

Psikoedukasi Komunikasi Terapeutik sebagai Upaya Peningkatan Pengetahuan Pendamping Warga Binaan Sosial

Psychoeducation on Therapeutic Communication to Improve the Knowledge of Social Rehabilitation Caregivers

Simthia Angelita⁽¹⁾, Josephine Anabel⁽²⁾, Joselyn Tiofanny^(3*) & Willy Tasdin⁽⁴⁾

Fakultas Psikologi, Universitas Tarumanagara, Indonesia

Disubmit: 09 Mei 2025; Direview: 13 Mei 2025; Diaccept: 15 Juni 2025; Dipublish: 28 Juni 2025

*Corresponding author: joselyn.705220141@stu.untar.ac.id

Abstrak

Bekerja sebagai pendamping di panti sosial mengharuskan kemampuan komunikasi yang efektif dalam berinteraksi dengan Warga Binaan Sosial (WBS). Salah satu teknik komunikasi yang penting untuk mendukung pemulihan WBS adalah komunikasi terapeutik, yaitu bentuk komunikasi yang berlandaskan pada sikap saling menghormati, empati, dan makna yang mendalam, guna menciptakan hubungan yang suportif dan mendukung proses pemulihan klien. Berdasarkan evaluasi awal melalui *pre-test* dan wawancara singkat, teridentifikasi kebutuhan akan edukasi terkait komunikasi terapeutik. Maka dari itu, dirancanglah program intervensi berupa psikoedukasi yang bertujuan meningkatkan pemahaman serta kesadaran pendamping terhadap prinsip-prinsip komunikasi terapeutik, sehingga mereka mampu menjalankan perannya secara lebih suportif, empatik, dan efektif. Intervensi diberikan melalui seminar interaktif dan simulasi *roleplay*, dengan evaluasi *post-test* menggunakan metode yang sama seperti *pre-test*. Hasil analisis data menggunakan *Paired Sample T-Test* menunjukkan adanya perubahan skor yang signifikan setelah intervensi ($p = 0.001$). Selain itu, hasil analisis data menggunakan *Wilcoxon Signed-Rank Test* ($p = 0.027$). Hasil ini menunjukkan bahwa psikoedukasi efektif dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan komunikasi terapeutik. Pendamping juga menyampaikan bahwa adanya peningkatan kepercayaan diri dan kesadaran akan pentingnya berkomunikasi secara terapeutik. Psikoedukasi dapat diberikan kepada pendamping secara berkala untuk terus meningkatkan pemahaman komunikasi terapeutik bagi para pendamping.

Kata Kunci: Komunikasi Terapeutik; Pendamping; Psikoedukasi; Rehabilitasi.

Abstract

Working as a caregiver in a social institution requires effective communication skills when interacting with social residents. One essential approach to support their recovery process is therapeutic communication, which is based on mutual respect, empathy, and meaningful interaction. A preliminary evaluation through a pre-test and short interviews indicated the need for education related to therapeutic communication. Therefore, an intervention in the form of psychoeducation was designed to enhance caregivers' understanding and awareness of therapeutic communication principles, so they can perform their roles more supportively, empathically, and effectively. The intervention was delivered through interactive seminars and roleplay simulations, and evaluated using the same methods in the post-test. Data analysis using the Paired Sample T-Test showed a significant increase in scores after the intervention ($p = 0.001$). Additionally, the Wilcoxon Signed-Rank Test also showed significant results ($p = 0.027$). These findings suggest that psychoeducation is effective in improving understanding and therapeutic communication skills. Participants also reported increased confidence and awareness of the importance of therapeutic communication. Regular implementation of psychoeducation is recommended to continually enhance caregivers' skills in therapeutic communication.

Keywords: Therapeutic Communication; Caregiver; Psychoeducation; Rehabilitation

Rekomendasi mensitasi :

Angelita, S., Anabel, J., Tiofanny, J. & Tasdin, W. (2025), Psikoedukasi Komunikasi Terapeutik sebagai Upaya Peningkatan Pengetahuan Pendamping Warga Binaan Sosial. *Gotong Royong : Jurnal Pengabdian, Pembinaan Dan Penyuluhan Kepada Masyarakat*, 4 (2): 94-100.

