

# KOMUNIKASI INTERPERSONAL PSIKOLOG TERHADAP PEMULIHAN PASIEN RUMAH SAKIT JIWA PROVINSI SUMATERA UTARA

**Satria Lanri Simanjuntak, Nurhasanah Nasution**

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3  
Medan 20238

## ***Abstract***

*In the process of recovery patients mental hospital, communication is needed by a psychologist. No exception for patients madhouse north sumatra who need motivation, advice and support for recovery patients one using interpersonal communication to the patient that interwoven rapport good between psychologist and patients. The purpose of this research is to find communication interpersonal psychologist to replenish patients madhouse north sumatra. Methods used in this research is descriptive of qualitative methods with the collection of data through interviews and research literature available. The result of this show that interpersonal communication psychologist against recovery patient mental hospital north sumatra province is needed because of the communication that is psychologist can know the problems suffered by patients, and from psychologist communication also help the healing process. Psychologist provide support, advice, as well as motivation to patient can be recovered.*

**Keywords:** *communication interpersonal, mental hospital, psychologist*

## **Abstrak**

Dalam proses pemulihan pasien rumah sakit jiwa, komunikasi sangat dibutuhkan oleh seorang psikolog. Tak terkecuali bagi pasien Rumah Sakit Jiwa Provinsi Sumatera Utara yang sangat membutuhkan motivasi, saran dan dukungan demi pemulihan pasien salah satunya dengan menggunakan komunikasi interpersonal terhadap pasien supaya terjalin *rapport* yang baik antara psikolog dan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi interpersonal psikolog dalam pemulihan pasien rumah sakit jiwa provinsi Sumatera Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara dan penelitian kepustakaan. Hasil dari ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal psikolog terhadap pemulihan pasien rumah sakit jiwa Provinsi Sumatera Utara sangat dibutuhkan karena dari komunikasi itulah psikolog dapat mengetahui permasalahan yang diderita pasien, dan dari komunikasi juga psikolog membantu proses penyembuhan. Psikolog memberikan dukungan, saran, serta motivasi agar pasien dapat pulih kembali.

**Kata Kunci:** Komunikasi Interpersonal, Rumah Sakit Jiwa, Psikolog

## **Pendahuluan**

Kebutuhan psikolog di zaman  
sekarang tampaknya sangat

diperlukan. Melihat dari beberapa  
kenyataan bahwa orang yang  
mendapatkan banyak tekanan seperti

depresi, frustrasi, dan tidak bisa mengatasi masalah pribadinya membuat seseorang tersebut terganggu kejiwaannya karena tidak dapat mengatasi tekanan-tekanan yang ada di dalam kehidupannya. Alhasil seseorang tersebut akan melakukan hal yang tidak sewajarnya seperti berbicara sendiri, menyakiti dirinya sendiri, mengeluarkan bermacam ekspresi seperti tertawa, menangis, marah, tetapi tidak ada sebabnya, dan dia tidak mengenali siapa dirinya maupun orang disekitarnya.

Pribadi yang abnormal pada umumnya dihindangi gangguan mental, atau ada kelainan-kelainan/abnormalitas pada mentalnya. Orang-orang abnormal ini selalu diliputi banyak konflik-konflik batin, miskin jiwanya dan tidak stabil, tanpa perhatian pada lingkungannya, terpisah hidupnya dari masyarakat, selalu gelisah dan takut, dan jasmaninya sering sakit-sakitan.

Sebagai standar dari tingkah laku yang normal kita ambil : tingkah laku yang adekuat (serasi, tepat), yang bisa diterima oleh masyarakat

pada umumnya. Tingkah laku pribadi yang normal tersebut ialah : sikap-hidupnya/attitude-nya sesuai dengan pola kelompok masyarakat tempat ia berada, sehinggalah tercapai satu relasi interpersonal dan intersosial yang memuaskan.

