

## **KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PERAWAT DAN PASIEN LANSIA DI RSUD AJI MUHAMMAD PARIKESIT TENGGARONG**

**Elvi Junianti<sup>1</sup>, Endang Erawan<sup>2</sup>, Kadek Dristiana Dwivayani<sup>3</sup>**

### ***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Komunikasi Interpersonal antara Perawat dan Pasien Lansia di RSUD Aji Muhammad Parikesit Tenggarong.*

*Peneliti menggunakan Teori Penetrasi Sosial yaitu sebuah teori yang menggambarkan suatu pola pengembangan hubungan yang berawal dari komunikasi superfesial menuju ke komunikasi yang lebih intim. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, dan dengan cara observasi dan wawancara mendalam yang kemudian dipaparkan secara deskriptif.*

*Berdasarkan analisis peneliti yang berfokus pada efektifitas komunikasi interpersonal menunjukkan Komunikasi Interpersonal antara Perawat dan Pasien Lansia di RSUD Aji Muhammmad Parikesit Tenggarong dilihat dari indikator sikap positif, dukungan dan kesetaraan sudah berjalan dengan baik. Namun pada indikator keterbukaan dan empati belum dilakukan dengan baik, karena masih ditemukan pasien lansia yang tidak terbuka dengan perawat dan hubungan antara perawat dan pasien lansia hanya berada pada lapisan terluar atau tidak intim.*

**Kata Kunci :** *Komunikasi interpersonal, komunikasi perawat dan lansia, Parikesit Tenggarong.*

### **Pendahuluan**

#### ***Latar Belakang***

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan menjelaskan bahwa kesehatan adalah suatu keadaan sehat baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial, yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Segala upaya untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dilaksanakan berdasarkan prinsip nondiskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan, dalam rangka peningkatan sumber daya manusia serta daya saing

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email : Elvijunianty@gmail.com

<sup>2</sup>Dosen Pembimbing 1, dan Staf Pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

<sup>3</sup>Dosen Pembimbing 2, dan Staf Pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

bangsa. Prinsip nondiskriminatif berarti setiap orang mempunyai hak yang sama untuk memperoleh akses atas sumber daya kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Kelompok masyarakat yang paling membutuhkan pelayanan kesehatan adalah mereka yang menderita penyakit kronis, berasal dari ekonomi lemah, penyandang disabilitas, atau penduduk lanjut usia.

Lanjut usia adalah suatu periode penutup dalam rentang hidup seseorang, yaitu suatu periode dimana seseorang telah beranjak jauh dari periode terdahulu yang lebih menyenangkan, atau beranjak dari waktu yang penuh bermanfaat (Hurlock, 1999).

Jumlah penduduk lanjut usia dari tahun ke tahun semakin meningkat. Berdasarkan data proyeksi penduduk, diperkirakan tahun 2015, terdapat 21,68 juta jiwa penduduk lansia di Indonesia (8,49 persen) dari populasi penduduk, hal ini menunjukkan bahwa Indonesia termasuk negara yang akan memasuki era penduduk menua karena jumlah penduduknya yang berusia 60 tahun keatas (penduduk lansia) melebihi angka 7 persen. Namun hal ini akan memberikan sebuah tantangan tersendiri, karena juga akan dapat menimbulkan berbagai masalah kesehatan, terutama angka kesakitan akibat penyakit degeneratif akan meningkat.

Hal tersebut dikarenakan bersamaan dengan bertambahnya usai lansia terjadi pula penurunan fungsi organ tubuh yang di tandai dengan semakin rentahnya tubuh terhadap berbagai serangan penyakit. Berbagai fungsi organ tubuh yang menurun ini menyebabkan berbagai macam penyakit dapat menyerang lansia. Menurut data Badan Pusat Statistik dilaporkan bahwa Pada tahun 2015 angka kesakitan lansia sebesar 28,62 persen, artinya bahwa dari setiap 100 orang lansia terdapat sekitar 28 orang diantaranya mengalami sakit.

Pada lansia terjadi pengecilan sistem saraf panca indra, yaitu berkurangnya penglihatan, hilangnya pendengaran, mengecilnya saraf pencium dan perasa, lebih sensitif terhadap perubahan suhu dengan rendahnya ketahanan terhadap dingin dan kurang sensitif terhadap sentuhan. Selain itu aspek, intelegensi, ingatan, serta bentuk lain dari fungsi mental akan menurun drastis dengan bertambahnya usia. Lansia cenderung sulit untuk menemukan maupun mengeja kata-kata yang umum, perubahan seperti ini seringkali menyebabkan lansia menjadi mudah terganggu (Wade & Travis, 2007). Selain aspek intelegensi, ingatan, serta fungsi mental yang menurun, adanya faktor lain dapat menimbulkan gangguan mental emosional bagi lansia. Faktor individu, faktor sosial ekonomi, serta faktor lingkungan dapat mempengaruhi keadaan mental emosional lansia.

