



GAMBARAN PEMBERIAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT PADA PASIEN LANSIA

Citta Ayunda Heriyanti, M. Arief Wijaksono, Rian Tasalim

Universitas Sari Mulia, Jl. Pramuka No.2, Pemurus Luar, Banjarmasin Timur, Banjarmasin, Kalimantan Selatan
70238, Indonesia

*ayundhacitta87@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dipengaruhi faktor komunikasi terapeutik yang baik. Komunikasi terapeutik dilaksanakan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan pasien. Keberhasilan hubungan profesional terapeutik antara perawat dan pasien akan menentukan komunikasi yang baik dapat meningkatkan kepatuhan klien dalam hal pengobatan dan perawatan penyakitnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat gambaran pemberian komunikasi terapeutik perawat pada pasien lansia di Puskesmas Pulang Pisau. Penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2024. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi penelitian ini adalah pasien jumlah lansia rata-rata yang berobat perbulannya ke Puskesmas Pulang Pisau Kabupaten Pulang Pisau yaitu berjumlah sekitar 43 orang. Pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling* adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah pasien lansia yang berobat ke Puskesmas Pulang Pisau, bersedia menjadi responden, tidak mengalami gangguan pendengaran dan tidak mengalami gangguan jiwa sehingga didapatkan 30 responden. Data dikumpulkan menggunakan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner data demografi responden dan kuesioner komunikasi terapeutik perawat dengan nilai r hitung $(0,347-0,798) < r$ tabel $(0,316)$ serta hasil uji reliabilitas nilai α cronbach $0,857 > t$ tabel $(0,514)$. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis univariat. Gambaran Pemberian Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Pasien Lansia di Puskesmas Pulang Pisau pada tahap prainteraksi adalah kategori baik 25 responden (83,3%), pada tahap orientasi adalah kategori cukup baik 23 responden (66,7%), pada tahap kerja adalah kategori baik 22 responden (73,3%) dan pada tahap terminasi adalah kategori baik 25 responden (83,3%). Hasil analisa disimpulkan gambaran pemberian komunikasi terapeutik perawat pada pasien lansia di Puskesmas Pulang Pisau mayoritas baik.

Kata kunci: komunikasi terapeutik; lansia; pasien; perawat

OVERVIEW OF THE PROVISION OF THERAPEUTIC NURSE COMMUNICATION TO ELDERLY PATIENTS

ABSTRACT

Patient satisfaction with health services is influenced by good therapeutic communication factors. Therapeutic communication is carried out to help the patient's healing or recovery. The success of the therapeutic professional relationship between nurses and patients will determine good communication that can increase client compliance in terms of treatment and care for their illness. The aim of this research is to see an overview of nurses' provision of therapeutic communication to elderly patients at the Pulang Pisau Community Health Center. The research was conducted in August 2024. The design used in this research was descriptive research. The population of this study is the average number of elderly patients who seek treatment per month at the Pulang Pisau Community Health Center, Pulang Pisau Regency, namely around 43 people. Sampling was taken using Accidental Sampling. The criteria for respondents in this study were elderly patients who sought treatment at the Pulang Pisau Community Health Center, were willing to be respondents, had no hearing loss and no mental disorders, so 30 respondents were obtained. Data was collected using data collection instruments in the form of respondent demographic data questionnaires and nurses' therapeutic communication questionnaires with calculated r values $(0.347-0.798) < r$ table (0.316) as well as reliability test results with Cronbach's alpha value $0.857 > t$ table (0.514) . Data analysis in this study used univariate analysis. Results: Description of the provision of therapeutic communication by nurses to elderly patients at the Pulang Pisau Community Health

Center at the pre-interaction stage was in the good category for 25 respondents (83.3%), at the orientation stage it was in the quite good category for 23 respondents (66.7%), at the work stage it was in the good category. 22 respondents (73.3%) were good and at the termination stage 25 respondents (83.3%) were in the good category. Conclusion: The results of the analysis concluded that the majority of nurses provided therapeutic communication to elderly patients at the Pulang Pisau Community Health Center was good.

