POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA PEKERJA SOSIAL DENGAN LANSIA DI PANTI SOSIAL TRESNA WERDHA "BUDI SEJAHTERA" PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

Halidah[1)],Murdiansyah Herman[2)],Risa Dwi Ayuni[3)]

[1)]Ilmu Komunikasi, 70201, Fisip, Universitas Islam Kalimantan MAB, NPM. 17.11.0121
[2)] Ilmu Komunikasi, 70201, Fisip, Universitas Islam Kalimantan MAB, NIDN. 1109127301
[3)] Ilmu Komunikasi, 70201, Fisip, Universitas Islam Kalimantan MAB, NIDN. 112212900

ABSTRAK

Kasus lansia terlantar menjadi kasus umum ditemui dewasa ini. Lansia sering dianggap sebagai orang yang menyusahkan dan ketergantungan. Tidak sedikit anak atau keluarga menelantarkan orang tuanya karna faktor ekonomi atau keegoisan juga melihat kondisi orang tuanya yang sudah tidak berdaya yang hanya menyusahkan hidupnya. Begitu juga orangtua yang tidak berdaya mencari nafkah dan tidak memiliki sanak saudara lagi, sehingga hidupnya menjadi tidak terurus dan mengakibatkan keterlantaran.

Terkait kasus tersebut, pemerintah mengeluarkan PP No.43 tahun 2004 tentang Pelaksanaan Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia adalah melalui penyelenggaraan lembaga yaitu Panti Sosial Tresna Werdha, sebagai wujud kepedulian terhadap lansia terlantar.

Lansia yang tinggal dipanti adalah lansia dengan latar belakang, permasalahan, kebutuhan dan karakter yang berbeda-beda. Peran pekerja Sosial sebagai salah satu tenaga ahli yang ada dipanti dalam melakukan interaksi dengan klien (lansia) adalah dengan cara berkomunikasi yang baik dan intens untuk menggali permasalahan dan kebutuhan klien serta mencarikan solusi untuk permasalahan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Pola komunikasi interpersonal antara pekerja sosial dengan lansia, 2) Hambatan pola komunikasi interpersoanal antara pekerja sosial dengan lansia, 3) Upaya untuk mengatasi hambatan komunikasi interpersonal antara pekerja sosial dengan lansia di PSTW "Budi Sejahtera". Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara serta dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi antara pekerja sosial dan lansia adalah pola komunikasi interaktif. Hambatan komunikasi yang terjadi antara pekerja sosial dan lansia berupa hambatan fisik, psikologis dan sematik (bahasa). Upaya yang dapat dilakukan pekerja sosial dalam mengatasi hambatan tersebut adalah dengan teknik komunikasi dan intensitas pertemuan untuk menumbuhkan keterbukaan, kebersamaan dan rasa dihargai sehingga komunikasi dapat berjalan efektif.

Kata Kunci *: Komunikasi Interpersonal, Pekerja Sosial, Lansia, Hambatan Komunikasi.*

ABSTRACT

Cases of neglected elderly are common cases nowadays. The elderly are often seen as troublesome and dependent. Not a few children or families abandon their parents because of economic factors or selfishness also see the condition of their parents who are helpless which only makes life difficult. Likewise, parents who are powerless to earn a living and have no more relatives, so that their lives become neglected and result in neglect.

Regarding this case, the government issued PP No. 43 of 2004 concerning the Implementation of Efforts to Improve Social Welfare for the Elderly through the organization of an institution, namely the Tresna Werdha Social Institution, as a form of concern for the neglected elderly.

The elderly who live in the orphanage are the elderly with different backgrounds, problems, needs and characters. The role of social workers as one of the experts in the nursing home in interacting with clients (elderly) is to communicate well and intensely to explore client problems and needs and find solutions to these problems.

This study aims to determine 1) Patterns of interpersonal communication between social workers and the elderly, 2) Barriers to interpersonal communication patterns between social workers and the elderly, 3) Efforts to overcome barriers to interpersonal communication between social workers and the elderly at PSTW "Budi Sejahtera". The approach used is descriptive qualitative with data collection techniques through observation, interviews and documentation.

The results showed that the pattern of communication between social workers and the elderly is an interactive communication pattern. Communication barriers that occur between social workers and the elderly

are in the form of physical, psychological and sematic (language) barriers. Efforts that can be made by social workers in overcoming these obstacles are communication techniques and meeting intensity to foster openness, togetherness and a sense of respect so that communication can run effectively.

***Keywords**: Interpersonal Communication, Social Worker, Elderly, Communication Barriers.*

PENDAHULUAN

Proses menua adalah proses alami pada semua makhluk, dimana akan terjadi suatu kemunduran baik fisik, mental maupun sosialnya dan hal ini akan berdampak pada perjalanan hidup selanjutnya. Orang tua atau disebut juga lansia baik itu laki-laki maupun perempuan yang memasuki usia 60 tahun atau lebih. Lansia di bagi dalam empat tahapan, usia pertengahan yaitu usia 45-59 tahun, lanjut usia 60-73 tahun, lanjut usia dini 73-90 tahun, dan usia sangat tua >90 tahun (Kushariyadi, 2010).

Lansia sering dikaitkan dengan rentan sakit, ketergantungan, keras kepala, mudah tersinggung, dan sebagainya. Orang tua yang bekerja akan mengalami masa pensiun dan setelahnya mereka harus mencari kegiatan atau menciptakan rutinitas baru agar tidak merasa bosan atau kesepian karena terbiasa bekerja. Begitu pula dengan orang yang tidak bekerja atau tidak memiliki pekerjaan tetap, pada masa tuanya mereka akan membutuhkan bantuan dari orang lain, baik dari keluarga maupun masyarakat sekitar.

