

## Pelatihan Komunikasi Terapeutik Kepada Dokter dan Perawat di Rumah Sakit Ibu Anak Bina Medika Bintaro

Heppy New Year Haloho<sup>1</sup>, Altobeli Lobodally<sup>2</sup>, Natalia Faradheta Putri<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi dan Humaniora, Universitas Kalbis  
<sup>1</sup>heppy.haloho@kalbis.ac.id

*Received: 6 Februari 2023; Revised: 6 Februari 2024; Accepted: 20 Maret 2024*

### **Abstract**

*The aim of this community service is to aid doctors and nurses regarding therapeutic communication to improve service to patients. Therapeutic communication is a planned communication focused on helping patients recover and encouraging them to adopt a healthy lifestyle. The method used to achieve this goal is to organize face-to-face training for 4 face-to-face meetings with a duration of approximately 8 hours each. During the 4 meetings, 4 phases were carried out, namely: material delivery, discussion, role play and evaluation. The result of this devotion is the improvement of therapeutic communication skills. Doctors and nurses can convey information to patients in a humanistic way. This dedication is a continuous dedication from the previous year, so it is expected that doctors, nurses, and other health workers can provide excellent service to their patients. This dedication activity should be carried out periodically to monitor the situation and condition of the next patient handling from doctor and nurses.*

**Keywords:** *doctor and nurses; health communication; therapeutic communication*

### **Abstrak**

Tujuan dari pengabdian kepada masyarakat adalah untuk memberikan pendampingan kepada dokter dan perawat mengenai komunikasi terapeutik untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien. Komunikasi Terapeutik merupakan komunikasi terencana yang difokuskan untuk membantu pasien sembuh dan mendorong mereka untuk menerapkan pola hidup yang sehat. Metode yang digunakan untuk mencapai tujuan ini adalah dengan menyelenggarakan pelatihan tatap muka selama 4 pertemuan tatap muka dengan durasi masing-masing lebih kurang 8 jam. Selama 4 pertemuan tersebut dilakukan 4 fase yaitu: penyampaian materi, diskusi, *role play*, dan evaluasi. Hasil dari pengabdian ini adalah peningkatan kemampuan komunikasi terapeutik. Dokter dan perawat memiliki kemampuan dalam menyampaikan informasi kepada pasien dengan cara yang humanis. Pengabdian ini merupakan pengabdian berkelanjutan dari tahun sebelumnya, sehingga diharapkan para dokter, perawat serta tenaga kesehatan lainnya dapat memberikan pelayanan prima kepada pasiennya. Kegiatan pengabdian ini, sebaiknya dilakukan secara berkala untuk memantau situasi dan kondisi penanganan pasien berikutnya dari dokter maupun perawat.

**Kata Kunci:** dokter dan perawat; komunikasi kesehatan; komunikasi terapeutik

### **A. PENDAHULUAN**

Dokter, perawat dan juga pasien harus memiliki hubungan yang sinergis satu sama

lain. Keterbukaan antara ketiganya akan membantu proses kesembuhan dan juga pemantauan kondisi kesehatan pasien pasca

## Pelatihan Komunikasi Terapeutik Kepada Dokter dan Perawat di Rumah Sakit Ibu Anak Bina Medika Bintaro

Heppy New Year Haloho, Altobeli Lobodally, Natalia Faradheta Putri

kesembuhannya, untuk memperoleh gaya hidup yang lebih baik.

Untuk itu, antar ketiganya diperlukan komunikasi yang baik untuk menunjang proses kesembuhan. Dokter dan perawat perlu memahami proses komunikasi yang dapat membuat pasien yang tengah dirawatnya menjadi lebih nyaman dalam menjalani proses perawatan.

Inilah yang mendorong lahirnya komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik merupakan bagian dari komunikasi interpersonal, atau komunikasi yang dilakukan oleh minimal dua pihak secara mendalam. Titik tolak dalam komunikasi ini adalah memberikan pengertian atau pemahaman antara kedua belah pihak. Dalam hal ini adalah komunikasi antar dokter-perawat dengan pasien. Dokter-perawat membantu, sementara pasien menerima bantuan (Transyah, 2018).