Keywords: elderly; nurses; patients; therapeutic communication

PENDAHULUAN

Lansia adalah bagian siklus hidup manusia yang hampir pasti dialami setiap orang (Afrizal, 2018). Di Indonesia yang dimaksud dengan lansia adalah seseorang yang telah memasuki usia 60 tahun ke atas (Djamhari et al., 2020). Makin bertambah usia, makin besar kemungkinan seseorang mengalami permasalahan fisik, jiwa, spiritual, social dan ekonomi salah satu permasalahan yang sangat mendasar pada lanjut usia adalah masalah kesehatan akibat proses *degenerative* (Fitriani, 2017). Perubahan kondisi yang akan dialami oleh setiap orang dimasa tuanya, baik secara psikologis, biologis dan sosial, menyebabkan lansia membutuhkan pelayanan kesehatan (Haryati Lubis & Martungkar Simanjuntak, 2020).

Pada tahun 2020, penduduk lanjut usia (lansia) di Indonesia mencapai 26,4 juta jiwa dan pada 2045 mendatang, Kementerian PPN/ Bappenas memproyeksikan penduduk lansia akan berjumlah sekitar 61,4 juta jiwa atau sekitar 20-25 persen dari total penduduk (Rahman et al., 2023). Sedangkan di Kalimantan Tengah jumlah lansia pada tahun 2023 yaitu sebanyak 126.906 jiwa (Astuti, 2023). Di Puskesmas Pulang Pisau sendiri data kunjungan pasien lansia dari bulan April sampai Juni tahun 2024 menyebutkan sebanyak 128 lansia terdata datang untuk berobat ke Puskesmas Pulang Pisau dengan rata-rata sekitar 43 pasien lansia tiap bulannya (Puskesmas Pulang Pisau, 2024).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan di Indonesia yang memiliki tujuan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan perawatan individu pada tingkat pertama. Puskesmas mengutamakan upaya promotif dan preventif guna mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan bagi masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Ayu et al., 2022). Dalam sistem pelayanan kesehatan selalu terkait dengan masalah profesionalisme, teknologi serta hubungan antara pasien dengan pelayanan medis yaitu dokter, bidan, perawat dan paramedis lainnya dengan tujuan untuk kesembuhan serta kepuasan pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti tingkat pelayanan, kesesuaian antara harapan dan kenyataan, biaya, promosi atau iklan yang sesuai dengan kenyataan serta komunikasi terapeutik yang baik (Arofi & Ariyanti, 2021).

Komunikasi terapeutik adalah komunikasi profesional yang direncanakan dan dilaksanakan untuk membantu penyembuhan atau pemulihan pasien serta berperan penting dalam membantu pasien dalam memecahkan masalah (Nazmi, 2022). Keberhasilan hubungan profesional terapeutik antara perawat dan klien akan menentukan hasil yang diharapkan dari tindakan (Aestetika, 2018). Berdasarkan penelitian La'ade, (2020) tentang menemukan bahwa komunikasi yang baik dapat meningkatkan kepatuhan klien dalam hal pengobatan dan perawatan penyakitnya, serta mempunyai peranan yang cukup besar bagi kepuasan klien yang berobat terhadap fasilitas kesehatan yang dipilih, sebaliknya hubungan interpersonal dan komunikasi terapeutik yang tidak baik tentunya akan mengurangi kepuasan klien terhadap pelayanan sebuah fasilitas Kesehatan. Dalam proses komunikasi, diusahakan terjadi

pertukaran pendapat, penyampaian informasi serta perubahan sikap dan perilaku. Berhasilnya suatu komunikasi apabila pesan yang kita sampaikan sesuai dengan unsur-unsur yang terkandung dalam proses komunikasi dan dapat ditangkap oleh penerima pesan (Julfitriy et al., 2023).

Demikian pula komunikasi pada pasien lansia, perawat harus waspada terhadap perubahan fisik, psikologi, emosi, dan sosial yang mempengaruhi pola komunikasi diantaranya perubahan yang berhubungan dengan umur yaitu dalam sistem auditoris yang dapat mengakibatkan kerusakan pada pendengaran sehingga tidak toleran terhadap suara, sehingga dibutuhkan ketrampilan komunikasi yang tepat sehingga pasien lansia merasa puas saat mendapatkan pelayanan kesehatan (Prabowo et al., 2022). Dari survey pendahuluan yang dilaksanakan pada tanggal 24 Juni 2024 didapatkan bahwa di Puskesmas Pulang Pisau belum pernah dilakukan penelitian tentang gambaran pemberian komunikasi terapeutik perawat terhadap pasien lansia. Oleh karena tujuan dalam penelitian adalah melihat gambaran Pemberian Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Pasien Lansia Di Puskesmas Pulang Pisau.

