

## **Pengalaman Komunikasi Pengasuh Dalam Menangani Pasien Gangguan Jiwa Di Panti Rehabailitas Disabilitas Al-Fajar Berseri**

*(Studi Fenomenologi Pengasuh Dalam Menangani Pasien Gangguan Jiwa Di Rehabilitas Disabilitas Al-Fajar Berseri, Kampung Pulo Desa Sumberjaya Tambun Selatan)*

Oleh:

**Nopi Anggreani Putri; Drs. Nasaruddin Siregar, M.Si; Aryadillah, S.Sos.I., M.M., M.I.Kom**

### **ABSTRAK**

Panti Rehabilitasi Disabilitas Al-Fajar Berseri yang menangani pasien gangguan jiwa yang tidak memiliki latar belakang pendidikan, sehingga harus mengandalkan pengalaman komunikasi yang dimiliki masing-masing pengasuh. Penelitian ini membahas mengenai pengalaman komunikasi pengasuh dalam menangani pasien gangguan jiwa. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan teori interaksi simbolik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam menangani pasien gangguan kejiwaan yang cukup sulit karena keterbatasan mental dan memiliki emosional yang berbeda dengan orang-orang normal pada umumnya. Dengan ini, dibutuhkan pengasuh yang memiliki kesabaran, ketulusan dan keikhlasan dalam menangani pasien. Selanjutnya komunikasi secara berulang-ulang yang memotivasi dan memberikan semangat untuk pulih bagi pasien gangguan kejiwaan di Panti AL-Fajar Berseri.

**Kata Kunci:** *Pengalaman Komunikasi, Pengasuh, Interaksi Simbolik, Pasien Gangguan Jiwa.*

### **ABSTRACT**

*The Al-Fajar Bersih Rehabilitation Rehabilitation Center that handles psychiatric patients who have no educational background, thus having to rely on the communication experience of each caregiver. This study discusses the experience of caregiver communication in dealing with psychiatric patients. The research method used is qualitative research method by using the theory of symbolic interaction. The results showed that in dealing with patients with psychiatric disorders are quite difficult because of mental limitations and have an emotional different from normal people in general. With this, it takes a nanny who has patience, sincerity and sincerity in handling the patient. Subsequent*

*repetitive communication that motivates and encourages recovering for psychiatric patients in the Panti Al-Fajar Berseri.*

**Keywords: Communication Experience, Caregiver, Symbolic Interaction, Patient Mental Disorders.**

## **PENDAHULUAN**

Pengasuh Disabilitas Mental pada Panti Al-Fajar Berseri merupakan seseorang yang bertugas dan bertanggung jawab dalam semua kegiatan sehari-hari bagi para pasien yang mengalami gangguan jiwa, yakni pengasuh yang mengarahkan dan membina berbagai kegiatan dan kebutuhan sehari-hari untuk para pasien gangguan kejiwaan yang ada di Panti Rehabilitas Disabilitas Al-Fajar Berseri.

Pada umumnya dalam proses penyembuhan pasien gangguan jiwa dibutuhkan tenaga medis atau bantuan medis. Hal ini dikatakan oleh Teifion Davies dan TKJ Craig dalam bukunya "*ABC of Mental Health*" yaitu peran perawat psikiatrik komunitas menjadi semakin dikhususkan untuk memenuhi kebutuhan pasien gangguan mental berat (Davies, 2009: 52). Namun berbeda halnya dengan yang ada di Panti Al-Fajar Berseri, disini banyak relawan yang menggerakkan dirinya untuk membantu dan rela membagi waktunya dalam pengobatan pasien gangguan jiwa yang di tangani oleh para pengasuh, dimana tanpa adanya latarbelakang pendidikan medis psikolog maupun psikiater dengan rasa kemanusiaan mereka membantu dalam pengobatan pasien gangguan jiwa.

