

PEMBINAAN WARGA LANJUT USIA MELALUI PENDEKATAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DI PANTI SOSIAL TRESNA WERDHA WANA SERAYA DENPASAR

Ketut Alit Pratiwi

Fakultas Ilmu Komunikasi dan Bisnis Universitas Dwijendra
Ketutalitpratiwi@gmail.com

I Gusti Agung Laksmi Swary Putri

Fakultas Ilmu Komunikasi dan Bisnis Universitas Dwijendra
laksmiastawa@gmail.com

Abstrak

Fase lanjut dalam kehidupan manusia ketika seseorang telah berusia >60 tahun dan mengalami penurunan serta perubahan pada fisik atau disebut dengan lansia. Meningkatnya jumlah penduduk lanjut usia tersebut juga berakibat kepada semakin besarnya beban yang harus ditanggung oleh keluarga, masyarakat dan pemerintah dalam menyediakan pelayanan dan fasilitas lainnya bagi kesejahteraan lanjut usia. Panti Sosial Tresna Werdha di Bali, merupakan upaya Pemerintah untuk mengayomi para Lansia (orang lanjut usia) yang hidup miskin dan terlantar. Dalam melakukan pembinaan, perawat membutuhkan kemampuan komunikasi antar pribadi yang efektif sehingga mudah dipahami oleh para lansia. Oleh karena itu penelitian ini menganalisis pembinaan warga lanjut usia melalui pendekatan komunikasi antar pribadi di Panti Sosial Tresna Werdha Wana Seraya Denpasar dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi serta dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perawat melakukan pembinaan pada warga lanjut usia terjadi melalui kegiatan sehari-hari baik seperti saat makan, menonton televisi ataupun melalui kegiatan seperti adanya hiburan yang dilakukan di Panti Sosial.

Keyword: Komunikasi Antar Pribadi, Lansia, Panti Sosial

Abstract

An advanced phase in human life is when a person is >60 years old and experiences physical decline and changes or is called elderly. The increasing number of elderly people also results in an increasing burden that must be borne by families, communities, and the government in providing services and other facilities for the welfare of the elderly. The Tresna Werdha Social Home in Bali is the Government's effort to care for the elderly (elderly people) who live in poverty and are neglected. In providing coaching, nurses need effective interpersonal communication skills so that they are easily understood by the elderly. Therefore, this research analyzes the development of elderly residents through an interpersonal communication approach at the Tresna Werdha Wana Seraya Denpasar Social Home using descriptive qualitative research methods and data collection techniques using interviews, observation, and documentation. The results of this research show that nurses guided elderly residents through daily activities such as eating, watching television, or through activities such as entertainment in social institutions.

Keywords: interpersonal communication, elderly, social homes

1. PENDAHULUAN

Manusia mengalami fase pertumbuhan dalam kehidupannya sejak dalam kandungan. Salah satu fase pertumbuhan tersebut adalah lansia. Lansia adalah seseorang yang telah berusia >60 tahun dan tidak berdaya mencari nafkah sendiri untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari (Ratnawati, 2017). Seorang yang sudah memasuki masa tua atau lansia merupakan tahap lanjut yang dinamis dari proses kehidupan manusia yang ditandai dengan perubahan fisik serta penurunan fisik maupun kemampuan tubuh untuk beradaptasi dengan stress maupun lingkungan. Adanya penurunan dan perubahan yang dialami oleh seorang

lansia membuat mereka membutuhkan seorang pendamping dari keluarga. Bagi lansia yang tidak didampingi oleh keluarganya dan tidak mampu secara finansial dapat ditempatkan dan dibina dalam panti sosial. Hal ini sesuai dengan aturan pemerintah Indonesia sesuai dalam Undang – Undang No. 13 tahun 1998 pasal 5 tentang Kesejahteraan Lansia, dimana disebutkan bahwa (1) lansia mempunyai hak yang sama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, (2) sebagai penghormatan dan penghargaan kepada lanjut usia diberikan hak untuk meningkatkan kesejahteraan sosial yang meliputi: pelayanan keagamaan dan mental spiritual; pelayanan kesehatan; pelayanan kesempatan kerja; pelayanan pendidikan dan pelatihan; kemudahan dalam penggunaan fasilitas, sarana, dan prasarana umum; kemudahan dalam layanan dan bantuan hukum; perlindungan sosial dan bantuan sosial (Keppres No. 52, 2004).