METODE

Penelitian akan dilakukan di UPT Puskesmas Pulang Pisau Kabupaten Pulang Pisau. Penelitian akan dilakukan pada bulan Agustus 2024. Sasaran penelitian adalah penderita pasien lansia yang berobat ke Puskesmas Pulang Pisau pada tanggal 8 Agustus – 12 Agustus 2024. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu metode yang digunakan untuk memperoleh fakta-fakta yang mendeskripsikan secara sistematis, gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat di Puskesmas Pulang Pisau. Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan variabel penelitian secara deskriptif tanpa melakukan analisis hubungan antar variabel yang diteliti dan tidak melakukan suatu intervensi tetapi mengumpulkan informasi dengan menggunakan lembar kuesioner yang diberikan kepada lansia yang berobat ke Puskesmas Pulang Pisau. Populasi penelitian ini adalah pasien jumlah lansia rata-rata yang berobat perbulannya ke Puskesmas Pulang Pisau Kabupaten Pulang Pisau yaitu berjumlah sekitar 43 orang. Pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling adapun kriteria* responden dalam penelitian ini adalah pasien lansia yang berobat ke Puskesmas Pulang Pisau, bersedia menjadi responden, tidak mengalami gangguan pendengaran dan tidak mengalami gangguan jiwa.

Data dikumpulkan menggunakan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner yang dibagikan kepada responden. Instrumen atau alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa pertanyaan identitas responden dan lembar kuesioner komunikasi terapeutik perawat. Instrumen A untuk mengetahui data demografi responden yang meliputi usia, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan. Instrumen B adalah kuesioner komunikasi terapeutik perawat dengan menggunakan instrumen yang sudah pernah dipakai pada penelitian (Marbun, 2022) sebelumnya dengan dengan nilai r hitung $(0,347-0,798) < r$ tabel $(0,316)$ serta hasil uji reliabilitas nilai α cronbach $0,857 > t$ tabel $(0,514)$ sehingga instrumen reliable dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis univariat. Analisis univariat dalam penelitian ini adalah data demografi responden meliputi usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan dan gambaran pemberian komunikasi terapeutik yang berupa distribusi frekuensi, dan persentase dengan bantuan komputer.

HASIL

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	f	%
Usia		
60 - 70 tahun	17	56,7
> 70 tahun	13	43,3
Jenis Kelamin		
Laki-laki	17	56,7
Perempuan	13	43,3
Pendidikan		
SMP	11	36,7
SMA	11	36,7
Sarjana	8	26,7
Pekerjaan		
Pedagang	8	26,7
Petani	5	16,7
IRT	3	10,0
Pensiunan	8	26,7
Tidak Bekerja	6	20,0

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa berdasarkan karakteristik responden pada kategori usia yang paling banyak pada usia 60-69 tahun sebanyak 17 orang (56,7%), berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak laki-laki sebanyak 17 orang (56,7%), berdasarkan pendidikan responden yang paling banyak adalah pendidikan SMP 11 orang (36,7%) dan pendidikan SMA 11 orang (36,7%) dan berdasarkan pekerjaan responden yang paling banyak adalah pedagang sebanyak 8 orang (26,7%) dan pensiunan sebanyak 8 orang (26,7%)

Tabel 2.
Distribusi Komunikasi Terapeutik Perawat pada Pasien Lansia

Komunikasi Terapeutik	F	%
Baik	24	80,0
Cukup Baik	6	20,0
Tidak Baik	0	0

Tabel 2 diperoleh data komunikasi terapeutik perawat pada pasien lansia mayoritas kategori baik sebanyak 24 orang (80,0%), cukup baik sebanyak 6 orang (20%).