Di era globalisasi yang semakin canggih, dimana masyarakat sulit sekali mencari pekerjaan sehingga kesulitan dalam hal ekonomi, dan ini juga akan berdampak pada orang tua mereka. Seorang anak yang sudah berumahtangga dan sulit ekonominya, tidak jarang mengakibatkan mereka mengabaikan orang tuanya. Mereka hanya memikirkan keluarga inti sedang orangtua dijadikan orang kedua dan kurang mendapatkan perhatian.

Begitu pula dengan mereka yang sibuk bekerja, pekerjaan dijadikan hal utama dan orang tua terabaikan. Karna kesibukannya, orang tua kemudian di urus oleh orang lain sehingga orang tua merasa kesepian dan seperti tidak berharga. Tidak hanya karna faktor ekonomi, faktor sosial juga mempengaruhi. Melihat keadaan fisik maupun psikis orangtuanya yang semakin menurun, yang terlalu banyak menuntut sehingga anak tidak sanggup untuk memenuhi keinginannya tersebut dan kemudian menelantarkan orangtuanya (Mantasia, 2016).

Seorang lansia yang sudah tidak memiliki atau tidak diperdulikan oleh keluarganya, sedang ia tidak mempunyai penghasilan/ tidak mampu lagi mencari nafkah membuat hidupnya menjadi tidak terurus dan akhirnya menimbulkan keterlantaran. Dengan fenomena diatas kita dapat melihat bahwa banyak faktor yang dapat menimbulkan seseorang/ lansia menjadi terlantar baik dalam sebuah keluarga maupun di suatu masyarakat. Lanjut usia terlantar adalah seseorang yang berusia 60 (enam puluh) tahun atau lebih, karena faktor-faktor tertentu tidak dapat memenuhi kebutuhan dasarnya baik secara jasmani, rohani, maupun sosial.

Penanganan Usaha Kesejahteraan Sosial lanjut usia khususnya lanjut usia terlantar merupakan tanggung jawab bersama antara keluarga, masyarakat dan pemerintah. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menangani lanjut usia terlantar sesuai PP No.43 tahun 2004 tentang Pelaksanaan Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia adalah melalui penyelenggaraan lembaga yaitu Panti Sosial Tresna Werdha (panti jompo) yang memberikan jaminan hidup berupa makan/minum, pakaian dan tempat tinggal serta pemeliharaan kesehatan, bimbingan sosial, mental, agama dan keterampilan agar lansia terlantar dapat menjalani masa tuanya denga rasa aman dan tentram.

Dalam sebuah lembaga pemerintahan seperti Panti Sosial Tresna Werdha memiliki beberapa tenaga ahli untuk menunjang pelaksanaan pemberian pelayanan terhadap penerima manfaat yaitu lansia di panti jompo. Salah satu tenaga ahli yang ada di PSTW "Budi Sejahtera" adalah tenaga pekerja sosial yang banyak berinteraksi langsung dengan lansia di panti. Lansia yang tinggal di panti memiliki latar belakang masalah, kebutuhan dan karakter yang berbeda-beda. Sehingga tugas pekerja sosial di panti salah satunya adalah menggali permasalahan, kebutuhan, dan mengupayakan mencari solusi terhadap permasalahan yang dialami lansia. Dalam menjalankan perannya

tersebut komunikasi interpersonal menjadi hal yang penting untuk mengetahui, menyampaikan maksud dan membina hubungan baik dengan lansia di panti. Semakin sering intensitas komunikasi, semakin menumbuhkan kepercayaan dan rasa diperhatikan. Sehingga lansia di panti akan leluasa dan terbuka untuk menyampaikan sesuatu/ keinginannya.

Untuk itu peneliti tertarik untuk mengetahui lebih dalam proses komunikasi interpersonal antara peksos dan lansia sehingga peneliti mengambil judul penelitian Pola Komunikasi Interpersonal Antara Pekerja Sosial Dengan Lanjut Usia di Panti Sosial Tresna Werdha "Budi Sejahtera" Provinsi Kalimantan Selatan.

METODE PENELITIAN

a. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian adalah keseluruhan cara dalam pemeriksaan mulai dari rencana masalah hingga menyelesaikannya. Ada dua jenis metode penelitian, yaitu metode kuantitatif dan metode kualitatif. Metode kuantitatif mengandung pengertian bahwa data atau informasi yang diperkenalkan menggunakan angka sedangkan metode kualitatif adalah data atau informasi yang diperkenalkan berdasarkan deskriptif dan cenderung menggunakan analisis.

