

KOMUNIKASI INTERPERSONAL PRAMUBAKTI DALAM PENDAMPINGAN LANSIA DI BALAI PANTI TRESNA WERDHA BUDI LUHUR

INTERPERSONAL COMMUNICATION OF SERVANT INSIDE ACCOMPANY ELDERLY PEOPLE IN BALAI PANTI TRESNA WERDHA BUDI LUHUR

Oleh: Nadya Puspita, 16419141011, Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta
nadyapuspita749@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk; 1) mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal pramubakti dalam pendampingan lansia di Balai Panti Sosial Tresna Werdha (BPSTW) Budi Luhur; 2) mengetahui hambatan komunikasi interpersonal pramubakti dalam pendampingan lansia di BPSTW Budi Luhur. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Objek penelitian adalah pramubakti yang berkerja di BPSTW Budi Luhur yaitu perkerja sosial jabatan fungsional dan lansia. Teknik pengumpulan data utama adalah wawancara dengan dukungan observasi. Keabsahan data penelitian ini menggunakan triangulasi metode dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan di dukung dengan observasi. Teknik analisis data menggunakan teknik interaktif dari Miles dan Huberman yaitu reduksi, penyajian dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pramubakti: 1) belum menerapkan sikap *respect*; 2) berperilaku *empathy* pada seluruh lansia; 3) belum bersikap *audible*; 4) kurang bersikap *clarity*; 5) bersikap *humble* dalam memberikan pendampingan. Hambatan komunikasi interpersonal pramubakti dalam pendampingan lansia yaitu Hambatan Fisik, Hambatan Fisiologis, Hambatan Psikologis, dan Hambatan semantik.

Kata kunci: komunikasi interpersonal, hambatan komunikasi, pramubakti..

Abstract

This research aims to; 1) knowing how the interpersonal communication of the maids in assisting the elderly at the Tresna Werdha Social Institution (BPSTW) Budi Luhur; 2) Knowing the barriers to service interpersonal communication in mentoring the elderly at BPSTW Budi Luhur. This research uses qualitative methods with a descriptive approach. The object of research is the maids who work at BPSTW Budi Luhur, namely social workers with functional positions and the elderly. The main data collection technique is interviews with observation support. The validity of the research data used triangulation methods with data collection techniques in the form of interviews and supported by observation. The data analysis technique used interactive techniques from Miles and Huberman, namely data reduction, presentation, and verification. The results showed that the maids: 1) have not applied respect; 2) empathy behavior in all elderly; 3) not being audible; 4) less clarity; 5) being humble in providing assistance. Interpersonal communication barriers for maid service in elderly mentoring are Physical Barriers, Physiological Barriers, Psychological Barriers, and Semantic Barriers.

Keywords: interpersonal communication, communication barriers, and pramubakti.

PENDAHULUAN

Indonesia berada di jalur bonus demografi, sesuai dengan proyeksi dari The United Nations Population Fund (UNFPA) Indonesia akan menikmati bonus demografi mulai tahun 2020 hingga 2030. Maryati (2015) menyebutkan bonus demografi merupakan potensi keuntungan pada pertumbuhan ekonomi ketika jumlah penduduk usia produktif melebihi jumlah usia penduduk non-produktif, usia penduduk produktif di Indonesia yaitu usia 15-64 tahun.

Bonus demografi juga dibarengi oleh kondisi penduduk manula (diatas 64 tahun) yang keberadaanya tersebar di seluruh Indoensia. Peraturan Menteri Sosial RI nomor 5 tentang standar rehabilitasi sosial lanjut usia pasal 6 menyatakan bahwa lanjut usia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 (enam puluh) tahun ke atas. Penduduk di Indoneisa Indonesia tersebar dalam 34 (tiga puluh empat) provinsi, setiap provinsi masing-masing memiliki persentase penduduk yang berbeda.

