

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT DENGAN LANSIA**

(Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Perawat Dengan Lansia di Panti Jompo

Aisyiyah Kota Surakarta dalam Membangun Kedekatan)



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada  
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Informatika**

**Oleh:**

**SRIYONO ALI MASKHURI**

**L100130038**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2017**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT DENGAN LANSIA**  
(Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Perawat Dengan Lansia Panti Jompo  
Aisyiyah Kota Surakarta dalam Membangun Kedekatan)

**PUBLIKASI ILMIAH**

oleh:

**SRIYONO ALI MASKHURI**

**L100130038**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing



**Ratri Kusumaningtyas, M.Si**

**NIK : 110.1689**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT DENGAN LANSIA**

(Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Perawat Dengan Lansia Panti Jompo  
Aisyiyah Kota Surakarta dalam Membangun Kedekatan)

**OLEH**

**SRIYONO ALI MASKHURI**

**L100130038**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Fakultas Komunikasi dan Informatika  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Pada hari Selasa 31 Oktober 2017  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Ratri Kusumaningtyas, M.Si  
(Ketua Dewan Penguji)
2. Rina Sari Kusuma, M.I.Kom  
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Nur Latifah Umi Satiti, MA  
(Anggota II Dewan Penguji)

(.....)  
(.....)  
(.....)

Dekan

Fakultas Komunikasi dan Informatika



**Murugiyatna, Ph.D**

**NIK. 881**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 04 Oktober 2017

Penulis



**SRIYONO ALI MASKHURI**

**L100130038**

# **KOMUNIKASI INTERPERSONAL PERAWAT DENGAN LANSIA**

(Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Perawat Dengan Lansia Panti Jompo

Aisyiyah Kota Surakarta dalam Membangun Kedekatan)

## **Abstrak**

Komunikasi interpersonal antara perawat dan lansia menentukan kenyamanan diri lansia di lingkungan panti jompo. Kedekatan menjadi kunci keberhasilan proses komunikasi yang baik dan intim. Panti jompo merupakan sebuah tempat penampungan usia lanjut sebagai tempat merawat dan menampung lansia. Dalam kehidupan di panti jompo, perawat yang memegang peran dalam proses komunikasi interpersonal dalam kegiatan sehari-hari antara perawat dan lansia. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh perawat dalam membangun kedekatan dengan lansia. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan melalui wawancara secara mendalam (*indepth interview*) dengan perawat serta observasi *non partisipan*. Pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling* dengan mengambil 4 informan, 2 perawat yang menangani warga lansia baru dan 2 perawat senior. Hasil penelitian terkait proses bagaimana membangun kedekatan dengan melalui tahap-tahap penetrasi sosial. Para perawat menyampaikan dengan menumbuhkan rasa nyaman serta menciptakan lingkungan dengan suasana kekeluargaan yang penuh dengan keramahan dan kenyamanan merupakan cara yang dilakukan perawat dalam membangun kedekatan yang intim. Kedekatan yang telah terbentuk kemudian, dilihat dari lima kualitas umum komunikasi interpersonal, yang setiap kualitas umum tersebut, diperlukan kedekatan antara perawat dengan lansia agar tercapainya komunikasi interpersonal yang baik dan berkualitas. Selain dengan kedekatan yang telah terbentuk, para perawat menyampaikan, memahami karakter masing-masing lansia juga menjadi poin penting dalam sebuah hubungan interpersonal.

**Kata kunci :** Komunikasi interpersonal, perawat, lansia, panti jompo, penetrasi sosial.

## **Abstracts**

Interpersonal communication between nurses and the elderly determines the convenience of the elderly in the nursing home environment. Closeness is the key to a successful and intimate communication process. Nursing home is an elderly shelter as a place to care and accommodate elderly. In nursing homes, nurses play a significant role in the process of interpersonal communication in the daily activities between nurses and the elderly. The purpose of this research was to find out how the interpersonal communication is done by nurses in building closeness with elderly. The type of research used was qualitative research with descriptive approach. Data collection technique applied in depth interview with nurses and non-participant observation. Sampling is taken using purposive sampling by taking 4 informants, 2 nurses handling elderly citizens and 2 senior nurses. The results of research related to the process of how to build closeness through the stages of social penetration. The nurses treat the elderly by growing a sense of comfort and creating an environment with a warm atmosphere filled with hospitality and comfort. That was the way that nurses did in building intimate closeness. Furthermore, the closeness that has

been formed was judged from the five general qualities of interpersonal communication, of which each of these general qualities, required closeness between the nurse and the elderly in order to achieve good and qualified interpersonal communication. In addition to the closeness that has been formed, the nurses convey and try to understand the characterization of each elderly, and it also became an important point in an interpersonal relationship.

**Keywords** : Interpersonal Communication, Nurse, Elderly, Nursing Home, Social Penetration.

## 1. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan kebutuhan bagi setiap orang dalam kehidupan sehari-hari untuk melakukan interaksi dengan orang lain bahkan dengan dirinya sendiri. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator terhadap komunikan yang akan menimbulkan efek atau akibat. Dalam studi Ilmu Komunikasi juga terdapat Model dan Level Komunikasi. Salah satunya model komunikasi yang sesuai dengan tema penelitian ini yaitu menurut Schramm (1954), model komunikasi ini dimulai dengan interaksi dua individu yang berkomunikasi. Menurut Wilbur Schramm “komunikasi senantiasa membutuhkan setidaknya tiga unsur: sumber (*source*), pesan (*message*), dan sasaran (*destination*). Komunikasi Interpersonal merupakan komunikasi antara orang-orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun secara non verbal. Dalam melakukan komunikasi interpersonal diperlukan kedekatan dan keterbukaan untuk menjalin komunikasi yang baik. Keberhasilan komunikasi menjadi tanggung jawab pelaku komunikasi tersebut (Mulyana, 2010)

Panti jompo Aisyiah Kota Surakarta terletak di Jalan Pajajaran Utara III no. 7, Sumber, Banjarsari, Kota Surakarta yang merupakan penampungan usia lanjut sebagai tempat merawat dan menampung lansia. Visi dari panti jompo ialah “menjadikan usia lanjut yang bermakna dan bermartabat menuju akhir hidup Khusnul Khatimah”, dengan misi “berlatih mandiri, mensyukuri nikmat allah, beraktifitas dengan ikhlas dan gembira, istiqomah dalam beribadah, dzikir dan doa tiada henti”. Dalam kehidupan sehari-hari untuk menunjang aktivitas tentunya perawat dan lansia melakukan komunikasi yang dalam konteks ini komunikasi interpersonal. Pelaku komunikasi tersebut ialah perawat yang ada di Panti Jompo Aisyiah Kota Surakarta. Perawat adalah orang terdekat yang

berinteraksi secara langsung dengan lansia. Seseorang dapat dikatakan lansia ketika telah mencapai usia lebih dari 60 tahun ke atas, berdasarkan undang – undang nomor 13 tahun 1998 tentang kesejahteraan lanjut usia (<http://www.depkes.go.id/>). Dikutip dari <http://www.depkes.go.id> pada tanggal 14 November 2016, menyatakan jumlah data lansia tahun 2010-2015 Hasil proyeksi penduduk 2010-2035, Indonesia akan memasuki periode lansia (*ageing*), dimana 10% penduduk akan berusia 60 tahun ke atas, di tahun 2020. Indonesia termasuk dalam lima besar negara dengan jumlah lanjut usia terbanyak di dunia. Berdasarkan sensus pada 2010, jumlah lansia di Indonesia yaitu 18,1 juta jiwa, merupakan 7,6 % dari total penduduk. Pada tahun 2014 jumlah lansia naik menjadi 18,781 juta jiwa dan diperkirakan pada tahun 2015, jumlah lansia semakin bertambah hingga mencapai sekitar 36 juta jiwa (<http://www.depkes.go.id>).

Saat ini banyak negara mengalami peningkatan populasi lansia secara progresif, dan kebutuhan pelayanan yang lebih besar untuk orang tua (Saadati, Shoaee, Pouryan, Alkasir, & Lashani, 2014). Bersamaan dengan bertambahnya usia lansia, semakin banyak pula permasalahan yang harus di hadapi, karena lansia merupakan tahapan perkembangan manusia yang paling banyak dihindangi permasalahan. Lansia akan membutuhkan pelayanan perawatan seperti kesehatan, fisik, psikologis, spiritual maupun sosial. Era globalisasi merupakan era dimana masyarakat dituntut untuk mengikuti perkembangan inovasi-inovasi baru. Akibatnya, masyarakat menjadi makhluk individualis, terutama masyarakat daerah perkotaan. Dari sikap individualis ini nantinya akan berdampak buruk terhadap kehidupan keluarga. Masyarakat perkotaan nantinya akan hanya memikirkan keluarga intinya saja. Keadaan ekonomi juga membuat anak hanya memusatkan perhatiannya terhadap keluarga intinya saja dan membuat orang tua mereka dianggap orang luar ([www.depsos.go.id](http://www.depsos.go.id)).

