

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

A. Tinjauan Pustaka

Penelitian ini fokus ingin mengetahui bagaimana komunikasi terapeutik Bina Ruhani Islam terhadap pasien. Adapun penelitian-penelitian yang relevan dengan penelitian ini antara lain penelitian Nur Rahma dengan judul “Komunikasi Terapeutik Antara Perawat dan Pasien di Puskesmas Antang Perumnas Makassar” dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan subjek penelitian tenaga perawat sebanyak 4 orang. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa jalinan komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien telah berlangsung secara efektif. Hal ini disebabkan karena dari seluruh aktivitas komunikasi yang ada mampu memberikan pelayanan dengan sentuhan kelembutan, ini terlihat dari ekspresi wajah, kemampuan menjadi pendengar yang baik bagi pasien, berbahasa yang santun serta mampu tersenyum ramah. Sedangkan hambatan yang dihadapi para perawat yaitu kondisi fisik pasien, kecakapan dalam memahami budaya dan lingkungan menjadi permasalahan tersendiri bagi perawat.¹ Adapun perbedaan yang ada pada penelitian ini tentu saja antara Bina Ruhani Islam dan perawat. Kapasitas serta kemampuan komunikasi yang dimiliki tentu berbeda. Selanjutnya pendekatan yang digunakan untuk menangani pasien juga berbeda, perawat menangani fisik sedangkan Bina Ruhani Islam menangani psikologis, sosial dan juga kondisi spiritual pasien. Terakhir adalah prinsip komunikasi terapeutik yang dikedepankan yaitu prinsip tabligh dan empati sehingga mempermudah pasien menemukan realisasi diri.

Penelitian yang dilakukan Annisa Hidayah dengan judul penelitian “Penerapan Komunikasi Terapeutik Terhadap Pasien Pre-Operasi yang Mengalami Kecemasan di Rumah Sakit Ortopedi Dr. R Soeharso Surakarta” dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif dengan subjek penelitian tenaga kesehatan, perawat, psikolog serta tentunya juga pasien yang hendak menjalankan operasi. Hasil penelitian ini mengungkapkan

¹Nur Rahma, *Komunikasi Terapeutik Perawat kepada Pasien di Puskesmas Antang Perumnas Makassar* (Doctoral dissertation: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2016)

bahwa komunikasi terapeutik yang dilakukan berorientasi pada pola komunikasi verbal dan non verbal. Komunikasi verbal yang dihadirkan tenaga kesehatan dengan memperhatikan penggunaan bahasa, kecepatan dalam berbicara, intonasi serta humor yang digunakan. Adapun komunikasi non verbal yang menjadi perhatian adalah penampilan juga ekspresi wajah.² Perbedaan penelitian ini adalah metode komunikasi terapeutik yang digunakan dengan pendekatan spiritual. Nilai-nilai yang diutamakan tidak hanya bagi kemaslahatan pasien akan tetapi untuk menjaga agama *hifz Al-din* menjadi hal yang benar-benar diutamakan. Kedua, adalah tujuan yang diharapkan pasien mampu pulih kembali dengan keadaan sembuh yang lebih bermakna dari kondisi sebelumnya.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rian Rianto dengan judul “Komunikasi Terapeutik antara Perawat dengan Pasien Geriatrik di Rumah Sakit Grhasia Yogyakarta” dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif menggunakan subjek penelitian perawat yang ada di Rumah Sakit. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan pasien geriatrik yang merupakan penyakit yang berhubungan kuat dengan usia lanjut sangat efektif dengan menggunakan komunikasi terapeutik. Tahapan yang ditempuh untuk menjalin hubungan komunikasi terapeutik yakni dengan membangun kepercayaan, serta memiliki kemampuan mengontrol emosional yang baik akan mudah diterima dalam menyampaikan.³ Adapun perbedaan penelitian ini adalah terfokus pada pasien yang berusia lanjut dengan penanganan perawat Rumah Sakit. Sedangkan penelitian ini akan mencoba mengungkapkan bagaimana penerapan komunikasi antara Bina Ruhani Islam dan pasien. Menariknya pada penelitian ini akan melibatkan Bina Ruhani Islam yang juga sudah berusia lanjut sebagai subjek penelitian. Tentu saja akan ditemukan perbedaan-perbedaan yang dapat mempengaruhi penyembuhan pasien.

²Annisa Hidayah, *Penerapan Komunikasi Terapeutik Terhadap Pasien Pre-Operasi yang Mengalami Kecemasan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R Soeharsono Surakarta*, (Doctoral dissertation: IAIN Surakarta, 2018)

³Rian Rianto, *Komunikasi Terapeutik antara Perawat dengan Pasien Geriatrik di Rumah Sakit Grhasia Yogyakarta*, (Skripsi: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2012)

Penelitian selanjutnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Frisco Anggareta yang berjudul “Komunikasi Terapeutik dalam Pengobatan Alternatif Klinik Pasak Bumi Yogyakarta” dilakukan dengan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan subjek penelitian terapis yang ada di klinik. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa komunikasi terapeutik yang dibangun di klinik Pasak Bumi dengan menggunakan tahapan orientasi yaitu dengan berdoa sebelum dimulainya terapi, kemudian menjalin komunikasi secara rileks, santai serta tidak kaku. Setelah tahapan orientasi maka terbangunlah rasa saling percaya sampai dengan tingkatan yang optimal. Kesimpulannya komunikasi terapeutik yang dilakukan para terapis di pengobatan alternatif Pasak Bumi melalui pendekatan agamis dan psikologis.⁴ Adapun perbedaan penelitian ini terletak pada landasan komunikasi terapeutik yang digunakan, yaitu oleh Bina Ruhani Islam, keduanya sama-sama melakukan terapis akan tetapi prinsip yang berbeda tentu saja akan menghasilkan nilai kesembuhan yang berbeda. Bina Ruhani Islam juga memiliki fungsi untuk menjawab problematika agama yang dialami pasien, melalui diskusi atau kegiatan lainnya untuk memberikan solusi agar pasien dapat pulih dengan kondisi yang lebih bermakna.

Penelitian yang berbeda dilakukan oleh Yuselfa Mustikanti yang berjudul “Prinsip Komunikasi Terapeutik Dokter Umum terhadap Pasien Puskesmas Kasihan II” dilakukan dengan metode kualitatif dengan subjek penelitian 4 orang dokter. Hasil penelitian yang ada menggambarkan bahwa tidak ditemukan pasien yang mengalami mis komunikasi, hal ini disebabkan karena 4 dokter yang menjadi informan telah melaksanakan 8 dari 9 prinsip komunikasi terapeutik yang ada.⁵ Adapun perbedaan penelitian yaitu pada fokus dan tujuan yang diharapkan, penelitian Yuselfa Mustikanti ingin melihat bagaimana prinsip yang efektif dalam melayani pasien, sedangkan penelitian ini ingin melihat bagaimana penerapan

⁴Frisco Anggareta, *Komunikasi Terapeutik dalam Pengobatan Alternatif Klinik Pasak Bumi Yogyakarta*, (Skripsi: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2010)

⁵Yuselfa Mustikanti, *Prinsip Komunikasi Terapeutik Dokter Umum terhadap Pasien Puskesmas Kasihan II*, (Skripsi: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2018)

komunikasi terapeutik yang digunakan sebagai metode untuk menjawab problematika sosiologis, psikologis dan spiritual pada pasien.

Penelitian berikutnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Yola Rachma Miftakhul Jannah yang berjudul “Langkah-langkah Komunikasi Terapeutik antara Perawat dengan Pasien Gangguan Kejiwaan Kelas C di Rs Jiwa Ghrasia Daerah Istimewa Yogyakarta” dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif dengan subjek penelitian perawat yang ada di Rumah Sakit. Hasil penelitian ini menemukan bahwa untuk menerapkan komunikasi terapeutik pada pasien maka perawat melakukan pengumpulan data, meninjau bagaimana kondisi pasien serta resiko kecemasan. Selain itu juga memahami keterbatasan setelah langkah-langkah orientasi selesai maka dibuatlah rencana pertemuan berikutnya. Pada proses penyembuhan perawat menjalin kepercayaan dengan pasien dan mampu memposisikan diri sebagai pendengar yang aktif. Terakhir yaitu mengevaluasi efektivitas komunikasi sejak fase sebelumnya.⁶ Adapun perbedaan penelitian ini terletak pada fokus penelitian, keduanya telah menerapkan komunikasi terapeutik akan tetapi penelitian Yola Rachma Miftakhul Jannah ingin melihat langkah-langkah komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh perawat sedangkan penelitian ini ingin melihat penerapan yang dilakukan oleh Bina Ruhani Islam yang tentu saja memiliki fokus yang berbeda.

Penelitian yang berikutnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Fathan Hanif yang berjudul “Komunikasi Terapeutik Antara Psikiater dengan Pasien Gangguan Jiwa di Rumah Sakit Khusus Puri Nirmala Yogyakarta” dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan subjek penelitian adalah psikiater. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa komunikasi terapeutik yang ditujukan psikiater kepada pasien gangguan jiwa sangatlah bermanfaat. Rasa percaya diri, keterbukaan serta rasa nyaman bagi pasien haruslah dibangun untuk dapat menggali informasi yang diinginkan. Psikiater tidak hanya menunjukkan kemampuan intelektualnya saja akan tetapi juga harus mampu menunjukkan kedewasaan

⁶Yola Rachma Miftakhul Jannah, *Langkah-langkah Komunikasi Terapeutik antara Perawat dengan Pasien Gangguan Kejiwaan Kelas C di Rs Jiwa Ghrasia Daerah Istimewa Yogyakarta*, (Skripsi: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2016)

emosionalnya.⁷ Adapun perbedaannya dengan penelitian ini terletak pada penanganan, psikiater menangani pasien yang sudah lebih dahulu terdiagnosa penyakit tertentu oleh dokter sedangkan Bina Ruhani Islam adalah unit di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah yang berfungsi untuk memberikan santunan kepada pasien dengan mengidentifikasi terlebih dahulu permasalahan yang dialami oleh pasien. Santunan yang diberikan oleh Bina Ruhani Islam sangatlah terstruktur dan terukur dengan tetap melakukan koordinasi kepada dokter selaku tenaga medis.