Daerah Istimewa Yogyakarta (14,5%) memiliki perkembangan persentase lansia paling banyak, diantara 5 provinsi besar di pulau Jawa. Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tepatnya wilayah Kota Yogyakarta menempati urutan pertama dalam perkembangan persentase penduduk lansia. Pada kenyataannya Kota Yogyakarta memiliki penduduk yang beraneka ragam mulai dari penduduk yang berusia balita sampai lansia dengan status ekonomi yang bervariasi, Kota Yogyakarta terbagi menjadi 5 (lima) kabupaten yaitu Sleman, Bantul, Gunung Kidul, Kulon Progo dan Kota.

Kuntjorowati (2018: 211) menyebutkan D.I.Yogyakarta merupakan daerah dengan usia harapan tertinggi di Indonesia. Hal itu ditunjukkan dengan data Badan Pusat Statistika tahun 2018 hingga 2022 mengenai peningkatan populasi penduduk lansia di D.I. Yogyakarta. Kota Yogyakarta menjadi pilihan lansia karena dianggap memiliki lingkungan yang

nyaman dan memiliki respon masyarakat yang ramah. Masyarakat yang memiliki anggota keluarga dengan usia di atas 65 tahun biasanya di rawat bersama keluarga, hidup sendiri, dan di tinggal di panti sosial. Panti sosial khusus lansia yang berada di Kota Yogyakarta sebanyak 41 panti, yang siap melayani dan memberikan fasilitas bagi lansia. Panti sosial yang berstatus milik pemerintah yaitu Balai Panti Sosial Tresna Werdha Budi Luhur dan Balai Panti Sosial Tresna Werdha Abeyasa. Balai Panti Sosial Tresna Werdha Budi Luhur terletak di pinggiran kota sehingga kondisi panti lebih kondusif untuk lansia yang membutuhkan ketenangan dan menenangkan diri. Lansia yang tinggal di lokasi panti yang tenang dan jauh dari keramaian dapat diharapkan menikmati hidup dengan nyaman. Balai Panti Sosial Tresna Werdha Budi Luhur memiliki keunggulan dapat menampung lansia yang memiliki gangguan jiwa, menerima calon anggota lansia dalam keadaan *badrest* dan merawat lansia yang tidak memiliki sanak keluarga dan tempat tinggal.

Keputusan Menteri Sosial RI Nomor 50/HUK/2004 tentang standarisasi panti sosial dan pedoman akreditasi panti sosial melalui otonomi daerah seluruh pembiayaan dan anggaran menjadi tanggung jawab pemerintah daerah maupun kabupaten. Panti Sosial milik pemerintah yang berada dinaungan Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta, Balai Pelayanan Sosial Tresna Werdha (BPSTW) tersebar pada dua kabupaten yaitu Sleman dan Bantul. Keunikan dari panti sosial yang berada di provinsi D.I.Yogyakarta hanya menerima lansia yang memiliki kartu identitas yang berdomisili daerah Yogyakarta, panti memberikan fasilitas wisma berbayar dan wisma tidak berbayar, panti memberikan kesempatan bagi lansia yang memiliki gangguan jiwa dan lansia yang tinggal di jalan untuk bergabung di panti, dan fasilitas yang disediakan panti cukup memadai bagi lansia. Panti Sosial Tresna Werdha Budi Luhur yang terletak di Kabupaten Bantul, memiliki pelayanan

panti yang cukup untuk menampung 76 lansia dalam 8 wisma, masing-masing wisma berisi 8-10 lansia. Sepasang lansia suami istri di tempatkan dalam satu wisma sedangkan lansia yang lainnya di tempatkan berdasarkan jenis kelamin.

Lansia diharapkan memperoleh pelayanan dari pramubakti dan penanganan di panti sosial dengan nyaman. Hal itu dikemukakan oleh Santrock (2019: 515) bahwa faktor usia harapan hidup lansia akan panjang jika lansia memiliki perkembangan secara fisik, kognitif dan perkembangan sosioemosional yang memadai. Selain perkembangan yang memadai, faktor keharmonisan keluarga dapat membuat lansia nyaman dalam menjalani hidup.

Santrock (2019: 535-537) menjelaskan bahwa lansia memiliki kriteria untuk melangsungkan usia harapan hidup dengan terpenuhinya faktor perkembangan fisik, perkembangan kognitif dan perkembangan sosioemosional. Faktor perkembangan fisik meliputi penglihatan, pendengaran, perasa, pencium, sentuhan dan rasa sakit. Faktor perkembangan kognitif meliputi ketajaman mental dan penurunan kemampuan mengingat. Serta faktor perkembangan sosioemosional meliputi sosial, psikologis dan kondisi religius.

