

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Simpulan**

Secara umum pelatihan model komunikasi terapeutik melalui pelatihan induktif 3H (*head-hand-heart*) berbasis kesantunan berbahasa bertujuan membantu mahasiswa dalam meningkatkan kemampuan berkomunikasi terapeutik. Tujuan tersebut masih belum dirasakan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, khususnya peran perawat dalam berkomunikasi terapeutik terhadap pasien. Hal tersebut berdampak pada proses kesembuhan pasien dan kepuasan serta pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Beberapa faktor yang dianggap sebagai penyebab terjadinya pelanggaran kesantunan berbahasa dalam komunikasi terapeutik pada mahasiswa keperawatan, yaitu, 1) belum adanya pelatihan komunikasi terapeutik yang berfokus pada pengembangan sikap dan kesantunan berbahasa, 2) rendahnya wawasan mahasiswa keperawatan mengenai prinsip-prinsip kesantunan berbahasa, dan 3) kesulitan mahasiswa keperawatan dalam mengungkapkan secara bahasa saat berkomunikasi terapeutik.

Berdasarkan data-data yang telah dipaparkan di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Profil Kesantunan dalam komunikasi terapeutik mahasiswa keperawatan sebelum penerapan Model Komunikasi Terapeutik Melalui Pelatihan Induktif 3H Berbasis Kesantunan Berbahasa berada pada kategori rendah, namun setelah dilakukan pelatihan Model Komunikasi Terapeutik Melalui Pelatihan Induktif 3H Berbasis Kesantunan Berbahasa mendapatkan hasil yang signifikan. Model KTMPI-3H-BKB efektif untuk dilatihkan untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi terapeutik mahasiswa keperawatan. Berdasarkan uji efektivitas penerapan Pengembangan Model Komunikasi Terapeutik Melalui Pelatihan Induktif 3H (*Head-Hand-Heart*) Berbasis Kesantunan Berbahasa pada Mahasiswa Keperawatan terdapat perbedaan peningkatan kemampuan kesantunan berbahasa dalam komunikasi terapeutik antara kelas yang mendapatkan pelatihan KTMPI-3H-BKB berbasis kesantunan berbahasa daripada kelas yang tidak mendapatkan perlakuan pelatihan. Jika dilihat dari rata-rata peningkatan, maka diperoleh bahwa rata-rata peningkatan kelas yang mendapatkan pelatihan induktif 3H

2. berbasis kesantunan berbahasa lebih tinggi daripada kelas yang tidak mendapatkan perlakuan pelatihan. Berdasarkan uraian di atas, gambaran profil kesantunan berbahasa mahasiswa keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Dharma Husada Bandung adalah sebagai berikut.
  - a. Memberikan pelayanan yang baik kepada pasien.
  - b. Memberikan layanan komunikasi secara santun terhadap perawat (mahasiswa keperawatan).
  - c. Membantu mengatasi kesulitan mahasiswa dalam berkomunikasi terapeutik.
3. Pengembangan Model Komunikasi Terapeutik Melalui Pelatihan Induktif 3H (*Head-Hand-Heart*) Berbasis Kesantunan Berbahasa pada Mahasiswa Keperawatan disusun berdasarkan hasil integrasi dan kolaborasi dari ilmu bahasa dan ilmu komunikasi kesehatan (komunikasi terapeutik). Desain ini dirancang dengan mengolaborasikan keilmuan bahasa dan keilmuan bidang kesehatan, khususnya keperawatan. Bidang bahasa menunjukkan ilmu pragmatik yang salah satunya adalah kesantunan berbahasa, ilmu ini mempelajari tuturan, sedangkan komunikasi terapeutik merupakan bagian ilmu kesehatan, khususnya di bidang keperawatan. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi perawat terhadap pasien yang disengaja dan direncanakan dengan tujuan mempercepat kesembuhan pasien. Penyusunan desain model ini melibatkan para ahli dalam bidang spesialis kejiwaan, yaitu dokter spesialis, ahli komunikasi, dan psikolog. modul pelatihan, instrumen pelatihan. Model divalidasi ketiga pakar tersebut. Proses validasi, revisi instrumen, dan ancangan model memerlukan waktu dua sampai tiga bulan. Rancangan Model Komunikasi Terapeutik Melalui Pelatihan Induktif 3H (*Head-Hand-Heart*) Berbasis Kesantunan Berbahasa (Model KTMPI-3H-BKB) ini memiliki sintaks sepuluh langkah. Setelah model divalidasi pada rancangan awal, model ini diujicobakan sebanyak tiga kali dengan menggunakan prates dan postes dan mendapatkan hasil yang mengalami perbaikan. Rancangan ini kemudian dikembangkan dengan menggunakan *role model* tutor sebaya.
4. Model akhir dari model komunikasi terapeutik tersebut adalah adanya *role model* tutor sebaya. Semua komponen model awal dan akhir tidak berbeda, yang membedakan adalah memiliki sintaks dua belas langkah pelatih melatih lebih dulu relawan yang menjadi tutor sebaya sebagai *role model*. *Role model* (tutor

