

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PENGASUH DAN
PENGHUNI PANTI DUAFA LANSIA NGASINAN JETIS PONOROGO**

SKRIPSI



Oleh :

Nindi Lutfiani Dwi Saputri

NIM. 302190048

Pembimbing :

Dr. Muh. Tasrif, M.Ag

NIP. 19740108199903001

**JURUSAN KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

PONOROGO

2023

ABSTRAK

Nindi Lutfiani Dwi Saputri. 2023. Komunikasi Interpersonal Antara Pengasuh Dan Lanjut Usia Di Panti Duafa Lansia Ngasinan Jetis Ponorogo. Skripsi. Jurusan Komunikasi Dan Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (Iain) Ponorogo. Pembimbing, Dr. Muh. Tasrif, M.Ag.

Kata kunci : *Komunikasi Interpersonal, Pengasuh, Penghuni*

Komunikasi interpersonal merupakan kegiatan yang dilakukan manusia dalam mengirim dan menerima informasi yang saling memberikan *feedback*. Didalam panti pengasuh menggunakan komunikasi dalam melayani serta membantu lansia sehari-hari. Komunikasi memiliki teknik khusus untuk mempermudah dan melancarkan komunikasi antara pengasuh dan lanjut usia. Selain itu pengasuh juga memerlukan *feedback* atau umpan balik dari lansia dalam menanggapi pesan atau informasi yang disampaikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk-bentuk komunikasi interpersonal antara pengasuh dan lanjut usia di Panti Duafa Lansia Ngasinan Jetis Ponorogo, untuk mengetahui teknik komunikasi pengasuh dengan lanjut usia di Panti Duafa Lansia Ngasinan Jetis Ponorogo.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Subjek dalam penelitian ini adalah koordinator panti (perwakilan ketua panti), pengasuh dan lanjut usia di Panti Duafa Lansia Ngasinan Jetis Ponorogo. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah Miles and Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal antara pengasuh dan lanjut usia terdiri dari bentuk-bentuk, teknik serta *feedback* (umpan balik) komunikasi. *Pertama*, bentuk komunikasi interpersonal ada 2 yakni komunikasi verbal yang terjadi secara lisan, meliputi pengasuh sebagai tempat bercerita dan memberikan teguran. Sedangkan komunikasi nonverbal terjadi melalui gestur, meliputi sentuhan yakni dengan membantu lansia mandi, memijit dan menepuk pundak untuk memanggil, ekspresi wajah yang ditunjukkan dengan ekspresi marah ketika lansia melakukan kesalahan atau melanggar aturan yang cukup fatal, dan gestur tubuh berupa menggeleng, menganggukkan kepala dan melambatkan tangan. *Kedua*, teknik komunikasi yang meliputi teknik mendengarkan cerita atau keluhan lansia, memberi respon ketika lansia murung atau sedih, memberi dukungan, observasi (pengamatan), dan ikhlas. *Ketiga*, *feedback* komunikasi yakni *feedback* positif-*feedback* negatif dan *feedback*-verbal-*feedback* nonverbal.

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi yang telah ditulis oleh mahasiswa :

Nama : Nindi Lutfiani Dwi Saputri
Nim : 302190048
Fakultas : Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah
Jurusan : Komunikasi Penyiaran Islam
Judul : Komunikasi Interpersonal antara Pengasuh dan Penghuni Panti
Duafa Lansia Ngasinan Jetis Ponorogo

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam Ujian munaqosah.

Ponorogo, 27 Oktober 2023

Mengetahui,

Ketua Jurusan KPI



Kayyis Fithri Ajhuri, M.A

NIP. 198306072015031004

Menyetujui,

Pembimbing

Dr. Muh. Tasrif, M.Ag

NIP. 19740108199903001



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PONOROGO
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH

PENGESAHAN

Nama : Nindi Lutfiani Dwi Saputri
Nim : 302190048
Prodi : Komunikasi Penyiaran Islam
Judul : Komunikasi Interpersonal antara Pengasuh dan Penghuni
Panti Duafa Lansia Ngasinan Jetis Ponorogo

Skripsi ini telah dipertahankan pada sidang Munaqosah fakultas Ushuluddin, Adab, dan dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 15 November 2023

Dan telah diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam Komunikasi Penyiaran Islam (S.Sos) pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 21 November 2023

Tim Penguji:

1. Ketua Sidang : Muchlis Daroini, M.Kom.I
2. Penguji I : Dr. H. Ahmad Munir, M.Ag.
3. Penguji II : Dr. Muh. Tasrif, M.Ag.

Ponorogo, 21 November 2023

Mengesahkan

Dekan



Dr. H. Ahmad Munir, M.Ag

NIP. 196806161998031002

Lembar Persetujuan Publikasi

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nindi Lutfiani Dwi Saputri
Nim : 302190048
Fakultas : Ushuluddin Adab Dan Dakwah
Jurusan : Komunikasi Penyiaran Islam
Judul : Komunikasi Interpersonal antara Pengaush dan Penghuni Panti
Duafa Lansia Ngasinan Jetis Ponorogo

Menyatakan bahwa naskah skripsi yang telah diberikan dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id. adapun isi dan keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 23 November 2023



Nindi Lutfiani Dwi Saputri



IAIN
P O N O R O G O

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nindi Lutfiani Dwi Saputri
Nim : 302190048
Fakultas : Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah
Jurusan : Komunikasi Penyiaran Islam
Judul : Komunikasi Interpersonal antara Pengaush dan Lansia di Panti
Duafa Lansia Ngasinan Jetis Ponorogo

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri, bukan merupakan mengambil alih tulisan atau pikirang dari orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Apanila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil pikiran orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Ponorogo, 27 Oktober 2023

Yang Membuat pernyataan



Nindi Lutfiani Dwi Saputri

NIM. 302190048

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Siklus kehidupan manusia memiliki tingkatan yang berbeda-beda. Kehidupan manusia mempunyai siklus bermula dari bayi hingga lanjut usia (lansia). Ketika manusia sudah memiliki usia lanjut maka fungsi organ pada tubuhnya akan menurun. Penuaan adalah suatu hal yang tidak dapat dihindarkan. Pada dasarnya lansia tetap membutuhkan perhatian, perawatan dan dukungan dari keluarganya sebagai tempat terdekat untuk bergantung diri. Mereka masih ingin hidup bahagia dan tenang di masa tuanya dan tetap ingin keberadaannya diakui. Namun dengan bertambah usianya manusia, anak-anak serta teman-temannya akan sibuk dengan masalah kehidupannya sendiri.

Menurut peraturan presiden nomor 88 tahun 2021 tentang strategi nasional kelanjutusiaan, bahwa lanjut usia adalah seseorang yang sudah memiliki usia 60 tahun. Proses penuaan manusia akan berdampak pada kehidupan manusia, baik masalah sosial, ekonomi, maupun kesehatan. Jumlah penduduk Indonesia dengan usia lanjut di atas 60 tahun mengalami peningkatan.¹ Begitu juga dengan usia harapan hidup orang Indonesia yang saat ini berada di usia 67 tahun, dan pada tahun 2020 usia harapan hidup meningkat menjadi usia 71 tahun. Meningkatnya jumlah lanjut usia di Indonesia sama halnya dengan meningkatnya kebutuhan pelayanan kesehatan bagi lanjut usia, permasalahan yang dialami lanjut usia juga

¹ Gentari, 'Kenali Hak Lansia Sesuai Perpres Nomor 88 Tahun 2021', *Gentari.Id*, 2021 <<https://www.geriatri.id/artikel/1112/kenali-hak-lansia-sesuai-perpres-nomor-88-tahun-2021> > [accessed 15 April 2023].

semakin kompleks. Timbulnya berbagai penyakit tua (pikun), penurunan fisik, dan ketergantungan dalam kebutuhan sehari-hari yang meningkat adalah dampak dari proses penuaan yang sedang dialami lanjut usia.²

Perubahan ini, menyebabkan lansia untuk beradaptasi dengan perubahan fungsi fisik dan psikologi. Perubahan fisik dan tanggapan lingkungan sekitar dapat menyebabkan lansia menjadi tidur secara mental. Lansia akan merasa bersalah jika mereka menganggur dan tidak berbuat apa-apa. Secara fisik lansia mengalami penurunan kesehatan karena daya tahan tubuhnya menurun dan rentan terhadap berbagai penyakit yang tidak menular. Menurut undang-undang nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan pasal 138 menyatakan bahwa upaya pemeliharaan kesehatan lansia ditujukan untuk menjaga lansia agar tetap sehat dan produktif secara sosial dan ekonomi.

Kondisi ekonomi yang lemah membuat anak hanya berkonsentrasi perhatian terhadap keluarga inti dan orang tua dianggap sebagai orang luar tidak mendapatkan perhatian dan kasih sayang. Oleh karena itu, tidak jarang kita dapat melihat banyak sekali lansia terlantar dan ditempatkan di panti sosial disebabkan oleh keterbatasan ekonomi keluarga yang hanya mampu menghidupi keluarga inti. Tidak hanya karena faktor ekonomi, faktor sosial juga berpengaruh melihat keadaan psikologis orang tuanya yang semakin tidak menentu, yang juga demikian banyak menuntut, dan anak-anak tidak memenuhi keinginan tersebut anak-anak meninggalkan orang tua mereka. Adapun faktor lain seperti para lansia yang tidak memiliki keturunan dan ditinggal pasangannya membuat mereka hidup

² Imam Subekti et. al., *Keperawatan Usia Lanjut* (Jawa Tengah: Eureka Media Aksara, 2022), 146.

sebatangkara karena tidak adanya tempat untuk bernaung dan memberinya nafkah. Sehingga sebagian besar para lansia akan menghabiskan masa tuanya di Panti Duafa Lansia Ponorogo dengan berbagai kondisi yang dialami.

Kehidupan lansia pasti membutuhkan adanya komunikasi dan interaksi dengan orang lain. Interaksi sosial akan berpengaruh dengan kejiwaan lansia. Interaksi yang tidak baik akan menimbulkan kesenjangan karena tidak sesuai dengan keinginan lansia. Hal ini menyebabkan lansia mengalami perasaan tidak menyenangkan dengan hubungan interpersonal tersebut dan menyebabkan depresi pada lansia. Oleh sebab itu, para pengasuh di Panti Duafa Lansia Ponorogo lebih sering berinteraksi dengan para lansia untuk mencapai tujuan. Komunikasi pada lansia perlu diperhatikan khusus dan ekstra layaknya dengan anak-anak. Kemampuan komunikasi pada lansia akan mengalami penurunan yang diakibatkan dengan menurunnya kemampuan system organ seperti pendengaran, penglihatan, berbicara, persepsi, memori dan kinerja otak menurun, perubahan emosi atau psikis, spiritual dan interaksi sosial. Perubahan-perubahan tersebut akan menghambat penerimaan dan kesimpulan pesan terhadap maksud dalam komunikasi. Komunikasi interpersonal sangat diperlukan pengasuh Panti Duafa Lansia Ponorogo untuk menjalin hubungan yang baik dengan lansia sehingga lansia akan merasa nyaman tinggal di Panti Duafa Lansia Ponorogo.

Komunikasi interpersonal adalah interaksi dengan tatap muka antara dua orang atau lebih, di mana pengirim menyampaikan pesan dan penerima akan

merespon secara langsung baik verbal maupun non verbal.³ Tujuan dari proses komunikasi interpersonal yaitu untuk mengubah perilaku dan sikap lansia dan menyampaikan pesan melalui komunikasi sampai pesan dapat diterima dengan baik. Saat berkomunikasi dengan lansia, topik pembicaraannya pun berbeda-beda. Lansia akan sering membicarakan masalah kesehatan dan keluarga. Adapun cara berkomunikasi dengan lansia yang perlu diterapkan oleh para pengasuh panti sebagai berikut: mengenali kecenderungan lansia (*stereotype*), menggunakan kata yang ramah dan tersenyum, dapat mengendalikan perilaku nonverbal, hindari kebisingan saat berkomunikasi, berbicara dengan ketinggian bibir yang sama, memperhatikan struktur kalimat, menggunakan alat bantu visual, menjadi pendengar yang baik, menggunakan kasih sayang.⁴

Perilaku lansia di Panti Duafa Lansia Ponorogo ini adalah lansia tidak merasa puas di mana dapat dilihat dari sifat lansia yaitu memiliki konflik batin sehingga mudah marah, tidak sabar, mudah tersinggung, sulit dilayani, banyak menuntut dan adanya faktor seperti umur lansia yang sudah tua, adanya penyakit yang diderita lansia, dan emosi yang tidak stabil.⁵ Faktor-faktor tersebut ada karena lansia merasa diasingkan oleh keluarga, masyarakat dan ditinggalkan di Panti Duafa Lansia Ponorogo. Selain itu adapun lansia yang tidak memiliki tempat tinggal dan keluarga yang mengharuskan mereka hidup di jalanan dan menjadi gelandangan. Sehingga mengakibatkan kurangnya semangat, motivasi dan tingkat percaya diri lansia saat beraktivitas.

³ Ali Nurdin et. al., *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Surabaya: IAIN Sunan Ampel, 2013), 124-125.

⁴ Kristianto Dwi Nugroho dan Wibowo, *Buku Ajar Keperawatan Pada Lansia (Dasar)*, Cetakan 1 (Malang: Media Nusa Creative, 2019), 21-23.

⁵ Wawancara dengan Agus, tanggal 5 Februari 2023, di Panti Duafa Lansia.

Perasaan nyaman saat lansia berada di Panti Duafa Lansia Ponorogo dapat dipengaruhi dengan komunikasi yang dilakukan oleh pengasuh kepada lansia. Hal tersebut dapat dilihat dari perilaku lansia sehari-hari dalam mengerjakan berbagai kegiatan di Panti Duafa Lansia Ponorogo. Para pengasuh panti memiliki peran sangat penting dalam menjalin hubungan yang baik dengan lansia, karena dalam kesehariannya pengasuh di Panti Duafa Lansia Ponorogo selalu berkomunikasi secara langsung dengan lansia dan mengerti bagaimana keadaan lansia tersebut.

Perlunya perhatian khusus dari pengasuh panti kepada lansia untuk menumbuhkan semangat, motivasi dan rasa percaya diri lansia agar timbul rasa dihargai dan timbulnya rasa nyaman untuk para lansia yang tinggal dan menghabiskan hari tuanya di Panti Duafa Lansia Ponorogo. Untuk memberikan perhatian khusus terhadap para lansia di panti, maka pengasuh panti membutuhkan komunikasi interpersonal yang sangat efektif untuk berkomunikasi. Komunikasi interpersonal sangat berpengaruh pada kegiatan pengasuh panti dalam mengurus lansia, yang bermaksud untuk memberikan bantuan, memberikan pengawasan, pertolongan dan perlindungan kepada lansia baik secara individu maupun secara kelompok, terutama di Panti Duafa Lansia Ponorogo.

Melihat fenomena-fenomena yang telah dipaparkan oleh peneliti di mana lansia memiliki latar belakang dan kondisi kesehatan yang berbeda-beda maka komunikasi sangat penting dalam menjalin hubungan yang baik dengan para lansia sehingga menjadikan penelitian mengenai pentingnya komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pengasuh panti dengan lansia ini layak untuk dilaksanakan. Alasan lain peneliti memilih Panti Duafa Lansia di desa Ngasinan

Kecamatan Jetis Kabupaten Ponorogo sebagai lokasi penelitian adalah karena panti tersebut lebih dekat dijangkau oleh peneliti yang bertempat di sebelah desa Ngasinan yaitu desa Bajang.

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan dalam latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian skripsi dengan judul "Komunikasi Interpersonal antara Pengasuh dan Penghuni Panti Duafa Lansia Ngasinan Jetis Ponorogo".

B. Rumusan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini nantinya tersusun secara sistematis, maka perlu dirumuskan permasalahan. Berdasarkan paparan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk-bentuk komunikasi interpersonal pengasuh dan penghuni di Panti Duafa Lansia Ponorogo?
2. Bagaimana teknik komunikasi pengasuh dengan penghuni di Panti Duafa Lansia Ponorogo?
3. Bagaimana *feedback* penghuni panti saat berkomunikasi dengan pengasuh di Panti Duafa Lansia Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan bentuk-bentuk komunikasi interpersonal pengasuh dan penghuni di Panti Duafa Lansia Ponorogo.

2. Untuk mendeskripsikan teknik komunikasi pengasuh dengan penghuni di Panti Duafa Lansia Ponorogo.
3. Untuk mendeskripsikan *feedback* penghuni panti saat berkomunikasi dengan pengasuh di Panti Duafa Lansia Ponorogo.

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini bermanfaat untuk menambah khazanah dalam ilmu pengetahuan di bidang komunikasi.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi penelitian khususnya dalam pengembangan komunikasi interpersonal terhadap lansia.
2. Manfaat Praktis
 - a. Penelitian ini akan menunjukkan elemen penting dalam komunikasi lansia sesuai dengan latar belakang dan karakter lansia.
 - b. Menjadi masukan bagi pengasuh dan pemilik Panti Duafa Lansia Ponorogo untuk terus menerapkan karakteristik komunikasi interpersonal yang efektif.

E. Telaah Pustaka

Sebelum melakukan penelitian, peneliti menggunakan hasil riset skripsi yang terdahulu, tujuannya adalah sebagai acuan atau gambaran umum peneliti dalam pembuatan proposal dan skripsi.

Pertama, skripsi dari Mantasia Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar tahun 2016 Jurusan Ilmu Komunikasi dengan judul “Perilaku Komunikasi Interpersonal Antara Pekerja Sosial Dengan Lanjut Usia Di Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji Kabupaten Gowa”. Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui perilaku komunikasi interpersonal antara pekerja sosial dengan lansia di PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa dan Untuk mengetahui faktor yang menghambat komunikasi interpersonal antara pekerja sosial dengan lansia di PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa.

Penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Perilaku Komunikasi Interpersonal antara Pekerja Sosial dengan Lansia di PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa, menghasilkan beberapa kesimpulan yaitu *pertama*, perilaku komunikasi interpersonal yang terjadi antara pekerja sosial dengan lansia di PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa sudah terlaksana dengan baik, pekerja sosial menjalin keakraban, menciptakan keterbukaan, serta membangun kesamaan diantara mereka. *Kedua*, dalam komunikasi interpersonal antara pekerja sosial dengan lansia di PSTW Gau Mabaji Kabupaten Gowa terdapat hambatan komunikasi yang mengganggu terjalinnya komunikasi antara pekerja sosial dengan lansia yaitu faktor bahasa, faktor budaya, faktor fisik, faktor psikologis

dan faktor lingkungan.⁶ Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif menggunakan pendekatan komunikasi interpersonal. Perbedaan dari penelitian ini adalah variable dependen yaitu perilaku komunikasi interpersonal antara pekerja sosial dengan lanjut usia di panti sosial tresna werdha gau mabaji kabupaten gowa sedangkan penelitian ini adalah komunikasi interpersonal antara pengasuh dan lanjut usia panti duaafa lansia ngasinan jetis ponorogo.

Kedua, skripsi dari Siska Febrina Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Pekanbaru pada tahun 2019 jurusan Ilmu Komunikasi dengan judul “Komunikasi Interpersonal Antara Pengasuh Dan Lanjut Usia Di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru”. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan mengetahui komunikasi interpersonal yang terjadi antara pengasuh dengan lanjut usia di UPT Pelayanan Tresna Wedha Khusnul Khotimah Pekanbaru. Hasil penelitian tersebut adalah komunikasi interpersonal pengasuh dan lanjut usia terdiri dari 2 bentuk yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Bentuk komunikasi verbal yang terjasi lewat komunikasi lisan yang meliputi sebagai media untuk bercerita, memberikan teguran, memberikan nasehat, memberikan apresiasi kepada lanjut usia, dan membaca koran. Sedangkan bentuk komunikasi nonverbal adalah komunikasi gestur seperti memberikan sentuhan, senyuman, dan menggelengkan kepala.⁷ Adapun

⁶ Mantasia, ‘Perilaku Komunikasi Interpersonal Antara Pekerja Sosial Dengan Lanjut Usia Di Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji Kabupaten Gowa’, Skripsi (UIN Alauddin Makassar, 2016).

⁷ Siska Febriana, ‘Komunikasi Interpersonal Antara Pengasuh Dengan Lanjut Usia Di Upt Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru’, Skripsi (UI Pekanbaru, 2019).

persamaan skripsi ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah kesamaan terkait teori yang digunakan yaitu teori komunikasi interpersonal. Dan adapun perbedaan dari penelitian ini adalah obyek yang akan diteliti.

Ketiga, skripsi dari Darmawan Wahyudi Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Tahun 2021 jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI) dengan judul “Pendekatan Komunikasi Interpersonal Antara Pengasuh Dan Lansia Di Panti Jompo Tresna Werdha Natar”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pendekatan komunikasi pengasuh dalam menyikapi masalah sosial Lansia di Pelayanan Sosial Lanjut Usia (PSLU) Tresna Werdha yang terletak di Natar Lampung Selatan dan untuk mengetahui apa saja yang melatar belakangi Lansia sehingga berada di dalam Panti Sosial Tresna Werdha Natar Lampung Selatan. Kesimpulan dalam skripsi tersebut menjelaskan bahwa kebiasaan lansia sebagai komunikator adalah memilih lawan bicaranya, sebagai komunikasi lansia akan menyeleksi pesan yang diterima, menanggapi pesan tersebut sesuai kemampuannya. Pesan yang menjadi topic dalam pembicaraannya adalah pengalaman lansia sebelumnya. Sedangkan dengan pengasuh pesan yang disampaikan berisi informasi mengenai kebutuhan dan keluhan lansia. Teori yang digunakan dalam skripsi tersebut adalah teori pola komunikasi interpersonal Joseph A. Devito, pola komunikasi ini berbicara tentang kebiasaan komunikator dan komunikan dalam berkomunikasi, pesan yang di sampaikan.⁸ Dan perbedaan dengan skripsi yang penulis fokuskan adalah pendekatan komunikasi interpersonal antara pengasuh dan lansia dengan cara-

⁸ Darmawan Wahyudi, ‘Pendekatan Komunikasi Interpersonal Antara Pengasuh Dan Lansia Di Panti Jompo Tresna Werdha Natar’, Skripsi (UIN Raden Intan, 2021).

cara, hambatan dalam berkomunikasi dan berbagai masalah yang dialami oleh lansia, seperti masalah sosial. Adapun persamaan skripsi ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah kesamaan teori yang digunakan yaitu teori komunikasi interpersonal. Adapun perbedaan dari penelitian ini adalah obyek penelitian dan sampel yang didapat dari lokasi penelitian.

Keempat, skripsi dari Reni Maritasari Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta 2020 jurusan Ilmu Komunikasi dengan judul “Model Komunikasi Lansia Pada Kelas “Lansia Bahagia Dan Sehat” Rumah Sakit Umum Daerah Sleman”. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan model komunikasi lansia yang mempertimbangkan segi psikologis dan segi kesehatan lansia di RSUD Sleman dan untuk menganalisis unsur tumbuh kembang lansia yang diperlukan bagi model komunikasi lansia yang mempertimbangkan segi psikologis dan segi kesehatan lansia di RSUD Sleman. Kesimpulan Model komunikasi lansia dibutuhkan adanya keseimbangan komunikasi dari segi psikologis dan segi kesehatan. Komunikasi lansia dilakukan karena secara fisik dan psikis untuk lansia sangat penting. Komunikasi lansia terbentuk dari komunikasi kesehatan, komunikasi spiritual, dan komunikasi psikologis. Masing-masing komunikator juga melakukan komunikasi interpersonal. Komunikasi lansia tercapai apabila ketiga komunikasi ini (komunikasi psikologis, komunikasi kesehatan dan spiritual) dapat berkesinambungan dengan baik serta saling melengkapi satu sama lain.

Adapun 11 unsur komunikasi yang mendukung di dalamnya untuk mencapai sebuah komunikasi lansia seperti pengirim (*sender*) atau sumber

(*resource*) yang terdiri dari psikolog, dokter, tenaga kesehatan dan rohaniawan, hasil *encode* adalah pesan yang akan dikirimkan melalui media tertentu, pesan (*message*) dalam komunikasi lansia terdiri atas komunikasi psikologis, komunikasi kesehatan, komunikasi spiritual, dan komunikasi interpersonal, saluran (*media*) sebagai alat komunikasi yaitu aplikasi whats up, buku panduan terapi lansia, kertas lipat, kertas gambar dan pensil warna sebagai media saat psikolog melakukan terapi kepada lansia, decoding lansia dengan ikut mempraktekkan dan paham manfaat yang didapat oleh lansia nantinya, penerima (*receiver*) lansia sebagai penerima atau komunikasi sebagai individu di kelas “Lansia Bahagia dan Sehat” RSUD Sleman, Umpan balik (*feed back*) oleh lansia berupa reaksi dari pesan yang diberikan psikolog, gangguan (*noise*) dialami lansia dan psikolog di kelas lansia terletak pada alat suara dan presentasi, bidang pengalaman (*field of experience*) penerimanya (psikolog) memiliki pengalaman sesuai dengan bidang, pertukaran makna (*share meaning*) terjadi pada kelas lansia (tatap muka) dan Whats Up (tidak langsung), konteks (*context*) situasi dan suasana di kelas lansia tergolong kondusif dan menyenangkan. Kesamaan dari penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif.⁹

Kelima, skripsi dari Richa Rahayu Mtd Fakultas Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten jurusan Ilmu Komunikasi tahun 2018 dengan judul “Pola Keterbukaan Diri Antara Perawat Dan Lanjut Usia Di Panti Sosial Sasana Tresna Werdha Cipocok Jaya Serang”. Tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui pola keterbukaan diri pada tahap penetrasi sosial

⁹ Reni Maritasari, ‘Model Komunikasi Lansia Pada Kelas “Lansia Bahagia Dan Sehat” Rumah Sakit Umum Daerah Sleman’, Skripsi (UPN Veteran, 2020).

antara perawat dan lansia di Panti Sosial Sasana Tresna Werdha Cipocok Jaya Serang. Kesimpulan dari penelitian ini adalah proses komunikasi interpersonal yang terjadi antara perawat dan lansia Panti Sosial Sasana Tresna Werdha Cipocok Jaya Serang pada tahap penetrasi sosial adalah tahap orientasi, tahap pertukaran eksploratif, tahap pertukaran efektif, dan tahap pertukaran stabil. Pola keterbukaan diri antara perawat dan lansia pada tahap penetrasi sosial dimulai dari tahap orientasi atau membuka diri sedikit demi sedikit bersifat impersonal yang membutuhkan waktu tertentu, semakin sering berinteraksi semakin kita mengetahui kepribadian lansia ataupun perawat dari komunikasi superfisial menjadi komunikasi yang lebih intim, kedua belah pihak akan memberikan perhatian secara keseluruhan sehingga mulai terbiasa bersikap terbuka, lebih akrab dan terjalinnya persahabatan dan kedua belah pihak mampu memahami karakter dan menduga perilaku lawan bicaranya. Perbedaan penelitian ini adalah menggunakan paradigma interpretif sedangkan peneliti akan menggunakan studi kasus. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif.¹⁰

F. Metodologi Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak hanya mengkaji ilmu pengetahuan tetapi juga mendeskripsikan dan menganalisis tentang fenomena-fenomena sosial

¹⁰ Richa Rahayu Mtd, 'Pola Keterbukaan Diri Antara Perawat Dan Lanjut Usia Di Panti Sosial Sasana Tresna Werdha Cipocok Jaya Serang', Skripsi (Untirta, 2018).

menggunakan lingkungan alamiah sebagai sumber datanya. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti bermaksud untuk mengetahui komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pengasuh panti dan lansia yang ada di Panti Duafa Lansia di Desa Ngasinan, Balong, Ponorogo.

Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu peneliti mendapatkan data dari hasil wawancara, hasil pengamatan, pengambilan gambar dan dokumen untuk memperoleh data-data secara lisan kemudian dicatat oleh peneliti dan selanjutnya data tersebut akan dideskripsikan.¹¹ Dalam penelitian ini penulis akan menggambarkan kondisi pengasuh dan lansia melalui penghimpunan data, memperoleh informasi, dan memahami makna guna meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yakni penelitian yang mengharuskan peneliti terjun secara langsung ke lapangan untuk mengambil data-data dan fakta yang ada di lapangan. Berdasarkan jenis penelitian ini data akan di rangkum sesuai dengan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi secara lansung. Data tersebut berkaitan dengan komunikasi interpersonal antara pengasuh dan lanjut usia.

2. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian adalah tempat yang digunakan dalam melakukan penelitian untuk memperoleh data yang diinginkan. Untuk penelitian lapangan ini, peneliti memilih tempat penelitian tepatnya di Panti Duafa

¹¹ Salim dan Haidir, *Penelitian Pendidikan Metode, Pendekatan, Dan Jenis*, Cetakan 1 (Jakarta: Kencana, 2019), 28-29.

Lansia Ponorogo. Panti Duafa Lansia terletak di Jl. Ahmad Yani Rt/Rw: 02/01 Dukuh Mantup Desa Ngasinan, Jetis, Ponorogo. Panti Duafa Lansia Ponorogo merupakan salah satu panti yang ada di daerah Ponorogo dan sudah mendapatkan izin resmi dari Dinas Sosial. Dengan memilih lokasi tersebut diharapkan peneliti dapat memahami dan menemukan pola komunikasi yang terjalin antara pengasuh dan lansia di Panti Duafa Lansia Ponorogo.

3. Data dan Sumber Data

a. Data

Data merupakan suatu informasi yang diperoleh melalui pencarian atau pengamatan kepada sumber tertentu. Pada penelitian ini, data diambil dari bentuk-bentuk komunikasi interpersonal antara pengasuh dan lanjut usia di Panti Duafa Lansia Ponorogo, teknik komunikasi pengasuh dengan lanjut usia di Panti Duafa Lansia Ponorogo dan *feedback* (umpan balik) lanjut usia saat berkomunikasi dengan pengasuh di Panti Duafa Lansia Ponorogo.

b. Sumber Data

Sumber data terbagi menjadi 2 bagian:

- 1) Data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara pemilik panti, pengasuh dan lansia untuk memperoleh informasi tentang komunikasi yang dilakukan di Panti Duafa Lansia Ponorogo dan interaksi mereka saat berkomunikasi

dengan pengasuh atau sesama lansia di Panti Duafa Lansia Ponorogo.

- 2) Data sekunder atau data pendukung merupakan data yang berasal dari dokumen-dokumen Panti Duafa Lansia Ponorogo dan konsep.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang valid baik dari data primer maupun data sekunder perlu adanya teknik pengumpulan data yang sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian. Teknik tersebut digunakan oleh peneliti karena fenomena yang akan dapat dimengerti maknanya secara baik, apabila peneliti melakukan interaksi dengan subyek penelitian di mana fenomena tersebut berlangsung.¹² Wawancara, observasi, dan kajian dokumen saling melengkapi untuk memenuhi kebutuhan data sebagai fokus penelitian.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi untuk memperoleh informasi tentang gambaran komunikasi interpersonal melalui interaksi yang dilakukan pengasuh dengan lansia Di Panti Duafa Lansia Ponorogo. Uraian dari masing-masing teknik pengumpulan data di atas adalah sebagai berikut:

¹² Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: UPN Veteran, 2020), 53.

a. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab yang dilakukan dua orang atau lebih yang diarahkan oleh seseorang untuk mendapatkan sebuah keterangan atau informasi. Pewawancara (interviewer) adalah orang yang menyampaikan pertanyaan, sedangkan diwawancarai (interview) adalah narasumber yang akan menjawab setiap pertanyaan yang diajukan. Wawancara dapat dilaksanakan untuk mengetahui tentang, suatu kejadian, organisasi, kegiatan, kepedulian, dan memperbanyak informasi dari berbagai sumber yang akan dikembangkan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara kepada beberapa pihak yang bersangkutan antara lain adalah pemilik panti, beberapa pengasuh dan lansia yang tinggal di Panti Duafa Lansia Ponorogo.

b. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mendokumentasikan dan menggambarkan secara sistematis setiap kegiatan dan interaksi terhadap subjek penelitian. Hasil dari observasi baik yang dilihat maupun didengar dapat dicatat dan direkam dengan teliti.¹³ Pengamatan berguna untuk menganalisis dan mencatat secara sistematis tentang tingkah laku manusia secara langsung sehingga mendapatkan gambaran yang luas terhadap masalah yang diteliti.

¹³ Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif*, 132-133.

Penulis menggunakan metode ini untuk mengamati secara langsung di lapangan, terutama tentang:

- a. Letak geografis serta keadaan fisik lingkungan di Panti Duafa Lansia Ponorogo.
- b. Mengamati kegiatan komunikasi interpersonal antara pengasuh panti dan lansia di Panti Duafa Lansia Ponorogo.
- c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan mengambil data berupa catatan, transkrip, buku, prasasti, notulen, agenda dan lain-lain yang sudah ada. Data yang dikumpulkan dengan model dokumentasi cenderung bersifat sekunder. Dokumen dapat berbentuk gambar tulisan maupun karya-karya monumental seseorang.¹⁴ Teknik dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber non insani, sumber ini terdiri dari dokumen dan rekaman. Rekaman sebagai setiap tulisan atau pernyataan yang dipersiapkan oleh atau untuk individual atau organisasi dengan tujuan membuktikan adanya suatu peristiwa. Sedangkan dokumen digunakan untuk memperoleh data berupa struktur organisasi, letak geografis, keadaan pengurus, keadaan lansia, sarana dan prasarana Panti Duafa Lansia Ponorogo serta dokumen lain yang peneliti perlukan yang berhubungan dengan Panti Duafa Lansia Ponorogo.

¹⁴ Hardani et. al., *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020), 149-150.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah merupakan kegiatan menyusun, mengelompokkan dan memberikan tdana secara sistematis terhadap data yang diperoleh, dari hasil wawancara, pengamatan, catatan lapangan, dan data-data lainnya, yang dapat dipahami dan diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan pengerjaan data, perorganisasian data, pemilihan data kedalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun pola, serta memilih poin-poin penting dan akan disampaikan kepada orang lain.

Analisis data kualitatif diurai dengan melacak dan mengatur secara sistematis transkrip wawancara, catatan lapangan dan data lainnya agar peneliti dapat menyampaikan hasil penelitiannya. Terdapat tiga tahapan dalam menganalisis data menurut Miles dan Huberman, yaitu:¹⁵

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses memilih, memusatkan dan mentransformasikan data metahan dari lapangan. Reduksi data digunakan untuk menegaskan, mengelompokkan, mengatur dan membuang data yang dirasa tidak diperlukan sehingga kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasikan.

b. Penyajian Data (*Display*)

Dalam tahapan ini, peneliti sangat berpengaruh dalam data yang telah dikumpulkan dan dianalisis. Penyajian data adalah suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pendeskripsian

¹⁵ Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif*, 78-83.

kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian (*display*) melihat suatu tayangan yang membantu kita memahami apa yang terjadi dan melakukan suatu analisis lanjutan atau tindakan didasarkan pada pemahaman tersebut. Bentuk yang paling sering dari model data kualitatif selama ini adalah teks naratif dengan tujuan untuk mempermudah pembaca dan menyimpulkan data.

c. Menarik Kesimpulan (*Verifikasi*)

Verifikasi yaitu pemikiran yang kembali melintas dalam pemikiran penganalisis selama ia meneliti, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, peninjauan kemabali serat tukar pikiran teman sejawat untuk megembangkan kesepakatan intersubjektif atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan atau temuan dalam seperangkat data yang lain analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang, dan terus menerus. Pengkonfirmasi setiap data yang telah didapat dengan berbagai cara berguna untuk mendapatkan informasi untuk menunjang tujuan penelitian.

6. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data banyak digunakan pada tahap penyaringan data. Jika terdapat data yang tidak relevan dan kurang memadai maka akan diadakan penelitian atau penyaringan data sekali lagi di lapangan, sehingga data tersebut memiliki kadar validitas tinggi.¹⁶

Dalam penelitian diperlukan suatu teknik pemeriksaan keabsahan data.

¹⁶ Adhi Kusumastuti dan Ahmad Mustamil Khoiron, *Metode Penelitian Kualitatif* (Semarang: LPSP Semarang, 2019), 67.

