



Kesejahteraan Lanjut Usia menyatakan bahwa awal mula seseorang dapat dikatakan lansia adalah ketika seorang sudah mencapai usia 60 tahun. Ketika manusia mencapai tahapan lansia akan mengalami penurunan fungsi organ dan alat inderanya. Biasanya lansia sering dikaitkan dengan penyakit dimensia, yaitu sebuah kondisi dimana kemampuan otak akan mengalami penurunan. Secara fisik, lansia biasanya ditandai dengan adanya kemunculan keriput pada kulit, pandangan yang sering kabur, gigi yang mudah copot, dan lain-lain. Secara psikis, para lansia akan mudah sensitif dengan hal-hal yang ada disekitarnya. Sifatnya akan kembali seperti anak-anak. Mereka akan sering merasa kecewa, butuh perhatian, dan pemaarah. Dengan semua masalah tersebut, kegiatan yang dijalani tiap harinya akan terbatas dan berbeda dengan apa yang ia sering lakukan ketika masih muda dahulu. Kehidupan para lansia tidak akan pernah lepas dari bantuan orang lain. Mereka akan banyak meminta pertolongan kepada orang lain karena sebagian dari mereka sudah tidak dapat beraktivitas seperti layaknya manusia yang berusia muda atau dewasa.

Cara orang lansia berkomunikasi tentunya berbeda dengan cara orang berkomunikasi pada umumnya. Mereka yang mengalami penurunan fungsi indera seperti indera pendengaran, penglihatan, dan pengucap, akan berbicara dengan cara pelan – pelan atau mereka juga dapat menggunakan isyarat secara non-verbal agar apa yang diucapkannya dapat dimengerti oleh lawan bicaranya. Secara verbal, karena lansia memiliki pengalaman hidup dimasa lampau dan selalu memegang budaya dan adat, beberapa dari mereka ada yang lebih suka berkomunikasi dengan bahasa daerah mereka masing-masing, bahkan tak jarang ada yang berhasa Belanda karena memiliki pengalaman hidup ketika masih dijajah oleh Belanda. Dengan permasalahan tersebut, tak sedikit keluarga dari para lansia yang lebih memilih menitipkan orang tuanya yang sudah lanjut usia ke Panti Jompo.

Panti jompo di Indonesia terbagi menjadi dua, yaitu milik Pemerintah dan milik Swasta. Perbedaannya adalah jika milik pemerintah, para lansia yang dirawat dalam panti tersebut tidak dipungut biaya atau biasanya bersubsidi dari Pemerintah. Sedangkan jika panti jompo milik Swasta, para lansia akan dikenakan iuran secara rutin untuk biaya hidupnya sehari-hari. Biasanya para lansia yang ada di panti jompo ini adalah lansia yang dititipkan oleh keluarganya karena tidak cakap untuk mengurus lansia tersebut. Menjadi seorang perawat atau petugas di panti jompo tentunya berbeda dengan menjadi perawat di panti asuhan atau di rumah sakit. Perawat di panti jompo harus memiliki kesabaran yang cukup tinggi karena emosi dari para lansia yang selalu berubah – ubah tiap saat. Kewajibanya tiap hari adalah menyiapkan makan sehat bagi para lansia dan menjaga kebersihan para lansia mulai dari memandikan, menolong lansia buang air besar dan kecil, merapihkan tempat tidur, dan lain-lain. Dalam semua hal ini, pastilah perawat memiliki cara komunikasi yang baik dengan para lansia yang mengalami kendala dalam pendengaran dan pengucapan. Jika si perawat salah mengartikan apa yang diucapkan oleh lansia, para lansia bisa saja marah dan tidak mau dirawat lagi oleh perawat tersebut.

Penelitian ini membahas komunikasi simbolik antar perawat atau petugas panti jompo kepada para lansia yang ada di Panti Tresna Werdha Budi Pertiwi. Fokus penelitian ini adalah apa saja hambatan komunikasi yang ada di Panti Tresna Werdha Budi Pertiwi dan bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh para petugas untuk mengatasi hambatan tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memaparkan apa saja hambatan komunikasi yang ada di Panti Tresna Werdha Budi

Pertiwi dan untuk menjelaskan strategi komunikasi yang dilakukan oleh para petugas untuk mengatasi hambatan tersebut.

