

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA
PENGASUH DENGAN LANJUT USIA DI UPT
PELAYANAN SOSIAL TRESNA WERDHA KHUSNUL
KHOTIMAH PEKANBARU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
Pada Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Riau**

SISKA FEBRINA

**NPM : 159110211
PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI : HUMAS**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2019**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

NAMA : Siska Febrina
NPM : 159110211
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Humas
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (1)
Hari/Tanggal Ujian : Rabu, 26 Juni 2019
Judul Penelitian : Komunikasi Interpersonal Antara Pengasuh Dengan Lanjut Usia Di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khususul Khotimah Pekanbaru.

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-sub dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah. Oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk disidangkan dalam ujian konferehensif.

Pekanbaru, Mei 2019

Pembimbing I,

(Cutra Aslinda, M.I.Kom)

Pembimbing II,

(Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom)

Menyetujui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Muhd. AR. Imam Riau, M.I.Kom)

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Nama : Siska Febrina
NPM : 159110211
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Humas
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Hari/Tanggal Sidang : Rabu, 26 Juni 2019
Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Antara Pengasuh Dengan Lanjut Usia Di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru

Naskah ini secara keseluruhan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu tim penguji ujian Konferehensif Fakultas Ilmu Komunikasi dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 08 Juli 2019

Tim Seminar

Ketua

(Cutra Aslina, M.I.Kom)

Sekretaris

(Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom)



Mengetahui,
Wakil Dekan I

(Cutra Aslinda, M. I.Kom)

Anggota,

(Harry Setiawan, M.I.Kom)

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Nomor : 0523/UIR-Fikom/Kpts/2019 Tanggal 22 Juni 2019 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini **Rabu Tanggal 26 Juni 2019 Jam : 09.00 – 10.30 WIB** bertempat di ruang Seminar Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan Ujian Skripsi Mahasiswa atas :

Nama : **Siska Febrina**
NPM : 159110211
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Humas
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : **“Komunikasi Interpersonal Antara Pengasuh Dengan Lanjut Usia Di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru”**
Nilai Ujian : Angka : “ 75.85 “ ; Huruf : “ B+ “
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Cutra Aslina, M.I.Kom	Ketua	
2.	Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom	Sekret / Notulen	
3.	Harry Setiawan, M.I.Kom	Penguji	

Pekanbaru, 08 Juli 2019

Dr. Abdul Aziz, S.Sos. M.Si.

NIP : 196506181994031004

HALAMAN PENGESAHAN

KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PENGASUH DENGAN
LANJUT USIA DI UPT PELAYANAN SOSIAL TRESNA WERDHA
KHUSNUL KHOTIMAH PEKANBARU

Yang diajukan oleh:

SISKA FEBRINA

159110211

Pada tanggal :

26 Juni 2019

Mengesahkan

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI


Dr. Abdul Aziz, S.Sos, M. Si

Dewan Penguji,

Tanda Tangan,

Cutra Aslinda, M.I.Kom

Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom

Harry Setiawan, M.I.Kom





SURAT PERNYATAAN

Nama : Siska Febrina
Tempat/Tanggal Lahir : Balai Kasih, 01 Februari 1997
NPM : 159110211
Konsentrasi : Humas
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Alamat/No.Telp : Jl. Nirwana No.03 Marpoyan/082164339022
Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Antara Pengasuh Dengan Lanjut Usia Di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Riau maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali pengarahan Tim Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam daftar pustaka.
4. Berdasarkan untuk mempublikasikan karya tulis saya (skripsi) di jurnal Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
5. Pernyataan ini sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dari apa yang saya nyatakan di atas (poin 1-3), maka saya bersedia menerima sanksi pembatalan nilai skripsi dan atau pencabutan gelar akademik keserjanaan dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, Mei 2019
Yang menyatakan



Siska Febrina

PERSEMBAHAN

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Yang pertama dari segalanya, sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya serta ridho-Nya yang membuatku masih dapat merasakan kenikmatan hidup hingga saat ini. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikan kekuatan, atas karunia serta kemudahan yang telah Engkau berikan sehingga skripsi sederhana ini dapat terselesaikan.

Dan kupersembahkan sebuah karya kecil nan sederhana ini kepada orang-orang yang sangat aku sayangi dan sangat berarti di dalam hidupku.

Mama Papa Tersayang

Maa.. Paa, dari awal masuk kuliah kita terpisah jarak yang mengharuskanku untuk menuntut dan menyelesaikan kuliahku, setiap harinya aku selalu merindukan kalian. Terimakasih Maa, Paa yang senantiasa tiada pernah hentinya selama ini memberikanku semangat, doa, dorongan, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak akan tergantikan oleh siapapun hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada dihadapanku. Ma.. Pa.. terimalah bukti kecil untuk saat ini sebagai kado keseriusanku, kesungguhanku untuk membalas semua pengorbananmu. Dalam hidupmu demi hidupku Mama Papa ikhlas mengorbankan segala perasaan tanpa kenal lelah, dalam lapar berjuang separuh nyawa hingga segalanya. Maafkan putrimu masih saja menyusahkan. Untuk Mama dan Papa.. Terimakasih, *We always loving you.*

Abang dan Adikku Terkasih

Sebagai tanda bukti dan rasa terimakasih kupersembahkan untuk *wa riko* (Julhandiko Ginting) dan *dek iki* (Rizky Febryoga Ginting) yang telah memberikan kasih sayang, perhatian, segala dukungan dan cinta kasih do'a yang menjadikanku termotivasi dan semangat menyelesaikan skripsi ini. Semoga ini bisa membuat kalian bangga. *I love you so much, Bro.*

MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya, sesudah kesulitan itu ada kemudahan.” (QS **al-Insyirah: 5-6**).

Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil. Kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik (**Evelyn Underhill**).

Kuliah itu bukan balapan lulus atau tinggi-tinggian IPK. Tetapi seberapa besar kontribusimu pada Negeri. Jalani saja kuliah itu menurut versi terbaikmu. *Do the best and pray. God will take care of the rest* (**Siska Febrina**).



KATA PENGANTAR

Assalamu'allaikum, Wr. Wb.

Alhamdulillahirrobbil'alamin, Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya yang selalu menyertai peneliti selama pengerjaan usulan penelitian dan memberikan kelancaran kepada peneliti dengan judul **Komunikasi Interpersonal Antara Pengasuh Dengan Lanjut Usia di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru**. Dan tidak lupa kepada junjungan saya Nabi Besar Muhammad SAW serta para sahabat dan keluarganya yang memberikan teladan kepada saya sehingga menjadi panutan untuk mengaruhi kehidupan ini. Tujuan dari penelitian usulan penelitian ini adalah sebagai bentuk pertanggung jawaban untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana S-1 dalam bidang Ilmu Komunikasi.

Dalam penelitian ini, peneliti mendalami bagaimana proses komunikasi yang terjadi berupa komunikasi *Interpersonal* pengasuh dengan lanjut usia baik secara verbal ataupun nonverbal yang kemudian peneliti ambil garis besarnya sebagai pedoman untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Selain itu peneliti juga hendak berterimakasih kepada beberapa pihak yang turut berpartisipasi dan mendukung peneliti sehingga mampu menyelesaikan usulan penelitian ini dengan baik, beberapa pihak tersebut diantaranya :

1. Dr. Abdul Azis, S. Sos, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau
2. Cutra Aslinda, M.I.Kom selaku pembimbing I yang selalu sabar dalam membimbing, mengarahkan, memberi saran, dan memberi motivasi untuk menyelesaikan usulan penelitian ini.
3. Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom selaku pembimbing II yang memberikan bimbingan, masukan dan koreksi penulisan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan dalam menunjang kesempurnaan skripsi ini.
5. *Staff* Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau yang membantu peneliti berkaitan dengan segala hal administrasi terkait kebutuhan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Pihak UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru yang terkait dalam membantu peneliti dalam memberikan informasi serta data yang sangat penting dan berguna dalam penulisan skripsi ini.
7. Keluarga besar peneliti, Kakek, Nenek, Paman, Bibi, Sepupu, Keponakanku tersayang yang tidak pernah lupa dan yang selalu memberikan doa, kasih sayang, seangat dan motivasi sehingga dapat menghibur peneliti selama penyusunan skripsi ini.

8. Muhammad Arif Nurzami tersayang, terimakasih telah meluangkan waktunya dalam memberikan perhatian, semangat, dukungan, doa, bantuan selama penyusunan skripsi ini membuat saya tidak merasa sendiri dan selalu ada saat saya butuhkan.
9. Sahabat terbaikku Dini Harvianti "*In*", Janter Armalindo "*Arma*", Wildan Fathurrahman "*Wil*", Anatasya Mutiara Putri "*Aca*", walau terpisah jarak Panam-Marpoyan. Terimakasih kalian selalu memberikan semangat, dukungan dan doa selama penyusunan skripsi ini, *ayo dong semangat!*
10. Sahabat kuliahku Meidi Andriyani "*Mei*", Ana Mailia Sari "*Ana*", Armawita Pulungan "*Witul*", Dinna Adriyani "*Dinnul*", Rezky Maynanda "*Eki*", Candra Saputra "*candrul*", Subhan Ahriyadin "*Yadin*", Novitra Irwan "*Fitrah*", Kiki Amiwati "*Mbak*", sudah membantu dalam bentuk tenaga dan waktu, semangat, dukungan serta doa selama penyusunan skripsi ini. Dan terimakasih untuk persahabatan, keceriaan, kesedihan yang dirasakan selama ini, keberadaan kalian membuat semangat semakin tinggi. Semoga masih tetap bisa menjalin tali persaudaraan.
11. Adek-adek manisku, Venny Handayani, Sonia Triananda, Sri Lingga , Handayani, Tri Wahyuni, terimakasih sudah memberikan semangat, dukungan serta doa selama penyusunan skripsi ini.
12. Teman-teman Fikom A angkatan 2015 yang tak dapat disebut satu-satu yang selalu menanyakan "*sudah sampai mana?*" "*kapan kompre?*" dan

teman-teman Fakultas Ilmu Komunikasi angkatan 2015. Terimakasih itu sudah menjadi motivasi serta semangat dan dukungan selama penyusunan skripsi ini, mari kita menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi. *See you on top guys.*

13. Ikatan Mahasiswa Karo Riau (IMKA) telah memberikan semangat, motivasi, dukungan dan mendoakan yang terbaik untuk peneliti. Semoga kita selalu menjaga silaturahmi satu sama lain. Kita kuat karena kita bersatu.

14. Dan untuk seluruh pihak yang terkait dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebut satu persatu yang telah memberikan bantuan, dukungan, motivasi serta doa, dengan ini peneliti mengucapkan banyak terimakasih.

Akhir kata, peneliti berharap Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu peneliti selama ini penyusunan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna yang pasti tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Maka dari itu peneliti mengharapkan masukan, kritik, saran yang mendukung untuk kebaikan skripsi ini. Disamping itu peneliti juga pembaca berharap agar penelitian ini dapat menambah referensi dan bermanfaat bagi para pembaca sekalian.

Pekanbaru, Mei 2019

Siska Febrina

DAFTAR ISI

<i>Cover</i>	
Persetujuan Tim Pembimbing	
Persetujuan Tim Penguji Skripsi	
Berita Acara Ujian Komprehensif Skripsi	
Halaman Pengesahan	
Surat Pernyataan	
Halaman Persembahan.....	ii
Motto	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar	xi
Abstrak.....	xii
Abstract	xiii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	16
C. Fokus Masalah.....	16
D. Rumusan Masalah	16
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	17
1. Tujuan Penelitian.....	17
2. Manfaat Penelitian.....	17

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Literatur	19
1. Pengertian Komunikasi	19
2. Komunikasi Interpersonal	24
3. Pengasuh.....	32
4. Lanjut Usia	33
B. Definisi Operasional.....	35
1. Komunikasi	36
2. Komunikasi Interpersonal	36
3. Pengasuh.....	36
4. Lanjut Usia	37
C. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	37

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	41
B. Subjek dan Objek Penelitian	42
1. Subjek.....	42
2. Objek	43
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	43
D. Sumber Data.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data	46
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	48
G. Teknik Analisis Data.....	51

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	56
1. Sejarah UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru	56
B. Hasil Penelitian.....	58
1. Hasil Observasi	58
2. Hasil Wawancara.....	59
C. Pembahasan	76

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	80
B. Saran	81

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PENGASUH DENGAN
LANJUT USIA DI UPT PELAYANAN SOSIAL TRESNA WERDHA
KHUSNUL KHOTIMAH PEKANBARU**

ABSTRAK

OLEH :

Siska Febrina

Komunikasi interpersonal merupakan interaksi yang terjadi antar individu. Setiap lansia yang tinggal di panti jompo akan dilayani oleh pengasuh setiap harinya. Oleh karena itu, penggunaan komunikasi yang tepat sangat dibutuhkan bagi seorang pengasuh, karena memiliki peranan penting dalam mendampingi lansia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi interpersonal antara pengasuh dengan para lanjut usia di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Pelayanan Sosial, pengasuh selaku pelaksana pelayanan sosial dan para lanjut usia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal pengasuh dan lanjut usia terdiri dari 2 bentuk yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Proses komunikasi interpersonal pengasuh dan lanjut usia sudah tercapai dengan baik, dimana komunikasi verbal yang terjadi yaitu lewat komunikasi lisan yang meliputi sebagai media untuk tempat bercerita, memberikan teguran, memberikan nasehat, memberikan apresiasi dan membacakan koran kepada lanjut usia. Sedangkan komunikasi nonverbal yang terjadi yaitu komunikasi gestur yang meliputi yaitu memberikan sentuhan, senyuman, menggelengkan kepala.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Pengasuh, Lanjut Usia

**INTERPERSONAL COMMUNICATION BETWEEN CAREGIVER WITH
THE ELDERLY IN UPT SOCIAL SERVICES TRESNA WERDHA
KHUSNUL KHOTIMAH PEKANBARU**

ABSTRACT

BY:

Siska Febrina

Interpersonal communication is an interaction that occurs between individuals. Every elderly person who lives in a nursing home will be served by caregivers every day. Therefore, the use of appropriate communication is needed for a caregiver, because it has an important role in assisting the elderly. This study aims to determine interpersonal communication between caregivers and the elderly in the UPT Social Services Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru. The research method used is a qualitative method. Data collection techniques used were observation, interviews and documentation. The subjects in this study were the Head of the Social Services Section, caregivers as executors of social services and the elderly. The results of this study indicate that caregiver and elderly interpersonal communication consists of two forms, namely verbal communication and non-verbal communication. The process of caregiver and elderly interpersonal communication has been achieved well, where verbal communication that occurs is through oral communication which includes as a medium for the place of storytelling, giving rebuke, giving advice, giving appreciation and reading the newspaper to the elderly. While nonverbal communication that occurs is gesture communication which includes giving touch, smile, shaking his head.

Keywords : *Interpersonal Communication, Caregivers, Seniors*

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagai makhluk sosial manusia senantiasa ingin berhubungan dengan manusia lainnya. Ia ingin mengetahui apa yang terjadi pada dirinya bahkan ingin mengetahui lingkungan sekitarnya. Rasa ingin tahu memaksa manusia perlu berkomunikasi sekitarnya.

Disadari atau tidak, komunikasi merupakan bagian dari kehidupan manusia itu sendiri. Di sisi lain, untuk menjalin rasa kemanusiaan yang akrab, diperlukan saling pengertian diantara sesama anggota masyarakat. Dalam hal ini komunikasi memainkan peranan penting, apalagi bagi manusia modern. Manusia modern adalah manusia yang cara berpikirnya berdasarkan logika dan rasional atau penalaran dalam menjalankan segala aktivitasnya. Keseluruhan aktivitas itu akan terselenggara dengan baik melalui komunikasi antarpribadi. Berhasil atau tidaknya suatu komunikasi ialah apabila ia mengetahui dan mempelajari unsur-unsur yang tergantung dalam proses komunikasi. Unsur-unsur tersebut adalah sumber (*source*), saluran (*channel*) dan penerima (*receiver, audience*) serta pengaruh (*effect*) dan umpan balik (*feedback*).