Merawat pasien lansia harus mampu memahami kondisinya secara mendalam. Oleh karena itu perawat yang berada di rumah sakit harus lebih sering berinteraksi dengan lansia dan mampu membina hubungan yang baik dengan pasien. Hubungan antara perawat dengan pasien yang baik adalah hubungan yang akrab dan intim. Rogers (1974) dalam Ellies, Gates, Kenworthy (2000:142) menyatakan bahwa unsur inti dari hubungan pertolongan adalah kehangatan dan ketulusan, pemahaman yang empatik dan perhatian positif yang tidak bersyarat.

Unsur-unsur ini diperlukan untuk mendapatkan perubahan yang konstruktif bagi pasien dalam situasi terapeutik dimana pendekatan pengasuhan diadopsi. Untuk mencapai kehangatan dan ketulusan dalam hubungan perawat dengan pasien diperlukan suatu iklim dimana pasien merasa aman, dimana terjadi saling membagi pemahaman, pendapat dan pikiran.

Perawat merupakan tenaga profesional yang paling lama melakukan kontak dengan pasien yaitu 24 jam/hari, sehingga perawatan yang di berikan oleh perawat sangat berperan penting untuk proses kesembuhan pasien lansia.

Perawat berada dalam pekerjaan dimana komunikasi interpersonal merupakan inti pekerjaan. Komunikai memegang peran yang sangat penting dalam pelayanan keperawatan, bahkan dapat dikatakan komunikasi merupakan kegiatan mutlak dan sangat menentukan hubungan yang baik, akrab dan harmonis dengan pasien lansia. Sehingga pasien dapat merasa nyaman berada di rumah sakit. Komunikasi interpersonal biasanya lebih akurat dan tepat, serta juga merupakan komunikasi yang berlangung dalam rangka membantu memecahkan masalah klien, dalam hal ini pasien.

Kenyataan menunjukkan Minimnya komunikasi dan interaksi antara perawat dan pasien masih banyak terjadi. Di lihat dari sisi komunikasi non verbal, kebanyakan perawat saat melakukan tindakan asuhan keperawatan kepada pasien cenderung tidak banyak bicara seperti tidak memperkenalkan diri, tidak menjelaskan tujuan tindakan, tidak memberikan kesempatan bagi pasien untuk bertanya dan hanya melakukan tindakan keperawatan tanpa adanya komunikasi yang berarti dengan pasien. Di lihat dari sisi komunikasi non verbal, masih banyak perawat yang tidak senyum, tidak ramah, perawat lebih memusatkan pandangan dengan tindakan keperawatan tanpa adanya kontak mata dengan pasien, sehingga sulit terbina hubungan yang intim antara perawat dan pasien.

Menurut perawat, berkomunikasi dengan pasien lansia jauh lebih sulit dibandingkan dengan pasien dewasa. Saat berkomunikasi dengan pasien lansia pesan yang diperoleh lansia seringkali melenceng dari pesan yang sebenarnya dan karena itu perawat harus mengulang-ngualang pesan yang hendak disampaikan. Tidak jarang juga pasien lansia tidak mengerti bahasa Indonesia. karena kesehariannya selalu menggunakan bahasa daerah sehingga komunikasi yang dilakukan antara perawat dan pasien tidak berjalan efektif.

Untuk mendapatkan suatu komunikasi efektif yang bekerja selaras dengan pasien lanjut usia agar mampu memberikan dampak positif yaitu penyembuhan. maka perlu adanya dukungan peran lembaga kesehatan, dokter dan perawat yang mampu menggunakan komunikasi sebagai perangkat (alat/media) pelayanan yang paling efektif dan efisien untuk mengetahui kebutuhan dan mendapatkan keluhan pasien.

RSUD Aji Muhammad Parikesit adalah rumah sakit umum dengan Akreditasi B milik Pemerintah yang ada di Tenggarong, yang terletak di Jalan Ratu Agung No. 1, Teluk Dalam, Tenggarong Sebrang. Pada Tahun 2016 dan 2017 rumah sakit ini menerima penghargaan sebagai Role Model Pelayanan

Publik sangat baik dari 59 RSUD Kabupaten/Kota Se-Indonesia. Penghargaan tersebut di berikan oleh Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB).

Survei pendahuluan yang peneliti lakukan dengan observasi dan wawancara di RSUD Aji Muhammad Parikesit Tenggarong bahwa komunikasi yang di lakukan antara perawat dan pasien lansia rawat inap dikelas 3 masih kurang, kurangnya sikap empati dan terbuka dari perawat maupun lansia, dan pasien lansai yang memiliki masalah yang cukup kompleks.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Komunikasi Interpersonal antara Perawat dan Pasien Lansia di RSUD Aji Muhammad Parikesit Tenggarong”.