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena semua data yang diperoleh dalam bentuk hasil wawancara dan tatap muka langsung dengan para lanjut usia di Panti Sosial TresnaWerdha "Budi Sejahtera".

b. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif (Sugiyono, 2010). Menurut Nawawi (2005:63), metode deskriptif dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Dengan demikian, penekanan pada desain dan pondasi individu secara keseluruhan dan menggambarkan kondisi subjek dan objek pemeriksaan yang bergantung pada realitas saat ini.

c. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di PSTW "Budi Sejahtera" terletak di Jalan Jl. Ahmad yani km. 21.700 Landasan Ulin Banjarbaru yang merupakan panti sosial bagi lanjut usia terlantar yang ada di Provinsi Kalimantan Selatan. Kategori lansia terlantar disini adalah lansia yang tidak memiliki keluarga dan lansia yang masuk kategori kurang mampu keluarganya.

d. Sumber Data

Untuk melengkapi data penelitian dibutuhkan dua sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah pengambilan data dengan instrumen pengamatan, wawancara, catatan lapangan dan penggunaan dokumen. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dengan teknik wawancara informan atau sumber langsung. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015). Adapun dalam penelitian ini sumber data primer adalah warga Panti PSTW "Budi Sejahtera" yang meliputi; Kepala Panti, pengelola wisma, pekerja sosial.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer yaitu melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku, majalah, koran, arsip tertulis yang berhubungan dengan obyek yang akan diteliti pada penelitian ini. Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2015).

e. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Ibrahim (2015:79), mengumpulkan data adalah suatu pekerjaan penting dan sangat menentukan dalam suatu penelitian. Penggunaan teknik pengumpulan data yang tepat dalam penelitian memungkinkan diperolehnya data dan hasil yang objektif. Teknik

pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Adapun penjelasan masing-masing metode tersebut adalah:

1. Metode Observasi

Observasi yaitu mengamati langsung di panti tentang bagaimana komunikasi antara lansia dengan pekerja sosial yang ada di panti. Data yang diperoleh untuk melengkapi dan memperjelas data yang telah diperoleh melalui wawancara (Arikunto, s, 2002).

2. Wawancara

Wawancara adalah merupakan salah satu metode untuk mendapatkan data tentang pekerja sosial yang menangani secara langsung klien dengan informan (*face to face ration*). Wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab secara lisan antara pewawancara dengan informan yang berhubungan dengan judul penelitian yaitu wawancara dilakukan kepada kepala panti, pekerja sosial, pengelola wisma, dan klien potensial.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara lain untuk memperoleh data dari responden dengan menggunakan teknik dokumentasi. Pada teknik ini peneliti dimungkinkan memperoleh informasi dari bermacam-macam sumber tertulis atau dokumen yang ada pada responden atau tempat wawancara, di mana responden merupakan lansia yang ada di Panti Sosial Tresna "Budi Sejahtera" (Sukardi, 2009).

f. Definisi Operasional Variabel

1. Lansia

Lansia merupakan seseorang yang berusia 60 tahun keatas baik pria maupun wanita, yang masih aktif beraktivitas dan bekerja ataupun mereka yang tidak berdaya untuk mencari nafkah sendiri sehingga bergantung kepada orang lain untuk menghidupi dirinya (Tamher, S, 2009).

2. Pekerja Sosial

Pekerja Sosial Profesional adalah seseorang yang bekerja, baik di lembaga pemerintah maupun swasta yang memiliki kompetensi dan profesi pekerjaan sosial, dan kepedulian dalam pekerjaan sosial yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, dan atau pengalaman praktik pekerjaan sosial untuk melaksanakan tugas pelayanan dan penanganan masalah sosial.

3. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal atau *Interpersonal Communication* adalah komunikasi yang dilakukan dari komunikator ke komunikan. Komunikasi ini dipandang lebih berhasil dalam mengubah perspektif, wawasan, penilaian, atau perilaku individu. Komunikator berbicara dengan komunikan secara langsung, sehingga komunikator mengetahui apakah mereka mendapat reaksi positif atau negatif, diakui atau ditolak, dan berhasil atau tidak.

g. Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriftif kualitatif. Penelitian ini memberikan bermacam-macam informasi dan data untuk menggambarkan suatu keadaan dan menganalisis alasan suatu indikasi yang terjadi dilapangan. Melalui pendekatan deskriptif inilah diperoleh data dan informasi sebanyak-banyaknya mengenai pola komunikasi interpersonal pekerja sosial dengan lansia di Panti Sosial Tresna Werdha "Budi Sejahtera" Provinsi Kalimantan Selatan.

h. Jadwal Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dalam waktu tiga bulan, mulai bulan Mei 2021 sampai Juli 2021.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Penelitian

Lanjut usia (lansia) adalah seseorang yang telah mencapai umur 60 tahun keatas. Pada usia ini manusia mengalami proses penuaan secara alamiah yang ditandai dengan adanya penurunan fisik, psikis, dan sosial. Beberapa masyarakat menganggap bahwa lansia adalah seseorang yang menyerupai anak-anak dan selalu berketergantungan dalam hidup mereka karena keterbatasan akibat proses penuaan yang dialaminya. Beberapa faktor tersebut kerap kali menjadikan hubungan mereka dengan lainnya

memiliki banyak kesenjangan, salah satunya adalah dalam bentuk komunikasi. Berikut Pernyataan dari narasumber berinisial S saat ditanya perihal lansia :

"Lansia atau yang biasanya kami sebut kai nini memang diberikan pelayanan yang berbeda daripada orang dewasa umumnya. Hal ini dikarenakan selain mereka mengalami penurunan yang cukup signifikan seperti penurunan daya ingat, mereka juga terkadang bertingkah layaknya anak kecil yang minta diperhatikan lebih" (Wawancara, 1 Juli 2021)

Proses penuaan yang terjadi pada lansia menyebabkan lansia mengalami berbagai macam permasalahan dalam kehidupan sehari-hari sebagai akibat dari penurunan kondisi fisik dan psikologis. Perubahan kondisi fisik dan psikologis pada lansia menyebabkan munculnya berbagai kebutuhan baru yang harus dipenuhi agar lansia dapat hidup layak dan sejahtera. Salah satu cara seorang pekerja sosial melakukan hubungan dengan lansia yaitu melalui komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal merupakan metode utama pekerja sosial dalam pemberian asuhan kepada lansia.

