

16 PILIHAN KATA DALAM KOMUNIKASI PERAWAT DAN PASIEN MENURUT KELOMPOK USIA

A. Konsep Dasar

Pilihan kata (diksi) adalah kemampuan memilih kata yang tepat dan sesuai dengan situasi, lawan bicara, dan tujuan pembicaraan (Keraf). Dalam pelayanan kesehatan, pilihan kata perawat berpengaruh besar terhadap rasa aman, rasa percaya, dan pemahaman pasien terhadap perawatan yang dijalannya.

Komunikasi perawat dan pasien dikenal sebagai komunikasi terapeutik, yaitu komunikasi yang dilakukan secara sadar dan bertujuan membantu kesembuhan pasien (Stuart). Komunikasi ini berlangsung dalam empat tahap, yaitu tahap pra-interaksi (perawat menyiapkan diri sebelum bertemu pasien), tahap orientasi (menyapa, memperkenalkan diri, dan meminta izin), tahap kerja (menanyakan keluhan, menjelaskan tindakan, memberi saran, dan menenangkan pasien), serta tahap terminasi (memastikan pasien paham, menyampaikan rencana berikutnya, dan berpamitan).

Pilihan kata yang baik memenuhi empat syarat, yaitu tepat (sesuai maksud), jelas (mudah dipahami pasien), santun (menghargai pasien), dan menenangkan (menunjukkan kepedulian dan tidak menakut-nakuti). Selain itu, pilihan kata perlu disesuaikan dengan usia pasien, karena setiap kelompok usia memiliki kemampuan berbahasa, cara berpikir, dan kebutuhan perasaan yang berbeda. Dalam tulisan ini, pasien dibagi menjadi empat kelompok, yaitu anak-anak (0–11 tahun), remaja (12–18 tahun), dewasa (19–59 tahun), dan lansia (60 tahun ke atas, sesuai UU Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia).

B. Ciri Pilihan Kata Menurut Kelompok Usia

Tabel 1. Ciri Pilihan Kata Perawat Menurut Kelompok Usia Pasien

Aspek	Anak-anak	Remaja	Dewasa	Lansia
Sapaan	Adik, Dik, atau nama panggilan anak	Nama panggilan, Dik, Kak	Bapak, Ibu	Bapak, Ibu, Kakek, Nenek, atau sapaan daerah yang disukai pasien
Ciri kata	Sangat sederhana, akrab, memakai perumpamaan dari dunia anak	Sederhana, tidak kekanak-kanakan, menghargai pendapatnya	Jelas, lengkap, langsung pada pokok masalah	Sederhana, sopan, pendek, dan diulang bila perlu

Aspek	Anak-anak	Remaja	Dewasa	Lansia
Cara bicara	Lembut, ceria, sejajar dengan mata anak	Santai tetapi sopan, menjaga rahasia pribadinya	Tenang dan terbuka, memberi pilihan	Pelan, suara jelas, berhadapan langsung, memberi waktu menjawab
Yang dihindari	Menakut-nakuti, berbohong ("Tidak sakit kok")	Menceramahi, mempermalukan, memperlakukan seperti anak kecil	Istilah asing tanpa penjelasan, nada memerintah	Berbicara seperti kepada anak kecil, berbicara terlalu cepat
Peran keluarga	Sangat besar; orang tua dilibatkan dalam setiap penjelasan	Dilibatkan, tetapi remaja tetap diajak bicara langsung	Sesuai keinginan pasien	Sering dibutuhkan, tetapi lansia tetap diajak bicara langsung

C. Pilihan Kata Menurut Tahap Komunikasi dan Kelompok Usia

Tabel 2. Pilihan Kata Perawat pada Setiap Tahap Komunikasi Terapeutik Menurut Kelompok Usia