Sekarang ini banyak orang tua atau lansia yang dititipkan di panti jompo yang dikarenakan keterbatasan ekonomi serta faktor sosial juga mempengaruhi orang tua banyak menuntut anak, dan sang anak tidak sanggup memenuhi keinginan tersebut. Sebuah tempat yang spesifik untuk kesehatan lansia adalah rumah jompo. Lansia yang tinggal di panti jompo memiliki kondisi yang membuat mereka tergantung pada bantuan dari panti tersebut, misalnya obat-obatan, kebersihan dan kegiatan sosial (Forsgren, Skott, Hartelius, & Saldert, 2015).

Menurut Kartinah dan Sudaryanto (2008) masalah yang muncul pada lansia “Umumnya setelah orang memasuki lansia maka ia mengalami penurunan fungsi kognitif dan psikomotor”. Fungsi kognitif meliputi proses belajar, persepsi, pemahaman, pengertian, perhatian dan lain-lain, sehingga menyebabkan reaksi dan perilaku lansia menjadi makin lambat. Sementara fungsi psikomotorik (kognitif) meliputi hal-hal yang berhubungan dengan dorongan kehendak seperti gerakan, tindakan, koordinasi, yang berakibat bahwa lansia menjadi kurang cekatan (Kartinah & Sudaryanto, 2008).

Perawat mengeluhkan masalah hambatan bahasa, kurangnya kemauan untuk mendengarkan, dan masalah logistik Tjia et al. 2009 dalam (Mueller et al., 2015). Selain itu muncul perasaan kurang semangat, motivasi, rasa percaya diri dan rasa kurang dihargai. Hal – hal tersebut membuat para lansia yang tinggal di panti jompo merasa tidak nyaman. Seperti dalam penelitian sebelumnya oleh Havifi (2014) yang berjudul Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Lansia Panti Jompo Upt Pstw Khusnul Khotimah Di Kota Pekanbaru. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui pihak panti jompo UPT PSTW Khusnul Khotimah mengupayakan supaya perawat dapat berkomunikasi interpersonal yang efektif dengan lansia, karena menurut Kepala Panti Jompo komunikasi interpersonal yang dilakukan perawat dengan lansia dirasa masih biasa-biasa saja. Kepala Panti jompo Khusnul Khotimah juga menekankan kepada perawat untuk berkomunikasi dengan lansia harus disesuaikan dengan bagaimana lansianya. Komunikasi yang dilakukan harus disampaikan dengan sebaik-baiknya seperti bagaimana berkomunikasi dengan orang tua. Sebab lansia tidak bisa menerima semua komunikasi dari kita karena lansia lebih sensitif dan emosinya sudah tidak stabil. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan perawat dapat membantu memberikan motivasi, kepercayaan diri dan kenyamanan terhadap lansia. Maka dari itu penulis ingin mengetahui bagaimana proses atau tahapan yang diperlukan dalam membangun komunikasi yang baik. Menurut teori penetrasi sosial, kedekatan merupakan salah satu yang diperlukan dalam menjalin komunikasi interpersonal yang baik (West & Turner, 2007).

Menurut O'Byrne et al dalam (McMullan, Parush, & Momtahan, 2015), komunikasi terhadap pasien (dalam penelitian ini lansia) merupakan salah satu poin terpenting dalam proses perawatan dan pertukaran informasi. Keahlian komunikasi yang efektif penting bagi semua hubungan (Kusuma, 2009). Seperti hubungan antara perawat



dan lansia, keterampilan dalam berkomunikasi khususnya perawat menjadi hal yang penting untuk kebutuhan pribadi lansia di panti jompo (Emma Forsgren, Skott, Hartelius & Saldert, 2015). Perawat adalah orang terdekat yang berkomunikasi langsung dengan lansia. Komunikasi yang dilakukan adalah komunikasi interpersonal yang merupakan proses pertukaran informasi secara langsung atau pemindahan pengertian dua orang atau lebih. Komunikasi interpersonal yang baik akan dapat membangun kedekatan dan keintiman dalam proses menyampaikan pesan. Salah satu proses komunikasi interpersonal yang penting yaitu saat pagi hari di panti jompo, ketika staf membantu warga dengan keluar dari tempat tidur dan mengelola rutinitas pagi di panti jompo (Forsgren et al., 2015).

Perawat juga berperan penting dalam membentuk kedekatan, karena dalam keseharian lansia di panti jompo perawat selalu berkomunikasi langsung dengan lansia dan memahami bagaimana kondisi lansia tersebut. Namun pada kenyataannya untuk dapat membangun dan menjalin komunikasi yang baik dengan para lansia tidaklah mudah. Seperti dalam penelitian Cristanty dan Azeharie (2016), disebutkan bahwa kondisi fisik maupun mental menjadi halangan dalam berkomunikasi, seperti gangguan pendengaran membuat perawat harus berulang-ulang menyampaikan pesan dengan sabar dan berhati-hati. Kendala lainnya seperti sulit memahami dan mengerti apa yang diinginkan lansia. Kebanyakan lansia tidak mampu melakukan aktivitasnya secara mandiri, karena perilaku lansia cenderung berubah seperti anak kecil. Peran seorang perawat penting guna membantu para lansia dalam merubah perilaku kesehariannya menjadi lebih baik. Seorang perawat juga harus pandai dalam memilih suatu keputusan. Pengambilan tindakan atau keputusan tidak harus berdasarkan fakta medis yang ada melainkan harus mempertimbangkan nilai-nilai dan keinginan pasien itu sendiri. Dengan demikian lansia akan merasa bahwa dirinya mendapat perhatian dan rasa dihargai (Bollig, Rosland, & Heller, 2016).

Perasaan nyaman lansia di panti jompo dipengaruhi oleh komunikasi yang dilakukan perawat dalam proses aktivitas yang dilakukan antara perawat dengan lansia. Berdasarkan observasi awal peneliti di Panti Jompo Aisyiah Kota Surakarta, lansia yang baru masuk mengeluhkan kondisinya, merasa bingung berada di lingkungan yang baru dan merasa asing. Seperti yang dikatakan Khisoli (2016) mengatakan bahwa, seseorang yang dititipkan di panti jompo biasanya akan menganggap dirinya tidak berguna lagi dan

merasa terbuang. Seorang lansia yang baru masuk ke lingkungan baru akan merasa sulit untuk beradaptasi. Hal tersebut diperlukan adaptasi dan penyesuaian diri dengan kondisi di panti jompo agar merasa aman dan nyaman. Disinilah peran perawat di panti jompo dibutuhkan, perawat harus mampu membantu lansia untuk beradaptasi dengan lingkungan panti dengan membangun kedekatan yang baik dengan para lansia. Hal-hal tersebut kemudian yang menjadi alasan utama dalam penelitian ini. Menurut Havifi (2014) dalam penelitiannya, komunikasi interpersonal yang baik menjadi hal yang penting dalam interaksi yang dilakukan oleh perawat terhadap lansia. Komunikasi yang baik antara perawat dengan lansia sangat diperlukan untuk membentuk hubungan baik, kedekatan, kepercayaan, keterbukaan, dan kenyamanan lansia dalam kehidupan sehari – hari.

Berdasarkan fenomena diatas maka penulis mengambil rumusan masalah, bagaimana komunikasi interpersonal perawat dengan lansia di panti jompo Aisyiah Kota Surakarta dalam membangun kedekatan. Komunikasi interpersonal sangat diperlukan dalam membentuk hubungan baik antara perawat dan lansia untuk menunjang kegiatan sehari-hari yang dilakukan lansia di panti jompo. Keberhasilan komunikasi yang dilakukan juga akan memberikan bantuan bimbingan, pengawasan, perlindungan dan perawatan kepada lansia yang ada di Panti Jompo Aisyiah.

### **1.1. TELAAH PUSTAKA**

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak lepas dari komunikasi, karena komunikasi menjadi kebutuhan untuk menjalin hubungan dengan orang lain. Di dalam pengertian komunikasi menurut Deddy Mulyana (2010) terdiri atas tiga konseptual yaitu komunikasi sebagai interaksi, komunikasi sebagai transaksi dan komunikasi sebagai tindakan satu arah. Lasswell (dalam Mulyana, 2010) mengatakan cara yang baik menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan berikut : *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect*. Atau siapa mengatakan apa dengan saluran apa kepada siapa dengan pengaruh bagaimana ?. Komunikasi yang merupakan proses menyampaikan pesan dari komunikator terhadap komunikan, dalam proses penyampaian pesan terdapat kendala atau gangguan dalam prosesnya. Seperti halnya yang terjadi dalam komunikasi interpersonal perawat dengan lansia di Panti Jompo

Aisyiah Kota Surakarta. Keadaan fisik lansia menjadi hambatan tersendiri bagi perawat dalam berkomunikasi.