Bentuk perilaku komunikasi interpersonal dapat dilihat dari semua tindakan atau aktivitas yang mengacu pada kegiatan untuk mengungkapkan perasaan, kebutuhan dan pikiran antara pekerja sosial dengan lansia. Berikut pernyataan dari Kepala Panti Tresna Werdha "Budi Sejahtera" terkait komunikasi terhadap lansia :

"Dengan melakukan komunikasi interpersonal Pekerja Sosial dengan klien, maka keinginan/ kebutuhan klien akan dapat kita ketahui, misalnya klien ingin mengisi waktu luangnya dengan kegiatan positif yang klien kuasai seperti beternak ayam, atau klien punya permasalahan dengan teman sewisma, tentang apa yang menjadi permasalahan, siapa yang terlibat, dan lain sebagainya. Jadi sangat penting sekali pekerja sosial melakukan komunikasi interpersonal dengan semua klien." (Wawancara, 30 Juni 2021)

Komunikasi interpersonal atau komunikasi tatap muka yang terjadi biasanya tidak diatur secara formal. Hubungan harmonis antara pekerja sosial dengan lansia sangat di tentukan oleh kemampuan pekerja sosial membangun keakraban dengan lansia**.** Untuk meyakinkan lansia agar dapat mendengarkan dan menjalankan apa yang disampaikan oleh pekerja sosial dengan baik, pekerja sosial menggunakan teknik-teknik komunikasi khusus terhadap lansia. Teknik komunikasi ini dilihat dari bentuk perilaku komunikasi verbal maupun nonverbal yang digunakan pekerja sosial ketika berkomunikasi dengan lansia**.**

Berikut hasil wawancara yang dilakukan terhadap pengelola wisma PSTW "Budi Sejahtera" mengatakan bahwa :

"Setiap hari biasanya pekerja sosial berkomunikasi dengan klien, mulai dari menanyakan kabar, apakah ada permasalahan? motivasi sampai kepada dukungan dan solusi apa yang bisa diberikan. Sehingga klien lebih merasa nyaman dan terbuka untuk menceritakan keadaan dan permasalahannya." (Wawancara, 30 Juni 2021)

Kemudian ungkapan dari hasil wawancara dengan narasumber berinisial H yang merupakan salah satu lansia yang menetap di wisma PSTW "Budi Sejahtera" Provinsi Kalimantan Selatan :

"Pekerja sosial biasanya menanyakan keadaan kami, apakah ada permasalahan di wisma? atau ada sesuatu yang ingin disampaikan?" (Wawancara, 2 Juli 2021)

Komunikasi interpersonal bukan hanya komunikasi dari pengirim pada penerima pesan, begitu pula sebaliknya, melainkan komunikasi timbal balik antara pengirim dan penerima pesan (Ngalimun, 2018:4). Sedangkan menurut (Lalongkoe, R.M. dan Edison A.T., 2014:94), komunikasi interpersonal merupakan proses penyebaran informasi dan berbagi yang dilakukan minimal oleh 2 orang, secara langsung, dengan tatap muka, dan bersifat 2 arah serta memiliki tujuan khusus. Pola komunikasi yang digunakan pekerja sosial dengan lansia adalah pola komunikasi interaktif, dimana lansia sebagai komunikan memberikan respon atau umpan balik terhadap pesan yang diterima, dan begitu pula sebaliknya.

Efektivitas komunikasi interpersonal yaitu keterbukaan, empati, sikap positif, dukungan dan kesetaraan. Komunikasi interpersonal akan mengalami kemajuan jika komunikator dan komunikan mau membuka diri mereka satu sama

lain. Keterbukaan disini yang dimaksud tidak sekedar identitas tetapi lebih dari itu (Junianti, E. dkk, 2018: 425). Hal ini berkaitan dengan ungkapan dari narasumber berinisial K saat diajukan pertanyaan terkait komunikasi antara mereka dan pekerja sosial :

"Kalau saya biasanya cerita kalau ada masalah atau permasalahan di wisma, nanti pekerja sosial memberikan saran dan masukan dengan kita". "Kalau diantara kami ada yang bertengkar atau selisih paham, pekerja sosial juga mendamaikan, membantu mencarikan jalan keluarnya". "Kalau ada klien yang sakit di wisma, pekerja sosial menghibur dan memberikan semangat agar bisa kuat dan semangat untuk sehat lagi" (Wawancara, 2 Juli 2021)

Dengan adanya komunikasi interpersonal antara pekerja sosial dengan lansia maka kebutuhan lansia akan dapat terpenuhi. Keterbukaan para lansia kepada pekerja sosial menjadi salah satu bentuk efektivitas dari komunikasi interpersonal. Para lansia yang dengan leluasa bercerita permasalahan yang dihadapi kepada pekerja sosial akan memudahkan pekerja sosial untuk memahami situasi dan kondisi mereka. Berikut hasil dari wawancara yang dilakukan bersama pekerja sosial berinisal H :