Proses komunikasi secara umum merupakan proses yang cukup kompleks, dan dapat menjadi lebih rumit lagi karena perubahan usia. Komunikasi juga dapat terhambat oleh proses penuaan yang normal, yang mungkin melibatkan ketidak normalan sensorik, penurunan memori,

pengolahan lebih lambat pada proses informasi, berkurangnya kekuasaan dan terjadi *post power syndrom*, pension dari pekerjaan, dan juga pemisahan dari keluarga maupun teman sebaya. Kondisi inilah yang makin membuat bentuk komunikasi di kalangan lansia makin menjadi unik dan kompleks (Nurhajati. Dkk, 2013 : 133).

Oleh karena itu komunikasi jelas tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan umat manusia, baik sebagai individu maupun sebagai anggota masyarakat. Komunikasi diperlukan untuk mengatur tata krama pergaulan antarmanusia, sebab berkomunikasi dengan baik akan memberi pengaruh langsung pada struktur keseimbangan seseorang dalam bermasyarakat.

Komunikasi interpersonal pada hakikatnya adalah interaksi antara seseorang individu dan individu lainnya tempat lambang-lambang pesan secara efektif digunakan, terutama dalam hak komunikasi antar-manusia menggunakan bahasa (Cangara, 2010 : 141).

Manusia secara kodrati mempunyai sifat untuk saling berhubungan dengan sesamanya, sehingga komunikasi menjadi hal yang paling penting ketika berinteraksi dengan lingkungan. Komunikasi adalah transmisi pesan dari suatu sumber kepada penerima. Shanon dan Weaver mengemukakan bahwa komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lain, sengaja atau tidak sengaja dan tidak terbatas pada bentuk komunikasi verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, seni dan teknologi (Wiryanto, 2004 : 7).

Pemilihan komunikasi yang tepat akan menentukan kualitas hubungan yang baik, seperti dalam menjalin komunikasi dengan para lanjut usia yang tinggal dan diasuh oleh pengasuh, maka diperlukan penggunaan komunikasi yang efektif. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1998, lanjut usia adalah seseorang yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas (Dewi, 2014 : 4).

Masalah perekonomian dan kondisi sosial dalam keluarga merupakan faktor yang mendorong sebagian keluarga memilih untuk menitipkan orang tuanya di panti jompo agar dapat diasuh dan disantuni oleh dinas sosial. Panti jompo merupakan unit pelaksanaan teknis yang memberikan pelayanan sosial bagi lanjut usia, yaitu berupa pemberian penampungan, jaminan hidup seperti makanan dan pakaian, pemeliharaan kesehatan, pengisian waktu luang termasuk rekreasi, bimbingan sosial, mental serta agama, sehingga mereka dapat menikmati hari tuanya dengan diliputi ketentraman lahir (Miranti, 2017 : 173).

Setiap lansia yang tinggal di panti jompo akan dilayani oleh pengasuh setiap harinya. Oleh karena itu, penggunaan komunikasi yang tepat sangat dibutuhkan bagi seorang pengasuh, karena memiliki peranan penting dalam mendampingi lansia. Ketika berinteraksi dengan lansia, komunikasi interpersonal sangat berperan untuk tercapainya suatu tujuan yang diinginkan. Komunikasi interpersonal ialah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya akan

menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal (Miranti, 174 : 2017).

Dalam penelitian lain, didapatkan data bahwa kondisi kelompok lansia yang berkumpul di panti werdha ini akan merasakan nyaman apabila tidak sekedar terpenuhi tempat tinggal yang terhubung dengan fasilitas kesehatan dan pelayanan sosial, tetapi juga tetap harus ada unsur pendidikan, sosialisasi, rekreasi, dan kehadiran maupun kunjungan para volunter di organisasi tersebut (Nurhajati. dkk, 136 : 2013).

Penelitian lainnya menunjukkan pentingnya komunikasi yang dilakukan oleh para lansia dan pengurus panti, khususnya para perawat. Komunikasi dianggap sebagai kunci bagi hubungan interpersonal, yang akan meningkatkan fungsi perawatan dan kesejahteraan para lansia. Para perawat diharapkan memiliki keteampilan komunikasi baik yang bersifat verbal maupun non verbal, agar para lansia yang dirawatnya mendapatkan kepuasan. Komunikasi bisa bersifat positif maupun negatif ketika mengurus para lansia. Komunikasi bisa menjadi salah satu kunci untuk peningkatan perawatan, namun juga bisa menimbulkan persoalan tersendiri, baik itu rasa lelah, depresi, kesalah pahaman, maupun tidak adanya harapan pada para lansia (Nurhajati. dkk, 137 : 2013).

Komunikasi yang terbentuk, khususnya dalam usulan penelitian ini dalam pelayanan sosial ini yaitu antara pengasuh dengan lanjut usia (lansia) adalah komunikasi antarpribadi (*interpersonal communications*),

tetapi terkadang pengasuh tidak menyadari bahwa pesan yang mereka sampaikan pada saat memberikan pelayanan tidak dapat diterima dengan baik oleh lanjut usia (lansia) karena aspek psikologis paling jadi pertimbangan, dikarenakan cara berkomunikasi yang mereka gunakan kurang efektif.

Yang pada umumnya para lanjut usia (lansia) sangat sulit untuk diatur, mudah tersinggung ketika berkomunikasi dan terkadang mereka juga bersifat kekanak-kanakan. Berdasarkan hal tersebut maka pengasuh akan menggunakan pendekatan komunikasi yang tepat ketika melayani para lansia. Menjalin komunikasi dengan lansia tentu memiliki hambatan, salah satunya seperti penurunan kesehatan pada beberapa indera lansia, sehingga dengan adanya permasalahan ini maka dibutuhkan pendekatan komunikasi yang baik ketika berkomunikasi dengan mereka (Miranti, 174 : 2017).

Ada beberapa Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) dari Dinas Sosial Pekanbaru, seperti :

1. UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah
2. UPT Pelayanan Sosial Marsudi Putra “Tengku Yuk” (PSMP)
3. UPT Panti Sosial Pengasuhan Anak (PSPA)
4. UPT Pemberdayaan Penyandang Disabilitas Daksa
5. UPT Penyandang Disabilitas Mental (Psikotik) “Bina Laras”

Dan UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah merupakan lembaga pelayanan sosial lanjut usia (lansia) yang berbasis

panti jompo satu-satunya dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Sosial Pekanbaru, Riau. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di lokasi tersebut.

Hal ini juga dikatakan oleh Ibu Hermida, SE. sebagai kepala seksi pelayanan sosial di panti tersebut, wawancara pada 15 Agustus 2018 :

“Iya, panti khusnul khotimah ini memang cuma satu-satunya dari dinas sosial pekanbaru, selebihnya itu seperti pelayanan sosial rehabilitas, panti asuhan, disabilitas daksa dan ada disabilitas mental”

UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional di bidang pelayanan sosial panti dengan kegiatan pemberian bimbingan dan pelayanan bagi lanjut usia (lansia) agar dapat hidup secara baik dan terawat dalam kehidupan masyarakat dalam panti. Untuk mewujudkan kesejahteraan sosial lanjut usia (lansia) UPT Pelayanan Sosial Panti Jompo Tresna Werdha Khusnul Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau secara fungsi mempunyai tugas pokok menetapkan kebijakan pelayanan sosial lanjut usia (lansia) yang berbasis panti (*instutional based service*) dan mampu memberikan pelayanan sosial sesuai standarisasi dengan mengacu kepada Kepmen Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial Nomor 193/Menkes Kesos/ III/2000 tentang Standarisasi Panti Sosial, yang telah direvisi dengan Kepmen Sosial RI Nomor 50/Huk/2004, sekaligus mengakomodir potensi lokal pelayanan lanjut usia (lansia) di daerah. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 tentang Dinas Daerah Provinsi Riau bahwa

UPT Pelayanan Sosial Panti Jompo Tresna Werdha Khusus Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau berwenang untuk melaksanakan tugas kegiatan teknis operasional pelayanan lanjut usia (lansia) dengan membina dan melayani 80 orang lanjut usia (lansia) dari 13 wisma yang berada di Jalan Kaharuddin Nasution No. 116 (Depan Mall M.Point) Pekanbaru.

Tugas Pokok UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusus Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau, diantaranya adalah menyelenggarakan kegiatan penyantunan dan pelayanan sosial lanjut usia (lansia), menyelenggarakan kegiatan penerimaan dan bimbingan kepada lanjut usia (lansia), menyelenggarakan koordinasi penyelenggara kegiatan panti sosial, melaksanakan informasi usaha kesejahteraan sosial lanjut usia (lansia), dan melaksanakan pengawasan, evaluasi dan pelaporan kegiatan panti.

Dari data perkembangan penghuni panti sosial, peneliti mengambil data lima tahun terakhir dari tahun 2014 sampai 2018. Untuk lebih jelas data perkembangan penghuni panti sosial tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1
Perkembangan Penghuni Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru 5 Tahun Terakhir Pekanbaru dari tahun 2014-2018.

No.	Tahun	Jumlah
1	2014	18 Orang
2	2015	19 Orang
3	2016	18 Orang
4	2017	21 Orang
5	2018	4 Orang
Jumlah		80 Orang

Sumber : *Data Lapangan, 2018*

Dari tabel 1.1 di atas dapat dilihat perkembangan penghuni Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru lima tahun terakhir ini. Di lihat jumlah penghuni paling banyak pada tahun 2017 yang mencapai 21 orang, pada setiap tahunnya panti ini mempunyai target ataupun kuota dari Dinas Sosial yang harus terpenuhi setiap tahunnya. Kuotanya hanya mencapai 75-80 orang saja. Jika ada lanjut usia (lansia) yang ingin masuk panti, kuotanya masih penuh. Para lanjut usia (lansia) yang ingin masuk panti harus menunggu terlebih dahulu. Menunggu para lanjut usia (lansia) yang meninggal atau di jemput kembali oleh keluarganya, maka petugas panti mengizinkan lanjut usia (lansia) yang sudah menunggu tersebut ke panti. Jika tidak ada yang mendaftar masuk panti pihak panti harus segera mencari pengganti penghuni yang meninggal atau di jemput keluarganya tersebut. Dan target yang harus di penuhi setiap tahunnya jika tidak ada lansia yang datang sendiri atau di antar, maka para petugas panti harus mencari para lansia yang sudah jompo untuk tinggal atau menjadi penghuni panti, bahkan terkadang jika tidak ada lansia yang terlantar

atau yang mau tinggal di panti maka petugas mencari hingga berbagai daerah-daerah di Provinsi Riau. Seperti yang disampaikan Ibu Hermida, S.E. selaku Kepala Seksi Pelayanan Sosial di panti. Berikut kutipan wawancaranya pada 15 Agustus 2018 :

“Cuma kalau perkembangan setiap tahun itu ndak banyak, karena kuotanya itu udah terkunci, kuota di panti hanya mencapai 75-80 orang sudah terkunci disitu. Kalau ada yang mau masuk, tapi kuota sudah mencukupi, mereka harus menunggu lanjut usia yang lainnya meninggal, baru diganti”.

Dalam usulan penelitian ini, peneliti hanya fokus pada data lanjut usia (lansia) pada tahun 2018. Berikut jumlah datanya :

Tabel 1.2
Jumlah lanjut usia (lansia) yang tinggal di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru Tahun 2018

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	32 Orang
2	Perempuan	40 Orang
3	Meninggal	8 Orang
	Jumlah	80 Orang

Sumber : *Data Lapangan, 2018*

Dari sumber data nama-nama lanjut usia (lansia) tahun 2018 yang peneliti terima, bahwa informasi data para lanjut usia (lansia) ada terhitung ada 80 orang, tetapi dari data tersebut ada beberapa para lanjut usia (lansia) yang sudah meninggal. Pada tahun 2018 ini terhitung ada 8 orang yang sudah meninggal. Terhitung dari tanggal masuk tahun 2005 sampai tahun 2018 ini. Para lanjut usia (lansia) di panti ini lebih banyak perempuan dari pada laki-laki. Perempuan sebanyak 40 orang, sedangkan laki-laki ada 32 orang.

Tabel 1.3
Jumlah Pengasuh yang bekerja di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru Tahun 2018

No.	Pengasuh	Jumlah
1	Laki-laki	4 Orang
2	Perempuan	4 Orang
	Jumlah	8 Orang

Sumber : *Data Lapangan, 2018*

Dari tabel 1.3 diatas dapat dilihat pengasuh di panti ini ada 8 orang, 4 orang laki-laki dan 4 orang perempuan.

Dan dipanti ini terdapat 13 wisma yang memiliki nama tersendiri disetiap wismanya. Untuk lebih jelas nama-nama wisma yang ada di panti tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.4
Nama-nama Wisma di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru

No.	Nama Wisma
1.	Nusa Indah
2.	Mawar
3.	Cempaka
4.	Teratai
5.	Melati
6.	Seroja
7.	Kenanga
8.	Seruni
9.	Dahlia
10.	Anggrek
11.	Kemuning
12.	Melur
13.	Tanjung
Jumlah = 13 Wisma	

Sumber : *Data Lapangan, 2018*

Di panti sosial ada berbagai kegiatan, dan kegiatan tersebut sudah terjadwal setiap harinya. Berikut jadwal dan jenis kegiatannya :

Tabel 1.5
Daftar Kegiatan di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru

No.	Jadwal Kegiatan	Jenis Kegiatan
1.	Senin	Wirid
2.	Selasa	Bimbingan Keterampilan
3.	Rabu	Bimbingan Sosial
4.	Kamis	Pemeriksaan Kesehatan
5.	Jumat	Ceramah Agama
6.	Sabtu	Senam Lansia atau Rekreasi

Sumber : *Data Lapangan, 2018*

Pada dasarnya, kebanyakan para lanjut usia (lansia) di Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru ada beberapa alasan dan kriteria yang tinggal di panti tersebut di antaranya yaitu ditemukan oleh polisi, warga, RT bahkan Lurah, lansia yang terlantar dijalan, atau ada di antar langsung oleh keluarganya, bahkan ada yang datang sendiri ke Panti Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru. Latar belakang lanjut usia kebanyakan berasal dari keluarga yang memang *broken home* atau banyaknya permasalahan-permasalahan di keluarganya, dan lansia ini lebih memilih untuk tinggal di panti jompo. Seperti yang dikatakan Ibu Hermida, S.E. sebagai kepala seksi pelayanan sosial di panti tersebut, wawancara pada 15 Agustus 2018:

“Kebanyakan memang ditemukan dijalan. Kemudian diantar, kalau kami, walaupun ketemu dijalan kami tidak membawanya ke Panti.. Nanti sama polisi atau sama warga ataupun RT dan Lurah yang mengantarkan ke panti. Latar belakang mereka ada dari keluarga yang *broken home*, yang memang misalnya nih, dia punya anak perempuan. Punya menantu laki-laki, jadi menantunya tu yang tidak suka”.