### **1.1.1. Komunikasi interpersonal perawat dengan lansia dalam membangun kedekatan**

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka dua orang atau lebih, baik secara verbal maupun non verbal. Proses komunikasi interpersonal hanya melibatkan dua orang, seperti suami – istri, guru – murid, perawat – pasien dan sebagainya (Mulyana, 2010). Komunikasi interpersonal dapat dilihat dari dua sisi sebagai perkembangan dari komunikasi impersonal dan komunikasi pribadi atau intim. Oleh karena itu, derajat komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap keluasan dan kedalaman informasi sehingga merubah sikap.

Komunikasi interpersonal yang baik akan menghasilkan umpan balik yang baik juga. Komunikasi interpersonal diperlukan untuk mengatur tata krama kehidupan atau pergaulan antar manusia. Memberikan komunikasi interpersonal yang baik akan memberikan pengaruh besar dalam kehidupan manusia (Rejeki, 2008). Komunikasi interpersonal yang baik dan berkualitas dimulai dengan mempertimbangkan melalui lima kualitas umum dari komunikasi interpersonal yaitu, keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*) (Mulyana, 2010). Untuk dapat menciptakan komunikasi yang baik dan berkualitas tersebut, diperlukan proses dalam membangunnya, yang kemudian dalam penelitian ini perawatlah yang bertugas membangun dan membentuk komunikasi interpersonal yang baik dan berkualitas dengan lansia (Cristanty & Azeharie, 2016).

Menurut Cristanty dan Azeharie (2016), komunikasi interpersonal yang baik dan berkualitas dapat tercapai jika kedekatan antara perawat dengan lansia terbentuk. Perawat adalah yang mempunyai peran penting dalam melakukan komunikasi interpersonal terhadap lansia. Peran merupakan suatu tingkah laku yang dilakukan sesuai dengan kedudukannya dalam suatu system. Peran dapat dipengaruhi oleh keadaan sosial dan peran adalah bentuk perilaku yang diharapkan seseorang pada fungsi sosial tertentu (Kozier Barbara, 1995:21 dalam <http://dokumen.tips>).

Lanjut usia dikatakan sebagai tahap akhir perkembangan pada daur kehidupan manusia. menurut Pasal 1 ayat (2), (3), (4) UU No. 13 Tahun 1998 tentang kesehatan, dikatakan bahwa usia lanjut adalah seseorang yang telah mencapai usia lebih dari 60 tahun ( Maryam dkk, 2008 dalam Havifi, 2014). Masalah yang muncul pada lansia yang memang kondisi fisik dan mental yang sudah menurun, maka ia akan mengalami penurunan fungsi kognitif dan psikomotor. Maka dari itu perawat dituntut untuk mempunyai keterampilan dalam berkomunikasi yang baik dengan lansia yang berada di panti jompo (Kartinah & Sudaryanto, 2008). Menurut S. Abidin (dalam Havifi, 2014) Panti jompo dalam kamus besar bahasa indonesia, kata panti yang diartikan tempat merawat dan menampung, sedangkan jompo setiap orang yang sudah lanjut usia. Jadi panti jompo diartikan sebagai tempat merawat dan menampung jompo (lansia).

Sebagai tahap awal perawat melakukan pendekatan dengan komunikasi interpersonal yang selanjutnya melalui penetrasi sosial. Menurut Cristanty dan Azeharie (2016), dengan melalui penetrasi sosial perawat dapat membuka lapisan-lapisan kepribadian lansia, yang kemudian perawat dapat mengenal kepribadian para lansia tersebut, agar mereka bisa terbuka dan merasa nyaman berada di lingkungan panti jompo. Teori Penetrasi Sosial dikemukakan oleh Irwin Altman dan Dalmas Taylor meliputi studi psikologis sosial dan komunikasi. Cakupan wilayah bidang studi komunikasi dalam teori ini menjelaskan suatu kerangka pemikiran bahwa proses komunikasi memainkan peranan penting dalam perkembangan hubungan sosial. Griffin dalam (Wulandari, 2013), mengatakan,

*“Interpersonal closeness proceeds in a gradual and orderly fashion from superficial to intimate level of exchange, motivated by current and projected future outcomes. Lasting intimacy requires continual and mutual vulnerability through breadth and depth of self-disclosure”*

Melalui pernyataan tersebut, kedekatan interpersonal dilakukan dengan proses dimana individu-individu yang terlibat bergerak dari komunikasi superfisial menuju komunikasi yang lebih intim. Teori ini mengkaji mengenai proses perkembangan kedekatan hubungan interpersonal. Altman dan Taylor menggunakan analogi atau model bawang dalam menjelaskan penetrasi sosial. Menurut mereka kepribadian manusia sangatlah kompleks, layaknya bawang kepribadian manusia terbangun belapis-lapis. Kepribadian

seseorang itu tidak hanya sebatas tampilan luar yang sifatnya formal atau biografikal. Di balik itu manusia memiliki lapisan-lapisan lain sebagai kepribadian mereka. Ketika satu lapisan dibuka akan ada lapisan berikutnya dan begitu seterusnya. Semakin dalam lapisan akan semakin bersifat pribadi (West & Turner, 2007).

Menurut West & Turner (2007), terdapat tahapan-tahapan dalam proses penetrasi sosial. Terdapat 4 tahap yaitu : 1. Tahapan Orientasi, dalam tahap ini hanya sedikit yang diperlihatkan terhadap orang lain seperti, nama, alamat, umur, dan lain sebagainya. 2. Pertukaran penjabakan afektif, tahap ini merupakan perluasan area publik dari diri dan terjadi ketika aspek-aspek dari kepribadian asli seorang individu mulai muncul, apa yang tadinya privat menjadi publik. 3. Pertukaran afektif, pada tahap ini terjadi penekanan pada komitmen dan kenyamanan, yang ditandai dengan persahabatan yang dekat dan intim. 4. Pertukaran stabil, dalam tahap ini kedua belah pihak berada dalam tingkat keintiman yang tinggi. Maksudnya adalah perilaku-perilaku diantara keduanya kadang kala terjadi kembali, dan kedua belah pihak mampu untuk saling menilai dan menduga perilaku yang terjadi dengan cukup akurat.

Proses penetrasi sosial adalah sebuah pengalaman memberi dan menerima dimana komunikasi maupun komunikator yang terlibat berusaha untuk menyeimbangkan kebutuhan individu mereka dengan kebutuhan hubungan. Latar belakang, nilai-nilai pribadi seseorang, serta lingkungan dimana hubungan terjadi dapat mempengaruhi proses penetrasi sosial (West & Turner, 2007).

## **2. METODE**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena dalam penelitian ini. Moleong dalam Havifi, (2014) mengatakan bahwa penelitian ini hanya berisi situasi atau peristiwa dan tidak membuat prediksi. Deskriptif tujuannya untuk menjelaskan secara mendalam melalui pengumpulan data secara mendalam tentang komunikasi perawat dengan lansia di Panti Jompo Aisyiah Kota Surakarta.

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data. Menurut Pujileksono (2015), pengambilan sampel dapat dilakukan dengan metode atau cara tertentu yang dapat mewakili dari sebuah populasi. Dalam

penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara secara mendalam *indepth interview* untuk memperoleh data yang kompleks dalam penelitian serta melakukan observasi non partisipan. Peneliti akan memberikan beberapa pertanyaan terhadap perawat yang ada di panti jompo untuk mengetahui bagaimana komunikasi perawat dengan lansia yang ada di panti jompo Aisyiah Kota Surakarta, serta melakukan pengamatan terhadap aktivitas komunikasi yang terjadi.

Dalam penelitian ini, sampel dipilih melalui metode *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan didasarkan pada ciri-ciri atau kriteria tertentu yang sudah ditentukan oleh peneliti yang telah disesuaikan dengan fokus penelitian. Seseorang yang dijadikan sampel oleh peneliti dianggap orang tersebut dapat memberikan informasi yang diperlukan untuk kepentingan penelitian (Pujileksono, 2015). Peneliti mengambil 4 orang informan, yaitu 2 perawat yang menangani pasien baru yang berdasarkan rekomendasi dari pimpinan Panti Jompo Aisyiah Kota Surakarta dan 2 perawat senior yang bekerja lebih dari 5 tahun, yaitu satu perawat yang bekerja mengelola seluruh kegiatan di panti, ia telah bekerja selama 7 tahun, dan satu perawat yang bertugas melayani dan megawasi lansia, ia telah bekerja selama 6 tahun.

