

## BIBLIOGRAPHY

- Abdolrahimi, M., Ghiyasvandian, S., Zakerimoghadam, M., & Ebadi, A. (2017). Antecedents and consequences of therapeutic communication in Iranian nursing students: A qualitative research. *Nursing Research and Practice*. <https://doi.org/10.1155/2017/4823723>
- Achmad, H. K., Wahidin, W., & Halim, H. (2019). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Wotu kabupaten Luwu Timur. *Jurnal Administrasi Negara*, Volume 25 Number 2 page 123–140. <https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.774>
- Agustini, R. (2017). Bentuk kesantunan berbahasa Indonesia (studi deskriptif terhadap penggunaan Bahasa Indonesia oleh mahasiswa program studi Bahasa dan Sastra Indonesia Universitas Galuh Ciamis). *Jurnal Literasi*. Volume 1 Nomor 1, April 2017.
- Ainsworth, S. (2006). DeFT: A conceptual framework for considering learning with multiple representations. *Learning and Instruction*. Volume 16 page 183-198, 2006.
- Ak, M., Cinar, O., Sutcgil, L., Congologlu, E.D., Hacıomeroglu, B., Canbaz, H., Yaprak, H., Jay, Loni., & Ozmenler, K.N. (2011). Communication skills training for emergency nurses. *International Journal of Medical Sciences*. Volume 8 Number 5 page 397-401, 2011. DOI:10.7150/IJMS.8.397. <https://www.medsci.org/v08p0397.htm>
- Ali, Z. (2001). Dasar-dasar keperawatan profesional. Jakarta: Widya Medika.
- Albagawi, B.S., & Jones, L.K. (2017). Quantitative exploration of the barriers and facilitators to nurse-patient communication in Saudi Arabia. *Journal of Hospital Administration*. Volume 6 Number 1, 2017. ISSN: 1927-7008. DOI: <https://doi.org/10.5430/jha.v6n1p16>
- Alshammari, M., Duff, J., & Guilhermino, M. (2019). Barriers to nurse-patient communication in Saudi Arabia: an integrative review. *BMC Nursing*. Volume 18 Number 61, December 2019. ISSN: 1472-6955. <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0385-4>
- Andriyanto. (2019). Communication barriers between nurse and patient at the hospital: A systematic review. *Journal of Health Policy and Management*. Volume 4 Number 2, 2019. ISSN: 2549-0281.

- Anggoro, S.D. (2016). The pragmatic awareness of Indonesian nurses in their interaction with foreign in-patient. Volume 4 Number 1, May 2016.
- Arwani. (2002). Komunikasi dalam keperawatan. EGC: Jakarta.
- Bader, M.F., Keller, R., Rumohr, G., & Sriharan, S. (2016). Strengthen nurse-patient communication with the "social 10". *Journal of Nursing Management (Springhouse)*. Volume 47 Number 9 Page 49-53, September 2016.
- Bailey, K., & Wilkinson, S. (2013). Patients' views on nurses' communication skills: A pilot study. *International Journal of Palliative Nursing*. Volume 4 Number 6, September 2013. <https://doi.org/10.12968/ijpn.1998.4.6.9097>
- Barilaro, A., Conidi, A., Ligaro, S., Licata, F., Marinaro, M.A., Ventura, S., Varano, A., Zangari, I., Pagliuso, C., Pagnotta, R., Garieri, P., Papaleo, A., Grande, L., Manduci, E., Napolitano, D., Aida, B., De Filippo, C., & Spagnuolo, R. (2019). Nursing communication as a tool for patient satisfaction. A single hospital survey. *TONURSJ*. Volume 13, December 2019.
- Barratt, J., & Thomas, N. (2018). Nurse practitioner consultations in primary health care: An observational interaction analysis of social interactions and consultation outcomes. *Journal of Primary Health Care Research & Development*. Volume 20 page 1-11, July 2018. DOI:10.1017/S1463423618000427
- Berman, A., Snyder, S., Kozier, B., & Erb, G. (2003). Buku ajar praktik klinis Kozier & Erb edisi 5. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Birner, B.J. (2013). Introduction to pragmatics. United Kingdom: Wiley-Blackwell.
- Bogdan & Biklen. (1992). Qualitative research for education: An introduction to theory and method. Boston: Allyn and Bacon, Inc.
- Budyatna, M., & Ganiem, L.M. (2011). Teori komunikasi antar pribadi Ed. 1. Cetakan 1. Universitas Singaperbangsa Karawang: Kencana Prenada M.
- Bumb, M., Keefe, J., Miller, L., & Overcash, J. (2017). Breaking bad news: An evidence-based review of communication models for oncology nurses. *Clinical Journal of Oncology Nursing*. Volume 21 Number 5 page 573-580, 2017. DOI: 10.1188/17.CJON.573-580

- Cangara, H. (2011). Pengantar ilmu komunikasi, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Chan, Z.C.Y., & Lay, C.K.Y. (2016). The nurse-patient communication: voices from nursing students. *International Journal Adolescent Medical Health*. Volume 29 Number 6, July 2016. DOI: 10.1515/ijamh-2016-0023.
- Chariri, A. (2009). Landasan filsafat dan metode penelitian kualitatif. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia. Volume 9 Number 2 page 57 – 65, 2009.
- Creswell, J. W. (2010). Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Damaiyanti, M. (2012). Asuhan keperawatan jiwa. Bandung: PT. Reflika Aditama.
- Denzin, N.K., & Lincoln, Y.S. (1997). Handbook of qualitative research. India: Sage Publication.
- Dwiantara, L. (2015). Ilmu komunikasi. Bandung: Rineka Cipta
- Effendy, O.U. (2003). Ilmu teori dan filsafat komunikasi. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti.
- Effendy. (2015). Ilmu komunikasi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Eggins, S., & Slade, D. (2015). Communication in clinical handover: Improving the safety and quality of the patient experience. *Journal of Public Health Research*. Volume 4 Number 3, 2015. <https://doi.org/10.4081/jphr.2015.666>
- Finegan, E. (2004). Language: Its structure and use. United State of America: Wadsworth.
- Ferguson, J., Aranda, G., Tytler, R., & Gorur, R. (2019). Video research. Video-based research in education. July 2019. <https://doi.org/10.4324/9781315109213-10>
- Gobel, Y. (2018). Kualitas pelayanan kesehatan insalasi gawat darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, Volume 4 Number 3 page 177-188, 2018.

- Grice, H.P. (1975). Logic and conversation. In Cole & Mogan (Eds.), *Syntax and semantics 3: speech acts*.41-58. New York: Academic Press.
- Grice, H.P. (1982). Meaning revisited. In N.V. Smith (ed.) *Mutual knowledge*. London: Academic Press.
- Griffiths, P. (2006). *An introduction to english semantics and pragmatics*. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- Grundy, P. (2000). *Doing pragmatics*. The United States of American: Oxford University Press.
- Hardjana, A.M. (2003). *Komunikasi intrapersonal and interpersonal*. Yogyakarta: Canisius.
- Hardjana, A.M. (2016). *Ilmu komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Harnawatiaj. (2008). *Komunikasi terapeutik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hossain, M. (2021). The application of Grice maxims in conversation: A pragmatic study. *Journal of English Language Teaching and Applied Linguistics*. Volume 3 Number 10, September 2021. ISSN: 2707-756X. DOI: 10.32996/jeltal.2021.3.10.4
- Indra, V. (2018). Effective communication skills for nursing practice: A review. *International Journal of Nursing Education and Research*. Volume 6 Number 3 page 311-314, 2018. ISSN: 2454-2660. DOI:10.5958/2454-2660.2018.00075.3  
<https://ijneronline.com/AbstractView.aspx?PID=2018-6-3-25>
- Itri, J.N., Yacob, S., & Mithqal, A. (2017). Teaching communication skills to radiology residents. *Current problems in diagnostic radiology*. Google Scholar. January 2017.
- Jazieh, A.R., Volker, S., & Taher, S. (2018). Involving the family in patient care: A culturally tailored communication model. *Global Journal on Quality and Safety in Healthcare*. Volume 1 Number 2 page 33-37, 2018. [https://doi.org/10.4103/JQSH.JQSH\\_3\\_18](https://doi.org/10.4103/JQSH.JQSH_3_18)
- Jumanto. (2017). *Pragmatik: dunia linguistik tak selebar daun kelor edisi 2*. Yogyakarta: Morfalingua.
- Karim, A. (2011). Tindak perintah dalam wacana Kelas: Kajian strategi bertutur di Madrasah Tsanawiyah Alkhairaat Palu. *Jurnal Ilmiah*

*Kebahasaan dan Kesastraan: Widyaparwa*. Volume 39 Number 2 page 167-175, 2011.

Kartika I.R, Hariyati T.S, & Nelwati. (2018). Nurses-patients interaction model and outpatients' satisfaction on nursing care. *Nursing & Care Open Access Journal*. Volume 5 Number 2 page 68-74, March 2018. DOI: 10.15406/ncoaj.2018.05.00123.

Kasper, G., & Blum-Kulka, S. (1993). *Interlanguage pragmatics: An introduction*, 3. New York Oxford University.

Kurtz, S., Silverman, J. & Drapper, J. (1998). *Teaching and learning communication skills in medicine*. Oxon: Radcliffe Medical Press.

Kwame, A., & Petrucka, P.M. (2020). Communication in nurse-patient interaction in healthcare settings in sub-Saharan Africa:A scouping review. *International Journal of Africa Nursing Sciences*. Volume 12, February 2020. DOI: 10.1016/j.ijans.2020.100198

Laurence, R.H., & George, W. (2004). *The Handbook of pragmatics*. Oxford: Basil Blackwell.

Leech, G. (1983). *Principles of pragmatics*. New York: Longman.

Leech, G. (1993). *Prinsip-prinsip pragmatik*. Terjemahan: M.D.D. Oka. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia

Levinson, S.C. (1983). *Pragmatics*. New York: Cambridge University Press.

Levinson, S.C. (1991). *Pragmatics*. (Cetakan ke-6). Cambridge: Cambridge University Press

Liliweri, A. (2004). *Dasar-dasar Komunikasi antar budaya*. Yogyakarta.: Pustaka Pelajar

Lin, I., Green, C., & Bessarab, D. (2016). 'Yarn with me': Applying clinical yarning to improve clinician-patient communication in aboriginal health care. *Australian Journal of Primary Health*. Volume 22 Number 5 page 377-382, September 2016. <https://doi.org/10.1071/PY16051>

Lotfi, M., Zamanzadeh, V., Valizadeh, L., & Khajehgoodari, M. (2019). Assessment of nurse-patient communication and patient satisfaction from nursing care. *Nursing Open Journal*. Volume 6 Number 3, June 2019. <https://doi.org/10.1002/nop2.316>