Salah satu nama penyakit yang di akibatkan oleh gangguan kejiwaan ini adalah Skizofrenia, Skizofrenia sering digambarkan sebagai penyakit gila dikarenakan gangguan mental yang ditandai dengan gangguan proses berpikir dan tanggapan emosi yang lemah. Keadaan ini pada umumnya dimanifestasikan dalam bentuk halusinasi, paranoid, keyakinan atau pikiran yang salah yang tidak sesuai dengan dunia nyata serta dibangun atas unsur yang tidak berdasarkan logika, dan disertai dengan disfungsi sosial dan pekerjaan yang signifikan. Oleh karena itu, penderita skizofrenia sulit dalam berinteraksi secara sosial dan beraktivitas sehari-hari, mereka lebih memilih mengurung diri dan menjauhi keramaian.

Lalu apa peran psikolog? Perilaku abnormal tampaknya tidak banyak mendapatkan perhatian, lagi

pula hanya sedikit orang dari keseluruhan populasi yang pernah dirujuk ke rumah sakit jiwa. Kebanyakan orang tidak pernah mencari bantuan psikolog. Tetapi lebih memilih membiarkannya berkeliaran dijalanan seperti kenyataan yang sering kita lihat di lingkungan sekitar kita. Tidak jarang orang-orang menganggap psikolog sebagai peramal, orang yang ahli memecahkan masalah, atau bahkan dianggap sebagai dokter yang menangani pasien sakit jiwa. Terkait dengan adanya penilaian yang keliru tentang profesi psikolog yang identik dengan masalah kejiwaan, hal ini yang membuat orang menjadi enggan untuk menemui psikolog karena takut dianggap gila oleh orang lain. Peran psikolog adalah membantu memahami perilaku manusia, apapun bentuk perilaku itu, membentuk perilaku sehat secara perorangan maupun kelompok serta meningkatkan perkembangan jiwa dan kualitas hidup individu tersebut.

Lalu dimana kita bisa menemukan seorang psikolog ? Dimana kita bisa membawa jika saudara kita menderita gangguan

jiwa terkhususnya gangguan jiwa dikarenakan skizofrenia ? Rumah Sakit Jiwa Provinsi Sumatera Utara adalah salah satu tempat rehabilitasi yang menampung orang-orang yang mengalami gangguan jiwa di kota Medan, yang dikelola oleh pemerintah daerah sendiri, dari dikarenakan obat-obatan, narkoba, frustrasi, depresi, waham, hingga skizofrenia.

Seperti halnya yang kita ketahui, seorang psikolog hanya mengandalkan kepintarannya dalam berinteraksi untuk menyembuhkan seseorang yang terganggu jiwanya, berbeda dengan seorang psikiater lebih mengandalkan obat-obatan, peran komunikasi sangat diperlukan oleh seorang psikolog, karena seperti yang kita ketahui berbicara kepada orang yang jiwanya terganggu sangatlah sulit dan membutuhkan keahlian khusus dalam berkomunikasi

Dari pemaparan diatas penulis ingin meneliti “Komunikasi Interpersonal Psikolog Terhadap Pemulihan Pasien Rumah Sakit Jiwa Provinsi Sumatera Utara ?”

Penelitian ini menggunakan beberapa teori yang digunakan peneliti sebagai panduan dalam menyelesaikan permasalahan penelitian ini, yakni teori komunikasi antar personal, psikologi, konseling, skizofrenia dan rumah sakit jiwa.

Komunikasi antarpersonal ialah komunikasi yang paling efektif yang didalamnya terdapat seorang komunikator dan komunikan yang saling melakukan komunikasi demi tersampainya sebuah pesan yang mampu mengubah pola pikir, sikap dan perilaku seseorang yang bersifat secara langsung sehingga komunikator dapat mengetahui bagaimana tanggapan dan respon komunikan di saat itu juga. Apakah memiliki respon positif ataupun negatif sehingga akan terjadinya hubungan timbal balik dari kegiatan tersebut yaitu dengan berupa pertanyaan yang diajukan komunikan terhadap komunikator.

