



**PENGARUH KOMUNIKASI EFEKTIF TERHADAP KEPUASAN LANSIA  
PADA PELAYANAN HOMECARE : PERAN KUALITAS LAYANAN  
DIPONDOK LANSIA**

*The Influence Of Effective Communication On Elderly Satisfaction In Homecare Services:  
The Role Of Services: The Role Of Service Quality In Elderly Care*

Heny Nurmayunita<sup>1</sup>, Amin Zakaria<sup>2</sup>, Yuni Asri<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Department of Nursing, Faculty of Health Sciences, Institute of Technology Science and Health RS dr Soepraoen Kesdam V/Brawijaya. Malang, Indonesia

Corresponding author: [henin.dhila@itsk-soepraoen.ac.id](mailto:henin.dhila@itsk-soepraoen.ac.id)

Received : July, 2025

Accepted : Agustus, 2025

Published : Oktober, 2025

**Abstract**

*Effective communication in improving elderly satisfaction with homecare services in elderly cottages. Elderly people often experience various challenges in adapting to the health services provided, and good communication between service providers and elderly people can play an important role in improving their quality of life. This study aims to analyze the effect of effective communication on elderly satisfaction in the context of homecare services. This study used the Pre Experiment method with One group Pre-post test. The sample was selected using the Total sampling technique with a sample of 19 Elderly. The variables used in this study are Effective Communication and Elderly Satisfaction with health services. After the data was collected, data processing was carried out through the stages of editing, coding, scoring, statistical testing, and conclusions. The statistical test used was the Wilcoxon Test. The results of the study indicate that there is an Influence of effective communication on Elderly Satisfaction Regarding Health Services in Elderly Care from Asymp.Sig. (2-tailed) tangible aspect 0.05, reliability aspect 0.03, responsiveness aspect 0.05, assurance aspect 0.012 and empathy aspect 0.021. There is an Influence of effective communication on elderly satisfaction in the context of homecare services. Therefore, it is expected for nursing staff/caregivers and people around the elderly to continue to implement good effective communication so that the satisfaction of the elderly living in the elderly home is getting better which will later make the elderly able to adapt to their old age in the elderly care.*

**Keywords:** *Effective communication, Patient satisfaction, home care service*

**Abstrak**

Komunikasi efektif dalam meningkatkan kepuasan lansia terhadap layanan homecare di pondok lansia. Lansia sering kali mengalami berbagai tantangan dalam beradaptasi dengan layanan kesehatan yang diberikan, dan komunikasi yang baik antara penyedia layanan dan lansia dapat berperan penting dalam meningkatkan kualitas hidup mereka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi efektif terhadap kepuasan lansia dalam konteks pelayanan homecare. Penelitian ini menggunakan metode *Pre Eksperimen dengan One group Pre-post test*. Sampel dipilih dengan menggunakan teknik *Total sampling* dengan sampel sejumlah 19 Lansia. Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah Komunikasi efektif dan Kepuasan lansia tentang pelayanan kesehatan. Setelah data terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data melalui tahapan editing, coding, scoring, uji statistic, dan kesimpulan. Uji statistik yang digunakan adalah menggunakan Uji Wilcoxon Test. Hasil penelitian menunjukkan ada

Pengaruh komunikasi efektif Terhadap Kepuasan Lansia Tentang pelayanan Kesehatan di Pondok Lansia dari Asymp.Sig. (2-tailed) aspek tangible 0.05, aspek reability 0.03, aspek responsiveness 0.05, aspek assurance 0,012 dan aspek emphaty 0.021. Ada Pengaruh komunikasi efektif terhadap kepuasan lansia dalam konteks pelayanan homecare. Oleh karena itu diharapkan bagi staf perawat/caregiver dan orang-orang di sekitar lansia untuk terus menerapkan komunikasi efektif yang baik sehingga kepuasan lansia tinggal di pondok lansia semakin baik yang nantinya akan membuat lansia mampu beradaptasi dengan masa tuanya di pondok lansia.

**Kata kunci :** Komunikasi efektif, Kepuasan pasien, pelayanan home care

## 1. LATAR BELAKANG

Pada era transisi demografis global, peningkatan usia harapan hidup dan penurunan fertilitas telah menyebabkan percepatan penuaan populasi. Median usia dunia diperkirakan meningkat dari 29 tahun pada 2010 menjadi 36 tahun pada 2050; Asia merupakan wilayah yang akan mengalami percepatan besar populasi lansia. Fenomena ini mendorong kebutuhan akan perawatan jangka panjang yang berkelanjutan, sebagaimana ditegaskan oleh WHO bahwa populasi lansia yang terus bertambah memerlukan model layanan kesehatan inovatif (United Nations, Department of Economic and Social Affairs, 2019) dan (World Health Organization, 2015).