- Lubis, A.H.H. (2015). Analisis wacana pragmatik. Bandung: Angkasa.
- Machfoedz, M. (2009). Komunikasi keperawatan (komunikasi terapeutik). Yogyakarta :Penerbit Ganbika.
- Mahyana, G., Efridariani, S., Laia, E., Sugianto, R., & Sunarti. (2020). Effect of Nurse Therapeutic communication on patient satisfaction. *Jurnal Ilmiah Permas*. Volume 10 Number 3, July 2020. e-ISNN: 2549-8134.
- Mazhariyad, F., Taghadosi, M., & Erami, E. (2019). Challenges of nurse-patient communication in Iran: A review study. *Scientific Journal of Nursing, Midwifery and Paramedical Faculty*. Volume 4 Number 4 page 15-29, 2019. <http://sjnmp.muk.ac.ir/article-1-181-en.html>
- McCorry, L.K. & Mason, J. (2011). Communication skills for the healthcare professional. Paperback: Wolter Kluwer
- McLean, S. (2003). The basics of speech communication. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- McNicol, L., Hutchinson, A.F., Wood, B., Botti, M., & Redley, B. (2018). An exploration of patients' experience of nurses' use of point-of-care information technology in acute care. *Patient Experience Journal*. Volume 5 Number 1, 2018. <https://pxjournal.org/journal/vol5/iss1/11>
- Mey, J.L. (1993). An introduction to pragmatics. Basil Blackwell: Oxford
- Milles, M.B., & Huberman, A. M. (1994). Qualitative data analysis (2<sup>nd</sup> ed). Newbury Park, CA: Sage. [http://www.nsf.gov/pubs/1997/nsf97153/chap\\_4.htm](http://www.nsf.gov/pubs/1997/nsf97153/chap_4.htm)
- Minauli, I. (2006). Metode observasi. Medan: USU Press.
- Milles, M.B., & Huberman, A. M. (1994). Qualitative data analysis (2<sup>nd</sup> ed). Newbury Park, CA: Sage. Retrieved from [http://www.nsf.gov/pubs/1997/nsf97153/chap\\_4.htm](http://www.nsf.gov/pubs/1997/nsf97153/chap_4.htm)
- Montague, E., Chen, P., Xu, J., Chewning, B., & Barrett, B. (2013). Nonverbal interpersonal interactions in clinical encounters and patient perceptions of empathy. *Journal of Participatory Medicine*. August 2013.
- Moeschler, J. (2012). Conversational and conventional implicatures. Department of linguistics, University of Geneva. January, 2012. <https://www.researchgate.net/publication/260319066>

- Moleong, L.J. (2007). Metodologi penelitian kualitatif. Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Mubarak, W.I. (2007). Promosi kesehatan. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Mulyana, D. (2015). Ilmu komunikasi. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mundakir. (2006). Komunikasi keperawatan. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Németh, T.E. (2004). The principles of communicative language use. *Acta Linguistica Hungarica*. Volume 51 Number 3 page 379-418, 2004.
- Norouzinia, R., Aghabarari, M., Shiri, M., Karimi, M., & Samami, E. (2016). Communication barriers perceived by nurses and patients. *Global Journal of Health Science*. Volume 8 Number 6 page 65-74, June 2016. Doi:10.5539/gjhs.v8n6p65
- Noviyanti, L.W., Ahsan., & Sudartya, T.S. (2021). Exploring the relationship between nurses' communication satisfaction and patient safety culture. *International Nursing and Health Science*. Volume 10 Number 2, 2021. <https://doi.org/10.4081/jphr.2021.2225>
- O'connell, A.M., & Bowers, E.K.F. (2011). Knowledge and perceptions of health literacy among nursing professionals. *Journal of Health Communication*. Volume 16 Number 3 page 295-307, September 2011. <https://doi.org/10.1080/10810730.2011.604389>
- Poerwandari, E.K. (2007). Pendekatan kualitatif dalam penelitian psikologi. Jakarta: LPSP3 Universitas Indonesia.
- Pearson, J., & Nelson, P. (2000). An introduction to human communication: Understanding and sharing. Boston, MA: McGraw-Hill.
- Purwani, T., Rahmy, F., & Putri, Z.M. (2020). Perception of nursing work satisfaction in patient safety culture. *International Journal of Science and Society*. Volume 2 Number 4, 2020. DOI: <https://doi.org/10.200609/ijsoc.v2i4.202>
- Putrayasa, I.B. (2014). Pragmatik. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Putrayasa, I.B. (2014). Kalimat efektif (diksi, struktur, dan logika). Bandung: Refika Aditama.
- Rani, D., Kumar, A., & Maheshwari, P.S. (2020). Effectiveness of therapeutic communication training programme for nurses on patient

satisfaction among chronically ill patients. *International Journal of Nursing Critical Care*. Volume 6 Number 1, 2020.

Rifiani, N., & Sulihandari, H. (2013). Prinsip-prinsip dasar keperawatan. Jakarta: Timur: Dunia Cerdas.

Rouleau, G., Gagnon, M.P., Cote, J., Gagnon, J.P., Hudson, E., & Dubois, C.A. (2017). Impact of information and communication technologies on nursing care: Result of an overview of systematic reviews. *Journal of Medical Internet Research*. Volume 19 Number 4, April 2017.

Rygg, L.O., Brataas, H.V., & Nordtug, B. (2018). Introducing videoconferencing on tablet computers in nurse-patient communication: Technical and training challenges. *International Journal of Telemedicine and Applications*. Volume 2018. <https://doi.org/10.1155/2018/8943960>

Salmani, Z., Shiri, H., Mofrad, M.N., & Nasiri, M. (2019). The effect of nursing communication skills training on satisfaction of patients undergoing Hemodialysis. *Journal of Pharmaceutical Research International*. Volume 31 Number 6 page 1-8, 2019. DOI: 10.9734/jpri/2019/V31i630383

Saputra, M.I., Usman, S., Sofia, S.I., & Yusni. (2020). The analysis of factors associated with the effectiveness of nurse communication to patients in the inpatient room of Teungku Fakinah hospital, Banda Aceh. *Budapest International Research and Critics Institute*. Volume 3 Number 3, 2020. <https://doi.org/10.33258/birci.v3i3.1104>

Sasmito, P., Majadanlipah, Raihan, & Ernawati. (2018). Penerapan teknik komunikasi terapeutik oleh perawat pada pasien. *Jurnal Kesehatan Politeknik Ternate*. Volume 11 Number 2 page 58-64, 2018.

Sibiya, M.N. (2018). Effective communication in nursing. Nursing, Nilgun Ulutasdemir, *Intech Open Journal*. March 2018. DOI:10.5772/intechopen.74995. <https://www.intechopen.com/chapters/59779>

Sikula, A.E. (2017). Komunikasi bisnis. Surakarta:Erlangga.

Silverman, J., Kurtz, S. & Drapper, J. (1998). Skills for communicating with patients. Oxon: Radcliffe Medical Press.

Simamora, H.R. (2012). Buku ajar manajemen keperawatan. Jakarta: EGC.



- Suciati. (2015). Psikologi komunikasi sebuah tinjauan teoritis dan perspektif islam. Yogyakarta: Buku Litera.
- Suharno. (2016). Komunikasi bisnis peran komunikasi interpersonal dalam aktivitas bisnis. Yogyakarta: PT Buku Seru.
- Sulistyowati, A.D., Rusminingsih, E., & Prakosa, W. (2020). Correlation nursing workload with therapeutic communication implementation. *Journal of Vocational Nursing*. Volume 1 Number 1, 2020. <http://dx.doi.org/10.20473/jovin.v1i1.19913>
- Tamsuri, A. (2004). Komunikasi dalam Keperawatan. Jakarta:EGC.
- Tan, A.K Jr. (2015). Emphasizing caring components in nurse-patient-nurse bedside reporting. *International Journal of Caring Science*. Volume 8 Number 1, April 2015.
- The Joint Commission. (2019). Joint commission center for transforming healthcare releases targeted solutions tool for hand-off communications. Volume 32, Number 8, 2019.
- Thomas, J. (1995). Meaning in interaction: An introduction to pragmatics. New York: Addison Wesley Longman Publishing.
- Tian, Y.Z. (2021). Application of nurse patient communication in nursing care of elderly patients with diabetes mellitus. *International Journal of Clinical and Experimental Medicine Research*. Volume 5 Number 3 page 284-289, 2021. <http://dx.doi.org/10.26855/ijcemr.2021.07.009>
- Todd, E. (2010). Acquisition of greetings, requests, and apologies by Japanese students in an ESL vs. an EFL environment. Bulletin of the institute for excellence in higher education, Tohoku University. Volume 5 Number 1 page 187-199, 2015.
- Tran, T.V., Tran, T.D., Nguyen, A.Q., Dinh, T.T., Kim Le, A.T., Tran, H.B., Vu, P.T., Nguyen, H.T., & Phuong Dang L.V. (2020). Nurse-patient communication: A quality assessment in public hospital. *International Journal of Healthcare Management*. Volume 14 Number 4, April 2020. <https://doi.org/10.1080/20479700.2020.1752987>
- Umbima, L., Ochieng, R., & Achieng, A.L. (2020). A pragmatic analysis of communication strategies used by healthcare providers and patients at Kitale County Referral Hospital. *Journal of African Interdisciplinary Studies*. Volume 4 Number 7, 2020.

- Uyar, G., & Coskun, S. (2021). Investigation of attitudes and behaviors of nurses towards caring nurse-patient interaction in Turkey. *International Journal of Health Services Research and Policy*. Volume 6 Number 1 page 93-104, April 2021. <https://doi.org/10.33457/ijhsrp.777568>
- Vitale, E., Giammarinaro, M.P., Lupo, R., Archetta, V., Fortunato, R.S., Caldararo, C., & Germini, F. (2021). The quality of patient-nurse communication perceived before and during the COVID-19 pandemic: An Italian pilot study. *Health Professions Acta Biomedica*. Volume 92 Number 2, July 2021. <https://doi.org/10.23750/abm.v92iS2.11300>
- Walidin, W., Idris, S., & Tabrani. (2015). Metodologi penelitian kualitatif & grounded theory. FTK Ar-Raniry press, Banda Aceh. ISBN 978-602-18962-8-0. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/1301>
- Widjaja. (2000). Ilmu komunikasi: pengantar study. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Widyawati, S.N. (2012). Konsep dasar keperawatan. Jakarta: PT. Prestasi Pustaka.
- Wilkinson, S., Linsell, L., Perry, R., & Blanchard, K. (2013). Communication skills training for nurses working with patients with heart disease. *British Journal of Cardiac Nursing*. Volume 3 Number 10, September 2013. <https://doi.org/10.12968/bjca.2008.3.10.31224>
- Yule, George. (1996). Pragmatics. Oxford: University Press.

## APPENDIX A: INFORMED CONSENT

### CONSENT FORM TO PARTICIPATE IN RESEARCH STUDY

Name :  
Age :  
Sex :  
Education :  
Profession :  
Marital status :

After getting an explanation about the research purpose and I fully understand the research entitled:

A Pragmatic Analysis on Features of Nurse-Patient Communication during  
Medical Interaction at Public Hospital of Daya Makassar

Researcher : Mulyani  
Research site : Public Hospital of Daya Makassar

I declare my willingness to participate as a research subject and provide the necessary data.

This consent form is made without any pressure and it will be used properly.

Makassar, 2022

( ..... )

## LEMBAR PERSETUJUAN BERPERAN SERTA DALAM PENELITIAN

Nama :  
Umur :  
Jenis Kelamin :  
Pendidikan :  
Pekerjaan :  
Status Pernikahan :

Setelah mendapatkan penjelasan tentang tujuan penelitian dan saya memahami sepenuhnya penelitian yang berjudul:

A Pragmatic Analysis on Features of Nurse-Patient Communication during  
Medical Interaction at Public Hospital of Daya Makassar

Peneliti : Mulyani  
Lokasi Penelitian : RSUD Daya Makassar

Dengan ini saya menyatakan kesediaan untuk berperan serta menjadi subjek penelitian dan memberikan data yang diperlukan.

Demikian lembar persetujuan ini dibuat tanpa ada paksaan dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 2022

( ..... )

LEMBAR PERSETUJUAN BERPERAN SERTA DALAM PENELITIAN

Nama Pt. A (Mrs. S)  
Umur 5 tahun 8 bulan  
Jenis Kelamin Perempuan  
Pendidikan TK  
Pekerjaan -  
Status Pernikahan -

Setelah mendapatkan penjelasan tentang tujuan penelitian dan saya memahami sepenuhnya penelitian yang berjudul

A Pragmatic Analysis on Features of Nurse-Patient Communication during  
Medical Interaction at Public Hospital of Daya Makassar

Peneliti Mulyani  
Lokasi Penelitian RSUD Daya Makassar

Dengan ini saya menyatakan kesediaan untuk berperan serta menjadi subjek penelitian dan memberikan data yang diperlukan.