Keefektifan hubungan antarpribadi adalah tahap seberapa jauh akibat-akibat dari tingkah laku seseorang sesuai dengan apa yang diharapkan. Keefektifan dalam hubungan ditentukan oleh

kemampuan untuk mengomunikasikan secara jelas apa yang ingin disampaikan, menciptakan kesan yang diinginkan, atau memengaruhi orang lain sesuai dengan kehendaknya, menerima umpan balik tentang tingkah lakunya, dan memodifikasi tingkah lakunya sampai orang lain mempersepsikannya sebagai yang dimaksud. Artinya, sampai akibat-akibat yang ditimbulkan oleh tingkah laku dalam diri orang lain itu seperti yang dimaksudkan (Harapan, Edi dan Syarwani Ahmad,2004:76)

Psikologi berasal dari kata dalam bahasa Yunani *Psychology* yang merupakan gabungan dari kata *psyche* dan *logos*. *Psyche* berarti jiwa dan *logos* berarti ilmu. Secara harafiah psikologi diartikan sebagai ilmu jiwa. Istilah *psyche* atau jiwa masih sulit didefinisikan karena jiwa itu merupakan objek yang bersifat abstrak, sulit dilihat wujudnya, meskipun tidak dapat dipungkiri keberadaannya.

Menurut Ensiklopedi Nasional Indonesia Jilid 13 (1990), Psikologi adalah ilmu yang mempelajari perilaku manusia dan binatang baik

yang dapat dilihat secara langsung maupun yang tidak dapat dilihat secara langsung.

Konseling adalah suatu proses pembelajaran yang seseorang itu belajar tentang dirinya serta tentang hubungan dalam dirinya lalu menentukan tingkah laku yang dapat memajukan perkembangan pribadinya. Tugas konseling adalah memberikan kesempatan kepada klien untuk mengeksplorasi, menemukan dan menjelaskan cara hidup lebih memuaskan dan cerdas dalam menghadapi sesuatu. Konseling ialah hubungan antara seorang konselor dengan klien yang bertujuan untuk membantu klien memahami ruang hidupnya melalui penyelesaian masalah masalah yang berbentuk emosi dan berbentuk pribadi (Luddin, 2010 : 16).

Skizofrenia adalah gangguan jiwa dengan gejala utama berupa waham (keyakinan salah dan tak dapat dikoreksi) dan halusinasi (seperti mendengar dan melihat sesuatu yang sebenarnya tidak ada). Skizofrenia adalah juga penyakit yang mempengaruhi wicara serta perilaku. Seseorang yang menderita

skizofrenia mungkin mengaku bahwa diri mereka adalah 'orang besar'.

Menurut UU RI nomor 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Berdasarkan Permenkes RI Nomor 986/Menkes/Per/11/1992 pelayanan rumah sakit umum pemerintah Departemen Kesehatan dan Pemerintah Daerah diklasifikasikan menjadi kelas/tipe A,B,C,D dan E (Siahaan, 2011) :

Rumah Sakit Jiwa termasuk ke dalam Rumah Sakit Khusus (Kelas E), karena melayani pasien yang menderita penyakit yang lebih dikhususkan, seperti penyakit jiwa, penyakit jantung, penyakit mata dan lainnya (Nugroho, 2003). Rumah Sakit Jiwa memiliki perbedaan dari rumah sakit umum, yaitu :

1. Pasien terdiri dari orang yang berperilaku abnormal walau fisiknya dalam keadaan sehat

2. Terdapat tiga tahap penyembuhan yaitu pengobatan melalui fisik, jiwa dan sosialnya
3. Dibutuhkan ruang-ruang bersama (lebih cenderung merupakan bangsal) baik untuk perawatan maupun untuk bersosialisasi.
4. Dibutuhkannya ruang untuk terapi dan rehabilitasi yang dilakukan dalam ruangan.
5. Tanah yang luas unuk penyediaan lahan bagi terapi kerja lapangan seperti pertanian, perkebunan, dan terapi lainnya yang berada di luar ruangan.