Kualitas layanan homecare menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan perawatan bagi lansia. Kualitas layanan tersebut mencakup aspek seperti keahlian tenaga kesehatan, ketersediaan fasilitas medis, responsif terhadap kebutuhan individu, dan keterlibatan keluarga dalam perencanaan dan pelaksanaan perawatan.

Perkembangan pelayanan home care di Indonesia menunjukkan tren yang semakin maju, seiring meningkatnya pengetahuan masyarakat tentang layanan ini dan ketersediaannya di rumah sakit pemerintah maupun swasta di berbagai kota. Kondisi ini didorong oleh meningkatnya jumlah kasus penyakit degeneratif yang memerlukan perawatan jangka panjang, seperti pasien pascastroke dengan komplikasi kelumpuhan yang memerlukan layanan rehabilitasi dalam jangka waktu relatif lama. Selain itu, transisi epidemiologis di Indonesia telah menggeser beban penyakit dari penyakit akut menuju penyakit kronis, yang berimplikasi pada meningkatnya jumlah pasien dengan kondisi terminal yang tidak efektif dan efisien jika dirawat di rumah sakit (World Health Organization, 2015). Oleh karena itu, pelayanan kesehatan kini menawarkan home care sebagai salah satu alternatif yang efektif dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Secara global, jumlah penduduk lanjut usia meningkat dari sekitar 1 miliar jiwa pada tahun 2020 menjadi 1,4 miliar jiwa pada tahun 2030, dan diproyeksikan akan mencapai 2,1 miliar jiwa pada tahun 2050. Kelompok lansia lanjut usia (80 tahun ke atas) diperkirakan akan meningkat tiga kali lipat, dari 126 juta orang pada tahun 2020 menjadi 426 juta orang pada tahun 2050 (United Nations, Department of Economic and Social Affairs, 2022). Fenomena penuaan populasi ini juga terjadi di Indonesia, di mana pada tahun 2020 jumlah penduduk lansia mencapai sekitar 26,82 juta jiwa (9,92% dari total penduduk) dan diproyeksikan meningkat menjadi 57,0 juta jiwa (17,9%) pada tahun 2045 (*Badan Pusat Statistik Indonesia*, 2022). Pertumbuhan populasi lansia ini mendorong kebutuhan layanan kesehatan jangka panjang yang lebih adaptif, salah satunya melalui pengembangan pelayanan home care.

Di Indonesia, struktur penduduk telah memasuki kategori tua (*ageing population*) sejak tahun 2021, dengan persentase lansia mencapai 10,82 persen. Dalam rentang waktu lebih dari satu dekade (2010–2021), proporsi penduduk lansia meningkat sekitar 3,23 persen, dari 7,59 persen menjadi 10,82 persen. Selain itu, angka harapan hidup juga menunjukkan tren kenaikan, dari 69,81 tahun pada 2010 menjadi 71,57 tahun pada 2021, yang berarti rata-rata bayi yang lahir pada tahun 2021 diperkirakan akan hidup hingga usia 71–72 tahun (*Badan Pusat Statistik*, 2022).

Hasil Studi pendahuluan dilakukan akhir Februari 2024 didapatkan 75% lansia beraktivitas dengan alat batu gerak dan diatas kursi roda. Observasi pada lansia dan wawancara pada perawat didapatkan beberapa lansia menganggap dirinya sudah tua, sakit-sakitan sehingga malu dan minder. Perilaku menolak makan, tidak mau mandi dan potong kuku, Tidak mau ganti baju, Menarik diri, depresi, Tidak Mau minum obat, Tidak Mau pakai pampers, Tidak mau Latihan berjalan, Susah tidur, Kabur, dan sebagainya. Perawat sering terlalu fokus pada tugas teknis dan kurang membangun hubungan emosional.

Lansia mengalami penurunan pendengaran, namun perawat tidak menyesuaikan gaya bicara, terkadang terdapat perbedaan bahasa daerah atau cara penyampaian yang membingungkan. Komunikasi yang kurang baik menimbulkan rasa cemas, takut, atau kesepian sehingga kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan menjadi kurang optimal.

