



Literatur Review: Peran Budaya Dalam Mempengaruhi Komunikasi Pasien Dengan Perawat: Tantangan Dan Peluang

Setiadi Syarli^{1*}, Larasuci Arini²

¹Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang

²STIKes Piala Sakti Pariaman

ABSTRAK

Communication between patients and nurses is a crucial element in providing effective healthcare services. However, this communication is often influenced by various cultural factors that can create both challenges and opportunities. This study aims to explore the role of culture in communication between patients and nurses, highlighting the challenges faced and the opportunities that can be leveraged to enhance this interaction. Through an in-depth literature review, it was found that a better understanding of patients' cultural values can improve satisfaction, adherence to treatment, and overall health outcomes.

Kata Kunci: *Communication, Culture, Patients, Nurses, Healthcare*

ABSTRACT

Komunikasi antara pasien dan perawat merupakan elemen krusial dalam penyediaan layanan kesehatan yang efektif. Namun, komunikasi ini sering kali dipengaruhi oleh berbagai faktor budaya yang dapat menciptakan tantangan sekaligus peluang. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran budaya dalam komunikasi antara pasien dan perawat, dengan menyoroti tantangan yang dihadapi serta peluang yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan interaksi ini. Melalui tinjauan literatur yang mendalam, ditemukan bahwa pemahaman yang lebih baik terhadap nilai-nilai budaya pasien dapat meningkatkan kepuasan, kepatuhan terhadap pengobatan, dan hasil kesehatan secara keseluruhan.

Keywords: Komunikasi, Budaya, Pasien, Perawat, Kesehatan

Penulis Koresponden
E-mail

: Setiadi Syarli
: eetsyarli@gmail.com

I. PENDAHULUAN

Komunikasi yang efektif antara pasien dan perawat adalah kunci dalam mencapai hasil kesehatan yang optimal. Namun, komunikasi ini tidak terlepas dari pengaruh budaya yang mendasari perilaku dan nilai-nilai individu. Menurut penelitian oleh Betancourt et al. (2005), kurangnya pemahaman terhadap aspek budaya dapat menyebabkan kesalahpahaman yang berujung pada pengalaman perawatan yang buruk bagi pasien. Budaya mempengaruhi cara individu mengekspresikan sakit, memahami instruksi medis, dan berinteraksi dengan penyedia layanan kesehatan.

Dalam konteks Indonesia, yang merupakan negara dengan keragaman budaya yang tinggi, tantangan dalam komunikasi antara pasien dan perawat menjadi semakin kompleks. Data dari Badan Pusat Statistik (2020) menunjukkan bahwa Indonesia memiliki lebih dari 300 suku bangsa, masing-masing dengan bahasa, nilai, dan praktik kesehatan yang berbeda. Hal ini menciptakan kebutuhan mendesak bagi perawat untuk mengembangkan keterampilan komunikasi lintas budaya agar dapat memberikan perawatan yang sesuai dengan kebutuhan pasien.

Berdasarkan hasil survei oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2021), hanya 40% perawat yang merasa percaya diri dalam berkomunikasi dengan pasien dari latar belakang budaya yang berbeda. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam pelatihan komunikasi lintas budaya di kalangan tenaga kesehatan. Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas bagaimana budaya mempengaruhi komunikasi antara pasien dan perawat serta bagaimana tantangan ini dapat diatasi untuk meningkatkan kualitas perawatan kesehatan.

II. METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan pendekatan tinjauan literatur untuk mengumpulkan dan menganalisis data terkait peran budaya dalam komunikasi antara pasien dan perawat. Sumber-sumber yang digunakan mencakup artikel jurnal, buku, dan laporan penelitian yang relevan dari berbagai database akademik seperti PubMed, Google Scholar, dan JSTOR. Kriteria inklusi mencakup artikel yang diterbitkan dalam lima tahun terakhir dan membahas komunikasi lintas budaya dalam konteks kesehatan. Proses pengumpulan data dilakukan dengan mencari kata kunci seperti "komunikasi pasien-perawat", "budaya dalam kesehatan", dan "komunikasi lintas

budaya". Setelah itu, artikel yang relevan diseleksi berdasarkan kualitas metodologi dan kontribusinya terhadap pemahaman tentang tantangan dan peluang dalam komunikasi perawatan kesehatan. Hasil dari tinjauan ini akan disajikan dalam bentuk narasi yang menggambarkan temuan utama serta implikasinya bagi praktik perawatan kesehatan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tantangan dalam Komunikasi Pasien dan Perawat