Namun persepsi tentang keberadaan lansia di panti sosial tidak selalu mendapatkan persepsi yang positif dari masyarakat. Sering kali masyarakat menilai negatif keberadaan lansia di panti sosial dikarenakan masyarakat Indonesia yang masih sarat akan nilai – nilai budi pekerti dalam keluarga yang dimana jika melihat lansia di panti sosial perlu dikasihani dan terlihat tidak diperhatikan oleh keluarga. Menurut perkiraan dari *United State Bureau of Census* 1993, populasi usia lanjut di Indonesia diproyeksikan antara tahun 1990-2023 akan naik 414%, suatu angka tertinggi di seluruh dunia. Melihat fenomena ini, manajemen sebuah panti sosial harus menjaga dengan memaksimalkan pelayanan kesejahteraan bagi lansia terutama bagi panti sosial binaan pemerintah yang merupakan acuan bagi panti sosial swasta yang semakin berkembang di masyarakat. Meningkatnya jumlah penduduk lanjut usia tersebut juga berakibat kepada semakin besarnya beban yang harus ditanggung oleh keluarga, masyarakat dan pemerintah dalam menyediakan pelayanan dan fasilitas lainnya bagi kesejahteraan lanjut usia. Dalam kehidupan di panti diharapkan terjadi hubungan sosial yang harmonis antara lansia dengan sesama teman dan antara lansia dengan pengasuh. Adanya hubungan sosial akan menciptakan rasa kekeluargaan dan rasa kebersamaan di antara para lansia dibina oleh pengasuh. Pada kasus ini peran komunikasi menjadi penting sebagai alat untuk menjalin hubungan antara sesama mereka. Dengan komunikasi interpersonal yang baik, para lansia tidak merasa asing bergaul sesama lansia dan dengan pengasuh, sehingga lansia betah tinggal di panti dan merasa seperti di rumah sendiri (Nataprawira, 2012: 31).

Panti Sosial Tresna Werdha di Bali, merupakan upaya Pemerintah untuk mengayomi para Lansia (orang lanjut usia) yang hidup miskin dan terlantar. Undang-Undang Dasar 1945 pasal 34 telah mengamanatkan, memperhatikan “Fakir Miskin dan Anak Terlantar”. Pendirian Panti Sosial didasarkan atas Undang-Undang RI no.4 Tahun 1965 tentang “Pemberian Bantuan Kehidupan bagi Orang-Orang Jompo”; Keputusan Menteri Sosial RI No.3/1/50/107/1979 tentang “Pemberian kehidupan bagi Orang-orang usia Lanjut”; Keputusan Menteri Sosial RI no.12/HUP/KEP/UU/1982 tentang “Pembentukan Panti Sosial Tresna Werdha Wana Seraya Denpasar”. Undang-Undang RI No.6 tahun 1998, tentang “Kesejahteraan Lanjut Usia”. Menurut Koordinator Pelayanan Teknis Panti Sosial Tresna Werdha Wana Seraya Kesiman Bapak Wayan Suanta, saat ini ada 5 PNS, 7 tenaga honorer, dan satu relawan di panti lansia tersebut. Tiap hari mereka harus mengurus orang-orang tua yang dititipkan oleh keluarganya. Dalam menjalankan tugas keseharian tersebut dibutuhkan kemampuan komunikasi antar pribadi yang efektif sehingga mudah dipahami oleh lansia tersebut, hal ini mengingat para lansia memiliki keterbatasan fisik maupun

psikologis. Oleh karena itu dibutuhkan kemampuan yang baik dari pekerja dalam membina hubungan baik dengan lansia.