## 2. Kajian Pustaka

### Komunikasi Antar Pribadi

Menurut Joseph A.Devito dalam bukunya *The Interpersonal Communication Book* (Devito, 1989:4), komunikasi antarpribadi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika (*the process of sending and receiving messages between two persons, or among a small group of persons, with some effect and some immediate feedback*).

Hafied Cangara (2000, 145-149) menjelaskan bahwa ada tujuh hambatan komunikasi yang ada di dalam komunikasi antar pribadi. Hambatan itu adalah:

1. Hambatan Teknis
2. Hambatan Semantik
3. Hambatan Psikologis
4. Hambatan Fisik
5. Hambatan Status
6. Hambatan Kerangka Berpikir
7. Hambatan Budaya

### Interaksi Sombolik

West & Tunner (2008) mengemukakan teori interaksi simbolik berpegang bahwa individu membentuk makna melalui proses komunikasi karena makna tidak bersifat intrinsik terhadap apapun. Dibutuhkan interpretif di antara orang-orang untuk menciptakan makna. Tujuan dari interaksi itu sendiri adalah untuk menciptakan makna yang sama. Hal ini penting karena tanpa makna yang sama berkomunikasi akan menjadi sulit, atau bahkan tidak mungkin terjalin.

### Perkembangan Psikologi Lanjut Usia

Walaupun lansia adalah tahap akhir dari rentang kehidupan, namun menurut Elizabeth B. Hurlock (1980) dalam bukunya yang berjudul Psikologi Perkembangan, lansia terbagi lagi menjadi dua, yaitu:

1. Usia lanjut dini yang berkisar antara usia 60 sampai 70 tahun.
2. Usia lanjut yang mulai pada usia tujuh puluh sampai akhir kehidupan seseorang.

Sama seperti setiap periode lainnya dalam rentang kehidupan seseorang, usia lanjut ditandai dengan perubahan fisik dan psikologis tertentu. Perubahan fisik yang terjadi adalah perubahan dalam penampilan dan sistem organ dalam. Sedangkan perubahan psikologis ditandai dengan adanya perubahan dalam fungsi psikologis dan perubahan pada sistem syaraf. Bila seseorang yang sudah beranjak jauh dari periode hidupnya yang terdahulu, ia sering melihat masa lalunya dengan penuh penyesalan. Penyebab penurunan fungsi fisik ini dikarenakan suatu perubahan pada sel-sel tubuh bukan karena penyakit khusus tapi karena proses penuaan. Sedangkan penyebab penurunan fungsi psikologis adalah karena perubahan lapisan otak yang membuat perubahan sikap tidak senang terhadap diri sendiri, orang lain, pekerjaan, dan kehidupan pada umumnya.

## 3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus deskriptif kualitatif. Pertimbangan menggunakan penelitian ini dikarenakan fokus penelitian ini akan berpusat kepada para petugas atau perawat panti jompo ini dalam mengurus para lansia di panti jompo. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara semi terstruktur, dan

dokumentasi. Hasil data observasi disajikan dalam bentuk deskripsi. Sedangkan hasil wawancara disajikan dalam bentuk transkrip wawancara dan dokumentasi disajikan dalam bentuk gambar di lampiran.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

