

INTISARI

Latar belakang: Ketrampilan komunikasi sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Selain itu juga, komunikasi sangat penting dalam bina hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Komunikasi terbagi atas tiga jenis yaitu verbal, non-verbal, dan paraverbal. Bahasa merupakan salah satu unsur penting dalam komunikasi verbal. Data pada tahun 2016 menyebutkan bahwa Indonesia memiliki 742 bahasa (BPS,2016). Banyaknya bahasa yang dimiliki oleh Indonesia maka memiliki peluang terjadinya hambatan komunikasi antara perawat dengan pasien.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk melihat persepsi pasien terhadap perbedaan bahasa pada komunikasi terapeutik verbal dalam membina hubungan saling percaya.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dilakukan dengan dengan *in-depth interview*. Responden dalam penelitian kualitatif sebanyak 12 orang pasien dengan menggunakan *purposive sampling*. Pengambilan data dengan menggunakan *in-depth interview* dilakukan oleh peneliti sendiri. Hasil wawancara di transkrip dan di lakukan open coding dengan menggunakan program Open Code 4.2

Hasil : pada penelitian ini didapatkan bahwa perbedaan bahasa antara pasien dan perawat tidak mempengaruhi bina hubungan saling percaya antara perawat dan pasien, tetapi faktor dari sikap, kepedulian perawat dan pengucapan kalimat yang jelas saat berkomunikasi dengan pasien sebagai faktor yang mempengaruhi kepercayaan pasien.

Kesimpulan: Pasien tidak ada masalah atau hambatan komunikasi dengan perawat yang menggunakan bahasa berbeda dalam membina hubungan saling percaya.

Kata Kunci: bahasa, komunikasi terapeutik, hubungan saling percaya

ABSTRACT

Background: Communication skills are needed in providing health services. In addition, communication is very important in building trust relationship between nurses and patients. Communication is divided into three types, namely verbal, non-verbal, and paraverbal. Language is one of the important elements in verbal communication. Data in 2016 states that Indonesia has 742 languages. Considering the number of languages in Indonesia there are many opportunities for obstacles between nurses and patients in verbal communication.

Objective: This study aimed to examine patients' perceptions of language differences in verbal therapeutic communication in building trust relationships.

Methods: This study used qualitative methods with phenomenology approach. Respondents were 12 patients using purposive sampling. Data retrieval was conducted by the researcher. The interview results were transcribed and open coding is done using the Open Code 4.2 program.

Results: This study found that language differences between patients and nurses did not affect the relationship of trust between nurses and patients, but the factors of attitudes, caring, and clear sentence pronunciation and messages when communicating with patients, are factors that influence patient trust.

Conclusion: Patients have no problems or barriers to communication with nurses who use different languages in developing trusting relationships, but the attitude is mostly matters.

Keywords: language, therapeutic communication, building trust,