Demikian lembar persetujuan ini dibuat tanpa ada paksaan dan dipergunakan sebagaimana mestinya

Makassar, 2022

(  )

LEMBAR PERSETUJUAN BERPERAN SERTA DALAM PENELITIAN

Nama Pt. A (Mrs. T)  
Umur 8 tahun  
Jenis Kelamin Laki - Laki  
Pendidikan SD  
Pekerjaan -  
Status Pernikahan -

Setelah mendapatkan penjelasan tentang tujuan penelitian dan saya memahami sepenuhnya penelitian yang berjudul

A Pragmatic Analysis on Features of Nurse-Patient Communication during  
Medical Interaction at Public Hospital of Daya Makassar

Peneliti Mulyani  
Lokasi Penelitian RSUD Daya Makassar

Dengan ini saya menyatakan kesediaan untuk berperan serta menjadi subjek penelitian dan memberikan data yang diperlukan.

Demikian lembar persetujuan ini dibuat tanpa ada paksaan dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 2022

  
(.....)

LEMBAR PERSETUJUAN BERPERAN SERTA DALAM PENELITIAN

Nama Pt. R (Mrs. R)  
Umur 42 Tahun  
Jenis Kelamin Laki - laki  
Pendidikan SMA  
Pekerjaan Wiraswasta  
Status Pernikahan Menikah

Setelah mendapatkan penjelasan tentang tujuan penelitian dan saya memahami sepenuhnya penelitian yang berjudul:

A Pragmatic Analysis on Features of Nurse-Patient Communication during  
Medical Interaction at Public Hospital of Daya Makassar

Peneliti Mulyani  
Lokasi Penelitian RSUD Daya Makassar

Dengan ini saya menyatakan kesediaan untuk berperan serta menjadi subjek penelitian dan memberikan data yang diperlukan.

Demikian lembar persetujuan ini dibuat tanpa ada paksaan dan dipergunakan sebagaimana mestinya

Makassar, 2022

(  )

LEMBAR PERSETUJUAN BERPERAN SERTA DALAM PENELITIAN

Nama	Pt. W
Umur	25 tahun
Jenis Kelamin	Laki-Laki
Pendidikan	SD
Pekerjaan	Sopir Kampas
Status Pernikahan	-

Setelah mendapatkan penjelasan tentang tujuan penelitian dan saya memahami sepenuhnya penelitian yang berjudul

A Pragmatic Analysis on Features of Nurse Patient Communication during Medical Interaction at Public Hospital of Daya Makassar

Peneliti	Mulyani
Lokasi Penelitian	RSUD Daya Makassar

Dengan ini saya menyatakan kesediaan untuk berperan serta menjadi subjek penelitian dan memberikan data yang diperlukan.

Demikian lembar persetujuan ini dibuat tanpa ada paksaan dan dipergunakan sebagaimana mestinya

Makassar, 2022

(  )



LEMBAR PERSETUJUAN BERPERAN SERTA DALAM PENELITIAN

Nama Pt. S (Mrs D)  
Umur 19 tahun  
Jenis Kelamin Laki-laki  
Pendidikan SD sederajat  
Pekerjaan -  
Status Pernikahan -

Setelah mendapatkan penjelasan tentang tujuan penelitian dan saya memahami sepenuhnya penelitian yang berjudul

A Pragmatic Analysis on Features of Nurse-Patient Communication during Medical Interaction at Public Hospital of Daya Makassar

Peneliti Mulyani  
Lokasi Penelitian RSUD Daya Makassar

Dengan ini saya menyatakan kesediaan untuk berperan serta menjadi subjek penelitian dan memberikan data yang diperlukan. Demikian lembar persetujuan ini dibuat tanpa ada paksaan dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 2022

( ..... )

## APPENDIX B: OBSERVATION

Observation 01

Day/Date : Wednesday, February 2022  
Nurse's Name : Ns. M  
Ward : Pediatric Room

No.	Observation Material	Yes	No
1.	Nurse communicates openly and directly with patients and patient's family.	√	
2.	Nurse provide motivation, encouragement, and empathy to patients.	√	
3.	Nurse uses therapeutic communication in performing medical services.	√	
4.	Nurse applies pre-interaction phases in therapeutic communication	√	
5.	Nurse applies introductory phases in therapeutic communication	√	
6.	Nurse applies orientation phases in therapeutic communication	√	
7.	Nurse applies working phases in therapeutic communication	√	
8.	Nurse applies termination phases in therapeutic communication	√	
9.	The nurse uses clear and concise sentences.	√	
10.	Nurse shows positive non-verbal expressions when communicating with patient and patient's family, for example looking, nodding, being silent, listening, and smiling.	√	
11.	The nurse combines the use of verbal and non-verbal in medical interaction.	√	
12.	The nurse applies Grice's cooperative principle (maxim of quantity)		√
13.	The nurse applies Grice's cooperative principle (maxim of quality)	√	
14.	The nurse applies Grice's cooperative principle (maxim of manner)	√	
15.	The nurse applies Grice's cooperative principle (maxim of relevance)		√

**Notes:**

The nurse came to the patient's room by asking permission and providing information to the patient and the patient's family that medical action would be taken on the patient. The nurse checked the patient's vital signs such as measuring the patient's body temperature by holding the automatic thermometer closer to the patient's forehead. The nurse carried out active communication, informed the patient's family of the results of the examination, then the nurse interacted with the patient's family explaining the patient's current condition while placing the medical devices that have been used. The nurse also asked about complaints or what the patient was feeling at this time. The nurse listened to the patient's complaints and recorded them in a book for further reporting.

Nurses used verbal communication such as using words that were easy to understand, and non-verbal communication such as nodding, looking at patients. The nurse made an open body position, did not fold both hands so that the patient's family looked comfortable communicating with nurses. Nurse used the principle of cooperation in communicating but only two maxims were applied, namely the maxim of quality and the maxim of manner.

Observation 02

Day/Date : Sunday, February 2022  
 Nurse's Name : Ns. A  
 Ward : Pediatric Room

No.	Observation Material	Yes	No
1.	Nurse communicates openly and directly with patients and patient's family.	√	
2.	Nurse provide motivation, encouragement, and empathy to patients.	√	
3.	Nurse uses therapeutic communication in performing medical services.	√	
4.	Nurse applies pre-interaction phases in therapeutic communication	√	
5.	Nurse applies introductory phases in therapeutic communication		√
6.	Nurse applies orientation phases in therapeutic communication	√	
7.	Nurse applies working phases in therapeutic communication	√	
8.	Nurse applies termination phases in therapeutic communication	√	
9.	The nurse uses clear and concise sentences.	√	
10.	Nurse shows positive non-verbal expressions when communicating with patient and patient's family, for example looking, nodding, being silent, listening, and smiling.	√	
11.	The nurse combines the use of verbal and non-verbal in medical interaction.	√	
12.	The nurse applies Grice's cooperative principle (maxim of quantity)		√
13.	The nurse applies Grice's cooperative principle (maxim of quality)	√	
14.	The nurse applies Grice's cooperative principle (maxim of manner)	√	
15.	The nurse applies Grice's cooperative principle (maxim of relevance)		√

**Notes:**

At first the nurse knocked on the door first while saying hello. The nurse informed the patient and the patient's family that there would be an action in the form of measuring body temperature with a thermometer. The nurse was holding an automatic thermometer and holding it to the patient's forehead. It didn't take long, the nurse wrote down the results in a book, and informed the patient's family about the results of the patient's temperature check. The nurse asked the patient's family if there were complaints from the patient. The patient's family expressed everything the patient felt. The nurse listened well and kept her eyes on the patient's family who was talking. The nurse also gave advice on what foods the patient should not consume for a while. The nurse also asked about the medicine that the patient should have taken.

Nurses combined verbal communication and non-verbal communication. The nurse used words that were easy to understand, gesture/nodding, eye contact/looking at patients. The nurse made an open body position, did not fold both hands so that the patient's family looked comfortable communicating with nurses. Maxim of quality and maxim of manner were applied by the nurse.

### Observation 03

Day/Date : Sunday, February 2022  
 Nurse's Name : Ns. H  
 Ward : Internal Room

No.	Observation Material	Yes	No
1.	Nurse communicates openly and directly with patients and patient's family.	√	
2.	Nurse provide motivation, encouragement, and empathy to patients.	√	
3.	Nurse uses therapeutic communication in performing medical services.	√	
4.	Nurse applies pre-interaction phases in therapeutic communication	√	
5.	Nurse applies introductory phases in therapeutic communication		√
6.	Nurse applies orientation phases in therapeutic communication	√	
7.	Nurse applies working phases in therapeutic communication	√	
8.	Nurse applies termination phases in therapeutic communication	√	
9.	The nurse uses clear and concise sentences.	√	
10.	Nurse shows positive non-verbal expressions when communicating with patient and patient's family, for example looking, nodding, being silent, listening, and smiling.	√	
11.	The nurse combines the use of verbal and non-verbal in medical interaction.	√	
12.	The nurse applies Grice's cooperative principle (maxim of quantity)		√
13.	The nurse applies Grice's cooperative principle (maxim of quality)	√	
14.	The nurse applies Grice's cooperative principle (maxim of manner)	√	
15.	The nurse applies Grice's cooperative principle (maxim of relevance)		√

**Notes:**

The nurse entered the patient's room by greeting. The nurse communicated with the patient and informed that an action would be taken in the form of administering the drug by injection into an infusion tube. The nurse prepared the syringe and medicine while interacting with the patient. Nurse asked the the patient's condition and what his complaints. After the syringe was ready, the nurse asked permission to inject the patient. During the injection, the nurse asked the patient how it feels when the drug injection goes through the infusion tube. After listening to the patient's complaints, the nurse provided support, motivation, encouragement to the patient for the patient's recovery. The nurse also gave advice to the patient's family to take care of BPJS so that they could continue to get treatment without big costs. Verbal communication such as using words that were easy to understand, and non-verbal communication such as nodding, looking at patients, were used by the nurse. The nurse made the patient's family look at comfortable communicating with nurse. Nurse only used maxim of quality and the maxim of manner to communicate with the patient.

### Observation 04

Day/Date : Sunday, March 2022

Nurse's Name : Ns. I

Ward : Internal Room

No.	Observation Material	Yes	No
1.	Nurse communicates openly and directly with patients and patient's family.	√	
2.	Nurse provide motivation, encouragement, and empathy to patients.	√	
3.	Nurse uses therapeutic communication in performing medical services.	√	
4.	Nurse applies pre-interaction phases in therapeutic communication	√	
5.	Nurse applies introductory phases in therapeutic communication		√
6.	Nurse applies orientation phases in therapeutic communication	√	
7.	Nurse applies working phases in therapeutic communication	√	
8.	Nurse applies termination phases in therapeutic communication	√	
9.	The nurse uses clear and concise sentences.	√	
10.	Nurse shows positive non-verbal expressions when communicating with patient and patient's family, for example looking, nodding, being silent, listening, and smiling.	√	
11.	The nurse combines the use of verbal and non-verbal in medical interaction.	√	
12.	The nurse applies Grice's cooperative principle (maxim of quantity)		√
13.	The nurse applies Grice's cooperative principle (maxim of quality)	√	
14.	The nurse applies Grice's cooperative principle (maxim of manner)	√	
15.	The nurse applies Grice's cooperative principle (maxim of relevance)		√



**Notes:**

The nurse entered the patient's room by greeting and carrying medical equipment with lots of cables. The nurse explained to the patient and the patient's family that an action would be taken in the form of examining the patient's heart condition. The nurse prepared a tool with lots of cables and asked permission from the patient because the nurse would set the device at several points on the patient's body. With a gentle and careful touch, the nurse set the device, while inviting the patient to interact by explaining the purpose of setting the device. The nurse gave encouragement to the patient because the nurse saw the patient in a weak condition. After the examination results were obtained, the nurse informed the patient's family by walking closer to the patient's family, looking at the patient's family with full empathy; so that they continued treatment because what the patient suffered must always be under supervision and control.

Nurse used verbal communication (using words that were easy to understand) and non-verbal communication (nodding, looking at patients). The nurse also made an open body position, did not fold both hands so that the patient's family looked comfortable communicating with nurses. Nurse only used two maxims in communication, namely the maxim of quality and the maxim of manner.