Pada pembahasan ini, peneliti akan membahas hasil dari penelitian yang peneliti lakukan kurang lebih dua bulan. Penelitian dimulai ketika pertama kali peneliti datang ke Panti Tresna Werdha Budi Pertiwi untuk meminta izin penelitian. Pada saat itu, pengurus sangat terbuka kepada peneliti. Para pengurus dan petugas juga sangat baik dan membuat peneliti merasa nyaman untuk melakukan penelitian. Bahkan tak jarang mereka menawarkan peneliti makanan dan mengajak peneliti untuk menginap di panti. Saat proses penelitian, selain melakukan wawancara, peneliti juga membantu para petugas untuk menyiapkan makanan bagi para lansia. Para lansia di pantipun sepertinya sudah terbiasa dengan hadirnya orang asing yang akan melakukan penelitian ataupun PKL. Setiap peneliti datang ke panti, ada beberapa lansia yang menyapa peneliti dan selalu mengucapkan 'Terimakasih ya sudah datang' sembari memegang tangan peneliti. Lingkungan panti juga bisa dibilang lingkungan yang nyaman bagi para penghuni. Pada awal observasi sebelum wawancara, peneliti merasa bahwa panti ini adalah rumah yang sangat damai. Tetapi setelah melakukan wawancara dengan para petugas dan dua orang lansia, peneliti baru menyadari bahwa ada banyak masalah yang ada di panti tersebut. Bisa dibilang bahwa para lansia masih memiliki rasa malu dan tidak mau menampakkan konflik yang ada ketika ada orang asing datang ke panti.

Masalah yang pertama yang akan peneliti bahas adalah hambatan komunikasi yang terjalin antara petugas dan lansia di Panti Tresna Werdha Budi Pertiwi. Pada awalnya, hambatan yang dimiliki oleh para lansia begitu banyak. Mulai dari hambatan fisik, hambatan teknologi, hambatan lingkungan, hambatan baca tulis, hambatan kepribadian, hambatan berpikir, hambatan bahasa, hambatan pengalaman, dan hambatan pendidikan. Namun hambatan yang paling mengganggu hubungan komunikasi antara para petugas dan para lansia ini adalah hambatan fisik, hambatan pendidikan, dan hambatan kepribadian.

Hambatan fisik yang dialami para lansia disini adalah penurunan fungsi pendengaran karena bertambahnya usia dan hilangnya kemampuan untuk berbicara dikarenakan penyakit *stroke* yang diderita nenek beberapa tahun lalu. Untuk mengatasinya, para petugas biasanya akan mengeraskan suaranya jika berbicara pada nenek yang alat indera pendengarannya berkurang. Sedangkan untuk nenek yang tidak bisa bicara, nenek tersebut berkomunikasi dengan cara menggunakan isyarat sederhana yang langsung menunjuk objek yang akan dikomunikasikan. Selain hambatan pendengaran dan bicara, hambatan lain yang dialami nenek adalah penyakit yang para lansia derita kare bertambahnya usia dan penurunan fungsi organ. Ada nenek yang tidak bisa menahan untuk Buang Air Kecil dan sering terpaksa Buang Air Kecil di tempat yang seharusnya. Karena nenek tersebut masih memiliki rasa malu, ketika petugas bertanya, nenek tersebut tidak mengakuinya dan malah berbohong. Dengan ini terjadi kolerasi antara hambatan fisik dengan hambatan kepribadian.

Hambatan pendidikan dimiliki oleh kedua belah pihak, yaitu para petugas dan para lansia. Hambatan ini adalah dasar dari segala hambatan. Seperti dari hambatan kepribadian, hambatan baca tulis, hambatan bahasa, dan hambatan berpikir. Dari hambatan kepribadian, para lansia tidak memiliki rasa peduli atau menghargai satu

sama lain yang menyebabkan konflik di antara lansia ke petugas atau pun ke sesama lansia. Hambatan baca tulis menyebabkan mereka tidak bisa belajar suatu hal yang baru seperti kegiatan-kegiatan yang ada di panti. Hambatan bahasa terlihat dari cara mereka berkomunikasi. Tata Bahasa Indonesianya terdengar seperti mengacak dan lebih mengutamakan objek yang akan dikatakan dibandingkan kata sambung atau yang lainnya. Hambatan berpikir juga bukan hanya terdapat pada lansia. Tetapi juga dari pada para petugas. Ini terlihat ketika peneliti mengajukan beberapa pertanyaan dan sempat beberapa kali mereka menanyakan kembali maksud dari pertanyaan yang peneliti ajukan bahkan peneliti harus memberikan contoh terlebih dahulu sebelum mereka menjawabnya. Tidak adanya dasar keperawatan diantara para petugas ini membuat mereka tidak bisa mengasuh nenek dengan semestinya. Kadang mereka akan bersikap acuh jika nenek sedang minta perhatian kepada mereka.