Penelitian yang lain yaitu penelitian yang dilakukan oleh Ramadhiansyah yang berjudul “Teknik Komunikasi Terapeutik pada Pendampingan Psikologis Korban Pelecehan Seksual di Rifka Annisa Women Crisis Center Yogyakarta” dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan subjek penelitian perawat yang ada di Rumah Sakit Rifka Annisa Women Crisis Center Yogyakarta. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwasanya perawat yang ada di Rumah Sakit biasa melakukan teknik pengulangan kembali kalimat yang telah disampaikan, teknik diam serta memberikan pertanyaan terbuka bagi pasien. Adapun teknik yang jarang digunakan oleh perawat adalah teknik mengarahkan pembicaraan, hal ini disebabkan karena kondisi psikologis pasien yang tentu saja masih tertekan, trauma, khawatir hingga takut adalah permasalahan yang dihadapi oleh para korban pelecehan seksual.⁸ Perbedaan yang terdapat pada penelitian ini pada fokus penelitian. Penelitian ini lebih luwes dan tidak terbatas hanya bagi korban pelecehan seksual saja, dengan demikian hasil penelitian ini akan dapat digunakan sebagai rujukan untuk menangani berbagai problematika pasien. Selanjutnya penanganan yang dilakukan antara perawat dan Bina Ruhani Islam tentu saja berbeda, memiliki bidang keilmuan yang berbeda serta fokus penyelesaian masalah pada aspek yang berbeda. Dengan demikian tentu saja komunikasi terapeutik yang digunakan akan berbeda.

⁷Fathan Hanif, *Komunikasi Terapeutik Antara Psikiater dengan Pasien Gangguan Jiwa di Rumah Sakit Khusus Puri Nirmala Yogyakarta*, (Skripsi: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2010)

⁸Ramadhiansyah, *Teknik Komunikasi Terapeutik pada Pendampingan Psikologis Korban Pelecehan Seksual di Rifka Annisa Women Crisis Center Yogyakarta*, (Skripsi: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2016)

Penelitian yang dilakukan oleh Dian Lestari dengan judul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul” dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan subjek penelitian perawat Rumah Sakit. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi terpenuhinya komunikasi terapeutik diantaranya lingkungan, persepsi, jarak, budaya, pengetahuan pasien serta hubungan dengan perhitungan matematisnya masing-masing.⁹ Perbedaan penelitian ini adalah fokus melihat apa saja poin-poin yang dapat mempengaruhi terciptanya komunikasi yang terapis antara perawat dan pasien. Dengan kata lain yaitu faktor apa saja yang mampu membuat pasien dapat merasakan dampak komunikasi yang terapis atau komunikasi yang menyembuhkan bagi pasien. Penelitian ini mengambil subjek yaitu perawat sedangkan penelitian yang ada fokus pada Bina Ruhani Islam. Pendekatan serta tugas yang dimiliki oleh perawat dan Bina Ruhani Islam tentu saja berbeda. Tujuan dan capaian yang diharapkan tentu saja berbeda meski dengan latar belakang Rumah Sakit Muhammadiyah. Kedua, lokasi penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul, manajemen pengelolaan antara Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul dengan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta juga berbeda. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang penerapan komunikasi terapeutik yang dilakukan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Penelitian selanjutnya yaitu tesis penelitian Emiral Waskita Ali dengan judul “Langkah-langkah Komunikasi Terapeutik Antara Petugas Keruhanian Dengan Pasien Cuci Darah di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta” dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa langkah komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh petugas keruhanian pada pasien cuci darah melalui 4 fase. Fase pertama yaitu pra interaksi dengan mendekati pada pasien, menanyakan kabar terakhir dan memastikan hubungan yang baik antara

⁹ Dian Lestari, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul*, (Skripsi: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2012)

pasien dan keluarga. Kedua fase orientasi, pada fase ini petugas keruhanian saling membangun kepercayaan dengan pasien. Ketiga fase kerja dan keempat fase terminasi. Kedua fase yang ketiga dan keempat dapat dilakukan apabila pasien menunjukkan penerimaan yang baik kepada petugas Bina Ruhani Islam. Dengan demikian dapat ditentukan langkah apa yang tepat bagi pasien.¹⁰ Perbedaan antara penelitian ini terletak pada landasan teori yang digunakan. Pada umumnya landasan yang digunakan hanya menggunakan teori komunikasi dalam dunia keperawatan dan kebidanan yang tentu saja berbeda pada landasan serta prinsip yang harus dipenuhi oleh Bina Ruhani Islam. Hasil penelitian ini juga nantinya tidak terbatas bagi pasien-pasien *hemodialisa* akan tetapi juga dapat menjadi gambaran pendampingan pasien dengan kondisi yang lain.

B. Kerangka Teori

1. Komunikasi Terapeutik

a. Pengertian Komunikasi Terapeutik

Komunikasi terapeutik adalah bentuk komunikasi yang memiliki tujuan untuk menyembuhkan. Menurut Heri Purwanto komunikasi terapeutik adalah komunikasi profesional yang direncanakan secara sadar guna memperoleh kesembuhan pasien atau klien.¹¹ Dengan demikian yang menjadi poin penting yang menjadi pembeda antara komunikasi terapeutik dengan komunikasi jenis yang lainnya adalah pada tahap perencanaan dan tujuan. Bagaimana perencanaan yang dipersiapkan tenaga profesional dalam menyelesaikan permasalahan tentunya akan mempermudah proses pemulihan pada pasien.

Menurut Mulyana komunikasi terapeutik termasuk kategori komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi. Dimana komunikasi antar orang-orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain

¹⁰ Emiral Waskita Ali, *Langkah-langkah Komunikasi Terapeutik Antara Petugas KeRuhanian Dengan Pasien Cuci Darah di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*, (Thesis: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2013)

¹¹ Maksimus Ramses Lalongkoe dan Thomas Alfai Edison, *Komunikasi Terapeutik Pendekatan Praktisi Kesehatan* (Jakarta: Graha Ilmu, 2014), hlm. 67

secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal.¹²Dapat ditarik satu benang merah bahwa komunikasi terapeutik tidak dapat dipisahkan dari konsep komunikasi interpersonal, karena tujuan serta mekanisme yang dilakukan dalam komunikasi terapeutik adalah bagian dari komunikasi interpersonal. Misalnya pola komunikasi terapeutik yang biasa diterapkan oleh psikolog atau psikiater. Apabila komunikasi interpersonal telah terbangun dengan baik maka klien secara sukarela akan mengekspresikan perasaan dan pikirannya, sehingga beban emosi dan ketegangan yang ada akan terasa lebih ringan.

Adapun menurut Stuart dan Sudden bahwa komunikasi terapeutik merupakan cara untuk membina hubungan yang terapeutik dimana terjadi penyampaian informasi dan pertukaran perasaan dan pikiran dengan maksud untuk mempengaruhi orang lain.¹³Dapat disimpulkan bahwa komunikasi terapeutik tidak hanya sebatas komunikasi pada umumnya akan tetapi lebih dari pada itu semua dengan tujuan untuk mempengaruhi seseorang melalui perasaan dan juga pikiran. Untuk itu, komunikasi terapeutik tidak hanya terbatas pada hubungan komunikasi antara perawat dan pasien saja, akan tetapi juga komunikasi bagi tenaga non medis yang terencana dan memiliki tujuan untuk menyembuhkan karena ini adalah bagian dari fungsi komunikasi terapeutik.

Dari beberapa defenisi komunikasi terapeutik yang telah dijelaskan diatas, dapat dipahami bahwa komunikasi terapeutik merupakan bagian dari komunikasi interpersonal (antar pribadi) yang berguna untuk membantu seseorang dalam mengambil keputusan. Komunikasi terapeutik biasanya diterapkan oleh tenaga kesehatan seperti dokter dalam menangani penyembuhan fisik dan juga yang biasa digunakan oleh Bina Ruhani Islam Islam dalam menangani permasalahan sosial dan juga spiritual pasien. Tentu saja

¹²Maksimus Ramses Lalongkoe dan Thomas Alfai Edison, *Komunikasi Terapeutik Pendekatan Praktisi Kesehatan* (Jakarta: Graha Ilmu, 2014), hlm. 68

¹³*ibid*

prinsip, perencanaan dan juga tujuan yang digunakan dalam melakukan komunikasi adalah untuk menyembuhkan pasien.

b. Tujuan Komunikasi Terapeutik

Adapun tujuan komunikasi terapeutik yang paling mendasar diantaranya membantu seseorang dalam mengurangi beban yang sedang dihadapi. Sehingga dapat dikatakan bahwa komunikasi terapeutik merupakan bentuk keterampilan dasar untuk melakukan wawancara dan penyuluhan. Karena dengan komunikasi inilah awal hubungan antara tenaga kesehatan baik medis maupun non medis kepada klien dapat terjalin. Pada hakikatnya komunikasi terapeutik ini bertujuan mengembangkan pribadi pasien ke arah yang lebih positif dan diarahkan pada pertumbuhan pasien yang meliputi:¹⁴

1) Realisasi Diri

Realisasi disini bermakna penerimaan serta peningkatan kehormatan diri pasien. Misalnya pasien yang mengalami penyakit kronis, tak mampu menerima keadaan yang dihadapinya, merasa tak berarti hingga berputus asa. Maka komunikasi terapeutik yang ada dibutuhkan untuk mengembalikan kembali rasa percaya dirinya bahwa ada harapan untuk dapat pulih kembali.

2) Kemampuan Membina Hubungan Interpersonal

Adapun tujuan ini tentu saja untuk memperbaiki hubungan pasien pada orang lain. Pasien mampu belajar menerima orang lain sehingga ia juga mampu diterima oleh orang lain. Dengan mengedepankan prinsip komunikasi yang jujur dan terbuka.