Di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah ini para lanjut usia (lansia) dirawat oleh ibu asuh dan pramulansia. Untuk

pengasuh di panti ini disebut dengan pramulansia, tetapi peneliti memilih sebutan pengasuh. Ibu asuh merupakan pegawai ASN (pegawai negeri) yang bertugas sebagai pemantau, melihat situasi atau keadaan dan permasalahan yang terjadi di wisma. Kemudian ibu asuh yang memberitahukan ke pengasuhnya, dan diberitahukan ke tingkatan selanjutnya. Sedangkan pengasuh mereka yang merawat, membantu, membersihkan wisma para lanjut usia (lansia). Para lanjut usia yang laki-laki dirawat oleh pengasuh yang laki-laki sedangkan lanjut usia (lansia) yang perempuan dirawat oleh pengasuh perempuan pula.

Keterampilan khusus yang dimiliki oleh seorang pengasuh ialah mereka yang memahami bagaimana teknik-teknik dalam mengurus dan mengasuh para lanjut usia (lansia) di panti sosial tersebut. Hal ini disampaikan oleh Ibu Hermida, S.E. sebagai kepala seksi pelayanan sosial di panti tersebut, wawancara pada 28 Februari 2019 :

“Pramulansia disini pernah diadakan diklat, jadi ya misalnya ada yang sakit, kalau nggak ada keterampilan khusus ndak bisa mengasuh orang yang sakit itu. Mungkin struk teknik penanganan dia mau mandi itu bagaimana, ganti bajunya gimana. Kan memang harus ada teknik-tekniknya. Intinya pramulansia harus paham apa pekerjaannya disini”.

Pengasuh merupakan sebuah pekerjaan perawat, tapi bukan perawat biasa. Melainkan perawat lanjut usia (lansia) atau manula yang sehat ataupun sakit.

Sebagai pengasuh mereka harus pandai dalam membuat diri mereka bisa dekat dengan para lanjut usia (lansia) baik sudah yang terjadwal setiap harinya atau kegiatan yang dilakukan sendiri oleh lanjut

usia (lansia) para pengasuh diharuskan untuk mengetahui, dan berusaha untuk mendampingi, merawat dan berkomunikasi dengan para lanjut usia (lansia) tersebut.

Pengasuh mendampingi dan merawat lansia seperti menjaga lanjut usia tetap aktif, mengontrol makanan, membantu dalam hal kebersihan, memotivasi dan memberikan perhatian terhadap lanjut usia, intinya mendampingi aktivitas sehari-hari para lanjut usia tersebut. Dan mampu berkomunikasi secara efektif dengan lanjut usia, agar tidak terjadinya salah paham antara pengasuh dengan lanjut usia.

Perasaan nyaman lansia selama berada di panti jompo sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang dilakukan pengasuh terhadap lansia. Hal ini dapat dilihat dari perilaku sehari-hari lansia dalam melakukan berbagai aktivitasnya di panti jompo. Disini pengasuh berperan penting dalam membentuk hubungan yang baik dengan lansia, karena dalam keseharian lansia di panti jompo UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah, pengasuh yang selalu berkomunikasi secara langsung dengan lansia dan memahami bagaimana kondisi lansia tersebut. Oleh karena itu diperlukan perhatian khusus dari pengasuh terhadap lansia dalam membangkitkan semangat, motivasi dan rasa percaya diri lansia supaya timbul rasa dihargai dan timbul rasa nyaman bagi lansia dalam menghabiskan hari tuanya di Panti Jompo.

Dalam observasi pertama yang peneliti lakukan pada hari Kamis (09 Agustus 2018) pukul 10.00 di Panti Jompo UPT Pelayanan Sosial

Tresna Werdha Khusnul Khotimah, dimana peneliti melihat suasana panti pada pagi itu, terlihat para lanjut usia (lansia) melakukan kegiatan pemeriksaan kesehatan, dan ada lansia lainnya melakukan aktivitas-aktivitas yang berhubungan dengan fisik maupun kerohanian yang dapat menunjang perasaan bahagia, melakukan hal kecil seperti berjalan-jalan di sekeliling panti jompo, menonton televisi sebagai hiburan mereka, bahkan sekedar duduk santai bersama para lanjut usia (lansia) lainnya. Karena dari pengakuan pengelola panti dan dari beberapa para lanjut usia (lansia) pun memang ada kegiatan setiap harinya di panti tersebut, seperti bimbingan agama, kegiatan keterampilan, pemeriksaan kesehatan, bimbingan psikolog, kegiatan senam pagi, dan ada kegiatan rekreasi. Kegiatan itu sudah terjadwal setiap harinya. Dan kegiatan yang dilakukan lansia di sini semata-mata karena mereka membutuhkan hiburan, dan sudah tidak lagi bisa diberikan hal-hal yang sekiranya menguras pikiran. Karena pada dasarnya para lanjut usia (lansia) disini tidak lain agar mendapatkan ketenangan atau kehidupan baru disini.

Pengakuan lain dari beberapa lanjut usia (lansia) yang ada di panti sosial mereka merasa nyaman berada di panti tersebut, walaupun disini lain pengasuh sudah melaksanakan komunikasi interpersonal, dan dilakukan berdasarkan kebiasaan dan rutinitas sehari-hari belum sepenuhnya memperhatikan teknik dan tahapan yang baik dan benar sehingga lansia kurang mendapatkan informasi yang benar, ataupun kurang mendapatkan pelayanan semestinya, juga dikarenakan pengasuh

yang kurang ramah dan jarang tersenyum yang kasar dalam menjawab dan lain sebagainya yang terkadang menimbulkan selisih paham antara pengasuh dan para lanjut usia (lansia) yang ada di panti tersebut. Para lanjut usia (lansia) dapat merasakan puas ataupun tidak puas apabila mereka sudah mendapatkan pelayanan seperti bantuan yang diberikan pengasuh, baik secara fisik, kenyamanan, keamanan serta komunikasi interpersonal yang baik. Dengan menggunakan sistem verbal dan nonverbal interaksi simbolik. Yang bisa disosialisasikan secara langsung/tatap muka atau melalui media lain.

Seperti yang dikatakan Ibu Hermida, S.E. sebagai kepala seksi pelayanan sosial di panti tersebut, wawancara pada 28 Februari 2019 :

“Ada, cuma jarang, ndak banyak. Karena di kalaupun dia terjadi konflik antara pengasuh dan lansia yang ngurus dia siapa, yang menyapu tempat dia tinggal siapa. Jadi kalau konflik biasanya pengasuh ngomong sesama lansianya. Tapi kalau udah parah ngadu dia ke ibu asuhnya lalu lapor ke saya, nanti saya panggil. Ya namanya kadang kalau sama orangtua tu kadang dia ndak dengar, lain yang dibicarakan lain yang pahamkan. Biasa kalau berhadapan dengan orang tua”.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan membahas “KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PENGASUH DENGAN LANJUT USIA DI UPT PELAYANAN TRESNA WERDHA KHUSNUL KHOTIMAH PEKANBARU”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan, yaitu:

1. Banyak para lanjut usia (lansia) yang dititipkan di Panti Jompo karena masalah keluarga dan terlantar.
2. Adanya ketidakyamanan antara lanjut usia (lansia) satu dengan para lanjut usia (lansia) lainnya dalam satu wisma tersebut.
3. Masih ada pengasuh yang belum mengerti bagaimana seharusnya mendampingi, merawat, dan berkomunikasi dengan para lanjut usia (lansia) di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.

C. Fokus Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah di atas, maka fokus penelitian ini adalah komunikasi interpersonal antara pengasuh dengan lanjut usia di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang dikemukakan di atas, peneliti secara khusus ingin menjawab permasalahan, yaitu bagaimana komunikasi interpersonal antara pengasuh dengan lanjut usia di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan komunikasi yang terjadi antara pengasuh dengan lanjut usia di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.

Adapun tujuan penelitian yang dapat dijelaskan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui komunikasi interpersonal antara pengasuh dengan para lanjut usia di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.

b. Manfaat Penelitian

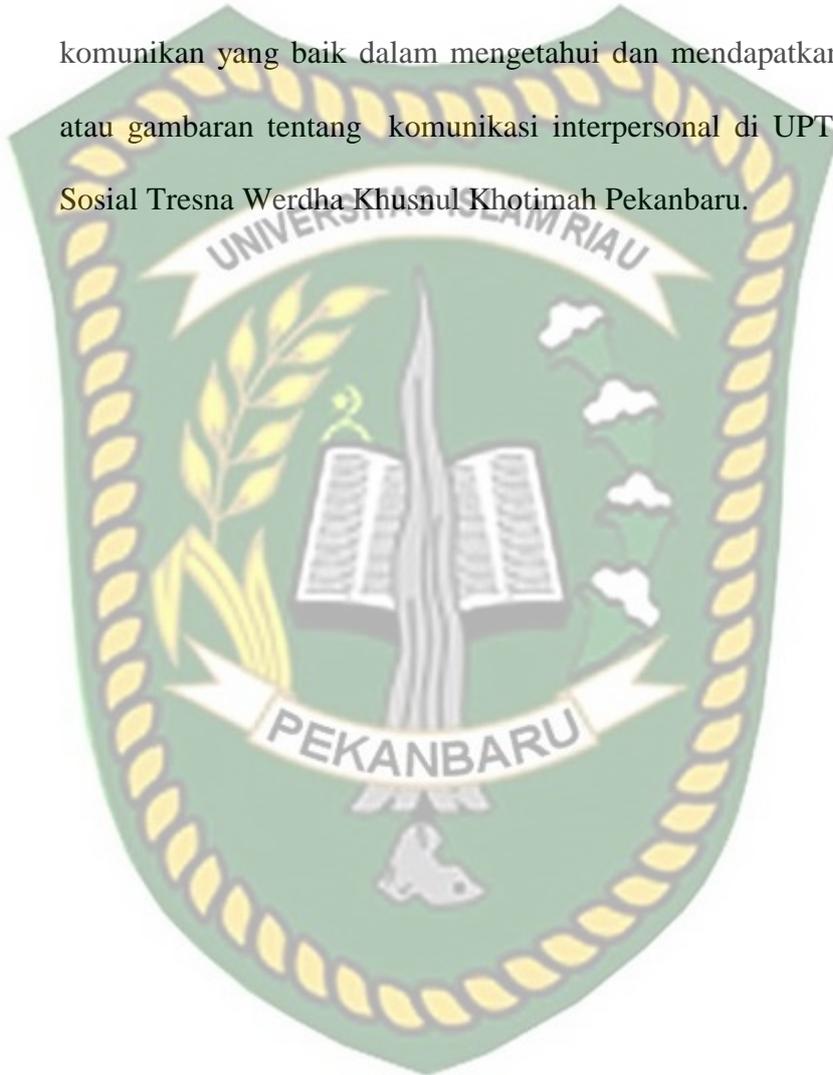
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan baik secara teoritis maupun praktis. Dari hasil penelitian ini diharapkan akan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a) Penelitian ini dapat menambah khazanah keilmuan di bidang komunikasi.
- b) Penelitian ini diharapkan dapat memberi aspek teoritis (keilmuan) yaitu bagi perkembangan ilmu komunikasi terutama dalam kajian ilmu komunikasi interpersonal.
- c) Manfaat metodologis, yaitu memberikan referensi bagi penelitian lain di masa yang akan datang sebagai acuan pengembangan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Dapat menjadi acuan untuk pembaca pada umumnya dan pengasuh pelayanan sosial pada khususnya untuk menjadi komunikator dan komunikatif yang baik dalam mengetahui dan mendapatkan informasi atau gambaran tentang komunikasi interpersonal di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.



Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Literatur

Dalam kajian literatur di bawah ini, peneliti akan menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan Komunikasi Interpersonal Antara Pengasuh Dengan Lanjut Usia Di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru. Bagian-bagian didalam kajian literatur tersebut sebagai berikut :

1. Komunikasi

Manusia sebagai makhluk sosial, pasti tidak terlepas dari proses yang dinamai komunikasi. Komunikasi merupakan hal yang tidak pernah terlewatkan oleh manusia setiap harinya, bahkan setiap waktu. Komunikasi adalah aktivitas dasar terpenting bagi manusia karena dengan komunikasi itu sendiri seseorang dapat berhubungan dengan orang lain setiap waktunya. Dalam istilah komunikasi ada yang disebut sebagai komunikator yaitu orang yang menyampaikan pesan sedangkan menerima pesan disebut dengan komunikan. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari seseorang komunikator kepada komunikan.

Komunikasi berasal dari bahasa latin yaitu *comunicatio* yang berarti sama, maksudnya adalah komunikasi akan terjadi jika adanya kesamaan makna pesan yang disampaikan dari komunikator kepada komunikan dan begitu juga sebaliknya. Marry B. Cassata dan Molefi K.

Asante (dalam Mulyana, 2016 :69) menjelaskan bahwa komunikasi adalah transmisi informasi dengan tujuan mempengaruhi khalayak.

Menurut Kincaid komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lain, yang pada akhirnya akan saling memberikan pengertian yang mendalam (Wiryanto, 2005 : 6). Raymond S. Ross juga berpendapat bahwa komunikasi adalah suatu proses menyortir, memilih dan mengirimkan simbol-simbol sedemikian rupa sehingga membantu pendengar menghidupkan makna atau respon dari pikirannya yang serupa dengan yang dimaksudkan komunikasi (Mulyana, 2016 : 69).

Sedangkan menurut Harold Lasswell komunikasi adalah: “(Cara yang baik untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan-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?” (Mulyana, 2016 : 69)

Everet M Rogers seorang pakar Sosiologi yang telah banyak memberi perhatian pada studi riset komunikasi, khususnya hal penyebaran inovasi membuat definisi bahwa: “Komunikasi merupakan proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud mengubah tingkah laku mereka” (Cangara, 2014 : 22).

Definisi tersebut kemudian dikembangkan oleh Rogers bersama D. Lawrence Kincaid (1981) sehingga melahirkan suatu definisi baru yang menyatakan bahwa : “Komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang

atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi satu sama lain yang pada gilirannya akan saling memberikan pengertian yang mendalam” (Cangara, 2014 : 22).

Komunikasi merupakan suatu proses dinamis dimana secara konstan dapat berubah sesuai dengan situasi yang berlaku. Selain itu komunikasi dapat mencegah munculnya sebuah konflik dan menjadi sebuah penghubung jika terjadi konflik, karena dari praktik komunikasi seseorang dapat menyatakan apapun ide dan pikirannya sehingga keinginan dan tujuan kedua belah pihak akan tersalurkan.

Dari beberapa pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses pertukaran informasi berupa penyampaian atau penerimaan pesan sehingga tercapai kesamaan makna antara orang-orang yang terlibat dalam proses komunikasi tersebut. Komunikasi adalah hal yang bersifat dinamis dimana secara konstan dapat berubah bergantung dengan situasi yang berlaku saat komunikasi tersebut terjadi. Dari proses komunikasi tersebut seseorang dapat menyatakan apapun ide dan pikiran yang ada di otaknya sehingga semua keinginan dan tujuan kedua belah pihak melakukan komunikasi akan dapat tersalurkan. Dalam proses komunikasi antara lansia dengan pramu lansia juga dapat terjadi dengan baik serta tujuan komunikasi juga dapat tercapai dengan memberikan tindakan yang memang sesuai dengan tugas mereka sebagai pengasuh lanjut usia sehingga komunikasi yang efektif antara lanjut usia (lansia) dan pramu lansia (pengasuh) dapat terjadi.