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak di peroleh melalui prosedur kuantifikasi, perhitungan statistik, atau bentuk-bentuk cara lainnya yang menggunakan ukuran angka akan tetapi yang berkaitan dengan aspek kualitas, nilai atau makna yang terdapat dibalik fakta dan hanya dapat dijelaskan melalui bahasa atau kata-kata (Imam Gunawan,2013:82).

dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Berdasarkan analisis dari hasil penelitian bahwa setiap manusia pasti melakukan kegiatan komunikasi ketika berinteraksi dengan sesamanya. Seperti halnya dalam proses penyembuhan pasien rumah sakit jiwa provinsi Sumatera Utara, dimana para psikolog hanya mengandalkan komunikasinya untuk penyembuhan pasien.

Interaksi yang dilakukan psikolog di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Sumatera Utara di awali dengan rapport yang baik dulu agar pasien merasa nyaman untuk berinteraksi. harus ada interaksi dan prosedurnya.

Mengenai mengerti atau tidaknya pasien dengan yang disampaikan Psikolog, terkadang mereka mengerti, terkadang tidak, harus melihat kondisi pasien, karena itu relative.

Yang dilakukan kepada pasien apabila pasien tidak memahami pesan yang disampaikan, hal yang

dilakukan harus dijelaskan lagi, terus berusaha menjelaskan sampai ia mengerti dan diberi latihan atau edukasi.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa, komunikasi interpersonal psikolog di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Sumatera Utara sangat mempengaruhi kesembuhan pasien. Hal tersebut di ungkapkan oleh kedua psikolog yang menangani pasien dirumah sakit jiwa tersebut mengenai harusnya menjalin hubungan baik dulu atau rapport yang baik melalui komunikasi. Dan cara menyembuhkan pasien juga tergantung dari komunikasi, karena andalan psikolog untuk memulihkan pasien dari komunikasinya, ketika sudah mengetahui permasalahan yang diderita pasien, dan pasien mengeluarkan unek-uneknya, disitulah seorang psikolog dapat memberi solusi atau saran agar pasien bisa menyelesaikan masalahnya.

Cara agar menarik perhatian agar pasien merespon pesan yang disampaikan dengan cara melakukan pendekatan yang baik dulu. Untuk pasien anak-anak ada caranya untuk

menarik perhatiannya, caranya dikasih permen atau diajak bermain agar anak itu merasa nyaman, karena anak-anak sangat susah diajak berkomunikasi.

Sebagaimana seorang Psikolog, melihat situasi, jika pasien tersebut lebih tua, komunikasinya harus sedikit lebih lembut, agar dia merasa dihargai, kalau pasiennya seusia, sebagaimana kita layaknya temannya, harus tulus membantunya, tidak perlu bersandiwara, adalah cara untuk bisa menempatkan diri ke pasien.

Ada perlakuan khusus selama berinteraksi, perlakuan khususnya spesifik, karena setiap pasien memiliki keunikannya masing-masing, tergantung dari situasi dan kondisi, kalau pasien sedih harus bersikap simpati kepadanya, di ules-ules punggungnya.

Hanya dari komunikasi sajalah psikolog mengetahui perasaan atau permasalahan yang diderita pasien tersebut, semakin sering berinteraksi, semakin kita mengetahui apa isi hati pasien.

Memahami pasien hanya dengan cara berkomunikasi,

observasi, dan dari tingkah laku. Jika pasien tidak menyukai atau tidak paham karena bahasa yang disampaikan terlalu baku, dapat menggantinya dengan bahasa sehari-hari yang dapat dimengertinya. Jika pasien merasa sedih sampai menangis, harus ikut sedih juga, kasih tisus.