Peran Komunikasi Antar Pribadi (KAP) sangat efektif sebagai langkah awal bersosialisasi mengingat seseorang itu merupakan pendatang baru yang ingin beradaptasi dengan lingkungannya sehingga dibutuhkan Komunikasi yang sifatnya personal serta *face to face* agar mereka saling memahami dan mempelajari karakter masing-masing untuk kemudian mencari kesamaan yang ada, yang berarti membuat nyaman para penghuni panti. Melalui komunikasi antar pribadi pekerja dapat menjadikan diri sendiri sebagai suatu agen yang dapat mengubah diri dan lingkungan sesuai dengan yang dikendaki. Peran seorang pengasuh dalam menstabilkan suasana hati lansia merupakan salah satu tugas seorang pengasuh sebagai pengganti keluarga. Disinilah komunikasi antar pribadi sangat penting, dalam menghubungkan pengasuh dan para lansia. Berdasarkan sifatnya yang dua arah dimana terjadi kontak langsung dalam bentuk percakapan dan dampaknya dapat dirasakan oleh pihak-pihak yang terlibat, maka diharapkan dengan sendirinya akan terjadi perubahan sikap, pendapat, tingkah laku yang mengakibatkan umpan balik seketika.

Dengan melihat ini, maka komunikasi dapat berjalan efektif. Karena komunikasi antarpribadi terjadi arus balik langsung dimana komunikator dapat melihat tanggapan para lansia baik secara verbal dalam bentuk kata-kata maupun nonverbal dalam bentuk gerak-gerik sehingga pengasuh dapat mengulangi atau menyakinkan pesannya kepada para lansia agar terciptanya hubungan yang baik dan harmonis antara pengasuh dan lansia. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pembinaan Warga Lanjut Usia Melalui Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi di Panti Sosial Tresna Werdha Wana Seraya Denpasar".

2. METODE

Lokasi penelitian dilakukan di Panti Sosial Tresna Werdha Wana Seraya Denpasar, dengan alasan panti ini merupakan panti werdha yang terbesar di Bali dengan jumlah lansia lebih dari 50 orang. Berdasarkan tujuan penelitian yang bermaksud untuk mengetahui proses komunikasi interpersonal antar penghuni Panti Sosial Tresna Werdha Wana Seraya Denpasar, maka metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Dalam penelitian jenis ini peneliti berusaha mengembangkan konsep dan menghimpun fakta dengan cermat tanpa berusaha melakukan hipotesis.

Sedangkan rancangan penelitian yang digunakan adalah rancangan deskriptif. Penelitian rancangan deskriptif adalah rancangan penelitian yang dilakukan untuk mendeskripsikan secara terperinci fenomena sosial tertentu tanpa menggunakan hipotesa yang telah dirumuskan secara ketat. Sesuai dengan pendekatan yang dipilih, penelitian ini akan didesain sesuai dengan tata kerja pendekatan kualitatif. Di dalamnya sangat dipentingkan adanya lokasi penelitian dan tahapan-tahapan pelaksanaan penelitian, sehingga didapatkan hasil penelitian sesuai yang diharapkan.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan beberapa cara diawali dengan observasi lalu wawancara diperkuat dengan dokumentasi yang diperoleh saat menjalani penelitian. Sebagaimana umumnya dalam penelitian kualitatif, proses analisis data berlangsung selama proses pengumpulan data dan setelah masa pengumpulan data. Proses analisis mengalir dari tahap awal hingga tahap penarikan kesimpulan hasil penelitian. Model

analisis dalam penelitian kualitatif ini disebut sebagai model interaktif, seperti yang dinyatakan oleh Miles dan Huberman (1992: 145). Dalam analisis data model interaktif ini, komponen-komponen analisis data; yang mencakup reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan; secara interaktif saling berhubungan selama dan sesudah pengumpulan data. Analisis data dalam penelitian dilakukan melalui tiga tahapan, yang meliputi reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan kesejahteraan sosial bagi lanjut usia melalui Panti merupakan suatu wujud tanggung jawab dan solidaritas sosial pemerintah untuk mengantisipasi dan merespon berbagai permasalahan sosial kelanjutusiaan, serta meningkatkan harkat dan martabat kemanusiaan para lanjut usia miskin terlantar sesuai dengan konsep kearifan lokal Bali *Tri Hita Karana*. Tujuan pelayanan kesejahteraan sosial bagi lanjut usia di Panti pada Seksi Penyantunan UPT Pelayanan Sosial Dinas Sosial Provinsi Bali, adalah sebagai berikut. (1). Meningkatkan pelayanan kesejahteraan sosial bagi kelayan lanjut usia melalui pemenuhan kebutuhan dasarnya. (2). Memberikan pelayanan kesehatan melalui pemeriksaan dan pengobatan. (3). Berperan serta dalam meringankan beban keluarga lanjut usia. (4). Mengembangkan potensi lanjut usia melalui kegiatan-kegiatan di panti. (5). Meningkatkan harkat dan martabat lanjut usia melalui pembinaan kerohanian, sosial, keterampilan serta pengisian waktu luang dalam bentuk rekreasi.