sebaya) yang sudah siap dan memahami tujuan pelatihan induktif 3H berbasis kesantunan, maka dijadikan pendamping saat praktik komunikasi terapeutik dalam pelatihan secara luring atau tatap muka.

Pengujian model akhir dilakukan secara kualitatif, namun untuk menguatkan diuji juga secara kuantitatif. Berdasarkan hasil analisis secara kualitatif berupa tuturan kesantunan berbahasa dalam komunikasi terapeutik mendapatkan hasil yang sangat baik. Kemampuan kesantunan berbahasa mahasiswa keperawatan sebelum mengikuti Model Pelatihan KTMPI-3H-BKB mengalami perubahan yang signifikan jika dibandingkan sesudah mengikuti pelatihan. Hal ini dapat dilihat pada kemampuan penggunaan prinsip kesantunan berbahasa berdasarkan teori Leech. Di samping hal tersebut, mahasiswa merasakan lebih mudah untuk dapat berkomunikasi yang lebih baik. Model Pelatihan KTMPI-3H-BKB memberikan panduan kepada mahasiswa keperawatan dalam mengimplementasikan pada setiap fase-fase komunikasi terapeutik, sedangkan secara kuantitatif dapat disimpulkan bahwa Model KTMPI-3H-BKB efektif digunakan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi terapeutik mahasiswa keperawatan. Hal ini dibuktikan dengan nilai *p-value* yang diperoleh sebesar 0,000. Jika dibandingkan dengan  $\alpha = 5\%$  atau 0,05 maka nilai *p-value* <  $\alpha$  atau 0,000 < 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak, artinya terdapat perbedaan yang signifikan, antara hasil tes prates kelas eksperimen dan hasil tes postes kelas eksperimen. Hasil dari pelatihan dengan tutor sebaya ini dirasakan sangat efektif terhadap hasil dan kemampuan komunikasi terapeutik peserta pelatihan. Pengujian model akhir dilakukan juga secara kuantitatif, yaitu dengan melakukan perhitungan melalui SPSS. Berdasarkan pembuktian secara statistik diperoleh hasil pengujian bahwa model kesantunan berbahasa ini efektif digunakan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi terapeutik mahasiswa keperawatan.

Produk penelitian ini adalah sebuah model pelatihan yang merupakan pengembangan dari model komunikasi terapeutik. Model ini memberikan alternatif dan kontribusi pada pendidikan kesehatan. Model ini diberi judul Pengembangan Model Komunikasi Terapeutik Melalui Pelatihan 3H (*Head-Hand-Heart*) Berbasis Kesantunan Berbahasa (Model KTMPI-3H-BKB) yang diperuntukan mahasiswa keperawatan atau mahasiswa lain yang memerlukan kemampuan berkomunikasi,

misalnya mahasiswa kebidanan dan optometri. Efektivitas model ini juga sudah didesiminasikan, yaitu sebagai berikut.

Memberikan pelatihan kepada mahasiswa merupakan bentuk diseminasi yang dilakukan. Hal ini disebabkan perlunya menyebarluaskan hasil penelitian yang telah dilakukan dan memberikan kebermanfaatan. Khususnya kepada mahasiswa yang membutuhkan kompetensi komunikasi terapeutik sebagai dasar pekerjaan mereka kelak. Diseminasi dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada mahasiswa keperawatan atau prodi lain yang memerlukan kompetensi komunikasi terapeutik. Prodi tersebut adalah Prodi Kebidanan, Prodi Refraksi Optisi, dan Prodi Keperawatan Stikes Budi Luhur,