Penjelasan diatas menunjukkan bahwa keberhasilan berkomunikasi dengan pasien rumah sakit jiwa harus bisa menempatkan diri ke pasien, bisa menarik perhatiannya juga. Dan perhatian khusus pastinya ada untuk pasien tertentu, karena setiap pasien memiliki keunikannya masing-masing, tidak dapat disama ratakan cara berkomunikasi.

Pelaksanaan komunikasi interpersonal yang dilakukan psikolog di rumah sakit jiwa Sumatera Utara tentunya memiliki tujuan yaitu untuk memberikan motivasi agar pasien juga ingin pulih dari penyakit kejiwaan yang dideritanya.

Ada banyak cara dukungan yang diberi kepada pasien, yaitu dari memberi solusi, kasih masukan. Diberi saran dan dukungan agar dia

kuat menghadapi masalah yang terjadi, mengajarnya agar dia bisa mengungkapkan apa isi hatinya kepada orang-orang tanpa memendamnya, karena bisa mengacaukan kejiwaannya lagi. Dukungan keluarga sangat mempengaruhi, harus melakukan penilaian lingkungannya juga, karena dukungan itu sangat penting untuk penyembuhan pasien

Harusnya keluarga mendukung penuh mereka agar mereka di anggap ada dan berharga, komunikasinya harus rutin, komunikasi ke mereka dijaga agar tidak ada salah-salah kata yang mungkin bisa membuat mereka tersinggung. Berkomunikasi harus yang sehat, maksudnya komunikasi sehat itu adalah komunikasi yang saling mendukung, karena support yang paling berpengaruh itu adalah keluarga.

Dukungan yang harus didapat oleh seseorang mengidap penyakit skizofrenia adalah dukungan keluarga, dukungan edukasi keluarga, memberi pengetahuan kepada keluarga pasien apa itu skizofrenia bagaimana sikap yang seharusnya didapat oleh pengidap



skizofrenia, komunikasi kepada mereka, dan bagaimana menanganinya. Memberikan dia pekerjaan juga adalah salah satu dukungan agar dia merasa bahwa dirinya masih dibutuhkan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dukungan yang harus didapat pasien tidak bisa dari satu dukungan saja, pasien harus mendapat dukungan dari keluarga, lingkungan dan dukungan lainnya, seperti kepercayaan untuk memberikan dia pekerjaan, mengenai memberi saranpun tidak boleh kita terlalu menghakiminya atau mengjudgenya karena mereka yang mengidap penyakit Skizofrenia sangat sensitive dan tak ingin merasa dirinya di Judge, disini komunikasipun harus dijaga jika memberi saran atau dukungan kemereka.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa selama berinteraksi dengan psikolog, pasien memiliki umpan balik yang positif jika diajak berkomunikasi, walau terkadang jawaban mereka ngelantur dengan pertanyaan yang dilontarkan psikolog.

Hambatan yang dihadapi psikolog selama ini adalah hambatan bahasa, karena tidak semua pasien yang datang kerumah sakit jiwa tersebut mengerti dengan bahasa Indonesia, ada juga yang dari daerah.

Jadi dapat dikatakan bahwa selama berinteraksi kepada pasien, ada umpan balik yang positif. Dengan adanya rapport yang baik dan komunikasi yang saling berkesinambungan, tentunya akan berdampak positif pada proses pemulihan pasien dengan berbagai motivasi, saran, dan dukungan yang diberikan oleh psikolog.

Suatu komunikasi yang lebih akrab dan jalinan antarpribadi lebih kuat apabila memiliki kesamaan tertentu, seperti kesamaan arti pesan yang disampaikan, sikap dan sebagainya.