Hal serupa berbeda dengan pendapat Santrock (2019: 535-537), Yusselda dan Wardani (2016: 10) menyebutkan faktor keberlangsungan hidup yaitu meliputi faktor sosial, faktor dukungan sosial dan faktor dukungan keluarga. Faktor sosial yaitu untuk mendukung keberlangsungan hidup lansia meliputi kondisi lingkungan di panti, fasilitas dan pelayanan yang ada di panti. Faktor dukungan sosial didapatkan melalui dukungan pramubakti, rekan sesama lansia, dan para tamu yang berkunjung di panti. Faktor dukungan dari keluarga juga diberikan oleh perawat, pramubakti, pekerja sosial, dan seluruh perkerja yang berada di panti. Selain dukungan tersebut, faktor komunikasi interpersonal juga

penting dalam melakukan interaksi antara lansia dan prmaubakti.

Devito (2013: 274) Komunikasi interpersonal salah satunya meliputi sikap fleksibel, empati, sikap memberikan dukungan, kesetaraan, dan keterbukaan. Perilaku yang dilakukan oleh pramubakti pada lansia mengandung unsur komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal merupakan kegiatan komunikasi antara individu dan individu lain (Littlejhon dalam Aw, 2011: 3).

Suranto (2011: 79) menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal efektif dapat membantu seseorang untuk mencapai tujuan dalam berkomunikasi. Santoso Sastropetro dalam Riswandi (2013: 15) menjelaskan bahwa komunikasi efektif berarti bahwa komunikan dan komunikator sama-sama memiliki pengertian yang sama tentang suatu pesan, salah satu syarat pesan yang mudah di pahami yaitu antara komunikan dan komunikator menggunakan bahasa yang mudah ditangkap dan dimengerti.

Penelitian ini membahas dinamika pramubakti dalam memberikan pendampingan lansia di Balai Panti Sosial Tresna Werdha Budi Luhur terutama dalam berkomunikasi. Pramubakti idealnya melakukan pendampingan lansia dengan melakukan komunikasi interpersonal yang memiliki unsur-unsur komunikasi efektif seperti menghargai, empati, sikap mendengarkan, memberikan kejelasan dalam berkomunikasi, dan bersikap rendah hati. Pendampingan lansia oleh pramubakti dapat berperan bagi lansia dalam menjalani usia harapan hidup. Maka, dalam penelitian ini, penulis ingin meneliti komunikasi interpersonal yang efektif pramubakti dalam pendampingan lansia di Balai Panti Sosial Tresna Werdha Budi Luhur.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif untuk menjelaskan makna dari suatu peristiwa yang terjadi. Moleong (2017: 4) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif

adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dipilih karena penelitian yang dilakukan adalah berkaitan dengan peristiwa-peristiwa yang sedang berlangsung dan berkenaan dengan kondisi masa sekarang (Nazir, 2011: 52), sedangkan teknik dan pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam dan observasi.

Waktu dan Tempat Penelitian

Tempat penelitian yaitu di Balai Panti Tresna Werdha yang berlokasi di Jl. Raya Kasongan No.223, Kajen, Bangunjiwo, Kasihan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55184. Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari – April 2020 selama dua bulan. Pada jam kerja mulai pukul 08.00 WIB – sampai 15.00 WIB.

Sumber Data

Arikunto (2010: 22) menjelaskan sumber data dalam penelitian merupakan subjek penelitian. Sumber data terbagi menjadi sumber primer dan sekunder untuk memperoleh data. Sumber data primer yaitu perkerja sosial jabatan fungsional, perawat, pramubakti, dan lansia yang berada di wisma berbayar dan tidak berbayar. Teknik pengambilan sample menggunakan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2015: 190) menyebutkan bahwa teknik *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sample berdasarkan kriteria kriteria tertentu.