### ***Rumusan Masalah***

Berdasarkan latar belakang yang tersebut, maka peneliti menetapkan rumusan masalah penelitian yaitu : Bagaimana Komunikasi Interpersonal antara Perawat dan Pasien Lansia di RSUD Aji Muhammad Parikesit Tenggarong?

### **Tujuan**

Dengan memahami latar belakang seperti di atas, maka dalam penelitian karya ilmiah ini, terdapat beberapa tujuan yang mendasar dari penelitian tersebut. Adapun tujuannya, antara lain:

- a. Untuk mengetahui, dan mendeskripsikan bagaimana Komunikasi Interpersonal antara Perawat dan Pasien Lansia di RSUD Aji Muhammad Parikesit Tenggarong.
- b. Untuk mengetahui bagaiman pengaruh komunikasi Perawat terhadap proses penyembuhan pasien.
- c. Dan terakhir, mendapatkan informasi tentang bagaimana pentingnya komunikasi bagi perawat dan pasien dalam kehidupan sosial masyarakat.

### ***Manfaat Penelitian***

- a. Manfaat Teoritis : Sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan disiplin ilmu Komunikasi.
- b. Manfaat Praktis : Sebagai bahan masukan bagi Perawat tentang komunikasi Interpersonal di dalam melakukan pelayanan terhadap pasien.

### **Teori dan Konsep**

#### ***Teori Penetrasi Sosial***

West dan Turner (2008:196), Teori Penetrasi Sosial merupakan sebuah teori yang menggambarkan suatu pola pengembangan hubungan, yaitu sebuah proses yang Altman & Taylor identifikasi sebagai penetrasi sosial. Kedekatan Interpersonal yang berjalan secara bertahap dan teratur dari tingkat pertukaran yang dangkal ke intim, termotivasi oleh hasil masa kini dan proyeksi ke masa

depan. Keintiman yang langgeng membutuhkan kerentanan terus menerus dan saling melalui keluasan dan kedalaman keterbukaan diri.

### ***Komunikasi Interpersonal***

Menurut Joseph A. Devito dalam Fajar (2009:78), komunikasi interpersonal adalah “Proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika”.

Berdasarkan definisi itu, komunikasi antar pribadi dapat berlangsung antara dua orang atau antara dua orang yang sedang dalam pertemuan.

### ***Perawat***

Perawat berasal dari bahasa latin yaitu kata *nutrix* yang berarti merawat atau memelihara. Menurut Kusnanto (2003:5), perawat adalah seseorang (seorang profesional) yang mempunyai kemampuan, tanggung jawab dan kewenangan melaksanakan pelayanan/asuhan keperawatan pada berbagai jenjang pelayanan keperawatan. Perawat merupakan penolong utama klien dalam melaksanakan aktivitas penting guna memelihara dan memulihkan kesehatan klien.

### ***Pasien***

Pasal 1 UU No. 20 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran menjelaskan definisi pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatan untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi.

### ***Lansia***

Dalam Muhith dan Siyoto (2016:1) terdapat beberapa definisi lansia dari beberapa pakar yaitu, Menurut Setianto (2004), Seorang dikatakan lanjut usia (Lansia) apabila usianya 65 tahun keatas. Lansia menurut Pudjiastuti (2003), lansia bukan penyakit, namun merupakan tahap lanjut dari suatu proses kehidupan yang ditandai dengan penurunan kemampuan tubuh untuk beradaptasi dengan stres lingkungan. Lansia menurut Hawari (2001), adalah keadaan yang ditandai oleh kegagalan seseorang untuk mempertahankan keseimbangan terhadap kondisi stres fisiologis. Kegagalan ini berkaitan dengan penurunan daya kemampuan untuk hidup serta peningkatan kepekaan secara individual.

### ***Definisi Konsepsional***

Definisi konsepsional merupakan pembatas pengertian tentang suatu konsep atau pengertian yang merupakan unsur pokok dari suatu penelitian. Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka dirumuskan menjadi, Komunikasi Interpersonal antara Perawat dan Pasien Lansia di RSUD Aji Muhammad Parikesit Tenggarong adalah interaksi terus-menerus antara

perawat dan pasien lansia rawat inap di RSUD Aji Muhammad Parikesit Temgarong melalui komunikasi interpersonal dan suatu perubahan yang terjadi dari sebuah efektifitas komunikasi interpersonal yaitu keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, dan kesetaraan yang dilakukan oleh perawat terhadap sebuah tanggapan, reaksi atau respon Pasien Lansia rawat inap di RSUD Aji Muhammad Parikesit Temgarong.

## **Metode Penelitian**

### ***Jenis Penelitian***

Pengertian penelitian Kualitatif menurut Denzin dan Lincoln (1987) dalam Moelong (2013:5) metode penelitian kualitatif adalah menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Sedangkan menurut Jane Richie dalam Moelong (2013:5) penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial, dan perseptif-nya didalam dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti.