No	Tahap	Kegiatan	Kata yang Dianjurkan	Anak-anak	Remaja	Dewasa	Lansia	Kata yang Dihindari
1	Orientasi	Menyapa	selamat pagi/siang/sore, sapaan sesuai usia	"Halo, Adik. Siapa namanya?"	"Halo, Dik. Namanya siapa?"	"Selamat pagi, Bu."	"Selamat pagi, Nek. Bagaimana kabarnya?"	"Hei", "Pasien bed 5"
2		Memperkenalkan diri	perkenalkan, saya, yang merawat	"Kakak namanya Rina, yang jaga Adik hari ini."	"Saya Kak Rina, perawat yang merawat kamu."	"Perkenalkan, saya Perawat Rina yang merawat Ibu hari ini."	"Saya Rina, Nek, perawat yang merawat Nenek."	Langsung memeriksa tanpa menyebut nama
3		Meminta izin	permisi, boleh, bersedia	"Boleh Kakak lihat tangannya? Mau pegang tangan Mama dulu?"	"Boleh saya periksa sebentar?"	"Permisi, Pak, boleh saya periksa tensinya?"	"Permisi, Kek, saya periksa tensinya, ya."	"Sini tangannya", "Buka bajunya"

No	Tahap	Kegiatan	Kata yang Dianjurkan	Anak-anak	Remaja	Dewasa	Lansia	Kata yang Dihindari
4		Menyepakati waktu	sebentar, kira-kira, menit	"Sebentar saja, sampai Adik hitung sampai sepuluh."	"Kira-kira sepuluh menit, ya."	"Pemeriksaannya kira-kira 10 menit, Bu."	"Sebentar saja, Nek, kira-kira 10 menit."	"Nanti saja", "Tunggu"
5	Kerja	Menanyakan keluhan	apa yang dirasakan, sejak kapan, di bagian mana	"Mana yang sakit? Coba tunjuk pakai jari."	"Apa yang kamu rasakan? Sejak kapan?"	"Sejak kapan Ibu merasa sakit perut?"	"Nenek sakit di mana? Sudah berapa hari?"	"Sakit apa lagi?", "Kenapa lagi?"
6		Menanyakan rasa sakit	sedikit, sedang, sangat sakit, seperti ditusuk, berdenyut	"Sakitnya seperti wajah yang mana? Senyum, sedih, atau menangis?"	"Dari 0 sampai 10, sakitnya berapa?"	"Dari 0 sampai 10, seberapa sakitnya, Pak?"	"Sakitnya sedikit, sedang, atau sangat sakit, Kek?"	"Parah atau tidak?"
7		Menjelaskan tindakan	saya akan, sebentar, sedikit terasa	"Nanti terasa seperti digigit semut kecil. Adik boleh pegang tangan Mama."	"Saya akan pasang infus. Rasanya sedikit perih, sebentar saja."	"Saya akan memasang infus. Nanti terasa sedikit seperti dicubit, ya, Bu."	"Saya pasang infus di tangan, Nek. Sedikit terasa seperti dicubit, ya."	"Tidak sakit kok", "Tahan saja"
8		Memahami perasaan pasien	saya mengerti, wajar, pasti tidak nyaman	"Adik takut, ya? Tidak apa-apa, Kakak temani."	"Wajar kalau kamu merasa cemas."	"Saya mengerti Ibu khawatir. Itu wajar."	"Saya mengerti, Kek, pasti tidak nyaman."	"Begitu saja kok takut"
9		Menenangkan pasien	tenang, pelan-pelan, kami di sini	"Adik hebat sekali. Sebentar lagi selesai."	"Tarik napas pelan-pelan. Saya temani, ya."	"Tarik napas pelan-pelan, Pak. Kami ada di sini."	"Tenang, Kek. Kami ada di sini menemani."	"Diam dulu!", "Jangan banyak gerak!"
10		Memberi saran	sebaiknya, usahakan, supaya	"Obatnya diminum supaya Adik cepat bisa main lagi."	"Sebaiknya obatnya diminum teratur supaya cepat pulih dan bisa sekolah lagi."	"Sebaiknya obat ini diminum sesudah makan supaya perut tidak perih."	"Obatnya diminum sesudah makan, ya, Nek. Pagi satu, malam satu."	"Harus!", "Pokoknya jangan!"