Observation 05

Day/Date : Sunday, March 2022

Nurse's Name : Ns. R

Ward : Surgical Room

No.	Observation Material	Yes	No
1.	Nurse communicates openly and directly with patients and patient's family.	√	
2.	Nurse provide motivation, encouragement, and empathy to patients.	√	
3.	Nurse uses therapeutic communication in performing medical services.	√	
4.	Nurse applies pre-interaction phases in therapeutic communication	√	
5.	Nurse applies introductory phases in therapeutic communication		√
6.	Nurse applies orientation phases in therapeutic communication	√	
7.	Nurse applies working phases in therapeutic communication	√	
8.	Nurse applies termination phases in therapeutic communication	√	
9.	The nurse uses clear and concise sentences.	√	
10.	Nurse shows positive non-verbal expressions when communicating with patient and patient's family, for example looking, nodding, being silent, listening, and smiling.	√	
11.	The nurse combines the use of verbal and non-verbal in medical interaction.	√	
12.	The nurse applies Grice's cooperative principle (maxim of quantity)		√
13.	The nurse applies Grice's cooperative principle (maxim of quality)	√	
14.	The nurse applies Grice's cooperative principle (maxim of manner)	√	
15.	The nurse applies Grice's cooperative principle (maxim of relevance)		√

**Notes:**

The nurse entered the patient's room by greeting, and went straight to the patient's bed. The nurse asked how the patient was. The nurse informed the patient about the action to be taken in the form of an injection of medicine through an infusion tube. After preparing the injection and the medicine, the nurse explained the function of the medicine to be injected one by one. After giving the injection, the nurse touched the part of the patient's body that had been operated on and asked about the complaints that were felt. The patient's family saw this and asked the nurse about the use of herbal medicine. The nurse looked at the patient's family and listened carefully. On this question, the nurse gave advice from a medical point of view, with a calm attitude, and returned the decision to the patient's family, which one to choose because it was the patient's right. Nurses used verbal communication and non-verbal communication. The nurse made an open body position, did not fold both hands, using words that were easy to understand, nodding, looking at patients, so that the patient's family looked comfortable communicating with nurses. Nurse also used the principle of cooperation in communicating but only two maxims were applied, namely the maxim of quality and the maxim of manner.

Observation 06

Day/Date : Sunday, March 2022

Nurse's Name : Ns. N

Ward : Surgical Room

No.	Observation Material	Yes	No
1.	Nurse communicates openly and directly with patients and patient's family.	√	
2.	Nurse provide motivation, encouragement, and empathy to patients.	√	
3.	Nurse uses therapeutic communication in performing medical services.	√	
4.	Nurse applies pre-interaction phases in therapeutic communication	√	
5.	Nurse applies introductory phases in therapeutic communication		√
6.	Nurse applies orientation phases in therapeutic communication	√	
7.	Nurse applies working phases in therapeutic communication	√	
8.	Nurse applies termination phases in therapeutic communication	√	
9.	The nurse uses clear and concise sentences.	√	
10.	Nurse shows positive non-verbal expressions when communicating with patient and patient's family, for example looking, nodding, being silent, listening, and smiling.	√	
11.	The nurse combines the use of verbal and non-verbal in medical interaction.	√	
12.	The nurse applies Grice's cooperative principle (maxim of quantity)		√
13.	The nurse applies Grice's cooperative principle (maxim of quality)	√	
14.	The nurse applies Grice's cooperative principle (maxim of manner)	√	
15.	The nurse applies Grice's cooperative principle (maxim of relevance)		√

**Notes:**

The nurse entered the patient's room with a friendly, active, and cheerful attitude. Said hello and greeted the patient. Asked about the patient's condition and explained the action to be taken. The nurse would measure the patient's blood pressure and body temperature. The nurse asked the patient's hand to put on a blood pressure meter. The patient was less focused on what the nurse was saying, so the patient asked the nurse to repeat what the nurse said. The nurse used verbal and non-verbal communication so that the patient could understand the nurse's intentions. After the examination, the nurse told the results. The nurse asked a number of things to the patient with a laugh inserted. The patient looked happy and laughs. The patient's family looked comfortable communicating with nurses. Nurse used the principle of cooperation in communicating but only two maxims were applied, namely the maxim of quality and the maxim of manner. Nurses used verbal communication such as using words that were easy to understand, and non-verbal communication such as nodding, looking at patient.

## APPENDIX C: VIDEO RECORDING

Extract 01: Medical interaction between Nurse/Ns. M and the patient's family/Mrs. S (Mother of patient/Pt. A in the pediatric room)

Date : Wednesday, February 2022  
Time : 11.00am  
Place : Pediatric Room  
Room Condition : Patient was in class one of BPJS. In the room there were two beds. Day check vital sign.

Line	Scripts
01	Permisi Pt. A dih (masuk ke kamar pasien, senyum, melihat pasien). apa keluhannya Pt. A? (masuk ke kamar pasien, memegang termometer digital ditangan kanan dan mendekatkan di kening /dahi pasien.
02	itu suster, datang-datangan ki itu (sambil pegang betis/ menunjuk bagian betis) betisnya, kalau datangki sakitnya begitu mi (sambil menatap suster) itu ji begitunya ji (menggaruk tengkuk) berdiri di samping tempat tidur anak/pasien
03	oh. (angguk, menulis, posisi berdiri di hadapan ibu pasien) ada keluhan lain bu?(melihat ke arah ibu pasien)
04	iye, itu ji (angguk)
05	apa dia rasa, bagaimana(melihat dan menunggu jawaban dari ibu pasien dengan posisi badan membuka)
06	iye, eh kayak kecapean begitu (melirik ke arah anak dan suaminya)
07	tidak ji (menulis)
08	tidak ji itu sus dih, ((posisi badan membuka, menatap perawat)
09	lye (mengangguk, melihat orangtua pasien, mencoba meyakinkan)
10	kalau demam ji itu sus baru ada sakit na rasa (angguk) menangis. Itu hari ji demam 3 hari demam baru kubawa ke sini (angguk kepala menunjuk ke lantai, tangan dikepal)
11	sekarang? (menatap ibu pasien, pulpen di tangan kanan)
12	sekarang eh, tidak demam mi
13	iya, tidak demam mi (angguk, membenarkan pernyataan ibu

	pasien)
14	iye tidak mi (angguk)
15	kapan terakhir demam? (melihat ibu pasien)
16	2 hari yang lalu (melihat perawat)
17	mual muntah yang lain tidak ada?
18	iye tidak ada (geleng, tangan di goyang)
19	oh.. (angguk)
20	BAB nya juga sudah tadi. Baru tadi BAB.
21	iya (menutup buku) permisi bu. (keluar kamar pasien)

Extract 02: Medical interaction between Nurse/Ns. M and the patient's family/Mrs. T (Mother of patient Pt. A in the pediatric room)

Date : Wednesday, February 2022  
 Time : 11.30am  
 Place : Pediatric Room  
 Room Condition : Patient was in class one of BPJS. In the room there were two beds. Day check vital sign.

Line	Scripts
01	Halo Pt. A, anak ganteng ( memasuki kamar pasien, menghampiri pasien, memeriksa suhu) 36 tidak demam mi tawwa
02	iye (angguk) itu ji ka gatal gatal ki ini. Kalau sore gatalki ku waslap ki tidur mi, 1 jam gatal ki lagi ku waslap ki lagi. 3 kali bangun (sambil menggosok tangan mencontohkan gatal gatal kepada perawat dan menatap perawat)
03	oh, gatal ki. (menulis lalu melihat ibu pasien)
04	pengaruh apa itu?
05	adaji obatnya?
06	adaji. Kalau sudah kugaruk ku gosok handuk ada biji biji keluar (sambil menunjuk tangan)
07	Ooh, iye. (angguk) ehm.
08	Iye. gelisah. Matanya mi na kucek-kucek begitu (sambil mencontohkan mata yang dikucek) baru begini (mengedipkan mata dengan cepat)
09	minum air banyak banyak (mencoba menenangkan ibu pasien)
10	itu juga keluhannya nyeri ulu hati (masih menatap perawat)
11	(angguk, menulis, melihat ibu pasien) jangan dulu tawwa dikasih minum susu nanti mualki (menyentuh pundak ibu pasien yang duduk dihadapan perawat)
12	itu waktu hari pertama loyoki jadi kubilang minum susu beruang (melihat anak lalu melihat ke arah perawat)
13	Oh, iya. Tidak apa-apa. Minum air putih nah (menyentuh/mengusap bagian kaki pasien/Pt.A). Minum obatnya. Permissi bu. (meminta izin keluar kamar)



Extract 03: Medical interaction between Nurse/Ns. A, patient/Pt. A, and the patient's family/Mrs. S (Mother of patient/Pt. A in the pediatric room)

Date : Monday, February 2022  
 Time : 11.30am  
 Place : Pediatric Room  
 Room Condition : Patient was in class one of BPJS. In the room there were two beds. Day check vital sign.

Line	Scripts
01	Halo Pt.A, tawwa mau mi pulang. Saya lepas dulu infusnya nah (mempersiapkan alat untuk melepas infus)
02	(Angguk)
03	Bagaimana mi kita rasa, sehat-sehat meki?(tanpa melihat pasien karena memberi tindakan pada pasien dengan membuka plester dan akan melepas infus)
04	Aaaaa....(teriak karena merasa sakit ketika perban di buka)
05	Sakit ki? Coba lagi nah. (berhenti sejenak dan mencoba membuka plester lagi)
06	Sakit, (teriak dan menangis)
07	rekat sekali, susah dilepas (tetap mencoba membuka plester)
08	Sakit (pasien tetap teriak, nangis dengan melihat ke arah tangannya)
09	edede...tahan ki nah, kalau tidak dilepas ini tidak pulangki. Mana kita mau (berhenti sejenak, melihat pasien, kemudian tetap mencoba membuka plester)
10	Ahhhhh....(teriak dengan kencang dan menangis)
11	sakitkah, (melihat afika, menghentikan tindakan) deh lebay, belumpi kutarik ini teriak mi. Sakit...?(menarik plester sambil melihat pasien)
12	Ahhh..(menangis dan teriak)
13	melingkar sekali, siapa yang kasih begini? (berhenti dan mengambil peralatan yang diperlukan)
14	waktu di IGD (ibu pasien menjawab, mengelus tangan pasien,

	dan menghaous air mata pasien)
15	banyak mungkin goyangmu jadi dikasih begini (mencoba membuka plester) tidak bisa digunting karena melengket di kulitmu (mengambil peralatan) tidak bisa digunting melengket dikulitmu (tetap mencoba membuka plester dengan peralatan medis dengan sangat hati-hati )
16	Aaaah(pasien tetap teriak dan menangis)
17	Banyak sekali plesternya, melengket sekali (tetap mencoba)
18	Sakit..(teriak dan menangis)
19	plestermu banyak sekali (mengambil peralatan medis lain) sakitki? Sakitki? Tidak ji (tetap melakukan tindakan dengan sangat hati-hati)
20	Sakit..(tekanan suara mulai menurun, tetapi tetap menangis, melihat tangannya)
21	Sudahmi, hampirki tidak pulang. pegangki ini ibu nah (selesai melepas plester, memberi kassa di tangan pasien)
22	lye (ibu pasien melakukan apa yang diinstruksikan perawat)

Extract 04: Medical interaction between Nurse/Ns. A and the patient's family/Mrs. T (Mother of patient/Pt. A in the pediatric room)

Date : Tuesday, February 2022  
 Time : 11.30am  
 Place : Pediatric Room  
 Room Condition : Patient was in class one of BPJS. In the room there were two beds. Day check vital sign.

