

4. ANALISIS DATA

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya

Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya (dulunya disebut sebagai panti jompo) merupakan tempat tinggal bagi para lanjut usia (lansia). Panti Surya Surabaya didirikan dan diresmikan pada 31 Oktober 1974. Lahirnya Rumah Usiawan Panti Surya ini diprakarsai oleh Pdt. Han Beng Kong, pada tahun 1970. Pada saat itu, Pdt. Han Beng Kong, mendapat hak cuti selama 3 bulan dan Pdt. Han Beng Kong berlibur ke Belanda. Selama liburan, Pdt. Han Beng Kong mendekati satu yayasan yang mengelola Rumah Usiawan di Belanda yaitu “Het Zonne Huis”.

Dari perjumpaan Pdt. Han Beng Kong dengan Pengurus “Het Zonne Huis”. Maka diutarakan maksud GKI Jatim Surabaya untuk mendirikan Rumah Usiawan di Surabaya. Namun terbentur oleh kurangnya dana, maka pengurus “Het Zonne Huis“ di Belanda berjanji akan memberikan sumbangan ketika “Het Zonne Huis” berusia 50 tahun. Bertepatan dengan Hari Ulang Tahun (HUT) “Het Zonne Huis” yang ke-50 tahun, pengurus dari “Het Zonne Huis” menepati janji dan memberikan sumbangan untuk membangun Rumah Usiawan Panti Surya di Surabaya. Oleh sebab itu, nama Panti Surya diambil dari nama Panti Jompo di Belanda yang bernama “Het Zonne Huis”.

Awalnya, Rumah Usiawan ini didirikan sebagai rumah penampungan untuk memenuhi kebutuhan orang tua yang tidak mempunyai tempat tinggal sendiri dan hidupnya sebatang kara. Namun dengan berjalannya waktu dan perkembangan zaman. Sekarang penghuni Rumah Usiawan Panti Surya tidak hanya sebatang kara saja.

Tetapi mereka yang masih punya keluarga atau anak. Akan tetapi karena satu dan lain hal yang membuat lansia tidak tinggal bersama dengan keluarganya, maka ditempatkanlah para lansia di Rumah Usiawan Panti Surya.



Gambar 4.1. Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya

Sumber : Dokumentasi Peneliti

4.1.2 Profil Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya

Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya ini terletak di jalan Jemur Andayani XVII / 19 Surabaya. Rumah Usiawan ini merupakan salah satu Rumah Usiawan di Surabaya yang didirikan untuk sarana tempat tinggal para lanjut usia (lansia). Panti Surya terdaftar di Departemen Sosial pada Lembaran Tambahan No. 1026 dari Berita Negara Republik Indonesia, tgl. 9 November 2007 no.90. Pengurus dari Rumah Usiawan Panti Surya sendiri terdiri dari wakil-wakil lima gereja GKI di Surabaya yaitu GKI Diponegoro, GKI Emaus (dulunya dinamakan GKI Argopuro), GKI Ngagel, GKI Residen Sudirman, dan GKI Sulung yang disebut sebagai gereja pendukung.

Rumah Usiawan ini memiliki total 38 orang karyawan termasuk bagian kantor, dapur, kebersihan, satpam, sopir dan 16 orang perawat (yang bertugas secara bergantian '*shift*'). Masing-masing shift terdiri dari 7-8 perawat. Shift pagi dimulai pukul 06.00-17.00 WIB. Shift malam 17.00-06.00 WIB). Dalam hal ini Reny yang juga perawat bekerja dan tinggal 24 jam di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya. Selain itu, terdapat 15 orang pengurus Panti Surya, total perwakilan dari lima gereja GKI, masing-masing gereja GKI di Surabaya mengirim 3 orang perwakilan. Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya berkembang cukup pesat. Dulu, kapasitas di Rumah Usiawan Panti Surya hanya bisa merawat 25 orang. Kini, sudah berkembang dan bisa merawat sebanyak 79 orang, yang terdiri dari 59 orang Perempuan dan 20 orang Laki-laki

(71 orang di antaranya masih bisa mandiri dan 8 orang di ruang Betesda dengan perawatan khusus).

Rumah Usiawan Panti Surya terdiri dari dua lantai. Lantai satu terdapat ruang tidur yang terbagi atas dua kelompok yaitu ruangan tidur dihuni oleh lansia yang masih bisa mandiri tanpa pengawasan perawat 24 jam dan ruang tidur Betesda yang membutuhkan perawatan khusus dan pengawasan perawat selama 24 jam. Lansia yang tidur di ruang Betesda tidak bisa melakukan segala sesuatu dengan sendirian dalam artian tidak bisa makan sendiri, mandi sendiri. Segala sesuatunya dilakukan oleh perawat karena lansia hanya terbaring lemah di tempat tidur. Sehingga harus dalam pengawasan perawat 24 jam. Ruangan Betesda dilengkapi dengan *Air Conditioner (AC)* dan perlengkapan medis. Ruang tersebut dihuni oleh 8 orang yang terdiri dari 2 orang laki-laki dan 6 orang perempuan. Selain itu, terdapat juga ruang aula, ruang tamu, ruang rekreasi (tempat nonton televisi), ruang makan, dapur, tempat mencuci pakaian, kantor bagi pengurus di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya dan kamar mandi bagi lansia yang menghuni di kamar lantai satu.

Lantai dua terdiri dari ruangan makan, ruang rekreasi, kamar mandi untuk penghuni kamar di lantai dua, ruang tidur, ruang tamu. Lansia yang ditempatkan di lantai dua karena fisik mereka masih kuat untuk turun naik lantai. Untuk lansia yang menggunakan kursi roda dan tidurnya di lantai dua, mereka bisa turun ke lantai satu dengan menggunakan *lift*. *Lift* disediakan sebagai alat bantu untuk memudahkan aktivitas lansia, turun naik lantai. Dalam hal ini, Magdalena dan suaminya yaitu Kornelius mereka tinggal di Rumah Usiawan Panti Surya sejak tahun 2013. Mereka tidur di lantai dua. Setiap harinya untuk turun dan naik lantai mereka selalu menggunakan *lift*, karena Kornelius duduk di kursi roda. Hal ini dilakukan untuk memudahkan mereka dan memperlancar aktivitas mereka untuk turun ke lantai satu ketika ada kegiatan.

Untuk lansia yang hendak tinggal di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, harus memenuhi syarat. Ada proses penyeleksian yang akan dilakukan dari pihak Rumah Usiawan Panti Surya. Penyeleksian yang pertama yaitu dilihat kesehatan jiwa dari lansia harus normal (tidak gila). Kemudian yang kedua yaitu memiliki keluarga yang benar-benar tidak bisa merawatnya dengan alasan yang

kuat. Jika, dari pihak Rumah Usiawan Panti Surya, menganggap bahwa anak yang masih bisa merawat orangtuanya, maka tidak akan diterima.

Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya ini memiliki keunikan yang berbeda dari Rumah Usiawan lainnya. Seperti adanya persekutuan doa setiap pagi, selain itu juga, Rumah Usiawan Panti Surya memiliki program pengembangan diri yang berfungsi sebagai terapi juga. Contohnya seperti membuat kerajinan tangan dari bahan bekas, sering juga mengadakan *games* (permainan) di aula, permainan yang dilakukan berupa tanya jawab atau teka-teki silang untuk melatih konsentrasi. Kegiatan lainnya juga dilakukan seperti membuat kue atau makanan berupa sushi dan puding. Pada saat perayaan 17 Agustus, juga diadakan lomba mewarnai yang bertema “Kemerdekaan”. Selain itu, Rumah Usiawan tersebut memiliki seorang Psikolog yang selalu dapat memantau karakter dari setiap lansia dan menjadi tempat untuk *sharing* ketika lansia membutuhkan tempat untuk cerita dan mencari solusi.



Gambar 4.2. Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya

Sumber : Dokumentasi Peneliti

4.1.3 Visi dan Misi Rumah Usiwan Panti Surya Surabaya

Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya memiliki visi dan misi yang menjadikan pedoman dalam setiap kegiatannya, yaitu:

- a. Visi: Menjadi Berkat bagi Lansia
- b. Misi: Mengenal, Mengasihi dan Melayani sepenuh hati

Menampung dan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada orang-orang tua sesuai dengan kebutuhan mereka, seperti: lingkungan yang sehat, nyaman, aman dan juga meningkatkan kerohanian mereka di masa tua mereka.

4.1.4 Aktifitas yang dapat dilakukan di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya meliputi :

1. Kegiatan rohani berupa :

- a) Pemahaman Alkitab 1 minggu 1 kali oleh Pendeta.
- b) Persekutuan doa pagi setiap hari kecuali Minggu ke gereja dan Selasa diisi pemahaman Alkitab.
- c) Kebaktian minggu diantar ke gereja asal masing-masing.
- d) Pelayanan Perjamuan Kudus bagi yang tidak bisa ke gereja dilayani oleh Majelis Gereja pendukung secara bergantian.
- e) Pelayanan penghiburan kematian dapat dipimpin oleh Pendeta atau Romo pada saat penghuni meninggal dunia sesuai dengan agamanya.
- f) Mengikuti acara Persekutuan Doa dari para Dermawan yang berkunjung baik perorangan atau keluarga, gereja-gereja di Surabaya, Siswa-Siswi Sekolah; Mahasiswa/i.

2. Kegiatan jasmani berupa :

- a) Senam lansia yang dipimpin oleh seorang pelatih dan senam otak.
- b) Tamasya 1 tahun 1 kali bagi yang masih sehat.
- c) Salon untuk cuci rambut, potong rambut atau keriting rambut di layani oleh Pengurus.
- d) Aktivitas ketrampilan berupa origami, haken, pembuatan barang kerajinan dari batang ice cream.

- e) Latihan/Pelayanan Paduan Suara.
- f) Perayaan diadakan 5 kali dalam 1 tahun, yaitu: Paskah, Natal, Imlek, HUT Panti Surya dan hari kemerdekaan RI (17 Agustus).
- g) Ulang tahun penghuni dirayakan tiap bulannya secara bergantian oleh gereja pendukung.
- h) Menerima kunjungan baik dari pribadi atau keluarga dan Organisasi.

4.2 Profil Informan

Setelah melakukan pra observasi di lapangan, terdapat tiga orang informan yang akan menjadi informan peneliti. Dua informan yang menjadi subjek penelitian tersebut yaitu perawat (Reny) dan pasien (lansia) (Magdalena). Peneliti memilih kedua informan tersebut karena kedua informan ini memiliki kedekatan yang dikatakan sangat baik dan berbeda dengan perawat dan lansia lainnya yang berada di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, karena perawat dengan lansia lainnya tidak memiliki kedekatan yang serupa dengan kedua informan yang telah peneliti tentukan. Sedangkan satu informan lagi adalah Swati sebagai triangulasi sumber. Swati adalah seorang Psikolog di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya. Alasan pemilihan triangulasi sumber yaitu seorang Psikolog, karena memiliki kredibilitas untuk memberikan informasi yang akurat dan bisa dipercaya mengenai perawat yang bernama Reny dan pasien “lansia” bernama Magdalena yang menjadi subjek penelitian ini.