"Nenek, kakek disini biasanya sering curhat tentang permasalahan teman satu wismanya". "Karena setiap wisma dihuni oleh beberapa orang lansia dengan karakter yang berbeda-beda, sehingga kelakuan mereka pun juga berbeda-beda". "Ada yang pemarah, ada yang gampang tersinggung, ada yang pendiam, ada juga yang suka ngurusin orang, "macam-macam lah pokoknya". "Jadi tidak jarang diantara mereka terjadi salah paham atau perselisihan". "Kita sebagai pekerja sosial harus bisa menjadi pendengar yang baik, siap untuk menerima segala macam keluhan, aduan, atau kondisi klien pada saat itu". "Jika kita bisa menjadi pendengar yang baik, menjadi tempat mereka untuk berkeluh kesah, mereka akan lebih gampang terbuka, mereka akan merasa dihargai sehingga kita akan lebih mudah untuk mengarahkan mereka". (Wawancara, 3 Juli 2021)

Kegiatan komunikasi yang dilakukan pekerja sosial terhadap lansia di panti bertujuan untuk membentuk hubungan yang intens serta melakukan pertukaran informasi. Keterbukaan para lansia menjadi suatu bentuk rasa kepercayaan lansia terhadap pekerja sosial, rasa dihargai oleh pekerja sosial, dan saling keterbukaan antar lansia dengan pekerja sosial. Keterbukaan merujuk pada kemauan kita dalam hal memberikan tanggapan terhadap orang lain dengan berterusterang terhadap segala sesuatu yang dikatakan (Rejeki, 2008). Dalam Havifi (2014) dikatakan bahwa, keterbukaan dapat mendorong seseorang menimbulkan pengertian saling menghargai dan mengembangkan hubungan interpersonal. Ide dan gagasan masing-masing komunikan tidak ditutup-tutupi dan terbuka tanpa rasa takut dan malu.

Namun dalam proses berlangsungnya komunikasi interpersonal tentu tidak semuanya berjalan dengan lancar. Adakalanya komunikasi interpersonal yang dilakukan mengalami hambatan. Berikut ungkapan dari narsumber berinisial M tentang teknik berkomunikasi dengan lansia .

"Lansia yang masuk ke panti pada umumnya memiliki latar belakang, permasalahan, dan karakter yang berbeda-beda. Ada yang dengan terbuka menceritakan keadaan atau permasalahan, ada juga yang sulit mengungkapkan sehingga perlu pendekatan dan komunikasi interpersonal yang intens. Menggali permasalahan klien perlu dilakukan agar bisa lebih fokus dalam memberikan pelayanan." (Wawancara, 5 Juli 2021)

Komunikasi yang baik dan efektif dapat mempengaruhi bagaimana hubungan interpersonal antara pekerja sosial dengan lansia. Maka dari itu kedekatan menjadi poin penting dalam menjalin hubungan komunikasi interpersonal. Kedekatan yang intens ditandai dengan masing-masing komunikan saling terbuka dalam berinteraksi (Nurhajati & Sepang, 2013). Keterbukaan merupakan perilaku seseorang yang dengan mudah menyampaikan isi hati dan pendapatnya saat berkomunikasi. Saat berinteraksi seseorang paling tidak harus terbuka terhadap orang lain agar orang lain dapat mengetahui pendapat, pikiran, dan gagasan yang dimiliki oleh seseorang tersebut (Ramadhani, 2013).

Menurut Rakhmat, J. (2009:118), menganggap bahwa komunikasi interpersonal dinyatakan efektif bila pertemuan komunikasi

merupakan hal yang menyenangkan bagi komunikan. Bila seseorang berkumpul dalam satu kelompok yang memiliki kesamaan dengan orang tersebut maka timbul perasaan gembira dan terbuka. Berkumpul dengan orang-orang yang dibenci akan membuat orang tersebut tegang, resah, dan tidak enak. Orang tersebut akan menutup diri dan menghindari komunikasi serta ingin segera mengakhiri komunikasi (Rakhmat, J., 2009:118).

Hal yang perlu diperhatikan pada tahap lansia adalah mendiskusikan cara yang dapat dilakukan lansia untuk mencapai integritas diri yang utuh; mendiskusikan makna hidup lansia selama ini terutama keberhasilannya; mengikuti kegiatan sosial dilingkungannya; membimbing lansia membuat rencana kegiatan untuk mencapai integritas diri yang utuh; memotivasi lansia untuk menjalankan rencana yang telah dibuatnya; mendiskusikan cara mengatasi hambatan; membantu lansia bersosialisasi secara bertahap; mengikuti kegiatan sosial dilingkungannya; membimbing lansia membuat rencana kegiatan untuk mencapai integritas diri yang utuh; memotivasi lansia untuk menjalankan rencana yang telah dibuatnya; mendiskusikan cara mengatasi hambatan serta membantu lansia bersosialisasi secara bertahap (Lalongkoe, R.M. dan Edison A.T., 2014:19)

Hal ini sesuai dengan jawaban dari Kepala Panti Tresna Werdha "Budi Sejahtera" Provinsi Kalimantan Selatan :

"Tugas Pekerja Sosial di panti salah satunya adalah menggali permasalahan dan kebutuhan dengan cara melakukan komunikasi yang intens dengan klien. Sahingga dengan komunikasi tersebut dapat diketahui maksud dan keinginan klien. Tugas pekerja sosial juga memberikan motivasi dan dukungan, sehingga klien mau terbuka untuk menceritakan apa yang mereka rasakan."

