat menyampaikan rasa hormat dan perhatian pada klien.
 - 2) Explanation about the delay, yaitu perawat bersedia memberikan penjelasan dengan ramah kepada kliennya apabila perawat terpaksa menunda pelayanan.
 - 3) Perawat memperlihatkan kepada klien sikap menghargai (respect) yang tercermin melalui perilaku perawat. Misalnya tersenyum, mengucapkan salam, bersalaman, membungkuk, dan sebagainya.
 - 4) Subject the patients desires, perawat saat melakukan komunikasi kepada klien, harus berorientasi pada perasaan klien bukan pada keinginan atau kepentingan perawat.
 - 5) Derogatory, perawat tidak membicarakan klien lain dihadapan pasien dengan maksud menghina.
 - 6) See the patient point of view, perawat mencoba memahami klien dari sudut pandang klien serta menerima sikap kritis klien.
- b. Tanggung jawab perawat bersumber dari kebutuhan individu terhadap perawatan. Sedangkan menurut Kusnanto, tanggung jawab perawat kepada klien mencakup aspek biologi, psikologi, sosial, kultural, dan spiritual dalam memenuhi kebutuhan dasar klien, dengan menggunakan pendekatan proses keperawatan yang meliputi;

¹⁴ Ibid

- 1) Membantu klien memperoleh kembali kesehatannya.
- 2) Membantu klien yang sehat untuk memelihara kesehatannya.
- 3) Membantu klien yang tidak dapat disembuhkan untuk menerima kondisinya.
- 4) Membantu klien yang menghadapi ajal untuk diperlakukan secara manusiawi sesuai martabatnya sampai meninggal dengan tenang.

5. Pengertian Pasien

UU No 38 Tahun 2014, Tentang Keperawatan, Pasal 1 Ayat 14, menyebutkan bahwa klien adalah perseorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat yang menggunakan jasa Pelayanan Keperawatan, dalam hal ini klien memiliki arti yang sama dengan pasien.

Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit. Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan pasien adalah orang, perseorangan ataupun kelompok yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya baik menggunakan jasa pelayanan keperawatan ataupun tenaga medis lainnya.¹⁵

C. Komunikasi Terapeutik Dalam Proses Penyembuhan

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang direncanakan secara sadar, memiliki tujuan, serta aktivitasnya difokuskan untuk kesembuhan pasien. Komunikasi terapeutik merukan komunikasi interpersonal yang professional yang bertujuan untuk kesembuhan pasien dengan titik tolak memberikan pengertian antara pasien dengan tenaga medis spesialis jiwa.¹⁶

¹⁵ Republik Indonesia UndangUndang Tentang Rumah Sakit, 2009

¹⁶ Farida, Kusumawati, dan Yudi Hartono, *Buku Ajar Keperawatan Jiwa*, (Jakarta: Salemba Medika, 2010), h. 26.

Prinsip-prinsip komunikasi terapeutik¹⁷, yaitu :

1. Perawat harus mengenalkan diri sendiri. Hal ini bermakna bahwa perawat harus menghayati dan memahami dirinya sendiri serta nilai yang dianutnya.
2. Membangun sikap menerima, saling percaya, dan saling menghargai dalam berkomunikasi.
3. Perawat harus menghargai pentingnya kebutuhan fisik dan mental pasien.
4. Perawat harus membentuk suasana yang mendukung terciptanya suasana perkembangan pada pasien tanpa disertai rasa takut.
5. Perawat harus membentuk suasana yang memotivasi pasien untuk mengubah sikap maupun tingkah laku sehingga pasien dapat memecahkan permasalahan yang dihadapi.
6. Perasaannya perawat harus mampu ia kuasai
7. Mampu menentukan batas waktu yang sesuai dan dapat mempertahankan konsistensinya.
8. Tindakan terapeutik harus mampu memahami arti empati dan sebaliknya simpati yang bukan tindakan terapeutik.
9. Komunikasi terapeutik harus didasarkan pada kejujuran dan keterbukaan.
10. Agar dapat menunjukkan dan menyakinkan orang lain tentang kesehatan maka perawat harus mampu berperan sebagai *role model* kesehatan. Keadaan demikian menurut perawat harus terlebih dahulu menerapkan hal yang demikian.
11. Bila dianggap mengganggu, maka disarankan untuk mengekspresikan perasaan.
12. Altruisme untuk mendapatkan kepuasan dengan menolong orang lain secara manusiawi.
13. Berperan pada logika dengan selalu mengambil keputusan berdasarkan prinsip kesejahteraan manusia, semaksimal mungkin.
14. Bertanggung jawab pada diri sendiri dan orang lain

¹⁷ Heri Purwanto, *Komunikasi Untuk Perawat*, (Jakarta: EGC, 1994), h.