Sumber data sekunder merupakan data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai data penunjang dari sumber primer (Arikunto, 2010: 22) Sumber sekunder dalam penelitian membutuhkan data untuk mendukung sumber primer dengan mengikutsertakan dokumen, jurnal, dan peraturan yang berlaku di Dinas Sosial Provinsi D.I. Yogyakarta.

Metode dan Instrumen Pengumpulan Data

1. Wawancara

Guest, dkk (2012: 114) menyatakan pengumpulan data melalui wawancara di bagi menjadi wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur, dan wawancara tidak terstruktur. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara semi tersruktur. Guest, dkk (2012: 115) menjelaskan teknik wawancara semi terstruktur merupakan teknik penggalian informasi melalui tanya jawab yang sistematis terkait pokok pembicaraan yang bersifat semi terbuka namun pembicaraanya dibatasi oleh topik yang telah ditentukan.

2. Observasi

Sugiyono (2011: 145) menjelaskan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses tersusun dari proses biologis dan proses psikologis. Sugiyono (2011: 145) menyebutkan bahwa observasi dibedakan observasi menjadi dua yaitu observasi berperan serta (*participant observation*) dan observasi non partisipan (*non participant observation*). Observasi partisipan (*participant observation*) merupakan observasi yang melibatkan peneliti dengan kegiatan yang sedang diamati. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang tampak. Observasi non partisipan (*non participant observation*) ini yaitu suatu observasi dimana peneliti tidak terlibat secara langsung dan hanya sebagai pengamat independen. Dalam penelitian ini menggunakan observasi non partisipan.

Instrumen yang di gunakan pada penelitian ini yaitu peneliti sendiri. Moleong (2017: 168) menjelaskan manusia sebagai instrument peneliti merupakan bagian dari perencanaan, pengumpulan data, analisis, penafsiran data, dan pelapor hasil penelitiannya.

Keabsahan Data

Moleong (2011: 330) menjelaskan triangulasi merupakan suatu analisis data untuk mensintesa data dari berbagai sumber. Moleong (2017: 330) menjelaskan triangulasi terbagi menjadi 3 yaitu

triangulasi sumber, metode, dan teori. Penelitian ini menggunakan triangulasi metode wawancara dan observasi. Moloeng (2017: 330-331) menguraikan triangulasi metode merupakan dua strategi dalam mengumpulkan data yaitu: (1) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan (2) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dilakukan dengan model analisis data interaktif oleh Miles dan Hubermans dalam Sugiyono (2015: 246-253) sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya (Sugiyono, 2015: 247).

2. Penyajian Data

Penyajian data yaitu penyusunan data-data yang telah diperoleh dengan menggambarkan fenomena atau keadaan dengan data yang telah direduksi secara sederhana sehingga mudah dipahami, biasanya dalam bentuk teks naratif.

3. Kesimpulan

Langkah terakhir yang dilakukan adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan simpulan merupakan menyimpulkan permasalahan dari data yang ditemukan dan dianalisis.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data Penelitian

Data dalam penelitian ini, komunikasi interpersonal pramubakti dalam pendampingan lansia di Balai Panti Tresna Werdha Budi Luhur. Hasilnya dijelaskan sebagai berikut:

a. Komunikasi Interpersonal Pramubakti dalam Pendampingan Lansia di Balai Panti Sosial Tresna Werdha Budi Luhur

1. Komunikasi Interpersonal

Aw (2011: 7) Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan antara komunikan dan komunikator dalam menyampaikan pesan melalui media atau saluran. Komunikasi interpersonal memiliki enam komponen, terdapat enam komponen komunikasi interpersonal, yaitu sebagai berikut:

a) Komunikator (Pengirim Pesan)

Komunikator merupakan pelaku komunikasi yang membawa sumber pesan.

b) Komunikan (Penerima Pesan)

Komunikan yaitu orang yang menerima, memahami, dan menginterpretasi pesan baik secara verbal dan non-verbal.

c) Pesan

Isi pesan juga perlu di perhatikan karena isi pesan merupakan seperangkat simbol-simbol baik verbal maupun non-verbal yang mewakili suatu keadaan untuk disampaikan oleh orang lain secara langsung atau melalui saluran tertentu.

d) Saluran

Saluran merupakan perantara diantara orang-orang yang berkomunikasi, bentuk saluran tergantung jenis komunikasi yang dilakukan.

e) Umpan Balik

Umpan balik merupakan balasan dari perilaku yang di perbuat, umpan balik bisa dalam bentuk eksternal dan internal.

f) Gangguan

Gangguan, atau *noise* merupakan suatu hal yang menghambat dan mengganggu penyampaian pesan antara komunikator dan komunikan.