### ***Fokus Penelitian***

Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif adalah fokus kajian peneliti atau pokok soal yang hendak diteliti, mengandung penjelasan mengenai dimensi-dimensi apa yang menjadi pusat perhatian dan hal yang kelak dibahas secara mendalam dan tuntas (Bungin, 2007:41).

Dengan memperhatikan uraian diatas serta bertitik tolak dari rumusan masalah, maka fokus penelitian ini dapat ditinjau dari Karakteristik Efektifitas Komunikasi Interpersonal dari Devito, yang dikemukakan sebagai berikut :

1. Keterbukaan
2. Empati
3. Sikap mendukung
4. Sikap positif
5. Kesetaraan

### ***Sumber Data***

#### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari key informan dan informan dilokasi penelitin melalui wawancara mendalam. Pemilihan key informan dan informan didasarkan pada subyek yang banyak memiliki informasi dengan permasalahan yang ada. Penunjukan key informan dan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data untuk mendukung penulis pada penelitian ini melalui dokumen, buku-buku pustaka, dan tulisan-tulisan karya ilmiah dari berbagai media.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi
4. Trianggulasi

### ***Teknik Analisis Data***

Pada tahap ini, penganalisis dapat memahami lebih dalam mengenai apa yang terjadi dengan mengacu kembali pada aspek-aspek lain dari catatan lapangan, khususnya apa lagi yang dikatakan orang mengenai perubahan itu atau alasan-alasannya (Miles dan Huberman, 2007: 177).

### **Hasil Penelitian**

#### ***Gambaran Umum Daerah Penelitian***

Penelitian ini dilakukan selama 7 hari tertanggal 20-26 Juli 2018 berlokasi di ruang Punai kelas tiga lantai tiga yang bertempat di RSUD Aji Muhammad Parikesit.

RSUD Aji Muhammad Parikesit adalah rumah sakit umum dengan Akreditasi B milik Pemerintah yang ada di Tenggarong, yang terletak di Jalan Ratu Agung No. 1, Teluk Dalam, Tenggarong Sebrang. Pada Tahun 2016 dan 2017 rumah sakit ini menerima penghargaan sebagai Role Model Pelayanan Publik sangat baik dari 59 RSUD Kabupaten/Kota Se-Indonesia. Penghargaan tersebut di berikan oleh Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB).

Awal berdirinya, RSUD Aji Muhammad Parikesit merupakan balai milik kerajaan kutai. Ketika itu, didirikan dengan maksud untuk melayani kebutuhan pelayanan kesehatan dikalangan istana serta menyajikan pelayanan kesehatan secara cuma-cuma kepada masyarakat kutai pada umumnya.

Pada masa itu, balai pengobatan berlokasi di jalan Patimura atau lebih dikenal oleh masyarakat sebagai Gunung Pendidik Tenggarong.

Pada zaman Belanda kemudian di beri nama Parikesit Hospital yang diambil dari nama raja Kutai yang memerintah pada tahun 1920-1960. Setelah kemerdekaan, rumah sakit milik kerajaan tersebut diserahkan kepada pemerintah Daerah Kabupaten Kutai oleh Raja Kutai yang bertahta saat itu.

Dalam perkembangan selanjutnya, rumah sakit dipindahkan kejalan Mayjen Panjaitan Tenggarong di samping Toraga Barat. Namun dengan perkembangannya pembangunan di Kabupaten Kutai, rumah sakit di jalan Mayjen Panjaitan dianggap sudah tidak sesuai lagi dengan kebutuhan pelayanan masyarakat.

Berbagai aspek dibenahi oleh pemerintah Kabupaten Kutai termaksud perbaikan rumah sakit mulai dari infastuktur sampai pada penyesuaian stuktur organisasi agar rumah sakit dapat lebih optimal menyajikan pelayanan kesehatan berkualitas yang terjangkau bagi seluruh masyarakat kabupaten kuatai.

Akhirnya pada tanggal 12 November 1983, rumah sakit baru dengan sarana prasarana yang jauh lebih memadai di jalan Imam Bonjol diresmikan oleh Gubernur Provinsi Kalimantan Timur, H. Soewandi. Rumah sakit tersebut diberi nama Aji Muhammad Parikesit yang di ambil dari nama raja Kutai Sultan Aji Muhammad Parikesit.

### ***Komunikasi Interpersonal antara Perawat dan Pasien Lansia di RSUD Aji Muhammad Parikesit Tenggarong*** ***Keterbukaan***

Keterbukaan adalah ketika komunikator dan komunikan mengungkapkan segala ide dan atau gagasan bahkan permasalahan secara bebas dan terbuka tanpa ada rasa takut atau malu.

Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Kedua kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. ketiga menyangkut kepemilikan perasaan dan pikiran.

