Penerapan Komunikasi Kesehatan Dalam Melayani Pasien di Puskesmas Kelurahan Penajam

Muhammad Ilham Ismawan Rosul¹, Kadek Dristiana Dwivayani², Nurliah³,
Kheyene Molekandella Boer⁴

^{1,2,3,4} Universitas Mulawarman Samarinda

Email correspondent: ilhambos47@gmail.com¹,
kadek.dwivayani@fisip.unmul.ac.id²

Abstrak

Penelitian Komunikasi terapeutik adalah komunikasi yang dilakukan secara sadar dan dilakukan oleh orang-orang profesional dibidang tenaga kesehatan serta tujuannya adalah untuk kesembuhan pasien. Komunikasi yang baik akan mempengaruhi efektivitas, efisiensi, dan dampak dari pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian mengenai penerapan komunikasi kesehatan dalam melayani pasien di puskesmas penajam. Penelitian ini akan mencoba menggali masalah komunikasi kesehatan yang spesifik di Puskesmas Kelurahan Penajam, seperti penggunaan bahasa teknis yang sulit dipahami, kurangnya waktu yang tersedia dalam pelayanan, kurangnya pemahaman petugas kesehatan tentang kebutuhan pasien, dan kurangnya penggunaan teknologi komunikasi yang efektif. Selain itu, penelitian ini juga akan menganalisis pengaruh masalah-masalah tersebut terhadap kepatuhan pasien terhadap pengobatan, tingkat pemahaman mereka tentang penyakit dan pengobatan, serta dampaknya pada hasil perawatan yang diberikan. Jenis penelitian yang digunakan adalah rancangan deskriptif dan teknik pengambilan subjek dengan cara *purposive sampling*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif data dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah perawat menggunakan empat tahap yaitu tahap pra-interaksi, tahap orientasi, tahap kerja, dan tahap terminasi. Komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien, telah berlangsung dengan baik.

Kata kunci: Komunikasi Terapeutik ; Perawat, Pasien ; Puskesmas

Abstract

Therapeutic communication research is communication that is done consciously and carried out by professionals in the field of health workers and the goal is to cure patients. Good communication will affect the effectiveness, efficiency, and impact of health services

provided by health centers to the community. Therefore, research on the application of health communication in serving patients at Penajam Health Center. This study will try to explore specific health communication problems at Penajam Village Health Center, such as the use of technical language that is difficult to understand, lack of time available in service, lack of understanding of health workers about patient needs, and lack of use of effective communication technology. In addition, of these problems on patient compliance with treatment, their level of understanding of the disease and treatment, and their impact on the results of the care provided. The type of research used is a descriptive design and subject selection techniques using purposive sampling. The method used in this study is descriptive qualitative data with interview, observation and documentation data collection techniques. The results of this study are that nurses use four stages, namely the pre-interaction stage, orientation stage, work stage, and termination stage. Therapeutic communication between nurses and patients has been going well.

Keywords: *Therapeutic Communication; Nurse, Patient; Health Center*

Pendahuluan

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) merupakan salah satu sarana penting dalam penyediaan pelayanan kesehatan primer kepada masyarakat. Puskesmas merupakan pintu masuk utama bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan kesehatan primer yang mencakup promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Puskesmas umumnya menyediakan berbagai jenis layanan kesehatan, seperti pemeriksaan kesehatan umum, pelayanan kesehatan ibu dan anak, imunisasi, pelayanan gizi, pelayanan penyakit menular, pengobatan penyakit umum, dan program kesehatan lainnya. Puskesmas juga berperan dalam memberikan edukasi kesehatan kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran tentang kesehatan. Fokus diberikan pada peran Puskesmas dalam melayani pasien dan pentingnya komunikasi kesehatan antara petugas kesehatan di Puskesmas dan pasien (1).