Sedangkan untuk memperoleh keabsahan temuan perlu diteliti kreadibilitasnya dengan menggunakan teknik sebagai berikut:¹⁷

a. Perpanjangan Keikutsertaan

Dalam penelitian, keikutsertaan peneliti sangat diperlukan dalam proses pengumpulan data. Keikutsertaan peneliti membutuhkan waktu yang tidak singkat, peneliti harus ikut serta dilapangan hingga pengumpulan data selesai. Perpanjangan keikutsertaan ini berguna untuk membatasi gangguan dalam penelitian, membatasi kesalahan penelitian, dan meminimalisir masalah dari kejadian saat melakukan penelitian.

b. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan penelitian adalah menemukan ciri-ciri dan unsur dalam kondisi yang sangat berhubungan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Sebagai bekal peneliti untuk menciptakan ketekunan adalah dengan cara mencoba berbagai macam referensi buku dan juga hasil penelitian atau dokumentasi yang berkaitan dengan temuan hasil penelitian.

c. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pengecekan keabsahan data yang memanfaatkan data lainnya untuk mengecek atau membandingkan data tersebut. Peneliti dapat m-recheck suatu temuan dengan cara

¹⁷ Kusumastuti dan Khoiron, *Metode Penelitian Kualitatif*, 74-77.

membdanningkan dengan sumber data lain lain menggunakan berbagai metode maupun teori.

G. Sistematika Pembahasan

Agar penelitian ini lebih sistematis sehingga tampak adanya gambaran yang terarah, logis dan saling berhubungan antara sub bab dan bab berikutnya. Pembahasan dalam penelitian ini akan dibagi lima bab. lima bab tersebut adalah satu-kesatuan yang utuh yang tidak dapat dipisahkan untuk mencapai tujuan pembahasan agar dapat tergambarkan dengan baik. Sebelum menginjak bab pertama peneliti akan mencantumkan dan menguraikan tentang halaman sampul, halaman judul, lembar persetujuan pembimbing, lembar pengesahan, motto, abstrak, dan kata pengantar, dan pada bagian akhir adalah daftar isi. Maka penelitian ini disusun yang terdiri dari lima bab yakni sebagai berikut :

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis akan menjabarkan tentang latar belakang , rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, telaah pustaka, metode penelitian dan dilengkapi dengan sistematika pembahasan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisi tentang penjelasan teori yang relevan yang dapat digunakan sebagai landasan dalam penelitian ini. Adapun landasan teori yang digunakan sebagai berikut: komunikasi interpersonal, pengasuh dan lanjut usia.

BAB III: PAPARAN DATA / HASIL PENELITIAN

Bab ini memaparan data berupa penjelasan dan deskripsi dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Berisi tentang gambaran umum letak geografis

Panti Duafa Lansia Ponorogo, profil Panti Duafa Lansia Ponorogo, Visi dan Misi Panti Duafa Lansia Ponorogo, Struktur Organisasi Panti Duafa Lansia Ponorogo dan pemaparan hasil penelitian terkait komunikasi interpersonal antara pengasuh dan lanjut usia Panti Duafa Lansia Ngasinan.

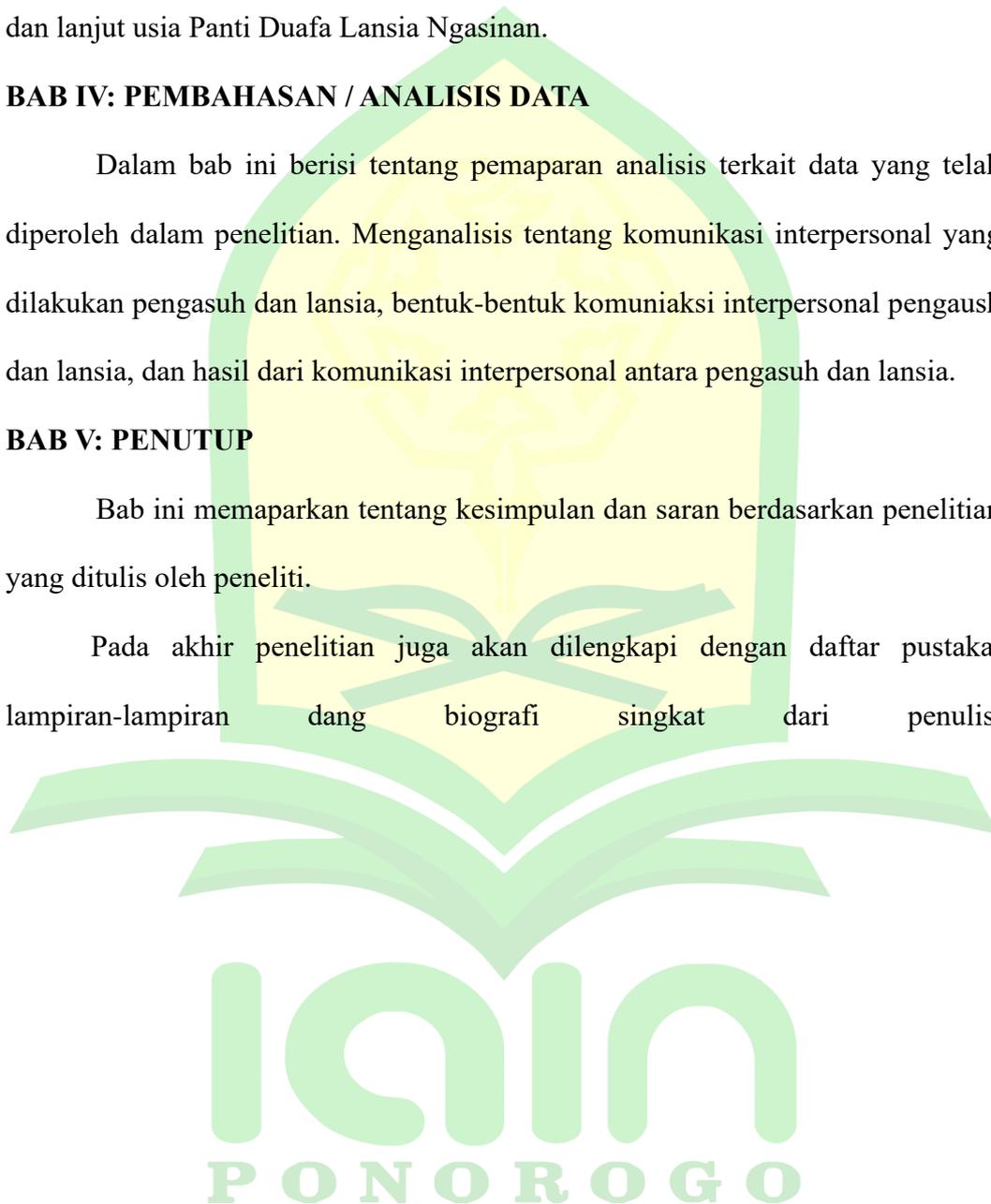
BAB IV: PEMBAHASAN / ANALISIS DATA

Dalam bab ini berisi tentang pemaparan analisis terkait data yang telah diperoleh dalam penelitian. Menganalisis tentang komunikasi interpersonal yang dilakukan pengasuh dan lansia, bentuk-bentuk komunikasi interpersonal pengasuh dan lansia, dan hasil dari komunikasi interpersonal antara pengasuh dan lansia.

BAB V: PENUTUP

Bab ini memaparkan tentang kesimpulan dan saran berdasarkan penelitian yang ditulis oleh peneliti.

Pada akhir penelitian juga akan dilengkapi dengan daftar pustaka, lampiran-lampiran dan biografi singkat dari penulis.



BAB II

KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM TEORI

A. Komunikasi Interpersonal

1. Definisi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan antara dua orang atau lebih secara langsung atau tatap muka, yang membuat seseorang mampu menangkap pesan tersebut dan melihat reaksi orang lain secara langsung baik verbal maupun non verbal. Interaksi antar manusia adalah bentuk kejadian komunikasi dalam kehidupan masyarakat. Everett M. Roger mengartikan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar mulut yang terjadi dalam sebuah interaksi secara langsung atau tatap muka dengan beberapa orang. Komunikasi interpersonal atau antarpribadi ialah tahap pertukaran komunikasi serta mengalihkan makna antara dua orang atau lebih untuk mendapatkan *feedback* atau umpan balik.¹

Menurut Redi Panuju komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilaksanakan oleh dua orang, salah satu menjadi komunikator atau pengirim pesan dan salah satunya menjadi komunikan atau penerima pesan yang akan menimbulkan sebuah respons.² Sedangkan Josep A. Devito mengemukakan komunikasi interpersonal adalah “*The process of sending dan receiving messages, between two persons, or among a small group of person, with same*

¹ Khairul Anam et. al., *Komunikasi Antarpribadi (Meningkatkan Efektivitas Kecakapan Interpersonal Dalam Bidang Kesehatan)*, cetakan 1 (Banjarmasin: CV. Ahab Pustaka, 2022), 03.

² Redi Panuju, *Pengantar Studi (Ilmu) Komunikasi (Komunikasi Sebagai Kegiatan Komunikasi Sebagai Ilmu)*, Cetakan 1 (Jakarta: Kencana, 2018), 63.

effect dan same immediate feedback” artinya proses mengirim dan menerima suatu pesan antara dua orang atau sekelompok kecil dengan berbagai efek dan berbagai umpan balik secara langsung.³

Komunikasi interpersonal dilaksanakan secara langsung dengan dua orang maupun lebih. Komunikasi interpersonal menurut sifat memiliki dua macam perbedaan yaitu komunikasi diadik dan komunikasi triadik:⁴

a. Komunikasi Diadik (*Dyadic Communication*)

Komunikasi diadik merupakan komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh dua orang secara langsung atau tatap muka. Satu orang akan menjadi komunikator yaitu pengirim pesan dan salah satunya menjadi komunikan yakni sebagai penerima pesan. Komunikasi diadik berlangsung dengan suasana yang bersahabat dan informal, dilakukan dengan lebih intim dan personal, dan komunikasi bersifat serius yaitu adanya komunikator yang lebih mendominasi dalam interaksi dengan komunikan.

b. Komunikasi Triadik (*Triadic Communication*)

Komunikasi triadik ialah komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh dua tiga orang secara tatap muka, satu orang sebagai komunikator dan 2 orang sebagai komunikan. Komunikasi triadik dapat dikatakan sebagai bentuk komunikasi interpersonal karena komunikasi ini dilakukan secara langsung atau tatap muka dan pembicaraan dilakukan secara terpotong-potong yang di mana semua dapat berbicara secara bergantian.

³ Yasir, *Pengantar Ilmu Komunikasi (Sebuah Pendekatan Kritis Dan Komprehensif)*, Cetakan 1 (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2020), 116-117.

⁴ Nurdin et.al., *Pengantar Ilmu Komunikasi*, 125.

Jadi komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan komunikasi yang dilakukan antara dua orang atau sekelompok kecil secara tatap muka dan langsung mendapatkan umpan balik (*feedback*) dari komunikan tersebut. Komunikasi interpersonal ini sangat efektif dalam menjalin hubungan karena komunikasi berlangsung dengan tatap muka (*face to face*) sehingga komunikator mengetahui reaksi yang diberikan oleh komunikan. Jika komunikan memberikan reaksi yang positif maka akan menambah keaktifan dalam komunikasi, namun ketika komunikan memberi reaksi yang negatif maka komunikator merubah topik atau gaya komunikasi agar berjalan dengan baik. Pesan yang disampaikan saat berkomunikasi ini menggunakan bentuk komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Komunikasi verbal adalah bentuk komunikasi yang disampaikan secara lisan (ucapan) dan tulisan, seperti berbicara, menulis surat, message, dan telepon. Sedangkan komunikasi nonverbal adalah komunikasi dengan menggunakan kode nonverbal seperti sentuhan, pandangan mata, gestur tubuh dan ekspresi wajah dalam menyampaikan informasi. Dengan adanya bentuk komunikasi tersebut pesan akan lebih diterima dengan baik tanpa adanya kesalah pahaman makna pesan.

2. Bentuk-Bentuk Komunikasi Interpersonal

Dalam melakukan komunikasi interpersonal, tidak dapat terlepas dari 2 bentuk komunikasi yakni komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal :

a. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal secara bahasa diartikan dengan suatu bentuk atau jenis komunikasi yang menyampaikan informasi atau pesan melalui lisan

atau perkataan (ucapan). Komunikasi verbal digunakan oleh mayoritas manusia untuk menyampaikan suatu pesan, pemikiran, perdebatan, perasaan, informasi, diskusi, bertengkar dan lain sebagainya. Istilah verbal tidak hanya digunakan untuk ucapan secara langsung, adapun tulisan berasal dari rangkaian kata yang tersusun menjadi suatu kalimat, maka dapat dikatakan sebagai komunikasi verbal. Dalam komunikasi verbal terbagi menjadi 2 bagian, yaitu :⁵

1) Komunikasi lisan

Komunikasi lisan merupakan sebuah proses komunikasi yang dilakukan oleh komunikator dalam berinteraksi secara lisan atau ucapan secara langsung dengan komunikan. Komunikasi lisan sering dijumpai dalam komunikasi interpersonal (tatap muka), secara tidak langsung atau dengan perantara alat komunikasi seperti telepon.

2) Komunikasi tertulis

Komunikasi tertulis merupakan cara komunikator (pengirim) untuk merekam ucapan lisan (langsung) dengan menulis tanda atau simbol pada kertas atau media perantara lain agar informasi dapat tersampaikan kepada komunikan (penerima). Media perantara ini berupa buku, surat, message, memo, dan sebagainya.

⁵ Elva Ronaning Roem Sarmiati, *Komunikasi Interpersonal*, Cetakan 1 (Malang: CV. IRDH, 2019), 44-46.

b. Komunikasi Nonverbal

Komunikasi nonverbal merupakan komunikasi yang dilakukan dengan menggunakan pesan nonverbal. Istilah nonverbal merupakan gambaran dari setiap komunikasi yang dilakukan selain menggunakan ucapan atau tulisan. Komunikasi nonverbal terbagi menjadi beberapa bagian, antara lain :⁶

1) Sentuhan (*touching*)

Sentuhan atau *touching* merupakan kode pesan nonverbal yang disampaikan dengan sentuan pada tubuh. Sentuhan umumnya menggunakan kulit, karena mampu menerima dan membedakan emosi yang disampaikan. Seperti berjabat tangan, menepuk pundak, dukungan emosional, dan kasih sayang yang diwujudkan dengan sentuhan.

2) Ekspresi wajah

Ekspresi wajah merupakan pesan yang disampaikan melalui mimik wajah atau raut muka. Dengan ekspresi wajah seseorang mampu menyimpulkan bahwa orang tersebut sedang dalam suasana hati yang baik atau buruk. Seperti tersenyum, kening berkerut, cemberut dan marah.

3) Gerak tubuh

Gerak tubuh dilakukan untuk menyampaikan pesan nonverbal sebagai ganti suatu kata yang memiliki makna sama dengan kata verbal.

Seperti lambaian tangan, mengangguk, dan menggeleng.

⁶ Sarmiati, *Komunikasi Interpersonal*, 47-54.

Melihat dari dua bentuk komunikasi di atas, komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal dapat digunakan sesuai dengan situasi dan kondisi komunikannya. Sehingga komunikasi yang dihasilkan antar komunikator kepada komunikan sesuai dengan keinginan pengirim pesan atau komunikator dan pesan dapat tersampaikan dengan baik tanpa adanya kesalahpahaman makna pesan.

3. Unsur-Unsur Komunikasi Interpersonal

Komunikasi berjalan dengan lancar jika didukung dengan unsur-unsur komunikasi interpersonal sebagai berikut:

a. Komunikator dan Komunikan

Dalam melakukan komunikasi interpersonal setidaknya memerlukan dua orang yang mana dapat mengirimkan pesan dan menerima pesan. Apa yang di ketahui, diinginkan dan diyakini dapat mempengaruhi penyampaian dari individu, apa yang dikatakan, pesan apa yang diterima, dan bagaimana seseorang menerima pesan. Aristototeles yang dikutip Nurkakki mengatakan bahwa komunikator yang baik dilihat dari tiga hal yaitu *ethos* (kecerdasan yang terletak pada perkataan, argumen yang logis, ketulusan, kejujuran, pembicaraan yang positif, dan niat baik), *pathos* (menumbuhkan emosi komunikan, baik rasa bahagia, sedih, benci, maupun sakit), *logos* (komunikator memiliki akal yang sehat dan mampu menyampaikan pesan yang logis atau masuk akal dengan bukti yang jelas,

benar-benar terjadi, dan nyata).⁷ Sedangkan komunikasi adalah orang yang akan menerima pesan yang dikirim oleh komunikator.

b. *Encoding-Decoding*

Encoding adalah tindakan membuat sebuah pesan. Artinya pesan yang akan disampaikan atau diungkapkan ditulis atau dibicarakan terlebih dahulu dengan kata-kata, simbol, dan lainnya. Sedangkan decoding adalah kebalikan dari encoding yaitu tindakan untuk memahami pesan yang telah dibuat seperti mendengarkan dan membaca pesan.

c. *Pesan (Message)*

Pesan adalah informasi yang dikomunikasikan oleh pengirim kepada penerima pesan. Pesan tidak hanya disampaikan secara verbal, namun juga menggunakan pesan nonverbal seperti mimik wajah, pandangan mata, sentuhan, gestur tubuh dan bahasa tubuh. Cara penyampaian sebuah pesan dalam menyampaikan informasi dapat berupa, pesan visual, sentuhan, penciuman, pengecap, audio atau pendengaran.⁸ Pesan visual atau penglihatan adalah pesan yang bisa diterima menggunakan mata atau penglihatan seperti melemparkan senyuman kepada seseorang, melambaikan tangan, ekspresi wajah, gerakan tubuh, pakaian dan lain sebagainya. Pesan sentuhan ialah penyampaian pesan dengan cara meraba, tekanan, getaran, elusan, suhu panas dan dingin. Pesan penciuman berupa bau wewangian, masakan, bau badan, dan sebagainya. Pesan audio atau

⁷ Ahmad Sultan Rustan dan Nurhakiki, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Cetakan 1 (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2017), 40-42.