3) Mendorong Peningkatan Kebutuhan Pribadi yang Realistik

Banyak diantara pasien yang menetapkan *ideal self* yang tinggi tanpa melihat pada kemampuan yang dimilikinya,

¹⁴ Maksimus Ramses Lalongkoe dan Thomas Alfai Edison, *Komunikasi Terapeutik Pendekatan Praktisi Kesehatan* (Jakarta: Graha Ilmu, 2014), hlm. 70-71

sedangkan begitu juga sebaliknya ada pasien yang memiliki *ideal self* yang rendah sehingga kerap ia merasa rendah diri. Hal inilah yang perlu menjadi catatan sehingga pasien mampu berpikir lebih nyata tidak membanding-bandingkan kehidupannya dengan yang lain.

4) Membantu Pasien Mengambil Tindakan yang Efektif

Kehadiran pasien tentu saja tidak mutlak karena keinginan dirinya, akan tetapi karena kondisi dan situasi yang memaksa. Dengan demikian ketika ia sakit, perasaan dan pikirannya tentu tidak seperti saat sehat. Maka komunikasi terapeutik membantu mengarahkan pasien agar mampu mengambil langkah yang tepat.

c. Perencanaan dan Tahapan Komunikasi Terapeutik

Adapun tahapan-tahapan komunikasi terapeutik menurut Stuart dan Sudeen yang kemudian dikembangkan oleh Ramses dan Alfai Edison guna menggapai tujuan komunikasi terapeutik antara lain melalui 4 tahapan berikut ini:¹⁵

1) Tahapan Pra Interaksi

Meliputi beberapa komponen dan tugas pelaksanaan diantaranya:

- 1.1 Mengeksplorasi perasaan, harapan, kecemasan diri atau ketakutan
- 1.2 Menganalisa kemampuan dan kelemahan diri
- 1.3 Menghimpun data-data pasien untuk rencana interaksi selanjutnya
- 1.4 Menyusun rencana secara tertulis sehingga dapat dilakukan saat pertemuan dengan pasien

¹⁵ Maksimus Ramses Lalongkoe dan Thomas Alfai Edison, *Komunikasi Terapeutik Pendekatan Praktisi Kesehatan* (Jakarta: Graha Ilmu, 2014), hlm. 81-82

2) Tahapan Orientasi

Meliputi beberapa komponen dan tugas pelaksanaan diantaranya:

- 1.1 Mulai membina hubungan saling percaya melalui sikap positif, komunikasi terbuka, sikap jujur, ikhlas, menerima pasien apa adanya, menepati janji dan menghargai pasien
- 1.2 *Planning* kontrak bersama yang meliputi, tempat, waktu pertemuan dan topik yang dibicarakan dengan pasien
- 1.3 Menggali dan mengidentifikasi perasaan dan masalah pasien, sehingga mendorong pasien mengungkapkan perasaannya melalui pertanyaan-pertanyaan terbuka
- 1.4 Menjelaskan dan merumuskan tujuan kepada pasien pasca identifikasi masalah pasien

3) Tahapan Kerja

Meliputi beberapa komponen dan tugas pelaksanaan diantaranya:

- 3.1 Tenaga kesehatan mengeksplorasi stressor yang dialami pasien
- 3.2 Mendorong dan menggerakkan perkembangan kesadaran diri dengan menghubungkan persepsi, perasaan dan afeksi pasien

4) Tahapan Terminasi

Meliputi beberapa komponen dan tugas pelaksanaan diantaranya:

- 4.1 Mengidentifikasi hasil yang dicapai
- 4.2 Mengecek kembali kemajuan terapi dan pencapaian tujuan yang sudah ditentukan
- 4.3 Saling memberikan kekuatan dan motivasi mengingat tahapan ini adalah akhir dari pelayanan sehingga adanya rasa kehilangan, sedih ataupun marah karna tidak tercapainya perubahan.

d. Praktik Komunikasi Terapeutik dalam Sunnah Nabi

Rasulullah merupakan teladan yang sempurna bagi umat Islam. Tidak hanya dalam perkara akhirat, akan tetapi juga dalam praktik berkehidupan. Sebagaimana firman Allah dalam Al-Quran surah Al-Ahzab ayat 21

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُو اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ
وَدَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

Artinya: *Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah.*

Ayat yang mulia ini merupakan dalil pokok yang paling besar yang menganjurkan kepada kita agar meniru Rasulullah dalam semua ucapan, perbuatan, dan sepak terjangnya. Karena itulah Allah memerintahkan kepada kaum mukmin agar meniru sikap nabi.¹⁶Misalnya dalam hal berkomunikasi, nabi Muhammad selalu memberikan teladan dan isyarat yang bijaksana pada peristiwa peperangan maupun dalam perjuangan dakwahnya. Merujuk pada praktik komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh nabi dapat diklasifikasikan dalam beberapa tahapan berikut

1) Tahapan Pra Interaksi

Pada tahapan pra interaksi ini identik dengan tahapan persiapan juga perencanaan bagaimana komunikasi yang akan dilakukan. Salah satu contoh kebijaksanaan nabi dalam memberi teladan dalam merencanakan isi pesan sebelum berdakwah, saat mengutus Muadz kepada penduduk Yaman untuk mentauhidkan Allah. Nabi Muhammad berpesan kepadanya sebagaimana dalam hadits dari Ibnu Abbas berikut

¹⁶ Terjemah Tafsir Ibnu Katsir, versi Kampungsunah.org 2013

عَنْ ابْنِ عَبَّاسٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ لَمَّا بَعَثَ مُعَاذًا رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَلَى الْيَمَنِ قَالَ إِنَّكَ تَقْدُمُ عَلَى قَوْمٍ أَهْلِ كِتَابٍ فَلْيَكُنْ أَوَّلَ مَا تَدْعُوهُمْ إِلَيْهِ عِبَادَةُ اللَّهِ فَإِذَا عَرَفُوا اللَّهَ فَأَخْبِرْهُمْ أَنَّ اللَّهَ قَدْ فَرَضَ عَلَيْهِمْ خَمْسَ صَلَوَاتٍ فِي يَوْمِهِمْ وَلَيْلَتِهِمْ فَإِذَا فَعَلُوا فَأَخْبِرْهُمْ أَنَّ اللَّهَ فَرَضَ عَلَيْهِمْ زَكَاةً مِنْ أَمْوَالِهِمْ وَتُرْدُ عَلَى فُقَرَائِهِمْ فَإِذَا أَطَاعُوا بِهَا فَخُذْ مِنْهُمْ وَتَوَقَّ كَرَائِمَ أَمْوَالِ النَّاسِ

Artinya: *Dari Ibnu 'Abbas radliallahu 'anhuma bahwa ketika nabi Shallallahu'alaihiwasallam mengutus Mu'adz radliallahu 'anhu ke negeri Yaman, Beliau berkata, : "Kamu akan mendatangi Ahlul Kitab (kaum Yahudi dan Nasrani), maka hendaklah da'wah yang pertama kali lakukan kepada mereka adalah mengajak mereka untuk ber'ibadah kepada Allah. Jika mereka telah mengenal Allah, maka beritahukanlah bahwa Allah mewajibkan atas mereka shalat lima waktu sehari semalam. Dan jika mereka telah melaksanakannya, maka beritahukanlah bahwa Allah telah mewajibkan atas mereka shadaqah (zakat) dari harta mereka yang akan diberikan kepada orang-orang faqir dari mereka. Jika mereka telah menaatinya, maka ambillah dari mereka (sesuai ketentuannya) dan peliharalah kesucian harta manusia".¹⁷*

Menurut pendapat Ibnu Daqiqiel Ied maksud dan tujuan nabi menyampaikan kepada Muadz bahwa penduduk Yaman merupakan para Ahlul Kitab, agar Muadz senantiasa mempersiapkan diri sebelum mengajak penduduk Yaman pada jalan tauhid. Ahlul Kitab tergolong orang-orang yang berilmu sedangkan orang-orang musyrik merupakan penyembah berhala yang kurang berilmu.¹⁸ Dari wasiat yang disampaikan oleh nabi Muhammad kepada Muadz dapat kita pahami bahwa dalam mengajak kebaikan kepada orang-orang yang belum mengenal Allah, atau bahkan kepada orang yang

¹⁷ Kitab Bukhari Hadits No.1365, Terdapat di kitab *Zakat* pada bab *Untuk Pembayaran Zakat Tidak Boleh Mengambil dari Harta Mereka yang Terbaik*. Lihat Ensiklopedi Hadits Lidwa Pusaka i-software. www.lidwapustaka.com

¹⁸ M. Arifin Badri, *Cerdas Berkomunikasi Ala Nabi* (Jakarta: Pustaka Imam Syafi'i, 2013), hlm. 98

telah mengenal Allah sekalipun dibutuhkan perencanaan dan persiapan yang bijaksana agar dapat menggapai tujuan yang jelas.

2) Tahapan Orientasi

Pada tahapan orientasi identik dengan bagaimana awal mula komunikasi dilakukan, biasanya Rasulullah membiasakan diri untuk menebar salam kepada lawan bicaranya. Kemuliaan salam serta tingginya derajat salam disisi Allah, sampai-sampai Rasulullah mengabarkan dalam haditsnya bahwa tidak akan sempurna keimanan seseorang sampai ia mencintai saudaranya, adapun cara mencintai saudara yaitu dengan menebar salam antar sesama sebagaimana hadits berikut

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ لَا تَدْخُلُونَ الْجَنَّةَ حَتَّى تُؤْمِنُوا وَلَا تُؤْمِنُوا حَتَّى تَحَابُّوا أَوْ لَا أَدُلُّكُمْ عَلَى شَيْءٍ إِذَا فَعَلْتُمُوهُ تَحَابَبْتُمْ أَفْشُوا السَّلَامَ بَيْنَكُمْ

Artinya: *Dari Abu Hurairah dia berkata, "Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Kalian tidak akan masuk surga hingga kalian beriman, dan tidaklah kalian beriman hingga kalian saling menyayangi. Maukan kalian aku tunjukkan atas sesuatu yang mana apabila kalian mengerjakannya niscaya kalian akan saling menyayangi. Sebarkanlah salam di antara kalian."*¹⁹

Salam merupakan syariat yang mulia bagi umat Islam, tatkala seorang muslim mendoakan keselamatan untuk saudara sesama muslimnya yang lain maka dengan demikian keselamatan, rahmat dan juga kasih sayang Allah akan menyertai keduanya. Sejatinya makna yang terkandung dalam salam adalah doa yang tentu saja dapat mengikat hubungan antar sesama muslim yang lainnya, karena keutamaan syariat ini sampai-sampai Rasulullah

¹⁹ Kitab Muslim Hadits No.81, Terdapat di kitab *Iman* pada bab *Penjelasan Bahwa Tidak akan Masuk Surga Kecuali Orang-orang yang Beriman dan Bahwa Mencintai Kaum Mukminin*. Lihat Ensiklopedi Hadits Lidwa Pusaka i-software. www.lidwapustaka.com

menggandengkan kesempurnaan iman seorang muslim dengan perkara salam.