Komunikasi antara pasien dan perawat adalah aspek krusial dalam dunia kesehatan yang sering kali dihadapkan pada berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama yang mencolok adalah perbedaan bahasa. Dalam konteks Indonesia, di mana lebih dari 700 bahasa daerah digunakan, tantangan ini menjadi semakin kompleks. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Flores (2005), pasien yang tidak berbicara dalam bahasa yang sama dengan perawat cenderung mengalami kesulitan dalam memahami instruksi medis. Misalnya, seorang pasien dari suku Batak yang tidak fasih berbahasa Indonesia mungkin akan merasa bingung ketika perawat memberikan instruksi tentang cara mengonsumsi obat. Hal ini tidak hanya berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pengobatan, tetapi juga dapat menyebabkan pasien merasa terasing dan tidak nyaman selama proses perawatan. Ketidapahaman ini dapat berujung pada konsekuensi yang lebih serius, seperti komplikasi kesehatan yang dapat dihindari jika komunikasi berjalan dengan baik.

Selain perbedaan bahasa, nilai-nilai budaya yang beragam juga memainkan peran penting dalam komunikasi antara pasien dan perawat. Dalam beberapa budaya, seperti budaya Jawa, terdapat kecenderungan untuk tidak menunjukkan rasa sakit secara terbuka. Sikap ini sering kali dianggap sebagai bentuk ketahanan atau martabat. Namun, hal ini dapat menjadi tantangan besar bagi perawat dalam menilai kondisi pasien secara akurat. Sebagai contoh, seorang pasien yang berasal dari latar belakang budaya ini mungkin akan mengeluh tentang rasa sakitnya dengan cara yang sangat halus atau bahkan tidak mengungkapkan rasa sakit sama sekali, meskipun ia sebenarnya mengalami ketidaknyamanan yang signifikan. Dalam situasi seperti ini, perawat perlu memiliki kepekaan budaya yang tinggi dan keterampilan observasi yang baik untuk dapat menangkap sinyal-sinyal non-verbal yang mungkin ditunjukkan oleh pasien.

Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

Lebih jauh lagi, dalam beberapa budaya, keputusan terkait perawatan kesehatan sering kali melibatkan keluarga. Ini bisa menjadi sumber kebingungan jika perawat tidak memahami konteks budaya tersebut. Misalnya, pasien dari budaya tertentu mungkin lebih menghargai keputusan keluarga dalam hal perawatan kesehatan, dan ini dapat menyebabkan situasi di mana pasien merasa tertekan untuk mengikuti keputusan keluarga meskipun ia memiliki keinginan atau kebutuhan yang berbeda. Hal ini menunjukkan pentingnya bagi perawat untuk tidak hanya memahami pasien sebagai individu, tetapi juga sebagai bagian dari komunitas dan keluarga yang lebih besar. Keterlibatan keluarga dalam proses perawatan dapat memperkuat dukungan emosional bagi pasien, tetapi juga memerlukan komunikasi yang jelas dan terbuka antara semua pihak yang terlibat.

Tantangan lain yang tidak kalah penting adalah adanya stereotip dan prasangka yang mungkin dimiliki oleh perawat terhadap pasien dari latar belakang budaya tertentu. Penelitian oleh Kirmayer (2012) menunjukkan bahwa prasangka ini dapat menghalangi perawat dalam memberikan perawatan yang adil dan setara. Misalnya, jika seorang perawat memiliki pandangan negatif terhadap pasien dari suku tertentu, hal ini dapat mempengaruhi kualitas interaksi dan perawatan yang diberikan. Dalam situasi seperti ini, pasien mungkin merasa tidak dihargai atau bahkan diabaikan, yang dapat memperburuk kondisi kesehatan mereka. Oleh karena itu, penting bagi perawat untuk menyadari dan mengatasi prasangka mereka agar dapat memberikan perawatan yang lebih baik. Pelatihan tentang kesadaran budaya dan komunikasi yang efektif dapat membantu perawat untuk mengenali dan mengatasi bias mereka, sehingga menciptakan lingkungan perawatan yang lebih inklusif dan suportif.

Dalam menghadapi tantangan-tantangan ini, penting bagi sistem kesehatan untuk mengembangkan strategi yang dapat meningkatkan komunikasi antara pasien dan perawat. Salah satu pendekatan yang dapat diambil adalah dengan meningkatkan pelatihan komunikasi bagi perawat, yang mencakup pemahaman tentang keanekaragaman budaya dan bahasa. Selain itu, penggunaan teknologi, seperti aplikasi penerjemahan atau alat bantu komunikasi, dapat menjadi solusi yang efektif untuk mengatasi kendala bahasa. Dengan demikian, pasien yang berbicara dalam bahasa daerah mereka tetap dapat menerima

informasi yang jelas dan akurat tentang perawatan mereka.