⁸ Rustan dan Nurhakiki, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, 45-46.

pendengaran adalah pesan melalui lagu, siulan, instrumen, nada, suara orang dan lain-lain.

d. Saluran (*Channel*)

Saluran komunikasi adalah media yang digunakan untuk mengirim pesan. Saluran adalah jembatan yang menghubungkan antara komunikator dengan komunikan. Komunikasi tidak hanya terjadi dalam satu saluran, adat dua, tiga, maupun empat yang berlangsung secara bersamaan. Seperti saat berinteraksi secara langsung atau tatap muka, ada yang menanggapi dengan berbicara dan mendengar, ada yang menggunakan gestur tubuh dan visual, adapun yang menggunakan indra penciumannya.⁹

e. Gangguan (*Noise*)

Dalam sebuah komunikasi terdapat faktor yang mempengaruhi komunikasi tidak berjalan lancar, tidak sesuai keinginan, dan adapun yang menimbulkan kesalahpahaman makna pesan. Gangguan dapat mengakibatkan pesan yang dikirim oleh komunikator berbeda dengan yang diterima oleh komunikan. Gangguan komunikasi dapat disebabkan dari komunikator atau pengirim pesan, isi pesan, media yang digunakan, maupun komunikan atau penerima pesan.¹⁰

f. *Feedback*

Feedback atau umpan balik merupakan reaksi yang terjadi saat melakukan proses komunikasi interpersonal. Setelah pesan disampaikan kepada penerima dan penerima memahami isi dari pesan tersebut, makan

⁹ Dianingtyas M. Putri, 'Modul Komunikasi Antar Pribadi' (Universitas Bakrie, 2022), 3.

¹⁰ Putri, *Modul Komunikasi Antar Pribadi*, 4.

penerima akan memberikan respons ataupun umpan balik. Umpan balik (*feedback*) dapat menjadi tanda bahwa pesan tersebut tersampaikan dengan baik atau tidak. Adanya umpan balik, mempermudah komunikator memeriksa keefektifan komunikasi. Umpan balik merupakan permulaan dari siklus komunikasi sehingga komunikasi dapat berlangsung secara lebih lanjut.¹¹ Komunikator akan memberi umpan balik dengan cara sebagai berikut:

1) *Feedback* verbal - *Feedback* nonverbal

Feedback verbal adalah umpan balik atau respon yang diberikan oleh komunikator dalam bentuk lisan atau ucapan, seperti tanya jawab, bercerita, atau celetukan komunikator saat komunikator menyampaikan pesan. *Feedback* nonverbal adalah tanggapan atau respon yang diberikan dengan bentuk ekspresi wajah, gestur tubuh, kode atau isyarat lainnya. Seperti halnya mengangguk sebagai tanda setuju, tersenyum, menggeleng sebagai tanda ketidaksetujuan, melambaikan tangan untuk menyapa lawannya dan lain sebagainya.

2) *Feedback* positif - *Feedback* negatif

Feedback positif merupakan umpan balik yang diberikan oleh komunikator sebagai tanda bahwa dirinya mampu memahami sebuah pesan yang dikirimkan oleh seorang komunikator. Seperti para pengasuh yang memberikan teguran atau nasihat kepada lansia dalam hal apapun kemudian lansia dapat menerima teguran tersebut dengan

¹¹ Anam et. al., *Komunikasi Antarpribadi (Meningkatkan Efektivitas Kecakapan Interpersonal dalam Bidang Kesehatan)*, 46.

baik. Sedangkan *feedback* negatif merupakan umpan baik dari komunikan yang menunjukkan dirinya tidak memahami (salah paham) atau tidak setuju dengan pesan yang sudah disampaikan komunikator. Contohnya seorang lansia yang tidak peduli dengan teguran atau nasihat yang diberikan oleh pengasuh dan menganggap hal tersebut tidak penting.

g. *Context*

Konteks atau lingkungan dalam berkomunikasi dapat mempengaruhi isi dari pesan dan proses komunikasi tersebut. Terdapat tiga konteks komunikasi antarpribadi yaitu dimensi fisik yaitu komunikasi yang berlangsung meliputi tempat komunikasi. Dimensi sosial psikologis yakni komunikasi yang meliputi kondisi akrab atau tidak akrab, formal atau nonformal, status orang yang melangsungkan komunikasi, norma dan budaya manusia berkomunikasi, serius atau tidak serius bentuk dan kondisi saat berkomunikasi. Dimensi temporal adalah komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan khusus dalam suatu peristiwa atau kejadian.¹²

h. *Etika (Ethics)*

Etika sangat berpengaruh penting terhadap komunikasi antarpribadi yang mempelajari tentang tanggung jawab komunikator dan komunikan, rumor gosip, kebohongan, dan pembicaraan yang kurang baik. Etika berhubungan dengan tindakan dan perilaku berkaitan dengan cara

¹² Yasir, *Pengantar Ilmu Komunikasi (Sebuah Pendekatan Kritis dan Komprehensif)*, 188-119.

membedakan perilaku bermoral (baik, jujur, benar dan etis) maupun perilaku tidak normal (keburukan, kesalahan dan tidak etis). Etika komunikasi adalah cara mengatur interaksi dengan manusia dengan moral yang baik dalam semua bentuk komunikasi.¹³

4. Efektifitas komunikasi interpersonal

Proses komunikasi disebut efektif jika terdapat kesamaan maksud dari kedua belah pihak saat komunikasi berlangsung. Menurut Joseph A. Devito yang dikutip Ascharisa dan Anisa, keefektifan komunikasi terlihat apabila telah memenuhi 5 karakter sebagai berikut:¹⁴

a. Keterbukaan (*Openness*)

Keterbukaan menjadi pemicu keharmonisan dalam hubungan antar manusia. keharmonisan disebabkan dengan adanya sikap keterbukaan yang menimbulkan sikap pengertian, menghormati, dan mengembangkan komunikasi interpersonal. Keterbukaan juga memicu dampak negatif, terlalu terbuka dengan lawan komunikasi baik itu sahabat maupun keluarga akan membuat orang lain merasa bosan dan menganggap orang tersebut tidak menarik dan tidak membuat penasaran.



¹³ Yuliana Rakhmawati, *Komunikasi Antarpribadi* (Surabaya: CV. Putra Media Nusantara, 2019), 28-19.

¹⁴ Ascharisa Mettasatya Afrilia and Anisa Setya Arifina, *Buku Ajar Komunikasi Interpersonal* (Magelang: Pustaka Rumah Cinta, 2020), 213-241.

b. Empati (*Emphaty*)

Empati adalah kondisi seseorang yang mampu memposisikan diri menjadi orang lain dan dapat memahami apa yang dirasakan orang tersebut dari sudut pandang orang lain. Maksudnya proses empati adalah proses pemahaman terhadap orang lain secara mendalam karena kita memposisikan diri pada kondisi orang lain. munculnya empati dalam komunikasi interpersonal menimbulkan keharmonisan dalam suatu hubungan.

c. Dukungan (*suportivness*)

Dukungan sangat berpengaruh penting dalam membantu orang lain. Dukungan akan menimbulkan citra positif terhadap orang lain dalam situasi dan kondisi apapun. Dukungan sangat dibutuhkan untuk memberi semangat kepada orang yang merasa kesulitan dan terpuruk karena permasalahan.

d. Berpikir Positif (*Positiveness*)

Ketika seseorang mendapati masalah hidup yang rumit dan tak berujung, seseorang harus berfikir positif dengan memberi semangat diri sendiri bahwa seseorang bisa menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Berfikir positif akan membuat seseorang pantang menyerah dan bertanggung jawab atas masalah tersebut. Adanya pemikiran negatif akan menimbulkan sebuah konflik atau masalah yang menyebabkan ketidak harmonisan hubungan.

e. Kesetaraan (*Equality*)

Kesetaraan memicu kepada pendekatan yang dilakukan seseorang, yangmana pelaku komunikasi interpersonal dapat memposisikan orang lain penting dan berharga dalam interaksinya. Kesetaraan ini dapat dilihat dari segi usia, karakter, biologis, dan lain-lain.

B. Panti Duafa Lansia Pororogo

1. Pengertian Pengasuh

Menurut KBBI mengasuh berarti menjaga anak kecil, merawat, membantu, mendidik, melatih, membimbing dan sebagainya. Sedangkan pengasuh adalah orang yang mengasuh, mengurus dan mendidik.¹⁵ Menurut Hastuti dalam jurnal *Acta Diurna* mengatakan bahwa pengasuh adalah keterampilan, pengalaman serta tanggung jawab orang tua dalam mendidik dan merawat anak. Secara umum pengasuh diartikan seseorang yang ikut bertanggung jawab dalam kehidupan dan pendidikan anak.

Pengasuh berperan penting dalam kehidupan para lansia di panti jompo. Setiap kegiatan yang ada dipanti tersebut pasti membutuhkan pengasuh demi lancarnya suatu kegiatan. Jadi pengasuh bagi lansia ialah orang yang memiliki tanggung jawab untuk merawat, membimbing, menjaga, dan mendidik dan memberikan motivasi pada lansia untuk menyelesaikan masalah sosial yang dialami lansia. Peran pengasuh sangat diperlukan dalam pengasuhan lansia karena lansia mengalami penurunan baik kondisi fisik yang menurun, ingatan yang menurun, penglihatan dan pendengaran yang berkurang dan lain-lain.

¹⁵ Ebta Setiawan, 'Arti Kata Pengasuh', *Kbbi.Web.Id*, 2012 <<https://kbbi.web.id/pengasuh>> [accessed 12 April 2023].

2. Peran Pengasuh

Pengasuh sangat berpengaruh penting dalam kelangsungan hidup para lansia di dalam panti jompo. Maka dari itu, pengasuh memiliki peran dalam menjalankan tugasnya sebagai berikut:¹⁶

a. Sebagai Pendidik

Pengasuh sebagai pendidik berarti mereka memiliki pengaruh penting dalam mendidik para lansia seperti dalam hal pendidikan moral, iman, jasmani maupun rohani, psikologi dan sosial. Pengasuh akan dijadikan teladan bagi lansia dalam mencontoh perilaku dan sikap dari pengasuh.

b. Sebagai Perawat

Pengasuh sebagai perawat adalah pengasuh berperan merawat lansia seperti menyiapkan makan, menjaga kesehatan lansia, melindungi lansia, memberikan perhatian dan kasih sayang kepada lansia, memdanikan dan mengantikan pakailan lansia bagi mereka yang sudah tidak mampu melakukan aktivitas.

c. Sebagai Pembimbing

Pengasuh sebagai pembimbing bertugas untuk menjaga, membimbing, dan mengarahkan lansia agar mereka memiliki akhlak yang baik.

¹⁶ Rani Susanti, 'Peran Pengasuh Dalam Mengembangkan Kemandirian Remaja Di Yayasan Swasta Mandiri Kota Bengkulu', Skripsi (UIN Fatmawati Sukarno, 2022).

d. Sebagai Teladan

Pengasuh sebagai teladan adalah memberikan contoh berupa perkataan dan perbuatan yang baik karena pengasuh sebagai teladan yang baik bagi lansia.

e. Sebagai Penasehat

Pengasuh sebagai penasihat merupakan pengasuh berperan untuk memberi nasihat maupun saran dalam menyelesaikan masalah yang dialami oleh lansia.

f. Hidup Rohani

Sebagai seorang islam, pengasuh mengajak para lansia melaksanakan ibadah sholat, mengajarkan lansia mengaji, mengikuti kajian di mushola panti, dan berdiskusi tentang hal-hal yang berkaitan tentang islam.

3. Pengertian Lanjut Usia

Seseorang dapat dikatakan lansia jika orang tersebut telah memasuki usia 60 tahun. Lansia adalah seseorang yang usianya lebih dari 60 tahun dengan perubahan fisik-biologis dan psikologis sehingga berpengaruh pada fungsi kemampuan dan tubuh manusia. Usia lanjut ditandai dengan menurunnya fisik manusia yang mengharuskan mereka bergantung kepada orang lain. perubahan perilaku, sikap dan kepribadian yang dialami lansia dipengaruhi oleh bertambahnya usia.

Menurut WHO yang dikutip Erni dan Ning lansia dikategorikan menjadi empat yaitu usia pertengahan (*middle age*) pada 45-59 tahun, lanjut

usia (*elderly*) pada 60-74 tahun, lanjut usia tua (*old*) pada 75-90 tahun, dan manula (*very old*) pada >90 tahun. Menurut Prof. Dr. Koesoemato Setyonegoro dalam Erni dan Ning mengatakan bahwa lansia adalah orang yang memiliki usia >70 tahun, dengan tiga tahapan yaitu setengah tua (*young old*) usia 70-75 tahun, tua (*old*) pada usia 75-80 tahun, dan sangat tua (*very old*) pada usia >80 tahun.¹⁷

Menurut Depkes batasan usia terbagi menjadi tiga bagian yakni lansia awal pada usia 46-55 tahun yang ditandai dengan penurunan fungsi organ tubuh, lansia akhir pada usia 56-65 tahun yang ditandai dengan menurunnya indera penglihatan dan pendengaran, dan masa manula pada usia >65 tahun yang ditandai dengan penyakit tidak menular yang diderita lansia.¹⁸

4. Perubahan Lansia

Terdapat beberapa perubahan yang dialami lansia sebagai berikut:¹⁹

a. Perubahan Fisik

Perubahan fisik yang dialami lansia terjadi pada penurunan fungsi indera dan sistem saraf pada lansia. Seperti menurunnya jumlah sel pada lansia, mengecilnya saraf pada otak menyebabkan lambatnya respons yang diberikan lansia, menurunnya daya pendengaran terhadap bunyi dan sulit memahami perkataan, menurunnya sistem penglihatan pada objek tertentu, sistem kardiovaskular, menurunnya sistem pernafasan, sistem pencernaan,

¹⁷ Erni Setiyorini dan Ning Arti Wuldanari, *Asuhan Keperawatan Lanjut Usia Dengan Penyakit Degeneratif*, Cetakan 1 (Malang: Media Nusa Creative, 2018), 1.

¹⁸ Team Muamala, 'Kategori Umur Menurut Who Dan Depkes Yang Belum Diketahui Masyarakat', *Muamala.Net*, 2018 <<https://muamala.net/kategori-umur-menurut-who/amp/>> [accessed 5 March 2023].

¹⁹ Dede Nasrullah, *Buku Ajar Keperawatan Gerontik*, Cetakan 1 (Jakarta Timur: CV. Trans Info Media, 2016), 9-19.

sistem reproduksi, menurunnya metabolisme tubuh dan menurunnya sistem muskuloskeletal (gangguan tulang). Perubahan ini menyebabkan lansia kurang percaya diri saat berinteraksi dengan lingkungan sekitar.

b. Perubahan Psikis Atau Mental

Perubahan psikis atau mental pada lansia menimbulkan sikap egois, mudah curiga dengan orang lain, pelit atau serakah dengan barang yang dimiliki. Sikap umum yang diinginkan setiap lansia adalah keinginan memiliki umur panjang dan diberikan kesehatan, memiliki banyak harta, dan dihargai masyarakat. Faktor yang mempengaruhi adanya perubahan mental atau psikis adalah perubahan fisik, kesehatan, pendidikan, keturunan dan lingkungan sekitar.

c. Perubahan Psikososial

Seseorang dinilai dari produktivitas dan dikaitkan dengan kualitas kerjanya. Lansia akan merasa kehilangan pendapatan, adanya penyakit yang diderita, merasa diasingkan lingkungan sekitar dan kehilangan hubungan dengan teman maupun keluarga. Lansia sudah tidak dapat menghidupi dirinya sendiri dan hanya mengandalkan orang-orang sekitarnya seperti anaknya.

d. Perubahan Spiritual

Dalam perubahan spiritual lansia agama akan semakin melekat dalam kehidupan mereka. Lansia selalu menggunakan keagamaan dalam berfikir atau bertindak sehari-hari. Mereka juga akan memberikan contoh cara mencintai dan berlaku adil dalam hal keagamaan.

C. Teknik Komunikasi dengan Lansia

Komunikasi pada lansia digunakan untuk menyampaikan sebuah pesan dalam proses pengasuhan lansia. Pengasuh harus memperhatikan perubahan yang terjadi pada lansia seperti perubahan fisik, perubahan sosial atau psikologi sebagai dampak dari penuaan. Penurunan pendengaran, penglihatan, pengucapan dan daya ingat (pikun) sangat berpengaruh dalam komunikasi. Keadaan komunikasi dengan lansia harus diperhatikan agar mencapai tujuan yang diinginkan seperti adanya kondisi saling menghargai, saling percaya, saling menghargai dan saling terbuka antar pengasuh dan lanjut usia. Teknik komunikasi sangat diperlukan untuk membantu pengasuh dalam menyampaikan pesan dan diterima dengan baik oleh lansia. Pengasuh harus memiliki kesabaran dan empati yang tinggi saat berkomunikasi dengan lansia agar menghasikan hubungan interpersonal yang baik. Komunikasi dapat bersifat formal digunakan untuk menjaga kesehatan dan meningkatkan kesejahteraan lansia sedangkan bersifat informal untuk kebutuhan sosial lansia. Menurut Mundakir, komunikasi pengasuh dan lansia dipengaruhi dengan beberapa teknik antara lain²⁰ :

a. Teknik Asertif

Asertif adalah cara berkomunikasi di mana pengasuh dapat memahami lansia dengan sopan dan sabar dalam memperhatikan dan mendengarkan lansia saat berbicara atau mengungkapkan sesuatu agar tujuan dari komunikasi dapat dipahami pengasuh. Teknik Asertif bermanfaat untuk mengurangi stres pada lansia dan menimbulkan percaya

²⁰ Rika Sarfika, Estika Ariani Maisa, and Windy Freska, *Buku Ajar Keperawatan Dasar 2 (Komunikasi Terapeutik Dalam Keperawatan)* (Padang: Andalas University Press, 2018), 84.

diri pada lansia dalam menyampaikan suatu pesan yang harus diungkapkan. Teknik ini dapat membantu pengasuh menjaga hubungan yang baik dengan lansia.

b. Responsif

Responsif merupakan reaksi dari pengasuh saat melihat perubahan yang terjadi pada lansia sebagai bentuk perhatian. Ketika pengasuh melihat perubahan sikap dan kebiasaan pada lansia, sebaiknya pengasuh menanyakan apa yang menyebabkan perubahan tersebut terjadi. Karena para lansia sering kesulitan dalam mengungkapkan perasaannya. Sehingga pengasuh sudah menangkap perubahan tersebut tanpa menunggu permintaan tolong dari lansia dan menciptakan ketenangan bagi lansia.

c. Supportif

Perubahan pada lansia baik fisik maupun psikis dapat membuat lansia mudah tersulut emosi. Dengan perubahan ini, pengasuh perlu menjaga kestabilan emosional lansia seperti dengan mengiyakan, tersenyum dan mengangguk saat lansia berbicara sebagai bentuk rasa hormat kepada lansia. Selama memberikan dukungan kepada lansia baik secara materi maupun moral. Hendaknya pengasuh tidak terkesan mengajari atau menggurui karena lansia akan merasa direndahkan oleh pengasuh.

d. Klarifikasi

Dengan adanya menurunnya pendengaran, penglihatan, cara berbicara dan daya kerja otak pada lansia akan membuat komunikasi

berlangsung secara tidak lancar. Klarifikasi dengan mengulang pertanyaan dan menjelaskan lebih dari sekali akan memudahkan lansia memahami pesan dari pembicaraan atau pertanyaan yang diberikan oleh pengasuh. Selain itu klarifikasi juga dapat digunakan pengasuh untuk mengulang atau memperjelas ungkapan dari lansia agar mudah dipahami dan tidak terjadi kesalahan makna.

e. Sabar dan Ikhlas

Melihat dari pembahasan sebelumnya, lansia mengalami perubahan yang terkadang merepotkan dan kekanakan. Sabar dan ikhlas adalah teknik penting yang harus dimiliki pengasuh saat melakukan komunikasi dengan lansia. Apabila pengasuh tidak sabar dan ikhlas dalam menyikapi perubahan yang terjadi pada lansia akan menimbulkan kekesalan atau jengkel pada diri pengasuh. Hal ini akan membuat komunikasi berlangsung dengan emosi dan menyebabkan kerusakan pada hubungan pengasuh dan lansia.