Seiring bertambahnya jumlah lansia dan meningkatnya kebutuhan pelayanan kesehatan jangka panjang, kualitas layanan menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan program perawatan, baik di panti maupun melalui home care. Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan tersebut adalah tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan keperawatan yang mereka terima. Tingkat kepuasan lansia secara umum berdasarkan pelayanan keperawatan adalah sebagai berikut: lansia yang merasa puas sebanyak 50% dan lansia yang tidak merasa puas sebanyak 50%. Proporsi jumlah lansia yang merasa puas terhadap pelayanan di panti terlihat seimbang. Klien akan merasa puas apabila kinerja layanan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya, dan sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa akan muncul apabila kinerja layanan tidak sesuai dengan harapan (Tjiptono, 2001).

Kualitas layanan mampu meningkatkan kepuasan pasien dalam menggunakan layanan kesehatan di rumah sakit. Komunikasi adalah faktor kunci kualitas pelayanan, khususnya pada pasien lansia yang sangat sensitif secara emosional. Pelayanan kesehatan yang berkualitas harus didasarkan pada interaksi komunikasi yang empatik dan responsif (Chichirez, C. M., & Purcărea, 2018). Komunikasi efektif adalah bagian integral dari kualitas layanan, terutama dalam aspek empati dan responsivitas. Jika komunikasi buruk (tidak responsif, tidak sopan, atau tidak jelas), maka lansia akan merasa tidak dihargai, diabaikan, atau tidak aman, meskipun layanan teknisnya baik. Sebaliknya, jika komunikasi efektif dilakukan (misalnya perawat mendengar dengan baik, menyapa dengan hangat, dan menjelaskan prosedur), maka lansia akan merasa diperhatikan dan puas, meskipun layanan belum sempurna secara teknis. Komunikasi merupakan bagian penting dari dimensi kualitas layanan, terutama dalam perawatan lansia yang sangat sensitif secara emosional (Indahwati, R., & Nugroho, 2021).

Pengukuran kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja dan kualitas manajemen rumah sakit. Evaluasi ini memberikan informasi yang krusial

bagi pengambilan keputusan, karena mencakup penilaian terhadap pengetahuan dan kompetensi tenaga kesehatan, penerapan teknologi yang memadai, serta persepsi pasien mengenai jenis dan tingkat pelayanan yang mereka terima. Sejak era Florence Nightingale, kualitas pelayanan keperawatan telah ditekankan sebagai faktor utama dalam pemulihan pasien, dan saat ini kepuasan pasien menjadi bagian dari indikator keperawatan yang sensitif terhadap mutu layanan (The Open Nursing Journal, 2023).

## 2. METODE

Desain yang digunakan dalam penelitian ini kuantitatif observasional dengan metode analitik menggunakan pendekatan cross sectional. Penelitian ini menggunakan data primer untuk mengetahui Pengaruh Perilaku Komunikasi Efektif Terhadap Kepuasan Lansia Pada Pelayanan Homecare: Peran Kualitas Layanan. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah desain penelitian *pre-experimen* dengan pendekatan *one group pretest-posttest*. Penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode pre-eksperimen. Populasi dalam penelitian ini adalah Semua lansia di pondok lansia Al-Ishlah Malang, sejumlah 19 Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian lansia yang memenuhi kriteria penelitian yaitu yang menandatangani informed consent, mampu berkomunikasi dengan baik dan jelas, dan kooperatif. Variabel *independent* adalah Komunikasi efektif dan variabel *dependent* adalah Kepuasan lansia di pondok lansia Al-Ishlah Malang. Instrument penelitian yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan questioner SERVQUAL (Hidayah, N., Nurhidayati, N., & Rahmawati, 2025; Trenggono, P. H., & Bachtiar, 2025), Dimensi: Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empathy (empati). Dilakukan pengukuran sebelum dan sesudah di berikan perlakuan. Teknik Sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *Total Sampling*. Analisis data secara univariat dan bivariat. Uji menggunakan Wilcoxon test.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil

Tabel 1: Distribusi Frekuensi Responden di Pondok Lansia Al-Ishlah Malang Bulan Agustus 2023.