Menurut Joseph de Vito, K. Sereno, dan Eriks Vora bahwa faktor lingkungan merupakan unsur yang sangat penting dalam mendukung terjadinya proses komunikasi (Cangara, 2014 : 26). Unsur-unsur komunikasi tersebut adalah sebagai berikut:

a) Sumber

Semua peristiwa yang terjadi dalam komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pengirim informasi. Dalam komunikasi antarmanusia, sumber bisa terdiri dari satu orang bahkan bisa berbentuk kelompok misalnya partai, organisasi, atau lembaga. Sumber dengan kata lain adalah pengirim, komunikator atau dalam bahasa inggrisnya disebut *source*, *sender* atau *encoder*.

b) Pesan

Pesan dalam proses komunikasi adalah suatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan melalui dua hal yaitu dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isi di dalam pesan dapat berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat atau propaganda. Dalam bahasa inggris pesan diterjemahkan dalam kata *message*, *content* atau *information*.

c) Media

Media yang dimaksud di sini merupakan alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber/pengirim kepada penerima. Ada yang menilai bahwa media bisa bermacam-macam bentuknya, misalnya panca indera dalam komunikasi antarpribadi, dan ada juga saluran komunikasi

seperti telepon, surat, telegram yang digolongkan sebagai media komunikasi antarpribadi.

d) Penerima

Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber/pengirim. Penerima bisa terdiri-dari satu orang atau lebih, bisa juga dalam bentuk kelompok, partai atau negara. Penerima disebut juga khalayak, sasaran, komunikan, atau dalam bahasa inggris disebut *audience* atau *receiver*. Penerima merupakan sebuah akibat karena adanya sumber dalam proses komunikasi. Maka, tidak ada penerima jika tidak ada sumber. Penerima adalah elemen terpenting dalam proses komunikasi, karena penerimalah yang menjadi sasaran dari komunikasi. Jika pesan tidak diterima oleh penerima, maka akan menimbulkan berbagai macam masalah yang menuntut akan perubahan pada sumber, pesan, atau saluran.

e) Pengaruh

Pengaruh atau efek merupakan sebuah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan dari pengirim. Menurut Fleur, pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang (De Fleur, 1982). Oleh sebab itu, pengaruh dapat dikatakan perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan, sikap, dan tindakan seseorang sebagai akibat penerimaan pesan.

f) Tanggapan Balik

Beberapa para ahli berpendapat bahwa umpan balik adalah salah satu bentuk daripada pengaruh yang berasal dari seorang penerima. Namun sebenarnya umpan balik juga bisa berasal dari unsur lain seperti pesan dan media. Misalnya sebuah konsep surat yang perlu untuk direvisi terlebih dahulu sebelum dikirim, atau alat yang digunakan untuk menyampaikan pesan itu mengalami sebuah gangguan sebelum sampai ke tujuan. Hal-hal seperti itulah yang menjadi umpan balik yang diterima oleh unsur lain, yaitu pesan atau media.

2. Komunikasi Interpersonal

a. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal (*interpersonal communication*) ialah suatu proses komunikasi tatap muka yang berlangsung antara dua orang atau lebih, seperti pernyataan R. Wayne Pace (1979) bahwa “*interpersonal communication is communication involving two or more people in a face to face setting*” (Cangara, 2014:36).

Mengacu pada rumusan masalah dalam penelitian ini, dimana semua permasalahan berawal dari konsep pribadi, berarti komunikasi antarpribadi atau lebih dikenal komunikasi interpersonal adalah sebagai pokok dasar bagi seseorang untuk berinteraksi atau berhubungan dengan lawan bicara atau komunitasnya.

Menurut Littlejon (1999) komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antar individu. Hardjana (2003) juga mengatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antar dua atau beberapa orang, dimana pengirim dan penerima dapat merespon pesan secara langsung. Sementara menurut Dedy Mulyana (2008) komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara beberapa atau banyak orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya merespon reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal (Suranto Aw, 2011: 3).

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang atau bahkan terjadi dalam komunitas kecil. Komunikasi ini sering digunakan dalam kegiatan sehari-harian untuk kehidupan sosial, seperti sharing, menyelesaikan masalah, membuat keputusan, dan melakukan tindakan (Sya'diyah, 2013 : 19).

Sebagian besar komunikasi yang manusia lakukan sehari-hari adalah komunikasi antarpribadi (komunikasi interpersonal). Kondisi atau keadaan dalam komunikasi interpersonal yang terjadi ini bisa ditemui dalam konteks kehidupan dua orang bahkan komunitas yang besar sekalipun. Ada banyak manfaat yang diperoleh dari komunikasi interpersonal ini, diantaranya; manusia dapat mengenal dirinya sendiri dan orang lain, dapat mengetahui dunia luar, menjalin hubungan yang lebih bermakna, melepas ketegangan, dan bahkan mampu mengubah nilai-nilai atau sikap hidup seseorang melalui komunikasi interpersonal tersebut.

Melalui komunikasi interpersonal jugalah manusia merasa terhibur dan dapat menghibur orang lain. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal memiliki banyak manfaat khususnya dalam perkembangan diri manusia sendiri.

Komunikasi merupakan hal dasar dari seluruh interaksi manusia yang terjadi di dunia ini. Karena tanpa komunikasi, manusia tidak akan mampu untuk hidup dan memenuhi kehidupannya dengan baik. Berkaitan dengan hal tersebut, maka komunikasi interpersonal digolongkan menjadi tiga perspektif. *Pertama*, perspektif kompensasi, dimana komunikasi interpersonal dilihat dari komponen-komponennya. *Kedua*, perspektif pengembangan, yaitu komunikasi interpersonal dilihat atau dinilai dari proses pengembangannya. *Ketiga*, perspektif rasional, yaitu komunikasi interpersonal dinilai dari hubungannya.

Dari beberapa definisi yang telah peneliti jabarkan, dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa pada hakekatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjalin antara pengirim dan penerima pesan, sehingga dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang dapat berjalan dengan efektif karena sifat dari komunikasi interpersonal itu dialogis yang berupa percakapan. Proses pengirim dan penerima pesan terjadi secara langsung saat proses komunikasi tersebut berlangsung. Pada saat komunikasi terjadi, pengirim pesan dapat mengetahui secara pasti apakah komunikasinya positif atau negatif, berhasil atau tidaknya komunikasi mereka.

Dalam pelayanan sosial panti jompo sekalipun banyak situasi yang memerlukan keterampilan komunikasi interpersonal dari pengasuh para lansia. Setiap berinteraksi dengan para lansia diperlukan komunikasi interpersonal, misalnya dalam membersihkan ruangan wisma, memberikan makan, dan tindakan lainnya yang bersifat membantu para lansia. Sehingga, seorang pengasuh harus mempunyai kemampuan yang baik untuk menyampaikan ide secara jelas. Oleh karena itu, dengan komunikasi interpersonal yang baik seorang pengasuh dapat membantu para lansia di panti jompo tersebut.

b. Fungsi Komunikasi Interpersonal

Fungsi komunikasi interpersonal untuk meningkatkan hubungan antar manusia (*human relation*), menghindari dan mengatasi konflik-konflik antarpribadi, mengurangi ketidakpastian terhadap sesuatu, serta sebagai pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain.

Komunikasi interpersonal dapat juga meningkatkan hubungan kemanusiaan ketika proses komunikasi itu terjadi. Dalam hidup bermasyarakat seseorang akan memperoleh kemudahan dalam memiliki atau mencari banyak sahabat. Fungsi komunikasi interpersonal sebagai sarana informasi dalam penyampaian pesan, bahkan antar lansia dengan pengasuhnya (Cangara, 2010 : 60-63).

c. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Berkomunikasi dengan orang lain bahkan interpersonal sekalipun memiliki tujuan-tujuan tertentu. Ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam komunikasi antarpribadi, antara lain (Purwanto 2006 : 22-23) :

1. Menyampaikan Informasi

Seseorang pasti memiliki tujuan dan harapan ketika komunikasi terjadi dengan orang lain. Salah satunya adalah untuk menyampaikan informasi kepada orang lain, agar orang tersebut mengetahui dan memahami sesuatu yang dikomunikasikan tersebut.

2. Berbagi Pengalaman

Selain menyampaikan informasi, komunikasi interpersonal juga memiliki tujuan untuk saling berbagi pengalaman pribadi kepada orang lain yang diajak berkomunikasi, bisa berupa hal-hal menyedihkan/menyusahkan/membahagiakan. Saling berbagi pengalaman ini pada umumnya hanya kepada seseorang yang dapat dipercaya atau teman dekatnya saja.

3. Menumbuhkan Simpati

Simpati adalah suatu sikap positif yang ditunjukkan oleh seseorang dari lubuk hati yang paling dalam untuk ikut merasakan bagaimana perasaan sedih, senang ataupun bahagia yang sedang dirasakan oleh orang lain. Komunikasi juga bermanfaat untuk menumbuhkan rasa simpati antar manusia dengan memberikan dukungan moral,

bantuan dana, obat-obatan, aneka barang kebutuhan pokok, perlengkapan rumah, perlengkapan penerangan, bahan bangunan, dan menjadi sukarelawan.

4. Melakukan Kerja Sama

Tujuan komunikasi interpersonal juga untuk melakukan kerja sama antar manusia untuk mencapai suatu tujuan tertentu atau untuk melakukan sesuatu yang bermanfaat antar manusia tersebut.

5. Menceritakan Kekecewaan atau Kekesalan

Komunikasi interpersonal juga dapat bermanfaat untuk menceritakan rasa kekecewaan atau kekesalan kepada orang lain sebagai lawan dari pihak komunikasi. Pengungkapan segala bentuk kekecewaan atau kekesalan dapat mengurangi beban pikiran dan juga cara mencari jalan keluar atau alternatif solusi masalah yang dihadapi.

6. Menumbuhkan Motivasi

Melalui komunikasi antarpribadi (interpersonal) seseorang dapat memotivasi orang lain untuk melakukan sesuatu yang baik dan positif.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam setiap aktivitas-aktivitas sosial menunjukkan bahwa manusia mempunyai naluri untuk hidup bersosial dengan sesama manusia lainnya di bumi ini dan naluri tersebut merupakan salah satu hal mendasar dalam kehidupan manusia disamping kebutuhan akan kasih sayang, kebutuhan akan kepuasan,

dan kepuasan akan pengawasan. Dalam pemenuhan kebutuhan-kebutuhan hidup tersebut akan mendorong manusia untuk melakukan interaksi dengan sesama manusia lainnya.

d. Hambatan-Hambatan Komunikasi Interpersonal

Ada beberapa hambatan-hambatan yang akan terjadi bahkan pasti terjadi dalam proses komunikasi yang dapat mengganggu kelancaran komunikasi. Oleh karena itu seorang komunikator harus mampu melihat hambatan sebelum melakukan komunikasi, hambatan tersebut bersifat eksternal dan internal, yang berarti bisa datang dari dalam diri komunikator ataupun dari luar komunikator itu sendiri.

Dalam berkomunikasi diperlukan keadaan diri yang sehat fisik dan non fisik, apabila ada kekurangan kesehatan maka diperlukan alat bantu sebagai penolong, penjagaan pencegahan yang harus diperhatikan (Widjaja, 2000 : 60).

e. Jenis-jenis Komunikasi Interpersonal

Menurut Purba (2010:30) berdasarkan sifatnya maka komunikasi dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Komunikasi Verbal (*verbal communication*)

Komunikasi verbal adalah semua jenis komunikasi yang berupa simbol dimana menggunakan satu kata atau lebih. Bahasa juga dapat dikatakan sebagai sistem kode verbal. Komunikasi verbal dapat juga diartikan sebagai bentuk komunikasi yang disampaikan kepada pihak lain

melalui lisan (*oral*) dan tulisan (*written*). Komunikasi verbal dibagi 2 jenis yaitu :

a. Komunikasi lisan (*oral communication*)

Komunikasi lisan merupakan komunikasi yang disampaikan secara langsung melalui suara atau bahasa, seperti berbicara dan menelpon.

b. Komunikasi tulisan (*written communication*)

Komunikasi tulisan merupakan komunikasi yang disampaikan melalui media lainnya, seperti menulis surat, dan sebagainya.

2. Komunikasi nonverbal (*mediated communication*)

Ketika komunikasi terjadi adakalanya isyarat-isyarat nonverbal memiliki potensi untuk merangsang makna dalam pikiran antar manusia.

Oleh karena itu, komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang terjadi menggunakan pesan-pesan nonverbal. Istilah nonverbal biasanya digunakan untuk melukiskan semua peristiwa komunikasi di luar kata-kata terucap dan tertulis. Jenis-jenis komunikasi nonverbal jenis yaitu:

a. Sentuhan

Alat penerima sentuhan adalah kulit, yang mana kulit mampu menerima dan membedakan berbagai emosi yang disampaikan orang melalui sentuhan. Beberapa pesan seperti perhatian, dukungan emosional, kasih sayang atau simpati dapat dilakukan melalui sentuhan.

b. Ekpresi wajah

Wajah adalah sumber komplit akan komunikasi, karena ekspresi wajah merupakan cerminan langsung suasana emosi seseorang. Contoh ekpresi wajah adalah senyuman, cemberut dan sebagainya dapat langsung membuat lawan komunikasi paham akan maksud dan tujuan komunikasi tersebut.

c. Gerakan tubuh

Gerakan tubuh biasanya digunakan untuk menggantikan suatu kata atau frasa, misalnya mengganguk sebagai bentuk persetujuan atas sesuatu hal, menggeleng sebagai bentuk ketidaksetujuan atas sesuatu hal.

3. Pengasuh

Pengasuh adalah orang yang mengasuh di dalam kamus besar Bahasa Indonesia. Pengasuh memiliki kata dasar asuh yang berarti mengurus, mendidik, melatih, dan memelihara. Pengasuh dalam urusan lansia seperti memandikan, mengantarkan makanan bagi para lansia yang sakit dan sudah tidak sanggup berjalan, membersihkan wisma lansia. Tenaga pengasuh harus memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan pengasuhan dan perawatan kepada anak untuk menggantikan peran orang tua yang sedang bekerja mencari nafkah (Direktorat Pendidikan Anak Usia Dini).

Tetapi dalam penelitian ini, peneliti membahas tentang komunikasi interpersonal dalam pelayanan pengasuhan dan perawatan kepada para lanjut usia (lansia).

4. Lanjut Usia

Masa lanjut usia (lansia) merupakan masa paling akhir dari siklus kehidupan manusia. Umur lanjut usia berusia 65 tahun ke atas. Lansia merupakan tahap lanjut dari suatu proses kehidupan yang ditandai dengan penurunan kemampuan tubuh untuk beradaptasi dengan lingkungan (Putriana, 2014 : 11).

Lansia merupakan istilah dari tahap akhir proses kehidupan atau penuaan. Secara biologis penduduk lansia adalah penduduk yang mengalami proses penuaan secara terus-menerus yang ditandai dengan menurunnya daya tahan fisik yaitu semakin rentannya tubuh mendapat serangan berbagai penyakit bahkan penyakit yang dapat menyebabkan kematian sekalipun. Umur 65 tahun keatas diikatakan lanjut usia, karena umur segitulah terjadinya perubahan dalam struktur dan fungsi sel, jaringan, serta sistem organ dalam tubuh manusia. Secara ekonomi, para lansia lebih dipandang sebagai beban daripada sumber daya. Banyak orang-orang yang beranggapan bahwa kehidupan masa tua tidak lagi memberikan banyak manfaat, bahkan ada yang beranggapan bahwa kehidupan masa tua hanya menjadi beban dalam keluarga dan masyarakat (Putriana, 2014 : 11-12).

Menurut Bernice Neurgarten dan James C. Chalhoun (dalam Putriana, 2014 : 12) masa tua adalah suatu masa dimana orang dapat merasakan hasil dari kesuksesan dimana mudanya. Tetapi bagi orang lain, periode ini adalah awal dari sebuah kemunduran. Usia tua dipandang sebagai masa kemunduran, masa kelemahan manusiawi dan sosial. Usia tua dialami dengan cara yang berbeda-beda antara manusia yang satu dengan yang lainnya. Ada orang berusia lanjut yang mampu memaknai arti penting usia tua sebagai masa hidup yang akan memberi mereka kesempatan-kesempatan untuk tumbuh berkembang menjadi lebih baik bahkan ada juga lanjut usia yang memandang usia tua dengan sikap-sikap kepasrahan, pemberontak, penolakan dan keputusasaan. Pemikiran Lansia seperti ini berkemban dalam diri mereka sendiri sehingga mempercepat proses penurunan jasmani dan mental mereka sendiri. Melalui pendekatan kronologis kita dapat mengetahui definisi sebenarnya tentang Lansia.