Reny merupakan seorang perawat yang bekerja di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya dan Magdalena adalah seorang lansia yang tinggal di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya. Peneliti bertemu dengan Reny dan Magdalena pada tanggal 18 April 2016 yaitu pada saat melakukan observasi awal dan mencari data untuk keperluan tugas akhir yang sedang peneliti lakukan. Setelah bertemu dengan Reny dan Magdalena, maka peneliti memutuskan untuk melakukan observasi awal selama empat hari di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya pada periode waktu 15 Mei sampai 21 Agustus 2016.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi non partisipasi dengan mengamati aktivitas di lapangan yang dilakukan Reny dan Magdalena. Selain itu, peneliti juga mencatat hasil pengamatan tersebut untuk kemudian dianalisis. Proses observasi ini akan berlangsung selama kurang lebih 3 bulan dari Mei hingga Agustus dan dilakukan dengan cara meminta ijin terlebih dahulu dengan pimpinan dari Rumah Usiawan Panti Surya dan kedua informan peneliti. Peneliti mengobservasi dekat dengan informan dimana pun informan berada dan peneliti mencatat semua hasil observasi di buku catatan peneliti.

Selain itu, peneliti juga melakukan *in-depth-interview* (wawancara mendalam) terhadap Reny dan Magdalena yang menjadi subjek penelitian. Peneliti menggunakan *tape recorder* untuk merekam hasil wawancara dan juga mencatat di buku catatan peneliti. Setelah itu, peneliti membuat transkrip hasil wawancara lalu mengkoding transkrip tersebut.

4.2.1 Reny

4.2.1.1 Profil

Reny adalah salah satu perawat yang bekerja di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya. Seorang perawat yang memiliki hobi berolahraga ini, menjalankan kesehariannya dengan merawat lansia yang ada di Rumah Usiawan Panti Surya. Jenis perawatan yang dilakukan Reny seperti memandikan lansia, memperhatikan kondisi lansia, menyuapi lansia pada saat makan, membantu memberi obat setelah selesai makan, memotong kuku kaki dan kuku tangan lansia, melakukan suntik, serta tensi tekanan darah yang dilakukan dua kali seminggu. Bukan hanya itu saja, Reny pun sering bercerita dengan lansia, agar lansia bisa terhibur dan merasa tidak sedih dan kesepian.

Perempuan yang bernama lengkap Reny Yuniasri Puspitawardani ini lahir di Surabaya, tepatnya di Kampung Siwalankerto pada tanggal 14 Juni 1965. Istri dari Handoyo Harjowinoto tersebut telah dikaruni satu orang anak perempuan yang bernama Farah Arini Handayani. Farah saat ini, sedang duduk di bangku kuliah di salah satu Universitas Negeri di Surabaya. Sebelum bekerja sebagai seorang perawat di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, Reny sempat bekerja di beberapa tempat seperti Pabrik Farmasi di Surabaya, Pabrik Elektronik di

Surabaya, lalu di distributor Jamu dan terakhir ini di Rumah Usiawan Panti Surya di Surabaya.

Reny yang merupakan alumni dari salah satu sekolah keperawatan di Surabaya tersebut memilih untuk bekerja di Rumah Usiawan Panti Surya pada tanggal 1 November 2002 dan sudah terhitung 14 tahun lamanya Reny bekerja sebagai seorang perawat yang merawat lansia. Awal mula Reny bekerja di Rumah Usiawan Panti Surya pada saat membesuk salah satu penghuni yang sama-sama satu gereja dengan Reny. Pada saat itu, Reny bertanya seputar pekerjaan dengan pemimpin di Rumah Usiawan Panti Surya. Ternyata pendidikan Reny sewaktu sekolah di sekolah keperawatan sesuai dengan pekerjaan yang ada di Rumah Usiawan Panti Surya.

Reny merasa senang menjadi seorang perawat apalagi yang dirawat adalah para lansia. Reny beranggapan bahwa lansia yang tinggal di Rumah Usiawan adalah orang tuanya. Hal tersebut mengakibatkan Reny merasa jatuh cinta dengan lansia-lansia di Panti Surya tersebut. Reny merasa sesuai dengan kemampuan untuk melayani di Rumah Usiawan Panti Surya. Melayani lansia yang dimaksud seperti merawat fisik lansia, merawat jiwanya, dan memberikan perawatan kesehatannya termasuk memberikan terapi. Maka dari itu Reny mencoba mendaftarkan dirinya untuk menjadi seorang perawat.

Perempuan yang merupakan anak kedua dari tiga bersaudara ini sangat peduli, mudah bergaul, dan ramah dengan lansia maupun perawat lainnya yang ada di Rumah Usiawan dan juga sangat ramah dengan peneliti. Hal ini bisa dilihat karena Reny sangat murah senyum dan terbuka dengan siapa saja termasuk dengan peneliti. Reny sering kali membantu memberikan pelatihan dengan perawat baru yang juga bekerja di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya serta menjelaskan tentang kegiatan apa saja yang akan dilakukan setiap harinya, karena ada beberapa perawat yang bekerja di Rumah Usiawan Panti Surya bukan dari sekolah keperawatan. Hal tersebut dapat membantu perawat baru di dalam menjalankan tugasnya sebagai seorang perawat yang baik.

4.2.1.2 *Setting* Wawancara dan Observasi Reny

Wawancara pertama yang dilakukan dengan Reny mengambil *setting* di ruang tunggu pengunjung. Wawancara dilakukan pada tanggal 19 Mei 2016, pukul 11.05 – 11.30 WIB. Ruang tunggu pengunjung tempat melakukan wawancara tersebut berukuran 3 x 2 meter persegi. Tepatnya di tengah-tengah antara depan aula dengan kantor pemimpin Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya dan ruang tunggu pengunjung tersebut berhadapan dengan pos satpam. Pembatas antara ruang pengunjung dengan pos satpam hanya dengan pagar berwarna biru muda yang membuat ruangan tersebut menjadi terbuka dengan angin sepoi-sepoi berhembus dan membuat wawancara tidak tegang melainkan lebih rileks dan santai.

Di ruang tunggu pengunjung tersebut memakai keramik putih dan di ruangan tersebut terdapat empat buah kursi berwarna abu-abu yang sejajar dan di sebelah kiri kursi tersebut terdapat tanaman. Tinggi tanaman tersebut kurang lebih 1 meter. Pada tembok bagian belakang ada beberapa gambar yang ditempel seperti visi dan misi dari Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya dan beberapa ayat-ayat Alkitab. Reny duduk di bangku paling kanan dan peneliti duduk di sebelah kiri Reny persis. Kegiatan wawancara dipilih pada saat jam istirahat perawat agar tidak mengganggu kegiatan Reny dalam merawat lansia. Sehingga tugas Reny tidak terbengkalai.

Pada saat peneliti sedang melakukan wawancara dengan Reny. Peneliti menggunakan polo *shirt* berwarna hitam dan celana jeans hitam sedangkan Reny dengan seragam Perawat. Peneliti pun mulai menanyakan beberapa pertanyaan yang sudah peneliti siapkan sebelumnya. Proses wawancara berlangsung hanya berlangsung selama 25 menit dikarenakan Reny harus melanjutkan kembali tugasnya karena pada waktu tersebut adalah jam makan siang lansia. Akhirnya proses wawancara pun berakhir dan peneliti juga merasa informasi yang didapatkan sudah cukup memadai, maka percakapan tersebut berakhir pada pukul 11.30 WIB.

Selain itu, wawancara kedua juga dilakukan di tempat yang sama, yaitu di ruang tunggu pengunjung Panti Surya. Wawancara tersebut dilakukan pada 26 Mei 2016, pukul 10.00 WIB, usai selesai persekutuan doa dan tugas Reny selesai. Ruang yang menjadi tempat untuk melakukan wawancara, sama seperti pada wawancara pertama yaitu di ruang tunggu pengunjung, yang berukuran 3x2 meter. Wawancara berlangsung selama 35 menit. Wawancara dilakukan untuk melengkapi data penelitian.

Kemudian, Wawancara ketiga dilakukan pada tanggal, 7 Juli 2016, pukul 20.00 WIB. Pada saat peneliti melakukan wawancara yang kedua dengan Reny, Reny menggunakan baju sehari-hari yang berwarna hitam dan celana panjang hitam. Peneliti pun kembali menanyakan beberapa pertanyaan untuk mendapatkan informasi. Di tengah-tengah wawancara terdengar suara televisi yang besar dari ruang satpam. Berjalannya proses wawancara sedikit terganggu karena suara tersebut dan banyak nyamuk.

Observasi dilakukan selama 3 bulan, *setting* observasi yang digunakan oleh Reny yaitu ruang makan di lantai dua Rumah Usiawan Panti Surya, dimana ruangan tersebut terdapat enam meja makan untuk lansia. Setiap meja bisa menampung empat orang, karena hanya terdapat empat kursi per meja. Di dalam ruang makan tersebut juga terdapat satu meja perawat, dimana meja tersebut menjadi tempat perawat menyiapkan obat untuk lansia yang akan dikonsumsi setelah makan. Selain ruang makan, Reny juga biasanya melakukan komunikasi di aula, depan aula, koridor kamar tidur Magdalena, ruang tamu lantai dua, kamar Magdalena.

4.2.2 Magdalena

4.2.2.1 Profil

Magdalena adalah salah satu lansia yang menghuni di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya. Magdalena yang tinggal di Rumah Usiawan Panti Surya bersama dengan Kornelius yaitu suaminya sejak tanggal 21 Maret 2013. Kornelius yang saat ini berusia 82 tahun. Sebelum masuk di Rumah Usiawan Panti Surya, Kornelius sudah terkena *stroke* ringan yang mengakibatkan ia tidak dapat berjalan sendiri. Melainkan harus menggunakan kursi roda.

Melihat kondisi Magdalena dan Kornelius yang tidak memungkinkan untuk tinggal berdua saja di dalam satu kontrakan kecil, akhirnya salah satu jemaat GKI Ngagel menyarankan agar Magdalena dan Kornelius tinggal di Panti Jompo, dikarenakan faktor usia dan kesehatan yang semakin menurun. Terhitung dari tanggal masuk sudah 3 tahun 8 bulan Magdalena dan Kornelius tinggal di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya. Anak kelima dari tujuh bersaudara ini memilih untuk tinggal di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya bersama dengan suaminya karena menganggap benar perkataan dari jemaat GKI Ngagel dan tidak ada lagi anak yang merawatnya karena sudah meninggal. Serta tak ada juga keluarga yang merawatnya karena mereka dari kecil sudah tinggal sendiri-sendiri.

Magdalena yang bernama lengkap Magdalena Tapiori ini lahir di Kalimantan Selatan, tepatnya di Banjarmasin pada tanggal 10 April 1936. Perempuan yang berusia 80 tahun ini, pendidikan terakhirnya yaitu Sekolah Menengah Atas (SMA). Sebelum masuk di Rumah Usiawan Panti Surya, di usia ke-40, Magdalena memimpin sebuah Panti Asuhan yang berdiri sejak tahun 1854 di salah satu yayasan milik Belanda yaitu “Meisjes Meehuiz”. Nama Panti Asuhan tersebut “Panti Asuhan Perempuan Protestan” yang pada saat itu terletak di jalan Bubutan no. 93-95 Surabaya, Jawa Timur. Panti Asuhan tersebut, kini telah berpindah lokasi ke Lawang, Malang, Jawa Timur. Karakter Magdalena tegas tapi keras dan juga disiplin, karena dari latar belakang seorang pemimpin.