DOI: <https://doi.org/10.51849/jp3km.v4i2.70>

<https://jp3km.jurnalp3k.com/index.php/j-p3km>

PENDAHULUAN

Institusi rehabilitasi sosial (selanjutnya disebut Panti Sosial X), merupakan lembaga pelayanan terpadu yang ditujukan untuk menyediakan perawatan dan mendukung pemulihan bagi individu yang mengalami masalah kesehatan fisik, mental, atau sosial, termasuk mereka yang mengalami kecanduan, disabilitas, maupun gangguan jiwa. Salah satu kelompok utama yang menjadi sasaran di layanan institusi ini adalah individu dengan gangguan psikotik atau yang dikenal sebagai orang dengan gangguan jiwa (ODGJ), terutama mereka yang hidup dalam kondisi terlantar dan tidak memiliki dukungan keluarga. Kelompok ini, dalam konteks kelembagaan, disebut sebagai Warga Binaan Sosial (WBS). Dalam keseharian, mereka tidak hanya memerlukan pengobatan medis secara rutin, tetapi juga membutuhkan dukungan sosial yang stabil dan empatik. Idealnya, peran tersebut diemban oleh keluarga, namun dalam kondisi tanpa dukungan keluarga, pendamping menjadi figur utama yang memikul tanggung jawab tersebut. Pendamping tidak hanya berperan sebagai pengawas, tetapi juga sebagai pengganti keluarga yang memberikan dukungan emosional, sosial, dan afektif. Fransiska (2020) menyatakan bahwa kurangnya dukungan keluarga dalam proses pengobatan individu dengan gangguan jiwa dapat meningkatkan risiko kambuh kembali (*relaps*). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa tanpa dukungan yang memadai dari lingkungan terdekat, proses pemulihan pasien berisiko mengalami kemunduran.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Panti Sosial X, ditemukan bahwa dalam interaksi sehari-hari, masih

terdapat kekurangan dalam aspek dukungan kepada WBS, khususnya dalam bentuk komunikasi. Beberapa pendamping terlihat berbicara dengan intonasi keras, menggunakan kata-kata yang kurang pantas, dan belum menerapkan komunikasi yang bersifat terapeutik. Pola komunikasi semacam ini berpotensi memunculkan tekanan psikologis bagi WBS, seperti rasa tertekan, tidak nyaman, dan dapat menghambat efektivitas rehabilitasi. Selain itu, dalam beberapa aktivitas kelompok, pendamping tampak kurang aktif memberikan arahan atau bimbingan, sehingga WBS yang mengalami kesulitan tidak memperoleh dukungan yang optimal. Kondisi ini selaras dengan temuan Sumangkut et al. (2019), yang mengatakan bahwa komunikasi yang tidak efektif dalam perawatan individu dengan gangguan jiwa dapat menghambat proses pemulihan dan menyebabkan rencana asuhan yang diterapkan tidak sesuai dengan kebutuhan pasien.

Sebagai tambahan, dilakukan wawancara singkat secara semi-terstruktur terhadap enam orang pendamping di Panti Sosial X untuk memperkuat identifikasi kebutuhan instansi. Wawancara dilakukan dengan pencatatan manual terhadap poin-poin utama yang disampaikan oleh partisipan. Hasil wawancara menunjukkan, bahwa sebagian besar dari mereka belum mengenal konsep komunikasi terapeutik dan belum pernah mengikuti pelatihan terkait. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan pengetahuan yang mendasar dan perlu diberikan intervensi. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian ini dirancang untuk memberikan psikoedukasi mengenai komunikasi terapeutik kepada para pendamping di Panti Sosial X. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk meningkatkan pemahaman

serta kesadaran pendamping terhadap prinsip-prinsip komunikasi terapeutik, sehingga mereka mampu menjalankan fungsi pendampingan secara lebih suportif, empatik, dan efektif. Kegiatan ini dirancang dalam bentuk seminar interaktif yang dilengkapi dengan sesi simulasi (*roleplay*), guna memberikan kesempatan bagi peserta untuk tidak hanya memahami teori, tetapi juga mempraktikkan keterampilan komunikasi terapeutik secara langsung.

Secara teoritis, komunikasi terapeutik dapat didefinisikan sebagai proses interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien yang bertujuan untuk mendukung perawatan secara holistik, mencakup aspek fisik, emosional, dan sosial (Pavlova, 2024). Menurut Peplau (1952), interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien harus didasarkan pada sikap saling menghormati, empati, dan makna yang mendalam agar dapat mendukung proses pemulihan pasien. Melalui interaksi yang demikian, hubungan terapeutik dapat terbentuk secara optimal. Oleh karena itu, penerapan komunikasi terapeutik tidak hanya relevan dalam konteks medis formal, tetapi juga penting diterapkan oleh para pendamping dalam setting rehabilitasi sosial.

Melalui kegiatan psikoedukasi tersebut, diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan kompetensi pendamping dalam menjalankan perannya sebagai pengganti keluarga bagi WBS. Dengan demikian, kegiatan ini mendukung tercapainya visi Panti X, yaitu mengentaskan penyandang psikotik terlantar agar dapat hidup secara layak dan manusiawi di masyarakat.