3) Tahapan Kerja

Bijaksananya rasulullah dalam berkomunikasi tidak hanya terhenti serta terbatas dalam merencanakan dan memulai komunikasi dengan salam. Pada tahapan kerja yang identik dengan sikap berempati pada lawan komunikasi tentu saja telah lebih awal dipraktikkan oleh rasulullah. Beliau memberikan teladan yang sempurna bagaimana berempati pada pelaku zina, yang memang benar-benar mengalami penderitaan tidak hanya secara fisik akan tetapi juga kondisi psikologinya. Sebagaimana sikap rasulullah yang diceritakan dalam hadits berikut

عَنْ عِمْرَانَ بْنِ حُصَيْنٍ أَنَّ امْرَأَةً مِنْ جُهَيْنَةَ أَتَتْ نَبِيَّ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَهِيَ حُبْلَى مِنَ الزَّوْنِ فَقَالَتْ يَا نَبِيَّ اللَّهِ أَصَبْتُ حَدًّا فَأَقِمْهُ عَلَيَّ فَدَعَا نَبِيُّ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَلِيَّهَا فَقَالَ أَحْسِنِ إِلَيْهَا فَإِذَا وَضَعْتَ فَأُتِنِي بِهَا فَفَعَلَ فَأَمَرَ بِهَا نَبِيُّ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَشَكَتَ عَلَيْهَا ثِيَابَهَا ثُمَّ أَمَرَ بِهَا فَرُجِمَتْ ثُمَّ صَلَّى عَلَيْهَا فَقَالَ لَهُ عُمَرُ تُصَلِّي عَلَيْهَا يَا نَبِيَّ اللَّهِ وَقَدْ زَنَتْ فَقَالَ لَقَدْ تَابَتْ تَوْبَةً لَوْ قُوسِمَتْ بِإِنَّ سَبْعِينَ مِنْ أَهْلِ الْمَدِينَةِ لَوَسِعَتْهُمْ وَهَلْ وَجَدْتَ تَوْبَةً أَفْضَلَ مِنْ أَنْ جَادَتْ بِنَفْسِهَا لِلَّهِ تَعَالَى

Artinya: *Dari 'Imran bin Hushain, bahwa seorang wanita dari Juhainah datang menghadap kepada Nabi shallallahu 'alaihi wasallam, padahal dia sedang hamil akibat melakukan zina. Wanita itu berkata, "Wahai Rasulullah, aku telah melanggar hukum, oleh karena itu tegakkanlah hukuman itu atasku." Lalu Nabi Allah memanggil wali perempuan itu dan bersabda kepadanya: "Rawatlah wanita ini sebaik-baiknya, apabila dia telah melahirkan, bawalah dia ke hadapanku." Lalu walinya*

melakukan pesan tersebut. setelah itu Nabi shallallahu 'alaihi wasallam memerintahkan untuk merajam wanita tersebut, maka pakaian wanita tersebut dirapikan (agar auratnya tidak terbuka saat dirajam). Kemudian beliau perintahkan agar ia dirajam. Setelah dirajam, beliau menshalatkan jenazahnya, namun hal itu menjadikan Umar bertanya kepada beliau, "Wahai Nabi Allah, perlukah dia dishalatkan? Bukankah dia telah berzina?" beliau menjawab: "Sungguh, dia telah bertaubat kalau sekiranya taubatnya dibagi-bagikan kepada tujuh puluh orang penduduk Madinah, pasti taubatnya akan mencukupi mereka semua. Adakah taubat yang lebih utama daripada menyerahkan nyawa kepada Allah Ta'ala secara ikhlas?"²⁰

Apabila kita cermati kisah wanita diatas sungguh sangat menggetarkan jiwa, tak akan mungkin ia mampu mengakui kesalahannya apabila ia tidak memiliki tauhid yang benar kepada Allah. Dalam hal ini rasulullah menunjukkan bagaimana mulianya Islam akan seluruh syariat-syariatnya. Komunikasi terapis atau yang menyembuhkan bagi wanita yang mengakui kesalahan dan dosanya ini adalah dengan berempati memerintahkan wanita tersebut untuk pulang merawat dirinya terlebih dahulu. Bahkan dalam riwayat yang lain dijelaskan bahwa hukuman rajam yang diberikan kepada wanita ini setelah ia selesai mengandung, melahirkan hingga menyapih atau menyusui anaknya selama 2 tahun lamanya.

Selain kisah wanita diatas, teladan berempati yang bijasana juga ditunjukkan rasulullah dalam berkomunikasi kepada pemuda yang ingin melakukan perbuatan zina, sebagaimana dalam hadits berikut

²⁰ Kitab Muslim Hadits No.3209, Terdapat di kitab *Zuhud* pada bab *Orang yang Mengakui Perzinaannya*. Lihat Ensiklopedi Hadits Lidwa Pusaka i-software. www.lidwapustaka.com

عَنْ أَبِي أُمَامَةَ قَالَ إِنَّ فَتًى شَابًّا أَتَى النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَقَالَ يَا رَسُولَ
اللَّهِ ائْتِدْنِي لِي بِالزَّيْنَةِ فَأَقْبَلَ الْقَوْمُ عَلَيْهِ فَرَجَرُوهُ قَالُوا مَهْ مَهْ فَقَالَ اذْنُهُ فَدَنَا مِنْهُ
قَرِيبًا قَالَ فَحَلَسَ قَالَ أَتُحِبُّهُ لِأُمِّكَ قَالَ لَا وَاللَّهِ جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاءَكَ قَالَ وَلَا النَّاسُ
يُحِبُّونَهُ لِأُمَّهَاتِهِمْ قَالَ أَفَتُحِبُّهُ لِابْنَتِكَ قَالَ لَا وَاللَّهِ يَا رَسُولَ اللَّهِ جَعَلَنِي اللَّهُ
فِدَاءَكَ قَالَ وَلَا النَّاسُ يُحِبُّونَهُ لِبَنَاتِهِمْ قَالَ أَفَتُحِبُّهُ لِأُخْتِكَ قَالَ لَا وَاللَّهِ جَعَلَنِي
اللَّهُ فِدَاءَكَ قَالَ وَلَا النَّاسُ يُحِبُّونَهُ لِأَخَوَاتِهِمْ قَالَ أَفَتُحِبُّهُ لِعَمَّتِكَ قَالَ لَا وَاللَّهِ
جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاءَكَ قَالَ وَلَا النَّاسُ يُحِبُّونَهُ لِعَمَّاتِهِمْ قَالَ أَفَتُحِبُّهُ لِخَالَاتِكَ قَالَ لَا
وَاللَّهِ جَعَلَنِي اللَّهُ فِدَاءَكَ قَالَ وَلَا النَّاسُ يُحِبُّونَهُ لِخَالَاتِهِمْ قَالَ فَوَضَعَ يَدَهُ عَلَيْهِ
وَقَالَ اللَّهُمَّ اغْمِزْ ذَنْبَهُ وَطَهِّرْ قَلْبَهُ وَحَصِّنْ فَرْجَهُ فَلَمْ يَكُنْ بَعْدَ ذَلِكَ الْفَتَى
يَلْتَفِتُ إِلَى شَيْءٍ

Artinya: Dari Abu Umamah berkata; Sesungguhnya seorang pemuda mendatangi Nabi Shallallahu'alaihiWasallam lalu berkata; Wahai Rasulullah! Izinkan aku untuk berzina. Orang-orang mendatangnya lalu melarangnya, mereka berkata; Jangan, jangan. Rasulullah Shallallahu'alaihiWasallam bersabda; "Mendekatlah." Ia mendekat lalu duduk kemudian Rasulullah Shallallahu'alaihiWasallam bersabda; "Apa kau menyukainya berzina dengan ibumu?" pemuda itu menjawab; Tidak, demi Allah wahai Rasulullah, semoga Allah menjadikanku sebagai penebus tuan. Nabi shallallahu 'alaihi wasallam bersabda; Orang-orang juga tidak menyukainya berzina dengan ibu-ibu mereka." Rasulullah Shallallahu'alaihiWasallam bersabda; "Apa kau menyukainya berzina dengan putrimu?" Tidak, demi Allah wahai Rasulullah semoga Allah menjadikanku sebagai penebus Tuan. Nabi shallallahu 'alaihi wasallam bersabda; Orang-orang juga tidak menyukai berzina dengan putri-putri mereka." Rasulullah Shallallahu'alaihiWasallam bersabda; "Apa kau menyukainya

berzina dengan bibimu dari pihak ayah?" Tidak, demi Allah wahai Rasulullah semoga Allah menjadikanku sebagai penebus Tuan. Nabi shallallahu 'alaihi wasallam bersabda; Orang-orang juga tidak menyukainya berzina dengan bibi-bibi mereka." Rasulullah Shallallahu'alaihiWasallam bersabda; "Apa kau menyukainya berzina dengan bibimu dari pihak ibu?" Tidak, demi Allah wahai Rasulullah semoga Allah menjadikanku sebagai penebus tuan. Nabi shallallahu 'alaihi wasallam bersabda; Orang-orang juga tidak menyukainya berzina dengan bibi-bibi mereka." Kemudian Rasulullah Shallallahu'alaihiWasallam meletakkan tangan beliau pada pemuda itu dan berdoa; "Ya Allah! Ampunilah dosanya, bersihkan hatinya, jagalah kemaluannya." Setelah itu pemuda itu tidak pernah melirik apa pun.²¹

Dari riwayat diatas dapat diambil *ibrah* yang seharusnya ditiru setiap insan dalam menjalin komunikasi kepada seseorang, yakni berempati dengan keadaan lawan bicara. Sekiranya rasulullah tidak berempati memposisikan diri seperti pemuda yang nafsunya sedang bergejolak dengan memintanya untuk mendekat, menanyakan izin untuk menzinai ibunya, anak perempuannya bahkan bibinya sendiri oleh orang lain, tentu saja pemuda tersebut akan merasa dihakimi dan dipermalukan didepan banyak orang. Metode yang digunakan oleh rasulullah adalah metode yang bijak dan santun dengan tidak menghakimi keinginan pemuda tersebut, meskipun tentu saja permintaan pemuda tersebut adalah sesuatu yang dilarang oleh syariat.