Para pengasuh bekerja dengan suka rela membagi waktu mereka untuk menangani pasien gangguan jiwa di Panti Rehabilitas Disabilitas Al-Fajar Berseri, para pengasuh di Panti ini dengan penuh kasih sayang dan rasa kemanusiaan menemani keseharian pasien. Dimana pasien gangguan jiwa sangat membutuhkan pendamping dan termotivasi untuk sembuh dari orang-orang disekitarnya. Maka dari itu dengan adanya pengasuh pada Panti ini sangat membantu orang-orang yang terganggu kejiwaannya terlebih lagi pada mereka yang tidak memiliki biaya atau bahkan sudah dikucilkan oleh keluarganya sehingga mereka dengan bebasnya berkeliaran dijalan. Dan dengan adanya pengasuh seperti yang ada di Panti Al-Fajar Berseri diharapkan orang-orang yang memiliki gangguan kejiwaan berkurang. Pengasuh dalam menangani pasien gangguan jiwa menggunakan metode pengobatan dengan cara memberikan doa, ramuan,urut (seperti rukiyah), pijatan, dan juga binaan mental. Gangguan jiwa adalah sebuah penyakit dengan manifestasi dan atau ketidakmampuan psikologis atau perilaku yang disebabkan oleh gangguan pada fungsi sosial, psikologis,

genetik. Fisik/kimiawi, atau biologis. Mereka yang mengalami gangguan jiwa mengalami distress yaitu suatu perasaan tidak nyaman, tidak aman, tidak tenang, rasa nyeri dan disabilitas atau ketidakmampuan mengerjakan pekerjaan sehari-hari. (Thong, 2011: 11).

Terkait dengan dengan hal tersebut, binaan mental merupakan pengobatan dengan cara melakukan berbagai macam kegiatan-kegiatan seperti pasien diajarkan untuk bersih-bersih diri maupun lingkungan tempat pasien tinggal, diajarkan untuk bertanggungjawab setiap melakukan suatu pekerjaan yang diberikan, diajarkan melakukan kegiatan kerohanian, dibimbing untuk melakukan kegiatan upacara bendera, dan kegiatan olahraga Sehingga dalam proses binaan mental terjadi interaksi dan komunikasi yang dilakukan pengasuh dengan pasien secara berkelanjutan, Pengasuh harus bisa memahami dan menenangkan pasien gangguan jiwa. dengan demikian pasien bisa stabil secara mental. Saat melakukan komunikasi dengan pasien gangguan jiwa, penyintas menemui hambatan karena pasien gangguan jiwa sulit untuk diajak komunikasi dan tidak bisa berfikir secara normal. Walaupun ada hambatan relawan tetap melakukan komunikasi dan interaksi dengan pasien gangguan jiwa agar sembuh melalui proses binaan mental.

Hal ini diperjelas kembali berdasarkan data pasien yang sudah sembuh dengan menggunakan metode pengobatan yang dilakukan oleh pengasuh sudah banyak pasien yang sembuh dari gangguan jiwanya. Berawal dari rasa iba dan rasa kemanusiaan maka berdirilah sebuah Panti Disabilitas Disabilitas yang mengurus sekaligus yang mengobati pasien gangguan jiwa. Marsan merupakan pendiri sekaligus pengasuh di Panti Al-Fajar Berseri, yang memiliki latar belakang pendidikan hanya sampai SMP saja. Dengan berbekal pengalaman Marsan mampu mengobati pasien gangguan jiwa sampai pasien bisa dinyatakan stabil secara mental dan dapat berkomunikasi kembali seperti orang-orang normal pada umumnya.

Panti Rehabilitas Disabilitas Al-Fajar Berseri adalah sebuah yayasan disabilitas mental yang hanya ada satu-satunya di kabupaten bekasi, Jawa barat yang mengobati para pasien gangguan jiwa, narkoba dan lain-lain. Baik yang ada keluarganya maupun terlantar dari jalanan. Yayasan Al-Fajar Berseri merupakan panti rehabilitasi disabilitas mental yang berlokasi di kampung Pulo Desa Sumber Jaya, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat. Berdasarkan data yang penulis peroleh pada Kamis, 10 Mei 2018 dari Yayasan Al-Fajar Berseri, jumlah pasien saat ini yaitu sebanyak 315 pasien.

Dalam permasalahan penelitian pengalaman komunikasi pengasuh yang termotivasi untuk membantu menangani pasien gangguan jiwa.