Kegagalan komunikasi interpesonal pekerja sosial dalam berinteraksi dengan Lansia dapat memperburuk hubungan jika komunikasi interpersonal yang dilakukan menyinggung perasaan. Lansia dan peran pekerja sosial dalam hal ini kemudian di tuntut untuk mampu berkomunikasi dengan baik dengan para klien Lansia. Dari sinilah kemudian komunikasi interpesonal pekerja sosial yang baik sangat dibutuhkan untuk melanjutkan program pembinaan dan pelayanan terhadap klien Lansia. Hal ini sesuai dengan jawaban dari pekerja sosial berinisila S :

"Klien panti jompo adalah lansia yang berusia 60 tahun atau lebih, maka banyak mengalami beberapa penurunan, seperti penurunan pendengaran, penglihatan, daya ingat dan sebagainya, sehingga tidak jarang terjadi hambatan dalam melakukan komunikasi. Kadang pesan yang kita sampaikan kurang efektif, sehingga kita perlu cara bagaimana agar pesan itu bisa dipahami oleh klien. Bagi klien yang pendengarannya kurang baik maka kita harus lebih mengeraskan suara dan memperjelas mimik bibir kita."

Meskipun banyaknya hambatan yang diperoleh pekerja sosial saat menerapkan pola komunikasi interpersonal terhadap lansia, pekerja sosial harus tetap bisa menjalankan tugasnya dengan baik dan dapat mengatasi hambatan-hambatan yang mereka terima selama melakukan pekerjaannya di PSTW "Budi Sejahtera".

Proses komunikasi dengan lansia harus memperhatikan beberapa hal yaitu faktor fisik, psikologis, dan lingkungan untuk menerapkan keterampilan komunikasi yang tepat. Selain itu, juga harus menggunakan konsentrasi penuh dalam berkomunikasi dengan lansia. Perubahan pada lansia juga mengakibatkan lansia mengalami kesulitan dalam komunikasi (Zen, 2013).

Dengan adanya upaya yang dilakukan pekerja sosial dalam memahami kondisi lansia yang sudah mengalami penurunan daya ingat, membuat pekerja sosial harus ekstra lebih sabar dalam memahami kondisi lansia tersebut. Pekerja sosial melakukan komunikasinya dengan tempo pendek, menggunakan tatapan mata, mengulangi kata-kata, sampai klien memahami apa yang ingin pekerja sosial sampaikan. Sedangkan bagi lansia yang mengalami penurunan pendengaran, pekerja sosial berupaya melakukan komunikasi dengan mimik bibir agar terlihat jelas, mengeraskan suara agar lansia mendengar perkataan pekerja sosial atau juga menggunakan bahasa isyarat agar komunikasi dapat berlangsung efektif dan lansia memahami apa yang dimaksud oleh pekerja sosial.

masukan positif. Sehingga akan terjalin rasa memiliki dan menghargai diantara keduanya.

b. Analisis Hasil Penelitian

1. Pola komunikasi interpersonal antara pekerja sosial dengan lansia di PSTW "Budi Sejahtera"

Komunikasi interpersonal merupakan metode utama pekerja sosial dalam memberikan asuhan kepada lansia. Bentuk perilaku komunikasi interpersonal dapat dilihat dari semua tindakan atau aktivitas yang mengacu pada kegiatan untuk mengungkapkan perasaan, kebutuhan dan pikiran antara pekerja sosial dengan lansia. Karakteristik lansia yang berbeda-beda menjadikan tantangan bagi pekerja sosial dalam menerapkan teknik komunikasi. Untuk itu perlu memperhatikan terhadap kondisi dan karakter masing-masing lansia pada saat melakukan komunikasi, agar proses komunikasi dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Pola komunikasi interpersonal yang digunakan oleh pekerja sosial dan lansia adalah pola komunikasi interaktif. Dalam proses komunikasi interpersonal yang dibangun oleh pekerja sosial memungkinkan lansia memberikan respon sebagai umpan balik. Adanya sikap keterbukaan para lansia yang dengan senang hati menceritakan permasalahnnya menandakan komunikasi interpersonal yang berlangsung berjalan sesuai tujuannya, yaitu menjalin hubungan yang baik dan membantu lansia dalam hal menemukan ketenangan.

Kedekatan hubungan interpersonal antara pekerja sosial dengan lansia di PSTW "Budi Sejahtera" dapat dilihat melalui lima kualitas umum komunikasi interpersonal, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan sikap kesetaran. Dari setiap kualitas umum tersebut, kedekatan pekerja sosial dengan lansia menjadi faktor tercapainya komunikasi interpersonal yang baik. Pekerja sosial turut merasakan terhadap permasalah yang dialami lansia dan menganggap lansia sebagai bagian dari keluarga. Pekerja sosial juga harus bisa menghargai setiap hal yang disampaikan lansia dan dapat menyaring untuk memberikan

2. Faktor yang menjadi hambatan komunikasi interpersonal antara pekerja sosial dengan lansia di PSTW "Budi Sejahtera"

Pekerja sosial harus mempersiapkan diri secara fisik maupun psikis untuk mampu menjadi pendengar yang baik, hingga lansia tersebut menyelesaikan apa yang ingin mereka sampaikan. Selain dituntut mampu menjadi pendengar yang baik, pekerja sosial juga harus paham terhadap pesan yang ingin disampaikan lansia, pekerja sosial harus aktif dalam mendengarkan keluh kesah lansia. Hal ini disebabkan karena lansia jauh lebih sensitif daripada orang dewasa umumnya dan terkadang mereka menuntut lawan bicaranya untuk selalu mendengarkan mereka. Mendengarkan secara efektif juga memberikan manfaat terhadap pekerja sosial yang berhadapan dengan lansia untuk lebih analitis dalam menginterpretasikan makna pesan yang ingin disampaikan oleh lansia kepadanya.