Komunikasi terapeutik juga dikatakan sebagai sebuah komunikasi yang efektif antara dokter-perawat dan pasien. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang mendorong proses penyembuhan pasien dengan menggunakan pendekatan yang direncanakan secara sadar, bertujuan, dan kegiatannya dipusatkan pada pasien (Agnena, 2015). Menurut Suryani, pola asuh dalam kesehatan bentuk komunikasi yang dilakukan dokter-perawat dengan pasien bukanlah sebuah komunikasi sosial yang biasa dilakukan sehari-hari, melainkan komunikasi yang sifatnya terapi bagi pasien. Komunikasi yang demikian itu, dalam ilmu kesehatan dikenal sebagai komunikasi terapeutik yang merupakan hubungan interpersonal antara dokter-perawat dengan klien untuk memperoleh sebuah pengalaman belajar bersama untuk memperbaiki emosi klien (Roganda, Salman & Nurchandani, 2015)

Kesadaran akan pentingnya pelayanan dengan konsep komunikasi terapeutik juga menjadi sorotan bagi Rumah Sakit Ibu Anak Bina Medika Bintaro. Rumah Sakit Ibu

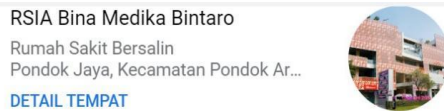
Anak Bina Medika Bintaro adalah rumah sakit yang fokus pada pelayanan kesehatan ibu dan anak (Gambar 1).



Gambar 1. Gedung Rumah Sakit Ibu Anak Bina Medika Bintaro (Medika, n.d.)

Kegiatan ini perlu dilakukan mengingat kegagalan komunikasi yang dilakukan tenaga medis pada dasarnya dapat menimbulkan berbagai persoalan. Berbagai hasil riset yang telah dilakukan membuktikan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh dokter dan perawat terhadap pasien sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (Paulu, 2018). Rumah sakit Ibu Anak Bina Medika melayani pasien menggunakan pendekatan: Promotif, Preventif, Kuratif, dan Rehabilitatif sehingga dapat menjadi *partner* kesehatan yang profesional, baik dalam melakukan pencegahan maupun pelayanan pada saat sakit. Rumah sakit ini terletak di kawasan Bintaro, Tangerang.

Kesadaran pihak Rumah Sakit Ibu Anak Bina Medika untuk memberikan pelatihan Komunikasi Terapeutik, bukanlah tanpa sebab yang jelas. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis melalui Google Review, penulis menemukan sejumlah keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Ibu Anak Bina Medika, antara lain seperti yang ditunjukkan dalam Gambar 2.



**Gambar 2. Keluhan Terhadap Rumah Sakit Ibu Anak Bina Medika**

Hal inilah yang kemudian melandasi dilakukannya pelatihan komunikasi terapeutik bagi dokter-perawat Rumah Sakit Ibu Anak Bina Medika Bintaro. Kegiatan pelatihan ini kemudian dilakukan secara berkala yang terbagi selama empat pertemuan. Kegiatan pelatihan tersebut dilakukan di Rumah Sakit Ibu Anak Bina Medika, sehingga pemateri juga bisa melihat secara langsung kondisi pelayanan yang diberikan oleh dokter dan perawat di rumah sakit tersebut. Program ini bertujuan memberikan pengetahuan mengenai komunikasi terapeutik kepada dokter dan perawat di Rumah Sakit Ibu Anak (RSIA) Bina Medika Bintaro. Kegiatan ini bermanfaat bagi dokter maupun perawat dalam menyampaikan pesan bagi pasien Rumah Sakit Ibu Anak Bina Medika Bintaro sehingga tercipta kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diterima dari dokter maupun perawat. Kegiatan ini juga berguna memberikan panduan penatalayanan yang seragam dan bertujuan yang sama dari setiap dokter maupun perawat di RSIA Bina Medika Bintaro.