Keunikan yang terlihat karena pendiri sekaligus pengasuh di Panti Rehabilitas Disabilitas Al-Fajar Berseri tidak memiliki latar belakang pendidikan medis, namun mampu mendirikan sebuah Yayasan Rehabilitas Disabilitas Mental dan mampu mengobati ratusan pasien sampai pasien bisa dinyatakan stabil secara mental, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai bagaimana pengalaman komunikasi pengasuh dalam menangani pasien gangguan kejiwaan yang tidak memiliki latar belakang pendidikan medis sehingga mampu menangani pasien sampai pasien tersebut dinyatakan pulih.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan oleh penulis, maka dari itu penulis mengangkat judul penelitian mengenai: Pengalaman Komunikasi Pengasuh Dalam Menangani Pasien Gangguan Jiwa Di Panti Rehabilitas Disabilitas Al-Fajar Berseri (Studi Fenomenologi Pengasuh Dalam Menangani Pasien Gangguan Jiwa Di Rehabilitas Disabilitas Al-Fajar Berseri, Kampung Pulo Desa Sumberjaya Tambun Selatan). Penelitian ini hanya berfokus kepada satu masalah yaitu bagaimana pengalaman komunikasi pengasuh dalam menangani pasien gangguan jiwa.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan tentang pengalaman seseorang kepada orang lain atau sekelompok orang yang berupaya untuk mempengaruhi perilaku penerima pesan melalui saluran atau media sehingga menimbulkan efek tertentu Hal ini berkaitan dengan penelitian penulis, bagaimana seorang perawat menyampaikan pesan kepada pasien gangguan jiwa sehingga pesan tersebut dapat sampai kepada pasien sehingga bisa mengubah pola pikir pasien yang terus berhalusinasi. Komunikasi verbal merupakan komunikasi yang dilakukan melalui ucapan atau lisan atau kata-kata, dengan lisan yang disampaikan oleh pelaku komunikasi bermaksud untuk mengekspresikan diri seseorang pada saat melakukan komunikasi. Komunikasi nonverbal merupakan komunikasi yang dilakukan seseorang tanpa kata-kata yakni melalui gerak-gerik tubuh seseorang yang memiliki makna tersendiri. Terkait dengan hal diatas, komunikasi nonverbal digunakan oleh relawan di Panti Rehabilitas Al-Fajar Berseri pada saat pasien yang baru datang masih agresif, sehingga memerlukan komunikasi nonverbal untuk melakukan pendekatan kepada pasien gangguan jiwa.

Pengalaman adalah kunci pengertian manusia atas segala sesuatu, John Dewey mengatakan pengalaman adalah key concept manusia atas segala sesuatu. Pengalaman ialah suatu realitas yang telah meresap dan

membina pribadi. Pikiran (mind) sebagai fungsi manusia yang unik. Potensi inteligensi ini meliputi kemampuan mengingat, imajinasi, menghubungkan-hubungan, merumuskan, melambungkan dan memecahkan masalah serta komunikasi dengan seamannya. Mind ini ialah integrasi di dalam kepribadian, bukan suatu entity (kesatuan lahir) sendiri. Eksistensi dan realitas mind hanyalah di dalam aktivitas. Mind adalah apa yang manusia lakukan. Mind pada prinsipnya adalah berperan dalam pengalaman. (Sagala, 2013: 9).

Kesimpulannya bahwa pengalaman komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan berdasarkan pengalaman yang pernah dialami oleh komunikator kepada seseorang atau sekelompok orang yang kemudian menimbulkan sebuah efek atau feedback dari komunikasi yang menerima pesan. Maka dikaitkan dengan pengalaman komunikasi pengasuh dalam menangani pasien gangguan jiwa yang termasuk dalam pengalaman komunikasi. (1) "Gangguan jiwa adalah sebuah penyakit dengan manifestasi dan atau ketidakmampuan psikologis atau perilaku yang disebabkan oleh gangguan pada fungsi sosial, psikologis, genetik. Fisik/kimiawi, atau biologis. (Thong, 2011: 11). (2) Pengasuh erat kaitannya dengan kemampuan suatu keluarga, rumah tangga dan komunitas dalam hal memberikan perhatian, waktu dan dukungan untuk memenuhi kebutuhan fisik, mental dan social anak-anak yang sedang mengalami pertumbuhan serta bagi anggota keluarga lainnya (ICN 1992 dalam Engel et al. 1997). (3) Rehabilitasi adalah segala tindakan fisik, penyesuaian psikososial dan latihan vokasional sebagai usaha untuk memperoleh fungsi dan penyesuaian diri yang optimal serta mempersiapkan klien secara fisik, mental, sosial dan vokasional untuk suatu kehidupan penuh sesuai dengan kemampuannya (Nasution, 2006).