²¹ Kitab Ahmad Hadits No.21185, Terdapat di kitab *Sisa Musnad Sahabat Anshar* pada bab *Hadits Abu Umamah Al Bahili Ash Shuda bin Ajlan bin Amru*. Lihat Ensiklopedi Hadits Lidwa Pusaka i-software. www.lidwapustaka.com

4) Tahapan Terminasi

Tidaklah cukup rasaya apabila hanya mempersiapkan, memulai dan melakukan komunikasi tertentu tanpa melihat capaian yang didapatkan. Pada tahapan terminasi identik dengan aktivitas memotivasi atau dalam Islam lebih dikenal dengan istilah menasihati. Praktik nasihat-menasihati atau mengevaluasi merupakan akhir dari suatu pertemuan yang ada dengan tujuan untuk melihat pencapaian yang didapatkan setelah melakukan sesuatu. Rasulullah menggambarkan teladan bagaimana perihal mengevaluasi dalam hadits berikut

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ أَنَّ رَجُلًا دَخَلَ الْمَسْجِدَ فَصَلَّى وَرَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فِي نَاحِيَةِ الْمَسْجِدِ فَجَاءَ فَسَلَّمَ عَلَيْهِ فَقَالَ لَهُ ارْجِعْ فَصَلِّ فَإِنَّكَ لَمْ تُصَلِّ فَارْجِعْ فَصَلَّى ثُمَّ سَلَّمَ فَقَالَ وَعَلَيْكَ ارْجِعْ فَصَلِّ فَإِنَّكَ لَمْ تُصَلِّ قَالَ فِي الثَّلَاثَةِ فَأَعْلِمَنِي قَالَ إِذَا قُمْتَ إِلَى الصَّلَاةِ فَأَسْبِغِ الْوُضُوءَ ثُمَّ اسْتَقْبِلِ الْقِبْلَةَ فَكَبِّرْ وَأَقْرَأْ بِمَا تَيَسَّرَ مَعَكَ مِنَ الْقُرْآنِ ثُمَّ ارْكَعْ حَتَّى تَطْمَئِنَّ رَاكِعًا ثُمَّ ارْزُقْ رَأْسَكَ حَتَّى تَعْتَدِلَ قَائِمًا ثُمَّ اسْجُدْ حَتَّى تَطْمَئِنَّ سَاجِدًا ثُمَّ ارْزُقْ حَتَّى تَسْتَوِيَ وَتَطْمَئِنَّ جَالِسًا ثُمَّ اسْجُدْ حَتَّى تَطْمَئِنَّ سَاجِدًا ثُمَّ ارْزُقْ حَتَّى تَسْتَوِيَ قَائِمًا ثُمَّ افْعَلْ ذَلِكَ فِي صَلَاتِكَ كُلِّهَا

Artinya: *Dari Abu Hurairah, ada seorang laki-laki masuk masjid dan shalat, sedang Rasulullah Shallallahu'alaihiwasallam ketika itu berada di pojok masjid. kemudian lelaki tersebut datang menemui Nabi dan memberi salam, tapi beliau berujar: "kembali dan shalatlah, (karena) kamu belum melakukan shalat!" Orang itu mengulangi shalatnya dan mengucapkan salam. Nabi shallallahu 'alaihi wasallam bersabda lagi; "kembalilah dan lakukan shalat (lagi), sebab engkau belum melakukan shalat!" Pada kali ketiganya, orang itu berujar; 'ajarilah aku! ' Nabi menjawab: "Jika kamu hendak melakukan shalat, sempurnakanlah wudhu dan*

menghadaplah ke kiblat, kemudian bertakbirlah dan bacalah al Qur`an yang mudah bagimu, kemudian ruku'lah hingga kamu lakukan ruku'mu dengan tenang, kemudian angkatlah kepalamu hingga engkau berdiri dengan tenang, kemudian sujudlah hingga engkau sujud dengan tenang, kemudian angkatlah hingga engkau betul-betul duduk lurus dan tenang, kemudian sujudlah hingga engkau sujud dengan tenang, kemudian angkatlah hingga engkau berdiri dengan tenang, lakukanlah yang demikian dalam semua shalatmu semuanya."²²

Bagaimana *ibrah* yang didapatkan dari penggalan hadits diatas, mengabarkan kepada manusia agar senantiasa mengevaluasi dan melihat kembali setiap pekerjaan yang telah dilakukan. Ketika berulang kali rasulullah meminta lelaki yang masuk ke dalam masjid untuk mengulangi shalatnya adalah untuk mendidik dan mengajarkan kepada umatnya untuk senantiasa melihat dan selalu memeriksa pekerjaan yang telah dilakukan. Dengan demikian syariat salam yang dicontohkan oleh rasulullah seperti merencanakan isi pesan (tujuan), menebar salam antar sesama (kandungan makna), berempati (pilihan kata) hingga akhirnya mengevaluasi suatu pekerjaan (efek ucapan) merupakan pola dan teknik komunikasi yang pada hakikatnya telah di praktikkan oleh rasulullah.²³

2. Bina Ruhani Islam

a. Pengertian Bina Ruhani Islam

Bina Ruhani Islam/bimbingan Ruhani merupakan proses penyampaian nilai-nilai Islam (spiritual) terhadap pasien/penderita yang dilakukan oleh pembimbing Ruhani (Ruhaniawan). Penyampaian nilai-nilai Islam ini bertujuan untuk mempertebal keimanan dan kejiwaannya sehingga mampu menghadapi permasalahan (penyakit) yang dihadapinya untuk

²² Kitab Bukhari Hadits No.6174, Terdapat di kitab *Sumpah dan Nadzar* pada bab *Jika Bersumpah Karena Lupa*. Lihat Ensiklopedi Hadits Lidwa Pusaka i-software. www.lidwapustaka.com

²³ M. Arifin Badri, *Cerdas Berkomunikasi Ala Nabi* (Jakarta: Pustaka Imam Syafi'i, 2013), hlm. 12

mempercepat kesembuhannya. Bimbingan yang ada lahir dengan prinsip dan nilai-nilai Islam. Beberapa defenisinya antara lain:

Bimbingan Ruhani Islam adalah pelayanan keruhanian yang tidak hanya sebatas kepada pasien akan tetapi juga bagi keluarga pasien berupa penguatan agar senantiasa kokoh terhadap pendirian dengan ujian yang Allah berikan. Menuntun dan mendoakan pasien berdoa, membantu pasien untuk bersuci, melaksanakan shalat serta amalan yang dianjurkan bagi orang sakit.²⁴

Bimbingan Ruhani Islam disini juga berarti pemberian pertolongan tenaga Ruhani Islam kepada pasien/orang yang memang sedang mengalami problematika sehingga permasalahan yang ada berdampak pada keberagamaannya. Bimbingan keruhanian diberikan untuk melerai dimensi konflik dan potensi yang akan terjadi pada praktik keberagamaannya. Hal ini bertujuan agar pasien mampu menjadi manusia yang seutuhnya. Sehat secara spiritual dan juga dalam dimensi kehidupan yang mengacu pada Al Qur'an juga Sunnah nabi.²⁵

Bimbingan Ruhani Islam disini merupakan wujud nyata dari penyempurnaan usaha yang telah dilakukan oleh medis baik perawat maupun dokter dengan melakukan pendampingan spiritual. Tidak lain adalah guna memberikan penguatan pada pasien agar senantiasa tetap tenang dan terus bertawakal dan terus bersabar melaksanakan kewajiban sebagai seorang hamba.²⁶

Dapat ditarik satu benang merah bahwasanya bimbingan Ruhani Islam merupakan bimbingan pendampingan, pencegahan, pemecahan masalah bagi pasien yang sedang ditimpa musibah atau

²⁴Baedi Bukhori, *Upaya Optimalisasi Sistem Pelayanan Keruhanian bagi Pasien Rawat Inap* (Semarang: Walisongo, 2005), hlm. 19

²⁵Yahya Jaya, *Spiritualisasi Islam* (1994), hlm. 6

²⁶Samsudin Salim et al, *Bimbingan Ruhani Pasien Upaya Mensinergitaskan Layanan Medis dan Spiritual di Rumah Sakit* (2005), hlm. 1

cobaan dengan belandaskan nilai-nilai keislaman. Dengan penanaman nilai ikhtiar, tawakal, serta kesabaran selaku mukmin, agar pasien dapat pulih kembali serta mendapatkan ketentraman dalam hidup.

b. Dasar Bimbingan Ruhani Pasien

Adapun yang menjadi dasar atau landasan dilakukannya bimbingan ruhani pada pasien adalah Al-Quran dan juga sunnah nabi Muhammad. Dalam banyak buku dijelaskan bahwa hukumnya adalah sunnah dan dianjurkan oleh jumbuh ulama.²⁷ Dalam hadits yang diriwayatkan oleh Abu Hurairah menjelaskan tentang salah satu hak seorang muslim bagi muslim yang lainnya yang salah satunya adalah hak orang sakit pada orang yang sehat.