Selain itu diseminasi lain yang telah dilakukan adalah memublikasikan dalam bentuk artikel ke jurnal bereputasi. Memublikasikan hasil penelitian disertasi ini adalah suatu keniscayaan bagi mahasiswa S-3 ke jurnal internasional bereputasi. Selain hal ini sesuai dengan syarat yang harus ditempuh mahasiswa S-3 untuk menyelesaikan tugas akhirnya, memublikasikan penelitian disertasi dalam bentuk artikel ke jurnal internasional bereputasi juga memberikan pengalaman tersendiri juga memberikan penguatan secara mental sebagai insan ilmiah. Artikel yang berhasil dipublikasikan pada bulan Juli 2022 di Jurnal Pendidikan Progresif bereputasi Sinta 2, 1 artikel *accepted* di jurnal *International Journal Instruction* terindeks *Scopus* Q1 dan *publish* di bulan April 2023, 2 artikel *accepted* di prosiding internasional terindeks *Scopus* dan masih proses *publish*. Membukukan hasil penelitian. Buku yang diterbitkan atau dicetak berupa buku tentang pengembangan model komunikasi terapeutik berbasis kesantunan berbahasa dan buku panduan pelatihan, serta menghasilkan alternatif bahan ajar bagi pendidikan kesehatan. Hasil Diseminasi berupa buku, ini diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa keperawatan maupun mahasiswa prodi lain yang menjadikan komunikasi terapeutik sebagai dasar profesi yang ditekuninya.

5. Respons pelibat pelatihan terdiri atas peserta pelatihan, pengamat pelatihan yang terdiri atas Dosen mata kuliah komunikasi terapeutik, Dosen Prodi Keperawatan, Psikolog, dan mahasiswa berprestasi. Respons pelibat pelatihan diuraikan sebagai berikut. Peserta merasa senang mengikuti pelatihan, pelatihannya bermanfaat,

menjadi tahu dan lebih dikembangkan secara lebih luas. Berikut adalah respons pelibat Model Pelatihan KTMPI-3H-BKB. Respons mahasiswa keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Dharma Husada Bandung secara umum mengatakan pelatihan ini sangat bermanfaat, materi yang disampaikan dirasakan jelas dan menyenangkan. Senang mengikuti pelatihan, pelatihannya bermanfaat, untuk 3H (*Head-Hand-Heart*) jadi lebih mengetahui dan mengerti mengenai 3H, pelatihannya mudah dipahami dan sarannya agar sering diadakan pelatihan-pelatihan selanjutnya. Rata-rata respons angket mahasiswa 3,7 dari skala 4, ini menunjukkan respons positif.

Respons pelibat Model Pelatihan berikutnya adalah Dosen Prodi Keperawatan. Respons tersebut sebagai berikut. Pelatihan ini sangat diperlukan dalam meningkatkan efektivitas dalam komunikasi terapeutik. Tujuan pelatihan ini penting untuk menyelaraskan komunikasi terapeutik yang berbasis 3H. Pelatihan ini mengikuti perkembangan zaman, teknologi diperlukan untuk kemudahan akses informasi. Hal ini dapat memunculkan lebih mengenai aspek *heart* (sikap dan sifat baik) yang diimplementasikan dalam berkomunikasi. Sikap dan sifat yang baik berawal dari pikiran yang baik. Pikiran yang baik diucapkan melalui kata-kata yang baik. Ucapan yang baik akan menjadi tindakan yang baik. Tindakan yang baik akan menjadi kebiasaan yang baik. Kebiasaan yang baik akan menjadi karakter yang baik, dan karakter berpengaruh pada nasib seseorang. Oleh karena itu, sikap dan sifat yang baik harus dibiasakan dan dipertahankan. Sehubungan dengan 3H, sikap dan sifat yang harus dimiliki seorang perawat dan diimplementasikan dan ditanamkan adalah tulus, ramah, santun, antusias, tanggung jawab, sabar, empati, peduli, dan penyayang.

Respons pelibat Model Pelatihan KTMPI-3H-BKB adalah psikolog. Respons yang diberikan adalah sebagai berikut. Pelatihan ini sangat positif dan tentunya sangat bermanfaat bagi mahasiswa keperawatan. Tujuan pelatihan ini adalah agar mahasiswa dibekali sejak dini cara berkomunikasi dengan baik dan tepat. Pelatihan ini sangat bermanfaat, dan sebaiknya dilakukan juga *controlling* secara intensif. Materi yang diberikan dengan *online* dan durasi waktu cukup,

sarannya perlu dilakukan tambahan dengan metode tatap muka. Media yang digunakan cukup representatif. Pelatihan bisa dilakukan secara konsisten.

## **5.2 Implikasi**

Berdasarkan kesimpulan tersebut dapat dikemukakan implikasi sebagai berikut.