Teori interaksi simbolik (*symbolic interactionism*) memfokuskan perhatiannya pada cara-cara yang digunakan manusia untuk membentuk makna dan struktur masyarakat melalui percakapan. Dalam pengalaman komunikasi yang dilakukan oleh relawan yang kemudian diterapkan kembali kepada kepada pasien gangguan jiwa di Panti Al-Fajar Berseri yaitu menggunakan pengalaman komunikasi dengan menggunakan teori interaksi simbolik. Dimana komunikasi yang terjalin merupakan interaksi relawan dalam memaknai dirinya sebagai seorang relawan yang mengasuh pasien gangguan jiwa. Besar kemungkinan komunikasi yang terus dilakukan oleh pengasuh melalui interaksi simbolik dan berpengaruh terhadap pasien untuk termotivasi pulih menimbulkan berbagai tingkatan makna dan nilai bersama di antara para pesertanya. (Morissan, 2013: 126).

## METODELOGI PENELITIAN

Paradigma konstruktivisme ialah paradigma kebenaran suatu realita social dilihat sebagai hasil kontruk social dan kebenaran suatu realitas social bersifat realitas. Paradigm konstruktivisme ini berada dalam pespektif interpretivisme (penafsiran) yang terbagi dalam tiga jenis, yaitu interaksi simbolek, fenomenologi dan *hermeneutic*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, pendekatan kualitatif dipilih karena objek penelitian ini berupa pengalaman komunikasi yang pernah dilakukan oleh pengasuh yaitu tentang pengalaman komunikasi yang dilakukan pengasuh dalam merawat pasien gangguan jiwa. Menurut Sugiyono (2009: 6) metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid, dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan dan dibuktikan, suatu pengetahuan yang tertentu, sehingga gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah.

*Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu itu, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti. (Sugiyono, 2015: 53-54). Teknik Pengumpulan Data yakni (1) Wawancara Mendalam, Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara mendalam kepada informan, dimana informasi yang penulis butuhkan dalam penelitian ini dapat ditemukan dengan mewawancarai langsung informan; (2) Observasi Partisipan, Observasi partisipan yaitu suatu teknik pengamatan dimana peneliti ikut ambil bagian dalam kegiatan yang dilakukan oleh objek yang diselidiki. Observasi ini dilakukan dengan mewawancarai dan mencatat langsung terhadap objek penelitian. Sehingga peneliti dapat menentukan informan yang akan diteliti dan juga untuk mengetahui kegiatan, bagian yang akan diteliti, nomer telepon informan sehingga peneliti bisa mendapatkan informasi dengan mudah dari informan apabila informasi seketika dibutuhkan oleh peneliti; (3) Studi dokumen merupakan metode pengumpulan data kualitatif sejumlah besar fakta dan data terseimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data terbentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. (Sujarweni, 2014: 33).

Untuk mendapatkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian

(*confirmability*). (Moleong, 2006: 324). Analisa data kualitatif menurut Bogdan & Biklen (1982) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. (Moleong, 2006: 248). Lokasi penelitian yang akan penulis lakukan di Panti Rehabilitas Disabilitas Al-Fajar Berseri, beralamat di Jalan Kampung Pulo RT. 004 RW. 037, Desa Sumber Jaya, Tambun Sealatan Kabupaten Bekasi, Jawa Barat. Kode Pos, 17519. Waktu penelitian yang dilakukan penulis adalah 21 februari 2018 hingga 20 Juli 2018.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan Teori Interaksi Simbolik oleh Herbert Mead. Mead tertarik pada interaksi, dimana isyarat non verbal dan makna dari suatu pesanverbal, akan mempengaruhi pikiran orang yang sedang berinteraksi. Dalam terminologi yang dipikirkan Mead, setiap isyarat non verbal (seperti *body language*, gerak fisik, baju, status, dll) dan pesan verbal (seperti kata-kata, suara, dll) yang dimaknai berdasarkan kesepakatan bersama oleh semua pihak yang terlibat dalam suatu interaksi merupakan satu bentuk simbol yang mempunyai arti yang sangat penting (*a significant symbol*).