2. Komunikasi Efektif

Syagitta, Sriati, dan Fitria (2017: 130) menyatakan terdapat lima hukum komunikasi efektif yang di singkat menjadi REACH yaitu *Respect, Empathy, Audible, Clarity*, dan *Humble*. Fourianalistyawati (2012: 88) menjelaskan definisi REACH sebagai hukum komunikasi efektif sebagai berikut:

a) *Respect*

Sikap menghargai setiap individu yang menjadi target pesan disampaikan oleh komunikator. Jika setiap individu membangun rasa, sikap menghargai dan

menghormati, maka komunikasi akan berjalan sesuai tujuan dan dapat membentuk kerjasama yang saling bersinergi dan meningkatkan efektifitas.

b) *Empathy*

Empati merupakan kemampuan individu untuk menempatkan diri pada kondisi atau situasi yang dihadapi oleh orang lain. Untuk menciptakan sikap empati dibutuhkan kemampuan mendengarkan dan memahami orang lain.

c) *Audible*

Pengirim pesan dapat mendengarkan, memahami situasi dan kondisi penerima pesan.

d) *Clarity*

Pesan yang di sampaikan harus jelas dan tidak menimbulkan makna ganda. Kejelasan pesan juga dibutuhkan keterbukaan dan transparansi dalam membuat pesan.

e) *Humble*

Sikap rendah hati dapat membentuk sikap yang penuh melayani, sikap menghargai, mendengarkan, menerima kritik, tidak sombong, memandang rendah orang lain, berani mengakui kesalahan, rela memaafkan, lemah lembut dan dapat mengontrol diri serta mengutamakan kepentingan yang lebih besar.

Hambatan Komunikasi Interpersonal Pramubakti dalam Pendampingan Lansia di Balai Panti Sosial Tresna Werdha Budi Luhur

3. Hambatan Komunikasi

Hambatan komunikasi menurut Devito (2013: 14) menyatakan hambatan komunikasi merupakan segala sesuatu yang dapat mendistorsi pesan, yang menghalangi penerima dalam menerima pesan. Terdapat 4 bentuk hambatan komunikasi yaitu hambatan fisik, hambatan fisiologis, hambatan psikologis, dan hambatan semantik. Berikut adalah penjelasan hambatan fisik, fisiologis, psikologis dan semantik:

a) Hambatan Fisik

Gangguan fisik bersifat eksternal bagi pembicara dan pendengar. Seperti suara kendaraan lewat, tata bahasa yang kurang

tepat, suara yang kurang terdengar, dan tulisan yang kurang jelas untuk dibaca.

b) Hambatan Fisiologis

Hambatan fisiologis dapat ditemui oleh pengirim dan penerima pesan. Seperti gangguan penglihatan, gangguan pendengaran, masalah artikulasi, dan kehilangan memori.

c) Hambatan Psikologis

Hambatan psikologis muncul dari dalam diri penerima dan pengirim pesan. Contoh hambatan psikologis yaitu pikiran yang tidak fokus, bias prasangka, pikiran tertutup, dan emosionalisme yang ekstrim.

d) Hambatan Semantik

Hambatan semantik terjadi ketika pembicara dan pendengar memiliki pemaknaan yang berbeda. Contoh hambatan semantik yaitu perbedaan dan dialektik, istilah yang ambigu atau terlalu abstrak yang maknanya dapat disalah artikan.

2. Pembahasan

1. Komunikasi interpersonal pramubakti dalam melakukan pendampingan lansia di balau Panti Sosial Tresna Werdha Budi Luhur

a. Komunikasi Interpersonal

1) Komunikator

Peran pramubakti dalam melakukan komunikasi interpersonal yaitu sebagai komunikator dan lansia sebagai komunikan. Pramubakti berperan menyampaikan pesan, memberikan respon pada lansia, dan memberikan dukungan secara verbal maupun non-verbal.