Awal mula Kornelius dan Magdalena bisa bertemu, ketika mereka sama-sama kerja di Panti Asuhan. Pada saat itu, Magdalena sebagai ketua dan Kornelius sebagai supir. Lama bekerja bersama, akhirnya menimbulkan benih-benih cinta. Lamanya Magdalena bekerja selama 20 tahun dan di umur 60 tahun, Magdalena pensiun. Kornelius dan Magdalena memiliki seorang anak perempuan yaitu Nani. Anak satu-satunya dari pasangan Kornelius dan Magdalena tersebut sudah meninggal pada tahun 2010 lalu. Pada saat Nani meninggal, cucu Magdalena yang bernama Dea masih berumur dua tahun, berjalan ke tiga tahun. Nani meninggal dikarenakan serangan jantung secara tiba-tiba. Setelah 2 tahun kepergian anaknya yaitu Nani. Mantu dari Magdalena dan Kornelius yang bernama Arif meminta izin untuk menikah kembali. Yang berhak mendapat hak asuh untuk membesarkan

anaknyanya (cucu dari Magdalena), adalah ayahnya. Maka, Dea ikut tinggal bersama dengan ayahnya.

Dulunya, Magdalena dan Kornelius tinggalnya tidak menetap, mereka selalu berpindah-pindah. Mereka juga pernah tinggal di Sidoarjo. Namun karena peristiwa lumpur Sidoarjo dan rumah Magdalena terkena lumpur tersebut, maka mereka mendapat uang ganti rugi. Dengan uang tersebut mereka memilih untuk pindah dari Sidoarjo dan tinggal di Surabaya. Di Surabaya, dulunya mereka kontrak rumah, dan tinggal berdua dengan Kornelius di daerah Bratang. Namun, karena faktor usia, kesehatan dan tidak ada orang yang merawat Magdalena dan Kornelius. Orang-orang yang satu gereja dengannya khawatir jika terjadi apa-apa dengan Magdalena dan Kornelius, sehingga mereka mengusulkan mereka untuk tinggal di Panti Jompo. Dengan demikian, kehidupan mereka akan lebih terjamin dengan adanya beberapa fasilitas. Akhirnya mereka memutuskan untuk tinggal di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya.

4.2.2.2 *Setting* Wawancara dan Observasi Magdalena

Wawancara pertama yang dilakukan dengan Magdalena mengambil *setting* di koridor depan kamar Magdalena yang berlokasi di lantai dua di Rumah Usiawan Panti Surya. Wawancara dilakukan pada tanggal 23 Mei 2016, pukul 08.00 – 08.30 WIB. Koridor tempat melakukan wawancara tersebut berluas 2 x 1 meter persegi. Kurang lebih 1,5 meter dari kursi tempat peneliti dan Magdalena duduk terdapat toilet. Toilet tersebut tertutup rapat dengan pintu berwarna putih. Selain itu, dinding tembok koridor dicat dengan warna putih. Pada saat wawancara peneliti dan Magdalena duduk di kursi berwarna hitam, tepat di depan kamar tidur Magdalena. Kursi tersebut hanya cukup diduduki untuk dua orang saja. Di koridor tersebut banyak tanaman dan angin yang berhembus sepoi-sepoi dapat membuat peneliti dan Magdalena bisa lebih santai dalam melakukan wawancara.

Kegiatan wawancara dipilih setelah usai jam makan pagi, karena setelah jam 7 pagi sudah termasuk jam bebas untuk para lansia melakukan aktivitasnya. Peneliti mulai menanyakan beberapa pertanyaan yang sudah disiapkan. Proses wawancara ini berlangsung selama 30 menit. Pada saat wawancara berlangsung,

peneliti memakai baju berkerah berwarna abu-abu dan celana panjang jeans. Sedangkan Magdalena memakai baju berwarna kuning dengan motif bunga-bunga dan rok berwarna kuning kecoklatan. Proses wawancara dengan durasi 30 menit itu, harus berakhir karena pada pukul 09.00 WIB. Para lansia termasuk Magdalena akan mengikuti persekutuan doa di aula. Oleh sebab itu, wawancara berakhir pukul 08.30 WIB, Magdalena juga akan bersiap-siap untuk turun ke aula. Peneliti pun, mengakhiri proses wawancara dan pamit pulang kepada Magdalena.

Wawancara selanjutnya sama juga di Rumah Usiawan Panti Surya tetapi mengambil *setting* tempat yang berbeda yaitu di ruang tamu lantai dua. Pada saat wawancara, Reny dan Kornelius sedang duduk. Ruang tamu tersebut berluas sekitar 3 x 4 meter persegi. Di ruang tamu terdapat 1 meja dan 4 kursi tamu. Peneliti duduk bersebelahan dan Magdalena di kursi dekat tangga. Pakaian yang pakai oleh Magdalena adalah baju sehari-hari, rapih, dan motif bunga-bunga, dengan rok berwarna hitam yang panjangnya selutut. Wawancara tersebut pada tanggal 26 Mei 2016, sekitar pukul 08.00 – 08.30 WIB. Wawancara berlangsung sekitar 30 menit dikarenakan, pada saat itu ada kunjungan dari sekolah yaitu SMAK Hendrikus Surabaya.

Observasi yang dilakukan peneliti selama 3 bulan, *setting* observasi yang digunakan oleh Magdalena lebih sering di aula dan di koridor kamar tidurnya yang terletak di lantai dua di Rumah Usiawan Panti Surya. Di koridor kamar tidur Magdalena terdapat kursi yang kapasitas kursinya cukup untuk diduduki oleh dua orang, dan suasanya begitu sangat sejuk karena banyak pohon-pohon di depan kamar tidur Magdalena.

4.2.3 Swati

4.2.3.1 Profil

Swati adalah seorang Psikolog di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya. Perempuan yang bernama lengkap Swati Hendrati lulusan dari Universitas Surabaya (Ubayu) angkatan tahun 1984, sudah bekerja di Rumah Usiawan Panti Surya sejak 5 tahun yang lalu, tepatnya pada tahun 2011. Swati yang lahir di Surabaya, pada 4 Desember 1965 tersebut, dulunya bekerja sebagai seorang Psikolog yang tanpa papan nama, maksud tanpa nama yaitu Swati tidak berkerja

di satu tempat saja, tetapi di beberapa tempat juga. Seperti kalau ada pekerjaan melakukan *test* di sekolah, karyawan, atau klien yang datang (sumbernya bisa dari mulut ke mulut).

Pada awalnya, memang Swati lebih memilih menjadi seorang Psikolog, karena Swati lebih senang memberikan solusi ketika seseorang sedang memiliki masalah dan membutuhkan solusi. Kemudian, Swati juga senang bila ada yang konseling dengannya dan mendengar orang yang *sharing* serta meminta masukan darinya. Swati yang memiliki hobi membaca dan menyanyi tersebut lebih banyak merasakan suka selama ia bekerja sebagai seorang Psikolog, khususnya di Rumah Usiawan Panti Surya. Sukanya adalah oma dan opa bisa curhat. Swati bisa mendengar mereka bercerita keluh kesahnya yang lansia rasakan.

Alasan pemilihan Panti Surya sebagai tempat Swati bekerja karena Panti Surya milik 5 GKI di Surabaya dan kebetulan Swati gerejanya di GKI makanya Swati diminta tolong dari pihak gereja untuk menjadi Psikolog di Rumah Usiawan Panti Surya. Swati merasa bahwa sebetulnya, seorang Psikolog di Rumah Usiawan itu bisa dikatakan penting, bisa juga dikatakan tidak terlalu penting, karena menurut Swati kalau ada orang yang memang bisa menangani oma (perempuan) dan opa (laki-laki) dengan baik maka tidak perlu seorang psikolog. Peraturan di Rumah Usiawan Panti Surya juga memberlakukan adanya proses penyeleksian seorang lansia. Jika ingin tinggal ke Panti Surya, harus sehat jiwanya.

Lansia yang hendak masuk ke Rumah Usiawan Panti Surya akan diseleksi terlebih dahulu untuk diuji layak atau tidak, normal atau tidak. Hal tersebutlah yang dapat menilai, menyeleksi dan dapat melihat dengan cepat yaitu dengan adanya seorang Psikolog. Kalau sudah masuk kesini diharapkan, Psikolog dapat membantu persoalan lansia. Bisa mengubah lansia, sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan dari lansia, misalnya lansia yang sifatnya pemaarah, dengan keberadaan Psikolog dapat mengurangi sifat pemaarahnya. Hal yang paling susah dilakukan yaitu ketika lansia diajak berbicara. Bagi Swati, Lansia yang Oma lebih enak diajak untuk berbicara dengan cara konseling. Sedangkan Opa biasanya lewat mewarnai, musik, karena mereka susah untuk diajak berbicara secara personal. Menurut Swati, lansia Opa, kurang terbiasa berbicara soal masalah secara umum.

4.2.3.2 Setting Wawancara Swati

Wawancara yang dilakukan dengan Swati mengambil *setting* di koridor kamar Betesda yang terletak di lantai satu Rumah Usiawan Panti Surya. Wawancara dilaksanakan pada hari Rabu, 21 September 2016, pukul 10.30 WIB. Proses wawancara berlangsung usai persekutuan doa. Peneliti menunggu usai persekutuan doa karena yang pimpin persekutuan doa pada 21 September adalah Swati. Koridor tempat peneliti melakukan wawancara tersebut berluas 2 x 3 meter dan kurang lebih 1 meter dari kursi tempat peneliti dan Swati duduk, terdapat ruangan perawat yang sedang terbuka dan terlihat perawat sedang mempersiapkan obat-obatan untuk dikonsumsi oleh lansia di Rumah Usiawan Panti Surya.

Peneliti mulai menanyakan beberapa pertanyaan yang peneliti sudah siapkan. Pada saat wawancara peneliti dan Swati duduk di kursi berwarna hitam. Kursi tersebut hanya cukup diduduki untuk dua orang saja. Di depan koridor arah ke timur tempat peneliti dan Swati duduk, terdapat halaman yang luas dan juga banyak pot bunga dan angin yang berhembus sepoi-sepoi yang membuat peneliti dan Swati bisa lebih santai dalam melakukan wawancara sehingga proses wawancara dapat berjalan dengan lancar.

Pada saat wawancara berlangsung, peneliti menggunakan baju berwarna hitam, rok hitam, dan sepatu hitam. Sedangkan Swati menggunakan Baju batik berwarna merah dan rok berwarna merah serta sepatu hak tinggi yang berwarna coklat muda. Proses wawancara berlangsung kurang lebih 30 menit, karena Swati hanya bisa sampai pukul 11.00 WIB saja dan Swati masih ada pekerjaan yang masih harus diselesaikan. Sehingga wawancara harus berakhir pada pukul 11.00 WIB.

4.3 Temuan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan data-data dari hasil wawancara dan observasi yang kemudian dideskripsikan untuk menggambarkan proses komunikasi antara perawat Reny dan lansia Magdalena. Peneliti melakukan penelitian langsung di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya dan mengikuti kegiatan-kegiatan yang dilakukan seperti pada waktu makan pagi, persekutuan doa, senam pagi setiap Jumat dan kunjungan dari sekolah-sekolah.