Dalam menjalin komunikasi pengasuh dengan pasien gangguan kejiwaan, para pengasuh menggunakan simbol-simbol nonverbal yang memperlihatkan bahwa pengasuh ingin membantu, memotivasi dan mengarahkan pasien untuk segera pulih sehingga pasien merasa dirinya dapat merespon dan merasa termotivasi saat melihat pengasuh memperlihatkan dirinya saat menjalin komunikasi. Terdapat komunikasi nonverbal yang dilakukan pengasuh kepada pasien sehingga membentuk arti yang sangat penting bagi para pasien pada saat diajak berkomunikasi dengan pengasuh. Pasien merasa dirinya diperhatikan dengan rasa kasih sayang yang lebih dari para pengasuh, sehingga pasien mengakui para pengasuh bahwa mereka memiliki orang yang bisa mengubah mereka menjadi lebih baik. maka penulis dapat menarik kesimpulan terdapat interaksi berdasarkan simbol-simbol nonverbal yang dilakukan pengasuh dalam berkomunikasi dengan pasien, hal dimana yang harus para pengasuh lakukan untuk mendapatkan respon pasien dalam penanganan pasien.

Interaksi simbolik ada karena ide-ide dasar dalam membentuk makna yang berasal dari pikiran manusia (Mind) mengenai diri (Self), dan hubungannya di tengah interaksi sosial, dan tujuan bertujuan akhir untuk

memediasi, serta menginterpretasi makna di tengah masyarakat (Society) dimana individu tersebut menetap. Seperti yang dicatat oleh Douglas (1970) dalam Ardianto (2007: 136), Makna itu berasal dari interaksi, dan tidak ada cara lain untuk membentuk makna, selain dengan membangun hubungan dengan individu lain melalui interaksi.

### 1. **Mind (Pikiran)**

Pikiran (Mind) adalah kemampuan untuk menggunakan simbol yang mempunyai makna sosial yang sama, dimana tiap individu harus mengembangkan pikiran mereka melalui interaksi dengan individu lain.

Dalam penelitian ini memang terdapat pengalaman komunikasi yang di alami oleh beberapa pengasuh dalam menghadapi orang-orang yang mengalami gangguan kejiwaan yang mereka temukan saat berada di jalan. Sehingga dari pengalaman itu muncul keinginan pengasuh untuk menjadi pengasuh dan merawat orang-orang yang mengalami gangguan kejiwaan di Panti Al-Fajar Berseri.

Pengalaman komunikasi yang ditemui saat awal-awal para pengasuh menangani pasien gangguan kejiwaan yakni pengasuh mengalami ketakutan terlebih dahulu sampai pada akhirnya para pengasuh merasa berani dan tertantang untuk terus menangani pasien gangguan kejiwaan.

### 2. **Self (Diri)**

Diri (*Self*) adalah kemampuan untuk merefleksikan diri tiap individu dari penilaian sudut pandang atau pendapat orang lain, dan teori interaksionisme simbolis adalah salah satu cabang dalam teori sosiologi yang mengemukakan tentang diri sendiri (*the-self*) dan dunia luarnya. Pengalaman inform MS ketika berada di lingkungan Panti Al-Fajar Berseri yakni memosisikan dirinya sebagai orang tua yang akan mendukung, membantu dan memberikan arahan-arahan baik untuk mereka para pasien gangguan jiwa.

Pengalaman informan HS sebelum ia menjadi seorang pengasuh bagi orang-orang yang mengalami gangguan kejiwaan, informan HS merasa takut saat berhadapan langsung dengan orang-orang yang mengalami gangguan kejiwaan. Namun, ketika ia menjadi seorang pengasuh ia merasa tertantang untuk melakukan pekerjaannya sebagai seorang pengasuh, dengan menggunakan simbol-simbol nonverbal yaitu



mengisyaratkan bahwa informan HS ingin membantu para penyandang disabilitas mental.