Validitas data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi sumber data, yaitu dengan menggali kebenaran data melalui sumber yang berbeda. Yaitu dengan memanfaatkan data wawancara, observasi non partisipan, dan dokumen tertulis yang berupa catatan peneliti serta dokumen dari pihak panti. Masing-masing sumber data tersebut akan memberikan bukti data yang berbeda, yang kemudian menghasilkan pandangan yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Dari pandangan-pandangan tersebut akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh data yang kredibel (Pujileksono, 2015).

Metode analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif yang hasilnya untuk memecahkan masalah dalam penelitian ini. Teknik analisis data bersifat deduktif yang dikembangkan dan dibentuk dari semua data yang telah berhasil ditemukan di lapangan. Keseluruh proses analisis ini dilakukan dengan teknik analisis data kualitatif menurut model Miles dan Huberman (Pujileksono, 2015). Analisis data dilakukan dengan melalui beberapa tahap yaitu, : Pertama, reduksi data, yaitu mengolongkan dan membuang data sayang tidak penting. Kedua, penyajian data, yaitu menyusun informasi

sehingga kemungkinan untuk ditarik kesimpulan, dan Ketiga, penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu hasil analisis yang kemudian digunakan untuk diambil tindakan (Pujileksono, 2015).

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menurut data panti yang peneliti dapatkan pada 04 juli 2017 pasien lansia yang ada di Panti Jompo Aisyiah Kota Surakarta berjumlah 29 jiwa, 9 jiwa diantaranya mempunyai gangguan komunikasi, dan ada 6 perawat aktif yang menangani dan mendampingi pasien lansia dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari baik jasmani dan rohani. Menurut pimpinan panti saat kunjungan peneliti pada 04 Juli 2017, salah satu hal yang penting dalam mendampingi seorang pasien lansia dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari didalam panti adalah keterampilan komunikasi seorang perawat itu sendiri. Salah satunya yaitu komunikasi interpersonal, komunikasi yang dilakukan perawat dalam interaksi sehari-hari harus dilakukan dengan sebaik mungkin agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik.

Hal yang menjadi hambatan perawat saat menyampaikan pesan terhadap lansia adalah fisik dan mental lansia yang menurun yang menyebabkan gangguan untuk berkomunikasi. Perawat harus mempunyai keterampilan dalam hal itu. Selain itu pimpinan juga menyampaikan perasaan kurang nyaman atau proses penyesuaian warga yang baru masuk juga menjadi hal yang diperhatikan para perawat yang ada di Panti Jompo Aisyiah Kota Surakarta. Pentingnya komunikasi interpersonal disini adalah sebagai wadah atau jalan untuk membangun sebuah kedekatan yang nantinya akan terjalin sebuah hubungan yang intim.

Berikut adalah hasil dari penelitian yang telah dilakukan secara langsung di lapangan mengenai komunikasi interpersonal perawat dengan lansia dalam membangun kedekatan. Penelitian ini dilakukan dengan mewancarai perawat yang ada didalam panti jompo Aisyiah Surakarta.

#### **3.1. Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Lansia sebagai proses membangun kedekatan**

Kegiatan komunikasi yang terjadi antara perawat dan lansia di panti jompo Aisyiah Surakarta dilakukan oleh para perawat dengan salah satu tujuannya untuk

membentuk hubungan yang intim serta melakukan pertukaran informasi. Tercapainya hubungan yang intim tidak lepas dari proses komunikasi yang dilakukan yang biasanya disebut penetrasi sosial. Ada 4 tahap penetrasi sosial yang harus dilakukan oleh perawat dan lansia untuk membentuk suatu kedekatan yang intim.

### **3.1.1. Orientasi : Membuka sedikit demi sedikit**

Dalam tahap ini hanya sedikit mengenai diri kita yang terbuka untuk orang lain, hanya sebatas apa yang bisa kita perlihatkan kepada orang lain bersifat pertanyaan umum seperti nama, alamat, umur, asal daerah, pekerjaan, dan lain sebagainya. Dalam tahapan ini pembicaraan yang terjadi mengalir apa adanya dan biasanya orang cenderung bertindak sopan, tidak mengevaluasi atau mengkritik pada tahapan orientasi (Khisholi, 2016). Dari hasil penelitian tahap ini dilakukan saat awal bertemu dengan pasien ketika baru masuk panti jompo, informan DW menanyakan nama, alamat sebagai tahap perkenalan mereka

“ya paling tanya nama, terus sebelumnya tinggal sama siapa, biasanya kalau tinggal disini kan gak punya keluarga, misalnya cuma sama ponakan”.(Wawancara dengan informan DW, 10 Agustus 2017).

Komunikasi yang dilakukan DW hanya sebatas basa-basi dan perkenalan biasa yang berlangsung secara cepat. Menurut Cristanty dan Azeharie (2016) dalam penelitiannya, tahap orientasi atau tahap awal dilakukan ketika pasien lansia baru datang atau mendaftar di panti yang kemudian perawat secara langsung berkenalan dengan pasien. Berbeda dengan DW, informan IH menyampaikan tidak hanya sekedar menyampaikan nama, dan alamat saja tapi juga sekaligus bisa memahami karakter pasien.

“Oh kalau baru ketemu sama Mbahnya ya tanya nama dulu, asalnya dimana, terus cerita kenapa bisa masuk sini. Terus juga gak cuma itu saja sih Mas, kalau awal-awal kenal itu ya sambil memahami karakter-karakter Mbahnya, diajak ngobrol biar kita tahu gimana karakter Mbahe, biar tau caranya kita nanti ngadepin Mbahnya tiap harinya, kan bakalan disini terus. Seperti itu sih Mas, namanya memahami karakter orang tua itu ya sulit mas, tergantung gimana kondisi mbahnya, bisa lama bisa juga sebentar kita sudah tau gimana-gimananya, Mungkin kalau Mbahnya misal sudah agak budeg gitu ya berarti kita harus keras



kalau ngobrolnya. Kalau kita tau dari awal kan enak kita nantinya” (Wawancara dengan informan IH, 06 Juni 2017).

Yurizal (2016) dalam penelitiannya menyampaikan memahami karakter merupakan bagian dari tahapan awal atau orientasi. Menurut IH selain menanyakan nama, alamat serta kenapa bisa masuk ke panti, perawat IH juga menyampaikan bagaimana dalam tahap ini sekaligus untuk mulai memahami karakter-karakter pasien lansia. Selain itu menurut IH memahami karakter setiap lansia berbeda-beda ada yang lama ada yang sebentar, tergantung pada kondisi fisik lansia tersebut. IH mencontohkan, pasien lansia yang terganggu pendengarannya maka harus dengan nada bicara yang keras saat melakukan komunikasi. Memahami karakter dari awal akan memperlancar proses komunikasi selanjutnya.

### **3.1.2. Pertukaran penjajakan afektif : Munculnya diri**

Tahap pertukaran penjajakan afektif (*exploratif affective exchange stage*) merupakan perluasan area publik dari diri dan terjadi ketika aspek-aspek dari kepribadian seorang individu mulai muncul. Dalam penelitian Khisoli (2016), menyebutkan dalam tahap pertukaran penjajakan afektif seseorang sudah mulai merasa nyaman dengan suasana dan kegiatan-kegiatan yang ada disekitar mereka. Sebagaimana informan DW mengungkapkan bahwa setelah tahap perkenalan lansia mulai terbiasa dan mau mengikuti kegiatan yang ada di dalam panti.

“Ya mau Mas, Mbahnya enak di ajak ngobrol, jadi kalau Mbahnya sudah akrab sama kita ya kalau kita mau ngajak kegiatan apa dia mau, misalnya ada senam atau seminar disini pasti Mbahnya ya mau” (Wawancara dengan informan DW, 10 Agustus 2017).

Menurut informan DW komunikasi dengan lansia yang sudah mulai akrab atau nyaman dengan DW akan lebih mudah untuk memperkenalkan kegiatan-kegiatan yang ada didalam panti. Khisoli (2016) menyatakan bahwa kepiawaian dan kebaikan pengasuhlah yang menjadikan lansia mulai nyaman dengan suasana yang baru. Seperti dalam observasi peneliti pada 7 Juli 2017 terlihat perawat melakukan komunikasi saat mengajak pasien lansia baru untuk mandi karena akan ada tamu yang datang ke panti, dengan kepiawaian perawat dalam komunikasinya, lansia yang sudah mulai nyaman

tinggal di panti akan melakukan apa yang diperintahkan oleh perawat. Berbeda dengan DW yang merasa mudah berkomunikasi dengan lansia yang sudah mulai nyaman, SR mengatakan harus dengan dirayu supaya pasien lansia mau mengikuti kegiatan di dalam panti.