BAB III

LATAR BELAKANG KOMUNIKASI INTERPERSONAL PENGASUH DAN PENGHUNI PANTI

A. Sejarah Berdirinya Panti Duafa Lansia Ngasinan Jetis Ponorogo

Panti Duafa Lansia Ngasinan Jetis Ponorogo didirikan oleh Rama Philips yang dulunya memiliki latar belakang sebagai seorang pemulung di wilayah kota Ponorogo. Selama 8 tahun jadi pemulung sampah dipinggir jalan karena kebutuhan sangat berkurang, dan kehabisan semangat untuk menjalani kehidupan untuk mencukupi kebutuhan 2 anak dan istrinya. Saat itu Rama sering menjumpai orang yang fisiknya sudah tidak mampu bekerja dan menghidupi dirinya sendiri, sehingga beliau berharap ketika sukses nanti ingin membantu mereka. Rama mulai beralih jadi tukang jual dan servis lampu bekas. Dengan profesi tersebut ekonomi bapak Rama mulai ada peningkatan dan di kenal dengan nama Rama Philips.

Pada saat beliau menjual lampu bekas di pasar sawo, Rama yang berusia 35 bertemu dengan seorang kakek yang ditinggal meninggal istrinya dan tidak memiliki anak yang bekerja sebagai kuli panggul dengan kondisi yang memperhatikan. Hal ini membuatnya iba dan mengajak kakek tersebut untuk kerumah dan merawatnya. Keluarga Rama juga mendukung dan menampungnya. Di tahun 2017 di tengah bomingnya batu

akik bapak Rama menggeluti bisnis batu akik dari modal 80.000 (delapan puluh ribu) hingga menjadi ratusan ribu. Rama bisa membeli rumah sederhana dan sisa tanah dibelakang digunakan untuk rumah singgah para lansia. Pertama kali berdirinys panti lansia bertempat di Turi Jetis Ponorogo dengan kapasitas 24 orang yang awalnya bernama Rumah Singgah. Berjalan 1 Tahun ada 35 orang sampai melebihi kapasitas.

Pada tahun 2019 berdirilah Yayasan Panti Duafa Lansia Ponorogo yang bertempat di Desa Ngasinan, Jetis, Ponorogo yang dapat menampung 110 orang sampai sekarang. Awalnya panti ini digunakan untuk menampung lansia yang terlantar dan akhirnya juga digunakan untuk menampung orang dalam gangguan jiwa. Tidak hanya itu, panti tersebut dibuat untuk mengenang dan mengingat masa-masa Rama saat hidup dijalan mencari uang dan terlantar. Rama telah merawat lansia dan gelandangan yang 90 persennya dijumpai dijalan dan 10 persen sengaja diantarkan keluarganya ke Panti Daufa Lansia Ponorogo.

B. Visi, Misi dan Tujuan Panti Duafa Lansia Ngasinan Jetis Ponorogo

a. Visi

Memberikan sandang pangan papan dan memperhatikan kondisi kesehatan bagi saudara kita yang kurang beruntung terutama bagi para dhuafa dan lansia terlantar (tidak memiliki apa-apa dan tidak mempunyai apa-apa) dengan landasan rasa kemanusiaan dan welas asih untuk kesejahteraan mereka, memberikan motivasi/bimbingan para dhuafa agar mereka bisa bersosialisasi dengan masyarakat dan

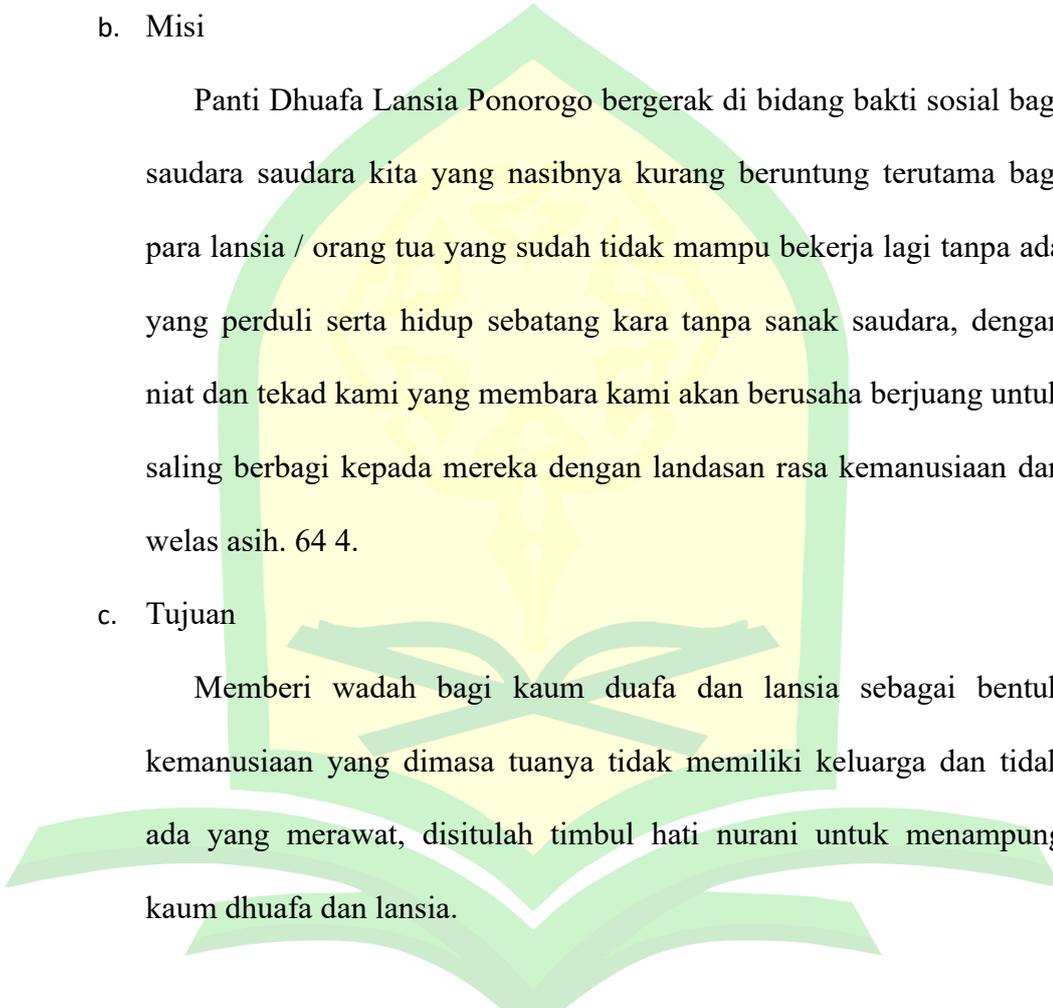
bisa kembali ke masyarakat layak pada umumnya, memberikan motivasi/bimbingan bagi para lansia agar selalu menjaga kesehatan dan selalu mendekatkan diri kepada Tuhan YME.

b. Misi

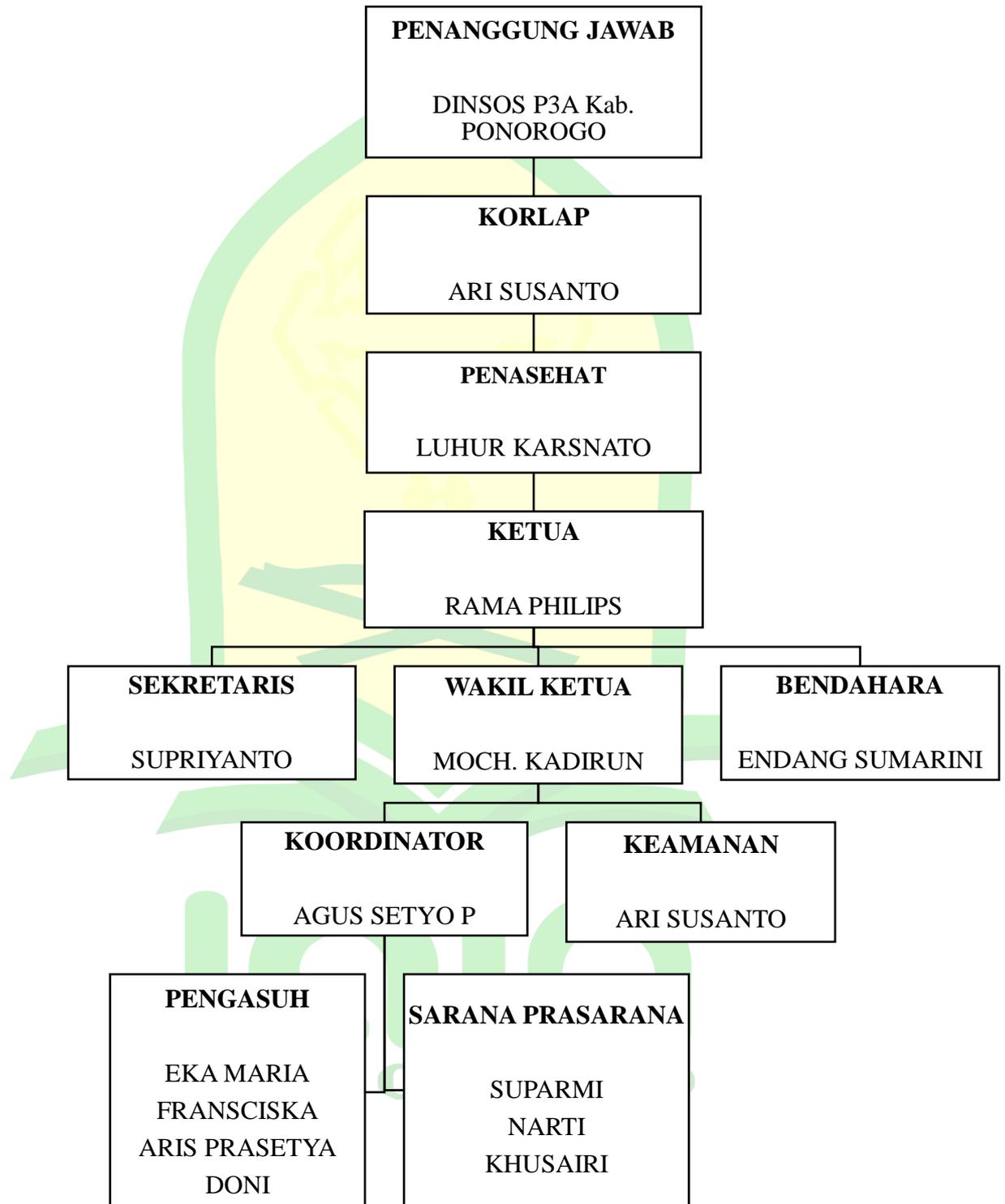
Panti Dhuafa Lansia Ponorogo bergerak di bidang bakti sosial bagi saudara saudara kita yang nasibnya kurang beruntung terutama bagi para lansia / orang tua yang sudah tidak mampu bekerja lagi tanpa ada yang peduli serta hidup sebatang kara tanpa sanak saudara, dengan niat dan tekad kami yang membara kami akan berusaha berjuang untuk saling berbagi kepada mereka dengan landasan rasa kemanusiaan dan welas asih. 64 4.

c. Tujuan

Memberi wadah bagi kaum duafa dan lansia sebagai bentuk kemanusiaan yang dimasa tuanya tidak memiliki keluarga dan tidak ada yang merawat, disitulah timbul hati nurani untuk menampung kaum dhuafa dan lansia.



IAIN
PONOROGO

C. Struktur Organisasi Panti Duafa Lansia Ngasinan Jetis Ponorogo

D. Kondisi Lansia Panti Duafa Lansia Ngasinan Jetis Ponorogo

Panti duafa lansia merupakan panti yang digunakan untuk menampung para lansia yang memiliki kondisi yang kurang baik yakni kondisi fisik dan psikisnya. Berikut merupakan kategori kondisi lansia yang ada di Panti Duafa Lansia Ngasinan Jetis Ponorogo :

1. Lansia dengan gangguan pendengaran (tuna rungu) ringan ataupun akut
2. Lansia yang mengidap ODGJ atau depresi.
3. Lansia yang mengalami dimensia atau pikun.
4. Lansia lumpuh kaki.
5. Lansia ngebrok (tidak dapat melakukan kegiatan sendiri baik mandi maupun makan)
6. Lansia nonproduktif yakni lansia yang hanya mampu merawat dirinya sendiri dan tidak mampu melakukan kegiatan yang berat)
7. Lansia produktif adalah lansia yang mampu merawat diri sendiri dan bekerja.

E. Kegiatan Lansia Panti Duafa Lansia Ngasinan Jetis Ponorogo

- a. Kegiatan harian melakukan senam pagi untuk melatih otot-otot yang kaku agar tetap sehat meskipun sudah lanjut usia.
- b. Kegiatan mingguan melakukan jalan-jalan pagi, potong kuku, ro'an dan siraman rohani.
- c. Kegiatan bulanan melakukan fogging nyamuk dan potong rambut.
- d. Kegiatan tahunan mengadakan pengajian untuk menguatkan jiwa kerohanian para lansia.

- e. Kegiatan lansia produktif bagi mereka yang masih bisa menghidupi diri sendiri yakni mencari pakan ternak, membuat minyak dari kelapa, dan mencari barang bekas.

F. Data Bentuk-Bentuk Komunikasi Interpersonal Pengasuh dan Penghuni Panti Duafa Lansia Ponorogo

1. Komunikasi Verbal Pengasuh Dan Lansia

Lansia adalah kondisi di mana seseorang mengalami penurunan pada kemampuan fisik dan akal yang akan merubah kehidupan. Perubahan ini akan membuat seseorang kehilangan tugas dan fungsi reproduksi, yang selanjutnya akan memasuki masa lansia kemudian mengalami kematian. Seseorang dapat dikatakan lansia ketika mereka memasuki usia 60 tahun dan lansia banyak yang dijalan karena tidak memiliki keluarga dan tempat tinggal, ataupun tidak dirawat dengan baik oleh keluarga sehingga mengharuskan mereka tinggal panti lansia, seperti tempat peneliti meneliti Panti Duafa Lansia Ngasinan Jetis Ponorogo. Panti ini merupakan tempat menampung para lansia yang terlantar karena ditelantarkan keluarganya atau memang mereka sudah tinggal dijalan karena tidak memiliki rumah. Sebagai makhluk sosial, lansia juga berkomunikasi dengan sesama lansia maupun dengan para pengasuh.

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi yang sudah peneliti lakukan, peneliti dapat menganalisis dari aktivitas komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal yang dilakukan pengasuh dengan lansia, yakni sebagai berikut:

Salah satunya adalah bentuk komunikasi verbal atau sering disebut dengan komunikasi lisan. Komunikasi lisan adalah komunikasi yang dilakukan secara langsung melalui suara dan bahasa, seperti, berbicara, telepon dan lain sebagainya. Berikut merupakan hasil wawancara dan observasi tentang komunikasi verbal yang dilakukan pengasuh dan lanjut usia di Panti Duafa Lansia Ponorogo.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Mas Agus Setyo Pramono selaku koordinator panti di Panti Duafa Lansia Ponorogo mengungkapkan bahwa: “Lansia disini suka bercerita dengan saya. Misalnya waktu memandikan mereka didalam ruangan mereka suka cerita, jadi sekalian mengorek informasi dari lansia tersebut”.¹

Berdasarkan hasil dari wawancara di atas dapat dipahami bahwa komunikasi interpersonal antara pengasuh dan lansia adalah dengan menganggap pengasuh sebagai tempat untuk mengungkapkan masalah yang sedang dialami para lansia

Dalam wawancaranya Bapak Aris Prasetyo (42 tahun) selaku pengasuh di Panti Duafa Lansia Ponorogo menyatakan bahwa: “Lansia suka cerita dengan saya tentang keluarganya, misalnya lansia jarang dijenguk sanak saudaranya dan merasa sudah ditelantarkan oleh keluarganya”.²

Selain itu, Bapak Ari Susanto (40 tahun) selaku keamanan pun mengungkapkan hal yang sama bahwa:

¹ Lihat transkrip wawancara No. 01/W/25-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

² Lihat transkrip wawancara No. 04/W/25-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

Biasanya tentang keluarga ya mbak, misalnya kenapa saya tidak dianggap keluarga, anak dan istri enggak mau merawat saya. Jadi kebanyakan lansia merasa ditelantarkan mbak, entah itu keluarganya sudah tidak ada atau memang sengaja ditelantarkan keluarganya. Kan yang namanya faktor usia ya mbak kita juga enggak tau cerita tersebut benar atau enggak³

Berdasarkan hasil dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa lansia menceritakan tentang masalah pribadinya dengan keluarga yakni lansia merasa ditelantarkan oleh keluarganya karena jarang menjenguk atau karena mereka yang sudah mengalami dimensia (pikun) sehingga lupa dengan masa lalunya dengan keluarga.