Line	Scripts
01	Assalamualaikum. (membuka pintu kamar pasien, senyum)
02	Walaikumsalam. (melihat ke arah pintu).
03	masih muntahkah? (melihat ke ibu pasien dan menulis di buku)
04	tidak mi. (melihat suster dan alihkan perhatian ke handphone)
05	kalau tidak muntah mi jangan mi minum obatnya (mencatat)
06	iye (masih melihat handphone, sekilas melihat suster)
07	Antasidanya?
08	masih ku kasih minum ki. (masih melihat handphone, sekilas melihat suster)
09	masih na minum siang ini? (mencatat)
10	terakhir tadi pagi waktu mau makan (berdiri dari duduknya dan menghampiri pasien/anak, dengan menghadap ke perawat). Bagaimana infusnya? (menunjuk ke tangan pasien)
11	adapi sebentar petugasnya. (melihat ke arah ibu pasien). Jangan jajan sembarang dulu nah. Minum obatnya di rumah, kalau sudah tidak terasa sakit mi, hentikan mi (melihat ke arah pasien dan ibu pasien, dengan wajah tenang, dan sedikit senyum). Permissi bu dih (berjalan keluar ruangan).
12	iye, terima kasih(melihat suster keluar ruangan)

Extract 05: Medical interaction between Nurse/Ns. H, patient/Pt. R, and the patient's family/Mrs. R (Wife of patient/Pt. R in the internal room)

Date : Monday, February 2022  
 Time : 11.30am  
 Place : Internal Room  
 Room Condition : Patient was in class three using certificate of insolvency. In the room there were five beds. Day check vital sign.

Line	Scripts
01	Assalamualaikum. (perawat membuka pintu kamar pasien, menghampiri pasien)
02	Walaikumsalam. (istri pasien melihat ke arah perawat).
03	Tabe', mau diperiksa dulu bu dih (membawa alat elektrokardiogram/EKG dan mempersiapkannya)
04	Iye (istri pasien memperhatikan proses tindakan)
05	Tangan ta pak (sambil menunjuk ke tangan pasien)
06	(pasien melihat ke arah perawat dan memberikan tangannya).
07	Boleh dibantu bu diangkatkan pakaiannya bapak. (meminta tolong kepada istri pasien). Tabe' pak dih, saya pasang ini alat di badan ta (memasang alat di tubuh pasien dengan hati-hati. Istri pasien diam, memperhatikan perawat yang telah mendapatkan hasilnya)
08	Ada BPJS nya ini? (melihat ke arah pasien dan istri pasien lalu melihat hasil EKG)
09	Tidak )istri pasien menggelengkan kepala)
10	tidak ada bpjs nya ini? (kaget menatap istri pasien, lalu merapikan mesin ekg)
11	tidak ada (senyum tipis, dan menggeleng)
12	kenapa ? (melihat ke arah istri pasien dan menunggu jawaban)
13	banyak tunggakannya (menunduk)
14	(berjalan mendekati istri pasien, untuk bertanya dan mendapat informasi yang lebih) kenapa bisa?

15	bpjs nya baku gandeng dengan mamanya sama adeknya. (duduk lemas dan melihat perawat) baru tdk bisa mi dibayarkan itu semua, tidak ada uang, na tidak bisa kalau satu ji dibayar.
16	ambil saja ini (menunjuk ke suami/pasien), kasih keluar saja.
17	tidak bisa bede, dari meka tanya ki (dengan dahi berkerut)
18	(perawat mengalihkan pandangan ke pasien) bagaimana kencing ta? Warna apa kencingta? Merah-merah ki?(kemudian melihat istri pasien) kalau bisa kita urus ki (penuh rasa empati dan meminta izin keluar ruangan dengan membawa alat EKG).

Extract 06: Medical interaction between Nurse/Ns. I, patient/Pt. R, and the patient's family/Mrs. R (Wife of patient/Pt. R in the internal room)

Date : Thursday, March 2022  
 Time : 11.30am  
 Place : Internal Room  
 Room Condition : Patient was in class three using certificate of insolvency. In the room there were five beds. Day check vital sign.

Line	Scripts
01	Permisi (perawat membuka pintu kamar pasien, menghampiri pasien) mau cek suhu sama tekanan darah.(menjelaskan sambil menyiapkan alat)
02	Iye (istri pasien melihat ke arah perawat).
03	Tabe' pak, mau simpan didalam baju ta, di ketiak ta. (sambil memegang thermometer, memasukkan termometer di ketiak pasien.) jepit ki pak (sambil mencontohkan cara jepitnya)panas badanta di rasa?
04	iya (pasien mengangkat alis, angguk)
05	masih sakit dadanya bapak? (melihat istri pasien)
06	masih, tapi tidak mau pake oksigen. Tadi malam dibantu oksigen tapi na lepas ki. (menunjuk ke arah suami/pasien dan oksigen di sebelah pasien)
07	masih cegukan?(masih menatap istri pasien)
08	masih cegukan. (angguk) tapi tidak terlalu mi seperti pertama masuk.
09	(perawat mengangguk kemudian mengambil termometer di ketiak pasien) tabe pak. (melihat termometer) masih demamki. (perawat kemudian memeriksa tekanan darah pasien) ukur tensi ta dulu dih (perwat menyiapkan alat tensimeter, memeriksa pasien) bagusji (memberitahu hasil ke istri pasien). Iye pale bu, malam lagi di cek ki bapak. permisi (berjalan keluar ruangan)
10	Esok harinya (siang), Pt. R bersiap-siap pulang karena tidak mampu melakukan pengobatan lebih lanjut (cuci darah). Perawat masuk ke kamar pasien, memberikan arahan kepada Pt. R agar bisa mengurus BPJS dan melanjutkan pengobatan

Extract 07: Medical interaction between Nurse/Ns. N and patient/Pt. W.

Date : Tuesday, March 2022  
 Time : 11.30am  
 Place : Surgical Room  
 Room Condition : Patient was in class three using certificate of insolvency. In the room there were five beds. Day check vital sign after operation in patient's leg.

Line	Scripts
01	Permisi (perawat membuka pintu kamar pasien dengan membawa tensimeter dan menghampiri pasien) mau cek suhu, tekanan darah.(menjelaskan sambil menyiapkan alat)
02	Iye (pasien duduk dan menunggu untuk di periksa)
03	baji-baji mi tawwa. Ero'mi motere'. Berapa hari mi ini? (sambil memeriksa Tekanan darah)
04	4 hari (pasien senyum dan menunduk)
05	4 hari mi kah? (menatap pasien tidak percaya)
06	hampir (pasien senyum tipis)
07	hampir? (masih dengan intonasi tidak percaya) Hari apa operasi? (sambil memeriksa suhu pasien, perawat mengingat hari operasi)
08	malam senin (pasien menjawab santai)
09	wehh..baru 3 hari (perawat menghitung menggunakan jari, dan mengklarifikasi)
10	3 hari mi ini. Kalau bermalam sebentar lagi 4 hari mi (pasien senyum lebar) .Bisa mi besok pulang? (melihat ke arah perawat)
11	sementara belum ini nah, nanti besok dilihat. (sambil membereskan peralatan)
12	karena baik-baik mi, tidak panas mi (pasien memegang dahinya)
13	Iya, tidak panas mi (sambil memperlihatkan termometer). Sabar nah, nanti ada instruksi dokter baru kita sampaikan (perawat memberi penjelasan agar pasien bisa lebih tenang). Ok!. Mari ki.

Extract 08: Medical interaction between Nurse/Ns.N and the patient's family/Mrs.D (Mother of patient/Pt.S in the Surgical room)

Date : Wednesday, March 2022  
Time : 11.30am  
Place : Surgical Room  
Room Condition : Patient was in class three using certificate of insolvency. In the room there were five beds. Day check vital sign after operation of Hernia.

Line	Scripts
01	Permisi (perawat membuka pintu kamar pasien, mendorong bed pasien dengan pasien yang baru sadar setelah operasi hernia. Perawat menyandarkan bed pasien hampir di sudut ruangan).  kita tauji cara buang kencingnya? (melihat ke arah ibu pasien)
02	tidak kutau caranya. (geleng sambil menghampiri perawat)
03	(menjelaskan cara membuang cairan kencing pasien) ini saja kita putar (sambil menunjuk penutup kantong pembuangan cairan), ambil botol bekas baru kita buang mi kencingnya, baru ditutup lagi.
04	iye (angguk tanda mengerti)
05	Permisi pale bu (perawat keluar ruangan)



Extract 09: Medical interaction between Nurse/Ns.R, patient/Pt. S, and the patient's family/Mrs.D (Mother of patient/Pt.S in the Surgical room)

Date : Thursday, March 2022  
 Time : 11.30am  
 Place : Surgical Room  
 Room Condition : Patient was in class three using certificate of insolvency. In the room there were five beds. Day check vital sign after operation of Hernia.

Line	Scripts
01	Permisi (perawat masuk ruangan pasien dan menghampiri pasien). Mau suntik obat dulu (membawa dan menunjukkan peralatan suntik dan obatnya). Ada sakit? (sambil menyiapkan suntik, perawat mengajak pasien berkomunikasi).
02	(pasien menunjuk bagian tubuh yang telah di operasi)
03	bekas operasi? (melihat pasien dan menghentikan kegiatannya) Tapi tidak terlalu sakit ji? (menatap pasien)
04	(pasien geleng kepala)
05	Saya suntik obatnya nah, ini obat nyeri (sambil menyuntikkan obat setelah memberi penjelasan)
06	bagaimana kalau minum obat cina herbal? (ibu pasien dengan ragu-ragu bertanya kepada perawat dan menatap perawat)
07	Ya, Semua dikembalikan ke kita ji bu, karena itu diluar tanggung jawab kita. Tapi kalau menurut saya masih ada obat indonesia. (memberikan saran kepada ibu pasien sambil menyuntikkan obat melalui selang infus pasien) tapi terserah kita lah (melihat ibu pasien yang penuh cemas)
08	Iye, kutanya jeki (mengganggu dan menatap perawat)
09	Okelah. beritahu saja bu kalau infusnya sudah habis. Permisi bu (perawat keluar ruangan)

Extract 10: Medical interaction between Nurse/Ns.N, patient/Pt. S, and the patient's family/Mrs.D (Mother of patient/Pt.S in the Surgical room)

Date : Thursday, March 2022  
 Time : 11.30am  
 Place : Surgical Room  
 Room Condition` : Patient was in class three using certificate of insolvency. In the room there were five beds. Day check vital sign after operation of Hernia.

Line	Scripts
01	Permisi (perawat masuk ruangan pasien, tersenyum, dan menghampiri pasien).bagaimana keadaannya? (melihat pasien yang bersandar di bed pasien).
02	(pasien hanya mengangguk)
03	Mau ganti perban dulu (menyiapkan peralatan). Baring ki dulu (melambai tangan kepada pasien yang sedang tidak fokus). Kasih turun sarungta sedikit (menarik sarung pasien) tangan ta juga pindahkan (menunjuk tangan pasien, kemudian mulai mengganti perban bekas operasi sambil mengajak pasien berkomunikasi dan memberi saran) Rajin-rajin jalan nah (melihat pasien)
04	(pasien menganggukkan kepala)
05	Jalan-jalan ke mall (perawat senyum melihat pasien yang juga senyum). Sudah diganti perbannya (senyum dan membereskan peralatan)
06	Terima kasih sus (Ibu pasien melihat perawat dengan senyum)
07	jangan dulu angkat berat nah. Banyak makan sayur, buah (perawat memberi saran kepada pasien apa yang boleh dan tidak boleh). Mari bu (perawat keluar ruangan)
08	Iye (pasien mengangguk)

## APPENDIX D: INTERVIEW

Interview between Researcher (R) and Participan (P) in inpatient installation.