Dengan bersikap terbuka kepada orang lain, maka individu akan merasa dihargai, diperhatikan, dan dipercaya oleh orang lain. Sehingga hubungan akan semakin akrab.

Dalam penelitian ini keterbukaan dapat dilihat dari kesediaan perawat memperkenalkan diri kepada pasien lansia. Memperkenalkan diri dalam komunikasi Teraupeutik merupakan tahap kedua dari suatu hubungan antara perawat dengan pasien. Memperkenalkan diri kepada pasien lansia adalah bentuk sikap terbuka perawat dalam mengungkapkan identitasnya untuk diketahui oleh pasien lansia dan keluarganya. Pada tahap perkenalan ini Perawat berusaha membuat pasien lansia merasa mengenal dan mencoba menumbuhkan rasa percaya satu sama lain. Menurut teori penetrasi sosial tahap paling awal dari suatu interaksi ini disebut sebagai tahap orientasi, yaitu tahap dimana komunikator ataupun komunikan membuka identitas diri mereka sedikit demi sedikit.

Dari hasil penelitian peneliti menemukan bahwa perawat dalam memperkenalkan diri kepada pasien lansia sudah cukup baik. Memperkenalkan diri sebagai langkah awal membuka identitasnya tidak hanya dilakukan perawat pada saat pertama kali bertemu dengan pasien lansia melainkan juga pada saat aplosan atau pada saat akhir jaga. Meskipun sudah dilakukan dengan baik namun kegiatan ini tidak dapat dikatakan efektif karena masih ditemukan pasien lansia yang belum mengetahui nama perawat yang merawat mereka. Menurut pasien lansia mereka mengenal atau mengetahui perawat yang merawat mereka dari dari wajahnya saja.

Selanjutnya keterbukaan antara perawat dan pasien lansia juga ditandai dengan kesediaan pasien lansia untuk membuka diri kepada perawat. Dalam hal membuka diri ditemukan bahwa pasien lansia belum terbuka kepada perawat. Peneliti menemukan bahwa pasien lansia belum seutuhnya memiliki kedekatan atau keintiman dengan perawat sehingga masih ada pembatas dalam hal membuka



diri yaitu menyampaikan pesan-pesan yang menyangkut persoalan pribadi. Pesan yang disampaikan pasien kepada perawat hanya sebatas menyampaikan keluhan atau masalah kesehatannya saja.

Sebaliknya peneliti menemukan bahwa perawat yang berperan sebagai komunikator belum melakukan tugasnya dengan baik dalam hal mengali perasaan lebih dalam yang dirasakan pasien lansia. Terlihat bahwa perawat tidak memiliki kepekaan untuk menggali apa yang dirasakan pasien ketika pasien lansia terlihat murung atau sedih. Disini perawat hanya sebatas meresponi jika mendapat stimulus oleh pasien lansia.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa baik pasien lansia maupun perawat sama-sama belum memiliki sikap terbuka. Hubungan di antara perawat dan pasien lansia hanya berada pada lapisan terluar. Kualitas hubungan di antara mereka tidak mengalami kemajuan untuk lebih dekat satu sama lain. Sebagaimana dikatakan dalam teori penetrasi sosial bahwa pembukaan diri merupakan inti dari suatu hubungan. Dikatakan hubungan akan mengalami kemajuan jika komunikator dan komunikan mau membuka diri mereka satu sama lain. Keterbukaan disini yang dimaksud tidak sekedar identitas atau dalam teori penetrasi sosial dikatakan lapisan terluar melainkan juga harus pada sampai lapisan terdalam.

### ***Empati***

Empati adalah kemampuan seseorang untuk ‘mengetahui’ apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu. Bersimpati, di pihak lain adalah merasakan bagi orang lain atau merasa ikut bersedih. Sedangkan berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya, berada di kapal yang sama dan merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama. Sikap empati adalah salah satu ciri dan merupakan tahap Terminal dari komunikasi terapeutik. Tahap terminal yaitu tahap yang di sertai bermacam-macam perasaan. Mungkin lansia merasa kehilangan sesuatu, merasa bimbang tentang kemampuannya tanpa bantuan dari perawat atau pemberi asuhannya. Pada tahap ini perawat perlu merasakan empati dan mengungkapkan kesediaannya membantu bila diperlukan agar klien lansia merasa aman.

Perawat yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman pasien, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Sebagai perawat yang empatik, perawat harus berusaha keras untuk mengetahui secara pasti apa yang sedang dipikirkan dan dialami pasien. Perawat yang berempati dengan pasien dapat menghadirkan penilaian berdasarkan kata hati.