Adapun hambatan komunikasi interpersonal antara pekerja sosial dengan lansia berupa hambatan fisik dan hambatan psikologis dari lansia itu sendiri. Kemudian ada pula hambatan yang berasal dari pekerja sosial ataupun bisa juga dari lansia , yaitu hambatan sematik. Hambatan-hambatan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut :

a. Hambatan Fisik

Penurunan fisik pada lansia dapat menghambat jalannya komunikasi yang efektif dengan pekerja sosial. Hal itu terlihat ketika pekerja sosial berkomunikasi dengan lansia yang sedang sakit dan mengalami gangguan pendengaran, penglihatan, dan lain sebagainya. Kondisi fisik yang menurun sangat mempengerahui komunikasi yang efektif antara pekerja sosial dengan lansia. Lansia yang memiliki masalah pendengaran tentu akan sulit mendengarkan pesan yang disampaikan. Begitu pula dengan lansia yang mengalami masalah penglihatan, terkadang mereka cenderung malas merespon terhadap pesan yang disampaikan oleh

orang yang tidak bisa dilihatnya dengan baik. Dalam hal ini, penurunan fisik tentunya sudah menjadi hambatan umum dan pasti terjadi pada lansia.

b. Hambatan Psikologis

Klien PSTW "Budi Sejahtera" yang berasal dari 13 Kab/Kota tentunya mempunyai karaktek yang berbeda-beda pula, ada yang pendiam, supel, pemarah, cerewet, tertutup, dan sebagainya. Inilah salah satu yang bisa menjadi hambatan dalam melakukan komunikasi. Lansia yang mempunyai karakter tertutup biasanya sulit untuk terbuka dan beradaptasi, sehingga sulit untuk menggali permasalahan serta kebutuhannya. Gangguan lainnya dapat juga berupa penurunnya daya ingat pada lansia (dimensia) yang menyebabkan pekerja sosial kesulitan untuk berkomunikasi atau menyampaikan maksud. Faktor psikologis lainnya yang bisa saja ditemukan pada lansia sebagai komunikan adalah emosi lansia yang tidak stabil. Hal ini tentunya menjadi faktor yang perlu diperhatikan oleh para pekerja sosial yang akan melangsungkan proses komunikasi interpersonal kepada lansia.

c. Hambatan Sematik

Dalam hambatan ini adalah kesalahan dalam menafsirkan/ mengartikan bahasa yang digunakan. Hal ini dilihat ketika pekerja sosial berkomunikasi dengan lansia yang menggunakan bahasa daerah asalnya yang tidak dipahami oleh pekerja sosial itu sendiri. Walaupun tidak terlalu banyak ditemukan dalam hambatan komunikasi pekerja sosial dan lansia di panti akan tetapi juga dapat menimbulkan efek dan akan berujung pada komunikasi interpersonal yang gagal. Pesan yang seharusnya disampaikan tidak dapat diterima dengan baik maupun sebaliknya dan berkemungkinan terjadinya kesalahpahaman atau miskomunikasi antara lansia dan pekerja sosial.

3. Upaya untuk mengatasi hambatan komunikasi interpersonal antara pekerja sosial dengan lansia di PSTW "Budi Sejahtera"

Karakter lansia yang membutuhkan perhatian dan dukungan yang lebih membuat pekerja sosial juga harus lebih peka dan mengerti setiap kondisi lansia. Dalam hal ini yang perlu diperhatikan adalah interaksi antara pekerja sosial dan para lansia. Pekerja sosial harus mampu melangsungkan komunikasi interpersonal yang baik demi tercapainya tujuan dari komunikasi itu sendiri. Dalam upaya mengatasi hambatan komunikasi pekerja sosial dan lansia dapat dilakukan dengan teknik komunikasi verbal maupun non verbal.

Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pekerja sosial terhadap lansia dapat dikatakan efektif apabila pekerja sosial berhasil mewujudkan sikap : 1) keterbukaan, 2) empati, 3) sikap mendukung, 4) sikap positif, dan 5) sikap kesetaran. Namun, dalam proses komunikasi interpersonal tentunya terdapat berbagai hambatan terlebih dari pihak lansia sebagai komunikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dipaparkan, ada beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk meminimalisir hambatan komunikasi interpersonal yang terjadi, yaitu :

a. Hambatan fisik

Hambatan fisik seperti penurunan pendengaran yang berpeluang besar terjadinya miskomunikasi dapat diusahakan dengan mendekatakan posisi wajah, memperbesar volume suara, dan menghindari lingkungan yang bising pada saat melakukan komunikasi. Dalam hal ini komunikasi non verbal juga dapat dilakukan seperti menggunakan tulisan atau bahasa isyarat agar lansia sebagai komunikan memahami pesan yang ingin disampaikan oleh pekerja sosial sebagai komunikator. Sementara untuk lansia yang mengalami masalah dengan penglihatannya, pekerja sosial dapat mengatasi dengan menciptakan suasana komunikasi senyaman mungkin, memastikan kalau kita ada dan siap menjadi pendengar yang baik sehingga lansia dapat memberikan respon terhadap komunikasi yang dilakukan.

b. Hambatan Psikologis

Perbedaan karakter dan emosional setiap lansia menjadi salah satu hambatan komunikasi interpersonal yang paling berpengaruh. Dengan adanya intensitas pertemuan dan berlangsungnya

komunikasi yang baik akan menumbuhkan keterbukaan dan rasa kebersamaan serta saling menghargai antara pekerja sosial dan lansia.