Komunikasi merujuk pada proses penyampaian dan pertukaran informasi, gagasan, dan pesan antara individu atau kelompok. Komunikasi melibatkan berbagai aspek, termasuk interaksi verbal dan nonverbal, penggunaan bahasa, penulisan laporan, serta penggunaan media dan teknologi komunikasi. Komunikasi merupakan sarana untuk mengumpulkan dan menyampaikan informasi secara efektif. Tujuan komunikasi dalam penelitian adalah untuk mentransfer pengetahuan, mendapatkan pemahaman yang akurat, memperjelas konsep dan ide, serta membangun hubungan antara peneliti dengan subjek penelitian atau rekan penelitian lainnya. Komunikasi merupakan elemen kunci dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Komunikasi yang baik akan mempengaruhi efektivitas, efisiensi, dan dampak dari pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian mengenai penerapan komunikasi kesehatan dalam melayani pasien di puskesmas penajam (2).

Komunikasi kesehatan merupakan studi yang menekankan peranan teori komunikasi yang dapat digunakan dalam penelitian dan praktik yang berkaitan dengan promosi kesehatan dan pemeliharaan kesehatan. Komunikasi Kesehatan merupakan proses untuk mengembangkan atau membagi pesan kesehatan kepada audiens tertentu dengan maksud mempengaruhi pengetahuan, sikap, keyakinan mereka tentang pilihan perilaku hidup sehat. Komunikasi kesehatan meliputi informasi tentang pencegahan penyakit, promosi kesehatan, kebijaksanaan pemeliharaan kesehatan, regulasi bisnis dalam bidang kesehatan, yang sejauh mungkin mengubah dan membaharui kualitas individu dalam suatu komunikasi atau masyarakat dengan mempertimbangkan aspek ilmu pengetahuan dan etika (3).

Komponen penting dalam bidang layanan kesehatan adalah komunikasi. Komunikasi berfungsi sebagai jembatan antara tenaga medis dan pasien untuk menumbuhkan empati, kepercayaan, dan kolaborasi selama proses penyembuhan selain memberikan informasi medis. Komunikasi terapeutik, atau komunikasi yang menyembuhkan secara emosional dan mental serta mendukung seluruh jalannya terapi, merupakan salah satu jenis komunikasi yang penting dalam interaksi antara pasien dan tenaga medis. Terdapat berbagai fase penting dalam komunikasi terapeutik, termasuk: Prainteraksi: fase saat tenaga medis bersiap menghadapi pasien, termasuk mempelajari kondisi pasien dari informasi awal atau data medis. Fase orientasi adalah saat pasien dan tenaga kesehatan pertama kali bertemu, membangun rasa saling percaya, dan mengklarifikasi tujuan pertemuan. Tahap kerja adalah area utama komunikasi terapeutik saat tenaga medis membantu pasien mengekspresikan emosi mereka, menawarkan edukasi kesehatan, dan berkolaborasi untuk meningkatkan penyembuhan. Dan tahap terminasi adalah saat hubungan profesional berakhir, ringkasan perawatan diberikan, dan pasien diberi tahu tentang tindak lanjut yang diperlukan (4).

Dalam praktiknya seringkali terjadi masalah dalam penerapan komunikasi kesehatan yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien. Beberapa masalah yang dapat diidentifikasi adalah kurangnya pemahaman petugas kesehatan tentang pentingnya komunikasi yang efektif, penggunaan bahasa medis yang sulit dipahami oleh pasien, serta kurangnya waktu yang tersedia untuk memberikan penjelasan dan informasi yang memadai kepada pasien. Beberapa masyarakat mungkin memiliki pemahaman yang terbatas tentang isu-isu kesehatan dan pelayanan yang disediakan oleh puskesmas. Hal ini dapat menghambat partisipasi masyarakat dalam upaya kesehatan dan mengurangi tingkat kepercayaan terhadap puskesmas. Kurangnya keterampilan komunikasi dari petugas puskesmas dapat menghambat proses komunikasi dengan masyarakat. Komunikasi yang tidak jelas, tidak terbuka, atau tidak ramah dapat menyebabkan ketidakpuasan dan penurunan partisipasi masyarakat dalam pelayanan kesehatan(5).