Usia kronologis merupakan usia seseorang yang ditinjau dari hitungan umur dalam angka. Usia kronologis merupakan hal yang paling mudah ditinjau dari berbagai aspek pengelompokkan lanjut usia. Batasan usia ini mudah untuk diimplementasikan karena informasi tentang usia hampir selalu tersedia pada berbagai sumber data kependudukan. Menurut Supardjo (dalam Putriana, 2014 : 12) Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menggolongkan usia menjadi empat bagian yaitu: Usia

Pertengahan (*middle age*) 45-59 tahun, Lanjut Usia (*elderly*) 60-74 tahun, Lanjut Usia Tua (*old*) 75-90 tahun.

Sedangkan menurut pasal 1 ayat (2), (3), (4) UU No. 13 Tahun 1998 tentang kesehatan dikatakan bahwa lanjut usia adalah seseorang yang telah mencapai usia diatas 60 tahun. Usia lanjut adalah fase menurunnya kemampuan akal dan fisik dimulai dengan adanya beberapa perubahan dalam hidup. Sebagaimana diketahui, ketika manusia mencapai masa usia dewasa, ia mempunyai kemampuan reproduksi dan melahirkan anak. Ketika kondisi hidup berubah, seseorang akan kehilangan tugas dan fungsi ini, dan memasuki tahap selanjutnya, yaitu usia lanjut, kemudian meninggal dunia (Putriana, 2014 : 12).

Menurut Undang-undang No.4 tahun 1965 bab 1 pasal 1 orang lanjut usia/jompo adalah setiap orang yang tidak mempunyai atau tidak berdaya dalam mencari nafkah untuk keperluan pokok bagi hidupnya sehari-hari. Lansia yang peneliti maksud adalah lansia yang tinggal di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.

B. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah mendefinisikan *variable* secara opsional berdasarkan karakteristik yang diamati oleh seorang peneliti yang mana memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi atau pengukuran

secara cermat terhadap suatu objek atau fenomena. Definisi operasional meliputi :

1. Komunikasi

Komunikasi berasal dari bahasa latin yaitu *comunicatio* yang berarti sama, maksudnya adalah komunikasi akan terjadi jika adanya kesamaan makna pesan yang disampaikan dari komunikator kepada komunikan dan begitu juga sebaliknya.

2. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjalin antara pengirim dan penerima pesan, sehingga dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang dapat berjalan dengan efektif karena sifat dari komunikasi interpersonal itu dialogis yang berupa percakapan.

3. Pengasuh

Pengasuh yang melayani lanjut usia (lansia) seperti memandikan, mengantarkan makanan para lansia yang sakit dan sudah tidak sanggup berjalan, membersihkan wisma lansia. Pada hakikatnya pengasuh sangat berperan penting terhadap pelayanan para lansia. Dalam penelitian ini, peneliti memilih kategori pengasuh yang akan dijadikan sebagai informan, yaitu dari pengasuh senior yang sudah lama bekerja dan pengasuh junior yang belum lama bekerja di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.

4. Lanjut Usia

Lanjut Usia yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seseorang yang berusia 60 tahun ke atas yang tinggal di panti sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah. Pemilihan informan dari para lanjut usia (lansia) peneliti memilih berdasarkan lanjut usia yang berumur 60-80 tahun yang mampu memberikan jawaban yang dibutuhkan, serta dalam kondisi sehat secara mental dan fisik. Dan dipilih dari yang sudah lama tinggal di panti dan yang baru atau belum lama tinggal di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah.

C. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Untuk memperkuat kajian penelitian yang ada terdapat beberapa referensi penelitian yang sebelumnya pernah dilakukan dan dijadikan referensi oleh peneliti sehingga aspek yang belum atau kurang tersentuh dalam penelitian terdahulu dapat dilakukan dalam penelitian kali ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul/Tahun	Hasil/Kesimpulan
1.	Dita Putriana, Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bandar Lampung 2016	Pola Komunikasi Pengasuh Dengan Lanjut Usia Di Pelayanan Sosial Lanjut Usia Tresna Werdha Natar, Lampung Selatan (Studi Sosiopsikologis Pada Lanjut Usia Di Unit Pelaksanaan Teknik Dinas (UPTD) Pelayanan Sosial Lanjut Usia (PSLU) Tresna Werdha Natar, Lampung Selatan)	Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kualitatif. Dengan tujuan utama untuk mengetahui bagaimana Pola Komunikasi Pengasuh Dengan Lanjut Usia Di Pelayanan Sosial Lanjut Usia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwapengasuh membuat para lanjut usia terbuka atas apa yang dirasakan dalam kesehariannyamenegenai kegiatan yang mereka lakukan. Hasil penelitian menunjukkan jika Pola KomunikasiSirkular

			merupakan pola komunikasi yang paling efektif digunakan diantara mereka untuk melakukan komunikasi.
2.	Febi Haryansa Pratama, Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Riau 2018	Komunikasi Interpersonal Antara Pengasuh Dengan Anak Asuh Di Panti Asuhan Al Ilham Pekanbaru	Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kualitatif. Dimana penelitian ini menunjukkan Komunikasi Interpersonal Antara Pengasuh Dengan Anak Asuh Di Panti Asuhan Al Ilham. Hasil penelitian Komunikasi Interpersonal Antara Pengasuh Dengan Anak Asuh Al Ilham Pekanbaru yaitu melalui proses komunikasi dengan adanya keterbukaan antara pengasuh dan anak asuh, adanya empati diantara mereka.
3.	Nanda Sudarmanto Putra, Jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Riau 2014	Komunikasi Interpersonal Antara Perawat Dan Pasien (Studi Tentang Komunikasi Terapeutik Dalam Proses Penyembuhan di Rumah Sakit Arifin Achmad Provinsi Riau Pekanbaru)	Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dimana tujuan utama penelitian ini untuk mengetahui Komunikasi Interpersonal Antara Perawat Dan Pasien. Dan menggambarkan bagaimana aktivitas komunikasi terapeutik serta pola komunikasi verbal dan nonverbal. Hasil penelitian bahwa komunikasi terapeutik yang dijalankan secara garis besar sudah dilaksanakan dengan baik oleh perawat.

Perbandingan antara penelitian terdahulu dan peneliti terdapat persamaan dan perbedaan yaitu sebagai berikut :

1. Perbandingan peneliti dengan penelitian Dita Putriana. 2016. Pola Komunikasi Pengasuh Dengan Lanjut Usia Di Pelayanan Sosial Lanjut

Usia Tresna Werdha Natar,Lampung Selatan (Studi Sosiopsikologis Pada Lanjut Usia Di Unit Pelaksanaan Teknik Dinas (UPTD) Pelayanan Sosial Lanjut Usia (PSLU) Tresna Werdha Natar, Lampung Selatan).Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bandar Lampung.

Persamaan penelitian mengenai informan/narasumber yaitu sama-sama memilih pengasuh dan lanjut usia, kemudian sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan dengan penelitian Dita Putriana mengangkat topik pola komunikasi dan lokasi penelitian yang berbeda.

2. Perbandingan peneliti dengan penelitian Febi Haryansa Pratama. 2018. Komunikasi Interpersonal Antara Pengasuh Dengan Anak Asuh Di Panti Asuhan Al Ilham Pekanbaru. Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.

Persamaan penelitian Febi Haryansa Pratama dengan peneliti yaitu sama-sama meneliti tentang Komunikasi Interpersonal menggunakan pendekatan metode kualitatif, sementara perbedaan penelitian Febi Haryansa Pratama dengan peneliti yaitu mengenai informan/narasumber yaitu pengasuh dan anak asuh sedangkan peneliti memilih pada pengasuh dan lanjut usia dan lokasi berbeda lokasi penelitian.

3. Perbandingan peneliti dengan penelitian Nanda Sudarmanto Putra. 2016. Komunikasi Interpersonal Antara Perawat Dan Pasien (Studi Tentang Komunikasi Terapeutik Dalam Proses Penyembuhan di Rumah Sakit

Arifin Achmad Provinsi Riau Pekanbaru). Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.

Persamaan penelitian Nanda Sudarmanto Putra dengan peneliti yaitu sama-sama mengangkat topik komunikasi interpersonal antara perawat dan pasien dan menggunakan metode penelitian kualitatif, sedangkan perbedaannya antara peneliti yaitu fokus pada studi komunikasi terapeutik dalam penyembuhan pasien. Dan lokasi penelitian yang berbeda, Nanda Sudarmanto Putra meneliti di RSUD Arifin Ahmad sedangkan peneliti di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.

Dilihat dari tabel perbandingan serta penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan dengan penelitian terdahulu, dari segi judul penelitian, metode yang digunakan dalam penelitian serta hasil penelitian.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar belakang alamiah, yang bermaksud menafsirkan fenomena yang terjadi dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada (Moleong, 2014: 5).

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian berlandaskan filsafat *postpositivisme* untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna pada generalisasi (Sugiyono 2006 : 9-10).

Dilihat dari permasalahan yang diteliti, penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Deskriptif tujuannya untuk menjelaskan secara mendalam melalui pengumpulan data tentang komunikasi pengasuh dengan lanjut usia (lansia) di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.

Peneliti memilih perspektif penelitian karena penelitian ini lebih sesuai dengan judul dan objek yang sedang diteliti, yaitu tentang

Komunikasi Interpersonal Pengasuh dengan Lanjut Usia Di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek

Subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Pada penelitian ini, subjeknya adalah Kepala Seksi Pelayanan Sosial, pengasuh selaku pelaksana pelayanan sosial dan para lanjut usia (lansia selaku penerima pelayanan sosial di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru. Penulis berupaya untuk melakukan penelitian dengan menggunakan sudut pandang orang-orang yang menjadi sumber data primer penelitian ini, melalui interaksi dengan subjek penelitian terjadi secara alamiah dan tidak memaksa, sehingga tindakan dan cara pandang subjek tidak berubah.

Dalam penelitian ini, subjek penelitian ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive*. Teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat periset berdasarkan tujuan riset (Kriyantono, 2008 : 156).

Adapun kriteria informan dalam penelitian ini sebagai sebagai berikut :

1. Kepala Seksi Pelayanan Sosial, Ibu Hermida, S.E.

2. 4 orang pengasuh, yaitu 2 orang pengasuh senior yang sudah bekerja selama 10 tahun dan 2 orang pengasuh yang baru bekerja berdasarkan rekomendasi dari pihak panti.
3. 4 orang lanjut usia (lansia), 2 orang laki-laki dan 2 orang perempuan yang berusia 60-80 tahun yakni mampu memberikan jawaban yang dibutuhkan, serta dalam kondisi sehat secara mental dan fisik dan dipilih dari yang sudah lama dan yang baru atau belum lama tinggal di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.

2. Objek

Objek penelitian ini adalah sifat keadaan dari suatu benda, orang atau yang menjadi pusat perhatian dan sasaran penelitian. Maka yang menjadi objek penelitian ini adalah komunikasi interpersonal antara pengasuh dengan lanjut usia di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengambil lokasi di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru Jalan Kaharuddin Nasution No. 116 (Depan Mall M.Point) Pekanbaru.

2. Waktu Penelitian

Dari waktu penelitian dimulai sejak tahap pra survei dibulan Agustus 2018, dan diperkirakan selesai pada bulan Juni tahun 2019.

Jadwal kegiatan penelitian dapat dilihat dari tabel 3.1 dibawah ini :

Tabel 3.1
Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Jenis Kegiatan	2018				2019												Ket							
		Bulan dan Minggu Ke																							
		Agust			Sept			Okt			Nov			Feb			Mei			Juni			Juli		
2	3	4	1	2	3	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	1	3	4	3	4	1	2	3		
1	Penyusunan Proposal dan Bimbingan	X	x	x	x	x	X	x	x	x	x														
2	Seminar Proposal												x												
3	Revisi															x									
4	Riset Lapangan																x	x	x						
5	Konsultasi Bimbingan Skkripsi																		x	x					
6	Ujian Komprehensif																				x				
7	Revisi																					x	x		
8	Pengesahan Skripsi																							x	
9	Penggandaan Serta Penyerahan Skripsi																								x

D. Sumber Data

Untuk memperoleh data informasi yang diperlukan, peneliti menggunakan jenis data sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang bersumber dari lapangan langsung yang merupakan sumber pertama di mana sebuah data dihasilkan (Bungin, 2013:128).

Sumber data yang diperoleh berasal dari observasi langsung dengan Kepala Seksi Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah, pengasuh dan para lanjut usia (lansia) yang ada di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru. Sumber data berasal dari observasi langsung berupa pengumpulan data secara wawancara dengan observasi yang dilakukan dengan Kepala Seksi Pelayanan Sosial Ibu Hermida, pengasuh dan para lanjut usia (lansia) di panti jompo tersebut.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah diolah dimana berhubungan langsung dengan penelitian ini. Data ini diperoleh dari lokasi penelitian yang terkait dengan objek penelitian, meliputi gambaran umum, struktur organisasi, jumlah pegawai serta tugas-tugasnya, atau dokumen yang berhubungan dengan penelitian seperti jurnal, buku, data, video, dan lain-lain.

Penelitian ini sendiri mengambil data dari kantor, hasil survey lapangan, wawancara Kepala Seksi Pelayanan Sosial, pengasuh dan para lanjut usia (lansia) di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah bagian instrumen pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidak suatu penelitian. Teknik pengumpulan data pada penelitian kualitatif membutuhkan teknik penelitian kualitatif pula. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan:

a) Observasi

Observasi adalah kemampuan yang dimiliki oleh seorang peneliti yang mana peneliti tersebut harus mampu menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja semua pancaindra tubuhnya. Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam keperluan penelitian. (Bungin, 2013 : 142).

b) Wawancara

Wawancara atau dikenal dengan istilah interview merupakan teknik pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Melaksanakan teknik wawancara berarti melakukan interaksi komunikasi atau percakapan antara pewawancara dengan narasumber. Dan dapat disimpulkan bahwa wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk penelitian dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab. Wawancara dalam penelitian kualitatif yang sifatnya mendalam

karena ingin mengeksplorasi informasi-informasi secara holistik dan jelas dari informan (Bungin, 2013:133).

Peneliti menggunakan teknik ini untuk bertanya kepada informan mengenai komunikasi interpersonal sebagai cara yang dilakukan pengasuh dengan lanjut usia (lansia). Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan pihak UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.

Wawancara langsung dilakukan dengan Kepala Seksi Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Ibu Hermida, pengasuh dan para lanjut usia (lansia) di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru. Mereka adalah orang yang tepat untuk diwawancarai dan pemberi informasi data.

c) Dokumentasi

Dokumentasi yaitu data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen di lapangan dan memiliki hubungan dengan penelitian yang diteliti tersebut. Dokumen sudah sangat populer dalam lingkup penelitian karena dimanfaatkan sebagai sumber data untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk meramalkan (Moleong, 2012 : 330).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dokumen merupakan rekaman kejadian yang terjadi pada masa lalu ditulis atau dicetak berupa catatan, surat, buku harian dan dokumen-dokumen. Dokumen kantor dalam lingkungan para lanjut usia termasuk lembaran internal komunikasi berupa file lanjut usia (lansia), pengasuh, deskripsi, program dan data

statistik. Penggunaan dokumen dalam teknik-teknik penelitian ini, baru dapat dilakukan ketika peneliti telah berada dilapangan. Penjelasan mengenai teknik-teknik pengumpulan data ini dapat dilihat pada penjelasan data dan metode pengumpulan data dari metode pengumpulan data tersebut.