Perbedaan pemulihan kepada pasien yang berbeda karakter tidak boleh di samaratakan, karena setiap orang mempunyai sikap yang berbeda sekalipun kembar pastinya ada perbedaan sifat dan sikapnya. Sama dengan kita berteman, pastinya kita juga menempatkan diri kepada siapa yang kita jumpai.

Setiap pasien harus diberi perhatian khusus, karena semua pasien itu unik, maka setiap pasiennya diberi perhatian khusus dan harus melihat situasi dan kondisinya juga.

Penerapan yang dilakukan kepada setiap pasien tidak boleh di samakan, karena setiap pasien mempunyai ke unikannya masing-masing. Lalu setiap pasien juga harus mendapatkan perhatian khusus tergantung dari situasi dan kondisinya.

### **Simpulan**

Berdasarkan analisis dan penelitian sesuai dengan permasalahan dan tujuan dari peneliti, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi interpersonal psikolog dalam proses penyembuhan pasien rumah sakit jiwa di Sumatera Utara sangat diperlukan, karena dari komunikasi itulah psikolog dapat mengetahui permasalahan yang diderita pasien, dan dari komunikasi juga psikolog membantu proses penyembuhan.

2. Diawali dengan menjalin hubungan baik atau rapport yang baik terlebih dahulu agar pasien merasa nyaman menceritakan keluh kesahnya, karena jika sudah tahu apa permasalahan yang diderita pasien, psikolog bisa mengambil tindakan untuk pemulihan pasien tersebut.

3. Psikolog memberikan dukungan, saran, serta motivasi agar pasien dapat pulih kembali dan merasa masih ada yang peduli dengannya, karena sebenarnya pasien yang mengidap penyakit Skizofrenia ini sangat membutuhkan dukungan, mau itu dukungan keluarga, lingkungan, dan dukungan lainnya.

4. Komunikasi yang harusnya didapat pasien pastinya komunikasi yang sehat, tidak di anjurkan untuk menjudge pasien atau mengkritiknya, tetapi harusnya lebih mengarah kesaran atau motivasi.

### **Saran**

1. Seperti penjelasan sebelumnya, harusnya psikolog setidaknya belajar lagi dengan bahasa daerah

2. lainnya, karena tidak semua pasien yang datang kerumah sakit jiwa tersebut memakai bahasa Indonesia atau tidak mengerti bahasa Indonesia.
3. Psikolog hendaknya lebih sering berinteraksi dengan pasien, karena semakin sering jumpa dan berinteraksi, pastinya akan terjalin hubungan yang lebih baik lagi, dan pasienpun merasa punya teman akrab yang bisa diajak berkomunikasi.
4. Untuk keluarga pasien, hendaknya lebih memahami keadaan pasien, karena bagaimanapun juga dia yang terkena gangguan jiwa adalah manusia juga. Dan jangan karena ada wadah untuk pemulihannya, keluarga tidak ambil alih untuk proses pemulihan pasien, malah dukungan keluarga dan lingkunganlah yang paling berperan penting untuk pemulihan pasien tersebut.
5. Untuk pemerintah, harusnya memberi fasilitas yang lebih baik lagi, karena rumah sakit ini milik pemerintah provinsi Sumatera Utara (Negeri). Hendaknya memberi refresing atau liburan

untuk pasien yang berada dirumah sakit jiwa tersebut, karena mereka membutuhkan liburan dan hiburan agar jiwa mereka lebih tenang.

### **Daftar Pustaka**

- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Harapan, Edi, dan Syarwani Ahmad. 2004. *Komunikasi Antarpribadi (Perilaku Insan dalam Organisasi)*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Liliweri, Alo. 1991. *Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta: PT Citra Aditya Bakti.
- Luddin, Abu Bakar M. 2010. *Dasar-Dasar Konseling Tinjauan Teori dan Praktik*. Citapustaka Media Perintis. Bandung.
- Mulyana, Dedy. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Tohirin. 2008. *Bimbingan dan Konseling di Sekolah Sekolah dan Madrasah*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.