BAHAN DAN METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di Panti Sosial X Jakarta, <https://jp3km.jurnalp3k.com/index.php/j-p3km>

dengan melibatkan para pendamping warga binaan sosial sebagai partisipan. Pelaksanaan kegiatan dibagi menjadi tiga tahapan utama: *pre-test*, psikoedukasi (mencakup seminar dan *roleplay*), serta *post-test*. Setiap tahapan dilakukan secara bertahap pada hari yang berbeda, kecuali untuk psikoedukasi yang terdiri dari dua sesi (seminar dan *roleplay*) yang dilaksanakan dalam hari yang sama. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan para pendamping terkait komunikasi terapeutik sehingga mereka dapat menerapkan komunikasi terapeutik secara efektif. Peningkatan pengetahuan ini dilakukan melalui pendekatan edukatif berbasis praktik.

Tahap pertama adalah *pre-test*, yang bertujuan untuk mengevaluasi tingkat pemahaman awal para pendamping terkait komunikasi terapeutik. *Pre-test* dilaksanakan dalam bentuk 20 soal pilihan ganda dan wawancara singkat secara individual, sehingga setiap pendamping dapat menyampaikan pandangan dan pemahamannya secara fokus dan mendalam sebelum menerima pelatihan. Bahan utama yang digunakan dalam pelaksanaan *pre-test* meliputi lembar soal evaluasi (20 soal pilihan ganda), alat tulis, serta panduan wawancara. Dokumentasi bersama salah satu partisipan saat kegiatan *pre-test* dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Sesi *Pre-Test* dengan Salah Satu Partisipan

Tahap selanjutnya dari kegiatan ini adalah psikoedukasi. Psikoedukasi merupakan metode yang digunakan untuk menyampaikan informasi psikologis dengan tujuan meningkatkan pemahaman serta kesadaran individu (Purwati et al., 2022). Dalam kegiatan ini, psikoedukasi diberikan untuk membantu partisipan memahami dan menyadari pentingnya penerapan komunikasi terapeutik. Kegiatan ini terdiri dari dua sesi utama, yaitu seminar interaktif dan simulasi *roleplay*, dengan total durasi sekitar tiga jam. Selama sesi seminar interaktif, partisipan memperoleh pemahaman teoritis mengenai komunikasi terapeutik. Selain itu, mereka juga difasilitasi untuk mengajukan pertanyaan secara langsung serta merefleksikan pengalaman pribadi yang relevan dengan topik. Bahan dan peralatan utama yang digunakan untuk menunjang sesi ini meliputi modul presentasi komunikasi terapeutik yang disusun menggunakan platform *Canva*, proyektor digital (Epson EB X-400) untuk menayangkan modul presentasi dan speaker aktif (VPK) untuk mendukung kejelasan suara dalam penyampaian materi. Seluruh perangkat ini digunakan agar informasi dapat disampaikan secara visual dan auditif dengan lebih efektif, sehingga partisipan dapat mengikuti sesi dengan nyaman dan optimal. Adapun dokumentasi kegiatan seminar interaktif dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Sesi Seminar Interaktif

Setelah mengikuti sesi seminar interaktif, partisipan melanjutkan ke sesi simulasi *roleplay*. Kegiatan ini dirancang untuk memberikan pengalaman praktik secara langsung dalam menerapkan prinsip-prinsip komunikasi terapeutik. Berbagai skenario telah dipersiapkan sebelumnya agar partisipan dapat menguji pemahaman yang telah diperoleh selama seminar. Qu et al. (2022) menyatakan bahwa simulasi melalui metode *roleplay* efektif dalam meningkatkan keterampilan perawat dalam menghadapi situasi kritis dan memperbaiki kualitas layanan kepada pasien. Oleh karena itu, pelaksanaan *roleplay* ini ditujukan untuk mengasah kemampuan partisipan dalam mengaplikasikan komunikasi terapeutik secara tepat. Dokumentasi sesi *roleplay* dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Sesi Simulasi *Roleplay*

Setelah seluruh sesi psikoedukasi selesai, kegiatan diakhiri dengan penyerahan sertifikat dan foto bersama. Penyerahan sertifikat ini merupakan bentuk apresiasi kepada narasumber dan seluruh partisipan atas partisipasi aktif mereka selama kegiatan berlangsung. Dokumentasi penyerahan sertifikat kepada narasumber dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Penyerahan Sertifikat kepada Narasumber