Peneliti biasanya duduk di belakang yang berjarak dua meter antara Reny dan Magdalena. Tujuannya agar mereka lebih leluasa dan tidak merasa terganggu di dalam peneliti mengamati komunikasi yang terjadi. Peneliti juga melakukan pengamatan di luar aktivitas seperti pada saat jam bebas tanpa ada kegiatan. Dalam sub bab ini, Peneliti mengelompokkan temuan data ke dalam elemen-elemen komunikasi interpersonal. Dari sembilan elemen, peneliti hanya menemukan delapan elemen saja yang terjadi ketika Reny dan Magdalena berkomunikasi secara komunikasi interpersonal. Elemen-elemen tersebut seperti sumber-penerima, pesan, saluran, umpan balik, efek, hambatan, konteks, etika, dan kompetensi di dalam berkomunikasi DeVito (2007). Berikut ini merupakan pemaparan dari seluruh temuan data:

4.3.1 Sumber (*Source*) – Penerima Pesan (*Receiver*)

Dalam pengamatan peneliti dalam 3 bulan lebih di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, peneliti melihat bagaimana komunikasi yang terjadi antara Reny dan Magdalena. Dari hasil wawancara, Reny mengatakan bahwa komunikasi dengan Magdalena paling mudah dibandingkan dengan lansia lainnya yang juga tinggal di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya. Penjelasan untuk detail dapat dilihat dengan kutipan wawancara berikut:

“Ketika berkomunikasi dengan oma Magdalena itu paling mudah walaupun umurnya sudah 80 tahun lebih, mungkin karena berkaitan dengan visi dan misi yang sama, karena latar belakang pekerjaan juga jadi nyambung di dalam komunikasi. Dulu, oma itu bekerja sebagai pimpinan panti, jadi enak diajak berbicara. Beda dengan oma yang lainnya yang bisa dikatakan tidak punya kepentingan atau kesibukan. Beda dengan orang yang berlatarbelakang hanya menjadi ibu rumah tangga saja, jadi kurang bisa paham dengan lingkungan panti atau cara orang bekerja di panti.” (Wawancara dengan Reny Yuniasri, Perawat di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 26 Mei 2016)

Sehari sebelum melakukan wawancara pertama dengan Reny dan Magdalena, peneliti terlebih dahulu mengamati bagaimana interaksi antara Reny dan Magdalena. Pengamatan dimulai pada saat waktu sarapan pagi di ruangan makan lantai dua Rumah Usiawan Panti Surya. Reny yang sangat komunikatif dengan Magdalena. Reny membahas tentang keluarganya, Reny membahas

anaknyanya yang mandiri, yang sejak kecil sudah mulai hidup mandiri, apa-apa dilakukan dengan sendiri ketika Reny sudah berangkat kerja ke Rumah Usiawan dan juga membahas anaknyanya tersebut kini sudah kuliah di salah satu Universitas Negeri di Surabaya. Magdalena pun terlihat sangat antusias mendengarkan cerita yang disampaikan oleh Reny.

Dengan adanya waktu senggang membuat Reny dapat membagi waktunya dengan Magdalena dengan sering mengajak Magdalena untuk cerita dan bernyanyi karena Reny dan Magdalena sama-sama memiliki hobi yang sama yaitu menyanyi dan cerita apa saja seperti Reny bercerita keluarganya, pekerjaannya dan Magdalena bercerita tentang keluh kesah setiap hari selama tinggal di Rumah Usiawan Panti Surya. Magdalena juga bercerita tentang suaminya dan kerajinan tangan yang sedang Magdalena buat. Peran *source* yang dilakukan oleh Reny lebih sering pada waktu makan, minum obat, tensi, persekutuan doa, ataupun kunjungan-kunjungan dari sekolahan dan adanya waktu senggang dari keduanya yaitu Reny dan Magdalena.

Pada waktu makan dan minum obat, Reny selalu berupaya untuk terlihat sangat komunikatif dengan cara melayani para lansia termasuk Magdalena. Reny memperhatikan setiap lansia dari meja ke meja, hingga sampai ke ruang makan lantai dua. Jika ada lansia yang kesulitan untuk makan atau minum obat maka Reny datang menghampiri lansia tersebut. Terlihat dari ruang makan di lantai dua Rumah Usiawan Panti Surya. Magdalena sedang menyuapi suaminya yaitu Kornelius, Reny datang menghampiri meja makan mereka, sambil berkata "*Oma, biar saya saja yang bantu suapin Opa, Oma makan saja dulu*". Magdalena tidak menolaknya dan berkata "*Iya suster, tolong bantu Oma*".

Usai makan pagi, lansia diberikan waktu senggang sekitar 1 jam, lansia bebas untuk melakukan aktivitasnya sendiri. Ada yang mempergunakan waktunya dengan bercerita dengan suster ada pula yang bercerita dengan temannya yang sesama lansia. Ada juga yang tidur dan ada juga yang mempergunakan waktunya membaca majalah, dan ada beberapa lansia yang juga mempergunakan waktunya untuk bersiap-siap dengan mengganti pakaiannya dengan yang lebih rapih.

Bagi Magdalena, waktu 1 jam tersebut dia gunakan dengan duduk berdua bersama suaminya di ruang tamu lantai dua Rumah Usiawan Panti Surya, sambil bercerita dengan menggunakan bahasa Indonesia yang dicampur dengan bahasa Belanda. Mendekati pukul 09.00 WIB, Magdalena masuk ke kamar tidurnya untuk mengganti pakaian karena Magdalena akan ikut persekutuan doa di aula. Sehabis berganti pakaian Reny mendorong kursi roda Kornelius menuju *lift* dari lantai dua untuk turun ke lantai satu dan menuju aula untuk mengikuti persekutuan doa yang berlangsung kurang lebih 1 jam.

Persekutuan doa yang dilaksanakan pada 21 September 2016, memiliki beberapa rangkaian kegiatan seperti berdoa, bernyanyi, baca alkitab, *games* (teka-teki silang berupa tanya jawab soalnya berasal dari bacaan di Alkitab). Persekutuan doa tersebut dipimpin oleh Swati. Swati adalah seorang Psikolog dari Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya yang selalu membantu jika ada kesulitan atau melihat ada yang aneh dari para lansia. Tema persekutuan doa yang dibawakan pada hari tersebut adalah tema keluarga. Tema tersebut mengajarkan bahwa keluarga bukanlah dari satu darah, melainkan orang di sekitar kita juga adalah keluarga kita, agar kita bisa menghargai satu dengan yang lainnya, apalagi tinggal bersama di Rumah Usiawan Panti Surya, tidak boleh saling bermusuhan.

Reny yang awalnya terlihat sedang duduk di pojok kiri aula, berdiri dan mengelilingi aula sambil memperhatikan setiap lansia yang ada di aula. Ketika waktu tanya jawab dan *games*, Reny membantu lansia dengan memberikan kisi-kisi, agar para lansia mampu untuk menjawab pertanyaan yang diberikan. Magdalena begitu sangat antusias di dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dan jawabannya benar, sehingga komunikasi yang terjadi dua arah karena ada respon. Pada saat persekutuan doa, posisi peneliti sedang duduk di kursi paling belakang dekat dengan tangga, peneliti mencoba untuk memperhatikan tiap aktivitas yang dilakukan oleh suster Reny dan oma Magdalena.

Setelah selesai persekutuan doa, para lansia kembali melakukan aktivitas mereka, para suster mulai membantu lansia yang benar-benar membutuhkan bantuan karena tidak bisa melakukannya sendirian. Terlihat yang selalu keluar terakhir usai persekutuan doa adalah Magdalena dan Kornelius. Kornelius yang

duduk di kursi roda yang membuat dirinya selalu keluar paling terakhir karena tidak mau menghambat orang lain yang juga hendak untuk keluar. Magdalena selalu mendahulukan yang lain barulah suaminya.

Selesai persekutuan doa, Magdalena yang seorang diri saja membantu suaminya Kornelius untuk berdiri dari kursi di aula ke kursi rodanya Tak lama kemudian Reny datang menghampiri Magdalena sambil berkata “*Oma, biar Reny bantu ya*”, Magdalena pun meresponnya sambil berkata “*Iya, tolong kamu pegang kursi rodanya, biar Oma aja yang gendong Opa*”, sambil Magdalena mengangkat Kornelius ke kursi roda dan Reny yang memegang kursi rodanya. . Hal tersebut sama dilakukan ketika adanya kunjungan dari sekolah-sekolahan, seperti pada saat kunjungan dari SMAK Hendrikus, Magdalena dan Kornelius selalu keluar yang paling terakhir. Reny juga selalu membantu memegang kursi roda dan Magdalena yang mengendong Kornelius.

Reny memberikan apresiasi ke Magdalena dengan ucapan “*Wah, Oma hebat tadi menjawab terus*”, Magdalena hanya ketawa dan menjawab “*Iya soalnya saya sering baca Alkitab jadi tahu jawabannya*”. Setelah itu, mereka jalan ke luar aula menuju kamar tidur, untuk beristirahat. Magdalena tidak tidur, tetapi Magdalena terlihat seperti sedang duduk di koridor dekat kamarnya di lantai dua dan terlihat sedang bersedih. Reny datang dan mencoba menghibur Magdalena, agar kembali seperti biasanya. Cara Reny menghibur Magdalena dengan cara Reny bercerita dan mencoba memberikan lawakan dengan menggunakan bahasa Jawa.

“Kalau oma lagi sedih, saya mencoba menanamkan rasa kepercayaan ke oma. Nah, untuk menanamkan rasa kepercayaan itu yang paling sulit. Sama halnya oma memilih suster yang dipercaya seperti saya ya. Kan saya paling lama, sudah dikenal. Saya juga tanya kenapa oma milih saya, apa yang dipilih dari saya. Oh ibu Reny begini-begitu, sabar telaten, mau mendengarkan keluhan oma dan kadang-kadang saya suka ajak gurau.” (Wawancara dengan Reny Yuniasri, Perawat di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 26 Mei 2016)

Ketika waktunya untuk mengukur tekanan darah dan waktunya untuk suntik, Magdalena kelihatannya seperti menolak ajakan Reny untuk disuntik. Tapi Reny berupaya untuk membuat Magdalena agar tetap merasa aman, Reny berkata

kepada Magdalena “*Oma saya pinjam tangannya sebentar yah mau disuntik dan tensi untuk cek tekanan darahnya*”. Yang pertama dilakukan oleh Reny yaitu mengelus-elus dulu bagian yang mau disuntik, sambil Reny berkata “*Nanti di bagian ini yang akan disuntik, tidak sakit kok Oma, ditahan ya*”. Magdalena langsung memberikan tangannya untuk disuntik dan tensi. Peneliti melihat Magdalena mendengar dan mengikuti semua instruksi yang disampaikan oleh Reny dengan baik.

Biasanya yang dilakukan oleh Reny dan Magdalena ketika ada waktu senggang, mereka sering bercerita sampai ketawa. Pada saat itu, Reny dimintai tolong untuk dibuatkan *mie instant* jadi Reny membuatnya untuk Magdalena tetapi Reny masih menggunakan bahasa Jawa, sedangkan Magdalena tidak paham dengan bahasa Jawa, Magdalena hanya paham dengan bahasa Indonesia saja. Akhirnya Magdalena menyuruh Reny mengulangnya kembali ke dalam bahasa Indonesia.