### 3. **Society (Masyarakat)**

*Society* (Masyarakat) adalah jejaring hubungan sosial yang diciptakan, dibangun, dan dikonstruksikan oleh tiap individu ditengah masyarakat, dan tiap individu tersebut terlibat dalam perilaku yang mereka pilih secara aktif dan sukarela, yang pada akhirnya mengantarkan manusia dalam proses pengambilan peran di tengah masyarakatnya.

Terjalannya komunikasi dalam setiap aktifitas sehari-hari pasien dan juga berbagai kegiatan mingguan rutin yang dilakukan para pasien yang dibina langsung oleh para pengasuh, komunikasi rutin yang dilakukan setiap saat mengarahkan pasien mulai dari pasien memulai aktifitasnya dengan mandi, makan, bersih-bersih dan juga kegiatan mingguan rutin yang dilakukan sehingga membangun dan membentuk para pasien dalam mengembangkan kondisinya untuk menjadi lebih baik. Sehingga pengasuh dalam proses penanganan pasien mengambil perannya sebagai seorang pengasuh yang setiap pekerjaannya berhubungan langsung dengan para pasien.

Maka dari ide dasar pokok interaksi simbolik oleh Mead pada penelitian ini yaitu pengasuh membentuk maknanya sebagai seorang pengasuh yang memiliki perbedaan motif yakni rasa kemanusiaan pengasuh dalam merehab pasien-pasien gangguan kejiwaan dan juga motif pengasuh untuk membantu para pasien dan juga untuk memenuhi kebutuhan ekonomi keluarga para pengasuh. Sehingga para pengasuh memposisikan dirinya sebagai seorang pengasuh yang hanya akan membantu dalam proses penanganan pasien dalam konteks komunikasi yang selalu dilakukan pengasuh kepada pasien setiap kegiatan yang dilakukan oleh pasien yang dibina langsung oleh para pengasuh saat berada di Panti Al-Fajar Berseri.

Proses komunikasi yang terus dilakukan oleh pengasuh kepada pasien mulai saat pertama kali pasien direhab di Panti Al-Fajar Berseri sampai pada tahap pemulihan pasien sehingga membangun peran para pengasuh dalam penanganan pasien gangguan jiwa di Panti Al-Fajar Berseri. Pengalaman adalah kunci pengertian manusia atas segala sesuatu, John Dewey mengatakan pengalaman adalah *key concept* manusia atas segala sesuatu. Pengalaman ialah suatu realitas yang

telah meresap dan membina pribadi. Pikiran (mind) sebagai fungsi manusia yang unik. Potensi inteligensi ini meliputi kemampuan mengingat, imajinasi, menghubungkan-hubungan, merumuskan, melambungkan dan memecahkan masalah serta komunikasi dengan seamanya. Mind ini ialah integrasi di dalam kepribadian, bukan suatu *entity* (kesatuan lahir) sendiri. Eksistensi dan realitas mind hanyalah di dalam aktivitas. *Mind* adalah apa yang manusia lakukan. *Mind* pada prinsipnya adalah berperan dalam pengalaman. (Sagala, 2013: 9).

Komunikasi adalah hubungan kontak antar dan antara manusia baik individu maupun kelompok. Dalam kehidupan sehari-hari disadari atau tidak komunikasi adalah bagian dari kehidupan manusia itu sendiri. Manusia sejak dilahirkan sudah berkomunikasi dengan lingkungannya. Komunikasi telah menjadi bagian dari kehidupan manusia. Untuk keberhasilan suatu komunikasi kita harus mengetahui dan mempelajari unsur-unsur yang diperlukan dalam proses komunikasi. Minimal unsur-unsur yang diperlukan dalam proses komunikasi adalah sumber (pembicara), pesan (*message*), saluran (*channel*, media) dan penerima (*receiver*, *audience*) (Widjaja, 2010: 1).