Semasa pemerintahan Orde Baru oleh Departemen Sosial RI di bawah Kantor Wilayah Departemen Sosial Provinsi Bali didirikanlah Panti Sosial Tresna Werdha Wana Seraya Denpasar dan Panti Sosial Tresna Werdha Jaramarapati Singaraja. Adapun landasan hukumnya pendirian panti-panti tersebut adalah Pasal 34 UUD Negara RI, berbunyi: Fakir Miskin dan Orang Terlantar dipelihara oleh Negara. Selanjutnya setelah Otonomi Daerah diberlakukan maka Panti Sosial Tresna Werdha Wana Seraya Denpasar dan Panti Sosial Tresna Werdha Jaramarapati Singaraja diserahkan kepada Pemerintah Daerah Provinsi Bali.

Adapun jumlah tenaga pekerja yang bekerja di Panti Soaial Tresna Werdha Seraya Denpasar Bali diantaranya PNS (7 Orang) yang terdiri dari 1 Koordinator, 2 Pekerja Sosial, dan 4 Staf Struktural, 3 Tenaga Honor Daerah sebagai Pengasuh, Tukang masak dan Tukang cuci dan terdapat 5 orang sebagai tenaga kontrak daerah sebagai sopir, pengasuh, tukang masak dan penjaga malam. Sedangkan jumlah lansia yang terdapat di Panti sejumlah 51 orang lansia dengan kisaran umur 64 – 102 tahun. Para lansia yang diterima di Panti Sosial adalah mereka yang sudah memenuhi persyaratan sebagai berikut (1) Usia 60 tahun ke atas, (2) Lansia yang terlantar, (3) Lansia yang dinyatakan oleh dokter pemerintah bahwa sehat jasmani dan rohani, (6) Lansia yang direkomendasikan oleh keluarganya dan memiliki surat keterangan miskin dari desa/kelurahan serta surat rekomendasi dari kantor sosial kabupaten/kota, (7) Surat keterangan mengenai status kependudukan dari Kepala Dusun/ Kepala Desa/Lurah (Kecuali lansia terlantar) , dan (8) Melengkapi pas foto ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar.

Dalam Panti Sosial Tresna Werdha Wana Seraya Denpasar Bali, komunikasi antarpribadi terjadi di antara sesama penghuni, penghuni yang secara fisik masih sehat, dan masih sanggup melakukan interaksi dan komunikasi. Hal ini dikarenakan, sebagian besar penghuni Panti Sosial Tresna Werdha Wana Seraya Denpasar Bali sudah cukup renta, dan

lebih memilih untuk tidak bergaul karena keterbatasan fisik mereka seperti pendengaran yang sudah berkurang, sehingga kemampuan untuk berkomunikasi juga berkurang. Kebutuhan sosial yang berupa komunikasi antarpribadi ini juga didukung oleh teori tentang Order (pengaturan), Identity (identitas), Connectedness (keterhubungan), warmth (kehangatan), dan leisure (hiburan). Kebutuhan komunikasi antarpribadi ini juga dapat didukung oleh adanya warmth (kehangatan). Kehangatan tercipta karena adanya suatu hubungan timbal balik antara rumah dengan penghuninya, antara sesama penghuninya, dan antara rumah, penghuni dan lingkungan sekitarnya. Dalam Panti Sosial Tresna Werdha Wana Seraya Denpasar Bali, kehangatan tersebut dapat digantikan dengan keberadaan teman-teman sebaya penghuni yang sudah dianggap seperti keluarga mereka sendiri, meskipun beberapa penghuni masih secara rutin dikunjungi oleh pihak keluarga mereka, baik anak, ataupun sanak saudara.