“Kalau sudah cocok bicaranya ya ngrocos, biasanya juga saya imbangin dengan pantun-pantun gitu seperti beli kresek yang warnanya oren, biar pesek yang penting keren. Kalau ngak ya dengan pribahasa atau lawak-lawakan sedikit. Misalnya saja, Oma tidak boleh masak, lalu minta membuatkan mie, saya buat cuman takutnya rasanya tidak sesuai dengan selera, makanya saya bilang ke Oma ‘Oma, ojok peyek diremak-remak ya ma’. Apa itu suster Reny kok hancur diremek-remek, jawabnya Hancur tidak bisa dimakan, gitu trus ketawa-ketawa Omana.” (Wawancara dengan Reny Yuniasri, Perawat di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 26 Mei 2016)

Selain sebagai *receiver*, Magdalena juga berperan sebagai *source* secara bergantian dengan Reny. Magdalena termasuk lansia yang masih bisa untuk berkomunikasi dengan baik dan lancar, walaupun usia sudah 80 tahun, tetapi masih bisa mendengarkan dan berkomunikasi dengan baik. Magdalena sangat aktif bertanya kepada Reny bahkan juga aktif bertanya pada peneliti. Hal yang sering ditanyakan ke Reny seperti keseharian Reny, berupa aktivitasnya, keluarga. Sedangkan hal yang ditanyakan ke Peneliti ialah tentang keluarga, bagaimana kuliah saat ini.

Pada saat waktu senggang, Magdalena terlihat sedang membuat kerajinan tangan yang bahannya berasal dari bahan bekas, seperti majalah yang kemudian Magdalena olah menjadi sebuah tempat pensil atau bolpoin. Reny berkata ke Magdalena “*Mana Oma, boleh saya lihat hasilnya? Pasti bagus ya Oma? Saya tidak dibuatkan juga?*” Magdalena pun menjawab dengan senyuman dan berkata “*Tenang suster, saya sudah buat banyak, nanti saya kasih satu ke suster Reny ya*”.

Selain itu, Magdalena juga menceritakan ke Reny tentang keluh-kesah di dalam merawat suaminya yaitu Kornelius yang juga tinggal bersamanya di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya. Terkadang Kornelius sering terbangun di malam hari karena kelaparan, sehingga Magdalena juga ikut bangun di malam hari dan harus melayani Kornelius, dengan menyuapi makan buah seperti pisang atau pepaya. Terkadang juga Kornelius marah dengan Magdalena karena Magdalena suka terbangun di malam hari dan tidak berusaha untuk tidur kembali melainkan membuat kerajinan tangan dari bahan bekas yang ia punya.

“Cerita keluh kesah aja sih, seperti opa biasanya susah untuk makan. Kalau malam sering bangun dan bilang lapar. Kan opa suka makan buah pisang dan papaya jadi oma sering beli di bawah. Kalau pagi ada yang jualan, itu saja yang oma kasih ke opa. Kalau malam saya susah tidur lalu opa marah ke oma. Cerita begitu saja sih.”
(Wawancara dengan Magdalena Tapiori, seorang pasien lanjut usia “lansia” di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 23 Mei 2016)

Kornelius tidak mampu untuk makan sendiri, karena Kornelius terkena *stroke* ringan, yang mengakibatkan Kornelius tidak mampu untuk makan sendiri dan butuh bantuan dari Magdalena. Reny mendengarkan keluhan Magdalena, setelah itu barulah Reny merespon. Reny berupaya untuk memberikan pengertian ke Magdalena. Dia tidak membantah tetapi mendengarkan apa yang disampaikan dari Reny.

“Oma juga kalau di panti ikut merawat Opa, seolah-olah Oma itu menjadi tangan panjangnya suster, jadi Oma juga tetap harus jaga kesehatan, harus sabar. Kenapa Oma tidak panggil suster buat bantu nyuapin Opa, Oma juga harus tetap jaga diri, jangan sampai pusing biar tidak sakit.” (Wawancara dengan Reny Yuniasri, Perawat di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 26 Mei 2016)

Setiap harinya, ada saja topik yang dibahas oleh kedua informan, baik itu dari sisi kehidupan Reny maupun Magdalena. Namun peneliti mengambil beberapa contoh temuan data yang menunjukkan mereka sebagai *source* dan *receiver*. Magdalena sering bercerita ke Reny mengenai keluhan di dalam menjaga Kornelius bahwa Kornelius kalau benar-benar lagi susah untuk mau makan. “*Suster, itu opa kenapa susah sekali untuk disuruh makan ya? Oma takut, opa sakit*”. Magdalena pun kebingungan mencari cara, supaya Kornelius mau makan lagi, Reny mencoba memberi alasan ke Magdalena.

“Saya sering cerita keluh kesah saya ke suster Reny, biasanya opa susah untuk makan, nanti suster Reny memberi saran agar opa mau makan. Opa mungkin masih kenyang oma, jadi kalau tidak mau makan mungkin bisa untuk dibuatkan susu saja, nanti minta bantuan saya.” (Wawancara dengan Reny Yuniasri, Perawat di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 26 Mei 2016)

Kemudian, pada saat Reny dan Magdalena sedang duduk bersama di koridor dekat kamar tidur yang terletak di lantai dua. Magdalena menyanyikan lagu rohani yaitu Betapa Hatiku, usai menyanyikan lagu tersebut, Reny berkata kepada Magdalena “*Oma, suaranya bagus*” dan Magdalena merespon Reny dengan senyuman dan berkata “*Terima kasih suster Reny*”. Hal tersebut dipertegas dengan pernyataan yang disampaikan oleh Reny.

“Oma Magdalena itu senang dipuji, disanjung, pokoknya dibesarkan hatinya. Selain itu, Oma senang menyanyi, jadi kalau menyanyi saya puji dia, saya bilang ke Oma kalau suaranya bagus, dan oma hanya senyum lalu mengucapkan kata terima kasih.” (Wawancara dengan Reny Yuniasri, Perawat di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 26 Mei 2016)

4.3.2 Pesan (*Messages*)

Selama peneliti berada bersama para informan, peneliti melihat dan mendengarkan pesan-pesan yang disampaikan sehari-hari antara Reny dan Magdalena. Di dalam menyampaikan pesan, mereka menggunakan pesan secara verbal maupun nonverbal akan tetapi Reny lebih melihat ke arah kebutuhan, sama halnya apa yang dikatakan oleh Reny pada saat wawancara, yaitu:

“Saya melihat kebutuhan sih. Tapi lebih banyak ke verbal dibanding nonverbal, Untuk pesan sih lebih banyak ke verbal tapi tetap menggunakan nonverbal juga, biasanya saya beri nasihat ke Oma Magdalena dan disampaikan secara verbal dan tetap saya barengi dengan satu tindakan, seperti dengan elusan di pundak Oma.”
(Wawancara dengan Reny Yuniasri, Perawat di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 26 Mei 2016)

Di dalam berkomunikasi Reny menggunakan kalimat instruksi berupa pesan verbal dalam bentuk kalimat yang singkat padat dan jelas. Eny juga berbicara dengan menggunakan bahasa Indonesia, *“Oma, ayo, diminum obatnya, biar cepat sembuh!”* Magdalena menjawab pesan verbal dari Reny *“Tapi obatnya pahit suster”* Reny mencoba memberi pengertian ke Magdalena *“Oma, ayo diminum. Oma juga harus jaga kesehatan biar tidak sakit lagi, jangan terlalu dipaksa kalau tidak bisa dilakukan sendiri”*. Selain itu, pada saat senam pagi yang dilakukan pada hari Jumat, minggu kedua. Reny selalu memberi semangat ketika Magdalena dan lansia lainnya sedang senam bersama *“Ayo gerak, Oma.”* sambil menghitung kembali irama senam.

Reny di dalam berkomunikasi menggunakan intonasi yang tidak menggunakan nada tinggi karena melihat dari kebutuhan para lansia. Magdalena termasuk lansia yang masih bisa berkomunikasi dengan baik, sehingga pada saat berkomunikasi Reny mampu untuk berbicara dengan intonasi yang biasa saja sama halnya Reny sedang berbicara dengan teman sebayanya.

“Bisa menyesuaikan kondisi lansia, ada yang sudah tidak bisa mendengar dengan normal, maka suster Reny akan berbicara dengan suara keras, tapi kalau lansianya masih bisa mendengarkan dengan baik, makan intonasinya pun biasa-biasa saja. Dalam menyampaikan informasi, saya mengucapkan dengan intonasi yang jelas dan pelan, agar Oma Magdalena dapat memahami apa yang saya maksud.”
(Wawancara dengan Reny Yuniasri, Perawat di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 26 Mei 2016)

Pada saat waktunya untuk ganti seprei, Reny selalu mengingatkan Magdalena sambil berkata *oma hari ini Rabu, sudah waktunya untuk ganti seprei. Mau ganti sekarang atau nanti saja. “Oma, Reny mau ganti sepreinya nanti atau sekarang? Tapi opa tidur, gimana?”*. Magdalena menjawab *“Opa masih tidur*

suster, kalau sudah bangun aja ya”. Pada saat itu, Kornelius masih tertidur sehingga Magdalena tidak mau mengganggu tidur Kornelius.

“Dalam menyampaikan informasi, saya mengucapkan dengan intonasi yang jelas dan pelan, agar Oma dapat memahami apa yang saya maksud. Seperti, Oma, jangan lupa minum obat. Oma, seprei kamar mau diganti sekarang apa besok? Karena sudah waktunya untuk ganti.” (Wawancara dengan Reny Yuniasri, Perawat di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 26 Mei 2016)

Setelah hari Rabu, selisih satu hari saja, Magdalena mengganti lagi sepreinya. Pada hari Jumat, 5 Agustus 2016, sekitar pukul 10.30 WIB. Reny mengelilingi tiap kamar dari lantai satu menuju ke lantai dua. Di lantai dua, di kamar Magdalena, Reny melihat Magdalena sedang mengganti seprei tempat tidur Kornelius, sambil Reny berusaha mengingatkan ke Magdalena bahwa seprei tempat tidur Kornelius bukannya sudah diganti kemarin lusa, Reny berkata *“Oma, kenapa sepreinya di ganti? Kan belum waktunya”*. Pada situasi tersebut Kornelius sedang duduk di kursi rodanya, di dalam kamar. Kornelius juga berusaha menjelaskan ke Reny kenapa Magdalena mengganti seprei tempat tidurnya. Akan tetapi apa yang dikatakan Kornelius tidak terdengar dengan jelas, karena faktor sakit yang dialaminya yaitu *struk* ringan. Akhirnya, Magdalena menjelaskan sendiri, alasan kenapa dia mengganti seprei lagi. Karena semalam Kornelius tidur tanpa popok dan tanpa beralaskan perlak sehingga buang air kecilnya di tempat tidur, yang mengakibatkan sepreinya basah dan bau, sehingga harus diganti. Reny merespon perkataan Magdalena dan berkata

“Kenapa Oma tidak bilang, biar Reny aja yang mengantikan sepreinya Opa. Oma harus bisa jaga kesehatan juga biar tidak sakit. Jangan terlalu dipaksa kalau tidak bisa dilakukan sendiri.” (Wawancara dengan Reny Yuniasri, Perawat di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 26 Mei 2016)

Selain pesan verbal, ada juga pesan non verbal yang biasanya dilakukan oleh Reny ke Magdalena, pesan nonverbalnya berupa pakaian. Pakaian yang digunakan suster Reny adalah seragam perawat dari Panti Surya Surabaya, yang berwarna biru kehijauan. Ada juga pesan nonverbal seperti sentuhan. Sentuhan

yang dilakukan seperti pada saat Reny membangunkan Magdalena. Dalam kamar, Reny membungkukan badannya ke arah Magdalena sambil memegang tangannya Magdalena dan dielus-elus 3 kali pada bagian punggung tangan dan berkata “*Ayo bangun Oma, sudah pagi*”. Selain itu, sentuhan di bagian pundak juga sering dilakukan yang biasanya Reny menepuk-nepuk pundak Magdalena kalau sedang bersedih. Alasan Magdalena bersedih karena selalu mengingat anaknya yang sudah meninggal sejak tahun 2006 “*Oma jangan sedih, tidak usah dipikirkan, nanti Oma malah yang sakit karena terlalu banyak pikiran*”.