Extract 01

Name : Ns. M (Nurse)

Ward : Pediatric Room

Question-Answer	Category
R:Sebelum berkomunikasi dengan pasien apa kita cari informasi tentang pasien ta' lebih dulu? bagaimana langkahnya?	Fase Prainteraksi
P: Ya, prosedurnya seperti itu, perawat harus mengkaji nama, usia, jenis kelamin, riwayat penyakit, keluhan yang dirasakan.	
R: Saat pertama kali ki' ketemu dengan pasien ta' apa kita perkenalkan diri ta' dulu? bagaimana cara ta' memperkenalkan diri?	Fase Perkenalan
P: beri salam saja waktu masuk ruangan pasien	
R: Ketika ada pasien baru, apa saja yang kita lakukan supaya pasien sama keluarga pasien tenang, nyaman?	Fase Orientasi
P: mendengar keluhannya, orang kan kalau lagi kena musibah paling senang kalau ada yang mendengar dan memberi saran.	
R: Menurut ta', apa perlu mengakrabkan diri dengan pasien? bagaimana caranya mengakrabkan diri dengan pasien?	Fase Orientasi
P: Perlu itu, kita kan merawat pasien, jadi pasien merasa nyaman ki' selama di perawatan ini. Bisa dengan tanya-tanya tentang dirinya pasien, bercanda sedikit.	
R: Bagaimana cara ta' supaya ada keterbukaan dengan pasien?	Fase Orientasi
P: Harus ada saling percaya bukan hanya	

dengan pasien tapi keluarga pasien juga.	
R: Jenis komunikasi apa yang kita gunakan dalam pelayanan medis?	Fase Kerja
P: ada itu dibilang komunikasi terapeutik. Kita perawat komunikasi secara langsung dengan pasien, jadi bicara langsung ki, kalau tidak bisa ki bicara, kita pakai kayak bahasa isyarat mi.	
R: Pendekatan bagaimana yang kita gunakan dalam menghadapi pasien?	
P: Bicara langsung sama pasien, terbuka ki, supaya ada saling percaya, dengar maunya pasien, keluhannya.	Fase Kerja
R: Respon apa yang kita lakukan kalau ada pasien utarakan tentang dirinya sama kita?	
P: kita dengar keluhan pasien baik atau buruk karena itu tugasnya kita sebagai perawat.	Fase Kerja
R: Komunikasi terapeutik tujuannya untuk terapi. Terapi seperti apa yang biasa kita berikan pada pasien?	
P: Kalau saya lebih ke psikologis. Dikasih semangat ki pasien, motivasi untuk jalani perawatannya supaya cepat sembuh.	Fase Terminasi
R: Jadi bagaimana keadaan pasien setelah semua proses interaksi-interaksi itu?	
P: biasanya keadaannya lebih baik. Psikologisnya toh.	Fase Terminasi
R: apa kita juga sampaikan perencanaan bertemu kembali untuk pasien?	
P: pasti, pasti kita info kan,	

Extract 02

Name : Ns. A (Nurse)

Ward : Pediatric Room

Question-Answer	Category
<p>R:Sebelum berkomunikasi dengan pasien apa kita cari informasi tentang pasien ta' lebih dulu? bagaimana langkahnya?</p>	Fase Prainteraksi
<p>P: Iya, kalau ada pasien baru, pasti ada datanya namanya siapa, keluhannya apa, umum bpjs atau tidak mampu. Kalau pasiennya sudah ada, ditanya langsung pasien dan keluarganya.</p>	
<p>R: Saat pertama kali ki' ketemu dengan pasien ta' apa kita perkenalkan diri ta' dulu? bagaimana cara ta' memperkenalkan diri?</p>	Fase Perkenalan
<p>P: em, saya yang tanya nama pasien.</p>	
<p>R: Ketika ada pasien baru, apa saja yang kita lakukan supaya pasien sama keluarga pasien tenang, nyaman?</p>	Fase Orientasi
<p>P: diberikan penjelasan, informasi tentang semua yang dia mau tahu, supaya tenang ki</p>	
<p>R: Menurut ta', apa perlu mengakrabkan diri dengan pasien? bagaimana caranya mengakrabkan diri dengan pasien?</p>	Fase Orientasi
<p>P: menurutku perlu, bercanda-bercanda sama pasien, ketawa-ketawa biar tidak stres pasien.</p>	
<p>R: Bagaimana cara ta' supaya ada keterbukaan dengan pasien?</p>	Fase Orientasi
<p>P: tanya saja pasien secara langsung, pancing-pancing ki supaya lebih terbuka, intinya ada rasa percaya.</p>	
<p>R: Jenis komunikasi apa yang kita gunakan dalam pelayanan medis?</p>	Fase Kerja

<p>P: komunikasi terbuka secara langsung dengan pasien,</p>	
<p>R: Pendekatan bagaimana yang kita gunakan dalam menghadapi pasien?</p>	
<p>P: Kalau pendekatan itu, kita melakukan pengkajian, mendengar keluhan pasien, sehingga bisa dilakukan tindakan</p>	<p>Fase Kerja</p>
<p>R: Respon apa yang kita lakukan kalau ada pasien utarakan tentang dirinya sama kita?</p>	
<p>P: mendengarkan pasien, menatap, jadi pasien merasa diperhatikan sama perawat.</p>	<p>Fase Kerja</p>
<p>R: Komunikasi terapeutik tujuannya untuk terapi. Terapi seperti apa yang biasa kita berikan pada pasien?</p>	
<p>P: terapi psikologis, dengan menjalin hubungan dan komunikasi yang baik dengan pasien.</p>	<p>Fase Terminasi</p>
<p>R: Jadi bagaimana keadaan pasien setelah semua proses interaksi-interaksi itu?</p>	
<p>P: menjadi lebih baik walaupun butuh proses untuk itu.</p>	<p>Fase Terminasi</p>
<p>R: apa kita juga sampaikan perencanaan bertemu kembali untuk pasien?</p>	
<p>P: Perawat selalu menyampaikan hal-hal yang berkaitan dengan pasien, pasti semua diinformasikan.</p>	

Extract 03

Name : Ns. H (Nurse)

Ward : Internal Room

Question-Answer	Category
<p>R:Sebelum berkomunikasi dengan pasien apa kita cari informasi tentang pasien ta' lebih dulu? bagaimana langkahnya?</p>	Fase Prainteraksi
<p>P: Kita lihat rekam medisnya, ada riwayat penyakitnya, lalu ditanyakan ke pasien dan keluarga pasien.</p>	
<p>R: Saat pertama kali ki' ketemu dengan pasien ta' apa kita perkenalkan diri ta' dulu? bagaimana cara ta' memperkenalkan diri?</p>	Fase Perkenalan
<p>P: Iya, ucap salam lalu beritahu kalau saya yang berjaga hari ini.</p>	
<p>R: Ketika ada pasien baru, apa saja yang kita lakukan supaya pasien sama keluarga pasien tenang, nyaman?</p>	Fase Orientasi
<p>P: Pastiya kita gunakan komunikasi terapeutik, menjalin hubungan keakraban dan kepercayaan.</p>	
<p>R: Menurut ta', apa perlu mengakrabkan diri dengan pasien? bagaimana caranya mengakrabkan diri dengan pasien?</p>	Fase Orientasi
<p>P: perlu dalam tingkat yang wajar saja, berbicara, bercanda agar tidak stres.</p>	
<p>R: Bagaimana cara ta' supaya ada keterbukaan dengan pasien?</p>	Fase orientasi
<p>P: seperti tadi saya bilang, menerapkan komunikasi terapeutik, menjalin hubungan keakraban dan saling percaya, sehingga pasien lebih terbuka.</p>	
<p>R: Jenis komunikasi apa yang kita gunakan dalam pelayanan medis?</p>	Fase Kerja

<p>P: komunikasi terapeutik, verbal dan non-verbal, bicara langsung sama pasien, memberi sentuhan jika dibutuhkan dalam batas wajar. .</p>	
<p>R: Pendekatan bagaimana yang kita gunakan dalam menghadapi pasien?</p>	Fase Kerja
<p>P: ya itu, buat pasien lebih akrab dengan kita, lebih terbuka, tapi tetap menjaga privasi pasien.</p>	
<p>R: Respon apa yang kita lakukan kalau ada pasien utarakan tentang dirinya sama kita?</p>	Fase Kerja
<p>P: didengarkan kemudian menghibur, memberi semangat,</p>	
<p>R: Komunikasi terapeutik tujuannya untuk terapi. Terapi seperti apa yang biasa kita berikan pada pasien?</p>	
<p>P: terapi psikologis dengan memberi semangat kepada pasien.</p>	Fase Terminasi
<p>R: Jadi bagaimana keadaan pasien setelah semua proses interaksi-interaksi itu?</p>	
<p>P: tentunya menuju ke arah yang positif.</p>	Fase Terminasi
<p>R: apa kita juga sampaikan perencanaan bertemu kembali untuk pasien?</p>	
<p>P: disampaikan kepada pasien dan keluarga pasien kapan</p>	



Extract 04

Name : Ns. I (Nurse)

Ward : Internal Room

Question-Answer	Category
<p>R:Sebelum berkomunikasi dengan pasien apa kita cari informasi tentang pasien ta' lebih dulu? bagaimana langkahnya?</p>	Fase Prainteraksi
<p>P: tidak, karena sudah ada datanya.</p>	
<p>R: Saat pertama kali ki' ketemu dengan pasien ta' apa kita perkenalkan diri ta' dulu? bagaimana cara ta' memperkenalkan diri?</p>	Fase Perkenalan
<p>P: tidak ji kayaknya, karena ada biasa pasien nacari tahu sendiri namanya perawat, yang jelas pasien tahu kalau kita sudah gantian dengan perawat sebelumnya.</p>	
<p>R: Ketika ada pasien baru, apa saja yang kita lakukan supaya pasien sama keluarga pasien tenang, nyaman?</p>	Fase Orientasi
<p>P: bicara seperti biasa saja sama pasien, bertanya keluhannya apa, lama kelamaan nyaman mi.</p>	
<p>R: Menurut ta', apa perlu mengakrabkan diri dengan pasien? bagaimana caranya mengakrabkan diri dengan pasien?</p>	Fase Orientasi
<p>P: mungkin maksudnya peduli dengan pasien di' ,komunikasi saja.</p>	
<p>R: Bagaimana cara ta' supaya ada keterbukaan dengan pasien?</p>	Fase orientasi
<p>P: tunjukkan rasa peduli supaya pasien merasa percaya dan terbuka.</p>	
<p>R: Jenis komunikasi apa yang kita gunakan dalam pelayanan medis?</p>	
<p>P: bicara saja langsung sama pasien, apa tindakan yang mau kita lakukan.</p>	Fase Kerja

<p>R: Pendekatan bagaimana yang kita gunakan dalam menghadapi pasien?</p>	
<p>P: membina hubungan saling percaya.</p>	
<p>R: Respon apa yang kita lakukan kalau ada pasien utarakan tentang dirinya sama kita?</p>	<p>Fase Kerja</p>
<p>P: didengarkan saja, berempati, pasien akan merasa dihargai.</p>	
<p>R: Komunikasi terapeutik tujuannya untuk terapi. Terapi seperti apa yang biasa kita berikan pada pasien?</p>	<p>Fase Kerja</p>
<p>P: psikologis, supaya pasien semangat dan termotivasi untuk sembuh. .</p>	
<p>R: Jadi bagaimana keadaan pasien setelah semua proses interaksi-interaksi itu?</p>	<p>Fase Terminasi</p>
<p>P: ada yang mengalami kemajuan, ada juga tidak.</p>	
<p>R: apa kita juga sampaikan perencanaan bertemu kembali untuk pasien?</p>	<p>Fase Terminasi</p>
<p>P: pastinya, disampaikan jadwalnya, misal sudah periksa siang, sebentar di cek malam.</p>	

Extract 05

Name : Ns. R (Nurse)