“Ya memang harus dirayu seandainya nanti mau ada tamu mandi dulu, misalkan nanti ada tamu jam 9 jam 8 atau setengah 9 harus sudah diajak untuk mandi jadi mereka juga semangat kalau ada tamu itu. Oh ya nanti ada tamu ya ,terus mereka senang kalau diajak menjumpai tamu“(Wawancara dengan informan SR, 07 Juni 2017).

Yudarwati dalam (Permanasari, 2014) mengatakan, tahap pertukaran penajakan afektif ditandai dengan pelaku komunikasi sudah mulai terbiasa dengan kondisi sekitar, maka komunikasikan (perawat) mulai mengetahui karakteristik setiap lawan komunikasinya sehingga perawat tahu apa yang harus dilakukan untuk melakukan pendekatan yang lebih lanjut. Informan SR melakukan komunikasi dengan melihat karakter lansia, sehingga SR melakukan komunikasi dengan cara *merayu* untuk menjelaskan kegiatan yang dilakukan sebelum kegiatan tersebut dimulai. SR menjelaskan bahwa nanti akan ada kegiatan di panti, maka pasien lansia harus melakukan hal-hal yang dijelaskan oleh SR terhadap pasien lansia. Berdasarkan ungkapan-ungkapan tersebut, dengan kepiawaian perawat dalam berkomunikasi, warga lansia yang baru tinggal di panti mulai merasa nyaman. Hal ini menunjukkan lansia sudah mulai kerasan dan sudah masuk pada tahap kedua.

### **3.1.3. Pertukaran Afektif : Komitmen dan Kenyamanan**

Taylor dan Atman dalam West dan Turner (2008) menjelaskan, tahap pertukaran afektif ditandai oleh persahabatan yang dekat dan hubungan yang intim. Dalam tahap ini termasuk ke dalam interaksi yang lebih tanpa ada beban. Komunikasi sering kali berjalan spontan dan individu membuat keputusan yang cepat. Tahap afektif memberi gambaran komitmen lebih lanjut kepada individu lainnya, para interaktan merasa nyaman dengan satu dan yang lainnya. Dari hasil wawancara dengan informan AS ditemukan lansia yang sudah merasa nyaman dengan perawat akan menyampaikan persoalan apa saja kepada perawat.

“Ya cerita Mas, kalau siang gini habis dhuhur biasanya Mbahnya duduk kalau kita samperin sok kadang cerita dulunya, keluarganya, sampai-sampai masalah sama Mbahnya yang lain juga”. (Wawancara dengan informan AS, 06 Juni 2017).

Tahap pertukaran afektif ditandai dengan sering melakukan diskusi terkait panti atau masalah dirinya yang berkaitan dengan pendidikan dan kehidupan (Khisholi, 2016). Menurut informan AS, komunikasi dalam tahap ini dimulai oleh informan AS terlebih dahulu. Informan AS menghampiri pasien lansia yang kemudian mengajak berkomunikasi dengan membuka percakapan, yang kemudian pasien lansia akan bercerita tentang keluarga, serta masalah-masalah yang dialaminya. Dari hal tersebut dapat dilihat bahwa lansia dengan perawat terlihat mempunyai hubungan sangat dekat dan intim.

Ungkapan dari informan AS sejalan dengan observasi peneliti pada 8 Juli 2017 pada pukul 13.14 perawat DW menghampiri NK (lansia) yang sedang duduk di kursi. Terlihat perawat DW sangat akrab dan dekat, dilihat dari percakapan mereka yang membahas bagaimana kehidupan keluarga NK dimasa lampau. Berbeda dengan percakapan yang dilakukan IH dengan pasien lansia, jika AS dengan DW membahas tentang kehidupan serta masalah yang dialami oleh lansia, IH mengungkapkan sering membahas terkait masalah panti.

“Saya kadang juga ngobrol-ngobrol Mas, misal kita sedang mau ngadain kegiatan di panti, kita kadang ya nanya ke Mbahnya, jalok masukan lah Mas. Kan kegiatan ini nantinya juga Mbahnya yang nglakuin ya kita tanya sama bahas dikit-dikit konsep-konsepnya. Tapi ya lihat dulu Mbahnya kalau pas lagi gak mood ya nanti dulu tunggu dulu hehehe” (Wawancara dengan informan IH, 06 Agustus 2017).

Sering melakukan diskusi terkait panti merupakan salah satu ciri dari tahapan pertukaran afektif (Khisholi, 2016). IH menyampaikan dalam wawancaranya sering mengajak pasien lansia untuk berdiskusi serta meminta masukan atau pendapat dari lansia tentang kegiatan yang akan dilaksanakan di panti nantinya. Dari hal tersebut terlihat IH mempunyai hubungan yang dekat dengan lansia.

#### **3.1.4. Pertukaran Stabil : Kejujuran Total dan Keintiman**

Pertukaran stabil merupakan tahap keempat dan terakhir dalam tahapan-tahapan penetrasi sosial. Pertukaran stabil (*stable exchange stage*) berhubungan dengan pemikiran,

perasaan dan perilaku secara terbuka yang kemudian mengakibatkan munculnya spontanitas dan keunikan hubungan yang tinggi. Di dalam tahap ini pasangan berada dalam tingkat keintiman kedekatan yang tinggi dan sinkron. Maksudnya, perilaku-perilaku diantara keduanya terkadang terjadi kembali, dan pasangan mampu menilai dan menduga perilaku yang mungkin terjadi dengan sangat akurat. (West dan Turner, 2008). Dari hasil wawancara dengan informan AS ditemukan bahwa perawat selalu memperhatikan kondisi dan perubahan sikap dari lansia yang terjadi dalam interaksi sehari-hari.

“.....kita para perawat kan sudah hafal Mas, gak sekali dua kali Mbahnya misal tiba-tiba rewel, ya itu tadi kalau sudah tua kan kayak anak kecil lagi kan. Jadi maunya apa gitu kita juga sudah tau dulu, walaupun Mbahnya gak omong langsung, biar Mbahnya gak marah kita ya harus cekatan, kalau kelihatan moodnya mulai berubah, ya biasanya Mbahnya gimana ya kita turuti, dan disini berbeda-beda mas sratenane”. (Wawancara dengan informan AS, 06 Juni 2017).

Informan AS menyampaikan perawat sudah hafal bagaimana perubahan sifat dan kondisi lansia, serta masing-masing perawat sudah mengetahui bagaimana tindakan yang harus dilakukan ketika pasien lansia ada perubahan emosi. Mampu menilai dan menduga perilaku lawan komunikasi merupakan salah satu ciri dari tahap pertukaran stabil (Yurizal, 2016). Berdasarkan percakapan peneliti dengan pimpinan panti pada 4 Juli 2017, perawat yang sudah seniorlah yang benar-benar paham dan bisa langsung tanggap bagaimana karakter dari berbagai pasien lansia yang tinggal di panti jompo aisyiah kota surakarta.

Hasil penelitian dari ke empat tahap yang telah dipaparkan diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam proses penetrasi sosial guna untuk memperoleh kedekatan yang intim, perawat melakukan pendekatan secara personal dan perlahan agar dapat membangun hubungan yang baik. Membentuk rasa nyaman menjadi kunci dalam proses menumbuhkan kedekatan serta rasa percaya terhadap perawat yang mengurus mereka. Ke empat informan yang peneliti wawancarai menyatakan semua lansia yang ada di panti jompo Aisyiah Kota Surakarta diperlakukan sama tanpa membedakan antara satu dengan yang lainnya dalam membangun kedekatan.

Setelah memaparkan proses perawat dalam membentuk kedekatan terhadap lansia melalui penetrasi sosial. Kedekatan hubungan antara perawat dengan lansia dapat dilihat melalui lima kualitas umum dalam komunikasi interpersonal. Komunikasi yang baik dan efektif dapat mempengaruhi bagaimana hubungan interpersonal antara perawat dengan lansia. Maka dari itu kedekatan menjadi poin penting dalam menjalin hubungan komunikasi interpersonal. Menurut Cristanty dan Azeharie (2016) kedekatan dapat dilihat dari lima kualitas umum komunikasi interpersonal.