Disini perawat tidak hanya harus tau melainkan juga mampu merasakan apa yang sedang dialami atau dirasakan pasien lansia, yang mana bentuk perhatian empati dari perawat akan mempengaruhi emosi lansia yang sudah mulai

tidak stabil lagi. Perawat harus peka terhadap lansia sebagai bentuk penerapan empati perawat terhadap pasien lansia. Kemampuan empati perawat kepada pasien lansia untuk merasakan apa yang dialami pasien lansia terlihat dari bagaimana perawat mengasuh pasien lansia baik itu secara verbal maupun non verbal.

Hasil penelitian yang peneliti lakukan ditemukan bahwa perawat dalam mengasuh lansia sudah baik. Terlihat perawat melakukan dengan penuh perhatian dengan rutin membersihkan pasien lansia seperti memandikan/melap, mengganti/memasang pampres, dan mengganti pakaian pasien yang dimana pasien lansia tidak mampu lagi melakukannya sendiri. Saat berkomunikasi perawat selalu melakukan kontak mata dengan pasien dan terlihat sesekali membelai pundak pasien lansia. perawat juga selalu siap menolong pasien sesuai dengan kebutuhannya.

Namun dalam hal empati peneliti melihat perawat belum memiliki rasa empati kepada pasien lansia. Sebagaimana dikatakan dalam teori penetrasi sosial rasa empati ditandai dengan adanya keintiman. Keintiman disini tidak sekedar fisik melainkan mencangkup intelektual dan emosional. Peneliti menemukan bahwa pasien dan perawat tidak berada pada hubungan yang intim. Dimana komunikasi yang mereka lakukan tidak mengarah pada suatu topik tertentu yang bersifat pribadi yang artinya tidak ada kedekatan baik secara emosional maupun intelektual. Peneliti melihat bahwa dalam mengasuh lansia perawat tidak peka terhadap stimulus yang datang dari pasien lansia. Perawat juga tidak berusaha untuk mengetahui lebih dalam atau secara pasti apa yang dirasakan pasien lansia. Disini perawat hanya sebatas merasa sedih melihat kondisi pasien yang mana sudah lansia namun harus berbaring di rumah sakit. Rasa sedih melihat orang lain adalah bentuk rasa simpati seseorang kepada orang lain. Perawat tau apa yang sedang dialami lansia namun pada batasan ia tidak merasakan apa yang sedang dirasakan pasien lansia.

### ***Sikap Mendukung***

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung. Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka. oleh karena itu respon yang relevan adalah respon yang spontan dan lugas. Dukungan menjadikan orang lebih semangat dalam melakukan aktifitas serta meraih tujuan yang didambakannya.

Dukungan merupakan tahap penjajakan afektif dari teori penetrasi sosial. Pada tahap ini suatu hubungan ditandai dengan munculnya kepribadian seseorang.

Kepribadian seseorang dapat dilihat dari berbagai stimulus yang datang, seperti pasien lansia yang tidak mau makan, sedih atau bahkan takut menghadapi penyakit dan hari tuanya. Pada tahap ini, Perawat sebagai seseorang yang berperan untuk mengedukasi pasien lansia harus melakukan tugasnya dengan baik. Peneliti menemukan perawat dalam mengedukasi pasien lansia sudah dilakukan

dengan baik. Peneliti melihat perawat dalam mengedukasi pasien dilakukan dalam bentuk dukungan seperti membritahukan kepada pasien jika hendak sembuh makan pasien perlu untuk menghabiskan makannanya. Selain itu perawat seringkali mengajak pasien untuk bercanda ketika memberikan pengasuhan kepada pasien lansia. Tujuannya agar suasana hati pasien lansia membaik. Selain itu dukungan tidak hanya diberikan perawat kepada pasien lansia melainkan juga kepada keluarga pasien lansia. Menurut perawat keluarga merupakan hal penting dan salah satu faktor untuk kesembuhan pasien lansia.

### ***Sikap Positif***

Sikap positif ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Dalam bentuk sikap maksudnya adalah bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif, bukan prasangka dan curiga. Sikap positif dapat ditunjukkan dengan berbagai macam perilaku dan sikap, seperti menghargai orang lain, berfikir positif terhadap orang lain, tidak menaruh curiga secara berlebihan, menyakini pentingnya orang lain, memberikan pujian dan penghargaan, dan komitmen menjalani kerjasama.

Seorang perawat yang dalam pekerjaannya dihadapkan pada masalah-masalah kesehatan pasien yang juga mengganggu pikiran pasien. Ketika pasien tidak memiliki kemauan untuk berfikir positif, atau yang dirasakan adalah keterpurukan, maka sebagai seorang perawat harus bisa menangani beban pikiran pasien. Seorang perawat bukan hanya bertugas untuk menangani kesehatan pasien, tapi perawat juga harus bisa berkomunikasi dan bagaimana menjadikan pasien yang sedang mengalami kesakitan nyaman dan optimis terhadap kesehatannya.