“Kalau pesan nonverbal, biasanya saya pakai kalau waktunya untuk tensi, dan di lanjutkan dengan suntik. Saya mencoba melayani Oma dengan ramah, dengan sentuhan yang alus. Saya bilang ke omanya begini, Oma saya pinjam tangannya sebentar yah mau disuntik dan tensi, trus yang pertama yang akan dilakukan yaitu mengelus-elus dulu bagian yang mau disuntik, sambil saya bilang nanti dibagian ini yang akan disuntik,, tidak sakit kok Oma, ditahan ya. Seperti itu.”
(Wawancara dengan Reny Yuniasri, Perawat di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 26 Mei 2016)

Sedangkan pesan nonverbal dari hasil pengamatan peneliti, Reny sering kali memberikan sentuhan dengan cara mengelus bagian pundak dan tangan Magdalena pada saat minum obat atau waktunya suntik dan mengukur tekanan darah. Terkadang, ketika Magdalena melakukan hal-hal yang aneh seperti Magdalena tidak mau minum obat dan tidak mau mendengarkan omongan yang dikatakan oleh Reny ekspresi wajah Magdalena akan berubah seperti ditekuk-tekuk karena permintaannya tidak dituruti.

Ketika Magdalena merengek meminta untuk dibuatkan *mie instant*. Reny melarang Magdalena. Ekspresi wajah Magdalena langsung berubah, menjadi tertekuk, karena Reny tidak mau mendengarkan permintaannya. Alasan Reny tidak membuatkan *mie instant* karena seminggu ini sudah dua kali Magdalena makan *mie instant*. Peraturan di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, lansia hanya diperbolehkan untuk makan *mie instant* seminggu sekali. Akhirnya yang dilakukan oleh Reny pada saat itu yaitu dengan cara menggunakan tangan kanannya untuk menyampaikan pesan kepada Magdalena, pesannya yaitu jari telunjuk digerakkan ke kiri dan ke kanan. Secara seponatan juga, Reny

merenggangkan lima jari dari tangan kanannya kehadapan Magdalena sambil berkata *“Tidak boleh begitu Oma, nanti kalau sakit, siapa yang merawat opa”* dan ketika Magdalena mendengarkan perkataan Magdalena, maka Reny memberikan kedua jempol dari tangan kiri dan kanannya.

“Suster Reny juga lebih sering menggunakan tangan kanannya untuk menyampaikan pesan, biasanya kalau melarang dengan jari telunjuk digerakkan ke kiri dan ke kanan, tetapi disaat suster Reny ingin mengatakan jangan ke Oma, Reny menggerakkan lima jari dari tangan kanannya dan ketika Oma mendengarkan perkataan suster Reny, biasanya itu suster Reny akan memberikan kedua jempol.” (Wawancara dengan Magdalena Tapiori, seorang pasien lanjut usia “lansia” di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 23 Mei 2016)

Reny juga lebih suka tertawa, pada waktu bersamaan dengan Magdalena. Kebiasaan malam mereka, mereka biasanya menonton televisi bersama di ruang rekreasi untuk menonton sinetron kesukaan mereka. Pada saat menonton, terlihat mereka sering memberi komentar dalam sinetron tersebut. Maksudnya, ketika Magdalena bisa menebak alur cerita sinetronnya.

“Hana, ini pasti ketemu dengan anaknya kembali”, Reny menjawab “Dari mana Oma tahu? Kan Hana lupa ingatan Oma?”, “Itu, dia sudah merasakan anaknya masih hidup”, kata Magdalena.

Magdalena dan Reny kesehariannya berkomunikasi dengan bahasa Indonesia. Terkadang juga, ketika berkomunikasi Reny menggunakan bahasa Jawa. Dimana Magdalena tidak paham apa yang dimaksud oleh Reny, karena menggunakan bahasa Jawa. *“Saya tidak bisa bahasa Jawa, jadi kalau suster Reny berbicara bahasa Jawa, saya tidak mengerti”*. Seperti halnya Reny berkata ke Magdalena *“Oma, yoopo kabarmu, apik toh? Wes tuku gedhang ta?”*. Magdalena kebingungan dan menyuruh mengartikan ke dalam bahasa Indonesia. Ekspresi wajah Reny menjadi kemerahan karena ketawa. Sambil ketawa Reny mengartikannya ke dalam bahasa Indonesia *“Oma, gimana kabarnya, baik kan? Sudah beli pisang hari ini?”.* Magdalena hanya ketawa mendengarkan Reny mengartikan kalimat *“Oma, yo opo kabarmu, apik toh? Wes tuku gedhang ta?”* ke dalam Bahasa Indonesia, karena Magdalena tidak bisa berbahasa Jawa.

Selain itu, lansia yang tinggal di Rumah Usiawan Panti Surya tidak diperbolehkan untuk masak sendiri. Sehingga, Magdalena meminta untuk dibuatkannya *mie instant*. Ketika *mie* sudah jadi, tidak sengaja Reny berbicara menggunakan bahasa Jawa dan Magdalena tidak paham dan menyuruh Reny untuk membahasakan ulang kedalam bahasa Indonesia, contohnya seperti “*Oma, ini saya buat kan mie goreng, tapi ojek peyek diremek-remek ya Oma*”. Langsung oma bilang apa itu suster Reny “*Ojek peyek diremek-remek ya*”. Reny berkata “*Hancur tidak bisa dimakan, kan kalau hancur, tidak bisa dimakan Oma. Omanyang langsung ketawa*”. Ekspresi wajah dari kebingungan langsung berubah menjadi senyum senyum dan ketawa.

Ketika Reny dan Magdalena sedang berkomunikasi, Reny sesekali menggunakan kontak mata ke Magdalena. Reny sesekali memandangi ke arah Magdalena, sesekali juga dia melihat objek lain yang ada di sekitarnya seperti orang lain yang lewat. Berbeda dengan Magdalena, dia selalu menatap dan memerhatikan Reny sebagai lawan bicaranya ketika mereka sedang berkomunikasi.

“Ketika Oma berbicara, pasti menatap saya, tidak lihat kesana-kemari. Kontak mata itu penting, karena kita bisa menilai karakter seseorang, makanya kalau sedang berbicara dengan orang lain, sebaiknya menatap. Oleh sebab itu saya juga sering menggunakan kontak mata ke Oma, agar Oma merasakan diperhatikan juga.”
(Wawancara dengan Reny Yuniasri, Perawat di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 26 Mei 2016)

Di dalam menyampaikan sebuah pesan, setiap orang memiliki cara yang berbeda-beda. Cara Magdalena di dalam menyampaikan pesannya lebih ke arah verbal berupa kata-kata karena menurut Magdalena, dia termasuk orang yang tidak bisa diam. Pesan verbalnya ke Reny dengan memberikan sapaan dan semangat pagi seperti “*Suster Reny, selamat Pagi, semangat kerjanya*”. Reny pun selalu mengingatkan Magdalena agar minum obatnya secara teratur agar tetap sehat.

“Suster Reny sering mengingatkan saya untuk selalu sehat, teratur minum obat, makan juga harus rajin, biar bisa jaga Opa juga, Reny itu peduli sama saya dan juga suka memberikan semangat.”

(Wawancara dengan Magdalena Tapiori, seorang pasien lanjut usia “lansia” di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 23 Mei 2016)

Kalau Reny yang cerita ke Magdalena, Magdalena juga memberikan masukan. Sama halnya pada saat Reny menceritakan tentang anaknya bahwa anaknya sudah kuliah. Kini, hidup anaknya sudah mandiri dan selalu mau mendengarkan apa kata orang tua. Magdalena juga memberikan masukan berupa pesan secara verbal

“Anak yang masih dengar orang tua itu berarti anak yang baik. Anak sekarang kan kadang-kadang kurang ajar, karena terpengaruh sama teman-teman yang lain”. (Wawancara dengan Magdalena Tapiori, seorang pasien lanjut usia “lansia” di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 23 Mei 2016)

Sehingga Magdalena juga berusaha untuk memberi respon ke lawan bicara Magdalena sambil memegang tangan Reny ketika sedang duduk bersebelahan, sambil tangan kanan Reny dipegang-pegang oleh Magdalena

“Oma kan ini emang suka bicara, jadi kalau ada orang yang bicara, saya selalu jawab. Saya tidak pernah diam atau acuh tak acuh. Saya selalu balas, mereka tanya apa saya selalu jawab. Disitukan dilihat kalau orang ditanya lalu jawab, itukan orang ramah. Ada orang yang ditanya dia tidak jawab, tidak peduli begitu, mungkin dia tahu pun dia jawab tidaktahu, kan kita nga tahu. Tapi kalau orang bertanya lalu kita jawab itukan orangnya mengerti, ramah berarti, beduli dengan orang yang bertanya.” (Wawancara dengan Magdalena Tapiori, seorang pasien lanjut usia “lansia” di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 23 Mei 2016)

Ketika Magdalena berkomunikasi, Magdalena juga menggunakan intonasi yang pas tidak teriak-teriak, tetapi untuk memanggil Reny dari kejauhan ketika Magdalena tidak mampu melakukan sesuatu hal sendiri seperti pada saat Kornelius mau duduk di kursi roda dan Magdalena tidak mampu mengendongnya, maka yang dilakukan Magdalena yaitu memanggil nama Reny dengan intonasi suara yang biasanya dia lakukan ketika sedang berkomunikasi serta menepuk tangan dengan kedua tangannya dan melambaikan tangan ke Reny.

“Saya butuh bantuan Reny, tapi Reny sedang tidak bersama dengan saya, biasanya saya tepuk tangan dan melambaikan tangan ke dia agar Reny datang menolong saya.” (Wawancara dengan Magdalena Tapiori, seorang pasien lanjut usia “lansia” di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 23 Mei 2016)

Bukan hanya intonasi, kontak mata juga sering dipakai karena Magdalena tidak bisa berkomunikasi jika tidak memandang orang yang menjadi lawan bicaranya *“Saya tetap pakai kontak mata saya karena saya tidak bisa berbicara kalau tidak memandang orang lain”*. Kalau Magdalena berkomunikasi dengan lawan bicaranya wajahnya terlihat sangat serius, sesekali tersenyum, dan juga kadang tertawa. Pakaian sehari-hari yang dipakai oleh Magdalena adalah baju yang bermotif bunga-bunga.