Dalam membina hubungan terapeutik perawat harus memiliki empat tahapan, yaitu:

1. Fase pra-interaksi, adalah fase dimana harus mempersiapkan segala sesuatunya sebelum berinteraksi dengan pasien. Hal ini ditujukan untuk mengevaluasi diri dan kemampuan dari perawat untuk terjun menangani pasien. Hal yang perlu diperhatikan dalam fase ini adalah mengumpulkan data tentang pasien, menggali perasaan, fantasi dan ketakutan diri, serta menyusun rencana dengan pasien.
2. Fase orientasi/ perkenalan. Hal yang harus dilakukan pada fase ini adalah member salam, memperkenalkan diri, menanyakan nama pasien, menyepakati jadwal pertemuan, menghadapi kontrak, memulai percakapan awal, menyepakati masalah pasien, dan mengakhiri perkenalan. Tujuan dari fase ini adalah untuk memvalidasi kekurangan data, rencana yang telah dibuat dengan keadaan pasien, dan mengevaluasi tindakan sebelumnya.
3. Fase kerja merupakan inti dari perawatan pasien. Tujuan dari tindakan ini ialah meningkatkan pengertian dan pengenalan pasien terhadap diri, perilaku, perasaan dan pikirannya sendiri. Hal ini bisa disebut dengan tujuan kognitif. Selain itu juga fase ini bertujuan psikomotor, yaitu mengembangkan, mempertahankan, dan meningkatkan kemampuan pasien secara mandiri untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien. Fase ini juga dilaksanakan terapi, pendidikan kesehatan, kolaborasi, observasi dan monitoring.
4. Fase terakhir adalah fase terminasi. Fase ini merupakan fase akhir dari setiap pertemuan dengan pasien. Fase ini terbagi dua, yaitu terminasi sementara yang bermakna bahwa perawat akan bertemu lagi dengan pasien, dan terminasi akhir yaitu ketika pasien akan pulang ke rumah

DAFTAR RUJUKAN

Buku:

- Abdullah bin Muhammad bin Abdurrahman bin Ishaq Alu Syaikh,
Lubaabut Tafsir Min Ibni Katsiir, Mu-assasah Daar al-Hilaal
Kairo, Kairo, 1994
- Ali bin Muhammad bin Ali al-Zain al-syarif al- Jurjani, Al-Ta'rifat
Beirut: Dar al-tub al-Ilmiyyah, 1403/1983
- Arifuddin Tike, Dasar-dasar Komunikasi: Suatu Studi dan Aplikasi
(Yogyakarta: Kota Kembang Yogyakarta, 2009
- Ashadi Siregar, Etika Komunikasi, Yogyakarta: Penerbit Pustaka,
2008
- Damaiyanti, Mukhripah, Komunikasi Terapeutik Dalam Praktik
Keperawatan Bandung: Rafika Aditama, 2008
- Haffied Cangara, Pengantar Ilmu Komunikasi, Jakarta: Raja Grafindo
Persada, 1998
- Hafied Cangara, Pengantar Ilmu Komunikasi Jakarta: Rajawali Pers,
2008
- Hannad bin Sari, Kitab Zuhud, No. Hadist 1227, Hadist Maqthu', Ibnu
al-Qayyim Ighatsat al-Lahfan: 1/97, Beirut: Dar al-Ma'rifah,
1975
- Harjani Hefni, Komunikas Islam, Jakarta: Kencana Prenada Media
Group, 2015.
- Ibnu Mandzur, Lisan al-'Arab Beirut: Dar Shadir: 1412/1992
- Islamil Haqqi bin Mustafa Al-Istanbul al-Hanafi al-Khalwati, Ruh al-
Bayan, Beirut: Dar al-Fikr, t.th
- Jalaluddin Rakhmat, Islam Aktual, Bandung: Mizan, 1996
- Jalaluddin Rakhmat, Psikologi Komunikasi, Edisi Revisi Bandung :
Remaja Rosda Karya, 2005
- Jalaluddin, Psikologi Komunikasi.

- John Fiske, *Introduction to Communication Studies*, terj. Hapsari Dwiningtyas, Pengantar Ilmu Komunikasi, edisi 3. Jakarta: Rajawali Pers, 2012
- John Fiske, *Cultural and Communication Studies: Sebuah Pengantar Paling Komprehensif*. Yogyakarta: Jalasutra, 2007
- Julio Bansaleng, John Senduk, and Edmon Kalesaran, Analisis Eksistensi Koran Indopost Manado Dalam Menghadapi Persaingan Media Jurnalistik Di Sulawesi, *Acta Diurna Komunikasi* 7 (2018)
- Kariyoso, *Pengantar Komunikasi Bagi Siswa Keperawatan Jakarta: Buku Kedokteran EGC*, 2000
- M F Luthfiyah, *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus Jejak Publisher*, 2018
- M. Tata Taufik, *Etika Komunikasi Islam Bandung: Pustaka Setia*, 2012
- Mafri Amir, *Etika Komunikasi Massa Dalam Pandangan Islam Jakarta: Logos*, 1999
- Muhammad Abdullah Adzhim al- Zarfani, *Manahil al-'Irfan*, Beirut: Dar al Fikr, 1996
- Muhammad Husni Ritonga, *Eksistensi Ilmu Komunikasi Islam: suatu Tinjauan filsafat ilmu, dalam Amroeni Drajat (editor), Komunikasi Islam dan Tantangan Modernitas*, Bandung: Cipta Pustaka, 2008
- Muis, *Komunikasi Islami*
- Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Filsafat Komunikasi Bandung, PT. Cipta Aditya Bakti*, 2000
- Onong Uchjana, Effendi. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek, Bandung: PT Remaja rosdakarya*, 2003
- Rakhmat alaludin, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2013)

R. Sri Widaningsih “Perspektif Komunikasi Dalam Islam,” Komversal 2, no. 1 (2016)

Ririn Tri Ratnasari, Aksa Mastuti H, Manajemen Pemasaran Jasa Jakarta, Ghalia Indonesia, 2011.

Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan, Bandung : Alfabeta, 2010.

Syukur Kholil, Komunikasi Islam, Bandung: Cita Pustaka, 2007

Ujang Saefullah, Kapita Selekta Komunikasi Pendekatan Budaya dan Agama Bandung, Simbiosis Rekatama Media, 2007

Zainuddin Abu Abdillah Muhammad bi Abi Bakar bin Abdul Qadir al-Hanafi al-Razi, Muhktar al-Shihab, Beirut: al-Maktabah al-‘Ashriyyah, 1420/1999

Jurnal :

Ilma Aghniathunnisa, Hadi Purnama, Asaas Putra, “pemaknaan komunikasi islami dalam interaksi pasien dan perawat di rumah sakit muhammadiyah bandung”. e-Proceeding of Management : Vol.2, No.3 (2015)

Metta rahmadiana, “Komunikasi kesehatan sebuah tinjauan”.Jurnal Psikogenesis, Vol. 1 no. 1. (2012)

Internet:

<https://kbbi.web.id/pasien> diakses pada 23 april 2022

<https://kbbi.web.id/perawat> diakses pada 23 april 2022

<https://www.>



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
PUSAT PERPUSTAKAAN

Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame I, Bandar Lampung 35131
Telp. (0721) 780887-74531 Fax. 780422 Website: www.radenintan.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: B - 7040/ Un.16 / P1 /KT/I/ 2023

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dr. Ahmad Zarkasi, M. Sos. I
NIP : 197308291998031003
Jabatan : Kepala Pusat Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung
Menerangkan bahwa artikel ilmiah dengan judul

**KOMUNIKASI ISLAM ANTARA PERAWAT DAN PASIEN DALAM PROSES PENYEMBUHAN
DI PUSKESMAS RAWAT INAP WIRALAGA DI DESA WIRALAGA 1 MESUJI**

NAMA	NPM	FAK/PRODI
ICHAL PRAYOGI	1841010242	FDIK/KPI

Bebas plagiasi sesuai dengan tingkat kemiripan sebesar 20%. Dan dinyatakan lulus dengan bukti terlampir.

Demikian Keterangan ini kami buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bandar Lampung, 08 Febuari 2023
Kepala Pusat Perpustakaan



Dr. Ahmad Zarkasi, M. Sos. I
NIP. 197308291998031003

Ket:

1. Surat Keterangan Cek Turnitin ini Legal & Sah, dengan Stempel Asli Pusat Perpustakaan.
2. Surat Keterangan ini Dapat Digunakan Untuk Repository
3. Lampirkan Surat Keterangan Lulus Turnitin & Rincian Hasil Cek Turnitin ini di Bagian Lampiran Skripsi Untuk Salah Satu Syarat Penyebaran di Pusat Perpustakaan

KOMUNIKASI ISLAM ANTARA
PERAWAT DAN PASIEN DI
PUSKESMAS RAWAT INAP
WIRALAGA DI DESA WIRALAGA
1 MESUJI
by Ichal Prayogi








Submission date: 02-Feb-2023 03:07PM (UTC+0700)
Submission ID: 2004678004
File name: ICHAL_PRAYOGI_bab_1,4,5.docx (125.69K)
Word count: 8197
Character count: 53657

KOMUNIKASI ISLAM ANTARA PERAWAT DAN PASIEN DI PUSKESMAS RAWAT INAP WIRALAGA DI DESA WIRALAGA 1 MESUJI

ORIGINALITY REPORT

20%	%	11%	18%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	5%
	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	1%
	Submitted to Houston Community College Student Paper	1%
	Submitted to UIN Ar-Raniry Student Paper	1%
	Submitted to iGroup Student Paper	1%
	Afna Fitria Sari. "ETIKA KOMUNIKASI", TANJAK: Journal of Education and Teaching, 2020 Publication	1%
	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	1%

Meningkatkan Kualitas Di Perpustakaan Pura Pakualaman Yogyakarta", Media Manajemen Pendidikan, 2020

Publication

29	Joko Susanto. "ETIKA KOMUNIKASI ISLAMI", WARAQAT : Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman, 2020 Publication	<1 %
30	Submitted to Sultan Agung Islamic University Student Paper	<1 %
31	Submitted to UIN Sunan Gunung Djati Bandung Student Paper	<1 %
32	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	<1 %
33	Submitted to Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya Student Paper	<1 %
34	Submitted to Universitas Mulawarman Student Paper	<1 %
35	Submitted to Universitas Sumatera Utara Student Paper	<1 %

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 5 words