Di samping itu, membangun hubungan yang baik antara perawat dan pasien juga sangat penting. Perawat perlu menciptakan suasana yang nyaman dan terbuka, di mana pasien merasa aman untuk berbagi informasi tentang kondisi kesehatan mereka. Dengan pendekatan yang empatik dan penuh perhatian, perawat dapat membantu pasien merasa lebih dihargai dan didengar, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas perawatan yang diberikan.

Kesimpulannya, tantangan dalam komunikasi antara pasien dan perawat sangat beragam dan kompleks. Perbedaan bahasa, nilai-nilai budaya yang berbeda, serta prasangka dan stereotip dapat menghambat proses komunikasi yang efektif. Untuk mengatasi tantangan ini, penting bagi perawat untuk memiliki kesadaran budaya yang tinggi, keterampilan komunikasi yang baik, dan kepekaan terhadap konteks sosial pasien. Dengan pendekatan yang tepat, komunikasi yang efektif dapat terjalin, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas perawatan dan kesejahteraan pasien secara keseluruhan.

B. Peluang untuk Meningkatkan Komunikasi

Dalam dunia perawatan kesehatan, komunikasi antara pasien dan perawat merupakan aspek yang sangat krusial. Meskipun tantangan dalam komunikasi sering kali muncul, seperti perbedaan bahasa, nilai-nilai budaya, dan pemahaman yang berbeda tentang perawatan, terdapat banyak peluang untuk meningkatkan interaksi ini. Salah satu peluang utama terletak pada pelatihan komunikasi lintas budaya bagi tenaga kesehatan. Dengan pelatihan yang tepat, perawat dapat mengembangkan pemahaman yang lebih mendalam tentang nilai-nilai dan praktik budaya yang berbeda, yang pada akhirnya memungkinkan mereka untuk beradaptasi dengan kebutuhan unik pasien. Misalnya, dalam budaya tertentu, komunikasi non-verbal seperti kontak mata dan jarak fisik memiliki makna yang berbeda. Pelatihan yang dirancang dengan baik dapat membantu perawat mengenali dan menghargai perbedaan ini, sehingga mereka dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan pasien.

Sebagai contoh, dalam konteks pasien dari budaya Asia, di mana menunjukkan rasa hormat melalui sikap sopan dan tidak langsung sangat penting, perawat yang terlatih akan

Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

lebih peka terhadap kebutuhan ini. Mereka dapat menggunakan pendekatan yang lebih halus dalam menyampaikan informasi, sehingga pasien merasa lebih nyaman untuk berkomunikasi. Bennett (2014) menekankan pentingnya pelatihan ini, karena tidak hanya memberikan pengetahuan, tetapi juga keterampilan praktis yang diperlukan untuk berinteraksi secara efektif dengan pasien dari latar belakang yang beragam. Dengan demikian, pelatihan komunikasi lintas budaya tidak hanya meningkatkan pemahaman, tetapi juga membangun kepercayaan antara pasien dan perawat, yang merupakan fondasi penting dalam proses penyembuhan.

Selain pelatihan, penggunaan teknologi informasi dalam komunikasi juga menawarkan solusi yang menjanjikan. Dalam era digital saat ini, aplikasi terjemahan telah menjadi alat yang sangat berguna untuk mengatasi hambatan bahasa. Misalnya, aplikasi seperti Google Translate atau aplikasi khusus kesehatan dapat digunakan untuk menerjemahkan instruksi medis dan informasi penting lainnya. Penelitian yang dilakukan oleh Hsieh et al. (2017) menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi terjemahan dalam konteks perawatan kesehatan dapat secara signifikan meningkatkan pemahaman pasien terhadap instruksi medis. Hal ini tidak hanya berkontribusi pada kepuasan pasien, tetapi juga dapat meningkatkan hasil kesehatan secara keseluruhan. Ketika pasien memahami instruksi medis dengan jelas, mereka lebih cenderung untuk mengikuti rencana perawatan yang telah ditetapkan, yang pada gilirannya dapat mengurangi risiko komplikasi dan meningkatkan kualitas hidup mereka.

Namun, penting untuk diingat bahwa teknologi tidak dapat sepenuhnya menggantikan interaksi manusia. Meskipun aplikasi terjemahan dapat membantu, perawat tetap perlu memiliki keterampilan komunikasi yang baik untuk menjelaskan informasi dengan cara yang mudah dipahami. Oleh karena itu, pelatihan dalam penggunaan teknologi ini juga harus menjadi bagian dari program pelatihan tenaga kesehatan. Dengan menggabungkan keterampilan komunikasi lintas budaya dan teknologi informasi, perawat dapat menciptakan lingkungan komunikasi yang lebih inklusif dan efektif.