2) Komunikan

Lansia sebagai komunikan dalam melakukan komunikasi dengan pramubakti secara tatap muka, pramubakti menemani lansia saat berkegiatan dan lansia memberikan respon pada pramubakti.

3) Pesan

Elemen pesan disampaikan oleh pramubakti melalui bahasa yang mudah dimengerti oleh lansia, jelas, dan tidak memiliki makna ganda. Penyampaian pesan pada lansia dilakukan oleh pramubakti dengan verbal dan nonverbal.

4) Saluran

Elemen saluran dalam komunikasi interpersonal tidak di muncul pada komunikasi antara pramubakti dan lansia karena sebagian mayoritas lansia yang berada di panti baik di wisma berbayar dan tidak berbayar jarang menggunakan gawai, tidak ingin beradaptasi dengan teknologi yang baru dan adanya keterbatasan ekonomi untuk membeli gawai.

5) Umpan Balik

Ketika pramubakti berkomunikasi dengan lansia, elemen umpan balik dari lansia kepada pramubakti yaitu dengan merespon pesan yang telah di sampaikan pramubakti melalui kata-kata, ekspresi wajah, dan simbol jempol.

6) Gangguan

Selain itu, elemen gangguan komunikasi juga di alami oleh pramubakti saat berkomunikasi dengan lansia seperti perbedaan persepsi antara lansia dan pramubakti, kondisi fisik lansia yang mengalami penurunan terutama kondisi pendengaran dan pelafalan saat berkomunikasi.

b. Komunikasi Efektif

1) *Respect*

Komunikasi yang dilakukan oleh pramubakti dalam melakukan pendampingan pada lansia mengandung unsur *respect*. Sikap dan perbuatan pramubakti yang mencerminkan sikap *respect* dengan menatap wajah lansia saat berkomunikasi, menghargai segala opini lansia, memberikan respon dengan ekspresi yang baik, menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sopan, Sapa, dan Santun), menghargai respon lansia dalam kondisi *bedrest* berada di ruang isolasi, memanggil lansia dengan label simbah, dan menghargai lansia dengan tidak marah saat lansia berbuat kesalahan.

2) *Empathy*

Aspek *empathy* dalam implementasi komunikasi efektif pramubakti pada lansia yaitu pramubakti dapat memahami lansia dengan memberikan bantuan berupa jasa dan material sesuai kemampuan pramubakti, pramubakti memberikan dukungan secara verbal dan non-verbal

seperti memberikan motivasi dan memberikan dukungan secara simbol melalui gerak tubuh, memahami lansia dengan memberikan ruang bagi lansia untuk mengembangkan diri seperti tidak mengganggu lansia saat beribadah, mengembangkan diri di ruang ketrampilan, pramubakti dapat memposisikan diri saat menghadapi lansia, dan pramubakti tidak memperlakukan lansia di hadapan lansia yang lain dengan menjaga privasi serta latar belakang lansia.

3) *Audible*

Sikap dan perbuatan *audible* yang dilakukan pramubakti diwujudkan dengan mendengarkan segala keluhan lansia, memberikan solusi yang dapat dijangkau oleh lansia, tidak memotong pembicaraan lansia ketika lansia bercerita dan berkeluh kesah. Pramubakti berusaha untuk mendengarkan lansia yang sedang berbicara secara serius serta meyakinkan lansia seolah-olah pramubakti mendengarkan cerita dari lansia, dan mengulangi informasi yang telah disampaikan pada lansia.

4) *Clarity*

Komunikasi yang dijalankan antara pramubakti dan lansia mengandung sikap *clarity* atau kejelasan pesan. Unsur *clarity* pada komunikasi yang dilakukan oleh pramubakti berupa pemilihan kosa kata yang jelas, pesan yang disampaikan bersifat padat tanpa berlete-tele, penggunaan bahasa yang mudah di mengerti oleh lansia, dan gerakan mulut untuk memperjelas pelafalan kosa kata.