Dokumentasi disini berupa dokumen-dokumen yang menjadi informasi untuk penguat data dalam melakukan penelitian dan berupa dialog bersama pihak panti jompo, pengasuh serta lanjut usia (lansia) disaat melakukan wawancara dan pengambilan data dikantor UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru.

F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan agar hasil suatu penelitian dapat dipertanggung jawabkan dari berbagai segi. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang relevan didalam penelitian ini adalah keikutsertaan peneliti pada saat pengumpulan data, dengan adanya perpanjangan keikutsertaan data yang diperoleh atau dikumpulkan dapat dipilih kembali dari data yang tidak bisa dipertanggung jawabkan keabsahannya.

Di dalam penelitian kualitatif uji keabsahan data dapat dilakukan dengan pendekatan triangulasi dengan melakukan trobosan metodologis terhadap masalah-masalah yang terjadi berkaitan dengan masalah di dalam penelitian kita, seperti yang dikemukakan Burgess dengan istilah “strategi

penelitian ganda” atau seperti yang dikatakan oleh Denzin dengan “Triangulasi” (Bungin, 2013: 257).

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu sendiri untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumbernya (Moelong, 2012:330).

Uji keabsahan data melalui triangulasi ini dilakukan karena dalam penelitian kualitatif, untuk menguji keabsahan informasi tidak dapat dilakukan dengan alat-alat uji statistik. Begitu pula materi kebenaran sebuah tidak dapat diuji berdasarkan kebenaran alat-alat uji statistik, sehingga substansi kebenaran tergantung pada kebenaran intersubjektif. Oleh karena itu, sesuatu yang dianggap benar apabila kebenaran itu mewakili kebenaran *stakeholder* (Bungin, 2013:261).

Salah satu cara paling mudah dalam uji keabsahan hasil penelitian adalah dengan melakukan sumber data. Dengan mengacu kepada Denzin (1979) dalam Bungin (2013) maka pelaksanaan teknis dari langkah pengujian keabsahan ini akan memanfaatkan; sumber (Bungin, 2013:264).

Menurut Paton (1987) triangulasi dengan sumber data dilakukan dengan cara membandingkan atau mengecek kembali tingkat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda dalam metode kualitatif yang dilakukan dengan ;

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara

2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan situasi sepanjang waktu
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada dan orang pemerintahan
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. Hasil dari perbandingan yang diharapkan adalah berupa kesamaan atau alasan-alasan terjadinya perbedaan (Bungin, 2013 : 256).

Triangulasi sumber data juga memberi kesempatan untuk melakukan hal-hal berikut ini:

1. Penilaian hasil penelitian dilakukan oleh responden
2. Mengoreksi kekeliruan oleh sumber data
3. Menyediakan tambahan informasi secara sukarela
4. Memasukkan informan dalam ranah penelitian, menciptakan kesempatan untuk mengikhtisarkan sebagai langkah awal analisis data
5. Menilai kecukupan keseluruhan data yang dikumpulkan (Moelong, dalam Bungin, 2013 : 265).

G. Teknik Analisis Data

Penelitian Komunikasi Interpersonal Pengasuh dengan Lanjut Usia di UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru ini menggunakan metode kualitatif di dalam pencarian data. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif data yang diperoleh seperti hasil pengamatan, hasil wawancara, analisis dokumen, catatan dokumen dan catatan lapangan, disusun oleh peneliti di lokasi penelitian dan tidak dituangkan dalam bentuk angka-angka.

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus-menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali. Data yang diperoleh pada umumnya adalah data kualitatif (walaupun tidak menolak data kuantitatif), sehingga teknik analisis data yang digunakan belum ada polanya yang jelas. Oleh karena itu sering mengalami kesulitan dalam melakukan analisis. Seperti yang dikatakan oleh Miles and Huberman (1984), bahwa *“The most serious and central difficulty in the use of qualityve data is that methods of analysis are not well formulate”* (Sugiyono, 2006 : 273).

Dalam hal analisis data kualitatif, Bodgan (dalam Sugiyono, 2006: 274) menyatakan bahwa *“Data analysis is the process of systematically searching and arranging the interview transcripts, fieldnotes, and other materials that you accumulate to increase your own understanding of them and to enable you to present that you have discovered to others”*. Analisis

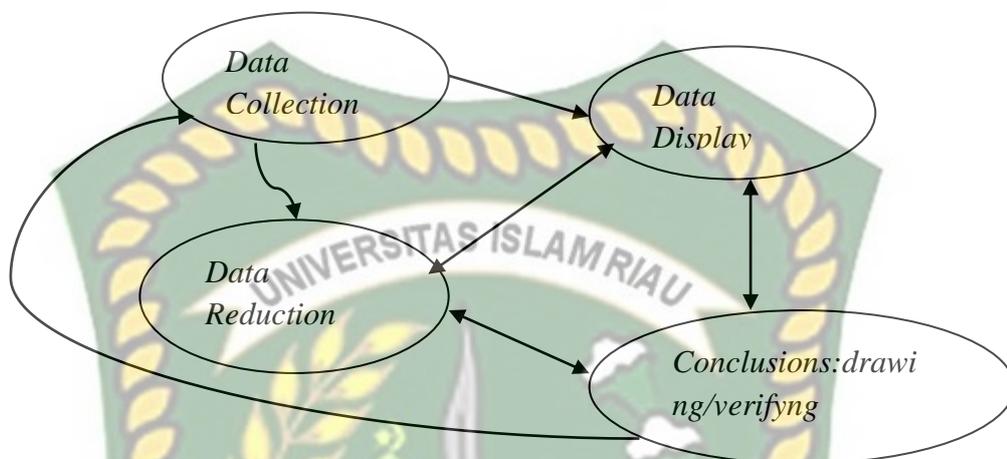
data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan memuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain (Sugiyono, 2006 : 274).

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak awal peneliti terjun langsung ke lapangan, yakni sejak peneliti mulai melakukan pertanyaan-pertanyaan dan catatan-catatan lapangan. Seperti yang dikatakan oleh Patton bahwa analisis data kualitatif yang diperoleh serta disimpulkan dari wawancara mendalam di lapangan berasal dari pertanyaan-pertanyaan yang dihasilkan pada proses awal dalam penelitian; selama pembuatan konseptual; fase pertanyaan yang berfokus pada penelitian. Singkatnya selama proses pengumpulan data dan pada akhir pengumpulan data (Ahmadi, 2014 : 230-231).

Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah teknik analisis menurut Miles dan Huberman. Berikut langkah-langkah analisis datanya :

Gambar 3.1.

Langkah-langkah Analisis Data Kualitatif Miles dan Huberman



Sumber : (Sugiyono, 2006 : 277).

Dari gambar di atas menunjukkan bahwa analisis data kualitatif model Miles dan Huberman bersifat interaktif dimana antara suatu tahapan dengan tahapan lain saling berkaitan atau berinteraksi (Ahmadi, 2014 : 231).

Miles dan Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah tepat. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification* (Sugiyono, 2006 : 276).

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Jumlah data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, sehingga perlu diberi catatan secara teliti dan rinci. Seperti yang telah dikemukakan oleh para ahli, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan

semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu (Sugiyono, 2006: 278).

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, *pie chart*, *pictogram* dan sejenisnya. Dengan menyajikan data maka akan memudahkan peneliti serta pembaca untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami tersebut. *“Looking at displays help us to understand what is happening and to do something-further analysis or caution on that understanding”* Miles and Huberman (1984). Setelah itu, dalam melakukan penyajian data, selain dengan teks naratif, juga dapat disajikan dalam bentuk grafik, matrik, *network* (jejaring kerja) dan *chart*. Untuk mengecek apakah peneliti telah memahami apa yang disajikan, maka perlu dijawab pertanyaan tentang Apakah peneliti tahu, apa isi yang data yang peneliti sajikan tersebut? (Sugiyono, 2006:280).

c. *Conclusion Drawing* (Verifikasi)

Langkah terakhir dalam menganalisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dijelaskan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan ini dapat berupa deskripsi atau gambaran obyek yang sebelumnya masih abstrak atau kurang jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori (Sugiyono, 2006:283-284).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru

UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru di resmikan penggunaannya pada tanggal 31 Januari 1984 oleh Menteri Sosial Ibu Nani Sudarsono, SH.

UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah merupakan lembaga pelayanan sosial lanjut usia (lansia) yang berbasis panti jompo satu-satunya dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Sosial Pekanbaru, Riau.

UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional di bidang pelayanan sosial panti dengan kegiatan pemberian bimbingan dan pelayanan bagi lanjut usia (lansia) agar dapat hidup secara baik dan terawat dalam kehidupan masyarakat dalam panti. Untuk mewujudkan kesejahteraan sosial lanjut usia (lansia) UPT Pelayanan Sosial Panti Jompo Tresna Werdha Khusnul Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau secara fungsi mempunyai tugas pokok menetapkan kebijakan pelayanan sosial lanjut usia (lansia) yang berbasis panti (*institutional based service*) dan mampu memberikan pelayanan sosial sesuai standarisasi dengan mengacu kepada Kepmen Kesehatan dan

Kesejahteraan Sosial Nomor 193/Menkes Kesos/ III/2000 tentang Standarisasi Panti Sosial, yang telah direvisi dengan Kepmen Sosial RI Nomor 50/Huk/2004, sekaligus mengakomodir potensi lokal pelayanan lanjut usia (lansia) di daerah. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 tentang Dinas Daerah Provinsi Riau bahwa UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Dinas Sosial Provinsi Riau berwenang untuk melaksanakan tugas kegiatan teknis operasional pelayanan lanjut usia (lansia) dengan membina dan melayani 80 orang lanjut usia (lansia) dari 13 wisma yang berada di Jalan Kaharuddin Nasution No. 116 (Depan Mall M.Point) Pekanbaru.

Gambar 4.2. UPT Pelayanan Sosial Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2019

B. Hasil Penelitian

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non-verbal.

Komunikasi interpersonal antara pengasuh dengan lanjut usia merupakan suatu hal yang sangat penting diperhatikan di UPT Pelayanan Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru. Komunikasi interpersonal yang dilakukan pengasuh dengan lanjut usia dalam memberikan arahan mengenai setiap kegiatan yang dilakukan setiap harinya di UPT Pelayanan. Komunikasi interpersonal yang terjalin dengan baik akan memberikan kenyamanan bagi lanjut usia yang tinggal di UPT Pelayanan. Lanjut usia akan mendapatkan kenyamanan dan akan betah selama tinggal di UPT Pelayanan apabila proses komunikasi dapat berlangsung dengan baik. Berikut dijabarkan hasil penelitian mengenai komunikasi interpersonal yang terjadi antara pengasuh dan lanjut usia di UPT Pelayanan.

1. Hasil Observasi

Observasi di lapangan peneliti lakukan untuk mengamati langsung setiap proses komunikasi interpersonal yang terjadi antara pengasuh dan lanjut usia di UPT Pelayanan dengan memperhatikan 2 bentuk komunikasi yaitu verbal dan non verbal.

Tabel 4.1 Hasil Observasi Penelitian

No.	Aspek yang Diamati	Hasil
1	Verbal	Pengasuh mengobrol dengan lanjut usia di beberapa kesempatan waktu luang. Biasanya tempat mereka mengobrol adalah di ruang tengah. Obrolan yang dilakukan seputar cerita-cerita dari lanjut usia mengenai berbagai hal yang terlintas dipikarannya. Bentuk lain komunikasi verbal yang teramati adalah adanya teguran yang diberikan pengasuh kepada lanjut usia pada saat lanjut usia melakukan kesalahan atau tidak melakukan apa yang disampaikan oleh pengasuh.
2	Non Verbal	Komunikasi non verbal yang teramati pada saat peneliti melakukan observasi disana adalah adanya senyuman yang diberikan pengasuh pada saat lanjut usia melakukan suatu pekerjaan yang diperintahkan oleh pengasuh. Kemudian bentuk komunikasi non verbal lainnya adalah pada saat bercerita pengasuh mengusap-usap pundak lanjut usia sebagai tanda empati dari pengasuh terhadap cerita yang disampaikan oleh lanjut usia.

Sumber: *Data Penelitian, 2019*

2. Hasil Wawancara

a. Komunikasi Verbal Pengasuh dengan Lanjut Usia

Seperti kita ketahui, lansia merupakan fase menurunnya kemampuan akal dan fisik, yang dimuai dengan adanya beberapa perubahan dalam hidup. Ketika kondisi hidup berubah, seseorang akan kehilangan tugas dan fungsi reproduksi dan melahirkan anak, dan akan memasuki tahap selanjutnya, dimana dinamakanusia lanjut (lansia), kemudian meninggal dunia. Dalam hidup ini, orang-orang yang berumur diatas 60 tahun akan disebut sebagai lanjut usia (lansia), dan lanjutusia

(lansia) yang tidak dirawat dengan baik oleh keluarga akan di tempatkan atau diasingkan pada suatu panti lansia atau disini peneliti meneliti Unit Pelayanan Teknis Dinas Pelayanan Sosial Lanjut Usia Tresna Werdha. Dimana panti tersebut menjadi tempat penampungan para lanjut usia (lansia) yang terlantar baik karena diterlantarkan oleh keluarga nya atau yang terlantar dijalanan karena tidak tahu sebab pastinya. Sebagai makhluk sosial yang saling membutuhkan, lansia juga melakukan komunikasi yang dilakukan oleh sesama lanjut usia (lansia) atau lanjut usia (lansia) dengan pengasuh. Komunikasi interpersonal itu lama-kelamaan akan membuat sebuah pola komunikasi yang berulang pada komunikasi lansia itu sendiri. Dengan demikian, lansia dapat memiliki ciri khasnya sendiri dalam berkomunikasi yang dapat dinilai melalui polanya.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan, peneliti menganalisis beberapa aktivitas komunikasi verbal yang dilakukan pengasuh dengan lanjut usia antara lain sebagai berikut:

Salah satu bentuk komunikasi verbal adalah komunikasi lisan. Komunikasi lisan merupakan komunikasi yang disampaikan langsung lewat suara atau bahasa, seperti berbicara, menelpon, dan sebagainya. Berikut komunikasi lisan yang terjadi antara pengasuh dan lanjut usia di UPT Pelayanan.

1) Sebagai Media untuk Tempat Bercerita

Setiap orang mempunyai masalah dalam dirinya, baik masalah dengan keluarga, maupun masalah dengan teman sesama lanjut usia. Oleh

karena itu, orang yang banyak masalah memerlukan solusi dan wadah untuk mengungkapkan masalah-masalahnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan IbuGusrinati (27 tahun) selaku pengasuh di UPT Pelayanan Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru menyatakan bahwa:

“Biasanya para lanjut usia suka bercerita kepada kakak. Kalau misalnya lanjut usia melihat kakak sedang tidak ada kegiatan, maka mereka akan memanggil kakak untuk duduk dekat mereka di sofa, terus mereka mengajak bercerita”.

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan pengasuh dengan lanjut usia adalah lanjut usia menjadikan pengasuh sebagai tempat mereka untuk menceritakan masalah yang mereka alami.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Iwan (37 tahun) selaku pengasuh di UPT Pelayanan Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru menyatakan bahwa:

“Lanjut usia disini bercerita tentang masalah keluarga mereka, misalnya ada yang tentang saudara bahkan anak mereka yang jarang menjenguk disini”.

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa masalah yang diceritakan lebih ke masalah pribadi, salah satunya yang berhubungan dengan keluarga para lanjut usia.