Tabel 3.
Distribusi Komunikasi Terapeutik Perawat Berdasarkan Dimensi Pra-Interaksi, Orientasi, Kerja dan Terminasi pada Pasien Lansia

Kategori	f	%
Pra- Interaksi		
Baik	25	83,3
Cukup Baik	5	16,7
Orientasi		
Baik	7	23,3
Cukup Baik	23	76,7
Tidak Baik	0	0
Kerja		
Baik	22	73,3
Cukup Baik	8	26,7
Tidak Baik	0	0
Terminasi		
Baik	25	83,3
Cukup Baik	5	16,7
Tidak Baik	0	0

Berdasarkan tabel 3 distribusi frekuensi dan persentasi komunikasi terapeutik perawat pada pasien lansia dapat dilihat bahwa mayoritas dalam kategori “baik” didapatkan dari 24 responden (80,0 %). Kategori “baik” tersebut didasarkan pada beberapa dimensi komunikasi terapeutik pada tabel 3 yaitu tahap prainteraksi diperoleh 25 responden (83,3%), tahap orientasi diperoleh 7 responden (23,3%), tahap kerja diperoleh 22 responden (73,3%) dan tahap terminasi diperoleh 25 responden (83,3%).

Tabel 4.
Distribusi Kuesioner Komunikasi Terapeutik Perawat pada Pasien Lansia

Kategori	f	%
Perawat sudah menggali semua informasi tentang penyakit/keadaan pasien sebelum berinteraksi dengan pasien.		
Selalu	30	100
Jarang	0	0
Tidak Pernah	0	0
Perawat sudah merencanakan tindakan keperawatan yang akan dilakukan kepada pasien.		
Selalu	17	56,7
Jarang	13	43,3
Tidak Pernah	0	0
Perawat bersikap tenang dan dapat mengontrol perasaannya saat bertemu dengan pasien.		
Selalu	30	100
Jarang	0	0
Tidak Pernah	0	0
Perawat tidak melengkapai alat yang akan digunakan untuk melakukan tindakan.		
Selalu	0	0
Jarang	13	43,3
Tidak Pernah	17	56,7
Perawat memberi salam dan memperkenalkan diri ketika pertama kali berinteraksi dengan pasien/keluarga.		
Selalu	30	100
Jarang	0	0
Tidak Pernah	0	0
Perawat menanyakan nama atau nama panggilan kesukaan.		
Selalu	27	90,0
Jarang	3	10,0
Tidak Pernah	0	0
Perawat tidak menanyakan keluhan-keluhan yang dialami.		
Selalu	0	0
Jarang	5	16,7
Tidak Pernah	25	83,3
Perawat membuat janji/kontrak terlebih dahulu sebelum melanjutkan komunikasi dengan pasien.		
Selalu	18	60,0
Jarang	12	40,0
Tidak Pernah	0	0
Perawat tidak menjaga privasi pasien dan menutupi tirai saat melakukan tindakan.		
Selalu	0	0
Jarang	0	0
Tidak Pernah	30	100
Perawat menjelaskan setiap tindakan yang akan dilakukan kepada pasien.		
Selalu	22	73,3
Jarang	8	26,7
Tidak Pernah	0	0
Perawat menawarkan bantuan kepada pasien saat mengalami kesulitan.		
Selalu	25	83,3
Jarang	5	16,7
Tidak Pernah	0	0

Perawat mendiskusikan terapi yang diberikan		
Selalu	11	36,7
Jarang	19	63,3
Tidak Pernah	0	0
Perawat selalu menatap mata pasien saat berdiskusi pada saya.		
Selalu	30	100
Jarang	0	0
Tidak Pernah	0	0
Perawat cemberut saat melakukan terapi.		
Selalu	0	0
Jarang	7	23,3
Tidak Pernah	23	76,7
Perawat menjelaskan dan mengajarkan pendidikan kesehatan kepada pasien dan keluarga.		
Selalu	4	13,3
Jarang	22	73,3
Tidak Pernah	4	13,3
Perawat menanyakan keadaan/perasaan pasien setelah dilakukan tindakan keperawatan.		
Selalu	19	63,3
Jarang	11	36,7
Tidak Pernah	0	0
Perawat membuat kesepakatan untuk pertemuan lanjutan dengan pasien (tempat, waktu, topik, dan tujuan yang sudah diberikan).		
Selalu	22	73,3
Jarang	8	26,7
Tidak Pernah	0	0
Perawat mengingatkan dan memberitahukan kepada saya jika ada pemeriksaan/ tindakan lanjutan.		
Selalu	25	83,3
Jarang	5	16,7
Tidak Pernah	0	0
Perawat selalu mengucapkan salam kepada pasien dan keluarga ketika meninggalkan ruangan pasien.		
Selalu	30	100
Jarang	0	0
Tidak Pernah	0	0