### **5.2.1 Implikasi Teoretis**

Kemampuan komunikasi terapeutik perlu disertai dengan sikap dan kesantunan berbahasa karena pelanggaran kesantunan berbahasa menjadi salah satu masalah yang dapat menimbulkan kesalahan dalam memahami pesan bahkan menjadi konflik yang dihadapi perawat dalam melaksanakan tugas profesinya. Selain itu, pengembangan kesantunan berbahasa dalam ber komunikasi terapeutik merupakan respons terhadap kebutuhan masyarakat, yaitu membutuhkan perawat yang menguasai keahlian di bidang keperawatan, tetapi juga memiliki sikap dan perilaku yang baik dan bertutur dengan santun.

Permasalahan dan kebutuhan tersebut menjadi dasar pengembangan model komunikasi terapeutik melalui pelatihan induktif 3H berbasis kesantunan berbahasa, yaitu model pelatihan yang secara teoretis dapat memberikan keterampilan berkomunikasi terapeutik kepada mahasiswa keperawatan. Keterampilan berkomunikasi terapeutik yang berlandaskan kesantunan berbahasa menjadi bekal bagi mahasiswa keperawatan untuk mengeksplorasi berbagai pengalaman kemudian mengimplikasikan pengalaman tersebut terhadap cara berpikir, bertutur, dan bertindak saat berkomunikasi terapeutik. Integrasi maksim kesantunan berbahasa dalam berkomunikasi terapeutik dapat membentuk pola pikir mahasiswa keperawatan dalam merancang gagasan secara sistematis dan berbasis kesantunan berbahasa, serta gagasan tersebut akan berdampak positif terhadap kemampuan berkomunikasi terapeutik yang santun.

Pengembangan model komunikasi terapeutik melalui pelatihan induktif 3H berbasis kesantunan berbahasa merupakan integrasi transdisiplin ilmu bahasa dan ilmu keperawatan. Ilmu bahasa memberikan kontribusi terhadap ilmu keperawatan, yaitu komunikasi terapeutik. Kontribusi ini dapat diwujudkan dengan memberikan pedoman atau panduan agar dalam berkomunikasi terapeutik yang dilakukan lebih

baik dan berdampak lebih positif. Dengan panduan kesantunan berbahasa, mahasiswa keperawatan dapat mengimplementasikan maksim kesantunan berbahasa dalam setiap fase-fase komunikasi yang dilakukan.

### 5.2.2 Implikasi Praktis

Pelatihan model komunikasi terapeutik melalui pelatihan 3H berbasis kesantunan berbahasa pada mahasiswa keperawatan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kesantunan dalam serta memberikan pedoman atau rambu-rambu ber sehingga hal-hal negatif berupa kesalahpahaman dalam menangkap pesan yang diberikan atau meminimalisasi konflik. Dengan demikian akan terbangun yang memiliki bermakna serta mengedepankan nilai-nilai kebijaksanaan, empati, dan moral kemanusiaan.

Adanya Pengembangan Model melalui Pelatihan Induktif 3H (*Head-Hand-Heart*) Berbasis Kesantunan Berbahasa pada Mahasiswa Keperawatan merupakan kontribusi ilmu bahasa (Pragmatik) khususnya kesantunan berbahasa dalam memberikan pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku sehingga dapat menjadi bekal yang efektif saat melakukan praktik berkomunikasi terapeutik.

Adanya model akhir dari model komunikasi terapeutik tersebut adalah adanya *role model* dengan menggunakan tutor sebaya. Implikasi pengembangan model ini mengoptimalkan peran aktif mahasiswa dalam pembelajaran atau pelatihan. Strategi tutor sebaya dapat menjadi wadah mahasiswa dalam memunculkan kreativitas, mengembangkan sikap positif seperti tanggung jawab, berbagi, empati, dan meningkatkan kompetensi yang telah dimilikinya.

Adanya respons pelibat pelatihan yang positif maka menguatkan model komunikasi terapeutik berbasis kesantunan berbahasa dapat disebarakan lebih luas lagi, tidak hanya untuk mahasiswa keperawatan. Pelatihan model KTMPI-3H-BKB ini juga dapat dilatihkan kepada mahasiswa prodi kebidanan, refraksi optisi, prodi kesehatan masyarakat, atau prodi lain, yang bidang keahliannya menuntut komunikasi yang baik. Selain pada bidang kesehatan, model ini juga bisa diimplementasikan di bidang pendidikan.

Setelah melakukan penelitian, ke depannya peneliti ingin memiliki aktivitas menyebarkan hasil penelitian ini lebih luas dan bermanfaat, seperti memberikan

pelatihan untuk mahasiswa di bidang kesehatan maupun di bidang pendidikan, atau tidak menutup kemungkinan di bidang lain.