Pihak Panti Sosial Tresna Werdha Wana Seraya Denpasar Bali juga selalu mengupayakan adanya kegiatan yang memungkinkan penghuni panti dapat melakukan komunikasi dengan sesama penghuni lainnya. Komunikasi antarpribadi tersebut dilakukan dalam wujud kegiatan kerajinan tangan, diskusi-diskusi kecil, karaoke, atau bahkan sekedar berbincang-bincang baik pada pagi hari ataupun sore hari. Kegiatan komunikasi semakin menjadi meriah bila ada tamu yang menyelenggarakan acara di panti. Dengan terjalinnya komunikasi ini, penghuni panti menjadi tidak merasa kesepian dan merasa dianggap keberadaannya. Sejauh ini, pegawai dan perawat yang bertugas, sedapat mungkin memberikan kesempatan sesama penghuni untuk melakukan komunikasi antarpribadi ini.

Mengingat sebagian besar penghuni merupakan masyarakat golongan menengah ke bawah, Panti Sosial Tresna Werdha Wana Seraya Denpasar Bali membantu lansia untuk menemukan jati diri para lansia tersebut, dan mengingat harkat mereka, serta mengingat para penghuni sebelumnya tidak memiliki tempat tinggal yang tetap. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa penghuni, mereka merasa senang dan ingin tetap tinggal di panti, karena mereka merasa kebutuhan mereka terpenuhi di Panti. Penghuni Panti Sosial Tresna Werdha Wana Seraya Denpasar Bali tidak memiliki harapan yang terlalu tinggi, mereka sudah sangat bersyukur bisa tinggal di panti, walaupun dengan keadaan yang serba sederhana dan seadanya, hal ini berarti, penghuni Panti Sosial Tresna Werdha Wana Seraya Denpasar Bali terpenuhi kebutuhan akan kepuasannya, begitu juga kepuasan aktualisasi dirinya. Aktualisasi diri berarti mengekspresikan diri sendiri, menunjukkan kemampuan, apa yang sudah dimiliki. Hal ini dapat diwujudkan dengan pengadaan sarana yang memungkinkan bagi lansia untuk mengekspresikan dirinya melalui komunikasi interpersonal yang memungkinkan para lansia dapat membanggakan kisah hidupnya di masa lalu. Pada Panti Sosial Tresna Werdha Wana Seraya Denpasar Bali, ruang untuk melakukan komunikasi sudah tersedia, contoh, ruang pertemuan yang dilengkapi dengan berbagai sarana hiburan. Melalui sarana ini, beberapa lansia yang memiliki hobi yang sama seringkali berkumpul dan saling berkomunikasi antarpribadi dengan menceritakan masa lalunya, keluarganya dan hobinya. Ini merupakan salah satu bentuk interaksi antar penghuni, dengan interaksi semacam ini, penghuni akan merasa keberadaannya diakui dan mengurangi resiko kesepian atau kemunduran sosial.

Komunikasi antarpribadi untuk mengungkapkan aktualisasi diri dapat diwujudkan dalam bentuk nostalgia, nostalgia di sini dapat berupa lansia secara aktif menceritakan masa

lalunya, mengungkapkan kembali pengalaman-pengalaman masa muda mereka. Selain itu, penghuni Panti Sosial Tresna Werdha Wana Seraya Denpasar Bali tidak diharuskan berbagi kamar dengan penghuni lainnya, sehingga penghuni memperoleh kebebasan dalam hal pengaturan ruangan. Terlihat pada salah satu kamar penghuni, penghuni tampak meletakkan foto-foto keluarga dan foto penghuni bersama teman-temannya atau bersama perawat. Hal ini menunjukkan, penghuni dapat mengabadikan setiap kejadian yang telah beliau lewati. Namun, rasa ketidakpuasan dengan apa yang penghuni dapatkan di masa sekarang, karena kembali (mengingat) ke masa lalunya dan mencari sesuatu yang tidak dia peroleh di masa sekarang, dapat timbul kapan saja, dan disinilah peranan Panti Sosial Tresna Werdha Wana Seraya Denpasar Bali untuk mengisi kekosongan tersebut.