Peluang lainnya yang tidak kalah penting adalah melibatkan pasien dalam proses pengambilan keputusan terkait perawatan mereka. Pendekatan ini tidak hanya

Barongko

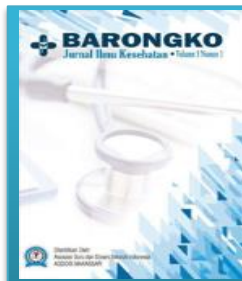
Jurnal Ilmu Kesehatan

menghormati nilai-nilai budaya pasien, tetapi juga dapat meningkatkan keterlibatan dan kepuasan pasien. Menurut studi oleh Charles et al. (1999), pasien yang terlibat dalam pengambilan keputusan cenderung lebih patuh terhadap instruksi medis dan memiliki hasil kesehatan yang lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa ketika pasien merasa dihargai dan didengar, mereka lebih mungkin untuk berkomitmen pada rencana perawatan yang telah disepakati.

Untuk mencapai keterlibatan yang lebih baik, perawat perlu dilatih untuk memfasilitasi diskusi yang inklusif dengan pasien dan keluarganya. Ini bisa melibatkan penggunaan teknik komunikasi yang mendukung, seperti mendengarkan aktif dan mengajukan pertanyaan terbuka. Misalnya, alih-alih hanya memberikan instruksi, perawat dapat bertanya kepada pasien tentang preferensi mereka terkait perawatan atau bagaimana mereka ingin terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Dengan cara ini, pasien merasa memiliki kendali atas perawatan mereka, yang dapat meningkatkan rasa percaya diri dan kepuasan mereka terhadap layanan kesehatan yang diterima.

Selain itu, melibatkan keluarga dalam proses pengambilan keputusan juga dapat memberikan dukungan tambahan bagi pasien. Dalam banyak budaya, keluarga memainkan peran penting dalam keputusan kesehatan. Dengan melibatkan anggota keluarga dalam diskusi, perawat tidak hanya menghormati nilai-nilai budaya, tetapi juga menciptakan lingkungan yang lebih mendukung bagi pasien. Ini akan mengarah pada pemahaman yang lebih baik tentang harapan dan kekhawatiran pasien, serta menciptakan rencana perawatan yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka.

Dalam kesimpulan, meskipun tantangan dalam komunikasi antara pasien dan perawat tetap ada, terdapat banyak peluang untuk meningkatkan interaksi ini. Pelatihan komunikasi lintas budaya, penggunaan teknologi informasi, dan melibatkan pasien dalam pengambilan keputusan adalah beberapa strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas komunikasi. Dengan mengembangkan pemahaman yang lebih baik terhadap budaya pasien dan memanfaatkan teknologi, perawat dapat menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan efektif. Pada akhirnya, semua upaya ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien dan hasil kesehatan, yang merupakan tujuan utama dari



Barongko

Jurnal Ilmu Kesehatan

setiap sistem perawatan kesehatan. Dengan demikian, penting bagi tenaga kesehatan untuk terus beradaptasi dan belajar agar dapat memberikan perawatan yang terbaik bagi setiap pasien, terlepas dari latar belakang budaya mereka.

IV. KESIMPULAN

Dalam konteks komunikasi antara pasien dan perawat, budaya memainkan peran yang signifikan. Tantangan yang muncul dari perbedaan bahasa, nilai-nilai budaya, dan prasangka dapat menghambat komunikasi yang efektif. Namun, dengan pelatihan yang tepat, penggunaan teknologi, dan pendekatan yang inklusif, terdapat peluang untuk meningkatkan interaksi ini. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengembangkan strategi yang dapat diimplementasikan dalam praktik perawatan kesehatan di Indonesia dan negara lain dengan keragaman budaya yang tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Betancourt, J. R., Green, A. R., Carrillo, J. E., & Ananeh-Firempong, O. (2005). Defining Cultural Competence in Health Care: A Practical Framework for Addressing Racial/Ethnic Disparities in Health and Health Care. **Public Health Reports**, 120(4), 493-502.
- Bennett, M. J. (2014). **Basic Concepts of Intercultural Communication: Paradigms, Principles, and Practices**. Intercultural Press.
- Charles, C., Gafni, A., & Whelan, T. (1999). Shared decision-making in the medical encounter: what does it mean? **Journal of General Internal Medicine**, 14(9), 675-680.
- Flores, G. (2005). Language Barriers to Health Care in the United States. **New England Journal of Medicine**, 355(3), 229-231.
- Hsieh, E., et al. (2017). The Role of Technology in Improving Communication between Patients and Providers. **Journal of Health Communication**, 22(1), 1-8.
- Kirmayer, L. J. (2012). Cultural Competence in Health Care: A Review of the Evidence. **Canadian Medical Association Journal**, 184(12), E658-E664.
- Suharto, S. (2019). Budaya dan Kesehatan: Perspektif Antropologi. **Jurnal Antropologi Indonesia**, 15(1), 33-45.