حَقُّ الْمُسْلِمِ عَلَى الْمُسْلِمِ خَمْسٌ رَدُّ السَّلَامِ وَعِيَادَةُ الْمَرِيضِ وَاتِّبَاعُ الْجَنَائِزِ
وَإِجَابَةُ الدَّعْوَةِ وَتَشْمِيطُ الْعَاطِسِ

Artinya: *Dari Abu Hurairah R.A. berkata Bahwa Rasulullah. bersabda: "Hak muslim atas muslim lainnya ada lima, yaitu; menjawab salam, menjenguk yang sakit, mengiringi jenazah, memenuhi undangan dan mendoakan orang yang bersin."*²⁸

Hadits inilah yang menjadi landasan dasar bagi Bina Ruhani Islam dalam menjalankan tugasnya. Apabila diuraikan, maka saat menyantuni pasien ada beberapa yang perlu dilakukan terhadap pasien diantaranya:²⁹

1) Mendoakan

Hendaklah orang yang menjenguk orang yang sedang sakit berdoa dan memohon kesembuhan dari Allah. Sebagaimana yang telah dicontohkan Rasulullah ketika menjenguk orang yang sedang sakit.

²⁷ Hani bin Abdullah Al-Jubair, *Bimbingan Syar'I Praktis Bagi Pasien dan Tenaga Medis* (Jakarta: Darul Haq, 2019), hlm.15

²⁸ Kitab Bukhari Hadits No.1164, Terdapat di kitab *Jenazah* pada bab *Perintah Mengantar Jenazah*. Lihat *Ensiklopedi Hadits* Lidwa Pusaka i-software. www.lidwapustaka.com

²⁹ Samsudin Salim et al, *Bimbingan KeRuhanian Untuk Orang Sakit* (Semarang: RSI Sultan Agung, 2011), hlm. 60-64

2) Mengingatnkan Bila Waktu Shalat Telah Tiba

Pada dasarnya mengingatnkan shalat bukanlah hanya tugas Bina Ruhani Islam akan tetapi juga merupakan bagian tugas keluarga yang berada di samping pasien, tidak hanya sekedar menyiapkan kebutuhan yang dibutuhkan pasien akan tetapi juga mengingatnkan pasien apabila waktu shalat telah tiba. Disinilah peran pentingnya orang yang masih sehat agar senantiasa mampu saling mengingatnkan dalam kebaikan dan mencegah kemunkaran. Sebagaimana Allah berfirman dalam surah Ali Imran 114

يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ
وُسَارِعُونَ فِي الْخَيْرَاتِ وَأُولَئِكَ مِنَ الصَّالِحِينَ

Artinya: Mereka beriman kepada Allah dan hari penghabisan, mereka menyuruh kepada yang makruf dan mencegah dari yang mungkar, dan bersegera kepada (mengerjakan) berbagai kebajikan; mereka itu termasuk orang-orang yang saleh.

Selain landasan nasihat-menasihati dalam kebaikan serta mencegah kemunkaran maka dalam hadits yang diriwayatkan oleh Ibnu Mas'ud juga menjelaskan tentang keutamaan shalat tepat pada waktunya merupakan amalan yang utama di sisi Allah.

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ مَسْعُودٍ قَالَ سَأَلْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ
أَيُّ الْعَمَلِ أَفْضَلُ قَالَ الصَّلَاةُ لَوْ قَتَلْتَهَا قَالَ قُلْتُ ثُمَّ أَيُّ قَالَ بُرِّ الْوَالِدَيْنِ
قَالَ قُلْتُ ثُمَّ أَيُّ قَالَ الْجِهَادُ فِي سَبِيلِ اللَّهِ

Artinya: Dari Abdullah bin Mas'ud dia berkata, "Saya bertanya kepada Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam, 'Amalan apakah yang paling utama?' Beliau menjawab: "Shalat pada waktunya." Aku bertanya lagi, "Kemudian apa lagi?" Beliau menjawab: "Berbakti kepada kedua orang tua."

Aku bertanya lagi, "Kemudian apa lagi?" Beliau menjawab: "Berjuang pada jalan Allah."³⁰

3) Menanyakan Kepada Keluarga Orang yang Sakit Tentang Keadaan Pasien.

Dalam sebuah hadits diceritakan,

أَنَّ عَبْدَ اللَّهِ بْنَ عَبَّاسٍ أَخْبَرَهُ أَنَّ عَلِيَّ بْنَ أَبِي طَالِبٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ
خَرَجَ مِنْ عِنْدِ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فِي وَجَعِهِ الَّذِي تُؤْفِقُ
فِيهِ فَقَالَ النَّاسُ يَا أَبَا حَسَنِ كَيْفَ أَصْبَحَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ
وَسَلَّمَ فَقَالَ أَصْبَحَ بِحَمْدِ اللَّهِ بَارِعًا

Artinya: "Dari Abdullah bin Abbas telah menceritakan kepadanya; Ali bin Abu Thalib keluar dari menemui Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam saat beliau sakit yang menyebabkan kematian beliau, orang-orang bertanya; "Wahai Abu Hasan, bagaimana keadaan Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam?" Ia menjawab; "Alhamdulillah beliau sudah sembuh."³¹

c. Prinsip Bina Ruhani Islam

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya Bina Ruhani Islam sebagai tenaga penunjang medis menerapkan prinsip API (aplikasi perlaku Islami) untuk mempercepat proses pengobatan yang dijalani oleh pasien. Ada 2 prinsip utama yang selalu diterapkan oleh Bina Ruhani Islam dalam memberikan santunan bagi pasien yaitu "TAMU KITA" dan "TEMAN KITA". Agar prinsip-prinsip yang ada mudah untuk diingat maka digunakanlah *akronim* (singkatan kata), "TAMU KITA" berarti Tersenyum,

³⁰Kitab Muslim Hadits No.120, Terdapat di kitab *Iman* pada bab *Penjelasan Tentang Bahwa Iman Kepada Allah adalah sebaik-baik Amal*. Lihat Ensiklopedi Hadits Lidwa Pusaka i-software. www.lidwapustaka.com

³¹Kitab Bukhari Hadits No.4092, Terdapat di kitab *Peperangan* pada bab *Sakit dan Wafatnya Nabi Shallallahu Alaihi Wasallam*. Lihat Ensiklopedi Hadits Lidwa Pusaka i-software. www.lidwapustaka.com

1.3 Manfaat

Setiap tenaga pelayanan yang ada di Rumah Sakit harus selalu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Hal ini didasari oleh firman Allah dalam surah Az-Zumar ayat 18 dan hadits Rasulullah.

الَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ الْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ أُولَئِكَ الَّذِينَ هَدَاهُمُ اللَّهُ وَأُولَئِكَ هُمْ أُولُوا الْأَبَابِ

Artinya: Yang mendengarkan perkataan, lalu mengikuti apa yang paling baik di antaranya. Mereka itulah orang-orang yang telah diberi Allah petunjuk dan mereka itulah orang-orang yang mempunyai akal.

قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَلَى كُلِّ مُسْلِمٍ صَدَقَةٌ قَالُوا فَإِنْ لَمْ يَجِدْ قَالَ فَيَعْمَلُ بِيَدَيْهِ فَيَنْفَعُ نَفْسَهُ وَيَتَصَدَّقُ قَالُوا فَإِنْ لَمْ يَسْتَطِعْ أَوْ لَمْ يَفْعَلْ قَالَ فَيُعِينُ ذَا الْحَاجَةِ الْمَلْهُوفَ قَالُوا فَإِنْ لَمْ يَفْعَلْ قَالَ فَيَأْمُرُ بِالْخَيْرِ أَوْ قَالَ بِالْمَعْرُوفِ قَالَ فَإِنْ لَمْ يَفْعَلْ قَالَ فَيُمْسِكُ عَنِ الشَّرِّ فَإِنَّهُ لَهُ صَدَقَةٌ

Artinya: Nabi shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Wajib bagi setiap muslim untuk bersedekah." Para sahabat bertanya; "Bagaimana jika ia tidak mendapatkannya? ' Beliau bersabda: 'Berusaha dengan tangannya, sehingga ia bisa memberi manfaat untuk dirinya dan bersedekah.' Mereka bertanya; 'Bagaimana jika ia tidak bisa melakukannya? ' Beliau bersabda: 'Menolong orang yang sangat memerlukan bantuan.' Mereka bertanya; 'Bagaimana jika ia tidak bisa melakukannya? ' Beliau bersabda: 'Menyuruh untuk melakukan kebaikan atau bersabda; menyuruh melakukan yang ma'ruf' dia berkata; 'Bagaimana jika ia tidak dapat

melakukannya? ' Beliau bersabda: 'Menahan diri dari kejahatan, karena itu adalah sedekah baginya.'³³

1.4 Ukhwah

Setiap tenaga kesehatan harus selalu menunjukkan sikap persaudaraan kepada setiap pasien. Hal ini didasari oleh firman Allah dalam surah Al-Hujurat ayat 10

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ

Artinya: *Sesungguhnya orang-orang mukmin adalah bersaudara, karena itu damaikanlah antara kedua saudaramu..*

1.5 Kasih Sayang

Semua karyawan harus selalu memberikan perhatian dengan lemah lembut dan tulus *ikhlas* tidak hanya kepada pasien akan tetapi juga kepada keluarganya. Hal ini didasari firman Allah surah Maryam 96 dan hadits rasulullah.

إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ سَيَجْعَلُ لَهُمُ الرَّحْمَنُ وُدًّا

Artinya: *Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan beramal saleh, kelak Allah Yang Maha Pemurah akan menanamkan dalam (hati) mereka rasa kasih sayang.*

لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّىٰ يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ

Artinya: *Tidaklah beriman seseorang dari kalian sehingga dia mencintai untuk saudaranya sebagaimana dia mencintai untuk dirinya sendiri.*³⁴

³³Kitab Bukhari Hadits No.5563, Terdapat di kitab *Adab* pada bab *Setiap Kebaikan adalah Sedekah*. Lihat Ensiklopedi Hadits Lidwa Pusaka i-software. www.lidwapustaka.com

³⁴Kitab Muslim Hadits No.12, Terdapat di kitab *Iman* pada bab *Bagian dari Iman Hendaklah Mencintai untuk Saudaranya sebagaimana dia Mencintai untuk dirinya sendiri*. Lihat Ensiklopedi Hadits Lidwa Pusaka i-software. www.lidwapustaka.com

1.6 Ikhlas

Setiap bantuan dan pertolongan haruslah senantiasa diniatkan kepada Allah tanpa mengharapkan imbalan atau balas jasa. Hal ini didasari pada firman Allah surah An-Nisa ayat 146

وَأَعْتَصِمُوا بِاللَّهِ وَأَخْلَصُوا دِينَهُمْ لِلَّهِ

Artinya: *Dan mengadakan perbaikan dan berpegang teguh pada (agama) Allah dan tulus ikhlas (mengerjakan) agama mereka karena Allah.*

لَا يَقْبَلُ مِنَ الْعَمَلِ إِلَّا مَا كَانَ لَهُ خَالِصًا وَابْتِغَىٰ بِهِ وَجْهَهُ

Artinya: *Allah tidak menerima amalan kecuali jika dilakukan dengan ikhlas dan mengharapkan wajahNya.*³⁵

1.7 Tabligh

Setiap pelayan kesehatan harus selalu memberikan informasi yang jelas dan benar sehingga dapat diterima dan dipahami oleh pasien atau klien. Hal ini didasarkan pada Al-Quran surah An-Nahl 125 dan hadits rasulullah.

ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِهِمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ

Artinya: *Serulah (manusia) kepada jalan Tuhanmu dengan hikmah dan pelajaran yang baik, dan bantahlah mereka dengan cara yang baik.*

مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكَلِّمْ خَيْرًا أَوْ لِيَصْمُتْ

Artinya: *Barang siapa saja yang beriman kepada Allah dan hari akhir, hendaklah ia berkata yang benar atau lebih baik diam.*³⁶

³⁵ Kitab An-Nisa'I Hadits No.3089, Terdapat di kitab *Jihad* pada bab *Berperang Untuk Memperoleh Pahala Sekaligus Julukan-julukan!*. Lihat Ensiklopedi Hadits Lidwa Pusaka i-software. www.lidwapustaka.com

1.8 Amanah

Ketika menjalankan fungsi sebagai tenaga pelayanan, semua komponen yang ada harus senantiasa menjaga dan memelihara kepercayaan klien atau pasien. Hal ini didasarkan pada Al-Quran surah An-Nisaa ayat 5 dan hadits rasulullah.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا

Artinya: *Sesungguhnya Allah menyuruh kalian menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya.*

عَنْ جَابِرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ إِذَا حَدَّثَ الرَّجُلُ الْحَدِيثَ ثُمَّ التَفَتَ فَهِيَ أَمَانَةٌ

Artinya: *Dari Jabir bin Abdullah dari Nabi shallallahu 'alaihi wasallam, beliau bersabda: "Jika seseorang bercerita tentang sesuatu kata lalu ia berpaling (agar perkataannya tidak tersebar), maka ungkapkannya itu adalah amanah."³⁷*

2) TEMAN KITA

Berarti *Tabassum* (tebar senyum), Empati, Manfaat, Aman, Nyaman, Komunikatif, *Itqan*, *Ta'awun* dan juga Amanah.

2.1 *Tabassum* (Tebar Senyum)

Setiap karyawan yang berada di lingkungan pelayanan harus senantiasa menunjukkan wajah yang santun dan ramah kepada semua orang. Hal ini sesuai dengan hadits rasulullah

عَنْ أَبِي ذَرٍّ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ لَكَ صَدَقَةٌ

³⁶ *Ibid* (Kitab Bukhari Hadits No.5559), Terdapat di kitab *Adab* pada bab *Siapa Yang Beriman Kepada Allah dan hari akhir, jangan mengganggu tetangganya*. Lihat Ensiklopedi Hadits Lidwa Pusaka i-software. www.lidwapustaka.com

³⁷Kitab Tirmidzi Hadits No.1882, Terdapat di kitab *Berbakti dan Menyambung Silaturahmi* pada bab *Persidangan ada Amanat yang Harus Dilakukan*. Lihat Ensiklopedi Hadits Lidwa Pusaka i-software. www.lidwapustaka.com

Artinya: Dari Abu Dzarr ia berkata; Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Senyummu kepada saudaramu merupakan sedekah."³⁸

وَلَا تَخْفِرَنَّ شَيْئًا مِنَ الْمَعْرُوفِ وَأَنْ تُكَلِّمَ أَخَاكَ وَأَنْتَ مُنْبَسِطٌ إِلَيْهِ
وَجْهَكَ إِنَّ ذَلِكَ مِنَ الْمَعْرُوفِ

Artinya: Janganlah meremehkan kebaikan sedikit pun walau hanya berbicara kepada saudaramu dengan wajah yang tersenyum dan berseri kepadanya. Amalan tersebut adalah bagian dari kebajikan.³⁹

2.2 Empati

Empati adalah sikap peduli terhadap kesulitan yang dirasakan seseorang. Empati tidak hanya sekedar peduli terhadap seseorang akan tetapi perilaku yang dapat menunjukkan sikap bahwa tenaga pelayanan juga merasakan apa yang dirasakan oleh pasien. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surah At-Taubah 128 dan hadits Rasulullah.

لَقَدْ جَاءَكُمْ رَسُولٌ مِنْ أَنْفُسِكُمْ عَزِيزٌ عَلَيْهِ مَا عَنِتُّمْ حَرِيصٌ عَلَيْكُمْ
بِالْمُؤْمِنِينَ رَءُوفٌ رَحِيمٌ

Artinya: Sesungguhnya telah datang kepada kalian seorang rasul dari kaum kalian sendiri, berat terasa olehnya penderitaan kalian, sangat menginginkan (keamanan dan keselamatan) bagi kalian, amat belas kasihan lagi penyayang terhadap orang-orang mukmin.

³⁸Kitab Tirmidzi No.1879, Terdapat di kitab *Berbakti dan Menyambung Silaturahmi* pada bab *Berbuat Kebajikan*. Lihat Ensiklopedi Hadits Lidwa Pusaka i-software. www.lidwapustaka.com

³⁹*Ibid* (Kitab Abu Dawud No.3562), Terdapat di kitab *Pakaian* pada bab *Isbal Pada Sarung*. Lihat Ensiklopedi Hadits Lidwa Pusaka i-software. www.lidwapustaka.com

عَنْ أَبِي مُوسَى رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالُوا يَا رَسُولَ اللَّهِ أَيُّ الْإِسْلَامِ أَفْضَلُ
قَالَ مَنْ سَلِمَ الْمُسْلِمُونَ مِنْ لِسَانِهِ وَيَدِهِ

Artinya: *Dari Abu Musa berkata: 'Wahai Rasulullah, Islam manakah yang paling utama?' Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam menjawab: "Siapa yang Kaum Muslimin selamat dari lisan dan tangannya"*⁴⁰

2.3 Manfaat

Adapun orang yang bermanfaat adalah mereka yang mampu memberi pelayanan sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan pasien atau klien. Sebagaimana firman Allah dalam Al-Quran surah Muzammil ayat 20 dan hadits rasulullah.

وَمَا تُقَدِّمُوا لِأَنْفُسِكُمْ مِنْ خَيْرٍ بَجَدُّوهُ عِنْدَ اللَّهِ هُوَ خَيْرٌ وَأَعْظَمَ أَجْرًا

Artinya: *Dan kebaikan apa saja yang kamu perbuat untuk dirimu, niscaya kamu memperoleh (balasan)-nya di sisi Allah sebagai balasan yang paling baik dan yang paling besar pahalanya.*

عَنْ عَمْرِو بْنِ قَيْسٍ عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ بُسْرِ أَنَّ أَعْرَابِيًّا قَالَ يَا رَسُولَ
اللَّهِ مَنْ خَيْرُ النَّاسِ قَالَ مَنْ طَالَ عُمُرُهُ وَحَسُنَ عَمَلُهُ

Artinya: *Dari 'Amru bin Qais dari 'Abdullah bin Busr, seorang badui bertanya: Wahai Rasulullah, siapa orang terbaik itu? Rasulullah Shallallahu 'alaihi wa Salam menjawab: "Orang yang panjang umurnya dan baik amalnya."*⁴¹

2.4 Aman

Defenisi aman yang dimaksudkan dalam aplikasi perilaku Islami di lingkungan Rumah Sakit adalah dengan memberi

⁴⁰Kitab Bukhari Hadits No.10, Terdapat di kitab *Iman* pada bab *Amalan Islam Apakah yang Paling Utama*. Lihat Ensiklopedi Hadits Lidwa Pusaka i-software. www.lidwapustaka.com

⁴¹Kitab Tirmizi Hadits No.2251, Terdapat di kitab *Zuhud* pada bab *Panjang Umur Bagi Mukmin*. Lihat Ensiklopedi Hadits Lidwa Pusaka i-software. www.lidwapustaka.com

pelayanan sesuai dengan standar agar terhindar dari bahaya secara fisik maupun psikologis. Sebagaimana landasannya dalam Al-Quran surah Al-An'am ayat 82

الَّذِينَ آمَنُوا وَلَمْ يَلْبِسُوا إِيمَانَهُمْ بِظُلْمٍ أُولَٰئِكَ هُمُ الْأَمَنُ وَهُمْ مُّهْتَدُونَ

Artinya: *Orang-orang yang beriman dan tidak mencampuradukkan iman mereka dengan kezaliman (syirik), mereka itulah orang-orang yang mendapat keamanan, dan mereka itu adalah orang-orang yang mendapat petunjuk.*

2.5 Nyaman

Makna nyaman pada prinsip aplikasi perilaku Islami yang ada yakni dengan memberikan pelayanan yang menyenangkan dan melapangkan urusan pasien dalam setiap proses pelayanan. Sebagaimana Allah berfirman dalam Al-Quran surah Al-Mujadilah ayat 11 dan hadits rasulullah.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ
اللَّهُ لَكُمْ

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu, "Berlapang-lapanglah dalam majelis, " maka lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu.*

وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ

Artinya: *Allah akan selalu menolong hamba-Nya selama hamba tersebut menolong saudaranya sesama muslim.*⁴²

2.6 Komunikatif

Pengertian komunikatif dalam penerapan prinsip perilaku Islami yakni dengan memberikan informasi yang akurat bagi

⁴²Kitab Muslim Hadits No.4867, Terdapat di kitab *Dzikir, Doa, Taubat dan Istighfar* pada bab *Keutamaan Berkumpul untuk Membaca Al-Quran dan Dzikir*. Lihat Ensiklopedi Hadits Lidwa Pusaka i-software. www.lidwapustaka.com

pasien atau klien sehingga tidak terjadi multi tafsir. Sebagaimana firman Allah dalam Al-Quran surah Al-Hujurat ayat 6

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita, maka periksalah dengan teliti.*

2.7 Itqan

Adapun makna *itqan* dalam penerapan prinsip aplikasi perilaku Islami bagi tenaga pelayanan yakni melakukan dengan sepenuh hati dan tuntas dengan didasari oleh ilmu dan etika yang berlaku dalam ajaran Islam. Hal ini sesuai dengan hadits rasulullah yang diriwayatkan oleh Abu Hurairah.