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa pada fase kerja ditemukan sebanyak 22 Responden (73,3%) mengatakan perawat jarang menjelaskan dan mengajarkan pendidikan kesehatan kepada pasien dan keluarga, kemudian sebanyak 19 responden (63,3%) menilai perawat jarang mendiskusikan terapi yang diberikan.

PEMBAHASAN

Karakteristik Pasien Lansia

Berdasarkan hasil analisis ditinjau dari karakteristik umur bahwa sebagian besar lansia berumur 60-69 tahun sebanyak 17 responden (56,7%). Sehingga dapat dikatakan bahwa mayoritas responden berada dalam usia lanjut awal. Hal ini sejalan dengan penelitian Marlina et al., (2019), yang menyebutkan bahwa seseorang yang sedang mengalami proses penuaan secara alami akan mengalami perubahan kondisi baik secara psikologis, biologis dan sosial, menyebabkan lansia membutuhkan pelayanan kesehatan. Semakin bertambah usia, makin besar kemungkinan seseorang mengalami permasalahan fisik, jiwa, spiritual, social dan ekonomi salah satu permasalahan yang sangat mendasar pada lanjut usia adalah masalah kesehatan akibat proses *degenerative* (Bahari & Sudibia, 2018).

Berdasarkan jenis kelamin bahwa sebagian lansia berjenis kelamin laki-laki sebanyak 17 responden (56,7%) dan memberikan penilaian baik pada Manafe & Berhimpon, (2022) laki-laki dan perempuan menunjukkan gaya komunikasi yang sangat berbeda dan memiliki tafsiran yang berbeda pada suatu percakapan dimana perempuan menggunakan teknik dalam berkomunikasi untuk mencari pembenaran dan meminimalkan perbedaan sedangkan laki-laki lebih bebas dalam menunjukkan penilaiannya. Pendapat ini didukung oleh pernyataan Potter and Perry (2009) bahwa laki-laki dalam hal berkomunikasi selalu secara langsung tanpa banyak berfikir terlebih dahulu dan cenderung melihat hubungan sebagai tugas saja. Laki-laki juga lebih mudah dalam hal memberikan penilaian yang baik berbeda dengan perempuan yang lebih sering memiliki banyak pertimbangan terdahulu sebelum menilai orang lain.

Berdasarkan pendidikan bahwa sebagian besar lansia memiliki tingkat pendidikan SMP dan SMA masing-masing sama sebanyak 11 responden (36,7%). Pendidikan adalah status resmi yang telah ditempuh oleh pasien dan dapat mempengaruhi seseorang dalam memilih layanan kesehatan dimana semakin tinggi tingkat pendidikan yang ditempuh maka akan mempengaruhi kesadaran akan hak-haknya termasuk hak dalam menentukan dan menerima pelayanan Kesehatan (Rodiah et al., 2022). Dengan pengetahuan yang baik seseorang dapat melakukan evaluasi berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap suatu materi atau objek yang ditentukan (Anjarsari et al., 2017). Berdasarkan pekerjaan bahwa sebagian besar lansia memiliki pekerjaan sebagai pedagang dan pensiunan sama sebanyak 8 responden (26,7%). Beban kerja yang terlalu berat ataupun aktivitas fisik yang kurang dapat memicu timbulnya penyakit pada seseorang, sehingga orang tersebut membutuhkan adanya pelayanan kesehatan untuk penyakit yang diderita (Sintya et al., 2023).