No	Data	Frekuensi	Prosentase
<b>Jenis Kelamin</b>			
1.	Laki-laki	0	0%
2.	Perempuan	19	100%
<b>Umur</b>			
1.	60-74 tahun	10	52,7%
2.	75-90 tahun	8	42,2%
3.	≥90 tahun	1	5,1%
<b>Pendidikan</b>			
1.	Tidak Sekolah	2	10,5%
	SD	4	21%
2.	SMP	4	21%
3.	SMA	7	37%
4.	PT	2	10,5%
<b>Lama Tinggal</b>			
1.	0-1 tahun	10	52,7%
2.	2-3 tahun	6	31,6%
3.	≥3tahun	3	15,7%
<b>Status Pernikahan</b>			
1.	Menikah	2	10,5%
2.	Belum menikah	1	5,3%
3.	Janda	16	84,2%
<b>Alasan Masuk Panti</b>			
1.	Dibawa Keluarga	19	100%
2.	Kemauan sendiri	0	0%

Dari tabel diatas didapatkan seluruh responden (lansia) berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 19 responden (100%), sebagian besar berusia antara 60-74 tahun yaitu dengan jumlah 10 orang (52,7%), hampir setengahnya berpendidikan akhir SMA dengan jumlah 7 orang (37%), hampir setengahnya lama tinggal 0-1 tahun dengan jumlah 10 orang (52,7%), hampir seluruhnya status pernikahan sebagai janda dengan jumlah 16 orang (84,2%), dan Alasan masuk panti seluruhnya(100%) karena dibawa oleh keluarga.

Tabel 2: Data Kepuasan Pelayanan Pada Lansia Sebelum dan Sesudah Diberikan Perlakuan

No.	Kreteria	Pre	Post	Selisih Score
1.	Frekwensi	19	19	0
2.	Total Score	1445	1580	+ 135
3.	Evarage	71.2	77.8	+ 6.6

4.	Score Min	25	60	+35
5.	Score Max	92	92	0
6.	Std	10.6	8.4	- 2.2
7.	Median	71	77.5	+6.4

(Sumber: Data Primer Peneliti Sudah Diolah)

Terjadi perubahan yang positif kepuasan pelayanan pada lansia antara sebelum dan sesudah diberikan perlakuan komunikasi efektif yaitu perbedaan pada nilai score total + 135, rata – rata +6.6, median + 6.4, Minimal +35 dan Std. – 2.2.

Tabel 3: Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Lansia

Test Statistics <sup>a</sup>				
	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance
	s_Post - s_Pre	ty_Post - ty_Pre	Post - Responsiveness	ce_Post - ce_Pre
Z	-2.829 <sup>b</sup>	-3.000 <sup>b</sup>	-2.828 <sup>b</sup>	-2.500 <sup>b</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)	.005	.003	.005	.012
Test Statistics <sup>a</sup>				
			Emphathy_Post - Emphathy_Pre	
Z				-2.310 <sup>c</sup>
Asymp. Sig. (2-tailed)				.021

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on negative ranks.

c. Based on positive ranks.

Dari hasil uji statistik didapatkan bahwa Asymp. Sig. (2-tailed) tangible 0.005, reliability 0.003, responsiveness 0.005, assurance 0,012 dan emphaty 0.021

### 3.2 Pembahasan

#### 3.2.1 Aspek Tangible

Komunikasi efektif merupakan salah satu elemen kunci dalam pelayanan kesehatan, terutama dalam konteks layanan homecare bagi lansia. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien, termasuk lansia, yang sering kali memiliki kebutuhan khusus. Dalam konteks ini, variabel tangible, yang mencakup aspek

fisik dari pelayanan, seperti fasilitas dan peralatan yang digunakan, berperan penting. Menurut hasil uji menggunakan Wilcoxon, diperoleh hasil uji menggunakan Wilcoxon, diperoleh Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.005 dengan alfa 0.5, yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara komunikasi efektif terhadap kepuasan lansia pada aspek tangible. Sebagai contoh, sebuah studi oleh Smith et al. (2020) menemukan bahwa lansia yang menerima informasi yang jelas mengenai layanan yang mereka terima cenderung merasa lebih puas dengan kondisi fisik tempat mereka tinggal dan peralatan yang digunakan. Data ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif tidak hanya mempengaruhi persepsi tentang kualitas layanan tetapi juga tentang kenyamanan fisik yang dialami oleh lansia. Dalam konteks homecare, penting bagi penyedia layanan untuk memastikan bahwa informasi mengenai fasilitas dan perawatan disampaikan dengan jelas dan transparan.

Kualitas pelayanan yang terlihat (tangible) dapat mencerminkan profesionalisme penyedia layanan. Misalnya, jika tenaga kesehatan menggunakan alat yang bersih dan terawat, serta lingkungan yang nyaman, hal ini dapat meningkatkan kepercayaan lansia terhadap layanan yang diberikan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Johnson, ditemukan bahwa 75% lansia yang merasa puas dengan kondisi fisik tempat mereka tinggal melaporkan bahwa mereka juga merasa puas dengan komunikasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan (Johnson, L., & Smith, 2021).