Dari semua hambatan yang ada di panti, hambatan yang paling banyak dieluhkan adalah hambatan kepribadian. Para lansia memiliki sifat dan kepribadiannya masing-masing. Kepribadian tersebut antara lain adalah cerewet, susah diatur, manja, suka berbohong, dan memiliki rasa cemburu. Cerewet dan manja dilakukan para lansia untuk meminta perhatian dari para petugas. Jika petugas sedang sibuk, biasanya petugas akan memberi pengertian kepada lansia yang cerewet dan manja tersebut. Sedangkan berbohong dilakukan oleh para lansia untuk menutupi kesalahannya karena malu dengan apa yang telah lansia lakukan. Contohnya ketika ada lansia yang ngompol karena tidak kuat menahan Buang Air Kecil. Ketika petugas bertanya, lansia tersebut mengatakan bahwa itu adalah air tumpah dan kotoran kucing. Untuk permasalahan ini biasanya para petugas akan memberi arahan kepada para lansia dengan baik-baik bahwa jika tidak kuat menahan Buang Air Kecil sebaiknya bilang ke petugas untuk dipasang pampers. Para lansia juga memiliki rasa cemburu terhadap sesama lansia. Para lansia ini ingin selalu diurus dan diperhatikan oleh para petugas. Ketika ada petugas yang sedang meladeni satu lansia, maka lansia lain juga ingin diladeni. Rasa cemburu ini juga muncuk ketika melihat teman sesama lansia memiliki barang baru atau bagus. Oleh karena itu, para petugas dan pihak panti berusaha untuk bersikap adil kepada semua lansia yang ada disini. Mereka juga merasa dirinyalah yang paling benar karena merasa sudah tua dan banyak memiliki pengalaman daripada para petugas. Sedangkan petugas memiliki kepribadian yang tidak sabar dalam mengurus nenek. Kadang mereka akan meletupkan emosi mereka kepada nenek yang dianggapnya salah. Hal ini yang seringkali membuat konflik diantara para penghuni panti dan kepada petugas.

Untuk mengatasi semua hambatan tersebut, perlu adanya strategi komunikasi yang dilakukan oleh para petugas. Strategi komunikasi yang dilakukan oleh para petugas dirasa sudah cukup baik untuk mengangani hambatan komunikasi yang ada. Para petugas juga sudah terbiasa dengan sifat nenek yang kadang dirasa menjengkelkan. Walaupun mereka sering merasa kesal, tetapi mereka sudah menganggap para lansia disini sebagai Ibu mereka.

Sesuai hasil observasi, peneliti melihat ada dua peran yang di jalankan para petugas disini. Di setiap bagian panti yaitu utara dan selatan, masing-masing dikoordinir oleh dua orang petugas. Dua orang petugas ini berbagi peran menjadi seorang Ayah dan seorang Ibu. Ini terlihat dari sifat mereka ketika peneliti mewawancara ke empatnya. Di bagian utara Bu Aan memiliki sifat yang tegas dan sering memarahi para lansia yang berlaku tidak baik. Sedangkan Bu Mimih memiliki sifat yang lembut yang selalu

menasehati baik-baik ketika ada masalah diantara para lansia. Jika ada lansia yang manja, Bu Mimih juga selalu melayaninya. Berbeda dengan Bu Aan yang selalu mendidik para lansia untuk selalu mandiri. Oleh karena itu, Bu Aan bisa dikatakan berperan sebagai Ayah dan Bu Mimih berperan sebagai Ibu. Di bagian selatan, Bu Nur memiliki sifat yang tak jauh beda dengan Bu Aan. Bu Nur memiliki sifat yang tegas dan acu. Sedangkan Bu Titin memiliki sifat yang selalu melayani para lansia dengan baik. Ia juga selalu mengerjakan pekerjaan rumah dengan cepat dan tidak bisa melihat para lansia yang diurusnya berantakan. Tanpa disuruh Ia akan langsung membereskan pekerjaan rumah yang seharusnya para lansia bisa lakukan sendiri. Adanya dua peran ini akan membuat para lansia merasa bahwa mereka berada di rumah mereka sendiri. Memiliki Ayah, Ibu dan saudara.