Kedekatan yang intim ditandai dengan masing-masing komunikasi saling terbuka dalam berinteraksi (Nurhajati & Sepang, 2013). Keterbukaan merupakan perilaku seseorang yang dengan mudah menyampaikan isi hati dan pendapatnya saat berkomunikasi. Saat berinteraksi seseorang paling tidak harus terbuka terhadap orang lain agar orang lain dapat mengetahui pendapat, pikiran, dan gagasan yang dimiliki oleh seseorang tersebut (Ramadhani, 2013). Keterbukaan juga merujuk pada kemauan kita dalam hal memberikan tanggapan terhadap orang lain dengan berterusterang terhadap segala sesuatu yang dikatakan (Rejeki, 2008).

Dalam Havifi (2014) dikatakan bahwa, keterbukaan dapat mendorong seseorang menimbulkan pengertian saling menghargai dan mengembangkan hubungan interpersonal. Ide dan gagasan masing-masing komunikasi tidak ditutup-tutupi dan terbuka tanpa rasa takut dan malu. Seperti yang dilakukan oleh informan IH

“Ya sok kadang saya yang mulai duluan Mas, kalau kita sambil dulang Mbahe disini kan ada tu Mbahnya yang kalau makan pengen e disuapin kadang gitu. Kayak gitu ya kadang saya sambil cerita anak saya di sekolah dapat nilai bagus Mbah, kadang saya cerita juga kalau anak saya nakal, manja kek gitu, ya kalau Mbahnya lagi enak diajak ngobrol biasanya ya malah nasehati, katanya sama anak jangan keras-keras gitu, ya saya dengarkan Mbahnya kan dah tua pasti lebih berpengalaman hehehe.” (Wawancara dengan informan IH, 06 Agustus 2017).

Keterbukaan komunikasi interpersonal yang dilakukan perawat IH dengan lansia, perawatlah yang lebih dulu menciptakan keterbukaan dengan cara saling bercerita, membuka diri, dan mendengarkan pendapat dari lansia. Informan IH menceritakan bagaimana keluarganya yang kemudian mendengarkan saran yang diberikan oleh lansia. Sedangkan hasil wawancara dari informan AS mengungkapkan keterbukaan bisa tiba-

tiba muncul atau mengalir dengan sendirinya ketika sedang ngobrol santai dengan lansia.

“Biasanya sih kalau sore Mas, setelah shalat ashar gitu saya sering ngobrol sama Mbahnya di kursi sini. Sok kadang ya ngobrol-ngobrol tanya Mbahe atau minta apa gitu, basa-basi, sampai terkadang Mas ya saking enak nya ngobrol ya Mbahe cerita-cerita bahas suaminya dulu atau keluarga-keluarganya, bahas-bahas kegiatan-kegiatan panti, ya katanya kurang asik lah bosan lah gitu. Ya gak cuma Mbahnya juga, terkadang saya juga sering cerita, malah bisa dikatakan curhat ya Mas hehehehe. Disini Mbah-mbahnya sudah saya anggap seperti orang tua saya sendiri Mas, ya gimana setiap hari kan ketemu terus ngerawat juga”. (Wawancara dengan informan AS, 06 Agustus 2017).

Dalam keterbukaan diri dari kedua pihak komunikasi harus saling terbuka, jika salah satu pihak yang berkomunikasi tidak membuka dirinya, maka keterbukaan tidak bisa berlangsung (Nurhajati & Sepang, 2013). Perawat AS saling bercerita dengan lansia terkait masalah kehidupan keluarga hingga kegiatan panti. Perawat AS menciptakan suasana kekeluargaan dengan menganggap bahwa lansia sebagai orang tuanya sendiri. Seperti yang dikatakan Havifi (2014) keterbukaan dalam komunikasi interpersonal dapat dilakukan dengan menciptakan suasana kekeluargaan didalamnya seperti komunikasi yang dilakukan oleh anak kepada orang tuanya. Dari kedua informan tersebut terlihat bahwa keterbukaan bisa muncul saat komunikasi yang dilakukan dalam momen yang mendukung walaupun cara dan pengungkapan yang digunakan oleh perawat berbeda. Perawatlah yang memegang kendali untuk menciptakan momen yang mendukung untuk terjalannya sebuah keterbukaan dalam berkomunikasi.

Dalam tahap terakhir teori penetrasi sosial, informan AS mengungkapkan perawat sudah hafal dan paham ketika lansia mengalami perubahan sikap atau emosi. Havifi (2014) mengatakan, perawat harus mampu berempati dengan merasakan apa yang dirasakan oleh lansia dalam berkomunikasi interpersonal, yang nantinya hal tersebut mempengaruhi emosi lansia yang sudah tidak stabil. Empati adalah mampu mengetahui apa yang sedang dialami orang pada saat tertentu, atau memposisikan dirinya pada posisi orang lain (Rejeki, 2008). Seorang perawat harus mampu memposisikan dirinya dengan kondisi lansia dalam waktu tertentu. Menurut Rejeki dalam (Herliyanawati, 2017), empati

seseorang harus dapat mengetahui perasaan, kesukaan, nilai, sikap dan perilaku orang lain. Havifi (2014) mengatakan, perawat harus mampu merasakan apa yang dirasakan oleh lansia dalam berkomunikasi interpersonal, yang nantinya hal tersebut mempengaruhi emosi lansia yang sudah tidak stabil. Perawat harus peka terhadap keadaan lansia yang maksudnya harus dapat memposisikan dirinya sebagai bentuk empati terhadap lansia. Seperti halnya yang dilakukan oleh informan SR yang paham akan kondisi fisik maupun perasaan lansia saat melakukan kegiatan sehari-hari.

“Kalau ada yang rewel ya memang kita harus bisa menangani, eemmm ya merayu simbahnya supaya tidak rewel, kan kadang yo ada satu atau dua sulit untuk ditangani. Memang kita harus perlu ekstra kesabaran ya, untuk menangani simbah-simbahnya yang seperti itu. Kalau memang baru rewel kayak misalkan tadi yang kejiwaan itu memang kalau pas lagi marah-marah itu nggak bisa dibendung, ya kita biarkan dulu seperti mereka sudah kayak agak capek baru kita deketin lagi, misalkan di alihkan yang tadinya marah-marah dengan siapa itu dialihkan, diajak untuk aktivitas apa gitu, berberbincang-bincang atau mungkin ayo disuruh mandi dulu apa shalat dulu jadi kan yang tadinya marah-marah bisa reda gitu“.(Wawancara dengan informan SR, 07 Juni 2017).

Dari hal tersebut dapat dilihat SR benar-benar memahami bagaimana kondisi lansia dan mampu merasakan apa yang dirasakan oleh lansia. Memahami karakter lansia menjadi poin penting dalam empati. Proses komunikasi interpersonal tergantung dari bagaimana karakter lansia dan bagaimana kondisi emosi lansia tersebut, terutama saat lansia memberikan *feedback*, perawat harus dapat memahami bagaimana tanggapan lansia. Karena lansia yang memang umurnya sudah tua, mereka akan lebih sensitif, emosinya tidak stabil, dan kondisi kesehatan lansia kurang baik. Maka dari itu karakter harus dipahami oleh perawat untuk dapat berempati terhadap lansia (Havifi, 2014). Informan SR juga mengatakan perawat harus dapat memiliki kemampuan untuk mengerti apa yang sedang diinginkan lansia saat berinteraksi sehari-hari, jadi perawat juga harus lebih sensitif mengenai kondisi lansia.

“Misalkan kalau itu ya kayak minta apa gitu, kalau kadang gak jelas itu yo susah juga untuk bagaimana cara menanganinya. ya nanti kita tinggal dulu nanti kalau misalkan Mbahnya tadi minta apa itu dideketin lagi biar nanti dia ngomong,

misalkan apa gitu ya lama-lama karena kita itu sudah terbiasa. Ya jadi insyallah tau apa yang dimaksud itu kebutuhannya. Misalkan minta sabun minta minum minta apa itu kadang juga di tunjukkan ini lho gitu ,ya jadi lebih mudah kita untuk menangannya. Tetapi kalau hanya bicara kadang kita juga gak jelas Mbahnya juga gak sulit untuk ngomong, ya itu misalkan minta minum ini ya pake isyarat (ditunjukkan barangnya)”. (Wawancara dengan informan SR, 07 Agustus 2017).

Dari hasil wawancara SR, kebiasaan berkomunikasi menjadi hal yang perlu untuk berempati dengan lansia. Perawat harus peka dan tahu apa yang diinginkan pasien lansia walaupun tidak jelas apa yang diucapkan oleh pasien lansia. Perawat lebih sensitif akan hal yang diucapkan oleh lansia, perawat tetap menjaga emosi dari lansia agar hubungan tetap terjalin dengan baik. Perawat harus peka terhadap keadaan lansia sebagai bentuk penerapan empati terhadap lansia (Havifi, 2014).