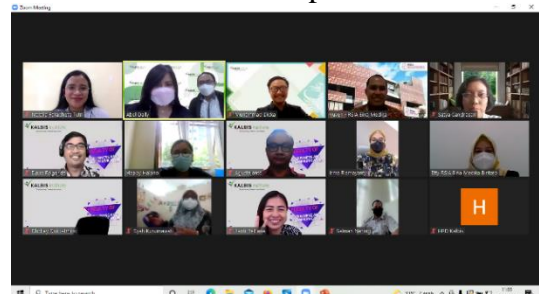
Dalam sejumlah penelitian ditemukan bahwa komunikasi terapeutik memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kecemasan maupun kepuasan pasien. Komunikasi terapeutik yang baik dapat menurunkan kecemasan pasien ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Rini Novita, Setyo Adi Nugroho dan Yudho Tri

Handoko terhadap pasien di Puskesmas Tamanan Bondowoso (Novita, Rini; Nugroho, Setyo; Handoko, 2020). Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Mongi di Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang (Mongi, 2020). Komunikasi terapeutik yang baik dilakukan oleh perawat juga berhubungan erat dengan kepuasan pasien ditemukan pula dalam penelitian yang dilakukan oleh Meri, Amin dan Saputra di Rumah Sakit Sansani, Pekanbaru (Meri, Dilgu; Amin, 2022).

## B. PELAKSANAAN DAN METODE

Kegiatan pelatihan komunikasi terapeutik secara langsung di Rumah Sakit Ibu Anak Bina Medika Bintaro dilakukan pada Bulan April 2022. Kegiatan pelatihan sendiri dilakukan setelah dilakukan peninjauan kebutuhan pelatihan bersama dengan Bagian Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Ibu Anak Bina Medika dan juga Kepala Perawat Rumah Sakit Bina Medika (Gambar 3).

Dalam peninjauan kebutuhan tersebut dipetakan sejumlah kebutuhan yang perlu diberikan pelatihan. Namun secara garis besar ada 2 kebutuhan pelatihan mendesak yang perlu dilakukan, yakni: (1) pelatihan pembuatan video penatalayanan prima; dan (2) pelatihan komunikasi terapeutik



**Gambar 3. Rapat Peninjauan dengan Rumah Sakit Ibu Anak Bina Medika**

Kedua kegiatan tersebut dilaksanakan selama enam bulan sejak Bulan November 2021 dan berakhir pada Bulan Mei 2022. Kegiatan pelatihan diawali dengan pelatihan pembuatan video penatalayanan prima pada Bulan November 2022, sedangkan kegiatan pelatihan komunikasi terapeutik dilakukan pada Bulan April 2022. Tabel 1 menyajikan sejumlah topik yang disepakati.

## Pelatihan Komunikasi Terapeutik Kepada Dokter dan Perawat di Rumah Sakit Ibu Anak Bina Medika Bintaro

Heppy New Year Haloho, Altobeli Lobodally, Natalia Faradheta Putri

Tabel 1. Sejumlah Rencana Topik yang Disepakati

Bidang Keilmuan	Rencana Topik Per Bidang Keilmuan
<i>Broadcasting</i>	Penulisan skrip video.
<i>Broadcasting</i>	Komposisi Gambar.
<i>Broadcasting</i>	Penyuntingan.
<i>Strategic Communication</i>	Komunikasi Terapeutik.

Berdasarkan Tabel 1 dapat dijelaskan bahwa pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat akan dimulai dengan kegiatan penulisan skrip untuk video. Untuk memahami pembuatan ide skrip, maka dapat digunakan sistem ASDAMBA. Konsep tersebut meliputi: Apa yang dapat dilakukan? Siapa saja pelakunya? Di mana melakukannya? Mengapa Melakukan hal tersebut dan juga Bagaimana cara melakukannya? (A. & S. C. Lobodally, 2022). Sementara itu, untuk komposisi gambar menggunakan konsep pemaknaan dan pengambilan gambar dari Arthur Assa Berger, tersaji pada Tabel 2.

Setelah dilaksanakan kegiatan pelatihan penatalayanan selama 3 bulan, kemudian dilakukan kegiatan pelatihan komunikasi terapeutik. Kegiatan pelatihan komunikasi terapeutik untuk dokter dan perawat dimulai sejak Bulan April 2022 (Gambar 4).