Tahap terakhir dari kegiatan ini adalah *post-test*. *Post-test* bertujuan untuk menilai peningkatan pemahaman partisipan setelah mengikuti seluruh rangkaian psikoedukasi. *Post-test* menggunakan instrumen yang sama dengan *pre-test*, yakni 20 soal pilihan ganda dan wawancara singkat secara individual. Dokumentasi bersama salah satu partisipan saat kegiatan *post-test* dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5. Sesi *Post-Test* dengan Salah Satu Partisipan

Seluruh data hasil *pre-test* dan *post-test* diolah menggunakan perangkat lunak *IBM SPSS Statistics version 23*. Sebelum dilakukan analisis, dilakukan uji normalitas terlebih dahulu dengan menggunakan metode *Shapiro-Wilk*. Pemilihan uji normalitas ini mempertimbangkan jumlah partisipan yang kurang dari lima puluh. Hasil uji normalitas menentukan metode pengujian yang digunakan pada tahap selanjutnya. Apabila data menunjukkan distribusi normal, maka digunakan *Paired Sample T-Test* untuk mengetahui adanya perbedaan rata-rata yang signifikan antara skor *pre-*

test dan *post-test*. Di samping itu, apabila data menunjukkan distribusi tidak normal dan/atau untuk memperkuat validitas temuan, dilakukan analisis non-parametrik menggunakan *Wilcoxon Signed-Rank Test*. Pengujian ini dipertimbangkan mengingat ukuran sampel yang relatif kecil dan sifat data yang cenderung ordinal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang dikumpulkan melalui *pre-test* dan *post-test* kepada enam peserta diolah dan dianalisis secara kuantitatif melalui uji normalitas, uji parametrik, dan juga uji nonparametrik. Uji normalitas dilakukan menggunakan uji *Shapiro-Wilk* untuk menilai distribusi data. Pengujian normalitas akan menggunakan uji *Shapiro-Wilk* jika sampelnya kurang dari 50 partisipan (Ningsih et al., 2019). Oleh karena itu, pemilihan pengujian normalitas menggunakan uji *Shapiro-Wilk* didasarkan pada jumlah sampel yang tergolong kecil, yakni hanya enam partisipan. Hasilnya menunjukkan bahwa skor *pre-test* ($p = 0.554 > 0.05$) dan *post-test* ($p = 0.242 > 0.05$) berdistribusi normal. Hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Pengujian Normalitas

Skor	Nilai p	Keterangan
<i>Pre-Test</i>	0.554	Normal
<i>Post-Test</i>	0.242	Normal

Setelah diketahui bahwa data berdistribusi normal, maka dilakukan uji *Paired Sample T-Test* untuk mengetahui adanya perbedaan skor sebelum dan sesudah intervensi. Hasil pengujian menggunakan *Paired Sample T-Test* menunjukkan bahwa adanya perbedaan yang signifikan antara skor *pre-test* ($M = 5.67$, $SD = 1.37$) dan *post-test* ($M = 11.67$, $SD = 2.73$), dengan $p = 0.001$ ($p < 0.05$). Artinya, nilai rata-rata skor partisipan meningkat dari 5.67 menjadi 11.67.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara skor sebelum dan sesudah intervensi. Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Pengujian *Paired Sample T-Test*

Skor	Rata-rata	SD	Nilai p
<i>Pre-Test</i>	5.67	1.37	0.001
<i>Post-Test</i>	11.67	2.73	

Sebagai uji pembandingan, dilakukan analisis non-parametrik menggunakan *Wilcoxon Signed-Rank Test* mengingat jumlah sampel yang kecil. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh partisipan mengalami peningkatan skor, dengan $p = 0.027$ ($p < 0.05$). Pengujian juga menunjukkan bahwa tidak terdapat nilai yang stagnan maupun menurun, yang artinya peningkatan terjadi secara menyeluruh. Hasil pengujian dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Pengujian *Wilcoxon Signed-Rank Test*

Skor	Positif	Negatif	Nilai p
<i>Pre-Post</i>	6	0	0.027

Keseluruhan hasil temuan kuantitatif menunjukkan bahwa intervensi psikoedukasi yang dirancang dengan pendekatan interaktif dan praktik simulatif seperti *roleplay* efektif dalam meningkatkan pemahaman konseptual dan aplikatif secara menyeluruh. Temuan ini diperkuat oleh data interpretasi dari wawancara singkat yang dilakukan secara semi-terstruktur. Sebagian besar partisipan menyatakan bahwa sebelum kegiatan kegiatan intervensi berlangsung, mereka belum memahami secara mendalam konsep komunikasi terapeutik dan belum pernah mengikuti pelatihan formal terkait. Partisipan juga mengakui bahwa pendekatan mereka selama ini lebih bersifat praktik langsung dan instruktif, belum terlalu mempertimbangkan aspek emosional dan komunikasi dengan WBS. Setelah mengikuti seminar dan sesi simulasi *roleplay*. Peserta mengungkapkan