Di Rumah Usiawan Panti Surya, ada suster yang berbicara sangat keras, namanya Tary. Berbeda dengan Reny yang kalau berkomunikasi lebih halus dan sopan dan sesekali tersenyum ketika berkomunikasi dengan lawannya. Sehingga Magdalena beranggapan bahwa suster yang suka teriak itu, tidak tahu sopan santun. Suster tersebut berasal dari Sumatera, Batak. Sehingga kalau berbicara, intonasi yang digunakan terdengar sangat keras seolah-olah kesannya seperti teriak dan terdengar kasar. Sekali Magdalena menegur Tary, karena Magdalena tidak suka dengan orang yang suka teriak-teriak, Magdalena sambil berkata.

“Hey, kamu seorang suster. Perawat itu pekerjaan yang mulia, jadi bekerjalah dengan sungguh-sungguh, dengan baik, dengan hati-hati, saya bilang setingah laku, setutur kata, semua karna Tuhan menilai, kalau kalian berjalan baik begitu Tuhan berkati. Kalau tidak sia-sia, lebih baik jangan bekerja disini, ditempat lain. Sudah ditempatkan disini lakukanlah yang terindah.” (Wawancara dengan Magdalena Tapiori, seorang pasien lanjut usia “lansia” di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 23 Mei 2016)

4.3.3 Saluran Komunikasi (*Channel*)

Dalam kegiatan komunikasi yang dilakukan antara Reny dan Magdalena sebagai seorang perawat dan lansia. Pesan yang disampaikan Reny kepada Magdalena tidak hanya berupa komunikasi verbal dan nonverbal saja, melainkan juga menggunakan saluran komunikasi interpersonal. Komunikasi yang berlangsung disertai dengan tatap muka dengan melihat, berbicara dan

mendengarkan instruksi yang Reny berikan. Dalam komunikasi interpersonal Reny dan Magdalena, pesan yang disampaikan Reny kepada *receiver* yaitu Magdalena, juga menggunakan saluran komunikasi interpersonal panca indera seperti media penglihatan.

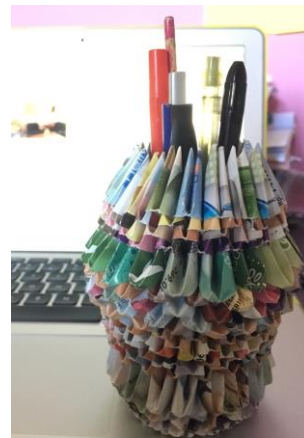
Saat berkomunikasi Reny selalu berusaha melakukan kontak mata dengan Magdalena, agar orang yang dipandang pada saat berkomunikasi merasa lebih dihargai. Begitu juga dengan Magdalena, kontak mata yang dilakukan oleh Magdalena ke lawan bicaranya bisa dikatakan baik, karena Magdalena memandang Reny, kontak mata digunakan untuk memandang lawan bicara pada saat mereka berkomunikasi. Pada saat membangunkan Magdalena dari tidurnya, sekitar jam 06.00 WIB, Reny memegang tangan dan mengelus secara halus dibagian pundak tangan sambil menatap dan berkata "*Ayo bangun Oma*". "*Tiap pagi memberikan sentuhan, pada saat membangunkan pagi hari, biar tidak kaget*".

Bukan hanya itu saja, Reny juga menggunakan media pendengaran dan suara saat menyampaikan suatu informasi dan memberikan instruksi. Reny akan mengucapkan kalimat instruksi dengan suara yang lebih tegas apabila Magdalena tidak mau mendengarkan intruksi dari Reny, sama halnya pada saat Magdalena sedang tidak mau untuk makan. Biasanya Magdalena akan berkata "*Ayo Oma, di makan, nanti kalau Oma sakit, siapa yang akan jaga Opa, sedangkan Opa maunya dilayani oleh Oma*".

Selain menggunakan saluran komunikasi dalam kegiatan melayani seorang lansia, Reny sering kali menggunakan bahasa tubuh (*gestural*) dan visual. Reny sering kali menggunakan jari-jari tangannya untuk mengelus pundak, memijat secara halus pada tangan sambil melihat ke arah Magdalena, acungan jempol juga dilakukan oleh Reny apabila Magdalena melakukan instruksi Reny dengan baik.

"Kalau soal nonverbal, memang dalam situasi tertentu, ketika sudah agak sedikit repot memberitahukan, saya memberikan sentuhan agar pesan yang mau disampaikan bisa diterimanya." (Wawancara dengan Reny Yuniasri, Perawat di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 26 Mei 2016)

Sementara itu, secara visual Reny juga sering membawakan Magdalena majalah bekas yang sudah tidak dipakai lagi oleh anaknya yang ada di rumahnya. Reny membawakannya untuk diberikan ke Magdalena untuk dibuatkannya sebuah kerajinan tangan dari bahan bekas berupa tempat bolpoin agar mengisi waktu bebas Magdaelena. Reny juga menggunakan *white board* sebagai sarana untuk menuliskan menu makanan setiap harinya. Juga untuk pengumuman seperti kegiatan apa aja yang akan ada seminggu kedepan dan suster siapa aja yang cuti.



Gambar 4.3. Papan tulis (*white board*) dan Gambar 4.4. tempat pensil bahan daur ulang dari majalah sebagai saluran komunikasi antara Reny dan Magdalena.

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2016

4.3.4 Umpan Balik (*Feedback*)

Selama peneliti melakukan observasi, para informan selalu melakukan umpan balik saat berkomunikasi. Umpan balik yang diberikan Magdalena ke Reny adalah umpan balik yang positif dan suportif apabila suasana hatinya sedang baik. Kalau suasana hati lagi tidak baik, maka umpan balik yang diberikan juga bisa bersifat negatif. Terkadang, Magdalena juga memberikan umpan balik yang positif-negatif.

Positif dan suportif maksudnya yaitu Magdalena langsung memberikan umpan balik dengan menjawab pertanyaan yang diberikan oleh Reny seperti halnya pada saat, Reny menanyakan ke Reny bagaimana cara Magdalena bisa bertemu dengan Kornelius, “*Oma kenal Opa dulu dimana? Oma langsung memberikan umpan balik “Oh, itukan satu kantor dulu, yah seperti itu, namanya satu kantor, pasti ada timbul rasa cinta”*. Selain itu setiap selesai persekutuan

doa, Reny selalu datang mengampiri Magdalena dan berkata “*Oma, biar Reny bantu ya*”, Magdalena pun meresponnya sambil berkata “*Iya, tolong kamu pegang kursi rodanya*”, sambil Magdalena mengangkat Kornelius ke kursi roda dan Reny yang memegang kursi rodanya.

Umpan balik negatif, juga terlihat dalam umpan balik yang diberikan dengan cara non verbal, seperti ekspresi wajah Magdalena yang bisa berubah dari yang biasa saja menjadi terlihat seperti ditekuk dan tatapan mata yang tajam ketika melihat Tary. Sikap Magdalena juga berubah menjadi tidak peduli dengan perkataan dari lawan bicara. Umpan balik negatif terjadi ketika Magdalena dan suster lain yaitu Tary. Magdalena memberikan umpan balik yang negatif dengan Tary karena ketika Tary berbicara, intonasi terkesan keras dan terdengar seperti kasar. Sehingga bagi Magdalena itu hal yang yang membuatnya tidak nyaman untuk berkomunikasi.

Ada juga umpan balik yang terjadi di antara Reny dan Magdalena “*Kalau saya cerita, Oma langsung merespon dan memberikan masukan ke saya. Kadang juga Oma sering memberikan masukan ke perawat lainnya*”. Reny selalu berupaya memikirkan terlebih dahulu apa yang ingin dia katakan, apakah perkataannya tidak menyakitkan perasaan orang lain, setelah itu barulah Reny menyampaikan pesan yang ingin disampaikan ke Magdalena. Kalau ada hal yang tidak sesuai dengan Magdalena, Reny tidak langsung memarahinya, tetapi mencoba membicarakannya dengan baik-baik.

Sama halnya ketika Magdalena sangat susah untuk makan, Reny secara tidak langsung bertanya ke Magdalena, “*Oma, kenapa Oma tidak makan? Makanannya padahal enak loh*”. Magdalena hanya menjawabnya “*Iya suster, saya ini lagi tidak pengen makan*” Reny bertanya lagi “*Loh, kenapa Oma? Apakah Oma sakit?*” Magdalena kembali merespon dan berkata “*Tidak suster, saya lagi tidak doyan makan, saya mau makan buah saja*”.

Sama juga halnya, pada saat Magdalena mengganti seprei Kornelius yang belum waktunya untuk ganti, tetapi Magdalena sudah menggantinya lagi Reny berkata “*Oma, kenapa kok sepreinya dibongkar lagi? Kemarin Selasa bukannya sudah diganti ya? Apakah opa ngompol? Atau bagaimana?*” Magdalena pun memberikan *feedback* dan menjawab “*Iya suster tadi Opanya ngompol, maaf ya*”.

suster kemarin saya lupa pasang perlak waktu Opa mau tidur, sehingga tempat tidurnya basah”.

“Responnya positif, setiap mau ngomong ke Oma saya pikir dulu, apakah kata yang ingin saya ucapkan itu, tidak menyakiti perasaan orang tua, saya takutnya malah kalau sembarang berbicara, takutnya malah tidak sopan atau kurang ajar.” (Wawancara dengan Reny Yuniasri, Perawat di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 26 Mei 2016)

Magdalena juga sering bercerita ke Reny dan pada saat observasi terlihat bahwa Reny juga merespon baik Magdalena, mereka sering bercerita tentang keseharian masing-masing, tentang keluarga, dan kalau mereka berdua lagi bersamaan mereka juga sering benyanyi bersama, lagu yang biasa dinyanyikan adalah lagu rohani terkadang juga mereka menyanyikan lagu keroncong. Sore-sore, di lantai dua, di koridor kamar Magdalena, Reny dan Magdalena sedang duduk berdua, mereka sedang menyanyikan salah lagu rohani yaitu Betapa hatiku, usai menyanyikan lagu tersebut, Reny berkata kepada Magdalena *“Oma, suaranya bagus”* dan Magdalena merespon ucapan Reny dengan senyuman dan berkata *“Terima kasih suster Reny”*.

“Oma kan ini emang suka bicara, jadi kalau ada orang yang bicara, saya selalu jawab. Saya tidak pernah diam atau acuh tak acuh. Saya selalu balas, mereka tanya apa saya selalu jawab. Disitukan dilihat kalau orang ditanya lalu jawab, itukan orang ramah. Ada orang yang ditanya dia tidak jawab, tidak peduli begitu, mungkin dia tahu pun dia jawab tidaktahu, kan kita nga tahu. Tapi kalau orang bertanya lalu kita jawab itukan orangnya mengerti, ramah berarti, beduli dengan orang yang bertanya.” (Wawancara dengan Magdalena Tapiori, seorang pasien lanjut usia “lansia” di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 23 Mei 2016)

Bukan hanya Magdalena saja yang sering bercerita, Reny pun demikian. Reny yang biasanya juga bercerita ke Magdalena, Magdalena berupaya mendengarkan dan memberikan masukan. Pada saat Reny menceritakan anaknya yang hidupnya dari kecil sudah mandiri, yang selalu dengar apa kata orangtua, walaupun Reny selalu pergi pagi pulang malam dan suami Reny bekerja di Jakarta, tetapi anaknya bisa mengurus dirinya sendiri.