Kegiatan seperti kunjungan tamu dari luar, juga dapat membantu mereka untuk beraktualisasi, terutama bagi mereka yang masih dapat dengan aktif bergerak sendiri, mereka akan terhibur dan merasa senang, hal ini juga dapat menggantikan posisi anak dan cucu mereka, berarti kebutuhan sosial mereka juga terpenuhi, juga kebutuhan akan keterhubungan, segera setelah mereka mengaktualisasikan diri mereka, mereka akan merasa puas akan diri mereka sendiri, bangga dengan apa yang masih dapat mereka lakukan di usia mereka yang sudah tidak muda, merasa dianggap keberadaannya (affection/pengakuan).

Sesungguhnya tugas para perawat tidak mudah, mereka mengalami kesulitan untuk berkomunikasi dengan para lansia, mencoba untuk memahami dan mengerti apa yang mereka mau dan apa yang mereka lakukan. Seorang lansia membutuhkan pendamping secara ekstra karena, mereka kebanyakan tidak mampu untuk melakukan aktifitasnya secara mandiri, perilaku lansia cenderung berubah menjadi seperti anak-anak dan di sinilah peran seorang perawat/pengasuh sangat penting untuk membantu para lansia dalam merubah perilaku kesehariannya menjadi lebih baik. Secara konseptual, komunikasi antarpribadi antara penghuni Panti Sosial Tresna Werdha Wana Seraya Denpasar Bali dengan perawat meliputi berbagai upaya untuk membina hubungan baik. Para perawat/pengasuh pada umumnya melihat dirinya sebagai mitra dan keluarga bagi lansia. Oleh sebab itu, para perawat/pengasuh berusaha melaksanakan sikap tegasnya terhadap lansia, namun bukan berarti lansia dapat diperlakukan secara paksa dan kasar.

Dalam hal ini, penulis melihat adanya perbedaan jenis kelamin perawat berpengaruh pada cara perawat melakukan komunikasi interpersonal. Pada umumnya perawat/pengasuh laki-laki menyatakan ketegasan sikapnya terhadap lansia sebagai mitra kerjanya di panti ini. Sedangkan berbeda perawat/pengasuh perempuan, yang memaknai sikap yang baik terhadap lansia adalah dengan tidak memperlakukannya secara kasar, apalagi disertai dengan tindakan pemaksaan akan kehendak mereka. Para perawat seringkali menampilkan diri sebagai sosok pekerjaan ibu rumah tangga yang setia, giat dan tetap rendah hati. Terlihat dari penampilan yang simpel, dengan rambut pendek dan kemeja polos yang dipakainya di lapangan sehari-hari. Para penghuni panti sepakat, seringkali metode yang dilakukan dalam pelayanannya sehari-hari dilaksanakan dengan pendekatan bahasa dan budaya Bali. Dengan kebiasaan budaya Bali yang saling menghormati, maka hal ini menimbulkan sikap saling respek antara penghuni panti dengan perawat.

Keberhasilan komunikasi antarpribadi antara penghuni Panti Sosial Tresna Werdha Wana Seraya Denpasar Bali lebih dipengaruhi oleh adanya keterbukaan, empaty, dukungan dan kepositifan sebagai mana diutarakan oleh Thoha (2003:63). Keterbukaan para perawat

besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif dengan para penghuni panti. Dalam keterbukaan ini sudah sewajarnya apabila masing-masing perawat dan penghuni panti mau berinteraksi secara terbuka terhadap apa yang dikatakan oleh masing-masing orang. Jika komunikasi antarpribadi dilakukan dalam kerangka empati, maka para penghuni panti akan merasa diperhatikan oleh perawat/pengasuh sehingga diantara mereka tidak akan memberikan penilaian pada perilaku atau sikap mereka sebagai perilaku atau sikap yang salah atau benar. Sedangkan simpati merasakan untuk orang lain, misalnya merasa kasihan pada orang lain.