Gambar 4.3 Pengasuh dan Lanjut Usia yang sedang bercerita



Sumber: *Dokumentasi Pribadi, 2019*

Hal lain juga disampaikan oleh Ibu Aisah (40 tahun) selaku pengasuh di UPT Pelayanan Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru menyatakan bahwa:

“Kalau dengan kaka kadang mereka ada masalah dengan teman sesama lanjut usia disini, masalah muncul biasanya karena perbedaan karakter lanjut usinya, ada yang memiliki sifat pencemburu, pendendam dan ada juga yang agak sensitif. Sehingga lanjut usia sering bercerita tentang ketidaksukaan mereka dengan lanjut usia yang lain”.

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa masalah yang diceritakan dengan pengasuh juga tentang hubungan mereka dengan sesama lanjut usia yang berada dalam satu rumah.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan Nenek Darlis (75 tahun) selaku lanjut usia di UPT Pelayanan Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru menyatakan bahwa:

“Iya nenek suka bercerita dengan Aisah (Pengasuh), ceritanya ya macam-macam. Apa yang terlintas aja nenek ceritakan. Nenek nyaman kalau bercerita dengan Aisah”.

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa para lanjut usia memilih bercerita dengan pengasuh karena sudah merasa nyaman dengan pengasuhnya, sehingga mereka terbuka dengan masalah yang mereka hadapi.

Keterbukaan pada tahap ini saat penting dalam komunikasi interpersonal. Penggunaan pilihan kata yang baik dan intonasi yang jelas akan sangat mempengaruhi proses komunikasi secara verbal dalam merespon pertanyaan dari lanjut usia. Apabila ajakan untuk bercerita tersebut dapat direspon dengan baik, maka lanjut usia akan lebih terbuka dengan pengasuhnya. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Ibu Gusrinati (27 tahun) selaku pengasuh di UPT Pelayanan Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru menyatakan bahwa:

“Biasanya para lanjut usia suka bercerita kepada kakak. Kalau misalnya lanjut usia melihat kakak sedang tidak ada kegiatan, maka mereka akan memanggil kakak untuk duduk dekat mereka di sofa, terus mereka mengajak bercerita”.

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan pengasuh dengan lanjut usia adalah lanjut usia menjadikan pengasuh sebagai tempat mereka untuk menceritakan masalah yang mereka alami. Ibu Gusrinati (27 tahun) selaku pengasuh di UPT Pelayanan Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru menyatakan bahwa:

“Kakak biasanya selalu berusaha menggunakan bahasa yang baik dan sopan dalam merespon cerita mereka. Kemudian ketika

dipanggil pun oleh lanjut usia untuk diajak bercerita, kakak langsung merespon dengan baik, sehingga hal itu mungkin yang membuat para lanjut usia lebih terbuka. Apa yang ditanyakan selama bercerita selalu kakak jawab dengan baik”.

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa penggunaan bahasa yang baik dan sopan dari proses komunikasi sangat penting dalam mendukung terjadinya keterbukaan dalam komunikasi verbal yang dilakukan pengasuh dengan lanjut usia.

Hal berbeda juga disampaikan oleh Nenek Siti Aisyah (69 tahun) selaku lanjut usia di UPT Pelayanan Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru menyatakan bahwa:

“Kadang nenek panggil, Intan (Panggilan pengasuh Ibu Gusrianti) untuk ajak ngobrol tak datang ke dekat nenek, iya nenek sedikit jengkel”.

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa keterlambatan memberikan respon akan menghambat terbangunnya sikap terbuka antara pengasuh dan lanjut usia dalam komunikasi secara verbal.

Pengasuh disini memberikan kesempatan kepada para lanjut usia untuk mengutarakan permasalahannya. Karena pengasuh menganggap lanjut usia sebagai orang tua mereka juga. Selayaknya seorang anak, maka selalumengayomi, mendengarkan dan melengkapi kebutuhan orang tuanya. Kegiatan bercerita ini tidak dijadwalkan karena hal ini dibebaskan untuk lanjut usia kapanpunmereka ingin meminta untukupengasuh untuk diajak bercerita. Tempatmelakukan pengasuh dan lanjut usia bercerita biasa di rumah bagian ruangan yang ada sofanya dan juga di kamar lanjut usia.

2) Memberikan Teguran

Lanjut usia juga merupakan manusia yang biasanya melakukan kesalahan. Keadaan fisik yang sudah lemah, daya ingat yang sudah berkurang, membuat lanjut usia terkadang melakukan kesalahan-kesalahan dalam melakukan aktivitas sehari-harinya di Panti. Dari hasil wawancara dengan pengasuh menyatakan kalau mereka sering memberikan teguran dan nasehat kepada lanjut usia yang mereka asuh. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Bapak Iwan (37 tahun) selaku pengasuh di UPT Pelayanan Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru menyatakan bahwa :

“Kesalahan yang dilakukan lanjut usia disini kami anggap itu hal yang memang manusiawi. Biasanya kesalahan mereka seperti pada satu waktu rumah kotor, kemudian abang bilang ke lanjut usianya agar rumah disapu, paling tidak kamar mereka sendiri, tetapi terkadang itu mereka tidak lakukan. Kalau sampai sore tidak mereka kerjakan, abang akan tegur. Kadang mereka ada yang langsung mengerjakan ada juga yang sama sekali tidak mengerjakan. Biasanya lanjut usia yang tidak mengerjakan, abang beri peringatan, kalau juga tidak direspon, maka abang memilih mendiamkan dulu, beberapa waktu kemudian baru abang coba lagi untuk ajak bicara dan nasehati. Nasehat ini semata-mat agar mereka bisa intropeksi diri dan tidak mengulangnya lagi. Walaupun nantinya kita tahu hal itu akan diulangi lagi, ya gimana, namanya orang tua, jadi harus lebih banyak sabarnya kita dalam menghadapinya”.

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pengasuh sering memberikan teguran kepada lanjut usia yang melakukan kesalahan dan lupa akan tugasnya masing-masing. Teguran yang diberikan dalam bentuk omongan dan nasehat untuk mengerjakan tugasnya dan tidak mengulangi lagi perbuatan yang sama.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Gusrinati (27 tahun) selaku pengasuh di UPT Pelayanan Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru menyatakan bahwa:

“Terkadang lanjut usia disini tidak mau makan, jadi misalnya makan siang disiapkan, tapi sampai sore makanan tidak dimakan. Jadi biasanya langsung kakak tegur. Kalau besoknya diulangi lagi, maka kakak sampaikan kepada lanjut usia bahwa besok kalau tidak dimakan juga, maka makanannya nggak kan dihidangkan lagi, dirumah lain masih banyak yang membutuhkan, jadi kakak sampaikan seperti itu ke lanjut usinya. Hal ini semata-mata dilakukan untuk kebaikan mereka juga. Soalnya kalau mereka sakit karena tidak makan, mereka juga pada akhirnya yang akan mengeluh”.

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pengasuh memberikan teguran dengan beberapa tahapan yang sifatnya mengajak agar para lanjut usia tidak melakukan kesalahan yang sama.

Gambar 4.4 Pengasuh memberikan Teguran kepada Lanjut Usia



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2019

Masing-masing lanjut usia pasti pernah melakukan kesalahan dan pernah ditegur oleh pengasuh. Hal ini juga disampaikan oleh Kakek Kasmin (75 tahun) selaku lanjut usia di UPT Pelayanan Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru menyatakan bahwa:

“Iya biasa kalau kesalahan, kakek kadang ada juga. Kayaknya misalnya nyapu kadang kakek lupa, atau capek juga jadi nggak kakek buat, sama pengasuhnya ya paling ditegur”.

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa lanjut usia mengakui bahwa mereka ada melakukan kesalahan, yang selanjutnya kesalahan tersebut ditegur oleh pengasuh.

Hal ini juga disampaikan oleh Nenek Darlis (75 tahun) selaku lanjut usia di UPT Pelayanan Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru menyatakan bahwa:

“Nenek kadang malas mandi, terutama pagi, jadi kadang sering ditegur sama pengasuhnya”.

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kesalahan lain yang dilakukan lanjut usia adalah mandi pagi yang terkadang tidak dilakukan, sehingga ada teguran dari pengasuhnya.

3) Memberikan Nasehat

Nasehat merupakan penyampaian kata-kata yang menyentuh hati dan disertai keteladanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Gusrinati (27 tahun) selaku pengasuh di UPT Pelayanan Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru menyatakan bahwa:

“Kakak biasanya memberikan nasehat kepada lanjut usia misalnya lanjut usia harus selalu bersikap ramah dengan sesam mereka, mereka harus mampu berinteraksi dengan baik, tidak boleh sombong dengan lanjut usia yang lain”.

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan pengasuh dengan lanjut usia salah satunya lewat nasehat yang diberikan oleh pengasuh kepada lanjut usia.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Iwan (37 tahun) selaku pengasuh di UPT Pelayanan Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru menyatakan bahwa:

“Di sela-sela waktu senggang abang menyempatkan diri memberikan nasehat kepada lanjut usia, agar selalu ingat untuk menjaga kebersihan kamar masing-masing, karena dengan menjaga kebersihan lanjut usia akan merasa nyaman”.

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa bentuk nasehat yang diberikan salah satunya nasehta untuk dapat menjaga kebersihan kamar dari masing-masing lansia.

4) Memberikan Apresiasi Kepada Lanjut Usia

Apresiasi merupakan suatu tindakan menghargai perbuatan atau pekerjaan yang dilakukan orang lain karena dia berprestasi ataupun memiliki jasa yang banyak dan bermanfaat kepada diri kita, kepada perusahaan, sebuah instansi atau pun kepada Negara. Bukan saja wajar dilakukan, akan tetapi sudah menjadi keharusan supaya orang tersebut merasa dihargai. Begitu juga di UPT Pelayanan Tresna Werdha Khusnul

Khotimah Pekanbaru ada pemberian apresiasi atas setiap perbuatan baik atau pencapaian suatu hal yang dilakukan oleh lanjut usia. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Ibu Aisah (40 tahun) selaku pengasuh di UPT Pelayanan Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru menyatakan bahwa:

“Biasanya jika lanjut usia yang kakak asuh melakukan apa yang kakak sampaikan, misalnya mandi dan makan tepat waktu, mau membersihkan kamarnya, maka kakak akan memberikan apresiasi dengan memberikan pijitan untuk lanjut usianya atau biasanya juga kakak beri pujian”.

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pengasuh memberikan apresiasi kepada lanjut usia yang melakukan apa yang disuruh oleh pengasuhnya seperti membersihkan kamar, maka bentuk apresiasi yang diberikan adalah memberikan pijitan pada lanjut usia atau juga memberikan pujian.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Gusrinati (27 tahun) selaku pengasuh di UPT Pelayanan Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru menyatakan bahwa:

“Kami disini ada program keterampilan, misalnya membuat anyaman, program lainnya ada pengajian. Apabila lanjut usia mampu mengikuti dengan baik setiap kegiatan yang ada disini maka kakak biasanya memberikan apresiasi dengan mengajak lanjut usia di sekitar komplek UPT Pelayanan. Juga kakak berikan pujian atas keterampilan seperti membuat kerajinan tangan berupa anyaman.”.

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pengasuh memberikan pujian yang sifatnya membangun agar lanjut usia selalu bersemangat setiap harinya dalam melakukan aktivitasnya.

Hal ini juga disampaikan oleh Nenek Siti Aisyah (65 tahun) selaku lanjut usia di UPT Pelayanan Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru menyatakan bahwa:

“Nenek suka dipijit oleh pengasuh dan juga kadang dibawa jalan-jalan sore keliling sekitar rumah”.

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa lanjut usia diberikan apresiasi yang dirasakan akan membuat para lanjut usia nyaman selama berada di UPT dan juga untuk mengurangi kesalahan-kesalahan yang mereka buat.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Hermida S.E selaku Kasi Pelayanan di UPT Pelayanan Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru menyatakan bahwa:

“Para pengasuh selalu kita dorong dan ingatkan untuk selalu memberikan apresiasi, minimal pujian setiap kebaikan-kebaikan kecil atau pencapaian yang mampu dikerjakan oleh lanjut usia disini, sehingga hal ini diharapkan membuat mereka semakin nyaman, dan terhindar dari beban pikiran yang dapat berujung pada gangguan kesehatan mereka”.

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pemberian apresiasi kepada lanjut usia bertujuan agar mereka dapat selalu sehat dan bahagia selama berada di UPT Pelayanan.

Tidak semua orang, jika menerima stimulus (rangsangan) dari luar akan langsung mempengaruhi gerak dan tindakan seseorang atau dirinya sendiri. Seperti yang diterapkan di panti ini yaitu pengasuh telah memberikan apresiasi dan semangat agar lanjut usia rajin dalam beraktivitas, tetapi jika hal tersebut tidak digubris atau dilakukan oleh

lanjut usia, maka hal itu juga akan menjadi sia-sia. Seberapa hebat perkataan dan nasehat pengasuh kepada lanjut usia, jika lanjut usia tidak ingin mengubah dan bertindak dari dalam dirinya sendiri, maka perkataan yang hebat itu, tidak akan mengubah apapun. Pengasuh tidak lelah memberikan motivasi agar lanjut usia dapat terus beraktivitas menikmati masa tuanya dengan tenang dan damai.

Jadi dari kesimpulan diatas peneliti menyimpulkan bahwa perilaku yang ada pada lanjut usia bergantung dari kemauan lanjut usia apakah ingin menjadi lebih baik atau tidak, tetapi pengasuh disini memiliki peranan yang melakukan tugasnya agar terus memberikan nasehat dan motivasi kepada lanjut usia agar jauh lebih baik dari sebelumnya.

5) Membacakan Koran

Membacakan koran merupakan bagian dari komunikasi verbal yang teramati selama penelitian. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Iwan (37 tahun) selaku pengasuh di UPT Pelayanan Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru menyatakan bahwa:

“Pada Pagi hari, biasanya setelah sarapan, abang rutin membaca koran untuk lanjut usianya, mereka memang tertarik mendengarkan berita-berita di koran, tapi karena kemampuan penglihatan sudah agak berkurang, makanya abang yang bacakan”.

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan pengasuh dengan lanjut usia adalah dalam bentuk membacakan koran untuk lanjut usia.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Kakek Kasmin (75 tahun) selaku lanjut usia di UPT Pelayanan Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru menyatakan bahwa:

“Pada pagi hari biasanya Iwan (pengasuh) membacakan koran, tentang berita-berita terbaru”.

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa membacakan koran merupakan salah satu bentuk komunikasi verbal yang terlihat dalam penelitian yang dilakukan.

b. Komunikasi Non Verbal Pengasuh dengan Lanjut Usia

Komunikasi non verbal merupakan penciptaan dan pertukaran pesan dengan tidak menggunakan kata-kata seperti komunikasi yang menggunakan gerakan tubuh, sikap tubuh, vokal yang bukan kata-kata, kontak mata, ekspresi muka, kedekatan jarak dan sentuhan. Komunikasi non verbal juga merupakan salah satu unsur yang sangat menentukan dalam komunikasi interpersonal antara pengasuh dan lanjut usia.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan, peneliti menganalisis beberapa aktivitas komunikasi non verbal yang dilakukan pengasuh dengan lanjut usia antara lain sebagai berikut:

1) Sentuhan

Sentuhan merupakan salah satu bentuk komunikasi nonverbal yang terjadi antara pengasuh dengan lanjut usia. Berdasarkan hasil wawancara

dengan Ibu Aisah (40 tahun) selaku pengasuh di UPT Pelayanan Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru menyatakan bahwa:

“Pada beberapa kali kesempatan sering kami jumpai lanjut usianya, duduk sendiri di sofa dengan raut wajah yang murung, biasanya kakak menghampiri lanjut usia tersebut, dan mengusap-usap punggungnya untuk menyemangatnya”.