No	Tahap	Kegiatan	Kata yang Dianjurkan	Anak-anak	Remaja	Dewasa	Lansia	Kata yang Dihindari
11		Menyampaikan kabar kurang baik	mohon maaf, hasilnya menunjukkan	Disampaikan kepada orang tua lebih dulu: "Mohon maaf, Bu, hasil pemeriksaan anak Ibu menunjukkan..."	"Hasil pemeriksaannya menunjukkan kamu perlu dirawat beberapa hari lagi. Ada yang ingin ditanyakan?"	"Mohon maaf, Pak, gula darah Bapak masih tinggi."	"Mohon maaf, Nek, gula darah Nenek masih tinggi. Kami bantu supaya turun, ya." (didampingi keluarga)	"Wah, gawat ini", "Hasilnya jelek"
12		Menanggapi keluhan pasien	terima kasih sudah memberi tahu, kami akan periksa	"Terima kasih Adik sudah bilang ke Kakak."	"Terima kasih sudah memberi tahu. Saya cek sekarang."	"Terima kasih, Bu, sudah memberi tahu. Kami segera periksa."	"Terima kasih, Kek, sudah memberi tahu. Saya periksa sekarang."	"Itu bukan urusan saya"
13		Berbicara dengan keluarga	keluarga, mohon bantuan	"Mohon bantuan Ibu untuk menemani Adik saat minum obat."	"Mohon bantuan orang tua untuk mengingatkan jadwal obatnya."	"Mohon bantuan keluarga untuk mengingatkan Bapak minum obat."	"Mohon bantuan keluarga untuk mendampingi Nenek saat berjalan."	"Keluarganya mana ini?"
14	Terminasi	Memastikan pasien paham	sudah jelas, coba diulang, ada yang ingin ditanyakan	"Coba Adik ceritakan ke Kakak, obatnya diminum kapan?"	"Coba jelaskan lagi, obatnya diminum berapa kali?"	"Coba Ibu ulangi, obatnya diminum berapa kali sehari?"	"Coba Nenek ulangi, obatnya diminum kapan saja?"	"Sudah paham, kan?"
15		Menyampaikan rencana berikutnya	nanti, besok, kembali lagi	"Nanti sore Kakak datang lagi, ya."	"Nanti sore saya kembali untuk cek suhu kamu."	"Nanti sore saya kembali untuk memeriksa suhu Ibu."	"Nanti sore saya datang lagi, Kek, periksa suhunya."	Pergi tanpa memberi tahu rencana

No	Tahap	Kegiatan	Kata yang Dianjurkan	Anak-anak	Remaja	Dewasa	Lansia	Kata yang Dihindari
16		Berpamitan	terima kasih, silakan istirahat, tekan bel	"Terima kasih, Adik sudah berani. Dadah!"	"Terima kasih, ya. Kalau butuh sesuatu, tekan bel ini."	"Terima kasih, Bu. Silakan istirahat. Kalau perlu bantuan, tekan bel ini."	"Terima kasih, Nek. Kalau perlu bantuan, tekan bel ini, ya." (sambil menunjukkan letak bel)	Pergi tanpa pamit

D. Padanan Istilah Kesehatan Menurut Kelompok Usia

Tabel 3. Padanan Istilah Kesehatan dan Cara Menyampaikannya Menurut Kelompok Usia

No	Kelompok	Istilah Kesehatan	Kata Sehari-hari	Anak-anak	Remaja	Dewasa	Lansia
1	Keluhan dan gejala	Hipertensi	darah tinggi	(dijelaskan kepada orang tua)	"Tekanan darahmu tinggi."	"Tekanan darah Bapak tinggi (hipertensi)."	"Darah tinggi Nenek masih naik."
2		Hipotensi	darah rendah	(dijelaskan kepada orang tua)	"Tekanan darahmu rendah, bangunnya pelan-pelan."	"Tensi Ibu agak rendah, bangunnya pelan-pelan, ya."	"Darah Kakek rendah, bangunnya pelan-pelan dan dibantu, ya."
3		Febris	demam, panas	"Badan Adik panas."	"Kamu masih demam."	"Ibu masih demam, suhunya 38 derajat."	"Nenek masih panas badannya."
4		Dispnea	sesak napas	"Napasnya berat, ya?"	"Kamu merasa sesak?"	"Apakah Bapak sesak napas?"	"Kakek susah bernapas?"
5		Edema	bengkak	"Kakinya gendut, ya? Sakit tidak?"	"Kakimu masih bengkak?"	"Kakinya masih bengkak, Bu?"	"Kaki Nenek masih bengkak?"
6		Nausea/vomitus	mual/muntah	"Perutnya mau muntah?"	"Masih mual?"	"Masih mual sesudah makan, Pak?"	"Masih mual, Kek?"