Pada pelatihan ini, pelaksana kegiatan menggunakan metode ceramah, diskusi dan *focus group discussion*. Pelaksana kegiatan ini berjumlah total 12 orang yang merupakan dosen dari Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Kalbis. Sementara mitra dari kegiatan ini berjumlah 25 orang yang merupakan dokter dan perawat dari RSIA Bina Medika Bintaro. Kegiatan ini dimulai dengan memberikan ceramah mengenai komunikasi terapeutik bagi dokter dan perawat, kemudian dokter dan perawat diminta untuk melakukan *focus group discussion*, dan dilanjutkan dengan melakukan diskusi bersama pemateri mengenai kegiatan komunikasi terapeutik yang diberikan. Setelah ditemui kesepakatan standar pelayanan yang diberikan, kemudian dilanjutkan pembuatan video penatalayanan

yang dapat digunakan sebagai pelatihan bagi dokter dan perawat yang baru bergabung.

Tabel 2. Teknik Pengambilan Gambar dan Pemaknaan Berger (Lobodally, 2014)

Penanda (Penanda Gambar)	Definisi	Penanda (Makna)
<i>Close up</i>	Hanya wajah	Keintiman
<i>Medium Shot</i>	Hampir seluruh tubuh	Hubungan personal
<i>Long Shot</i>	Setting dan karakter	Konteks skope, jarak publik
<i>Full Shot</i>	Seluruh tubuh	Hubungan sosial

Penanda (Penanda Kamera)	Definisi	Penanda (Makna)
<i>Pan up</i>	Kamera mengarah ke bawah	Kekuasaan, kewenangan
<i>Pan down</i>	Kamera mengarah ke atas	Kelemahan, pengecil
<i>Dolly in</i>	Kamera bergerak ke depan.	Observasi, fokus

Penanda (Penanda Penyuntingan)	Definisi	Penanda (Makna)
<i>Fade in</i>	Gambar kelihatan pada layar kosong	Permulaan
<i>Fade out</i>	Gambar di layar menjadi hilang	Hubungan personal
<i>Wipe</i>	Gambar terhapus dari layar	Penentuan kesimpulan



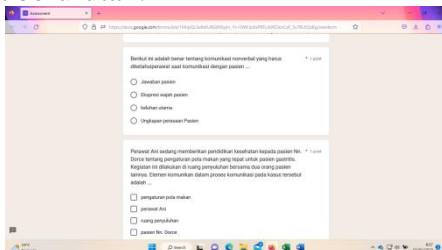
Gambar 4. Pendampingan Pelatihan Perumusan Ide

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pelatihan untuk peningkatan pelayanan di Rumah Sakit Ibu Anak Bina Medika, kemudian dilanjutkan dengan pelatihan komunikasi terapeutik. Pelatihan ini dibagi menjadi 4 fase, yaitu:

#### 1. Tahap Penyampaian Materi I

*Pre-Test* untuk mengetahui permasalahan dan upaya yang telah dilakukan untuk menanganinya. Pada *pretest* tersebut dokter dan perawat diberikan sejumlah kasus yang harus ditangani oleh dokter dan perawat. *Pretest* dilakukan dengan menggunakan fasilitas aplikasi Google Forms. Gambar 5 dan Gambar 6 menunjukkan potongan pertanyaan yang diberikan dan suasana mengisi *pretest*, secara berurutan.



Gambar 5. Potongan *Pretest* yang Harus Diselesaikan



Gambar 6. Suasana Mengisi PreTest

Pada pertemuan ini, pemberi materi memberikan pengenalan terlebih dahulu mengenai Komunikasi Terapeutik. Materi

yang diberikan pada pertemuan ini adalah: (1) Komunikasi dan Hubungan Terapeutik dalam keperawatan, (2) Dasar-dasar Terapeutik, dan (3) Penerapan komunikasi terapeutik pada kesehatan.

Hal ini diberikan dengan tujuan memberi pemahaman terkait komunikasi terapeutik dalam keperawatan dan tenaga kesehatan mampu menerapkan komunikasi terapeutik dengan tepat.