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa sentuhan yang diberikan dalam bentuk gerakan mengusap-usap punggung lansia sebagai bentuk simpati yang ditunjukkan oleh pengasuh.

Gambar 4.5 Pengasuh Mengusap Punggung Lanjut Usia



Sumber: *Dokumentasi Pribadi, 2019*

Selanjutnya bentuk sentuhan Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Iwan (37 tahun) selaku pengasuh di UPT Pelayanan Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru menyatakan bahwa:

“Lanjut usia disini bercerita tentang masalah keluarga mereka, misalnya ada yang tentang saudara bahkan anak mereka yang jarang menjenguk disini, abang biasanya menyentuh bagian tangan

mereka untuk menguatkan mereka agar lebih sabar dalam menerima hal tersebut”.

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa ketika lanjut usia menceritakan masalah ke pengasuh, maka pengasuh akan memegang tangan lanjut usia sebagai bentuk simpati untuk menguatkan hati dan perasaan lanjut usia.

2) Ekspresi Wajah (Senyuman)

Senyuman merupakan bagian dari komunikasi interpersonal. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Gusrinati (27 tahun) selaku pengasuh di UPT Pelayanan Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru menyatakan bahwa:

“Kakak biasanya kalau berjumpa dengan lanjut usianya selalu memasang wajah senyum. ini dilakukan untuk menularkan energi positif kepada lanjut usia yang kakak temui”.

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan pengasuh dengan lanjut usia adalah dalam bentuk senyuman yang diberikan.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Iwan (37 tahun) selaku pengasuh di UPT Pelayanan Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru menyatakan bahwa:

“Jika misalnya di satu kesempatan lanjut usianya misalnya melakukan hal yang baik, contoh membuang sampah pada tempatnya, maka abang apresiasi dengan memberikan senyuman”.

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa senyuman merupakan salah satu bentuk komunikasi nonverbal yang terlihat dalam penelitian yang dilakukan.

Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh Nenek Siti Aisyah (69 tahun) selaku lanjut usia di UPT Pelayanan Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru menyatakan bahwa:

“Kak Aisah orangnya murah senyum, jadi nenek senang kalau ketemu”.

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi lewat senyuman yang disampaikan oleh pengasuh direspon dengan baik oleh lanjut usia.

3) Gerakan Tubuh (Menggelengkan Kepala)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Gusrinati (27 tahun) selaku pengasuh di UPT Pelayanan Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru menyatakan bahwa:

“Terkadang biasanya sesama lanjut usia suka bertengkar kalau ketemu, jadi kakak biasanya menggelengkan kepala kepada salah satu lanjut usia, dengan maksud agar lanjut usia tidak meladeni omongan lanjut usia yang berseteru tersebut, jadi seperti kode yang kakak berikan, dan lanjut usianya sudah paham maksud kakak menggelengkan kepala”.

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa bentuk komunikasi nonverbal berikutnya adalah lewat menggelengkan kepala yang dilakukan pengasuh dengan lanjut usia sebagai isyarat untuk mencegah perseteruan yang akan terjadi antara sesama lanjut usia.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Iwan (37 tahun) selaku pengasuh di UPT Pelayanan Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru menyatakan bahwa:

“Lanjut usia biasanya suka membuang sampah sembarangan, jadi biasanya jika melihat hal tersebut secara langsung abang menggelengkan kepala ke arah lanjut usia, dan biasanya mereka mengerti apa yang abang maksud”.

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa gerakan menggelengkan kepala dilakukan sebagai bentuk ketidaksetujuan terhadap sesuatu hal yang dilakukan oleh lanjut usia.

C. Pembahasan

Lanjut usia (lansia) merupakan istilah dari tahap akhir proses penuaan. Secara biologis penduduk lanjut usia (lansia) adalah penduduk yang mengalami proses penuaan secara terus-menerus yang ditandai dengan menurunnya daya tahan fisik yaitu semakin rentannya terhadap serangan penyakit yang dapat menyebabkan kematian. Dikatakan lanjut usia, yaitu secara umur sudah mencapai 65 tahun keatas. Mengapa demikian, hal ini disebabkan terjadinya perubahan dalam struktur dan fungsi sel, jaringan, serta sistem organ. Secara ekonomi, penduduk lanjut usia lebih dipandang sebagai beban daripada sumber daya.

Komunikasi interpersonal merupakan kegiatan aktif bukan pasif. Komunikasi interpersonal bukan hanya komunikasi dari pengirim pada penerima pesan, begitupula sebaliknya, melainkan komunikasi timbal balik antara pengirim dan penerima pesan. Komunikasi interpersonal

bukan sekedar serangkaian rangsangan-tanggapan, stimulus-respon, akan tetapi serangkaian proses saling menerima, penyerahan dan penyampaian tanggapan yang telah diolah oleh masing-masing pihak. Komunikasi yang dijalin antara pengasuh dengan lanjut usia merupakan proses komunikasi aktif atau timbal balik antara pengirim dan penerima pesan dalam hal ini

Agar komunikasi interpersonal yang dilakukan menghasilkan hubungan antar pribadi yang efektif dan kerjasama bisa ditingkatkan maka perlu bersikap terbuka, sikap percaya, sikap mendukung, dan terbuka yang mendorong timbulnya sikap yang paling memahami, menghargai, dan saling mengembangkan kualitas. Komunikasi interpersonal dinyatakan efektif bila pertemuan komunikasi merupakan hal yang menyenangkan bagi komunikan. Sikap terbuka yang ditunjukkan dan ditampilkan oleh pengasuh dan lanjut usia akan membuat proses komunikasi yang berlangsung menjadi efektif. Pengasuh akan memberikan respon dari sikap terbuka yang ditampilkan oleh lanjut usia.

Komunikasi interpersonal merupakan suatu *action oriented*, ialah suatu tindakan yang berorientasi pada tujuan tertentu. Tujuan komunikasi interpersonal itu bermacam-macam diantaranya yaitu mengungkapkan perhatian kepada orang lain. Salah satu tujuan komunikasi adalah untuk mengungkapkan perhatian kepada orang lain. Dalam hal ini seseorang berkomunikasi dengan cara menyapa, tersenyum, melambaikan tangan, membungkukkan badan, menanyakan kabar kesehatan partner komunikasinya, dan sebagainya. Pada prinsipnya komunikasi interpersonal

hanya dimaksudkan untuk menunjukkan adanya perhatian kepada orang lain, dan untuk menghindari kesan dari orang lain sebagai pribadi yang tertutup, dingin dan cuek. Berdasarkan hasil penelitian pengasuh dan lanjut usia terdapat dua bentuk komunikasi interpersonal yang ditampilkan yaitu verbal dan non verbal.

Komunikasi interpersonal, merupakan jenis komunikasi yang frekuensi terjadinya cukup tinggi dalam kehidupan sehari-hari. Apabila diamati dan dikomparasikan dengan jenis komunikasi lainnya, maka dapat dikemukakan ciri-ciri komunikasi interpersonal, antara lain: arus pesan dua arah, suasana informal, mupan balik segera, peserta komunikasi berada dalam jarak dekat, dan peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik secara verbal maupun non verbal.

Komunikasi interpersonal tidak dapat diubah maupun diulang. Artinya, ketika seseorang sudah terlanjur mengucapkan sesuatu kepada orang lain, maka ucapan itu sudah tidak dapat diubah atau diulang, karena sudah terlanjur diterima oleh komunikan. Ibaratnya seperti anak panah yang sudah terlepas dari busurnya, sudah tidak dapat ditarik lagi. Memang kalau seseorang terlanjur melakukan salah ucap, orang tersebut dapat meminta maaf dan diberi maaf, tetapi itu tidak berarti menghapus apa yang sudah diucapkan. Demikian halnya komunikasi interpersonal yang dilakukan pengasuh dengan lanjut usia, apabila dalam komunikasi yang dilakukan terdapat salah ucapan yang dilakukan misalnya kalimat yang diucapkan pengasuh membuat lanjut usia tersinggung. Sehingga walaupun

nantinya pengasuh menyadari kesalahannya dan meminta maaf, namun hal tersebut akan membuat citra buruk bagi pengasuh yang tidak akan hilang dari pengalaman yang telah dirasakan oleh lanjut usia tersebut. Untuk itu perlu sekiranya pengasuh memilih kata-kata yang baik selama proses komunikasi yang berlangsung dengan lanjut usia.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

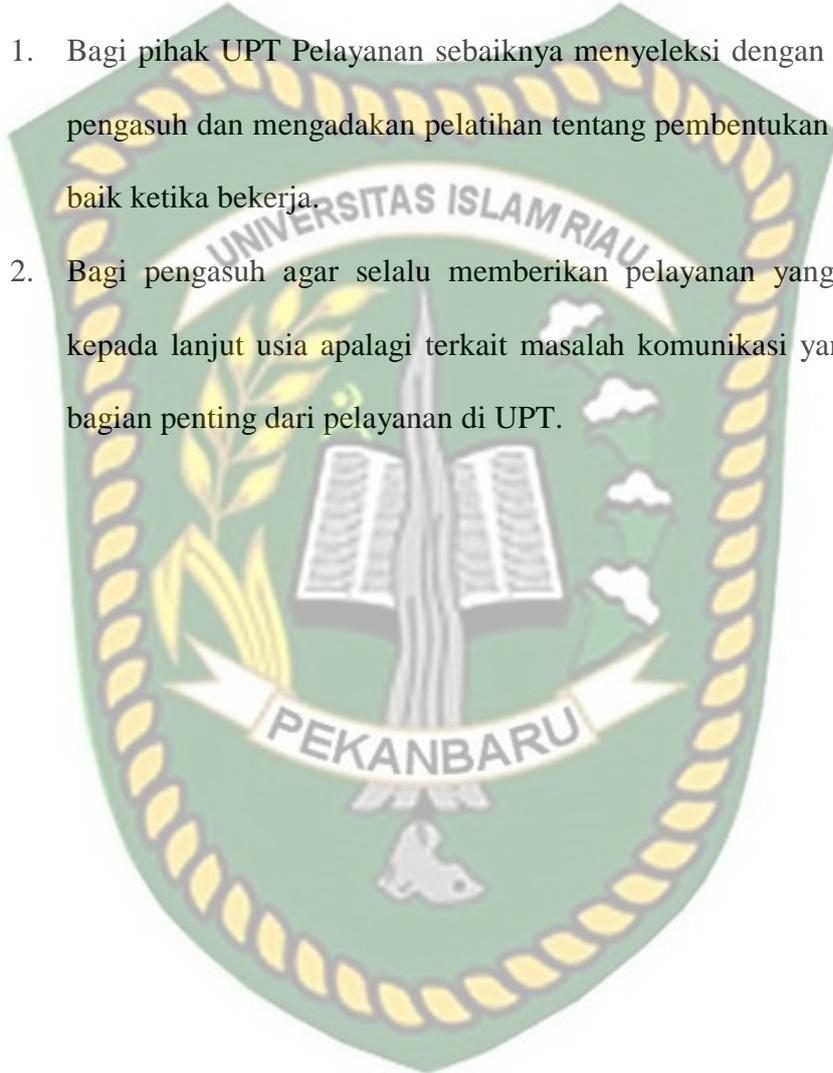
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai komunikasi interpersonal antara pengasuh dengan lanjut usia di UPT Pelayanan Tresna Werdha Khusnul Khotimah Pekanbaru, serta dilengkapi hasil dan keadaan dilapangan, kesimpulan hasil analisis dari penelitian ini ialah :

1. Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, komunikasi interpersonal pengasuh dengan lanjut usia terdiri dari 2 bentuk yaitu komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Bentuk komunikasi verbal yang terjadi yaitu lewat komunikasi lisan yang meliputi sebagai media untuk tempat bercerita, memberikan teguran, memberikan nasehat, memberikan apresiasi kepada lanjut usia, dan membaca koran. Sedangkan bentuk komunikasi non verbal yang terjadi yaitu komunikasi gestur yang meliputi yaitu memberikan sentuhan, senyuman, menggelengkan kepala.

B. Saran

Sesuai dengan keadaan yang ditemui di lapangan, ada beberapa point yang dianggap layak untuk disarankan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagi pihak UPT Pelayanan sebaiknya menyeleksi dengan tepat calon pengasuh dan mengadakan pelatihan tentang pembentukan sikap yang baik ketika bekerja.
2. Bagi pengasuh agar selalu memberikan pelayanan yang maksimal kepada lanjut usia apalagi terkait masalah komunikasi yang menjadi bagian penting dari pelayanan di UPT.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Rulam. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Ar-ruzz Media.
- Basrowi & Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cetakan Pertama. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Edisi Kedua. Jakarta : Prenada Media Group.
- _____. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Cangara, Hafied. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Dewi, Sofhia Rosma. 2014. *Buku Ajar Keperawatan Gerontik*. Yogyakarta:Deepublish.
- Hidayat, Alimul. 2007. *Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data*. Jakarta : SalembaMedika.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relation, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2016. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Purba. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Medan: Pustaka Bangsa Press.
- Purwanto, Djoko. 2006. *Komunikasi Bisnis*. Edisi Ketiga. Jakarta : Erlangga.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suranto Aw, 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sya'diyah, Hidayatus. 2013. *Komunikasi Keperawatan (Communication Games Application)*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Widjaja, A.W. 2000. *Ilmu Komunikasi : Pengantar Studi*. Jakarta : Rineka Cipta.

Wiryanto. 2005. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Gramedia Widia Sarana Indonesia.

Yasir. 2009. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Pekanbaru : Pusat Pengembangan Universitas Riau.

Jurnal dan Skripsi

Haryansa, Febi. P. 2018. *Komunikasi Interpersonal Antara Pengasuh Dengan Anak Asuh Di Panti Asuhan Al Ilham Pekanbaru*. Pekanbaru : Universitas Islam Riau.

Miranti, Riska dan Amsal Amri. 2017. *Pendekatan Komunikasi Interpersonal Pengasuh Dalam Memberikan Pelayanan Bagi Lansia Di Panti Jompo (Studi di UPTD Rumoh Seujahtra Geunaseh Sayang, Lamglumpang Kecamatan Ulee Kareng Kota Banda Aceh)*. Mei 2017. Banda Aceh : Universitas Syiah Kuala.

Nurhajati, Lestari dan Nurul Robbi Sepang. 2013. *Self Disclosure dan Peningkatan Kualitas Komunikasi di antara Lansia (Pengabdian Masyarakat & Studi Komunikasi Pribadi di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulya 4)*. September 2013. Jakarta : Universitas Al Azhar Indonesia.

Putriana, Dita. 2014. *Pola Komunikasi Pengasuh Dengan Lanjut Usia Di Pelayanan Sosial Lanjut Usia Tresna Werdha Natar, Lampung Selatan (Studi Sosiopsikologis Pada Lanjut Usia Di Unit Pelaksanaan Teknik Dinas (UPTD) Pelayanan Sosial Lanjut Usia (PSLU) Tresna Werdha Natar, Lampung Selatan)*. Bandar Lampung : Universitas Lampung.

Ratnasari, Dewi. 2014. *Aktivitas Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dengan Pegawai Pada Kantor Dinas Kehutanan Kabupaten Rokan Hulu*. Pekanbaru : Universitas Islam Riau.

Sudarmanto, Nanda. P. 2014. *Komunikasi Interpersonal Antara Perawat Dan Pasien (Studi Tentang Komunikasi Terapeutik Dalam Proses Penyembuhan di Rumah Sakit Arifin Achmad Provinsi Riau Pekanbaru)*. Pekanbaru : Universitas Islam Riau.