Penyedia layanan homecare diharapkan untuk melatih tenaga kesehatan dalam keterampilan komunikasi yang efektif. Pelatihan ini tidak hanya mencakup cara berbicara dengan lansia tetapi juga cara mendengarkan dengan aktif. Dengan demikian, lansia akan merasa dihargai dan diperhatikan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Secara keseluruhan, pengaruh komunikasi efektif terhadap kepuasan lansia pada aspek tangible menunjukkan bahwa perhatian terhadap detail dalam komunikasi dapat berkontribusi pada pengalaman positif lansia dalam pelayanan homecare. Hal ini menekankan pentingnya integrasi antara komunikasi dan kualitas fisik layanan dalam upaya meningkatkan kepuasan lansia.

### 3.2.2 Aspek Reability

Reliability atau keandalan dalam konteks pelayanan homecare merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat.

Dalam penelitian ini, komunikasi efektif berperan penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan lansia. Hasil uji menggunakan Wilcoxon menunjukkan Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.003 dengan alfa 0.5, menandakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi efektif terhadap kepuasan lansia pada aspek reliability.

Sebuah studi oleh Brown dan Green menunjukkan bahwa lansia yang menerima informasi yang tepat waktu dan akurat tentang jadwal kunjungan tenaga kesehatan merasa lebih puas dengan layanan yang mereka terima (Brown, A., & Green, 2021). Dalam hal ini, komunikasi yang baik berkontribusi pada persepsi lansia mengenai keandalan layanan. Ketika lansia merasa bahwa mereka dapat mengandalkan penyedia layanan untuk memenuhi janji-janji mereka, tingkat kepuasan mereka akan meningkat. Contoh lain yang relevan adalah ketika penyedia layanan homecare secara konsisten memberikan informasi mengenai perubahan dalam jadwal atau prosedur. Dalam hal ini, komunikasi yang transparan dapat mengurangi kecemasan lansia dan meningkatkan rasa aman mereka. Penelitian oleh Williams menunjukkan bahwa 68% lansia yang merasa terinformasi dengan baik mengenai perubahan dalam layanan melaporkan tingkat kepuasan yang tinggi (Williams, 2018).

Keandalan layanan juga terkait dengan kemampuan penyedia untuk memenuhi kebutuhan khusus lansia. Ketika komunikasi dilakukan dengan baik, penyedia layanan dapat lebih memahami kebutuhan dan preferensi lansia, yang pada gilirannya dapat meningkatkan keandalan layanan. Dalam konteks ini, pelatihan komunikasi bagi tenaga kesehatan menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa mereka dapat mendengarkan dan memahami kebutuhan lansia dengan baik.

Dengan demikian, pengaruh komunikasi efektif terhadap kepuasan lansia pada aspek reliability menunjukkan bahwa komunikasi yang baik tidak hanya meningkatkan kepercayaan lansia tetapi juga berkontribusi pada kualitas layanan yang lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa penyedia layanan homecare perlu fokus pada pengembangan keterampilan komunikasi untuk meningkatkan kepuasan lansia.

### 3.2.3 Aspek Responsiveness

Responsiveness atau responsivitas dalam pelayanan homecare merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk merespons kebutuhan dan permintaan pasien dengan cepat dan efektif.

Dalam konteks lansia, responsivitas sangat penting karena mereka sering kali membutuhkan perhatian dan perawatan yang lebih mendesak. Hasil uji menggunakan Wilcoxon menunjukkan Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.005 dengan alfa 0.5, yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara komunikasi efektif terhadap kepuasan lansia pada aspek responsiveness.

Penelitian oleh Taylor et al. (2022) menunjukkan bahwa lansia yang merasa bahwa penyedia layanan mereka cepat dalam merespons permintaan atau keluhan cenderung lebih puas dengan layanan yang mereka terima (Taylor, R., 2022). Komunikasi yang efektif memungkinkan penyedia layanan untuk memahami dengan jelas kebutuhan lansia dan memberikan respons yang sesuai. Sebagai contoh, ketika seorang lansia mengungkapkan ketidaknyamanan atau masalah kesehatan, penyedia layanan yang mampu merespons dengan cepat dan tepat akan meningkatkan tingkat kepuasan lansia. Selain itu, komunikasi yang baik juga dapat memfasilitasi proses pengambilan keputusan. Dalam situasi di mana lansia harus membuat keputusan tentang perawatan mereka, komunikasi yang jelas dan terbuka dapat membantu mereka merasa lebih terlibat dan memiliki kontrol atas perawatan yang mereka terima. Studi oleh Miller (2020) menunjukkan bahwa 70% lansia merasa lebih puas ketika mereka dilibatkan dalam keputusan mengenai perawatan mereka (Miller, 2020).