No	Kelompok	Istilah Kesehatan	Kata Sehari-hari	Anak-anak	Remaja	Dewasa	Lansia
7		Diare	mencret	"Adik bolak-balik ke kamar mandi, ya?"	"Hari ini sudah berapa kali mencret?"	"Hari ini sudah berapa kali buang air besar cair?"	"Hari ini sudah berapa kali mencret, Nek?"
8	Tindakan perawatan	Injeksi	suntik	"Obatnya dimasukkan lewat jarum kecil, rasanya seperti digigit semut."	"Obatnya disuntikkan, sedikit perih."	"Saya suntikkan obatnya, ya, Pak."	"Nenek disuntik obat, ya."
9		Infus	cairan lewat selang	"Ini selang kecil yang memberi minum ke badan Adik."	"Cairan masuk lewat selang di tangan kamu."	"Cairan infus masuk lewat selang di tangan Ibu."	"Ini cairan lewat selang, Nek. Tangannya jangan banyak digerakkan, ya."
10		Pemeriksaan tanda vital	cek tensi, suhu, dan denyut nadi	"Kakak pasang gelang di tangan Adik, nanti terasa dipeluk."	"Saya cek tensi dan suhumu dulu."	"Saya cek tensi, suhu, dan denyut nadinya dulu."	"Saya cek tensi dan suhunya dulu, Kek."
11		Puasa praoperasi	tidak makan dan minum dulu	Dijelaskan kepada orang tua; anak diberi tahu: "Adik belum boleh makan dulu, ya."	"Mulai jam 12 malam kamu tidak makan dan minum dulu."	"Mulai jam 12 malam, Bapak tidak makan dan minum dulu."	"Mulai jam 12 malam, Kakek tidak makan dan minum dulu, ya." (diingatkan juga kepada keluarga)
12		Mobilisasi	latihan bergerak	"Ayo latihan jalan pelan-pelan sama Mama."	"Mulai besok kamu latihan duduk dan jalan."	"Besok Ibu sudah bisa latihan duduk dan berjalan."	"Besok latihan duduk dulu, Kek, pelan-pelan, didampingi."
13	Obat	Efek samping	akibat lain dari obat	(dijelaskan kepada orang tua)	"Obat ini bisa bikin ngantuk, jadi hati-hati saat beraktivitas."	"Obat ini kadang membuat mengantuk."	"Obat ini bikin mengantuk, Nek, jadi jangan jalan sendiri, ya."

No	Kelompok	Istilah Kesehatan	Kata Sehari-hari	Anak-anak	Remaja	Dewasa	Lansia
14		Alergi	tidak cocok dengan obat atau makanan	"Adik pernah gatal-gatal habis makan sesuatu?" (ditanyakan juga kepada orang tua)	"Kamu pernah gatal-gatal sesudah minum obat?"	"Apakah Ibu pernah gatal-gatal sesudah minum obat?"	"Nenek pernah gatal-gatal sesudah minum obat?"
15	Pelayanan	Luka pascaoperasi	luka bekas operasi	"Lukanya jangan dipegang, ya, biar cepat sembuh."	"Luka bekas operasinya jangan kena air dulu."	"Luka bekas operasinya jangan kena air dulu, ya."	"Luka bekas operasinya jangan kena air dulu, Kek."
16		Rujukan	dipindahkan ke rumah sakit lain	(dijelaskan kepada orang tua)	"Kamu akan dipindahkan ke rumah sakit yang alatnya lebih lengkap."	"Bapak akan dipindahkan ke rumah sakit yang alatnya lebih lengkap."	"Nenek akan dipindahkan ke rumah sakit yang alatnya lebih lengkap, ditemani keluarga."
17		Rawat jalan	berobat tanpa menginap	"Adik sudah boleh pulang!"	"Kamu sudah boleh pulang, nanti kontrol lagi."	"Ibu sudah boleh pulang dan kontrol lagi minggu depan."	"Nenek sudah boleh pulang. Kontrolnya hari Senin depan, ya." (dicatatkan untuk keluarga)