Hasil penelitian model ini yang berbasis kesantunan berbahasa dapat dimanfaatkan sebagai bahan ajar di bidang kesehatan dan diintegrasikan ke dalam silabus atau kurikulum sehingga menjadi alternatif solusi dalam mengembangkan sikap positif dan karakter yang baik bagi tenaga kesehatan. Penguatan karakter yang baik dan secara terus - menerus akan memberikan dampak besar bagi diri sendiri maupun orang lain (dalam hal ini pasien dan jika kondisi ini tercapai maka masyarakat luas merasakan pelayanan kesehatan yang didambakan.

Berkomunikasi yang baik bukan hal yang mudah. Berkomunikasi yang baik memerlukan latihan dan pembiasaan. Akan tetapi, terkadang kita masih menganggap komunikasi itu hal yang mudah dan ringan. Selain pengetahuan dan keterampilan, untuk bisa berkomunikasi yang baik diperlukan niat yang tulus sebelum berkomunikasi. Berkomunikasi dengan siapa pun, kapan pun, dan di mana pun. Dari penelitian di lapangan, terkadang pasien atau masyarakat itu sederhana, mereka sudah bahagia jika mereka disapa, diperhatikan, dan didengarkan keluhannya. Senyuman perawat dirasakan lebih manjur daripada obat yang diminumnya.

Berdasarkan uraian implikasi teoretis dan praktis di atas, implikasi penelitian model KTMPI-3H-BKB adalah sebagai berikut.

1. Mahasiswa menyadari pentingnya kesantunan berbahasa dalam berkomunikasi terapeutik baik secara teoretis maupun praktis.
2. Kompetensi dan performansi kesantunan berbahasa mahasiswa keperawatan dalam berkomunikasi terapeutik berubah signifikan.
3. Penelitian ini merupakan integrasi transdisiplin ilmu bahasa dan ilmu keperawatan.
4. Kedua disiplin ilmu ini dapat diteliti dan dikembangkan lebih luas, misalnya bidang pendidikan.
5. Model akhir dari Model KTMPI-3H-BKB ini adalah adanya *role model* dengan menggunakan tutor sebaya.
6. Memberikan kontribusi dalam meningkatkan kesantunan dalam komunikasi terapeutik serta memberikan pedoman atau rambu-rambu berkomunikasi



terapeutik sehingga hal-hal negatif berupa kesalahpahaman dalam menangkap pesan yang diberikan atau meminimalisasi konflik.

### 5.3 Rekomendasi

Ada beberapa hal yang dapat direkomendasikan dari hasil pengembangan Model Melalui Pelatihan Induktif 3H (*Head-Hand-Heart*) Berbasis Kesantunan Berbahasa (Model KTMPI-3H-BKB) dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

#### 1. Bagi Mahasiswa Keperawatan

Direkomendasikan kepada mahasiswa keperawatan lebih banyak lagi mengikuti pelatihan yang membekali para mahasiswa untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi terapeutik. Selain itu, dapat melakukan desiminasi kepada prodi lain, terkait penerapan Model Komunikasi Terapeutik Melalui Pelatihan Induktif 3H (*Head-Hand-Heart*) Berbasis Kesantunan Berbahasa (Model KTMPI-3H-BKB) dalam pelatihan dan membuat agenda berkala untuk mengadakan pelatihan dalam rangka meningkatkan meningkatkan kemampuan berkomunikasi terapeutik.

#### 2. Bagi Lembaga Pelatihan

Direkomendasikan kepada lembaga pelatihan untuk dapat mengembangkan Model Komunikasi Terapeutik Melalui Pelatihan Induktif 3H (*Head-Hand-Heart*) Berbasis Kesantunan Berbahasa (Model KTMPI-3H-BKB) untuk kepentingan di berbagai bidang pelatihan. Selain itu, menerapkan Model Komunikasi Terapeutik Melalui Pelatihan Induktif 3H (*Head-Hand-Heart*) Berbasis Kesantunan Berbahasa (Model KTMPI-3H-BKB) pada pelatihan kesantunan berbahasa lainnya.

#### 3. Bagi Peneliti

Direkomendasikan kepada peneliti untuk dapat berpartisipasi memperkenalkan Model Komunikasi Terapeutik Melalui Pelatihan Induktif 3H (*Head-Hand-Heart*) Berbasis Kesantunan Berbahasa (Model KTMPI-3H-BKB) kepada perawat. Selain itu, menjadikan hasil penelitian ini sebagai bahan disiminasi dan evaluasi untuk peningkatan kemampuan kesantunan berbahasa dalam komunikasi terapeutik.