Pentingnya responsivitas dalam pelayanan homecare juga terlihat dalam bagaimana penyedia layanan menangani keluhan. Ketika lansia merasa bahwa keluhan mereka ditangani dengan baik dan cepat, mereka akan merasa dihargai dan diperhatikan. Penelitian oleh Johnson dan Smith (2021) menunjukkan bahwa lansia yang mengalami penanganan keluhan yang baik melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi (Johnson, L., & Smith, 2021).

Secara keseluruhan, pengaruh komunikasi efektif terhadap kepuasan lansia pada aspek responsiveness menunjukkan bahwa kemampuan penyedia layanan untuk merespons dengan cepat dan tepat dapat meningkatkan pengalaman positif lansia dalam pelayanan homecare. Oleh karena itu, pengembangan keterampilan komunikasi dalam konteks responsivitas menjadi sangat penting bagi penyedia layanan.

#### 3.2.4 Aspek Assurance

Assurance atau jaminan dalam pelayanan homecare mencakup kemampuan penyedia

layanan untuk memberikan keyakinan kepada lansia bahwa mereka akan menerima perawatan yang aman dan berkualitas. Dalam konteks ini, komunikasi efektif berperan penting dalam membangun kepercayaan lansia terhadap penyedia layanan. Hasil uji menggunakan Wilcoxon menunjukkan Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.012 dengan alfa 0.5, yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara komunikasi efektif terhadap kepuasan lansia pada aspek assurance.

Sebuah penelitian oleh White (2021) menemukan bahwa lansia yang merasa yakin akan kualitas perawatan yang mereka terima cenderung lebih puas dengan layanan homecare (White, 2021). Komunikasi yang baik, termasuk penyampaian informasi tentang kualifikasi dan pengalaman tenaga kesehatan, dapat meningkatkan rasa percaya diri lansia terhadap layanan yang mereka terima. Misalnya, ketika tenaga kesehatan menjelaskan latar belakang pendidikan dan pelatihan mereka, lansia dapat merasa lebih tenang dan percaya bahwa mereka berada di tangan yang tepat.

Komunikasi yang efektif juga dapat membantu dalam menjelaskan prosedur perawatan dan langkah-langkah keamanan yang diambil oleh penyedia layanan. Ketika lansia memahami dengan jelas apa yang akan terjadi selama perawatan, mereka akan merasa lebih nyaman dan aman. Penelitian oleh Lewis dan Clark (2019) menunjukkan bahwa 80% lansia yang mendapatkan penjelasan yang jelas tentang prosedur perawatan melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi (Lewis, M. J., & Clark, 2019). Pentingnya assurance dalam pelayanan homecare juga terlihat dalam bagaimana penyedia layanan menangani situasi darurat. Ketika penyedia layanan dapat berkomunikasi dengan efektif selama situasi krisis, hal ini dapat meningkatkan rasa aman lansia. Dalam penelitian oleh Green (2020), ditemukan bahwa lansia yang merasa bahwa penyedia layanan mereka mampu menangani situasi darurat dengan baik melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi (Green, 2020).

Dengan demikian, pengaruh komunikasi efektif terhadap kepuasan lansia pada aspek assurance menunjukkan bahwa membangun kepercayaan melalui komunikasi yang baik adalah kunci untuk meningkatkan pengalaman positif lansia dalam pelayanan homecare. Oleh karena itu, penyedia layanan harus fokus pada pengembangan keterampilan komunikasi untuk meningkatkan rasa percaya diri lansia terhadap perawatan yang mereka terima.

### 3.2.5 Aspek Empathy

Empathy atau empati dalam pelayanan homecare merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merasakan apa yang dialami oleh lansia. Dalam konteks ini, komunikasi efektif sangat penting untuk menciptakan hubungan yang baik antara penyedia layanan dan lansia. Hasil uji menggunakan Wilcoxon menunjukkan Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.021 dengan alfa 0.5, yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara komunikasi efektif terhadap kepuasan lansia pada aspek empathy.