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا ضَيَّعَتِ الْأَمَانَةُ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ قَالَ كَيْفَ إِضَاعَتُهَا يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ إِذَا أُسْنِدَ الْأَمْرُ إِلَى غَيْرِ أَهْلِهِ فَانْتَظِرِ السَّاعَةَ

Artinya: *Dari Abu Hurairah radhilayyahu'anhu mengatakan; Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Jika amanat telah disia-siakan, tunggu saja kehancuran terjadi." Ada seorang sahabat bertanya; 'bagaimana maksud amanat disia-siakan? ' Nabi menjawab; "Jika urusan diserahkan bukan kepada ahlinya (professional), maka tunggulah kehancuran itu".⁴³*

⁴³Kitab Bukhari Hadits No.6015, Terdapat di kitab *Hal-hal Yang Melunakkan Hati* pada bab *Amanat Diangkat*. Lihat Ensiklopedi Hadits Lidwa Pusaka i-software. www.lidwapustaka.com

2.8 Ta'awun

Ta'awun merupakan prinsip tolong menolong serta memberikan kemudahan bagi pasien atau klien. Sebagaimana Allah berfirman dalam surah Al-Maidah ayat 2

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

Artinya: *Dan tolong-menolonglah kalian dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran.*

2.9 Amanah

Mereka orang-orang yang amah merupakan mereka yang mampu menjaga kepercayaan yang diberikan oleh pasien atau klien. Hal ini tentu saja merupakan bagian etika profesi yang telah berlaku. Sebagaimana Allah berfirman dalam Al-Quran surah An-Nisa ayat 58

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: *Sesungguhnya Allah menyuruh kalian menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kalian) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kalian menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepada kalian. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.*

d. Bentuk Layanan Bina Ruhani Islam

Sebagai tenaga pelayanan yang ada di Rumah Sakit, seluruh komponen bersinergi secara holistik mengedepankan konsep layanan psiko sosio spiritual. Pelayanan Rumah Sakit tidak hanya menangani pasien melalui satu aspek saja akan

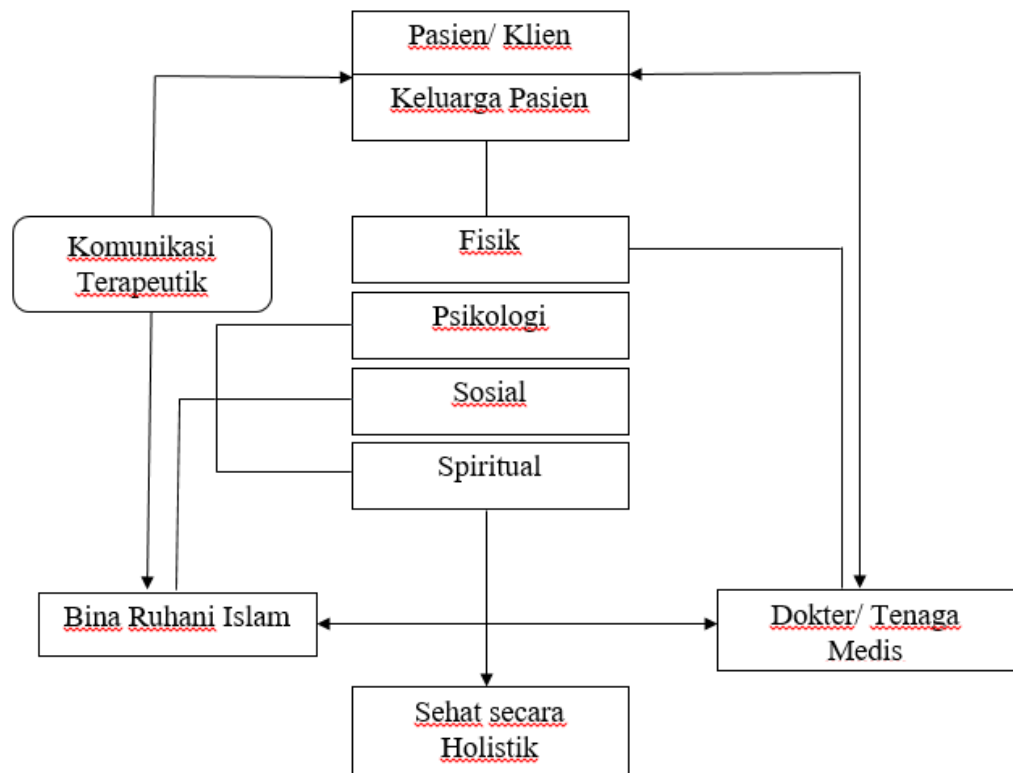
tetapi juga berupaya melayani pasien atau klien secara holistik (menyeluruh). Adapun Bina Ruhani Islam fokus kepada penanganan atau pendampingan spiritual pasien atau klien yang meliputi layanan:

- 1) Konsultasi ruhani
- 2) Terapi dan bimbingan ibadah. Seperti pemaknaan ibadah, cara pandang terhadap Tuhan dan juga tentang pemaknaan kehidupan.
- 3) Bimbingan do'a dan *dzikir*
- 4) Bimbingan menghadapi situasi kritis
- 5) Bimbingan *husnul khatimah*.⁴⁴

3. Hubungan Antara Komunikasi Terapeutik dan Bina Ruhani Islam

Adapun korelasi yang terbangun antara Bina Ruhani Islam dan konsep komunikasi terapeutik tentu saja sangat erat. Untuk mengetahuinya, dibutuhkan pemahaman yang rinci tentang apa saja fungsi, tujuan juga prinsip komunikasi terapeutik yang sebenarnya. Selanjutnya, perlu dipahami apa saja yang menjadi landasan/dasar serta prinsip yang dimiliki oleh Bina Ruhani Islam dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai tenaga pelayanan yang ada di Rumah Sakit. Untuk memahami hubungan antara Bina Ruhani Islam dan komunikasi terapeutik, perhatikan bagan dibawah ini.

⁴⁴Tim Pokja Panduan Rumah Sakit Muhammadiyah/Aisyiah, *Buku Pendamping Panduan Amal Usaha Kesehatan Muhammadiyah* (Yogyakarta: Majelis Tabligh dan Majelis Pelayanan Kesehatan Umum Pimpinan Pusat Muhammadiyah, 2017), hlm. 199-200



Pasien sebagai objek tujuan penyembuhan oleh dokter dan juga Bina Ruhani Islam adalah mereka orang mengalami kondisi di luar tabiat seseorang pada umumnya, sehingga kondisi ini memicu keadaan jasmani dan ruhani yang buruk.⁴⁵ Dengan demikian dibutuhkan pelayanan menyeluruh (holistik) yang meliputi aspek fisik, sosial, psikologi dan spiritual (Islami) sehingga pasien dapat menemukan kesembuhan yang lebih baik dan lebih bermakna.⁴⁶ Adapun penanganan fisik merupakan fungsi serta tugas dokter dan tenaga medis. Sedangkan penanganan psikologi, sosial dan juga spiritual dilakukan oleh Bina Ruhani Islam.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Bina Ruhani Islam tentu saja harus memberikan santunan keruhanian dengan metode dan prinsip yang baik, salah satunya yaitu melalui komunikasi terapeutik.

⁴⁵Hani bin Abdullah Al-Jubair, *Bimbingan Syar' I Praktis Bagi Pasien dan Tenaga Medis* (Jakarta: Darul Haq, 2019), hlm. 8

⁴⁶Tim Pokja Spiritual Care, *Buku Pendamping Panduan Holistic Health Care* (Yogyakarta: Majelis Tabligh dan Majelis Pelayanan Kesehatan Umum Pimpinan Pusat Muhammadiyah, 2015), hlm. 16-17

Komunikasi terapeutik merupakan satu dari banyak metode pendampingan yang dapat diterapkan dalam memberikan santunan bagi pasien. Apabila dipahami lebih jauh tujuan dan prinsip komunikasi terapeutik yang dijelaskan dalam buku *Komunikasi Terapeutik Pendekatan Praktis Praktisi Kesehatan* karangan Maksimus Ramses Lalongkes dan Thomas Alfai Edisonselaras, maka konsep dasar komunikasi terapeutik sama halnya dengan prinsip tabligh (menyampaikan) dan prinsip empati yang dimiliki oleh Bina Ruhani Islam.

Dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa fungsi serta prinsip Bina Ruhani Islam memiliki hubungan dengan konsep dasar komunikasi terapeutik. Korelasi ini berguna dalam upaya membantu pasien memperoleh realisasi diri serta mendorong pasien untuk memperoleh kesembuhan holistik agar mampu hidup yang baik lagi bermakna.