Selain berempati, para perawat selalu memberikan dukungan terhadap lansia dalam melakukan aktivitas sehari-hari didalam panti. Salim dalam (Junaidi, 2013) mengatakan, sikap mendukung adalah pandangan bersama-sama untuk membantu hubungan komunikasi interpersonal yang efektif. Suasana yang mendukung sangat diperlukan untuk berlangsungnya komunikasi yang terbuka dan empati. Menurut Havifi (2014) perawat selalu memberikan nasehat dan dukungan terhadap lansia untuk tetap kuat dan tegar dalam menjalani hidup, terutama masalah kesehatan. Seperti hasil wawancara dengan informan IH perawat IH selalu mengingatkan, menasehati dan melayani lansia yang sedang sakit untuk selalu menjaga kesehatannya dan selalu mengiatkan setiap jam makan, minum obat, dan kegiatan di dalam panti lainnya.

“Ya kalau Mbahnya lagi sakit, kita para perawat ya selalu mengingatkan, emmmm Mbah ini sudah waktunya makan, Mbah ini obatnya diminum. Kalau sama yang sudah gak bisa jalan itu yang stroke itu, kita yaa harus melayani mas, makan ya disuapin. Ya nanti kalau gak kita yang deket yang bujuk i Mbahe nanti malah Mbahnya malah drop, kan dah tua nanti kalau gak diperhatiin malah sakitnya tambah ehehe. . . ya kayak ngasih tau anak kecil itu mas hehehe, biar mau dan semangatlah mas, kalau ada yang merhatiin kan seneng mbahe”. (Wawancara dengan informan IH, 06 Agustus 2017).



Menurut informan IH cara yang tepat untuk memberikan dukungan adalah dengan cara memberikan perhatian atau kepedulian dengan lansia baik dalam kegiatan sehari-hari maupun kesehatan. IH melakukan apa yang tidak bisa dilakukan oleh pasien lansia. Menurut IH hal tersebut akan membuat pasien lansia akan senang. Cristanty dan Azeharie (2016) mengatakan bahwa, memberikan dukungan yang berupa kesehatan, sosial, hingga rohani dapat memberikan semangat dalam menjalani sisa hidup di panti.

Sikap mendukung yang dilakukan oleh perawat, tentunya dengan tindakan yang positif. Salim dalam (Junaidi, 2013) mengatakan, sikap positif adalah pandangan positif yang ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku, yang maksudnya, setiap pelaku komunikasi harus mempunyai sikap, perasaan, dan pikiran yang positif. Sikap positif dapat ditunjukkan dengan berbagai macam perilaku seperti, menghargai orang lain, tidak asal mencurigai orang lain, mengakui akan pentingnya orang lain, memberikan penghargaan atau pujian kepada orang lain atas apa yang diraih, serta menjalin komitmen kerjasama. Dari hasil wawancara dengan informan AS perawat selalu menanyakan kesehatan lansia, merawat, dan memberikan atau melayani seluruh kebutuhan lansia

“Ya kita biasanya mas kalau datang ya kita kan shif-shifan sama perawat lain kan, kita kalau pagi Mbahnya bangun kita selalu menanyakan Mbah gimana sehat kan Mbah tadi malam tidurnya nyenyak kan, itu dilakukan setiap kita datang ke kamare-kamare Mbahe Mas, ya dengan halus ya kayak bicara sama orang tua gimana , sama kalau misale Mbahnya butuh apa gitu ya kita kasih. Kalau misal ada yang sakit ya kita bantu minum obat. Kita juga ada pengecekan dengan mendatangkan dokter dari luar Mas”. (Wawancara dengan informan AS, 06 Agustus 2017).

Havifi (2014) mengatakan, sikap positif perawat terhadap lansia ditandai dengan perawat melayani lansia dan memberikan apa yang dibutuhkan lansia baik kebutuhan sehari-hari maupun kesehatan. AS mengatakan dengan selalu menanyakan kondisi lansia, memberikan perawatan, memberikan apa yang dibutuhkan, memberikan fasilitas kesehatan serta menunjukkan rasa hormat terhadap lansia, merupakan cara yang dilakukan AS terhadap lansia perihal sikap positif yang dilakukan. Menurut AS pihak panti juga mendatangkan dokter guna untuk menjaga kesehatan lansia. Dari hasil wawancara tersebut sesuai dengan observasi peneliti pada 7 juli 2017 AK selaku perawat di panti

jompo Aisyiah memasuki kamar pasien lansia untuk merapikan tempat tidur lansia sambil menanyakan kondisi kesehatan lansia dan menanyakan sekiranya pasien lansia membutuhkan apa. Havifi (2014) mengatakan berperilaku positif dapat dilakukan dengan menunjukkan bagaimana menghormati lansia dengan baik. Berbeda dengan hasil wawancara dengan perawat IH memberikan pujian atas hadiah dari hasil perlombaan di panti untuk menunjukkan sikap positif.

“ . . .disini kan terkadang ada tuh Mas lomba-lomba kayak nyanyi-nyanyi gitu, ya tujuannya biar Mbahnya seneng ya ada hiburan gitu, biasaya nanti yang bagus dapet hadiah biar nanti Mbahe tambah seneng. Besoknya gitu kalau sedang ketemu saat makan atau mau mandi gitu ya deberi selamat, “selamat ya Mbah, hadiahnya mana Mbah kok gak dipake, tadi malem suarane mbah bagus lho” ya puji-pujian dikit lah Mas biar seneng.” (Wawancara dengan informan IH, 06 Agustus 2017).

Menurut perawat IH sering ada kegiatan lomba-lomba yang diselenggarakan oleh pihak panti guna untuk memberikan hiburan terhadap para lansia. Seperti yang dikatakan Cristanty dan Azeharie (2016) memberikan waktu luang terhadap lansia akan membuat lansia akan tetap aktif dan kreatif. IH memberikan *reward* atas apa yang diperoleh oleh pasien lansia serta memberikan pujian atas apa yang telah dilakukan oleh lansia. Seperti yang dikatakan IH hal tersebut agar pasien lansia merasa senang dan bangga atas apa yang telah diperoleh.

Komunikasi antara perawat dengan lansia akan lebih efektif jika perawat dengan lansia mempunyai nilai, sikap, perilaku, dan pengalaman yang sama atau setara (Cristanty & Azeharie, 2016). Kesetaraan dalam komunikasi interpersonal sangat penting guna untuk menciptakan komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif bila suasananya setara, kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga saling memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan, seperti kesamaan pengalaman, pandangan, sikap, usia dan kesamaan ideologi (Havifi, 2014). Hasil wawancara dengan informan AS, perawat, dalam hal ini menyamakan ideologi dengan lansia.

“Ya kadang Mbahnya gini lho Mas, namanya dah tua ya, yang menurut kita sebenere itu gak perlu kalau mbahnya mikirnya itu perlu ya kita mau gak mau ya manut, ya kita sebagai perawat ya harus jaga hubungan sama Mbahnya ya Mas.

Kalau kita sendiri malah marah sama Mbahnya ya siapa yang ngrawat Mbahe nanti”. (Wawancara dengan informan AS, 06 Agustus 2017).

Perawat AK memposisikan dirinya sesuai dengan lansia, menyamakan pengertian dan ideologinya agar tidak terjadi perselisihan dan untuk menjaga hubungan baik. Kesamaan ideologi merupakan salah satu hal yang penting dalam sikap kesetaraan di komunikasi interpersonal (Havifi, 2014). Kedekatan yang intim, yang ditandai dengan perawat dan lansia saling bercerita tentang dirinya masing-masing tanpa adanya batasan-batasan. Perawat berperan dalam menumbuhkan perasaan kesamaan dengan cara menciptakan suasana kekeluargaan di dalam panti dengan memposisikan dirinya sebagai anak. Seperti halnya yang diungkapkan oleh IH dalam wawancaranya.

“...hehehe ya kalau saya curhat-curhat sama Mbahe ya kadang kita bahas-bahasnya kadang masalah keluarga saya juga sih Mas, ya kayak sama ibu saya sendiri Mas, minta masukan, kadang Mbahe juga ngandani, emmm ngandani opo sih bahasa Indonesiane, o ya menasehati. Ya kek gitu mas akrab kita Mas kalau sama Mbah-mbah disini. Ya kita para perawat kan ya harus berusaha bagaimanapun caranya biar Mbahe nyaman, ya gitu Mas salah satu nya membuat panti ini seperti rumah seendiri kita semua disini kayak keluarga. Seperti itu Mas sekiranya” (Wawancara dengan informan IH, 06 Agustus 2017).