Gambaran Pemberian Komunikasi Terapeutik Pada Pasien Lansia

Berdasarkan hasil penelitian gambaran komunikasi terapeutik perawat pada pasien lansia di Puskesmas Pulang Pisau, dari 30 responden diperoleh bahwa komunikasi terapeutik perawat pada pasien lansia di Puskesmas Pulang Pisau mayoritas baik sebanyak 24 orang (80%) dan kategori cukup baik sebanyak 6 orang (20%). Komunikasi terapeutik yang baik ini dapat dilihat dari beberapa fase komunikasi terapeutik perawat bahwa sebagian besar perawat sudah mampu melakukan fase prainteraksi dengan baik (83,3%), fase orientasi (23,3%), fase kerja (73,3%) dan fase terminasi (83,3%).

Menurut penelitian Amir Syam, (2010), hal ini dikarenakan perawat sudah menggali keadaan maupun keluhan pasien, perawat sudah merencanakan tindakan keperawatan yang akan dilakukan, bersikap tenang dan dapat mengontrol perasaan dan emosi saat bertemu dengan pasien, perawat menjelaskan setiap tindakan yang akan dilakukan kepada pasien, perawat selalu menatap mata pasien saat berdiskusi, perawat menanyakan keadaan atau perasaan pasien setelah dilakukan tindakan keperawatan, perawat mengingatkan dan memberitahukan kepada pasien jika ada pemeriksaan/tindak lanjut. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Erliana et al., (2020) yang menyebutkan bahwa sebagian besar komunikasi terapeutik perawat berada dalam kategori baik, ini menunjukkan bahwa perawat memahami peranan penting komunikasi terapeutik dalam melakukan pelayanan kesehatan yang mengarah pada tujuan yaitu kesembuhan pasien.

Perawat merupakan seseorang yang memberikan jasanya kepada pasien, keluarga pasien, dan masyarakat, baik sakit maupun sehat, yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia. Perawat sebagai petugas yang selalu berhubungan dengan pasien harus memiliki banyak keterampilan, salah satunya yaitu keterampilan dalam komunikasi dengan pasien. Komunikasi yang dilakukan perawat berperan penting terhadap psikologis pasien, apalagi perawat adalah

profesi yang paling sering berinteraksi dengan pasien. Hal ini tentu menjadi tantangan bagi perawat agar dapat menjaga nama baik profesi. Demikian pula komunikasi pada pasien lansia, perawat harus waspada terhadap perubahan fisik, psikologi, emosi, dan sosial yang mempengaruhi pola komunikasi diantaranya perubahan yang berhubungan dengan umur yaitu dalam sistem auditoris yang dapat mengakibatkan kerusakan pada pendengaran sehingga tidak toleran terhadap suara, sehingga dibutuhkan ketrampilan komunikasi yang tepat sehingga pasien lansia merasa puas saat mendapatkan pelayanan kesehatan (Nazmi, 2022). Namun dari hasil penelitian masih terdapat 6 responden (20,0%) yang merasa bahwa komunikasi terapeutik perawat masih pada kategori cukup baik, dan pada fase kerja ditemukan sebanyak 22 Responden (73,3%) mengatakan perawat jarang menjelaskan dan mengajarkan pendidikan kesehatan kepada pasien dan keluarga, kemudian sebanyak 19 responden (63,3%) menilai perawat jarang mendiskusikan terapi yang diberikan. Dari hasil wawancara yang dilakukan, responden mengatakan bahwa dokter yang lebih sering menjelaskan dan mengajarkan pendidikan kesehatan serta mendiskusikan terapi yang diberikan kepada pasien dan keluarga. Tentunya hal ini dapat membawa dampak bagi mutu pelayanan Puskesmas.