Penurunan daya ingat pada lansia (dimensia) juga merupakan hambatan psikologis yang sering ditemukan, hal ini dapat diatasi dengan memberikan perlakuan khusus seperti berbicara dengan bahasa sederhana dengan tempo pendek, usahakan fokus mata, mengulangi kata-kata, sampai klien memahami apa yang ingin kita sampaikan.

Dalam mengatasi hambatan fisik dan psikologis lansia untuk menunjang proses komunikasi juga perlu kerja sama dengan tenaga ahli lain yang ada di panti, seperti dokter dan perawat juga psikolog sesuai dengan kebutuhan masing-masing klien.

c. Hambatan Sematik

Penggunaan bahasa yang tidak dipahami atau kesalahan dalam menafsirkan bahasa dapat mengakibatkan gagalnya suatu proses komunikasi. Hambatan ini dapat diminimalisir dengan mencari bantuan yang dapat membantu/ memahami, juga dapat menggunakan bahasa isyarat atau ekspresi non verbal untuk menjelaskan maksud. Menunjukkan rasa hormat dan perhatian agar lansia merasa tidak diacuhkan, berusaha agar pesan yang ingin kita sampaikan dapat diterima.

REFERENSI

Arikunto, Suharsimi. 2002. Metode Penelitian. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Bimo Walgito, Bimbingan dan konseling (Studi dan Karir), Andi Offset, Yogyakarta, 2011, hal.76

Dinas Sosial. Panti Sosial Tresna Wirdha "Budi Sejahtera". http://dinsos.kalselprov.go.id/pantisosial/pstw-budisejahtera (Diakses pada tanggal 15 Mei 2021)

Effendy, Onong Uchjana. (2002). Ilmu Komunikasi Praktek dan Teori. Bandung: Rosda Karya

Fajar, Marhaeni. (2009). Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik. Jakarta: Graha Ilmu.

Geriatri. 7 Cara Komunikasi yang Tepat dengan Lansia . https://www.geriatri.id/artikel/310/7-cara-komunikasi-yang-tepat-dengan-lansia. (Diakses pada tanggal 14 Mei 2021

Havifi, I. (2014). Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Lansia Panti Jompo Upt Khusnul Khotimah di Kota Pekanbaru, 1(2), 1–12. Retrieved from https://jom.unri.ac.id

Indarwati. Peranan Pekerja Sosial dalam Meningkatkan Kesejahteraan sosial Lanjut Usia di Unit Rehabilitasi Sosial Purbo Yuwono Brebes. (Semarang : Skripsi Universitas Negeri Semarang, 2014)

Istiqamah. Peran Komunikasi Empati Antara Perawat Dan Lansia Di Panti Sosial Tresna Werdha "Budi Sejahtera. (Banjarbaru : skripsi Uniska, 2019)

Indarwati. Peranan pekerja sosial dalam meningkatkanKesejahteraan sosial lanjut usia (lansia) Di unit rehabilitasi sosial purbo yuwono brebes. (Semarang : Skripsi Universitas Negeri Semarang, 2014)

Julia, T Wood. (2013). Komunikasi Interpersonal. Jakarta: Salemba Humanika

Kalselpedia. Profil Panti Sosial Tresna Werdha Budi Sejahtera Provinsi Kalimantan Selatan. https://banjarmasin.tribunnews.com/2019/04/22/kalselpedia-profil-panti-sosial-tresna-werdha-budi-sejahtera-provinsi-kalimantan-selatan
(Diakses pada tanggal 14 Mei 2021)

Laksana, W.M., (2015), Psikologi Komunikasi Membangun Komunikasi yang Efektif dalam Interaksi Manusia, CV Pustaka Setia, Bandung.

Lalongkoe, R.M. dan Edison A.T (2014), Komunikasi Terapeutik; Pendekatan Praktis Praktisi Kesehatan, Graha Ilmu, Yogyakarta

Little John, W Stephen Karen A Foss. (2009). Teori Komunikasi Edisi 9. Jakarta: Salemba

Mulyana Deddy. 2001. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: Remaja Rosdakarya

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

Nurhajati, L., & Sepang, N. R. (2013). Self Disclosure dan Peningkatan Kualitas Komunikasi di antara Lansia (Pengabdian Masyarakat & Studi Komunikasi Pribadi di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Mulya 4). Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Pranata Sosial, 2(2), 133–143

Ramadhani, R. (2013). Komunikasi Interpersonal Orang Tua Dan. eJournal Lmu Komunikasi, 1(3), 112–121. Retrieved from http//ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id

Rejeki, S. A. (2008). Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dalam Keluarga dengan Pemahaman Moral pada Remaja. Jurnal Psikologi. Retrieved from www.gunadarma.ac.id

Siti Aminatun dan Chulaifah. Peran Pekerja Sosial dalam Memberi Pelayanan Lanjut Usia The Role of Sosial Workers in Giving Service to Elders. Jurnal PKS Vol 14 No 1 Maret 2015; 107 – 122

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Suharto, Edi. 2005. Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat. Bandung: Refika Aditama

Sukardi, Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya, Bumi Aksara, Jakarta, 2009, hal. 81

Suranto. 2011. Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta: Graha Ilmu, Edisi Pertama

Swastika Della Prabandewi. Peran Pekerja Sosial Di Panti Sosial Tresna Werdha (Pstw) Yogyakarta Unit Budi Luhur Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Lanjut Usia. (Yogyakarta : Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta, 2014).

Verderber, K. S& R. F. Verderber, Inter-Act: Interpersonal Communication Concept, Skill and Contexts. 9th ed. (Belmont CA: Wadsworth, 2001), 23

Wiryanto. (2004). Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta : Grasindo.