Dari hasil wawancara dengan informan IH sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Cristanty dan Azeharie (2016) perawat mempunyai peran penting dalam menumbuhkan sikap kesetaraan dengan cara menciptakan suasana kekeluargaan di dalam panti. Menurut IH dengan membangun suasana kekeluargaan di panti dapat menciptakan suasana yang dekat dan nyaman.

#### **4. KESIMPULAN**

Kegiatan komunikasi interpersonal dalam membangun kedekatan antara perawat dan lansia di Panti Jompo Aisyiah Kota Surakarta dilakukan dengan melalui tahap-tahap dalam teori penetrasi sosial. Terdapat empat tahapan dalam penetrasi sosial, 1. Orientasi, 2. pertukaran penajakan afektif, 3. pertukaran afektif, 4. pertukaran stabil. Para perawat menjalankan ke empat tahapan-tahapan tersebut dengan cara melakukan pendekatan secara personal. Komunikasi sering kali dilakukan oleh perawat terlebih dahulu, untuk

membangun atau membuka percakapan yang terjadi. Setiap perawat memahami karakter masing-masing lansia, karena setiap lansia mengalami penurunan fungsi kognitif dan psikomotor yang berbeda. Komunikasi yang dilakukan perawat yang disesuaikan dengan karakter lansia akan mempermudah perawat dalam berinteraksi atau melakukan kegiatan didalam panti. kemudian menumbuhkan rasa nyaman dengan lingkungan panti juga menjadi hal yang diperhatikan perawat dalam proses membentuk kedekatan. Para perawat menciptakan lingkungan dengan suasana kekeluargaan yang penuh dengan keramahan dan kenyamanan layaknya orang tua dengan anak dengan cara saling bercerita segala hal tentang kehidupan ataupun pengalaman.

Kedekatan hubungan interpersonal antara perawat dengan lansia di panti jompo Aisyiah Kota Surakarta, kemudian dapat dilihat melalui lima kualitas umum komunikasi interpersonal, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan sikap kesetaran. Dari setiap kualitas umum tersebut, kedekatan perawat dengan lansia menjadi faktor tercapainya komunikasi interpersonal yang baik dan berkualitas. Selain dengan kedekatan yang telah terbentuk, para perawat menyampaikan, paham karakter setiap lansia menjadi poin yang terpenting dalam sebuah hubungan interpersonal.

Komunikasi interpersonal sangat penting dan diperlukan untuk membentuk suatu hubungan yang dalam hal ini perawat dan lansia. Kondisi lansia yang membutuhkan perhatian serta dukungan yang lebih membuat perawat harus lebih peka dan mengerti setiap karakter lansia dalam hal berkomunikasi. Peneliti menyarankan agar intensitas pertemuan antara perawat dan lansia ditambah, supaya kedekatan yang telah terjalin dapat dipertahankan. Intensitas pertemuan yang lebih tentunya dapat memberikan efek yang lebih baik terhadap lansia.

Diharapkan dari temuan-temuan di atas dapat menjadi referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan sehingga peneliti berharap penelitian yang akan datang dapat menyempurnakan penelitian yang peneliti lakukan. Penelitian selanjutnya mungkin dapat menggunakan objek yang berbeda dengan tema yang sama. Mengganti ruang lingkup selain di dalam panti jompo serta lebih menspesifikasikan umur informan juga bisa dilakukan. Penelitian berikutnya juga diharapkan dapat mengembangkan lagi dengan topik yang lebih luas serta adanya

penambahan variabel lain seperti, kepuasan dalam berkomunikasi, pola komunikasi, motivasi, hingga keterbukaan dari sudut pandang perawat maupun lansia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bollig, G., Rosland, J. H., & Heller, A. (2016). How to implement systematic ethics work in nursing homes, 1–9. <https://doi.org/10.12715/ame.2016.3.1>
- Cristanty, M., & Azeharie, S. (2016). Studi Komunikasi Interpersonal Antara Perawat Dengan Lansia Di Panti Lansia Santa Anna Teluk Gong Jakarta. *Jurnal Komunikasi*, 8(2), 170–178. Retrieved from <https://journal.untar.ac.id>
- Depkes (2015, 27 Mei). *Jumlah data lansia tahun 2010-2015*. Diperoleh tanggal 14 November 2016 dari <http://www.depkes.go.id>
- Forsgren, E., Skott, C., Hartelius, L., & Saldert, C. (2015). International Journal of Nursing Studies Communicative barriers and resources in nursing homes from the enrolled nurses ' perspective : A qualitative interview study. *International Journal of Nursing Studies*, 2571, 10. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2015.05.006>
- Havifi, I. (2014). Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Lansia Panti Jompo Upt Khusnul Khotimah di Kota Pekanbaru, 1(2), 1–12. Retrieved from <https://jom.unri.ac.id>
- Herliyanawati, D. (2017). Komunikasi antar pribadi ibu kepada anak, 1–16.
- Junaidi. (2013). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Orang Tua dan Anak dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Anak di SMA Negeri Samarinda Seberang. *eJournal Ilmu Komunikasi*, 1(1), 442–455. Retrieved from [ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id)
- Kartinah, & Sudaryanto, A. (2008). Masalah Psikososial Pada Lanjut Usia. *Berita Ilmu Keperawatan*, 1(1), 93–96. Retrieved from <http://journals.ums.ac.id>
- Khisholi, A. K. (2016). Proses Penetrasi Sosial Dalam Hubungan Interpersonal Anak Asuh dengan Pengasuh. *Prosiding Interdisciplinary Postgraduate Student Conference 1st*, 91–101. Retrieved from <http://pascasarjana.umy.ac.id>
- Kusuma, R. S. (2009). Komunikasi Antar Pribadi Sebagai Solusi Konflik Pada Hubungan

- Remaja dan Orang Tua Di Smk Batik 2 Surakarta. *Warta LPM*, 20(1), 49–54.  
Retrieved from <http://journals.ums.ac.id>
- McMullan, A., Parush, A., & Momtahan, K. (2015). Transferring Patient Care: Patterns of Synchronous Bidisciplinary Communication Between Physicians and Nurses During Handoffs in a Critical Care Unit. *Journal of Perianesthesia Nursing*, 30(2), 92–104. <https://doi.org/10.1016/j.jopan.2014.05.009>
- Mueller, C. A., Tetzlaff, B., Theile, G., Fleischmann, N., Cavazzini, C., Geister, C., ... Hummers-Pradier, E. (2015). Interprofessional collaboration and communication in nursing homes: A qualitative exploration of problems in medical care for nursing home residents - study protocol. *Journal of Advanced Nursing*, 71(2), 451–457. <https://doi.org/10.1111/jan.12545>
- Mulyana, D. (2010). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurhajati, L., & Sepang, N. R. (2013). Self Disclosure dan Peningkatan Kualitas Komunikasi di antara Lansia (Pengabdian Masyarakat & Studi Komunikasi Pribadi di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulya 4). *Jurnal AL-AZHAR INDONESIA SERI PRANATA SOSIAL*, 2(2), 133–143. Retrieved from [jurnal.uai.ac.id](http://jurnal.uai.ac.id)
- Permanasari, R. (2014). Proses Komunikasi Interpersonal Berdasarkan Teori Penetrasi Sosial.
- Pujileksono, S. (2015). *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Malang: Kelompok Intrans Publishing. Retrieved from [www.intranspublishing.com](http://www.intranspublishing.com)
- Ramadhani, R. (2013). Komunikasi Interpersonal Orang Tua Dan. *eJournal Lmu Komunikasi*, 1(3), 112–121. Retrieved from <http://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id>
- Rejeki, S. A. (2008). Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dalam Keluarga dengan Pemahaman Moral pada Remaja. *Jurnal Psikologi*. Retrieved from [www.gunadarma.ac.id](http://www.gunadarma.ac.id)
- Saadati, H., Shoae, F., Pouryan, A., Alkasir, E., & Lashani, L. (2014). Effectiveness of Gestalt Group Therapy on Loneliness of Women Caregivers of Alzheimer Patients at Home 1. *Iranian Rehabilitation Journal*, 12(22), 54–58. Retrieved from

<https://irj.uswr.ac.ir>

West, R., & Turner, L. H. (2007). *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi* (3rd ed.). Jakarta.

Wulandari, T. A. (2013). Memahami Pengembangan Hubungan Antar Pribadi Melalui Penetrasi Sosial. *Humaniora*, *11*(1), 103–110. Retrieved from [jurnal.unikom.ac.id](http://jurnal.unikom.ac.id)

Yurizal, O. N. (2016). Komunikasi Antar Pribadi dalam Membangun Relasi antara Pengasuh dengan Anak Yatim Dhuafa.