Hal lainnya juga diungkapkan oleh Mas Doni selaku pengasuh di Panti Duafa Lansia Ponorogo bahwasanya "Lansia disini suka cerita mereka tentang penyakit yang dialami mbak, misalnya ada lansia yang cerita mereka mengalami gatal karena dulunya tinggal ditempat yang kurang layak dan suka luka kalau digaruk".⁴

Dari hasil wawancara tersebut menyatakan bahwa lansia menungkapkan kondisinya pribadi dalam hal kesehatan, seperti lansia yang mengeluhkan sakit yang sedang dialami.

Sama halnya yang diungkapkan oleh Mbah Paulus (72 tahun) selaku lansia produktif yang tinggal di Panti Lansia Ponorogo menyatakan bahwa: "mbah suka cerita tentang kesehatan, dulu saya suka gatal-gatel, tapi setelah disini saya dikasih obat sama pengasuh, jadi sekarang sudah jarang gatal

³ Lihat transkrip wawancara No. 02/W/24-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

⁴ Lihat transkrip wawancara No. 03/W/24-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

lagi, obatnya disini cocok”.⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan lansia di atas dapat disimpulkan bahwa lansia sudah mulai terbuka dengan pengasuh seperti menceritakan tentang masalah kesehatan yang sedang dialami yakni gatal-gatal pada tubuhnya dan merasa sembuh saat diberikan obat oleh pengasuh.

Keterbukaan lansia dengan pengasuh sangat penting dalam sebuah komunikasi interpersonal. Memahami karakter lansia dapat mempengaruhi berjalannya komunikasi secara verbal dalam menanggapi setiap pertanyaan yang dilontarkan lanjut usia. Ketika pengasuh sudah memahami karakter lansia dan gaya bahasa lansia, mereka akan mudah diajak komunikasi dan merespon dengan baik setiap pertanyaan yang pengasuh sampaikan.

Selain itu Bapak Ari Susanto (40 tahun) selaku keamanan di Panti Duafa Lansia Ponorogo juga mengungkapkan bahwa: “Kalau saya biasanya waktu jaga malam ya mbak, mereka suka nyamperin saya dibelakang panti ada tempat untuk duduk-duduk, kadang juga diaula samping masjid”.⁶

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi internasional dilakukan oleh lansia kepada pengasuh sebagai tempat untuk menceritakan masalahnya. Lansia sudah merasa nyaman sehingga saat

⁵ Lihat transkrip wawancara No. 05/W/24-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

⁶ Lihat transkrip wawancara No. 02/W/24-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

menghadapi suatu masalah akan menemui pengasuh untuk menceritakan masalah tersebut.

Dalam wawancara Mas Agus Setyo Pramono selaku koordinator panti pun mengungkapkan bahwa:

Sebenarnya banyak cerita yang saya dapat dari lansia mbak, salah satunya adalah para lansia yang masih produktif merasa disini tidak bebas, mereka masih ingin bekerja sehingga biasa untuk membeli suatu kebutuhan mereka seperti rokok bagi mereka yang merokok atau hanya untuk simpanan mereka jika suatu saat mereka keluar dari panti ini⁷

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan pengasuh dan lanjut usia berhubungan dengan masalah perekonomian yang dialami oleh lansia di Panti Duafa Lansia Ponorogo.

Hal tersebut juga diungkapkan oleh Mbah Makhrus selaku lansia dipanti ini juga menyatakan bahwa:

Ya yang sering saya ceritakan itu masalah ekonomi mbak, di sini kan hasil dari membuat minyak kelapa nggak seberapa jadi kadang nggak ada uang buat beli rokok. Kan saya perokok juga, jadi suka minta ke pengasuh⁸

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut, lansia mengungkapkan bahwa mereka memiliki masalah dalam hal ekonomi, yang mana lansia hanya membuat minyak dari kelapa hasil yang sedikit, jadi merasa kurang untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan.

Dari beberapa wawancara di atas, pengasuh memiliki peran yang sangat penting dalam keberlangsungan hidup lansia. Salah satunya adalah

⁷ Lihat transkrip wawancara No. 01/W/25-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

⁸ Lihat transkrip wawancara No. 06/W/24-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

pengasuh memberikan kesempatan kepada lansia di Panti Duafa Lansia Ponorogo untuk menyampaikan permasalahan yang sedang dialami dengan cara bercerita dengan pengasuh. Pengasuh sudah menganggap lansia sebagai orang tua sendiri yang mampu mengayomi, mendengarkan dan membantu kesulitan yang dihadapi orang tuanya. Kegiatan cerita yang dilakukan lansia tidak terjadwal karena lansia dapat menceritakan apapun dan kapanpun mereka membutuhkan lansia untuk bercerita. Tempat yang digunakan pun dapat dikatakan fleksibel yakni dapat dilakukan didalam maupun diluar ruangan.

Memberi teguran kepada seseorang tidaklah mudah, apalagi orang yang akan ditegur memiliki usia yang lebih tua. Begitu juga dengan lansia, lansia merupakan manusia yang juga dapat melakukan kesalahan. Dengan kondisi fisik yang lemah, daya ingat, penglihatan dan pendengaran yang sudah berkurang, dan kondisi psikologi sensitive membuat mereka sering melakukan kesalahan-kesalahan dalam kehidupan sehari-harinya. Apalagi jika lansia yang semula tinggal dijalanan atau tinggal dengan keluarga yang tidak memiliki peraturan dan saat lansia tinggal di panti mereka memiliki banyak aturan yang harus lansia taati. Dengan ketidak terbiasanya mereka dengan peraturan tersebut, ada waktu di mana mereka melanggar peraturan yang sudah disediakan.

Dari hasil wawancara dengan pengasuh menyampaikan jika mereka sering memberikan teguran kepada lansia. Seperti halnya yang

disampaikan oleh Mas Agus Setyo Pramono selaku koordinator panti di Panti Duafa Lansia Ponorogo, menyatakan bahwa:

Kesalahan itu suatu hal yang lumrah dilakukan manusia ya mbak, begitu juga dengan para lansia yang ada disini. Biasanya kesalahan yang dilakukan lansia adalah mengganggu temannya yang sedang makan dengan mengambil makanan lansia lain. biasanya akan kami tegur karena tidak hanya sekali duakali lansia melakukan hal tersebut⁹

Berdasarkan dari wawancara di atas pengasuh menyampaikan bahwa, kesalahan yang dilakukan manusia merupakan hal yang wajar, namun ketika kesalahan tersebut dilakukan berulang-ulang dan dapat mengganggu kenyamanan lansia lainnya, maka pengasuh tidak segan untuk menegur lansia agar tidak mengganggu temannya.

Selain itu Bapak Aris Prasetya (42 tahun) selaku pengasuh di Panti Duafa Lansia Ponorogo juga menyatakan bahwa:

Ya biasanya masalah mandi mbak, disinikan ada lansia yang pakai kursi roda dari awal kita rescue dan setiap kita ingatkan untuk mandi enggak mau. Waktu mau kita mandikan malah nolak mbak, jadi harus dipaksa karena kalau enggak mandi kan kita enggak tau kondisi tubuhnya ada luka atau tidak karena keseringan duduk¹⁰

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa lansia masih belum terbiasa dengan peraturan yang ada di Panti Duafa Lansia Ponorogo, mengingat lansia yang terbiasa hidup bebas tanpa aturan saat tinggal dengan keluarga atau saat hidup dijalanan.

Selain itu, dari hasil wawancara dengan Mbah Makhrus (60 tahun) mengatakan bahwa:

⁹ Lihat transkrip wawancara No. 01/W/25-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

¹⁰ Lihat transkrip wawancara No. 04/W/25-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

Saya kan termasuk lansia yang boleh keluar dari panti ya mbak, jadi kalau sore waktunya mandi saya masih diluar itu suka ditegur mbak sama pengasuh. Kalau negurnya sopan, saya minta maaf mbak karena saya salah sudah melanggar aturan nih¹¹

Berdasarkan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa lansia pernah ditegur oleh pengasuh karena melanggar peraturan panti yakni dengan pulang dan mandi tidak tepat waktu

Dalam wawancaranya, Mas Doni (23 tahun) selaku pengasuh di Panti Duafa Lansia mengungkapkan bahwa:

Kadang saya melihat mereka berantem sesama lansia mbak, masalahnya kadang ya cuman sepele saja. Kalau ditegur begitu ada yang enggak peduli juga mbak dan merasa enggak salah, kadang dikiranya saya membela salah satunya¹²

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pengasuh pernah menegur lansia saat lansia tersebut bertengkar dengan lansia lainnya. Ketika mendapatkan teguran lansia hanya menanggapi dengan diam atau lansia malah merasa di salahkan oleh pengasuh.

Hal lainnya juga diungkapkan oleh Mbah Slamet (68 tahun) selaku lansia yang tinggal di Panti Duafa Lansia menyatakan bahwa:

Saya pernah ditegur mbak, pas lagi cekcok sama lansia yang lain. Ya saya kesel mbak, soalnya saya kan enggak tau maalahnya apa tiba-tiba teman saya ini marah-marah ke saya jadi saya ikutan ditegur sama pengasuh¹³

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa lansia pernah ditegur oleh pengasuh karena ketahuan bertengkar dengan lansia lain, karena adanya kesalahpahaman dengan sesama lansia. Lansia merasa

¹¹ Lihat transkrip wawancara No. 06/W/24-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

¹² Lihat transkrip wawancara No. 03/W/24-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

¹³ Lihat transkrip wawancara No. 07/W/25-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

kesal karena mendapat teguran dari pengasuh yang mana lansia merasa mereka tidak memiliki salah dan tidak memulai keributan tersebut.

2. Komunikasi Nonverbal Pengasuh dengan Lansia

Komunikasi nonverbal adalah proses tanya jawab tanpa menggunakan ucapan atau perkataan seperti komunikasi dengan gestur tubuh, ekspresi wajah, sentuhan atau kode-kode lainnya tanpa menggunakan ucapan kata. Komunikasi nonverbal ini sangat mempengaruhi lancarnya komunikasi interpersonal pengasuh dan lanjut usia di Panti Duafa Lansia.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan, sentuhan merupakan komunikasi yang penting dalam hubungan pengasuh dan lanjut usia. Sentuhan juga menjadi dasar pengasuh untuk menunjukkan bentuk kasih sayang kepada lansia dipanti ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Aris Prasetyo (42 tahun tahun) selaku pengasuh di Panti Duafa Lansia menyatakan bahwa:

Ada beberapa lansia dipanti ini yang kondisinya lemah, dalam artian lansia tersebut sudah tidak bisa jalan, jadi untuk mandi dan makannya dibantu oleh pengasuh atau dari pasien disini yang sudah sembuh¹⁴

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi sentuhan yang dilakukan pengasuh kepada lansia adalah membantu lansia untuk mandi yang mana dengan sentuhan yang diberikan pengasuh dapat

¹⁴ Lihat transkrip wawancara No. 04/W/25-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

menenangkan dan membuat rileks tubuh lansia yang kesehariannya hanya berbaring ditenpat tidur.

Selain itu Mas Agus Setyo Pramono (36 tahun) selaku pengasuh dan koordinator di Panti Duafa Lansia menyatakan bahwa: “Kadang-kadang lansia itu suka ngeluh pinggang atau kakinya sakit, jadi saya suka pijitin supaya sakitnya mereda”.¹⁵

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa sentuhan pengasuh kepada lansia berupa pijitan sebagai bentuk dukungan yang ditunjukkan pengasuh kepada lansia bahwasanya pijitan tersebut mampi meringankan sakit yang sedang dirasakan oleh lansia.

Dalam wawancaranya Mas Doni (23 tahun) selaku pengasuh di Panti Duafa Lansia pun mengungkapkan bahwa: “Kalau saya mau manggil itu saya samperin mbak, saya tepuk tundaknya biar lansia tersebut nengok ke saya, karena kalau teriak-teriak itu percuma soalnya enggak denger itu”.¹⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengasuh di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi sentuhan yang diberikan pengasuh kepada lansia adalah berupa tepukan pada pundaknya yang memiliki makna pengasuh mamanggil lansia yang memiliki gangguan pendengaran.

Ekspresi wajah merupakan bentuk komunikasi nonverbal yang digunakan menyampaikan emosi pengasuh kepada lanjut usia. Marah merupakan salah satu bentuk komunikasi nonverbal. Marah akan timbul

¹⁵ Lihat transkrip wawancara No. 01/W/25-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

¹⁶ Lihat transkrip wawancara No. 03/W/24-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

pada diri seseorang ketika melihat seseorang melakukan tindakan yang mengganggu atau merugikan sekitar. Dalam wawancaranya Bapak Aris Prasetyo (42 tahun) selaku pengasuh mengungkapkan bahwa:

Lansia ini kan lingkupnya hanya didalam panti ya mbak, jadi mereka suka duduk-duduk di aula depan masjid atau diteras kamar, kadang juga lansia ada yang BAB atau kencing ditempat, jadi suka saya marahi karena kan najisnya kemana-mana apalagi itu masih dilingkup tempat ibadah¹⁷

Berdasarkan hasil wawancara di atas disimpulkan bahwa komunikasi nonverbal yang ditunjukkan pengasuh kepada lansia adalah ekspresi marah.

Hal lain juga diungkapkan oleh Mas Doni selaku pengasuh di Panti Duafa Lansia mengatakan bahwa:

Biasanya ini mbak ada lansia itu yang suka ngambilin barang-barang milik temannya sendiri mbak, kan waktu ada keluarga menjenguk itu lansia dibawakan jajan dan ditinggali uang, na itu suka diambilin. Dan itu enggak sekali dua kali saja mbak sudah diingatkan tapi masih mengulangi lagi¹⁸

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pengasuh menggunakan komunikasi nonverbal saat berkomunikasi dengan lansia yakni ekspresi marah.

Gestur tubuh merupakan bentuk komunikasi nonverbal yang mengibaratkan ucapan atau kata dengan gerakan tubuh seperti gerakan tangan, bahu, jari atau gerakan tubuh lainnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ari Susanto (40 tahun) selaku keamanan di Panti Duafa Lansia menyatakan bahwa:

¹⁷ Lihat transkrip wawancara No. 04/W/25-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

¹⁸ Lihat transkrip wawancara No. 03/W/24-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

Disini ada lansia yang tuli karena faktor usia, jadi kalau ngomong harus pakai isyarat mbak. Jadi kalau para lansia itu cerita kita hanya merespon dengan mengangguk berarti boleh/iya, tapi kalau kita menggeleng berarti tidak boleh/tidak. Karena kalau dijawab meski dari dekat mereka enggak dengar¹⁹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi nonverbal dalam bentuk gerakan tubuh antara pengasuh dengan lansia berupa menggeleng atau menganggukkan kepala sebagai tanda bahwa lansia menyetujui atau tidak menyetujui sebuah cerita yang lansia sampaikan kepada pengasuh.

Selain itu Mas Agus Setyo Pramono (36 tahun) selaku koordinator di Panti Duafa Lansia juga menyampaikan bahwa :

Disini ada lansia yang pendengarannya terganggu jadi kalau kami panggil kalau enggak dari dekat dia nggak nengok harus menggunakan bantuan isyarat tangan mbak, misalnya pengasuh melambaikan tangan kepada lansia yang akan dipanggil tersebut, lansia sudah paham kalau kita meminta lansia untuk mendatangi kita²⁰

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi nonverbal terrealisasikan dalam bentuk lambaian tangan yang digunakan pengasuh sebagai isyarat untuk memanggil lansia dari kejauhan.

G. Data Teknik Komunikasi Pengasuh dengan Penghuni Panti Duafa Lansia Ponorogo.

Teknik komunikasi digunakan untuk mempermudah pengasuh menyampaikan suatu pesan kepada lanjut usia. Teknik komunikasi pengasuh dengan lansia di Panti Duafa Lansia ponorogo merupakan cara yang efektif

¹⁹ Lihat transkrip wawancara No. 02/W/24-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

²⁰ Lihat transkrip wawancara No. 01/W/25-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

untuk menyampaikan sebuah pesan atau informasi agar mudah dipahami oleh lansia. Dari hasil dan observasi yang sudah dilakukan peneliti, peneliti dapat menganalisis dari teknik komunikasi pengasuh dan lanjut usia di Panti Duafa Lansia Ponorogo sebagai berikut :

Teknik asertif merupakan teknik berkomunikasi yang digunakan pengasuh untuk memahami lansia dengan cara mendengarkan lansia berbicara dan mampu memahami maksud atau keinginan lansia dari pembicaraan tersebut. Seperti halnya yang disampaikan oleh Mas Agus Setyo Pramono (36 tahun) selaku koordinator mengatakan bahwa: "Disini ada lansia yang cerita tidak punya uang dan ingin bekerja, kita lihat kemampuan apa yang mereka miliki, nanti baru kita buat kegiatan yang dapat menjadi pekerjaan mereka".²¹

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pengasuh mampu mendengarkan dan memahami keluhan yang disampaikan lansia serta memberikan solusi agar lansia memiliki penghasilan sendiri untuk membeli apa yang mereka inginkan.

Hal lain juga disampaikan oleh Bapak Aris Prasetyo selaku pengasuh menyampaikan bahwa:

Lansia bercerita mereka merasa ditelantarkan oleh keluarganya karena jarang dijenguk, beri pengertian mungkin keluarga nya masih repot jadi belum sempat menjenguk, supaya mereka nggak kepikiran terus. Setelah itu kita hubungi dari pihak keluarga, mengapa mereka jarang menjenguk²²

²¹ Lihat transkrip wawancara No. 01/W/25-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

²² Lihat transkrip wawancara No. 04/W/25-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

Hasil wawancara di atas dapat disampaikan bahwa pengasuh mampu dengan sabar mendengarkan cerita dari lansia serta mampu menenangkan lansia agar tidak terlalu banyak pikiran dan dapat mengganggu kesehatan lansia di panti.