E. Deskripsi Tabel

Tabel 1 menggambarkan ciri pilihan kata perawat pada empat kelompok usia berdasarkan lima aspek, yaitu sapaan, ciri kata, cara bicara, hal yang dihindari, dan peran keluarga. Tabel ini menunjukkan bahwa semakin muda pasien, semakin sederhana kata yang digunakan dan semakin besar peran orang tua. Pada anak-anak, perawat memakai kata yang akrab dan perumpamaan dari dunia anak agar anak tidak takut. Pada remaja, perawat perlu menghargai pendapat dan rahasia pribadinya serta tidak memperlakukannya seperti anak kecil. Pada dewasa, kata yang dipakai bersifat jelas dan lengkap karena pasien umumnya ingin mengetahui keadaannya dan ikut mengambil keputusan. Pada lansia, kata yang dipakai harus pendek, sopan, dan diucapkan pelan dengan suara jelas, tanpa berbicara seperti kepada anak kecil.

Tabel 2 memuat enam belas kegiatan komunikasi yang disusun menurut tiga tahap komunikasi terapeutik, yaitu empat kegiatan pada tahap orientasi, sembilan kegiatan pada tahap kerja, dan tiga kegiatan pada tahap terminasi. Tahap pra-interaksi tidak dimasukkan karena pada tahap ini perawat belum bercakap-cakap dengan pasien. Setiap kegiatan dilengkapi kata yang dianjurkan, contoh kalimat untuk empat kelompok usia, dan kata yang sebaiknya dihindari.

Pada tahap orientasi, perbedaan antarusia paling tampak pada sapaan dan cara meminta izin. Untuk anak-anak, perawat menyebut dirinya *Kakak* dan melibatkan orang tua, sedangkan untuk lansia perawat memakai sapaan hormat seperti *Kakek* atau *Nenek*. Pada tahap kerja, pilihan kata yang dianjurkan memiliki tiga ciri, yaitu terperinci (*sejak kapan, di bagian mana*), jujur dan menenangkan (*sedikit terasa seperti dicubit, bukan tidak sakit kok*), serta mengajak, bukan memerintah (*sebaiknya, supaya, bukan harus*). Perbedaan antarusia juga terlihat pada cara menanyakan rasa sakit: anak-anak menunjuk gambar wajah, remaja dan dewasa memakai angka 0 sampai 10, sedangkan lansia diberi pilihan *sedikit, sedang, atau sangat sakit*. Kabar kurang baik untuk pasien anak disampaikan lebih dahulu kepada orang tua, sedangkan untuk lansia sebaiknya didampingi keluarga. Pada tahap terminasi, anak diminta *bercerita* kembali, sedangkan remaja, dewasa, dan lansia diminta *mengulangi* penjelasan. Kalimat "*Sudah paham, kan?*" dihindari karena cenderung menekan pasien untuk menjawab "ya" meskipun belum paham.

Tabel 3 memuat tujuh belas istilah kesehatan yang dikelompokkan ke dalam empat kelompok, yaitu keluhan dan gejala (tujuh istilah), tindakan perawatan (lima istilah), obat (dua istilah), dan pelayanan (tiga istilah). Setiap istilah dilengkapi padanan kata sehari-hari dan cara menyampaikannya kepada empat kelompok usia. Istilah kesehatan umumnya berasal dari bahasa Latin dan bahasa Inggris sehingga sulit dipahami pasien. Untuk anak-anak, istilah dijelaskan dengan perumpamaan, misalnya infus disebut *selang kecil yang memberi minum ke badan*, dan beberapa istilah seperti *hipertensi, efek samping, serta rujukan* dijelaskan kepada orang tua. Untuk remaja, istilah disampaikan dengan kata sehari-hari yang lugas. Untuk dewasa, istilah kesehatan dapat disebut bersama penjelasannya, misalnya *tekanan darah tinggi (hipertensi)*, agar pasien mengenal istilah yang mungkin tertulis pada hasil pemeriksaan. Untuk lansia, istilah disampaikan dengan kata yang paling akrab, disertai pesan keselamatan dan dicatatkan untuk keluarga agar tidak terlupa.