Dalam pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan kesehatan diberikan oleh Puskesmas Penajam tentunya selalu berupaya untuk dapat memberi pelayanan kesehatan yang berdasarkan pada Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan dengan

memberikan masyarakat pelayanan promotif (peningkatan kesehatan), kuratif (upaya pengobatan), preventif (upaya pencegahan), dan rehabilitative (upaya penyembuhan keadaan seperti semula). Selain itu, Puskesmas Penajam memiliki fungsi untuk meningkatkan upaya kesehatan berbasis masyarakat, meningkatkan sarana dan prasarana kesehatan, serta memberikan pelayanan kesehatan prima yang termasuk mendengarkan berbagai keluhan, kritik dan saran yang dari masyarakat.(6)

Berdasarkan informasi dari salah satu koordinator dari divisi yang menangani mengenai pengaduan atau keluhan, masyarakat lebih sering menggunakan Google Maps untuk menyampaikan keluhan dibanding dengan media lainnya karena masyarakat mempunyai kecenderungan enggan untuk mengungkapkan identitasnya pada saat memberikan keluhan. Oleh karena itu, masyarakat memilih untuk memberikan keluhan pada Google Maps. Selain itu juga keluhan dapat dilihat oleh masyarakat lain mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Penajam. Kemudian berbagai keluhan tersebut dicatat ke dalam buku pengaduan keluhan pengguna layanan atau masyarakat dari berbagai media yang tersedia di mana dapat dilihat oleh publik yaitu terdapat pada ulasan Google Maps. Dari 25 Ulasan dengan rating 3,4.

Tak hanya itu, prosedur yang dinilai rumit dan tidak adanya kepastian waktu juga menjadi keluhan masyarakat. Hal tersebut akan menyebabkan penurunan mutu pelayanan pada pelayanan karena prosedur layanan serta tidak menentunya waktu penyelesaian pada pelayanan. Berdasarkan data-data di atas menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi. Banyak upaya yang dapat dilakukan seperti survei kepuasan masyarakat melalui Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 dengan melakukan pengukuran IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat yang akan dapat diketahui bagaimana kepuasan masyarakat atas pelayanan kesehatan yang diberikan. Kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur untuk melihat apakah suatu instansi memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat atau sebaliknya dan dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat guna menghasilkan kualitas pelayanan(7).

Penelitian Sebelumnya telah menunjukkan bahwa penerapan komunikasi kesehatan

Metode

Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. untuk mengetahui komunikasi Kesehatan dalam melayani pasien di puskesmas penajam. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memahami secara mendalam penerapan komunikasi, Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan Kepala puskesmas, pasien dan perawat, serta dokumentasi untuk mendukung analisis data. Pengumpulan data dilakukan secara triangulasi untuk memastikan validitas data. Wawancara mendalam digunakan untuk mendapatkan narasi dari para informan sementara observasi memberikan

kesempatan bagi peneliti untuk mengamati penerapan komunikasi yang digunakan dalam melayani pasien. Dokumentasi berupa foto, dan catatan lapangan menjadi pelengkap yang membantu peneliti memvalidasi data dan memperkuat analisis.

Hasil dan Pembahasan

Pasien yang berperan penting dalam komunikasi terapeutik yakni Bapak Langeng Riyanto Selaku Perawat, Ibu Andi Ervina, A.Md. Kep selaku perawat di puskesmas kelurahan penajam dan Bapak Aprian Dermawan Putra, A.Md. Kep selaku staf, dan 3 pasien yang melakukan pemeriksaan di puskesmas kelurahan penajam. Melalui metode observasi, peneliti mengumpulkan data dengan cara meneliti, mengamati dan melihat maupun mencatat fenomena- fenomena yang ada melalui penglihatan dan pendengaran segala aktifitas komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien di Puskesmas Kelurahan Penajam. Melalui panduan wawancara penelitian maka dilakukan pengumpulan data penelitian. Komunikasi dapat dilakukan secara efektif maka tahap – tahap komunikasi terapeutik adalah sebagai berikut :