Hal ini menunjukkan komunikasi yang diberikan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan tentang informasi kesehatan tidak sesuai dengan harapan mereka, namun disisi lain rasio antara perawat dan pasien yang kurang memadai menyebabkan terbatasnya waktu untuk berkomunikasi secara intens dengan pasien. Pada saat ini pasien semakin memahami hak-hak mereka untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, sehingga tidak jarang keluhan, harapan, laporan, atau bahkan tuntutan akan mereka sampaikan sebagai bagian dari upaya untuk mempertahankan hak mereka sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan. Apabila ada ucapan salah satu perawat yang membuat keluarga pasien atau pasien merasa tidak nyaman, maka keluarga pasien tidak segan untuk menyampaikan keluhannya kepada perawat yang lebih ramah, dan bahkan bisa ke orang lain baik di dalam/luar lingkungan rumah sakit. Hal ini tentu akan berdampak pada penilaian masyarakat terhadap profesi perawat dan tentunya instansi pelayanan kesehatan terkait. Oleh karena itu perawat sebagai pemberi layanan kesehatan diharapkan selalu ramah, bertabiat lembut, dapat dipercaya, terampil, cakap dan memiliki tanggung jawab moral yang baik. Rendahnya penerapan komunikasi terapeutik akan berdampak terhadap kepuasan dan tingkat kepercayaan pasien.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa dalam praktik keperawatan, komunikasi terapeutik akan berjalan dengan baik jika perawat menyadari bahwa komunikasi terapeutik adalah suatu alat yang penting untuk membina hubungan terapeutik. Perawatpun diminta untuk senantiasa meningkatkan keterampilan dalam berkomunikasi dengan pasien karena komunikasi terapeutik bukan pekerjaan yang bisa dikesampingkan, tetapi harus direncanakan, disengaja, dan merupakan tindakan profesional. Terlebih pada pasien lansia, perawat harus waspada terhadap perubahan fisik, psikologi, emosi, dan sosial yang mempengaruhi pola komunikasi sehingga dibutuhkan ketrampilan komunikasi yang tepat agar pasien lansia merasa puas saat mendapatkan pelayanan kesehatan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan jumlah sampel 30 orang pasien lansia mengenai gambaran pemberian komunikasi terapeutik perawat pada pasien lansia di puskesmas pulang pisau, maka disimpulkan komunikasi terapeutik perawat pada pasien lansia di Puskesmas Pulang Pisau mayoritas baik 24 orang (80,0%). Komunikasi terapeutik perawat pada pasien lansia pada tahap prainteraksi adalah kategori baik 25 responden (83,3%). Komunikasi terapeutik perawat pada pasien lansia pada tahap orientasi adalah kategori cukup baik 23 responden (66,7%). Komunikasi terapeutik pada pasien lansia pada tahap kerja adalah

kategori baik 22 responden (73,3%). Komunikasi terapeutik pada pasien lansia pada tahap terminasi adalah kategori baik 25 responden (83,3%).

DAFTAR PUSTAKA

- Aesthetika, N. M. (2018). Buku Ajar Komunikasi Interpersonal. In *Komunikasi Interpersonal*. 211-Article Text-5458-1-10-20210824
- Afrizal, A. (2018). Permasalahan Yang Dialami Lansia Dalam Menyesuaikan Diri Terhadap Penguasaan Tugas-Tugas Perkembangannya. *Islamic Counseling: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 2(2), 91. <https://doi.org/10.29240/jbk.v2i2.462>
- Amir Syam. (2010). *Hubungan Antara Kesehatan Spiritual Dengan Kesehatan Jiwa Pada Lansia Muslim Di Sasana Tresna Werdha KBRP Jakarta Timur*. FIK Universitas Indonesia.
- Anjarsari, Widodo, Kartinah, & Hudiyawati. (2017). *Pengaruh Pendidikan Kesehatan Hipertensi Terhadap Pengetahuan dan Persepsi Lanjut Usia Tentang Penyakit Hipertensi Di Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu*. UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA.
- Arofi, S. P., & Ariyanti, F. (2021). Studi Mutu (ServQual) dan Kepuasan Pasien Berdasarkan Akreditasi Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 10(3), 180–190.
- Astuti, T. W. H. (2023). *Peringatan Hari Lanjut Usia Nasional 2023, BKKBN Dorong Pembentukan Lansia Bermartabat*. Bkkbn.Go.Id. <https://www.bkkbn.go.id/berita-peringatan-hari-lanjut-usia-nasional-2023-bkkbn-dorong-pembentukan-lansia-bermartabat>
- Ayu, H. P., Noviandi, Widodo, A., & Putra, D. H. (2022). Tinjauan Sistem Informasi Ena Di Puskesmas Kecamatan Penjaringan Jakarta Utara. *Jurnal Health Sains*, 3(3). <https://jurnal.healthsains.co.id/index.php/jhs/article/download/444/545>
- Bahari, I. gede leo, & Sudibia, K. (2018). Analisis faktor faktor yang mempengaruhi kesejahteraan lansia dikecamatan Karangasem. *Jurnal EKonomi Pembangunan UNUD*, 10(2), 627–657.
- Djamhari, E. A., Ramdlaningrum, H., Layyinah, A., Chrisnahutama, A., & Prasetya, D. (2020). Kondisi Kesejahteraan Lansia Dan Perlindungan Sosial Lansia Di Indonesia. In *Kondisi Kesejahteraan Lansia Dan Perlindungan Sosial Lansia Di Indonesia* (p. 116). Prakarsa. http://labdata.litbang.kemkes.go.id/images/download/laporan/RKD/2018/Laporan_Nasional_RKD2018_FINAL.pdf
- Erliana, M., Ahdan, & Mustari, A. M. (2020). Etika Komunikasi Antara Perawat Dengan Pasien Dalam Membangun Komunikasi Efektif Untuk Kesehatan Pasien Di Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 1(1), 6–15. <https://doi.org/https://doi.org/10.33096/respon.v1i1.14>
- Fitriani, M. (2017). Problem Psikospiritual Lansia Dan Solusinya Dengan Bimbingan Penyuluhan Islam (Studi Kasus Balai Pelayanan Sosial Cepiring Kendal). *Jurnal Ilmu Dakwah*, 36(1), 70. <https://doi.org/10.21580/jid.v36i1.1626>
- Haryati Lubis, V., & Martungkar Simanjuntak, P. (2020). Hubungan Kebutuhan Spiritual