5) *Humble*

Pramubakti menunjukkan sikap rendah hati atau *humble* pada lansia dengan memprioritaskan kepentingan lansia daripada kepentingan pribadi saat jam kerja, tidak bersikap angkuh pada lansia, bersikap dan berperilaku pada lansia dengan harapan lansia juga memiliki sikap rendah hati pada pramubakti, pramubakti bersedia melayani lansia di luar jam kerja, dan menerima kritik dari lansia dengan menyadari keterbatasan dan kemampuan yang di miliki oleh pramubakti.

2. Hambatan Komunikasi interpersonal pramubakti dalam melakukan pendampingan lansia di balau Panti Sosial Tresna Werdha Budi Luhur

1) Fisik

Hambatan komunikasi secara fisik pada lansia yaitu lansia cenderung memakai bahasa campuran antara bahasa Indonesia dan bahasa Jawa, lansia yang memiliki kondisi *bedrest* memiliki volume suara liris dan kecil, terjadi kesenjangan sosial antarlansia di dalam wisma seperti bergerombol hal tersebut menyebabkan kondisi di dalam panti tidak kondusif, dan secara geografis lokasi dan letak panti yang berada di tepi desa dan jauh dari jalan raya, hal tersebut secara keseluruhan membentuk kondisi di panti lebih kondusif.

2) Fisiologis

Hambatan komunikasi secara fisiologis yang dialami oleh lansia yaitu lansia memiliki struktur gigi yang tidak sempurna atau *ompong* sehingga dalam berkomunikasi kurang fasih dalam melafalkan setiap kata, lansia yang memiliki lidah cedal, kondisi kognitif yang menurun sehingga daya ingat lansia cenderung pelupa, dan daya tangkap pendengaran yang menurun.

3) Psikologis

Perawat mengalami hambatan komunikasi dengan lansia seperti menghadapi lansia yang sulit berkonsentrasi karena memiliki kemampuan kognitif yang menurun, tidak terbuka dengan hal-hal baru, sikap dan perbuatan lansia yang emosional, lansia ingin diperhatikan secara berlebihan oleh peserta PKL, peserta magang atau tamu.

4) Semantik

Hambatan komunikasi secara semantik yang dialami oleh pramubakti seperti lansia sering salah paham dalam menanggapi suatu peristiwa, banyaknya informasi membuat lansia merasa kebingungan untuk menyimpulkan informasi, lansia tidak mendapatkan informasi secara jelas sehingga lansia langsung berasumsi sendiri, lansia memiliki interpretasi dan persepsi yang berbeda dalam menanggapi suatu

kejadian, lansia sering berpikiran negatif dengan orang baru.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, tentang komunikasi interpersonal pramubakti dalam pendampingan lansia di Balai Panti Sosial Tresna Werdha Budi Luhur, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Komunikasi interpersonal yang dilakukan antara pramubakti dan lansia memiliki enam elemen yaitu:

a. Komunikan

Pramubakti menjadi komunikan saat melakukan pendampingan lansia di Balai Panti Sosial Tresna Werdha Budi Luhur.

b. Komunikator

Lansia menjadi komunikator dalam pendampingan lansia oleh pramubakti di Balai Panti Sosial Tresna Werdha Budi Luhur.

c. Pesan

Pesan yang di sampaikan oleh pramubakti kepada lansia mengandung unsur komunikasi efektif yaitu *respect, empathy, audible, clarity, dan humble*.

d. Saluran

Tidak ada saluran pesan / media yang digunakan oleh pramubakti dan lansia saat berkomunikasi di Balai Panti Sosial Tresna Werdha Budi Luhur.

e. Gangguan

Gangguan komunikasi yang terjadi antara pramubakti dan lansia yaitu gangguan secara fisik, fisiologis, semantik, dan psikologis.

f. Umpan Balik

Pramubakti dan lansia saling memberikan umpan balik saat berkomunikasi seperti saat pramubakti berkomunikasi dengan lansia, lansia terlihat bingung dan menganggukan kepala ketika setuju dengan pendapat atau masukan pramubakti. Umpan balik dalam komunikasi interpersonal antara pramubakti dan lansia berjalan dengan baik. Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pramubakti dan lansia mengandung lima hukum komunikasi efektif yaitu sebagai berikut:

a) *Respect*

Pramubakti telah melaksanakan sikap dan perbuatan *respect* dalam melakukan pendampingan lansia di Balai Panti Sosial Tresna Werdha Budi Luhur.