#### 2. Tahap Diskusi

Pada pertemuan ini, dokter dan perawat diminta untuk mempersiapkan kasus yang sering dihadapi. Pertemuan ini tidak hanya memberikan pemaparan mengenai komunikasi terapeutik, namun juga dilaksanakan diskusi mengenai studi kasus nyata yang dihadapi oleh dokter-perawat bersama pasien. Gambar 7 menunjukkan suasana diskusi pada pertemuan tersebut.



Gambar 7. Suasana Diskusi Studi Kasus

#### 3. Tahap Penyampaian Materi II

Pada pertemuan ini, dibagi menjadi dua tahapan, yaitu:

a. Peran Komunikasi Terapeutik bagi Tim Medis

Bagian ini diberikan dengan tujuan untuk: memberikan penjelasan dan pemahaman mengenai hubungan tim medis dan pasien serta penerapan komunikasi terapeutik dan layanan kesehatan. Berikut adalah suasana penyampaian materi tersebut:

b. Simulasi atau *Role Play*

Pada tahapan ini, dokter dan perawat diberikan beberapa kondisi nyata yang dihadapi di lapangan. Seperti salah satunya adalah kepanikan yang dialami oleh seorang ayah muda yang mengantar istri hamilnya. Dalam kondisi tersebut, dokter dan perawat dicermati bagaimana pelayanan yang diberikan untuk menenangkan kepanikan

## Pelatihan Komunikasi Terapeutik Kepada Dokter dan Perawat di Rumah Sakit Ibu Anak Bina Medika Bintaro

Heppy New Year Haloho, Altobeli Lobodally, Natalia Faradheta Putri

pendamping pasien, sekaligus dapat menangani pasien yang telah mengalami kontraksi. Situasi tersebut dapat ditunjukkan dalam Gambar 8.



Gambar 8. *Role Play*

Kondisi lain adalah ketika ahli nutrisi harus menangani pasien yang mengajukan sejumlah permintaan makanan selama di rawat. Hal ini, mengingat pasien yang bersangkutan mengalami sejumlah alergi makanan. Ahli nutrisi harus tetap menyampaikan dengan benar informasinya namun dengan pelayanan yang ramah pasien.

Setelah dihadapkan dengan sejumlah kasus, kemudian dokter-perawat dan tenaga medis diminta mendiskusikan yang dilakukannya. Apakah tindakan medik yang diambilnya sudah sesuai prosedur? Apakah pelayanan yang diberikan membuat pasien nyaman?

#### 4. Evaluasi dan Penutup

Pada tahapan ini, seluruh tenaga medis yang mengikuti pelatihan, diminta untuk memberikan respon atas seluruh kegiatan pelatihan yang dilakukan. Dalam kegiatan ini, baik dokter maupun perawat juga mengemukakan kemungkinan terjadinya sejumlah situasi lain yang menyebabkan ketegangan antara tenaga medik dan juga pasien. Proses diskusi ini, seperti yang ditunjukkan dalam Gambar 9.



Gambar 9. Proses Diskusi dan Evaluasi

Setelah proses diskusi berjalan, seluruh tenaga medis juga harus kembali memberikan

*feedback* dengan mengisi Google review. Hal ini dilakukan untuk mengukur pemahaman tenaga medis secara kognitif, pasca dilakukan pelatihan.

Pada hasil pre-test, secara garis besar pemateri menemukan adanya kebingungan dalam melakukan tindakan pelayanan dari dokter maupun perawat RSIA Bina Medika. Dokter maupun perawat juga belum memiliki kesamaan persepsi mengenai penanganan terhadap pasien yang harus dilakukan. Setelah dilakukan pemberian materi, dokter maupun perawat kemudian sudah mulai memahami perlunya keseragaman tindakan yang perlu diberikan kepada pasien.