- Dengan Kualitas Hidup Lansia Komunitas Muslim Rw 006 Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Tangerang Selatan Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan STIKes IMC Bintaro*, III(2), 90–97.
- Julfitry, H., Hasjum, P., Haskas, Y., & Sabil, F. A. (2023). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *JIMPK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 3(6), 176–183.
- La'ade, N. R. (2020). *Hubungan Tingkat Pengetahuan Dengan Self-Efficacy Petugas Parkir Umum Dalam Memberikan Pertolongan Pertama Kecelakaan Lalu Lintas Di Area Pasar Gede Kota Surakarta* [Universitas Kusuma Husada Surakarta 2020]. [https://eprints.ukh.ac.id/id/eprint/480/1/Naskah Publikasi.pdf](https://eprints.ukh.ac.id/id/eprint/480/1/Naskah%20Publikasi.pdf)
- Manafe, L. A., & Berhimpon, I. (2022). Hubungan Tingkat Depresi Lansia Dengan Interaksi Sosial Lansia di BPSLUT Senja Cerah Manado. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 11(1), 749–758.
- Marliana, T., Kaban, I. S., & Chasanah, U. (2019). Hubungan kecemasan lansia dengan hipertensi di puskesmas kecamatan kramat jati jakarta jimur. *Konas Jiwa XVI Lampung*, 04(11), 306–311.
- Nazmi, A. N. (2022). *Pentingnya Komunikasi Terapeutik Perawat Untuk Kesembuhan Pasien*. Stikesbanyuwangi.Ac.Id. <https://stikesbanyuwangi.ac.id/pentingnya-komunikasi-terapeutik-perawat-untuk-kesembuhan-pasien/>
- Prabowo, D. Y. B., Bina, M. Y., Suwetty, A. M., Rispawati, B. H., Badi'ah, A., Amalia, R. N., Patarru, F., & Sinthania, D. (2022). *Komunikasi Keperawatan (Teori Dan Penerapannya)*. Kimhsafi Alung Cipta.
- Rahman, H., Rahmah, M., & Saribulan, N. (2023). Upaya Penanganan Stunting Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK)*, VIII(01), 44–59.
- Rodiah, S., Ulfiah, U., & Arifin, B. S. (2022). Perilaku Individu dalam Organisasi Pendidikan. *Islamika*, 4(1), 108–118. <https://doi.org/10.36088/islamika.v4i1.1602>
- Sintya, C. M., Husin, A., & Nengsih, Y. K. (2023). Pendidikan Pola Hidup Sehat Pada Lansia Menggunakan Media Video Di Panti Sosial Harapan Kita. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 2(2), 249–256. <https://doi.org/10.37676/mude.v2i2.3882>