Dari semua strategi komunikasi yang dilakukan oleh petugas, strategi komunikasi yang cocok dan membuat nenek menurut dengan perintah petugas adalah dengan cara mengajak dan menasehatinya dengan cara yang lembut. Walaupun petugas harus bersikap lembut kepada nenek, ada saja nenek yang membangkang dengan perkataan petugas. Jika petugas sudah kesal, strategi komunikasi yang diterapkan adalah dengan cara menegurnya dengan suara yang keras.

Dari segi non-verbal, petugas seringkali menyentuh bagian punggung dan bahu nenek untuk menunjukkan rasa sayangnya. Jika ada lansia yang marah strategi komunikasi yang dilakukan oleh para petugas adalah sama yaitu dengan cara mendiami dan menegur. Perbedaannya adalah petugas akan bersikap diam kepada para lansia yang marah tetapi marahnya para lansia ini hanya dengan cara berdiam diri atau menggerutu. Namun jika para lansia yang bertengkar dan sudah mengganggu ketentraman para penghuni lain, maka para petugas akan menegur lansia tersebut.

## 5. Kesimpulan

1. Hambatan komunikasi yang ada di Panti Tresna Werdha Budi Pertiwi dimiliki oleh dua pihak yaitu para petugas dan para lansia. Hambatan komunikasi pada para petugas berupa hambatan pendidikan dan hambatan kepribadian. Sedangkan para lansia memiliki hambatan fisik, hambatan kepribadian, dan hambatan pendidikan. Hambatan pendidikan yang dimiliki oleh keduanya berupa penggunaan bahasa yang kadang sulit dimengerti, tidak memiliki kemampuan baca tulis, berpikir lambat, dan juga mempengaruhi kepribadian dari keduanya. Hambatan kepribadian yang dimiliki petugas adalah petugas terkadang merasa tidak sabar dalam mengurus para lansia yang rewel. Sedangkan kepribadian yang dimiliki para lansia adalah cerewet, susah diatur, manja, suka berbohong, dan memiliki rasa cemburu. Hambatan fisik yang dimiliki para lansia berupa menurunnya indera pendengaran dan hilangnya kemampuan untuk berbicara.
2. Strategi komunikasi yang dilakukan petugas terbilang baik untuk menangani hambatan yang dimiliki oleh keduanya. Strategi komunikasi tersebut dibagi menjadi dua, yaitu strategi komunikasi verbal dan non-verbal. Strategi komunikasi verbal dilakukan dengan cara memberi arahan, membiasakan lansia untuk mandiri, bersikap adil, menengahi pertengkaran, membantu kebutuhan lansia, memberi pengertian, memberi motivasi, menasehati lansia, dan menegur lansia. Untuk mengakrabkan hubungan antar keduanya, para petugas sering berkomunikasi menggunakan Bahasa Sunda bagi para lansia yang berasal dari Jawa Barat. Para lansia juga memanggil para lansia dengan panggilan yang para lansia inginkan, yaitu Mak, Nenek, atau Oma. Sedangkan strategi komunikasi non-verbal dilakukan melalui sentuhan, paralinguistik dengan cara menaikkan nada suara, diam, dan penggunaan simbol sederhana.

**Daftar Pustaka**

- [1] Cangara, Hafied. 2000. *Pengertian Ilmu Komunikasi*. Raja Grafindo
- [2] Devito, J. 1989. *The Interpersonal Communication Book*. Fifth edition. New York: Harper and Row Publishers.
- [3] Hurlock, Elizabeth B. 1980. *Psikologi Perkembangan*. Erlangga. Jakarta.
- [4] Turner, West. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi (Analisis dan Aplikasi)*. Jakarta: Salemba Humanika.
- [5] <https://www.kemsos.go.id>