Ward : Surgical Room

Question-Answer	Category
<p>R:Sebelum berkomunikasi dengan pasien apa kita cari informasi tentang pasien ta' lebih dulu? bagaimana langkahnya?</p>	Fase Prainteraksi
<p>P: sudah ada infonya, kita hanya konfirmasi ke pasien saja, langsung tanya pasien.</p>	
<p>R: Saat pertama kali ki' ketemu dengan pasien ta' apa kita perkenalkan diri ta' dulu? bagaimana cara ta' memperkenalkan diri?</p>	Fase Perkenalan
<p>P: bukan perkenalan resmi, cuma permisi masuk ruangan pasien, baru tanya-tanya pasien, keluhannya apa.</p>	
<p>R: Ketika ada pasien baru, apa saja yang kita lakukan supaya pasien sama keluarga pasien tenang, nyaman?</p>	Fase Orientasi
<p>P: bicara terbuka dan tenang, beri informasi tentang kondisi pasien.</p>	
<p>R: Menurut ta', apa perlu mengakrabkan diri dengan pasien? bagaimana caranya mengakrabkan diri dengan pasien?</p>	Fase Orientasi
<p>P: perlu kalau menurut saya, agar ada rasa saling percaya. Bisa dengan bicara sambil bercanda.</p>	
<p>R: Bagaimana cara ta' supaya ada keterbukaan dengan pasien?</p>	Fase orientasi
<p>P: harus ada saling percaya dulu, kita tau kapan kita simpati atau empati.</p>	
<p>R: Jenis komunikasi apa yang kita gunakan dalam pelayanan medis?</p>	
<p>P: komunikasi langsung, bicara dengan pasien, dengar keluhannya, di lihat mukanya pasien</p>	Fase Kerja

<p>bicara. Seperti itu.</p> <p>R: Pendekatan bagaimana yang kita gunakan dalam menghadapi pasien?</p> <p>P: seperti tadi, mengakrabkan diri, agar semua keluhannya kita tahu, jadi memudahkan untuk melakukan tindakan.</p> <p>R: Respon apa yang kita lakukan kalau ada pasien utarakan tentang dirinya sama kita?</p> <p>P: dengarkan saja dulu, setelah itu kita beri saran yang tepat.</p> <p>R: Komunikasi terapeutik tujuannya untuk terapi. Terapi seperti apa yang biasa kita berikan pada pasien?</p> <p>P: kalau pasien mengeluh sakit, kita cari tahu penyebabnya apa. Kalau sudah tahu kita terapi secara psikologis sambil kita obati fisiknya. .</p> <p>R: Jadi bagaimana keadaan pasien setelah semua proses interaksi-interaksi itu?</p> <p>P: tidak bisa dikatakan semua cepat membaik, tergantung dari penyakitnya.</p> <p>R: apa kita juga sampaikan perencanaan bertemu kembali untuk pasien?</p> <p>P: iya, misalnya diberitahu, kalau habis mi infus nya panggil perawat saja .</p>	<p>Fase Kerja</p> <p>Fase Kerja</p> <p>Fase Terminasi</p> <p>Fase Terminasi</p>
---	---

Extract 06

Name : Ns. N (Nurse)

Ward : Surgical Room

Question-Answer	Category
<p>R:Sebelum berkomunikasi dengan pasien apa kita cari informasi tentang pasien ta' lebih dulu? bagaimana langkahnya?</p>	Fase Prainteraksi
<p>P: Pasti ada informasinya dari tempat pendaftaran.</p>	
<p>R: Saat pertama kali ki' ketemu dengan pasien ta' apa kita perkenalkan diri ta' dulu? bagaimana cara ta' memperkenalkan diri?</p>	Fase Perkenalan
<p>P: salam saja waktu masuk ruangan pasien.</p>	
<p>R: Ketika ada pasien baru, apa saja yang kita lakukan supaya pasien sama keluarga pasien tenang, nyaman?</p>	Fase Orientasi
<p>P: dikasih penjelasan, pelan-pelan supaya tidak terjadi kesalahpahaman.</p>	
<p>R: Menurut ta', apa perlu mengakrabkan diri dengan pasien? bagaimana caranya mengakrabkan diri dengan pasien?</p>	Fase Orientasi
<p>P: dibilang akrab sekali juga tidak, dibilang cuek juga tidak boleh, tapi tidak ada salahnya bicara-bicara, bercanda, agar lebih mudah untuk melakukan pengkajian dan tindakan.</p>	
<p>R: Bagaimana cara ta' supaya ada keterbukaan dengan pasien?</p>	Fase orientasi
<p>P: senyum, salam, sapa pasien, sehingga ada saling percaya dan lebih terbuka.</p>	
<p>R: Jenis komunikasi apa yang kita gunakan dalam pelayanan medis?</p>	Fase Kerja
<p>P: komunikasi secara langsung kepada pasien secara lisan, menjelaskan tindakan untuk pasien.</p>	

<p>R: Pendekatan bagaimana yang kita gunakan dalam menghadapi pasien?</p>	
<p>P: menjalin hubungan yang baik dengan pasien,</p>	
<p>R: Respon apa yang kita lakukan kalau ada pasien utarakan tentang dirinya sama kita?</p>	
<p>P: mendengarkan, memberi saran, membuat pasien tenang dan memberi semangat.</p>	<p>Fase Kerja</p>
<p>R: Komunikasi terapeutik tujuannya untuk terapi. Terapi seperti apa yang biasa kita berikan pada pasien?</p>	
<p>P: psikologis, menenangkan pasien, memotivasi pasien agar lebih semangat .</p>	<p>Fase Kerja</p>
<p>R: Jadi bagaimana keadaan pasien setelah semua proses interaksi-interaksi itu?</p>	
<p>P: lebih baik dari sebelumnya.</p>	<p>Fase Terminasi</p>
<p>R: apa kita juga sampaikan perencanaan bertemu kembali untuk pasien?</p>	
<p>P: iya, kalau ada jadwal kontrol pasti disampaikan, jadi sebelum pulang perawat pasti memberitahu hal yang boleh dan tidak boleh bagi pasien.</p>	<p>Fase Terminasi</p>

Extract 07

Name : Mrs. S (Patient's Mother)

Ward : Pediatric Room

Question-answer	Category
R: tabe' ibu, pertama masuk ki di perawatan ini, langsung ki berkomunikasi sama perawat?	Fase Prainteraksi
P: iye, langsung ji bicara ka sama perawatnya.	
R:na perkenalkan ki dulu dirinya perawat sama kita?	Fase Perkenalan
P: eh, tidak. Langsung ji na sebut namanya anakku, na lihat dikertasnya. Na tanya berapa umurnya, sakit apa ki, baru natulis dibukunya.	
R: apa yang kita komunikasikan, kita bicarakan?	
P: perawat tanya-tanya tentang ini anakku (menunjuk ke pasien).	Fase Orientasi
R: setelah itu, apalagi yang dibicarakan perawat?	
P: dikasihtau kalau mau mi habis infusnya, panggil meki perawat di depan (menunjuk ke arah nurse station).	Fase Kerja
R: sering ki diskusi sama perawatnya?	
P: iye	
R: apa biasa yang kita diskusikan, bicarakan?	Fase Kerja
P: Itu, obatnya, atau sakit ki narasa betisnya.	
R: Kita mengerti ji kalau ada na bilang perawat tentang kondisinya anak ta?	
P: iye, ku mengerti ji.	Fase Kerja
R: Dikasihtau jeki sama perawat kalau ada tindakan mau na lakukan?	
P: iye, na bilang ji, misalnya kalau mau disuntik.	
R: Kalau ada nasihatnya atau sarannya dokter,	Fase kerja





Extract 08

Name : Mrs. T (Patient's Mother)

Ward : Pediatric Room

Question-answer	Category
<p>R: tabe' ibu, pertama masuk ki di perawatan ini, langsung ki berkomunikasi sama perawat?</p> <p>P: iya, karena perawat yang terima ki.</p>	Fase Prainteraksi
<p>R:na perkenalkan ki dulu dirinya perawat sama kita?</p> <p>P: Tidak, karena kutahu mi nama perawatnya, kenal jeka, temanku itu perawatnya.</p>	Fase Perkenalan
<p>R: apa yang kita komunikasikan, kita bicarakan?</p> <p>P: kondisinya anakku.</p>	Fase Orientasi
<p>R: setelah itu, apalagi yang dibicarakan perawat?</p> <p>P: perawat tanya, berapa lama mi demam, apa ada obat sudah kukasih minum ki anakku waktu demam di rumah, yang begitu-begitu.</p>	Fase Kerja
<p>R: sering ki diskusi sama perawatnya?</p> <p>P: iya, apalagi kalau itu ji temanku yang tugas jaga. Kalau tidak jaga ki temanku, perawat yang lagi jaga, tempatku bertanya-tanya.</p>	Fase Kerja
<p>R: apa biasa yang kita diskusikan, bicarakan?</p> <p>P: tentang obatnya, keluhannya, misalnya, kalau muntah ki, sakit perutnya.</p>	
<p>R: Kita mengerti ji kalau ada na bilang perawat tentang kondisinya anak ta?</p> <p>P: iya.</p>	
<p>R: Dikasihtau jeki sama perawat kalau ada tindakan mau na lakukan?</p> <p>P: iya, nabilang ji perawat.</p>	Fase kerja
<p>R: Kalau ada nasihatnya atau sarannya dokter,</p>	

<p>disampaikan jeki sama perawat?</p> <p>P: iya, kalau sudah diperiksa sama dokter, datang mi itu perawat kasihtau ki apa disuruhkan sama dokter.</p> <p>R: Selama komunikasi ki sama perawat, tersampaikan ji semua keluhan ta?</p> <p>P: alhamdulillah.</p> <p>R: apa yang kita rasa setelah berdiskusi dengan perawat?</p> <p>P: baik, perawat disini baik, melakukan pekerjaannya dengan baik, karena mereka sudah profesional, kerjanya memang toh. Dikasihki saran, misalnya, saya kasihtau perawat, masih muntah ki anakku, perawat sarankan jangan dulu minum susu.</p>	<p>Fase Terminasi</p> <p>Fase Terminasi</p>
---	---

Extract 09

Name : Mrs. R (Patient's wife)

Ward : Internal Room

Question-answer	Category
<p>R: tabe' ibu, pertama masuk ki di perawatan ini, langsung ki berkomunikasi sama perawat?</p>	Fase Prainteraksi
<p>P: iye, ka dari UGD naik ke sini. Sampai sini di tanya-tanya meki.</p>	
<p>R:na perkenalkan ki dulu dirinya perawat sama kita?</p>	Fase Perkenalan
<p>P: tidak perkenalkan resmi, cuma bilang tabe-bu saya mau observasi bapak dulu. Minta izin ji, saya ji yang tahu namanya karena selalu meki ketemu selama disini.</p>	
<p>R: apa yang kita komunikasikan, kita bicarakan?</p>	Fase Orientasi
<p>P: ditanya tentang suamiku, namanya, umurnya, sakitnya, sama pakai apa ka masuk berobat disini.</p>	
<p>R: setelah itu, apalagi yang dibicarakan perawat?</p>	Fase Kerja
<p>P: dikasihtahu kalau ini suamiku mau di periksa lebih lanjut, karena tidak berhenti cegukan, dikasihtahu juga aturan minum obatnya, hasil periksanya.</p>	
<p>R: sering ki diskusi sama perawatnya?</p>	Fase Kerja
<p>P: iye, biasa ji.</p>	
<p>R: apa biasa yang kita diskusikan, bicarakan?</p>	
<p>P: obatnya ji, biasa ka pergi di tempatnya perawat kalau tidak kutahuki cara minum nya, kalau habis mi infusnya mau di ganti, pernah juga berdarah ki tangannya karena terlalu banyak goyangnya na diinfuski, jadi keluar ki darahnya, lepas ki plesternya.</p>	
<p>R: Kita mengerti ji kalau ada na bilang perawat</p>	



Extract 10

Name : Pt. W (Patient)