Sementara itu dengan adanya *feedback* maka tercapai komunikasi antarpribadi yang efektif. *Feedback* adakalanya terucapkan dan adakalanya tidak terucapkan. Dukungan yang tidak terucapkan tidaklah mempunyai nilai yang negatif melainkan dapat merupakan aspek positif dari komunikasi interpersonal. Gerakan- gerakan seperti anggukan kepala, kedipan mata, senyum atau tepukan tangan merupakan dukungan positif yang tak terucapkan. Dalam keterbukaan dan empati komunikasi interpersonal tidak bisa hidup dalam suasana yang penuh ancaman. Jika para penghuni panti ataupun para perawat dalam suatu komunikasi interpersonal merasa bahwa apa yang akan dikatakan akan mendapat kritikan, atau diserang, umpamanya, maka mereka akan segan untuk berlaku terbuka atau enggan memberitahukan tentang dirinya dalam cara apapun.

Adapun hal terakhir yang dapat mendorong efektivitas komunikasi interpersonal antara penghuni panti dengan para perawat/pengasuh yaitu adanya perhatian yang positif terhadap diri seseorang. Jika beberapa orang mempunyai perasaan negatif terhadap dirinya, mereka akan mengkomunikasikan perasaan tersebut kepada orang lain, maka orang lain ini kemungkinan akan mengembangkan rasa negatif pula. Sebaliknya jika orang-orang mempunyai perasaan positif terhadap dirinya berkeinginan akan menyampaikan perasaannya kepada orang lain, maka seperti orang lain tersebut akan menanggapi dan memperhatikan perasaan positif tadi. Komunikasi interpersonal antara penghuni panti dengan para perawat/pengasuh akan terpelihara baik, jika suatu perasaan positif terhadap orang lain itu dikomunikasikan. Hal ini akan membuat orang lain tersebut merasa lebih baik dan mempunyai keberanian untuk lebih berpartisipasi pada setiap kesempatan. Seseorang dalam suasana seperti ini tidak lagi mempunyai perasaan tertutup. Dia senang dianggap bisa berperanan.

4. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian dan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut; (1). Komunikasi antarpribadi antara penghuni dan penghuni panti terjadi melalui kegiatan sehari-hari seperti waktu makan, nonton televisi dan yang lainnya. Selain itu juga dapat terjadi melalui kegiatan seperti pada saat pelayanan fisik meliputi pelayanan kebutuhan dasar, bimbingan keagamaan, bimbingan sosial, bimbingan kesehatan, bimbingan keterampilan, bimbingan pesantian, bimbingan meditasi/reiki, dan pelayanan pemakaman. (2). Komunikasi antarpribadi antara penghuni panti dengan perawat panti terjadi melalui kegiatan rutin seperti pada saat pelayanan fisik meliputi pelayanan

kebutuhan dasar, bimbingan keagamaan, bimbingan sosial, bimbingan kesehatan, bimbingan keterampilan, bimbingan pesantian, bimbingan meditasi/reiki, dan pelayanan pemakaman. (3). Komunikasi antarpribadi antara penghuni panti dengan para tamu terjadi pada saat para tamu berdialog dengan penghuni ataupun pada saat acara hiburan yang diselenggarakan oleh para tamu.

Saran

Bagi lansia yang tinggal di Panti Sosial Tresna Werdha Wana Seraya Denpasar diharapkan senantiasa berpikiran positif dan berusaha beradaptasi dengan segala perubahan yang terjadi sehingga dapat menjalin komunikasi interpersonal baik dengan sesama penghuni, perawat/pengasuh dan para tamu yang berkunjung.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Ratnawati, E. 2017. Asuhan Keperawatan Gerontik. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Kemkes. 2010. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2009. Jakarta.
- Nataprawira, Irene. 2012. Strategi Customer Relation Panti Sosial Sasana Tresna Werdha. Budi Mulia V Jelambar Jakarta Barat Melalui pendekatan Model Communicative Competence. Skripsi. UI.
- Miles, Matthew dan Huberman, A. Michael. 1992. Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tantang Metode-Metode Baru. Jakarta: UI Press.
- Moleong, Lexy. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.