Penelitian oleh Anderson (2022) menunjukkan bahwa lansia yang merasa dipahami dan diperhatikan oleh penyedia layanan cenderung lebih puas dengan perawatan yang mereka terima (Anderson, 2022). Komunikasi yang baik memungkinkan penyedia layanan untuk mendengarkan keluhan dan kebutuhan lansia dengan seksama, sehingga mereka merasa dihargai. Sebagai contoh, ketika seorang lansia menceritakan pengalaman atau kekhawatiran mereka, penyedia layanan yang menunjukkan empati dapat menciptakan hubungan yang lebih dekat dan meningkatkan kepuasan lansia. Lebih lanjut, empati dalam komunikasi juga dapat membantu mengurangi kecemasan dan stres yang dialami oleh lansia. Ketika lansia merasa bahwa penyedia layanan benar-benar peduli terhadap kesejahteraan mereka, mereka akan merasa lebih nyaman dan aman. Penelitian oleh Roberts (2021) menunjukkan bahwa 72% lansia yang merasakan empati dari tenaga kesehatan melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi (Roberts, 2021).

Pentingnya empati dalam pelayanan homecare juga terlihat dalam bagaimana penyedia layanan menangani masalah emosional lansia. Ketika penyedia layanan dapat berkomunikasi dengan baik dan menunjukkan pemahaman terhadap perasaan lansia, hal ini dapat meningkatkan pengalaman positif lansia. Dalam penelitian oleh Taylor (2020), ditemukan bahwa lansia yang merasa didukung secara emosional melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi (Taylor, 2020).

Secara keseluruhan, pengaruh komunikasi efektif terhadap kepuasan lansia pada aspek empathy menunjukkan bahwa kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merasakan apa yang dialami oleh lansia sangat penting untuk meningkatkan pengalaman positif mereka dalam pelayanan homecare. Oleh karena itu, penyedia layanan harus fokus pada

pengembangan keterampilan komunikasi yang empatik untuk meningkatkan kepuasan lansia

### 3.2.6 Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kepuasan Lansia Dalam Konteks Pelayanan Homecare

Dalam membandingkan pengaruh komunikasi efektif terhadap kepuasan lansia pada berbagai aspek kualitas layanan, terlihat bahwa setiap aspek memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan lansia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua aspek yang diuji—tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy—memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan lansia. Namun, terdapat perbedaan dalam tingkat signifikansi antara masing-masing aspek.

Aspek tangible dan responsiveness menunjukkan hasil yang signifikan dengan Asymp. Sig. masing-masing 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dalam konteks informasi fisik dan kecepatan respons sangat penting bagi lansia. Sementara itu, aspek reliability menunjukkan hasil yang sedikit lebih rendah dengan Asymp. Sig. 0.003, yang menunjukkan bahwa meskipun penting, keandalan layanan mungkin dipengaruhi oleh faktor lain di luar komunikasi.

Aspek assurance memiliki hasil yang paling signifikan dengan Asymp. Sig. 0.012, menunjukkan bahwa membangun kepercayaan melalui komunikasi yang baik adalah kunci untuk meningkatkan kepuasan lansia. Di sisi lain, aspek empathy juga menunjukkan hasil yang signifikan dengan Asymp. Sig. 0.021, menunjukkan bahwa kemampuan untuk memahami dan merasakan pengalaman lansia sangat penting dalam membangun hubungan yang baik.

Berdasarkan analisis di atas, dapat menunjukkan bahwa semua aspek kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan lansia dalam pelayanan homecare. Dari hasil penelitian, aspek reliability memiliki pengaruh yang paling signifikan dengan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,003. Ini menunjukkan bahwa konsistensi dan keandalan caregiver dalam memberikan pelayanan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan lansia. Oleh karena itu, peningkatan kualitas komunikasi dan pelatihan bagi caregiver dalam aspek-aspek ini perlu menjadi perhatian utama dalam pengembangan pelayanan homecare di Indonesia.

Aspek Non-Verbal dalam Komunikasi yang Mempengaruhi Kepuasan Komunikasi non-

verbal, seperti bahasa tubuh yang ramah, kontak mata, dan ekspresi wajah yang hangat, juga sangat penting dalam interaksi dengan lansia. Williams et al. (2019) menunjukkan bahwa aspek non-verbal dapat memperkuat komunikasi verbal dan membuat lansia merasa lebih diperhatikan (Williams, J. A., Thompson, R. E., & Harris, 2019). Dalam layanan homecare, komunikasi non-verbal ini membantu petugas untuk menyampaikan perhatian dan kepedulian yang tulus, yang berpengaruh besar pada tingkat kepuasan lansia terhadap layanan.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data terkait pengaruh komunikasi efektif dengan kepuasan lansia di pondok Lansia Al-Ishlah Malang, didapatkan kesimpulan: ada Pengaruh komunikasi efektif Terhadap Kepuasan Lansia Tentang pelayanan Kesehatan di Pondok Lansia dari Asymp.Sig. (2-tailed) aspek tangible 0.05, aspek reability 0.03, aspek responsiveness 0.05, aspek assurance 0,012 dan aspek emphyaty 0.021. Oleh karena itu diharapkan bagi staf perawat/caregiver dan orang-orang di sekitar lansia untuk terus menerapkan komunikasi efektif yang baik sehingga kepuasan lansia tinggal di pondok lansia semakin baik yang nantinya akan membuat lansia mampu beradaptasi dengan masa tuanya di pondok lansia.