Komunikasi terapeutik adalah sebuah proses komunikasi yang direncanakan secara sadar, memiliki tujuan yang jelas, dengan kegiatan yang difokuskan pada kesembuhan pasien. Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi dipercaya tidak saja akan mudah menjalin hubungan rasa percaya dengan pasien, akan tetapi juga dapat mencegah terjadinya masalah ilegal, memberikan kepuasan profesional dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan serta citra rumah sakit (Sari, Yenni; Wijaya, 2022). Pihak Rumah Sakit Ibu Anak Bina Medika, melalui kegiatan pelatihan ini dapat melihat pentingnya sebuah proses komunikasi yang direncanakan. Mengingat dokter dan perawat RSIA Bina Medika yang berasal dari sejumlah rumah sakit berbeda, melalui pelatihan ini dapat dibukakan perlunya melakukan kesepakatan bersama mengenai pola komunikasi terapeutik yang akan digunakan oleh RSIA Bina Medika. Dengan pelatihan komunikasi terapeutik ini, pihak RSIA Bina Medika juga menyadari pentingnya komunikasi terapeutik yang terarah dan bertujuan sehingga mereka dapat menjalin hubungan yang baik dengan pasien RSIA Bina Medika, sehingga tercipta kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Ibu Anak Bina Medika.

Proses komunikasi terapeutik terdiri dari beberapa tahapan seperti tahap persiapan, atau

pra interaksi, tahap pengenalan atau orientasi, tahap kerja (Suryani, 2015). Pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, setelah dilakukan serangkaian kegiatan, pemateri menemukan belum adanya tahapan-tahapan yang seharusnya dilakukan oleh pihak RSIA Bina Medika di atas. Tahapan-tahapan tersebut belum seluruhnya ditemukan dirumuskan bersama. Walaupun tahapan persiapan dan pra interaksi belum ditemukan, akan tetapi tahap pengenalan atau orientasi dengan pasien maupun tahapan kerja sudah terlaksana, walaupun tidak dalam koridor panduan penatalayanan yang sama.

Komunikasi terapeutik sendiri dapat terjadi bila tenaga kesehatan mampu untuk menunjukkan rasa empati. Komunikasi terapeutik juga menuntut dan komunikasi yang efektif kepada klien serta mampu memberikan respons terhadap kebutuhan pasien. Dalam kegiatan ini, hal tersebut juga menjadi hal yang penting dilakukan oleh tenaga medis Rumah Sakit Ibu dan Anak Bina Medika. Rasa empati dan komunikasi yang efektif akan dapat menjawab kebutuhan pasien, sehingga hal ini mampu menekan tingkat keluhan yang dilakukan oleh pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis (Haloho, Heppy; Kurniasari, 2020).

#### **D. PENUTUP**

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini merupakan salah satu bentuk perwujudan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang dilaksanakan oleh tim dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Kalbis. Secara keseluruhan, kegiatan ini telah berjalan dengan lancar dan diikuti oleh seluruh tenaga medis Rumah Sakit Ibu dan Anak Bina Medika Bintaro. Kegiatan ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para tenaga medis dalam memberikan pelayanan yang prima bagi pelanggan dengan menerapkan teori komunikasi terapeutik sehingga tingkat kepuasan pelanggan dapat meningkat.

Melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilakukan oleh Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Kalbis, tim

medis Rumah Sakit Ibu dan Anak Bina Medika dapat merumuskan sebuah panduan penatalayanan yang dapat digunakan secara bersama oleh seluruh tim medis. Panduan penatalayanan tersebut kemudian juga didokumentasikan dalam sebuah video, yang kemudian akan dapat menjadi pelatihan bagi setiap tenaga medis yang memberikan pelayanan yang berkesinambungan dan terarah. Dengan adanya kegiatan ini, diharapkan dapat tercipta hubungan yang baik antara tenaga medis dan pasien, sehingga pasien bisa mendapatkan pelayanan yang tepat dan meningkatkan kepuasan pasien akan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Ibu dan Anak Bina Medika.

#### **Saran**

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh tim dosen Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Kalbis untuk tenaga medis di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bina Medika telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini terlihat dari antusiasme peserta pelatihan dalam mengikuti kegiatan. Para tenaga medis juga menuliskan masukan positif terhadap kegiatan ini. Hal yang paling disoroti adalah pelatihan ini tidak hanya berupa pemberian materi saja namun juga berupa *role play* yang memungkinkan tenaga medis untuk mengaplikasikan pengetahuan mereka dalam kasus yang sedang dialami. Pelaksanaan pelatihan diharapkan dapat dilaksanakan secara berkelanjutan sehingga ke depannya, mitra dapat menjadi mitra binaan. Pelaksanaan berikutnya dapat dilakukan dengan mengukur tingkat keberhasilan pelayanan yang dilakukan oleh tenaga medis dan melakukan evaluasi terhadap program komunikasi terapeutik yang telah disepakati bersama dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini.