Perawat menjadikan pemikiran positif sebagai landasan atau dasar melakukan sesuatu, dengan begitu akan mengantarkan pada sikap dan kebiasaan yang positif. Sikap positif dalam komunikasi antara perawat dan pasien lansia terlihat dari sikap menyenangkan dari perawat ketika berkomunikasi dengan pasien lansia dan begitupun sebaliknya.

Dari hasil penelitian, Sikap positif antara perawat dan pasien lansia terlihat dari komitmen perawat untuk selalu mengutamakan profesionalisme ketika bekerja. Perawat tidak mencampur adukan masalah pribadi kedalam dunia pekerjaan. Saat perawat dalam kondisi emosional yang tidak stabil perawat berusaha melupakan permasalahannya sejenak. Menurut perawat dengan mengutamakan profesionalisme dalam bekerja akan mendorong sikap positif dari dalam diri mereka. Disini perawat memahami bahwa rasa dan sikap positif dalam diri perawat adalah salah satu penunjang untuk kesembuhan pasien lansia.

Selanjutnya sikap positif perawat dapat dilihat dari penampilan perawat. Peneliti menemukan, saat memberikan pengasuhan perawat selalu tampil rapi dan segar. Perawat selalu bersikap menyenangkan dan menampilkan wajah ceria untuk memberikan energi positif bagi pasien lansia.

Dalam menghadapi pasien lansia, perawat selalu berfikir positif mengenai pasien lansia dan mengerti akan kondisi yang pasien lansia alami.

Sehingga dalam menghadapi pasien yang mengalami geriatri syndrom, sedih, marah, ataupun menangis perawat selalau bersikap tenang dan tidak membentak pasien lansia.

Sebaliknya sikap positif pasien lansia ditandai dengan kepercayaan mereka terhadap perawat. Mereka menyakini bahwa perawat akan mengasuh mereka guna untuk kesembuhan mereka.

Menurut teori penetrasi sosial cara untuk mendapatkan hubungan yang intim adalah dengan bersikap positif terhadap komuniaksi yang dilakukan, baik itu komunikator maupun komunikan.

### ***Kesetaraan***

Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidak setaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai. Lebih kaya, lebih tampan atau cantik, atau lebih atletis dari pada yang lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Terlepas dari ketidak setaraan ini, komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Dalam suatu hubungan interpersonal yang ditandai oleh kesetaraan, ketidak sependapatan dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada daripada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain. Kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain, atau menurut istilah Carl Rogers, Kesetaraan meminta kita untuk memberikan “penghargaan positif tak bersyarat” kepada orang lain.

Sikap kesetaraan dari seorang perawat dalam komunikasi perawat dan pasien lansia terlihat dari kemampuan perawat memperlakukan pasien secara horizontal, tidak menunjukan diri sendiri lebih tinggi atau lebih baik dari pasien atas dasar status, kekuasaan, kemampuan intelektual, kekayaan atau kecantikan dan tidak bersikap mengurui tetapi mendidik pada tingkat yang sama, yaitu mengkomunikasikan penghargaan dan rasa hormat atas perbedaan pendapat.

Hasil penelitian menemukan bahwa perawat menumbuhkan kesetaraan antara perawat dengan cara memposisikan dirinya sesuai dengan usianya yaitu orang yang lebih muda. Saat merawat pasien lansia ia menganggap pasien lansia ada orang tua, yaitu seseorang yang harus di hormati karena itu perawat selalu menggunakan bahasa yang sopan santun dan mudah dimengerti oleh pasien lansia.

Saat memberikan pengasuhan perawat selalu menanyakan perkembangan yang dirasakan pasien lansia, dari hal ini terlihat bahwa pandangan atau tanggapan pasien lansia adalah hal penting dalam hubungan mereka.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Penelitian yang peneliti lakukan mengenai Komunikasi Interpersonal antara Perawat dan Pasien Lansia di RSUD Aji Muhammad Parikesit Tenggarong dengan berfokus pada efektifitas komunikasi interpersonal yaitu keterbukaan, empati, sikap positif, dukungan dan kesetaraan menghasilkan beberapa kesimpulan yaitu :

1. Komunikasi interpersonal antara perawat dan pasien lansia dilihat dari keterbukaan dan empati belum dapat dikatakan berjalan dengan baik. pasien lansia yang dirawat masih tertutup kepada perawat sebaliknya perawat juga tidak peka terhadap “lapisan terdalam” yang dirasakan oleh pasien lansia. Disini perawat hanya sebatas merasa simpati kepada pasien lansia.
2. Komunikasi interpersonal antara perawat dan pasien lansia dilihat dari sikap positif, dukungan dan kesetaraan sudah berjalan baik. Perawat bersikap profesional dalam memberikan pengasuhan kepada pasien. Perawat mendengar dan menanggapi keluhan pasien lansia, menunjukkan sikap menyenangkan dan siap membantu, serta menghormati pasien lansia sebagai seorang yang lebih tua. Sehingga tanggapan pasien lansia terhadap pengasuhan yang diberikan perawat sangat baik.
3. Kualitas hubungan interpersonal antara perawat dan pasien lansia tidak mengalami kemajuan ke arah yang lebih intim. Sebagaimana dikatakan dalam teori penetrasi sosial bahwa pembukaan diri merupakan inti dari suatu hubungan dan keintiman ditandai dengan adanya rasa empati.