#### PERNYATAAN PENGHARGAAN

Terimakasih penulis sampaikan kepada rekan-rekan yang turut membantu terselesaikannya penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, L. R. (2022). The role of empathy in elderly care: Enhancing patient satisfaction through understanding. *Journal of Geriatric Nursing, 48*(2), 102–109.
- Badan Pusat Statistik Indonesia. (2022). *Statistik Penduduk Usia Lanjut Tahun 2022*. Badan Pusat Statistik Indonesia. <https://www.bps.go.id/id/publication/2022/12/27/3752f1d1d9b41aa69be4c65c/statistik-penduduk-lanjut-usia-2022.html>
- Brown, A., & Green, T. (2021). Understanding the Needs of Elderly Patients in Homecare. *Geriatric Nursing, 42*(2), 123–130.
- Chichirez, C. M., & Purcărea, V. L. (2018). Effective communication in health care. *Journal of Medicine and Life, 11*(2), 119–122.
- Green, M. L. (2020). Emergency preparedness

- and patient satisfaction in elderly homecare services. *Journal of Geriatric Emergency Management, 15*(3), 201–209.
- Hidayah, N., Nurhidayati, N., & Rahmawati, R. (2025). Systematic review: Kualitas pelayanan di rumah sakit menggunakan metode SERVQUAL. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat, 9*(1), 45–57. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/37178%0A>
- Indahwati, R., & Nugroho, A. (2021). Komunikasi Terapeutik dan Kualitas Pelayanan Keperawatan pada Lansia. *Jurnal Ilmu Keperawatan, 9*(1), 60–67.
- Johnson, L., & Smith, K. (2021). Complaint handling and satisfaction among elderly care recipients. *Journal of Gerontological Nursing, 47*(4), 28–35.
- Lewis, M. J., & Clark, R. T. (2019). Clear communication of care procedures and its impact on elderly patient satisfaction. *Journal of Aging and Health, 31*(6), 987–995.
- Miller, T. A. (2020). Involving older adults in care decisions: Effects on satisfaction and well-being. *Journal of Aging Studies, 54*, 100872.
- Roberts, H. E. (2021). The impact of healthcare provider empathy on elderly patient satisfaction. *Journal of Aging and Health, 33*(7–8), 1125–1134.
- Taylor, R., et al. (2022). Responsiveness in Homecare: A Key to Patient Satisfaction. *International Journal of Home Health.*
- Taylor, S. M. (2020). Emotional support and patient satisfaction among elderly care recipients. *Journal of Gerontological Nursing, 46*(5), 45–52.
- The Open Nursing Journal. (2023). Nursing sensitive indicators and patient satisfaction. *The Open Nursing Journal, 17*. <https://opennursingjournal.com/VOLUME/17/ELOCATOR/e187443462304190/>
- Tjiptono, F. (2001). Manajemen pemasaran. In *(Cet.ke-3)*. Andi.
- Trenggono, P. H., & Bachtiar, A. (2025). Evaluation of Google Customer Review ratings using the SERVQUAL theory and Donabedian model at Karisma Cimareme Hospital in 2023. *ARSI: Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia, 11*(1), 1–10. <https://scholarhub.ui.ac.id/arsi/vol11/iss1/1>
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, P. D. (2019). *World Population Prospects 2019: Highlights*



- (ST/ESA/SER.A/423). United Nations,.  
<https://population.un.org/wpp/Publications/>
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, P. D. (2022). *World population prospects 2022: Summary of results*. United Nations.  
<https://population.un.org/wpp/>
- White, C. A. (2021). Perceived care quality and satisfaction among older adults receiving homecare services. *Journal of Home Health Care Management & Practice*, 33(1), 12–19.
- Williams, J. A., Thompson, R. E., & Harris, M. L. (2019). The role of non-verbal communication in enhancing elderly care interactions. *Journal of Geriatric Communication*, 12(3), 145–153.
- Williams, R. J. (2018). The impact of information transparency on elderly satisfaction in care services. *Journal of Geriatric Care*, 36(2), 115–123.
- World Health Organization. (2015). *World report on ageing and health*. World Health Organization.