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

Agnena, S. (2015). Analisa Komunikasi Terapeutik Dokter dan Pasien dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Ibu di Rumah Sakit Aisyiyah Samarinda. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 155–

## Pelatihan Komunikasi Terapeutik Kepada Dokter dan Perawat di Rumah Sakit Ibu Anak Bina Medika Bintaro

Heppy New Year Haloho, Altobeli Lobodally, Natalia Faradheta Putri

---

271. [https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/03/EJOURNAL\\_NEW\(03-02-15-06-42-49\).pdf](https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/03/EJOURNAL_NEW(03-02-15-06-42-49).pdf)
- Haloho, Heppy; Kurniasari, N. (2020). Komunikasi Terapeutik Psikolog dan Pekerja Sosial dalam Proses Pemulihan Anak Terpapar Radikalisme. *Orasi: Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, 11(1), 117–134. <https://syekhnujati.ac.id/jurnal/index.php/orasi/article/view/6289/3213>
- Lobodally, A. (2014). Transformasi Simbolik Homoseksual di Televisi (Sebuah Studi Analisis Semiotika Barthes dan Semiotika Sosial M.A.K. Halliday dalam Program CS: File Kompas TV). *Semiotika: Jurnal Komunikasi*, 8(1), 88–89.
- Lobodally, A. & S. C. (2022). Ide Kreatif Iklan Audio Visual Pariwisata Paniis Lestari. *ABDIMAS*, 3(2), 7–11. <http://ojs.kalbis.ac.id/index.php/kalbisabdimas/article/view/370/405>
- Medika, R. B. (n.d.). *About RSIA Bina Medika*. RSIA Bina Medika. <https://rsiabinamedika.com/about/>
- Meri, Dilgu; Amin, S. S. T. (2022). Komunikasi Terapeutik Perawat dan Hubungannya dengan Tingkat Kepuasan Pasien Post Operasi di Rumah Sakit Sansani Pekanbaru. *JKEP*, 7(1), 114–119.
- Mongi, T. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 15(3), 263–269.
- Novita, Rini; Nugroho, Setyo; Handoko, Y. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kecemasan Pasien Baru di Ruang UGD Puskesmas Tamanan Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(2), 35–52.
- Paulu, P. . (2018). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Dokter dan Perawat di Rumah Sakit Tanawangko Kecamatan Tombariri, Minahasa. *Kesmas*, 7(4).
- Roganda, Davis; Salman & Nurcandrani, P. (2015). Pola Komunikasi Interpersonal Terapeutik Dokter Terhadap Pasien Anak. *Kalbisocio*, 2(2), 183–193. <http://research.kalbis.ac.id/Research/Files/Article/Full/E43CH9XZ67U2UXCW3KJ86R3KU.pdf>
- Sari, Yenni; Wijaya, L. (2022). Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Pasien di Ruang Rawat Inap. *Babul Ilmi: Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 14(2), 130–139. <https://jurnal.stikes-aisyiyah-palembang.ac.id/index.php/Kep/article/view/956/684>
- Suryani. (2015). *Komunikasi Terapeutik Perawat Teori & Praktik*. ECG.
- Transyah, C. & Toni; J. (2018). Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat dan Kepuasan Pasien. *Endurance*, 3(1), 88–95. [https://www.researchgate.net/publication/323857163\\_HUBUNGAN\\_PENERAPAN\\_KOMUNIKASI\\_TERAPEUTIK\\_PERAWAT\\_DENGAN\\_KEPUASAN\\_PASIEN/link/5aafef33a6fdcc1bc0be09f1/download](https://www.researchgate.net/publication/323857163_HUBUNGAN_PENERAPAN_KOMUNIKASI_TERAPEUTIK_PERAWAT_DENGAN_KEPUASAN_PASIEN/link/5aafef33a6fdcc1bc0be09f1/download)