Responsif adalah kemampuan seseorang dalam menanggapi dan menyikapi suatu permasalahan dengan cepat dan bijaksana. Responsif merupakan teknik yang harus dimiliki oleh seorang pengasuh. Berdasarkan hasil wawancara Mas Doni (23 tahun) selaku pengasuh mengungkapkan bahwa:

Ada lansia yang mengeluh gatal-gatal mbak, kita langsung kasih obatnya karena panti kan juga menyiapkan obat-obatan yang diperlukan para lansia dan nanti waktu ada pemeriksaan mingguan dari puskesmas kita sampaikan keluhan dari lansia tersebut agar mendapatkan penanganan lebih lanjut²³

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pengasuh cepat tanggap dalam menyikapi keluhan dari lansia dengan cara memberikan obat yang tersedia di panti tersebut.

Selain itu Bapak Ari Susanto (40 tahun) selaku keamanan di Panti Duafa Lansia menyampaikan bahwa:

Saat saya melihat lansia yang murung saya tanya mbak, kenapa to mbah kok susah ae. Kadang kalau melihan lansia yang menyendiri atau sedih itu saya hibur dengan nonton wayang di youtube, kan lansia itu suka sama tontonan wayang seperti itu²⁴

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pengasuh mampu memahami perubahan pada lansia dan langsung menanggapi perubahan tersebut dengan menanyakan apa yang menyebabkan lansia

²³ Lihat transkrip wawancara No. 03/W/24-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

²⁴ Lihat transkrip wawancara No. 02/W/24-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

tersebut bersedih dan mampu menghibur sesuai dengan apa yang sekiranya disukai oleh lansia.

Suportif merupakan dukungan yang diberikan pengasuh kepada lansia untuk mengurangi stres dan depresi. Dalam wawancaranya Mas Agus Setyo Pramono (36 tahun) selaku koordinator di Panti Duafa Lansia Ponorogo Mengatakan Bahwa:

Lansia disini banyak yang menyesali masa mudanya mbak yang suka foya-foya, merantau kesana kemari dan menjual aset dikampung halaman yang mereka miliki sehingga waktu tua mereka tidak memiliki bekal apa-apa untuk hidup. Kami sebagai pengasuh di panti ini hanya mampu menyemangati saja mbak, kan masalah itu dapat dijadikan pelajaran untuk menata kehidupan yang dijalani saat ini karena penyesalan dalam diri tidak dapat merubah masalah dan malah membuat lansia sakit²⁵

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pengasuh memberikan dukungan atau menyemangati lansia, agar mampu menjadikan masalah sebagai pelajaran yang dapat digunakan untuk menghargai apa yang kita punya saat ini.

Selain itu, dalam wawancaranya Bapak Aris Prasetyo selaku pengasuh di Panti Duafa Lansia Ponorogo menyampaikan bahwa:

Ketika kami sedang membantu lansia makan, kemudian lansia tersebut mampu menghabiskan porsi makannya, kami akan mengatakan (wah, alhamdulillah habis mbah), karena banyak lansia yang suka rewel dengan makanannya²⁶

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pengasuh memberikan apresiasi atau pujian kepada lansia karena mereka telah menghabiskan jatah makanan yang telah disediakan oleh pengasuh.

²⁵ Lihat transkrip wawancara No. 01/W/25-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

²⁶ Lihat transkrip wawancara No. 04/W/25-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

Klarifikasi adalah memperjelas atau mengulang pertanyaan yang disampaikan pengasuh kepada lansia atau memperjelas pernyataan yang disampaikan lansia saat melakukan komunikasi. Berdasarkan hasil dari wawancara dengan Mas Doni selaku pengasuh di Panti Duafa Lansia mengatakan bahwa:

Kami menyesuaikan bahasa yang mereka gunakan mbak, jadi kami harus mengobservasi para lansia tersebut karena kalau kita menggunakan bahasa yang halus atau jawa halus untuk menghormati lansia, lansia malah sungkan dan tidak mau menjawab pertanyaan bahkan bercerita dengan kami²⁷

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pengasuh tidak perlu mengulang-mengulang pertanyaan yang dilontarkan kepada lansia, karena pengasuh telah melakukan observasi kepada lansia untuk mengetahui bahasa apa yang mereka gunakan sehari-hari agar komunikasi antara pengasuh dan lansia dapat berjalan dengan lancar.

Hal lainnya juga disampaikan oleh Mas Agus Setyo Pramono (36 tahun) selaku koordinator di Panti Duafa Lansia Ponorogo dalam wawancaranya, bahwa:

Kita itu kalau dengan lansia seperti momong anak kecil ya mbak, jadi kita harus benar-benar memahami karakter beliau, kalau kita lawan karakternya mereka malah enggak mau ngomong sama kita. Kalau kita ajak ngobrol sebentar mereka langsung pergi aja tapi kalau kita mengikuti karakternya, mereka semakin nyaman untuk berbicara dan bercerita apapun kepada kita²⁸

Berdasarkan wawancara di atas dapat diambil kesimpulan bahwa mengulang-ulang pertanyaan kepada lansia tidaklah efektif dalam

²⁷ Lihat transkrip wawancara No. 03/W/24-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

²⁸ Lihat transkrip wawancara No. 01/W/25-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

melangsungkan komunikasi, karena pengasuh disini perlu memahami dan menyesuaikan diri dengan karakter mereka agar lansia nyaman dan terbuka dengan pengasuh.

Sabar merupakan sifat yang dimiliki seseorang untuk menahan diri agar tidak melakukan hal-hal yang buruk. Kesabaran dan keikhlasan sangatlah penting dimiliki oleh seorang pengasuh yang merawat lansia di Panti Duafa Lansia Ponorogo ini. Pengasuh harus mampu menahan emosi saat menghadapi lansia dengan kondisi yang berbeda-beda serta perilaku yang membuat pengasuh marah.

Seperti yang telah disampaikan oleh para pengasuh dan koordinator di Panti Duafa Lansia Ponorogo bahwa mereka pernah marah dengan lansia yang ada di panti. Kemarahan tersebut dipicu oleh lansia yang melakukan kesalahan kesalahan yang cukup serius atau melanggar peraturan berulang-ulang. Kemarahan tersebut dilakukan pengasuh agar lansia tidak mengulang kembali kesalahan tersebut karena dapat merugikan panti itu sendiri atau merugikan teman-teman di Panti Duafa Lansia Ponorogo baik dari kalangan lansia, orang tua, maupun dewasa. Dari sini dapat disimpulkan bahwa pengasuh tidak selalu sabar dalam menghadapi tingkah laku dari lanjut usia.

Sedangkan ikhlas adalah seseorang yang tulus saat membantu atau menerima kekurangan orang lain tanpa meminta imbalan dari orang yang dibantu. Di Panti Duafa Lansia Ponorogo pengasuh dengan ikhlas membantu merawat lansia dipanti ini. Mulai dari memandikan lansia yang sudah tidak

bisa berjalan, membantu lansia makan bagi mereka yang hanya berbaring ditempat tidur, serta mencuci baju lansia yang sudah tidak bisa mengurus dirinya sendiri, dalam artian lansia sudah mengalami kelumpuhan pada sebagian anggota tubuhnya sehingga tidak bisa melakukan aktivitas apapun. Beberapa tindakan yang dilakukan oleh para pengasuh tersebut, dapat menunjukkan bahwa pengasuh dengan ikhlas membantu semua keperluan lansia tanpa memikirkan imbalan apa yang akan pengasuh terima setelah membantu merawat mereka.

H. Data *Feedback* Penghuni Panti saat Berkomunikasi Dengan Pengasuh di Panti Duafa Lansia Ponorogo

Feedback atau umpan balik merupakan tanggapan yang diberikan oleh komunikan terhadap pesan yang telah disampaikan oleh komunikator. *Feedback* dapat bersifat positif-negatif maupun *feedback* verbal-nonverbal. *Feedback* merupakan awal dari suatu sumber informasi, yang dapat dinilai keefektifan komunikasinya yang dilanjutkan dengan menyesuaikan diri terhadap situasi yang sedang terjadi.

Feedback atau umpan balik digunakan untuk menciptakan komunikasi dua arah dengan baik. *Feedback* yang baik akan membuat komunikasi berjalan dengan lancar, sedangkan *feedback* yang buruk membuat komunikasi terhambat. Komunikasi dapat dikatakan berhasil ketika komunikan mampu memahami setiap kata yang disampaikan oleh komunikator serta mampu memberikan respon dari pertanyaan yang disampaikan komunikator. Berikut

merupakan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada pengasuh terkait *feedback* yang diberikan oleh lanjut usia:

Feedback positif terjadi ketika komunikasi menanggapi pesan sesuai dengan keinginan komunikator. *Feedback* positif merupakan tanggapan dari komunikasi yang menyatakan bahwa komunikasi mampu memahami pesan yang disampaikan oleh komunikasi.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ari Susanto selaku keamanan di Panti Duafa Lansia Ponorogo menyampaikan bahwa :

Kalau diingatkan dengan baik mereka responnya pasti baik juga, seringnya mereka malah minta maaf karena enggak tau. Biasanya itu dilakukan oleh lansia yang baru masuk di panti dan belum tau peraturan yang ada di panti, dan ketika dikasih tahu oleh temannya mereka enggak percaya jadi harus dari pengasuh sendiri yang memberi tahu baru mereka percaya²⁹

Berdasarkan wawancara di atas dapat diambil kesimpulan bahwa lansia memberikan tanggapan yang positif ketika mereka mendapatkan teguran dari kesalahan yang sudah mereka lakukan.

Pernyataan tersebut diperkuat dengan ungkapan salah satu lansia di Panti Duafa Lansia Ponorogo ini yakni Mbah Makhrus mengatakan bahwa: "Kalau pengasuh menegurnya sopan, saya minta maaf mbak karena saya salah sudah melanggar peraturan yang ada disini".³⁰

²⁹ Lihat transkrip wawancara No. 02/W/24-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

³⁰ Lihat transkrip wawancara No. 06/W/24-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

Dari hasil wawancara di atas lansia mengatakan bahwa mereka akan meminta maaf kepada pengasuh ketika mereka melakukan kesalahan serta melanggar peraturan di Panti Duafa Lansia Ponorogo ini.

Feedback negatif merupakan tanggapan yang dilontarkan komunikas tidak sesuai dengan yang diinginkan komunikator. *Feedback* negatif muncul ketika seseorang mendapatkan rangsangan yang menimbulkan emosi negatif, seperti marah, kesal, ataupun benci. Orang yang sedang mengalami emosi negatif akan memperlihatkan tingkah laku yang tidak terkontrol. Berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, Mas Agus Setyo Pramono selaku koordinator panti menyampaikan bahwa:

Kebanyakan respon para lansia kalau diingatkan itu marah mbak, mungkin karena terbiasa waktu hidup dijalanan yang tidak pernah diatur atau dilarang-larang sedangkan kalau dipanti ada aturan sendiri dan ketika mereka salah kita tegur³¹

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pengasuh pernah menegur lansia yang berbuat kesalahan dan ketika ditegur mereka akan merespon dengan marah karena lansia yang awalnya hidup bebas tanpa ada yang mengingatkan ketika berbuatslah, namun saat tinggal dipanti mereka selalu dilarang saat melakukan kegiatan yang tidak baik.

Selain itu Mas Doni (23 tahun) selaku pengasuh di Panti Duafa Lansia Ponorogo juga mengungkapkan bahwa: "Kalau kita menjumpai lansia yang bertengkar dengan temannya terus ditegur begitu ada yang enggak suka juga

³¹ Lihat transkrip wawancara No. 01/W/25-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

mbak dan merasa enggak salah, kadang dikiranya saya membela salah satunya”.³²

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa lansia tidak suka ketika pengasuh mencampuri masalah mereka dengan temannya dipanti karena lansia merasa pengasuh pilih kasih saat menegurnya.

Hal yang serupa juga disampaikan oleh salah satu lansia di Panti Duafa Lansia Ponorogo yaitu Mbah Paulus (72 tahun) mengatakan bahwa:

Saya pernah ditegur mbak, pas lagi cekcok sama lansia yang lain. Ya saya kesel mbak, soalnya saya kan enggak tau maalahnya apa tiba-tiba teman saya ini marah-marah ke saya jadi saya ikutan ditegur sama pengasuh³³

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa lansia merasa kesal ketika ditegur oleh pengasuh karena lansia tersebut merasa tidak salah tetapi ikut mendapatkan teguran oleh pengasuh.

Feedback verbal merupakan respon yang diberikan seseorang dalam bentuk perkataan dan tulisan. *Feedback* verbal terjadi ketika komunikasi menanggapi sebuah komunikasi yang disampaikan oleh komunikator baik secara tertulis maupun secara lisan. Berdasarkan hasil dari wawancara dengan

Bapak Ari Susanto selaku keamanan mengatakan bahwa :

Saya kalau lagi ngecek lansia dikamar itu pasti saya tanya bagaimana kabarnya mbah? Ada yang sakit atau tidak mbah?. Lansia pasti menjawab mbak, ketika lansai merasa tidak nyaman pun pasti mengatakan kalau sedang merasa sakit di pinggang atau punggungnya gitu³⁴

³² Lihat transkrip wawancara No. 03/W/24-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

³³ Lihat transkrip wawancara No. 05/W/24-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

³⁴ Lihat transkrip wawancara No. 02/W/24-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

Berdasarkan tersebut dapat disimpulkan bahwa lansia mampu merespon atau menanggapi dengan baik pertanyaan yang dilontarkan oleh pengasuh dalam bentuk verbal atau lisan.

Selain itu Mas Agus Setyo Pramono (36 tahun) selaku pengasuh dan koordinator di Panti Duafa Lansia juga mengungkapkan bahwa:

Saat ada lansia yang baru tinggal dipanti, kita bantu mandinya sekalian menanyakan nama dan asalnya dari mana, mereka akan menjawab mbak nama saya ini dari sini gitu, nanti sekitar semingguan kita tanya lagi nama dan asalnya darimana jawabannya masih sama atau tidak³⁵

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pengasuh memberikan pertanyaan secara verbal yakni menanyakan nama dan alamat sebagai pengenalan yang direspon balik secara verbal oleh lansia dengan memberitahukan nama dan alamat lansia tersebut.

Sedangkan *feedback* nonverbal adalah respon seseorang dalam bentuk gerak tubuh, ekspresi wajah dan sentuhan. *Feedback* nonverbal terjadi ketika seseorang tidak menyetujui atau tidak suka dengan topik yang sedang dibicarakan. *Feedback* juga dapat digunakan ketika seseorang sedang tidak ingin berbicara dengan orang lain. Dari hasil wawancara peneliti dengan Bapak Aris Prasetyo selaku pengasuh di Panti Duafa Lansia Ponorogo menyatakan bahwa:

Responnya lansia itu pasti berontak mbak, karena disinikan mandinya itu 2 kali yakni pagi dan sore dan itu sudah aturan wajib bagi para lansia dipanti ini. Namun karena belum terbiasa mereka akan menolak

³⁵ Lihat transkrip wawancara No. 01/W/25-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

dengan cara menggigit pengasuh atau pasien disini yang sudah 90% sembuh untuk membantu memandikan para lansia³⁶

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa lansia menanggapi ajakan pengasuh dengan cara nonverbal yakni lansia menolak ajakan pengasuh untuk mandi dengan menggigit lengan para pengasuh yang berarti mereka tidak suka dengan mandi karena kebiasaan mereka yang jarang mandi.

Hal lainnya juga disampaikan oleh Bapak Ari Susanto (40 tahun) selaku keamanan di Panti Duafa Lansia Ponorogo menyampaikan bahwa: “Saya pernah memarahi lansia karena merokok di dalam area panti dan membuang puntung rokok disembarangan tempat mereka diam saja mbak, tapi setelah itu lansia pindah merokok diluar area panti”.³⁷

Dari ungkapan tersebut dapat disimpulkan bahwa lansia menanggapi kemarahan pengasuh dengan cara nonverbal yakni lansia tidak mengeluarkan sepele kata pun namun dijawab dengan tindakan seperti berpindah tempat untuk melanjutkan aktivitas merokoknya.

Hal yang serupa juga disampaikan oleh Mbah Slamet (68 tahun) selaku lansia di Panti Duafa Lansia Ponorogo menyatakan bahwa:

Saya pernah membuang sampah sembarangan dan setelah mendapat teguran langsung saya ambil lagi mbak sampahnya, saya buang ke tempat sampah yang udah disediakan³⁸

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa lansia memberikan respon nonverbal kepada pengasuh, misalnya dengan mengambil

³⁶ Lihat transkrip wawancara No. 04/W/25-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

³⁷ Lihat transkrip wawancara No. 02/W/24-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

³⁸ Lihat transkrip wawancara No. 07/W/25-09/2023 dalam lampiran skripsi ini.

sampah tersebut dan membuangnya ke tempat sampah. Hal ini dilakukan lansia karena tidak ingin memperpanjang masalah yang menimbulkan pertengkara.



BAB IV
KOMUNIKASI INTERPERSONAL PENGASUH DAN PENGHUNI
PANTI

A. Analisis Bentuk-Bentuk Komunikasi Interpersonal Pengasuh Dan Penghuni Panti Duafa Lansia Ponorogo

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang aktif, bukan sekedar penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan. Komunikasi interpersonal bukan hanya menanggapi sebuah pesan saja namun proses di mana komunikator dan komunikan saling menerima dan memahami maksud dari komunikasi. Komunikasi yang terjalin antara pengasuh dan lanjut usia adalah komunikasi yang memiliki timbal balik dari komunikator kepada komunikan dalam sebuah pesan.¹

Berdasarkan dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah dilaksanakan peneliti di Panti Duafa Lansia Ponorogo bahwa pengasuh sudah sering melakukan komunikasi dengan lansia dalam kehidupan sehari-hari. Komunikasi dengan lanjut usia sangat diperlukan untuk membantu mengurangi stres dan kesepian pada lansia. Berdasarkan hasil wawancara dengan koordinator panti, pengasuh dan lanjut usia di panti ini peneliti mendapatkan informasi bahwa mereka melakukan sebagai berikut :

¹ Khairul Anam and others, *Komunikasi Antarpribadi (Meningkatkan Efektivitas Kecakapan Interpersonal Dalam Bidang Kesehatan)*, cetakan 1 (Banjarmasin: CV. Ahab Pustaka, 2022), hal. 03.