b) *Empathy*

Pramubakti kurang profesional dalam bersikap *empathy* pada lansia yang berada di wisma tidak berbayar Balai Panti Sosial Tresna Werdha Budi Luhur.

c) *Audible*

Pramubakti telah melakukan sikap dan perbuatan secara *audible* saat berkomunikasi dengan lansia di Balai Panti Sosial Tresna Werdha Budi Luhur.

d) *Clarity*

Pramubakti belum sepenuhnya melakukan sikap dan perbuatan secara *clarity* dengan lansia di Balai Panti Sosial Tresna Werdha Budi Luhur.

e) *Humble*

Pramubakti telah melakukan unsur *humble* dalam melakukan pendampingan lansia di Balai Panti Sosial Tresna Werdha Budi Luhur.

Hambatan komunikasi interpersonal pramubakti

a) Fisik

Tidak ada hambatan komunikasi antara pramubakti dan lansia secara fisik, lokasi Balai Panti Sosial Tresna Werdha Budi Luhur berada di pinggir desa sehingga dapat meminimalisir adanya gangguan fisik dari luar panti.

b) Fisiologis

Terdapat gangguan komunikasi secara fisiologis seperti lansia memiliki struktur gigi yang tidak sempurna, celat, kondisi kognitif dan pendengaran menurun.

c) Semantik

Terdapat gangguan komunikasi secara semantik yaitu seperti lansia sering berasumsi sendiri dan lansia memiliki latar belakang yang berbeda untuk menginterpretasi dan memberikan persepsi pada suatu keadaan.

d) Psikologis

Hambatan komunikasi secara psikologis pada lansia saat berkomunikasi dengan pramubakti yaitu seperti lansia yang

bersikap emosional dengan pramubakti, sikap dan perbuatan pelupa dan lansia memiliki sikap temperamental pada lansia yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. (2002). *Metodologi penelitian*. Penerbit PT. Rineka Cipta. Jakarta.

Aw, Suranto. (2011). *Komunikasi efektif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Devito, Joseph. (2013). *The interpersonal communication books thirteenth edition*. New York: Pearson.

Guest, G., Namey, E. E., & Mitchell, M. L. (2012). *Collecting qualitative data: A field manual for applied research*. Sage.

Kuntjorowati, E. (2018). Fulfilling physical disable base right. *Jurnal Penelitian Kesejahteraan Sosial*, 15(2), 191-202.

Maryati, S. (2015). Dinamika pengangguran terdidik: tantangan menuju bonus demografi di Indonesia. *Economica: Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Sumatera Barat*, 3(2), 124-136.

Moleong, Lexy. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nazir, M. (2011). *Metode penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Riswandi. (2013). *Psikologi komunikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Syagitta, M., Sriati, A., & Fitria, N. (2017). Persepsi perawat terhadap pelaksanaan komunikasi efektif di IRJ Al-Islam Bandung. *Jurnal Kepramubaktian BSI*, 5(2) Hlm 142. ISSN 2443-2512.

Santrock, J.W. (2019). *Life span development (17th ed.)*. New York: McGraw Hill.

Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Yusselda, M., & Wardani, I. Y. (2016). Dampak dukungan keluarga terhadap kualitas hidup lansia. *Jurnal Kepramubaktian*, 8(1), 9-13. ISSN 2085-1099.



Pengesahan Jurnal

Judul Jurnal :“Komunikasi Interpersonal Pramubakti Dalam Pendampingan Lansia Dalam Pendampingan Lansia Di Balai Panti Tresna Werdha Budi Luhur”

Nama : Nadya Puspita,

NIM : 16419141011

Program Studi : Ilmu Komunikasi



Yogyakarta, 08 September 2020

Reviewer,

Pembimbing,

Chatia Hastasari, S.Sos., M.I.Kom.
NIP. 198606242015042003

Dra. Pratiwi Wahyu Widiarti, M.Si
NIP. 19597231988032001