A. Tahap Pra Interaksi

Prioritas pelayanan kesehatan, pertama pasien mesti yakin bahwa perawat bisa membantu pelayanan keperawatan untuk mengatasi rintihannya, perawat juga sungguh- sungguh bisa diyakini dan mengedepankan pada keahlian yang ia punya pada setiap kinerja dan perannya, kemudian pasien tidak ragu atas keahlian yang dimiliki perawat. Fase ini merupakan fase persiapan yang dapat dilakukan perawat sebelum berinteraksi dan berkomunikasi dengan klien. Pada fase ini, perawat mengeksplorasi perasaan, fantasi dan ketakutan sendiri, serta menganalisis kekuatan dan kelemahan profesional diri. Perawat juga mendapatkan data tentang klien dan jika memungkinkan merencanakan pertemuan pertama dengan klien.

Pada tahap pra-interaksi, kesan pertama sebelum bertemu yaitu komunikasi melalui virtual atau bisa komunikasi tatap muka sebelum pertemuan dilakukan. Permulaan ini akan menjadi nilai utama kesan terhadap pasien dan perawat telah mengikuti tahapan awal dan memberi kesan baik pada pasien. Penting diterapkan komunikasi terapeutik antara tenaga kesehatan dengan pasien sejak sebelum pertemuan untuk mengurangi kesalahpahaman yang berangsur-angsur. Selaras dengan teori yang dilakukan oleh penelitian Setiamenda Ginting yaitu dalam Tenaga kesehatan pada pra interaksi juga mengarahkan dan memberikan pemahaman yang tepat pada pasien saat memberikan informasi sebelum pertemuan ditetapkan(9).

B. Tahap Orientasi

Tahap Orientasi ini melibatkan pengenalan antara perawat dan pasien, di mana perawat

menciptakan lingkungan yang aman dan membangun hubungan saling percaya. Namun, dalam situasi yang sibuk, perawat sering kali harus langsung terjun ke dalam perawatan pasien tanpa cukup waktu untuk membentuk hubungan yang kuat pada fase orientasi. Fase orientasi bertujuan memvalidasi kekuatan data dan rencana yang telah dibuat sesuai keadaan klien saat ini, serta mengevaluasi hasil tindakan yang lalu. harus memperkenalkan dirinya dan begitu pula pasien agar terjadi hubungan saling percaya, pada saat fase orientasi perawat juga memberitahukan bagaimana langkah kerja dan kontrak waktu yang digunakan, agar pasien tidak merasakan waktu yang cukup lama.

Pada fase perkenalan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan mayoritas selaras dengan tahapan komunikasi terapeutik, dimana adanya memulai percakapan awal, menghadapi kontrak (pertemuan) dan menyepakati masalah pasien. Akan tetapi, masih belum adanya komunikasi dari memberi salam dan memperkenalkan diri sebagai tenaga kesehatan terhadap pasien. Hal tersebut membuat komunikasi terapeutik yang diterapkan oleh tenaga kesehatan pada Klinik tersebut pada tahap perkenalan belum maksimal. peneliti mengamati bagaimana komunikasi verbal dan nonverbal yang dilakukan oleh tenagakesehatan selama pemeriksaan. Hal ini selaras dengan konsep teori penelitian Yenni Novrida Sari dan Leni Wijaya Pada saat pasien telah merasa nyaman dan muncul rasa percaya pada tenaga kesehatan. Terkadang, pasien berinteraksi terlalu lama dengan tenaga kesehatan yang akhirnya membuat pasien lain menunggu gilirannya dipanggil. Tenaga kesehatan perlu menerapkan komunikasi terapeutik untuk memutus pembicaraan dengan pasien. Pada fase perkenalan yang dilakukan oleh tenaga kesehatan mayoritas selaras dengan tahapan komunikasi terapeutik, dimana adanya memulai percakapan awal, menghadapi kontrak (pertemuan) dan menyepakati masalah pasien. Akan tetapi, masih belum adanya komunikasi dari memberi salam dan memperkenalkan diri sebagai tenaga kesehatan terhadap pasien(10) .