bahwa mereka lebih percaya diri, memahami prinsip komunikasi yang empatik, terapeutik, serta mulai menyadari pentingnya membangun hubungan yang aman dan suportif dengan WBS.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Irwanti & Haq (2023) yang menemukan bahwa psikoedukasi dapat digunakan sebagai strategi intervensi dalam meningkatkan pemahaman. Pada penelitian yang dilakukan oleh Novaes et al. (2021), juga disampaikan bahwa *roleplay* sering kali digunakan sebagai strategi edukasi untuk mengembangkan kemampuan komunikasi dalam memberikan pendampingan.

SIMPULAN

Strategi intervensi yang digunakan sebagai upaya meningkatkan pengetahuan para partisipan adalah dengan memberikan psikoedukasi serta *roleplay*. Hasil analisis menunjukkan adanya peningkatan nilai yang signifikan antara *pre-test* dan *post-test* dari seminar serta *roleplay*. Pendekatan psikoedukasi serta *roleplay* yang telah dilakukan dapat digunakan sebagai strategi intervensi untuk meningkatkan pengetahuan para partisipan (pendamping) terkait komunikasi terapeutik.

Penambahan wawasan ini tidak hanya meningkatkan aspek pengetahuan, tetapi juga berdampak pada peningkatan sikap dan kesadaran para pendamping dalam menjalankan perannya secara lebih empatik dan suportif. Sebagian besar peserta mengungkapkan bahwa mereka merasa lebih percaya diri setelah mengikuti kegiatan, serta lebih memahami pentingnya membangun hubungan yang baik dan komunikatif dengan Warga Binaan Sosial. Selain itu, metode *roleplay*

terbukti membantu peserta untuk berlatih secara langsung dan memahami contoh konkret penerapan komunikasi terapeutik dalam situasi sehari-hari. Dengan demikian, kegiatan psikoedukasi seperti ini dapat menjadi model pelatihan yang efektif dikembangkan lebih lanjut.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami ucapkan kepada seluruh pihak yang telah membantu kami, terutama kepada Universitas Tarumanagara atas dukungan serta bimbingan yang diberikan selama proses penelitian ini. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada Panti Sosial X atas kerjasama, bantuan, dan kesempatan yang diberikan untuk melaksanakan penelitian ini. semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Fransiska, D. (2020). Asuhan keperawatan pada pasien Tn. G dengan risiko perilaku kekerasan di ruang Belimbing RSKD Duren Sawit Jakarta Timur. Prodi D3 Keperawatan STIKes Mitra Keluarga.
- Irwanti, R. U., & Haq, A. H. B. (2023). Efektivitas psikoedukasi dalam peningkatan pengetahuan tentang bullying pada remaja. *Journal of Islamic and Contemporary Psychology*, 3(1).
- Ningsih, D. A., Nurhasanah, & Fadillah, L. (2019). Efektivitas pembelajaran di luar kelas dalam pembentukan sikap percaya diri peserta didik pada mata pelajaran IPA di kelas V SDN 190 Cennings. *Jurnal Pendidikan Dasar Dan Keguruan*, 4(2).
- Novaes, L. M. S., Paiva, E. M. D. C., O'Mahony, A., & Garcia, A. C. M. (2021). Roleplay as an educational strategy in palliative care: A systematic integrative review. *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, 39(5), 570–580. <https://doi.org/10.1177/10499091211005299>
- Pavlova, S. (2024). Therapeutic communication in clinical practice. *Journal of IMAB*, 30(2).

- Peplau, H. E. (1952). *Interpersonal relations in nursing: A conceptual of reference for psychodynamic nursing*. Putnam.
- Purwati, P., Japar, M., Asih, S. S., & Rifki, Z. Z. (2022). Implementasi psikoedukasi untuk meningkatkan penanaman sikap peduli sosial pada siswa SMP Islam Sarbini Grabag. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat*, 7(1), 825–831.
- Qu, M., Wang, X., Jin, Q., Yan, Y., & Ren, B. (2022). Effects of roleplay simulation on improving quality management of nursing service. *American Journal of Translational Research*, 14(10), 7443–7450.
- Sumangkut, C. E., Boham, A., & Marentek, E. A. (2019). Peran komunikasi antar pribadi perawat dengan pasien gangguan jiwa di Rumah Sakit Ratumbuang Manado. *Acta Diurna Komunikasi*, 8(1).