Pertama, pengasuh sebagai tempat untuk bercerita. Setiap manusia memiliki masalah tersendiri dalam berbagai hal, seperti masalah dengan keluarga maupun masalah dengan sesama lansia. Jadi seseorang yang memiliki banyak masalah yang sedang dihadapi akan memerlukan orang lain untuk mendengarkan, memberi solusi serta memberikan tempat untuk mengeluhkan masalah-masalah tersebut. Disinilah pengasuh memiliki peran yang sangat penting bagi lansia. Pengasuh sering mendapatkan cerita dari lansia mengenai beberapa hal yang berhubungan dengan masalah pribadi tanpa ada batasan waktu bagi lansia yang ingin mengungkapkan keluh kesahnya kepada pengasuh karena pengasuh merupakan orang terdekat lansia saat mereka berada dipanti. Dari sini dapat disimpulkan bahwa lansia sudah merasa nyaman dan percaya kepada lansia sehingga menjadikan pengasuh sebagai teman untuk bercerita.

Kedua, adalah memberikan teguran. Kesalahan adalah hal yang lumrah dilakukan manusia begitupun dengan lansia. Namun teguran juga diperlukan agar lansia tidak melakukan kesalahan yang sama. Teguran akan diberikan ketika lansia melanggar peraturan serta ketahuan bertengkan dengan sesama lansia. Teguran ini bertujuan agar lansia terbiasa untuk disiplin dan mampu menaati peraturan yang sudah ada dipanti. *Ketiga* adalah sentuhan. Dengan adanya sentuhan saat berkomunikasi dapat menenangkan dan membantu lansia. Dalam hal ini pengasuh membantu lansia mandi bagi yang sudah lumpuh, membantu memijat badan mereka

guna meringankan sakit yang dirasakan, dan memanggil lansia yang memiliki penyakit tuli.

Keempat adalah ekspresi wajah. Pengasuh akan menunjukkan marah saat melihat lansia melakukan kesalahan yang cukup fatal. Berdasarkan hasil wawancara pengasuh akan marah ketika melihat lansia yang merusak fasilitas panti, mengambil uang serta barang milik lansia lainnya dan saat melihat lansia BAB dan kencing ditempat yang bukan semestinya. Marah ini diharapkan pengasuh agar mereka tidak mengulangi kesalahan yang dapat merugikan orang lain. *Kelima* adalah gestur tubuh. Saat berjalannya komunikasi pengasuh akan mengganggu sebagai tanda boleh dan menggelengkan kepala sebagai tanda larangan. Selain itu pengasuh juga melambatkan tangan saat ingin memanggil lansia dari kejauhan. Hal ini dilakukan karena terdapat lansia yang memiliki gangguan pendengaran yang cukup parah sehingga sekeras apapun suara yang dikeluarkan tidak akan mendapatkan respon dari lansia tersebut.

Berdasarkan penjelasan yang sudah tertulis di atas, proses komunikasi pada pengasuh dan lanjut usia di Panti Duafa Lansia Ponorogo dapat dibilang cukup variatif. Pengasuh menggunakan bentuk komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal dalam kesehariannya agar komunikasi berjalan dengan baik.² Pengasuh berkomunikasi dengan bentuk verbal dan nonverbal disesuaikan dengan kondisi fisik dan psikis pada lansia. Dari hasil analisis di atas menyatakan bahwa bentuk komunikasi yang dilakukan

² Elva Ronaning Roem Sarmiati, *Komunikasi Interpersonal*, Cetakan 1 (Malang: CV. IRDH, 2019).

pengasuh kepada lansia relevan atau sesuai dengan teori yang telah dituliskan dalam bab 2 tentang bentuk-bentuk komunikasi.

B. Analisis Teknik Komunikasi Pengasuh dengan Penghuni Panti Duafa Lansia Ponorogo

Teknik komunikasi adalah kemampuan yang dimiliki seseorang dalam menyampaikan suatu pesan yang dapat diterima dengan baik oleh komunikator. Teknik komunikasi antara pengasuh dan lanjut usia di Panti Duafa Lansia Ponorogo berperan banyak dalam komunikasi. Dengan teknik komunikasi membantu pengasuh memahami sikap, sifat dan kebiasaan dari lansia. Penulis menggunakan beberapa teknik komunikasi menurut Mundakir yang berperan cukup efektif dalam memahami kondisi lansia antara lain :

Pertama, teknik asertif adalah cara pengasuh untuk memahami lansia dengan mendengarkan serta memahami pembicaraannya. Teknik asertif berguna untuk meringankan beban fikiran lansia dan membantu masalah yang sedang dialami oleh lansia. Teknik asertif ini juga ditemukan di Panti duafa lansia ponorogo yangmana pengasuh selalu mendengarkan cerita dan keluhan dari lansia baik dari masalah kesehatan atau hanya bercerita tentang kesehariannya. *Kedua*, responsif adalah reaksi seseorang dalam menyikapi serta menanggapi setiap permasalahan dengan bijak. Pengasuh harus mampu menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi lansia. Tanggapan yang diberikan pengasuh merupakan bentuk kepedulian pengasuh terhadap lansia serta membantu lansia saat lansia memerlukan bantuan. Seperti yang

dilakukan oleh pengasuh di panti ini, pengasuh cepat tanggap terhadap keluhan sakit yang dialami lansia serta pengasuh mampu memahami dan menanggapi perubahan yang ada pada lansia.

Ketiga, suportif merupakan cara memberikan dukungan kepada orang lain melalui ucapan atau tindakan. Pengasuh akan memberikan dukungan saat lansia menceritakan masalah yang membuat mereka bersedih. Selain itu pengasuh juga memberikan dukungan atau apresiasi kepada lanjut usia ketika mereka melakukan hal-hal yang baik. *Keempat*, klarifikasi disini berarti seseorang akan mengulang pertanyaan dan menjelaskan lebih dari sekali untuk memudahkan lansia memahami maksud dari pertanyaan yang diberikan pengasuh. Namun di Panti Duafa Lansia Ponorogo pengasuh menjelaskan jika mengulang-ulang pertanyaan tidaklah efektif dalam melakukan komunikasi. Pengasuh lebih sering melakukan observasi kepada lansia mengenai bahasa, cara berbicara serta memahami karakteristik dari setiap lansia yang akan mempermudah proses komunikasi. Dengan cara seperti itu pengasuh merasa lansia lebih nyaman dan tidak sungkan ketika diajak berbicara.

Kelima, sabar dan ikhlas yakni pengasuh harus sabar dan ikhlas menghadapi segala tingkah laku lansia. Jika pengasuh merasa kesal, marah dan jengkel maka pengasuh tidak dapat dikatakan sabar menghadapi kesalahan lansia. Saat wawancara dengan pengasuh di Panti Duafa Lansia Ponorogo menyampaikan bahwa mereka pernah marah dengan lansia karena merusak fasilitas panti serta melakukan tindakan yang merugikan temannya.

Hal tersebut dapat diartikan bahwa pengasuh di Panti Duafa Lansia Ponorogo belum sepenuhnya sabar menghadapi lansia. Namun berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan, pengasuh juga mengatakan mereka membantu lansia untuk mandi, makan, dan kadang memijit mereka. Dari wawancara tersebut pengasuh dapat dikatakan ikhlas merawat lansia tanpa mengharapkan imbalan apapun dari lansia tersebut.

Dari hasil analisis di atas ada beberapa teknik komunikasi yang tidak diterapkan dalam berlangsungnya komunikasi di Panti Duafa Lansia Ponorogo. Seperti halnya dengan klarifikasi atau mengulang pertanyaan dan menjelaskan secara detail. Di panti ini pengasuh lebih nyaman menggunakan teknik observasi karena dengan observasi pengasuh dapat secara langsung melihat karakter, kebiasaan serta bahasa keseharian yang mereka gunakan. Hal tersebut dapat mempermudah pengasuh menyesuaikan karakter dan bahasa yang digunakan lansia.

C. Analisis *Feedback* Penghuni Panti saat Berkomunikasi Dengan Pengasuh di Panti Duafa Lansia Ponorogo

Feedback atau umpan balik adalah tanggapan yang timbul dari komunikan saat mendapatkan pertanyaan dari komunikator. Dalam melaksanakan komunikasi interpersonal, seseorang akan melakukan pertukaran *feedback* yang berasal dari komunikan (penerima) atau berasal dari komunikator (pengirim). Beberapa *Feedback* atau umpan balik komunikasi dari lansia di Panti Duafa Lansia Ponorogo adalah *feedback* positif-*feedback* negatif dan *feedback* verbal-*feedback* non verbal. *Feedback*

yang diberikan lansia kepada pengasuh di Panti Duafa Lansia ini sesuai dengan apa yang peneliti tulis di bab 2 pada teori *feedback* atau umpan balik.³ *Feedback* positif adalah umpan balik yang diberikan lansia saat pengasuh mengingatkan agar lansia membuang sampah pada tempatnya. Lansia memberikan respon positif karena pengasuh menegurnya dengan sopan. Sedangkan *feedback* negatif adalah respon yang diberikan lansia ketika pengasuh menegurnya dengan emosi. Contohnya adalah ketika pengasuh memarahi lansia yang melakukan kesalahan seperti memecahkan jendela dan kabur serta BAB dan kencing diarea yang tidak semestinya. Mereka akan memberikan respon marah juga karena terbawa emosi dari pengasuh tersebut.

Feedback verbal adalah umpan balik yang diberikan lansia berupa lisan atau tulisan. Lansia di Panti Duafa Lansia Ponorogo memberikan tanggapan secara verbal penyusuh menanyakan kondisinya saat ini mereka memberi jawaban dengan mengatakan lansia mengalami sakit pada bagian pinggang dan punggung. Selain itu lansia juga mampu menjawab pertanyaan pengasuh secara lisan dalam bentuk kalimat. *Feedback* nonverbal adalah tanggapan yang diberikan lansia dalam bentuk gerakan tubuh, raut wajah, dan sentuhan. Dalam berjalannya komunikasi pengasuh pernah memberikan tanggapan nonverbal berupa gigitan. Gigitan tersebut dimaksudkan bahwa lansia menolak saat pengasuh mengajaknya mandi. Selain itu adapun tanggapan nonverbal yang dibikan pengasuh kepada lansia

³ Rika Sarfika, Estika Ariani Maisa, and Windy Freska, *Buku Ajar Keperawatan Dasar 2 (Komunikasi Terapeutik Dalam Keperawatan)* (Padang: Andalas University Press, 2018), hal. 84.

seperti berpindah tempat saat pengasuh menegurnya agar tidak merokok di dalam panti dan gerakan lansia mengambil sampah saat lansia ketahuan membuang sampah sembarangan.

Berdasarkan hasil analisis di atas dapat disimpulkan bahwa pengasuh melakukan komunikasi interpersonal dengan lansia untuk mengetahui *feedback* atau umpan balik yang diberikan oleh lansia secara tatap muka atau langsung. Selain itu pengasuh dan lansia saling memberikan respon.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian pada komunikasi interpersonal antara pengasuh dan lanjut usia di Panti Duafa Lansia Ngasinan Jetis Ponorogo dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Komunikasi interpersonal antar pengasuh dan lanjut usia menggunakan bentuk komunikasi verbal yakni pengasuh sebagai tempat bercerita dan memberikan teguran dan komunikasi nonverbal sebagai bentuk komunikasi dengan gestur untuk menyampaikan dan merespon pertanyaan atau ungkapan dari pengasuh. Unsur komunikasi nonverbal saat komunikasi berlangsung meliputi memberikan sentuhan, menunjukkan ekspresi marah dan kesal, menggelengkan kepala dan menganggukkan kepala.
2. Teknik komunikasi yang digunakan lansia untuk melancarkan keberlangsungan komunikasi meliputi *teknik asertif* (mendengarkan), *responsif* (cepat tanggap), *supportif* (memberikan dukungan), *klarifikasi, sabar dan ikhlas*. Dari beberapa teknik komunikasi di atas ada dua teknik yang tidak digunakan oleh pengasuh, meliputi *pertama*, klarifikasi yakni memperjelas serta mengulang-ulang pertanyaan atau penjelasan agar lansia paham dianggap tidak efektif. *Kedua*, sabar adalah pengasuh mampu mengontrol emosi saat

menghadapi lansia. Namun pengasuh tidak dapat sabar menghadapi lansia yang melakukan kesalahan yang merugikan panti dan teman lansia lainnya.

3. Komunikasi interpersonal antar pengasuh dan penghuni panti menimbulkan umpan balik yang diterima oleh pengasuh. *Feedback* atau umpan balik yang diberikan lansia meliputi sebagai berikut : *feedback* positif, *feedback* negatif, *feedback* verbal dan *feedback* nonverbal.

B. Saran

Sesuai dengan situasi dan kondisi yang peneliti temui dilapangan ada beberapa saran yang ingin disampaikan dalam penelitian ini :

1. Bagi pihak Panti Duafa Lansia Ponorogo sebaiknya membuat kegiatan yang dapat dikerjakan oleh lansia nonproduktif seperti memanfaatkan limbah plastik dan botol bekan menjadi kerajinan berupa hiasan. Jadi tidak hanya lansia produktif saja yang memiliki kegiatan yang menghasilkan uang.
2. Bagi pengasuh di panti duafa lansia ponorogo sebaiknya melakukan intropeksi diri untuk meningkatkan kesabaran dalam menghadapi lansia dengan cara mengontrol emosi agar hubungan pengasuh dan lansia terjalin dengan baik.

P O N O R O G O

DAFTAR PUSTAKA

- Anam, Khairul et., al. *Komunikasi Antarpribadi (Meningkatkan Efektivitas Kecakapan Interpersonal Dalam Bidang Kesehatan)*. cetakan 1. Banjarmasin: CV. Ahabab Pustaka, 2022.
- Cangara, Hafied. "Pengantar Ilmu Komunikasi." *Pengantar Ilmu Komunikasi*: 242, 2006.
- Ebta Setiawan. "Arti Kata Pengasuh." *kbbi.web.id*. <https://kbbi.web.id/pengasuh> (April 12, 2023), 2012.
- Febriana, Siska. "Komunikasi Interpersonal Antara Pengasuh Dengan Lanjut Usia Di Upt Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru." UI Pekanbaru, 2019.
- Hardani et al. *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020.
- Kusumastuti, Adhi, and Ahmad Mustamil Khoiron. *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang: LPSP Semarang, 2019.
- Mantasia. "Perilaku Komunikasi Interpersonal Antara Pekerja Sosial Dengan Lanjut Usia Di Panti Sosial Tresna Werdha Gau Mabaji Kabupaten Gowa." UIN Alauddin Makassar, 2016.
- Maritasari, Reni. "Model Komunikasi Lansia Pada Kelas 'Lansia Bahagia Dan Sehat' Rumah Sakit Umum Daerah Sleman." UPN Veteran, 2020.
- Mtd, Richa Rahayu. "Pola Keterbukaan Diri Antara Perawat Dan Lanjut Usia Di Panti Sosial Sasana Tresna Werdha Cipocok Jaya Serang." Untirta, 2018.
- Muamala, Team. "Kategori Umur Menurut Who Dan Depkes Yang Belum Diketahui Masyarakat." *muamala.net*. <https://muamala.net/kategori-umur-menurut-who/amp/> (March 5, 2023), 2018.
- Mubarok, and Made Dwi Andjani. 2014. *Komunikasi Antarpribadi Dalam Masyarakat Majemuk*. cetakan 1. Makasar: Dapur Buku, 2014.
- Murdiyanto, Eko. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: UPN Veteran, 2020.
- Nasrullah, Dede. *Buku Ajar Keperawatan Gerontik*. Cetakan 1. Jakarta Timur: CV. Trans Info Media, 2016.
- Nugroho, Kristianto Dwi, and Wibowo. *Buku Ajar Keperawatan Pada Lansia (Dasar)*. Cetakan 1. Malang: Media Nusa Creative, 2019.
- Nurdin, Ali. et.,al. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Surabaya: IAIN Sunan Ampel 2013.

- Panuju, Redi. *Pengantar Studi (Ilmu) Komunikasi (Komunikasi Sebagai Kegiatan Komunikasi Sebagai Ilmu)*. Cetakan 1. Jakarta: Kencana, 2018.
- Putri, Dianingtyas M. “Modul Komunikasi Antar Pribadi.” Universitas Bakrie, 2022.
- Rakhmawati, Yuliana. *Komunikasi Antarpribadi*. Surabaya: CV. Putra Media Nusantara, 2019.
- Rustan, Ahmad Sultan, and Nurhakiki. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Cetakan 1. Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2017.
- Salim, and Haidir. *Penelitian Pendidikan Metode, Pendekatan, Dan Jenis*. Cetakan 1. Jakarta: Kencana, 2019.
- Sarfika, Rika, Estika Ariani Maisa, and Windy Freska. *Buku Ajar Keperawatan Dasar 2 (Komunikasi Terapeutik Dalam Keperawatan)*. Padang: Andalas University Press, 2018.
- Sarmiati, Elva Ronaning Roem. *Komunikasi Interpersonal*. Cetakan 1. Malang: CV. IRDH, 2019.
- Setiyorini, Erni, and Ning Arti Wulandari. *Asuhan Keperawatan Lanjut Usia Dengan Penyakit Degeneratif*. Cetakan 1. Malang: Media Nusa Creative, 2018.
- Subekti, Imam, Edy Susanto, and Tri Nataliswati. *Keperawatan Usia Lanjut*. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara, 2022.
- Susanti, Rani. “Peran Pengasuh Dalam Mengembangkan Kemandirian Remaja Di Yayasan Swasta Mandiri Kota Bengkulu.” UIN Fatmawati Sukarno, 2022.
- Wahyudi, Darmawan. “Pendekatan Komunikasi Interpersonal Antara Pengasuh Dan Lansia Di Panti Jompo Tresna Werdha Natar.” UIN Raden Intan, 2021.
- Yasir. *Pengantar Ilmu Komunikasi (Sebuah Pendekatan Kritis Dan Komprehensif)*. Cetakan 1. Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2020.



IAIN
PONOROGO