Dalam penelitian ini memang terdapat pengalaman komunikasi yang di alami oleh beberapa pengasuh dalam menghadapi orang-orang yang mengalami gangguan kejiwaan yang mereka temukan saat berada di jalan. Sehingga dari pengalaman itu muncul keinginan pengasuh untuk menjadi pengasuh dan merawat orang-orang yang mengalami gangguan kejiwaan di Panti Al-Fajar Berseri. Pengalaman komunikasi yang ditemui saat awal-awal para pengasuh menangani pasien gangguan kejiwaan yakni pengasuh mengalami ketakutan terlebih dahulu sampai pada akhirnya para pengasuh merasa berani dan tertantang untuk terus menangani pasien gangguan kejiwaan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Hasil penelitian menunjukan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh pengasuh dalam menangani pasien gangguan jiwa selalu dilandasi dengan kemauan, ketulusan, keikhlasan dan kesabaran dan selalu memotivasi, memberikan semangat kepada pasien yang selalu ditanamkan oleh para pengasuh dalam menangani pasien di Panti Rehabilitas Disabilitas Mental Al-Fajar Berseri, walaupun banyak hambatan yang terjadi ketika menjalin kedekatan dengan para pasien.

Dalam menangan pasien gangguan jiwa tidaklah mudah, karena orang-orang yang mamiliki masalah pada kejiwaan akan jauh berbeda dan lebih sulit daripada menangani orang-orang sehat secara emosional dan pikiran, apalagi pasien bisa sewaktu-waktu mengamuk dan mudah di berdaya akal sehatnya oleh berbagai makhluk. Hal tersebut bisa saja terjadi tanpa kita ketahui. Selain itu kesulitan untuk mendapatkan respon dari pasien gangguan kejiwaan merupakan hambatan bagi pengasuh yang apabila tidak memiliki kesabaran yang luar biasa. Dengan demikian, dalam menangani pasien gangguan jiwa pengasuh harus memiliki kesabaran, ketulusan dan keikhlasan dan memotivasi pasien sehingga pasien merasa nyaman, tenang, dan termotivasi untuk segera pulih dari gangguan kejiwaannya.

### **Saran**

Bagi pengasuh pasien gangguan kejiwaan, diharapkan bagi para pengasuh yang akan menangani pasien gangguan jiwa, untuk memiliki kesabaran yang tinggi. Dan memiliki kemampuan komunikasi yang handal baik verbal maupun nonverbal sehingga dapat dengan mudah melakukan komunikasi yang bersifat membujuk bagi pasien. Melakukan komunikasi yang memotivasi dan selalu memberikan semangat kepada pasien. Dengan demikian, pasien merasa membutuhkan pengasuh dalam proses penanganannya. Dan bagi mahasiswa yang akan meneliti tentang pengalaman komunikasi agar membahas lebih dalam lagi mengenai pengalaman komunikasi pengasuh dalam menangani pasien gangguan jiwa.

### **Refrensi**

- Ardianto, E dan Bambang Q-Anees. (2007). *Filsafat Ilmu Komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media..
- Davies, Teifion dan Craig. 2009. *ABC Mental Health*. Jakarta: EGC.
- Engel, et. al. (1995). *Customer Behavior, 8 th ed*, Orlando: The Dryden Press.
- Moleong Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Morissan,. Wardhani, Andi Corry., Hamid, Farid. 2013. *Teori Komunikasi Massa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nasution, 2006. *Berbagai Pendekatan Dalam Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sagala, Syaiful. 2013. *Etika dan Moralitas Pendidikan "Peluang dan tantangan"*. Jakarta: Kencana

- Sugiyono. 2014. *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet
- Sujarweni, Wiratna. 2013. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Thong, Denni. 2011. *Memanusiakn Manusia (Menata Jiwa Membangun Bangsa)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Widjaja. 2010. *Komunikasi "Komuniikasi&Hubungan Masyarakat"*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

**SUMBER LAIN :**

- Alfajarserseri.org/about-us/* (25/03/2018 – 16: 51 Wib)  
<http://dedihumas.bnn.go.id/read/section/faq-dedi/2013/11/20/811/apakah-yang-dimaksud-rehabilitasi>  
(18/05/2018 - 4:54 Wib)
- <https://wol.jw.org/id/wol/d/r25/lp-in/1200003282#h=2> (20/7/2018 – 20: 00 Wib)
- <https://www.apaarti.com/pengasuh.html> (20/8/2018 - 22 : 00)
- R.A Alfajriyah F.Z. 2017. *Pelaksanaan rehabilitasi sebagai upaya penanggulangan tindak pidana narkoba (studi pada loka rehabilitasi kalianda)*. Lampung