### ***Saran***

Setelah peneliti mengambil kesimpulan dari penelitian ini, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian, Peneliti menemukan terdapat perawat yang belum memiliki keterampilan berkomunikasi dengan baik. Oleh karena itu disarankan kepada perawat untuk mengembangkan keterampilan berkomunikasi. Dengan cara rutin mengikuti pelatihan atau sosialisasi yang berhubungan dengan komunikasi antara perawat dan pasien.
2. Berdasarkan hasil penelitian tidak ditemukan adanya keterbukaan dan empati. Oleh karena itu disarankan kepada perawat agar lebih mendekatkan diri dan menaruh perhatian yang lebih kepada pasien lansia. Dengan secara rutin mengunjungi atau memeriksa pasien lansia.

### **Daftar Pustaka**

- B. Ellies, Rogers, dkk. 2000. *Komunikasi Interpersonal dalam Keperawatan, Teori dan Praktik*. Penerbit Buku Kedokteran : EGC.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana.
- Cangara, Hafied. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

- Fajar. Marhaeni. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Kusnanto, 2003. *Pengantar profesi dan praktik keperawatan profesional*. EGC, Jakarta.
- Maryam,Siti. .2008. *Mengenal Usia Lanjut dan Penangannya*. Jakarta: Salemba Medica
- Matthew B. Miles A. Miichael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta. Universitas Indonesia
- Moleong, Lexy J.2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mubarak, W. I., & Chayantin, N. 2009. *Ilmu Keperawatan Komunitas Pengantar dan Teori*. Jakarta : Salemba Medika.
- Muis, F., 2006. Gizi Pada Lansia. In *Buku Ajar Geriatri*. 3rd ed. Jakarta: Balai Penerbit FKUI.
- Muhith, abdul & Siyoto, Sandu, 2016. *Pendidikan Keperawatan Gerontik*. Yogyakarta : Andi.
- Nugroho. W. 2009. *komunikasi Dalam Keperawatan Gerontik*. Jakarta : EGC
- Pandji Dewi. 2012. *Menembus Dunia Lansia*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo Kelompk Gramedia.
- Pieter, Heri Zan. 2017. *Dasar-dasar Komunikasi Bagi Perawat*. Jakarta : Kencana Sunaryo.&Wijayanti.Rahayu. 2015. *Asuhan Keperawatan Gerontik*. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Sugiono,.2016. *Metodeologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : CV Alfabet
- Wade,C. & Travis, C.,2007. *Psikologi Edisi Kesembilan*. 9th ed. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Wes, Richard dan Turner, Lynn H. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi : Analisis dan Aplikasi*. Jakarta : Salembang Humanika.

**Jurnal :**

- Pranowo. G. Maharani . 2016. *Strategi Menghadapi Stres Pada Perawat Lansia di Panti Werdha*. Yogyakarta : Universitas Sanata Dharma.

**Dokumen- dokumen :**

- Kementerian Kesehatan RI, 2013. Gambaran Kesehatan Lanjut Usia. *Buletin Jendela Data dan Informasi*.
- Depkes RI Dirjen Yanmed. 2006.*Pedoman Pengelolaan Penyelenggaraan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta : Depkes.
- Peraturan Menti Kesehatan Republik Indonesia N0. 25 Tahun 2016 Tentang Rencana Aksi Nasional Kesehatan Lanjut Usia Tahun 2016-2019
- Statistik Penduduk Usia Lanjut 2015 oleh Badan Pusat Statistik
- UU No. 20 Tahun 2004 Tentang Paktik Kedokteran
- UU No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

***Sumber Internet :***

Win, Pasien RSUD A.M Parikesit Gantung Diri

[www.kutaikartanegaranews.com/2016/03/pasin-rsu-am-parikesit-gantng-diri.html?m=1](http://www.kutaikartanegaranews.com/2016/03/pasin-rsu-am-parikesit-gantng-diri.html?m=1). Di akses pada tanggal 16 maret 2018

Dik, Video Suntik Mayat di Sebut Hoax Keluarga akan Polisiskan RS

[https://m.cnnindonesia.com/nasional.video-suntik-mayat-disebut-hoax-keluarga-akan-polisiskan-rs](https://m.cnnindonesia.com/nasional/video-suntik-mayat-disebut-hoax-keluarga-akan-polisiskan-rs). Di akses Pada tanggal 5 May 2018