C. Tahap Kerja

Tahap kerja ini merupakan tahap inti dari keseluruhan proses komunikasi terapeutik. Perawat juga diharapkan mampu menyimpulkan percakapan dengan klien. Tahap kerja merupakan tahap inti dari keseluruhan proses komunikasi terapeutik. Tahap Kerja melibatkan komunikasi terapeutik yang intensif antara perawat dan pasien. Perawat harus relevan untuk memahami kebutuhan dan masalah pasien. Namun, keterbatasan waktu dan kurangnya keterampilan komunikasi terapeutik dapat menghambat pelaksanaan yang lengkap pada fase ini. Pada tahap kerja, Dalam tahap kerja, tenaga kesehatan harus mampu mengeksplorasi lebih dalam mengenai perasaan pasien dan menangani sikap pasien. Pada tahap ini, eksplorasi tidak dilakukan dalam satu pertemuan saja. Dalam setiap pemeriksaan pasien, dibutuhkan waktu sekitar 15 sampai 20 menit. Dalam waktu tersebut, pasien dapat

mengetahui setiap perkembangan janinnya dengan jelas sesuai usia kandungan, mendapatkan informasi sesuai keluhan dan kondisinya dan diberi ruang untuk mengutarakan keluhannya. Menurut penelitian Safira Maulia dan Heru Purnomo Selama pemeriksaan berlangsung, perlunya pasien merasa nyaman dan aman. Sehingga pasien dapat mempercayai setiap tindakan keperawatan yang akan tenaga kesehatan berikan padanya. Dengan data temuan peneliti, tenaga kesehatan melakukan komunikasi dengan bahasa yang ringan dan santai sehingga pasien merasa tidak canggung selama berinteraksi(11).

D. Tahap Terminasi

Proses terminasi perawat-klien merupakan aspek penting dalam asuhan keperawatan, sehingga jika hal tersebut tidak dilakukan dengan baik oleh perawat, maka regresi dan kecemasan dapat terjadi lagi pada klien. Timbulnya respon tersebut sangat dipengaruhi oleh kemampuan perawat untuk terbuka, empati, dan responsif terhadap kebutuhan klien pada pelaksanaan tahap sebelumnya. Fase Terminasi melibatkan penutupan hubungan terapeutik antara perawat dan pasien. Perawat harus memberikan pemahaman, dukungan, dan informasi terkait tindak lanjut setelah pasien meninggalkan ruang perawatan. Namun, dalam praktek sehari-hari, perawat sering kali tidak memiliki waktu yang cukup untuk melakukan fase terminasi dengan baik.

Pada tahap akhir yaitu terminasi dilakukan untuk memberi dukungan terhadap pasien dari awal pertemuan hingga akhir (masa pemulihan). Dari hasil penelitian, didapat beberapa aspek tersebut sudah dipenuhi dengan baik oleh tenaga kesehatan. Selaras dengan teori ketertarikan. Pasien yang memiliki ketertarikan pada tenaga kesehatan inilah yang menjadi alasan kembalinya pasien ke tempat tersebut secara berulang. Dalam komunikasi terapeutik, tenaga kesehatan bisa menjadi komunikator dan komunikan. Pelayanan yang diberikan membuat pasien nyaman dan dihargai pada setiap proses pemeriksaannya. Hal ini dapat membuat kualitas pelayanan pada Klinik tersebut meningkat dengan adanya hubungan yang terjalin erat antara tenaga kesehatan pasien. Dari data temuan peneliti Yuli Motinda Soraya kesehatan sudah mampu membuat pasien mencapai tujuannya yaitu siap menjelang persalinan. Pasien menuturkan bahwa selama interaksi berlangsung, memiliki waktu yang tak terbatas (12).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis dapat menarik kesimpulan mengenai komunikasi terapeutik antara perawat dengan pasien telah berjalan dengan baik, namun masih ada hambatan. Perawat menerapkan tahapan komunikasi terapeutik kepada pasien seperti berikut ini :

Pada tahap Pra-interaksi yang telah menemukan informasi pasien dengan membuka data-data pasien untuk membuat rencana berinteraksi terhadap pasien.