Ward : Surgical Room

Question-answer	Category
<p>R: tabe' adik, pertama masuk ki di perawatan ini, langsung ki berkomunikasi sama perawat?</p>	Fase Prainteraksi
<p>P: kayaknya, ka tidak terlalu kuingat mi, sudah ku jatuh itu hari, dibawa kesini, baru di operasi mi.</p>	
<p>R:na perkenalkan ki dulu dirinya perawat sama kita?</p>	Fase Perkenalan
<p>P: kurang tahu juga, ka lain mi kurasa perasaanku.</p>	
<p>R: apa yang kita komunikasikan, kita bicarakan?</p>	
<p>P: di tanya-tanya ja sama perawat.</p>	Fase Orientasi
<p>R: setelah itu, apalagi yang dibicarakan perawat?</p>	
<p>P: tanya-tanya ji, tapi lebih banyak ditanya mamaku. Kenapa bisa parah begini ka, ditanya juga namaku, pakai apa ka masuk.</p>	Fase Kerja
<p>R: sering ki diskusi sama perawatnya?</p>	
<p>P: iye, selalu ja natanya-tanya perawat. Mamaku juga biasa na tanya perawat.</p>	
<p>R: apa biasa yang kita diskusikan, bicarakan?</p>	Fase Kerja
<p>P: habis mi infusku, obat ku, masih perih kurasa kakiku atau tidak. Demamku.</p>	
<p>R: Kita mengerti ji kalau ada na bilang perawat tentang kondisinya ta?</p>	
<p>P: iye, lebih banyak bicara biasa mama ji.</p>	Fase Kerja
<p>R: Dikasihtau jeki sama perawat kalau ada tindakan mau na lakukan?</p>	

<p>P: iye, kayak tadi nabilang ki waktu mau na suntik ka obat di selang infusku.</p>	
<p>R: Kalau ada nasihatnya atau sarannya dokter, disampaikan jeki sama perawat?</p>	Fase kerja
<p>P: iye, tanya langsung ji juga dokter biasa.</p>	
<p>R: Selama komunikasi ki sama perawat, tersampaikan ji semua keluhan ta?</p>	Fase Terminasi
<p>P: bah, iye.</p>	
<p>R: apa yang kita rasa setelah berdiskusi dengan perawat?</p>	Fase Terminasi
<p>P: bagus ji. Karena bagus ki disini perawatnya, na temaniki biasa bercanda, ada ditanya juga langsung jeki na jawab, na telponkan ki biasa dokter kalau ada yang kita tanya. Itu juga, kukira tidak di layani meki disini, ka tidak ada bpjs ta atau KIS ta, na suruh jeki buat surat keterangan tidak mampu, jadi na urus mi mamaku.</p>	

Extract 11

Name : Mrs. D (Patient's Mother)

Ward : Surgical Room

Question-answer	Category
R: tabe' bu, pertama masuk ki di perawatan ini, langsung ki berkomunikasi sama perawat?	Fase Prainteraksi
P: iye, langsung ki ke tempatnya perawat dulu di depan, ada diisi.	
R:na perkenalkan ki dulu dirinya perawat sama kita?	Fase Perkenalan
P: biasa perawat lain kasihtahu.	
R: apa yang kita komunikasikan, kita bicarakan?	
P: ditanya tentang data anakku saja. Namanya, sakit apa, pakai apa masuk.	Fase Orientasi
R: setelah itu, apalagi yang dibicarakan perawat?	
P: perawat biasa tanya, ada keluhan, sudah minum obatnya, tidak demam ji.	Fase Kerja
R: sering ki diskusi sama perawatnya?	
P: iye, tanya-tanya biasa saja.	
R: apa biasa yang kita diskusikan, bicarakan?	
P: sakitnya anakku, obatnya, apa harus namakan, karena siapatau ada yang tidak boleh namakan.	Fase Kerja
R: Kita mengerti ji kalau ada na bilang perawat tentang kondisinya anak ta?	
P: iye, ka bahasa biasa ji na pakai perawat kayak kita biasa bicara.	Fase Kerja
R: Dikasihtau jeki sama perawat kalau ada tindakan mau na lakukan?	
P: iye, kalau disuntik ki anakku apa.	
R: Kalau ada nasihatnya atau sarannya dokter,	







KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU BUDAYA

Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10, Kampus Tamalanrea, Makassar 90245  
Telepon (0411) 587223 - 590159, Faksimili (0411) 587223  
Laman: ilmubudaya.unhas.ac.id

Nomor : 8799/UN4.9.1/PT.01.04/2021

29 Desember 2021

Lamp. :-

Hal : Permohonan izin penelitian

Yth Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan  
C.q. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPISP) Provinsi Sulsel  
di Makassar

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Program Pascasarjana Fakultas Ilmu  
Budaya Universitas Hasanuddin, yang tersebut di bawah ini:

n a m a : Mulyani  
nomor pokok : F013191002  
program pendidikan : Doktor (S-3)  
program studi : Ilmu Linguistik  
konsentrasi : -

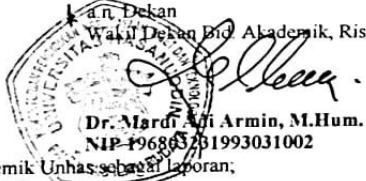
bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penulisan disertasi dengan judul: **"A Pragmatic  
Analysis on Features of Nurse-Patient Communication During Medical Interaction at  
Public Hospital of Daya Makassar** dibimbing oleh:

Promotor: 1. Dr. Abidin Pammu, M.A. (Ketua)  
2. Dra. Nasmilah, M.Hum. Ph.D (Anggota)  
3. Dr. Sukmawaty, M.Hum. (Anggota)

Waktu Penelitian : Januari – Maret 2022  
Tempat Penelitian : RSUD Daya, Makassar

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kebijaksanaan Bapak/Ibu kiranya berkenan  
memberi izin kepada yang bersangkutan.

Atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu, diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan  
Wakil Dekan Bid. Akademik, Riset dan Inovasi,  
  
Dr. Mardiyah Armin, M.Hum.  
NIP. 196803231993031002

Tembusan

1. Wakil Rektor Bidang Akademik Unhas sebagai laporan;
2. Ketua Prodi S-3 Ilmu Linguistik
3. Sdr. Mulyani
4. Pertinggal.



1 2 0 2 2 1 9 3 0 0 1 1 7 2

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 26152/S.01/PTSP/2022  
Lampiran :  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Walikota Makassar

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Dekan Fak. Ilmu Budaya UNHAS Makassar Nomor : 8799/UN4.9.1/PT.01.04/2021 tanggal 29 Desember 2021 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : Mulyani  
Nomor Pokok : F013191002  
Program Studi : Ilmu Linguistik  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S3)  
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Disertasi, dengan judul :

" A PRAGMATIC ANALYSIS ON FEATURES OF NURSE-PATIENT COMMUNICATION DURING MEDICAL INTERACTION AT PUBLIC HOSPITAL OF DAYA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 07 Februari s/d 31 Maret 2022

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan **barcode**.

Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada tanggal : 31 Januari 2022

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN  
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

Ir. H. DENNY IRAWAN SAARDI, M.Si  
Pangkat : Pembina Utama Madya  
Nip : 19620624 199303 1 003

Tembusan Yth  
1. Dekan Fak. Ilmu Budaya UNHAS Makassar di Makassar  
2. Peringat



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Ahmad Yani No 2 Makassar 90111  
Telp +62411 – 3615867 Fax +62411 – 3615867  
Email : [Kesbang@makassar.go.id](mailto:Kesbang@makassar.go.id) Home page : <http://www.makassar.go.id>

Makassar, 02 Februari 2022

K e p a d a

Yth. DIR. RSUD DAYA KOTA MAKASSAR

Di -

MAKASSAR

**SURAT IZIN PENELITIAN**

Nomor : 070/ 200 -II/BKBP/II/2022

- Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.  
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.  
3. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Makassar (Lembaran Daerah Kota Makassar Tahun 2016 Nomor 8).
- Memperhatikan : Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 26152/S.01/PTSP/2022 Tanggal 31 Januari 2022 perihal Izin Penelitian.

Setelah membaca maksud dan tujuan penelitian yang tercantum dalam proposal penelitian, maka pada prinsipnya Kami menyetujui dan memberikan Izin Penelitian kepada :

Nama : **MULYANI**  
NIM / Jurusan : F013191002 / Ilmu Linguistik  
Pekerjaan : Mahasiswa (S3) UNHAS  
Tanggal pelaksanaan: **02 Februari s/d 31 Maret 2022**  
Jenis Penelitian : Disertasi  
Alamat : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar  
Judul : **"A PRAGMATIC ANALYSIS ON FEATURES OF NURSE-PATIENT COMMUNICATION DURING MEDICAL INTERACTION AT PUBLIC HOSPITAL OF DAYA MAKASSAR"**

Demikian Surat Izin Penelitian ini diberikan agar digunakan sebagaimana mestinya dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Walikota melalui Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar Melalui Email [Bidanghublabakesbangpolmks@gmail.com](mailto:Bidanghublabakesbangpolmks@gmail.com).

a.n. WALIKOTA MAKASSAR  
KEPALA BADAN KESBANGPOL  
u.b.  
SEKERTARIS,

  
**DR. HARI S.P., S.H., M.H., M.Si**  
Pangkat : Pembina Tingkat I/IV.b  
NIP : 19730607 199311 1 001

**Tembusan :**

1. Walikota Makassar di Makassar (*sebagai laporan*);
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH**

Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 14 ☎ 0411-513127 – 510016 Fax 0411 – 587256 Makassar

**IZIN PENELITIAN**

Nomor **09** /YM-RSUD-MKS/II/2022

DASAR	1 Surat Permohonan Penelitian	Tanggal 02/02/2022
<i>keperawatan</i>	2 Surat Rekomendasi Nomor 070/200-II/BPKP/I/2022	
	3 Surat Persetujuan dari KOMITE ETIK	Tanggal .....

**MENGIZINKAN**

KEPADA  
NAMA/NIM  
INSTITUSI/JURUSAN  
ALAMAT  
TELEP  
UNTUK

Mulyani/F013191002  
UNHAS/Illmu Linguistik  
Jl. P. Kemerdekaan Km. 10, Makassar

MELAKSANAKAN PENELITIAN DI RSUD KOTA  
MAKASSAR DENGAN KETERANGAN SEBAGAI  
BERIKUT,

- a. Judul : "A Pragmatic Analysis On Features Of Nurse-Patient  
Communication During Medical Interaction At Publik  
Hospital Of Daya Makassar"
- b. Jenis Penelitian :
- c. Lama Penelitian : 02 Februari sampai dengan 31 Maret 2022

Izin Penelitian ini berlaku selama Penelitian berlangsung dan dapat dicabut apabila terbukti  
melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang-undangan.

Ditetapkan di Makassar  
Pada Tanggal 10/02/2022

Hasanuddin S. Kep. Ns. M. Kes. Ph.D.  
Pangkat/Gol. Penata/III c  
Nip. 198308282009011012



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MAKASSAR**  
Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 14 \* 0411-513127 – 510016 Fax 0411 – 587256 Makassar

Makassar, 31 Maret 2022

SURAT KETERANGAN

No 007 /YM-RSUD-MKS/III/2022

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama	Hasanuddin, S Kep Ns, M Kes, Ph D
NIP	19830828 200901 1 012
Pangkat/Gol	Penata/III c
Jabatan	Kasubag Pendidikan dan penelitian
Unit Kerja	RSUD Kota Makassar

Dengan ini menerangkan .

Nama	Mulyani
NIM	F013191002
Program Studi	Ilmu Linguistik
Asal Perg Tinggi	(S3) UNHAS
Alamat	Jl P Kemerdekaan km 10, Makassar

Telah melaksanakan penelitian di RSUD Kota Makassar sejak 02 Februari s/d 31 Maret 2022 dengan judul *Skripsi "A PRAGMATIC ANALYSIS ON FEATURES OF NURSE-PATIENT COMMUNICATION DURING MEDICAL INTERACTION AT PUBLIC HOSPITAL OF DAYA MAKASSAR"*

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana semestinya.

an Kepala Bagian Pelayanan Masyarakat  
Kasubag Pendidikan & Penelitian



Hasanuddin, S. Kep. Ns. M. Kes. Ph.D.  
Pangkat/Gol: Penata/III.c  
Nip. 19830828 200901 1 012