Pada tahap Orientasi yang dimana saat pertama kali bertemu atau kontak dengan pasien dengan menyapa pasien dan memperkenalkan diri serta bina hubungan saling percaya. Pada tahap Kerja perawat mampu membantu dan mendukung pasien dalam menyampaikan perasaan dan pikirannya dan kemudian menganalisa pesan komunikasi yang telah disampaikan pasien melalui komunikasi verbal dan non verbal.

Pada tahap Terminasi yang dilakukan pertama dengan pertemuan perawat dan pasien tetapi masih ada kontrak waktu yang akan datang, terminasi akhir telah menyelesaikan proses keperawatan kemudian evaluasi Tanya perasaan pasien setelah berinteraksi dengan perawat.

Adapun Kesimpulan dari penerapan komunikasi kesehatan terapeutik dalam pelayanan kesehatan di puskesmas kelurahan penajam yaitu komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien, telah berlangsung dengan baik. Hal ini tercermin dari cara penyambutan perawat terhadap pasien dengan ekspresi wajah yang menyenangkan komunikasi yang lembut kepada pasien, serta kesabaran dalam mendengarkan berbagai keluhan pasien, memberikan tanggapan balik yang mudah dimengerti oleh pasien dengan tetap memperhatikan bahasa yang santun.

References

1. Nasution IFS, Kurniansyah D, Priyanti E. Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). *Kinerja*. 2022;18(4):527–32.
2. Aldawiyah. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sei Selincah Kota Palembang. 2024;(September).
3. Damaris, Fatimawali, Umboh A, Surya WS. Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Puskesmas Girian Weru Kota Bitung. *J Kesehat Tambusai*. 2024;5(1):2286–96.
4. Dedi B. Kepemimpinan dan Manajemen Pelayanan Keperawatan: Teori, Konsep dan Implementasi [Internet]. Ebook. 2020. 397 p. Available from: [http://eprints.stikesyahoedsmg.ac.id/287/1/BUKU_KE_2_BLACIUS_DEDI_%3BKepemimpinan dan Manajemen Pelayanan Keperawatan %282%29.pdf](http://eprints.stikesyahoedsmg.ac.id/287/1/BUKU_KE_2_BLACIUS_DEDI_%3BKepemimpinan%20dan%20Manajemen%20Pelayanan%20Keperawatan%20%282%29.pdf)
5. Tethool H, Ogotan M, Kolondam H. Kepuasan Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Merauke Provinsi Papua. *J Adm Publik*. 2019;5(76):12–21.
6. Widiyanto B, Umar E, Siagian IO, Susanti A, Arsyawina A, Setyorini Y, et al. Buku Ajar Komunikasi Terapeutik Keperawatan. 2024. 141 p.
7. Saleh G, Hendra MD. Pengaruh Komunikasi Dokter Terhadap Kesembuhan Pasien Rawat Jalan.

8. Bambang. Gambaran Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Ruang Perawatan Ii Rsud Polewali Mandar Sulawesi Barat 2011. 2011;53(9):167–9.
9. Ginting S. Ceramah tentang komunikasi kesehatan di fakultas farmasi dan ilmu kesehatan. 2020;1:428–31
10. Sari YN, Wijaya L. Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Pasien Di Ruang Rawat Inap. J Ilm Multi Sci Kesehat. 2022;14(2):130–9.
11. Maulia S, Purnomo H. Peran Komunikasi Efektif Guru dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa Sekolah Dasar (SD). J PGSD STKIP PGRI Banjarmasin [Internet]. 2023;5(1):25–39. Available from: <http://jurnal.stkipbjm.ac.id/index.php/pgsd>
12. Soraya YM. Komunikasi Terapeutik Dokter dan Paramedis dalam Pelayanan Kesehatan di RSUP Adam Malik Medan. Persepsi Commun J. 2021;4(1):80–8.
13. Soraya YM. Komunikasi Terapeutik Dokter dan Paramedis dalam Pelayanan Kesehatan di RSUP Adam Malik Medan. Persepsi Commun J. 2021;4(1):80–8.
14. ROSALINA, Indah Fajar, et al. Buku Ajar Psikologi Komunikasi. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
15. NURLELA, Lela, et al. Pengantar Komunikasi. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.