Reny juga menceritakan bahwa tetangga-tetangganya sering menceritakan dirinya, tetangga sering menilai Reny yang tidak-tidak karena sering pergi pagi pulang juga selalu malam dan anak tidak ada yang merawatnya. Magdalena juga selalu membesarkan hati Reny, kalau tidak usah mendengarkan kata orang lain, *“Sudahlah suster, biarkan saja mereka berkata apa, tapi sebenarnya, suster kan begitu, tidak usah hiraukan itu suster”*.

“Kalau Reny sedang menceritakan tentang anaknya, waktu itu dia menceritakan anaknya sudah kuliah diperguruan tinggi, dan anaknya itu selalu dengar-dengaran dengan suster Reny saya merespon dengan baik, ya saya bilang anak yang masih dengar orang tua itu berarti anak yang baik. Anak sekarang kan kadang-kadang kurang ajar, karena terpengaruh sama teman-teman yang lain” (Wawancara dengan Magdalena Tapiori, seorang pasien lanjut usia “lansia” di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 23 Mei 2016)

4.3.5 Hambatan Komunikasi (Noise)

Hambatan komunikasi yang terjadi merupakan hambatan fisik berupa adanya suara-suara keras dari televisi ketika mereka sedang berkomunikasi. Kebiasaan lansia yang ada di Rumah Usiawan Panti Surya. Kalau lagi tidak senang dan suasana hatinya lagi buruk, mereka senang membanting pintu kamar, sedangkan ketika Reny dan Magdalena sedang berkomunikasi, pada saat Reny dan Magdalena sedang duduk di ruang makan, Reny membuatkan susu untuk Kornelius, Reny berkata ke Kornelius *“Opa, ini Reny buatkan susu, diminum ya”*, Magdalena langsung menjawab *“Loh kok yang dibuatkan susu hanya Opa, buat Oma mana?”* Sambil Magdalena tertawa. Pada saat mereka sedang berkomunikasi, terdengar suara banting pintu dari sebelah Selatan ruang makan. Hal tersebut menghambat proses mereka berkomunikasi dan mengakibatkan Magdalena harus mengulanginya lagi, karena Reny tidak mendengarkan dengan baik apa yang dikatakan oleh Magdalena.

Selain itu ada satu suster namanya adalah suster Tary. ia suka sekali teriak-teriak di dalam Rumah Usiawan. Tary berasal dari Sumatera Utara. Magdalena merasa sangat terganggu dengan teriakan Tary tersebut. Hal tersebut membuat Magdalena langsung membicarakan dengan suster tersebut kalau apa yang sedang dia lakukan itu adalah hal yang mengganggu.

“Suster lain itu ada yang sering teriak-teriak, tidak mengenal lingkungan bahwa mereka berada di lingkungan orang tua yang tidak bisa mendengar teriakan-teriakan” (Wawancara dengan Magdalena Tapiori, seorang pasien lanjut usia “lansia” di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 23 Mei 2016)

Sebagai seorang yang sudah lanjut usia, ada hambatan psikologis yang terjadi, suasana hati lebih mudah berubah-ubah dan mudah tersinggung. Hal ini terjadi ketika tidak dituruti kemauannya. Memang Magdalena masih dikatakan normal untuk yang diajak berkomunikasi karena Magdalena masih mampu untuk mendengarkan dengan baik dan nyambung juga ketika diajaknya berkomunikasi. Akan tetapi hambatan fisiologisnya Magdalena mulai merasa penglihatan sudah tidak jelas dan Magdalena tidak menggunakan kacamata sehingga untuk melihat dari jarak jauh sudah tidak jelas.

Hambatan lainnya yang terjadi dalam proses komunikasi antara Reny dan Magdalena adalah hambatan semantik, Reny yang biasanya ngomong dengan bahasa Jawa, sering kali membuat Magdalena tidak paham dengan apa yang dikatakan karena Reny berkomunikasi dengan menggunakan bahasa Jawa, dimana Magdalena tidak paham dengan bahasa Jawa, melainkan paham jika orang lain berbicara dengan bahasa Indonesia dan bahasa Belanda saja. Awal-awal masih terjadi salah paham, karena Reny biasanya masih menggunakan dialek bahasa Jawa, sedangkan Magdalena tidak memahami apa yang dikatakan oleh Reny ketika tidak menggunakan bahasa Indonesia, sehingga Magdalena sering salah mengartikan maksud dari Reny.

“Reny kalau ngomong sama saya juga, saya dengar dan paham apa yang dimaksud kalau menggunakan bahasa Indonesia, tapi kalau bahasa Jawa, saya suruh mengartikan dalam bahasa Indonesia” (Wawancara dengan Magdalena Tapiori, seorang pasien lanjut usia “lansia” di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 23 Mei 2016)

4.3.6 Konteks (*context*)

Konteks komunikasi interpersonal antara Reny dan Magdalena secara fisik berlangsung di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, tepatnya di ruang makan, di aula, di depan aula, ruang rekreasi, koridor kamar tidur Magdalena, dan di

ruang tamu lantai dua Rumah Usiawan Panti Surya. Konteks komunikasi yang terjadi di ruang makan, ketika waktunya untuk makan pagi dan minum obat sekitar pukul 07-00 WIB hingga pukul 07.30 WIB. Selama setengah jam, mereka duduk di ruang makan, sesekali Reny mengelilingi tiap meja untuk melihat lansia lainnya. Jika ada yang susah untuk makan, Reny mencoba membantu menyuapi agar makanannya habis dimakan.

Konteks komunikasi yang terjadi ketika di aula yaitu pada saat ada kunjungan dari sekolah-sekolah ataupun persekutuan doa. Reny juga tetap mengelilingi aula, melihat satu persatu lansia. Di dalam persekutuan doa, yang berlangsung selama 1 jam, banyak aktivitas yang dilakukan. Contohnya, menyanyi, berdoa, dan bermain tanya jawab. Apabila ada lansia yang susah untuk menjawab, Reny akan memberikan *clue* agar lansia dapat menjawab. Magdalena selala berusaha untuk menjawab dari teka teki silang yang disampaikan oleh Swati, akan tetapi jawabannya selalu salah. Reny datang menghampiri Magdalena dan memberikan *clue*. *“Oma, ayo siapa yang dibangkitkan oleh Yesus setelah empat hari kematiannya. Huruf depannya L”*. Magdalena menjawab *“Lazarus”* dan jawabannya benar. Ketika selesai persekutuan doa, Reny biasa datang menghampiri Magdalena dan membantu Kornelius untuk memegang kursi rodanya.

Konteks komunikasi yang terjadi di depan aula ketika Magdalena sedang membeli pisang, karena setiap harinya ada penjual buah yang berjualan di Rumah Usiawan Panti Surya. Reny sering bilang ke Magdalena

“Oma, kenapa sering beli buah, padahal di panti juga menyediakan buah” Magdalena menjawab *“Buah yang disukai Opa itu pisang suster. Sedangkan biasanya hanya ada pepaya”*.

Konteks komunikasi yang terjadi ketika di ruang rekreasi yaitu pada saat waktu bebas yang biasanya digunakan untuk menonton televisi bersama. Konteks komunikasi yang terjadi di koridor kamar Magdalena di lantai dua biasanya untuk bercerita dan menyanyi. Dan konteks komunikasi yang terjadi di ruang tamu lantai dua adalah mereka bertiga yaitu Reny, Magdalena, Kornelius duduk bersama dan bercerita tentang persekutuan hari itu.

Selain itu adanya waktu senggang ketika keduanya Reny dan Magdalena tidak sibuk dan usai persekutuan doa bersama. Secara sosial psikologi, komunikasi yang dilakukan oleh Reny dan Magdalena merupakan komunikasi interpersonal antara perawat dengan pasien “lansia” yang memiliki kedekatan, yang berbeda dengan perawat dan lansia lainnya yang juga berada di Rumah Usiawan Panti Surya.

4.3.7 Etika Komunikasi (*Ethics*)

Sebagai seorang perawat di dalam melayani orang yang lebih tua, Reny selalu berusaha bersikap menghormati lansia di Rumah Usiawan Panti Surya, karena Reny sudah menganggap Magdalena sebagai orang tuanya sendiri. Dalam menyampaikan pesan kepada Magdalena, Reny menggunakan etika dalam berbicara.

Selain itu, Reny juga berusaha bersikap ramah, setiap kata yang ingin diucapkan terlebih dahulu, dia pikir agar tidak membuat hati Magdalena sakit atau terluka. Reny juga tidak pernah bersikap kasar atau membentak Magdalena dengan keras, agar tidak mengakibatkan suasana hati Magdalena menjadi buruk. Jika Reny tidak senang dengan perbuatan Magdalena, maka yang dilakukan oleh Reny yaitu berupaya untuk memberitahukannya dengan sopan dan lembut.

“Tiap hari Rabu kan waktunya ganti seprei, tapi Jumat Oma ganti lagi. Suster Reny bilang ke Oma, Oma maaf ya, kenapa sepreinya diganti?. ‘Apakah Opa ngompol lagi?’. Saya coba memberitahukan secara halus, agar Oma tidak tersinggung.” (Wawancara dengan Reny Yuniasri, Perawat di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 26 Mei 2016)

“Saya sebagai orang muda harus menghargai Oma Magdalena yang usianya lebih tua dibandingkan saya. Jadi, sebelum saya mengucapkan kata-kata saya pikir dulu, apakah yang saya mau ucapkan itu pantas. Selain itu, setiap kali saya ketemu saya juga pasti memberikan salam, baik itu pagi, siang, maupun malam. Saya juga berusaha sering sapa, agar Oma merasa dihargai. Dengan begitu Oma-oma juga dapat lebih mengenal saya. Dengan adanya etika, kita bisa saling menghargai satu sama dengan yang lain, jadi tidak ada pembeda antara perawat dengan pesuruhnya.” (Wawancara dengan

Reny Yuniasri, Perawat di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 26 Mei 2016)

Bukan hanya dengan Magdalena saja, Reny juga kalau berkomunikasi dengan lansia lainnya juga selalu dipikir terlebih dahulu perkataan yang ingin diucapkan, agar tidak membuat lansia merasa sakit hati atas perkataan yang disampaikan oleh Reny.

“Saya juga menghargai pada Opa dan Oma di panti karena saya sudah menganggap mereka sebagai orang tua saya. Saya juga kalau mau ngomong, saya pikIr-pikir dulu. Layak tidak saya ngomong seperti itu ke orang tua. Takutnya nanti saya tidak sopan ataupun kurang ajar sama orang tua.” (Wawancara dengan Reny Yuniasri, Perawat di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 26 Mei 2016)

Ketika Magdalena melakukan hal yang tidak biasanya dilakukan, seperti marah-marah, Reny berupaya untuk mencari tahu alasan kenapa Magdalena marah. Akan tetapi Reny tidak langsung menanyakan pada intinya, melainkan diajak cerita dan akhirnya sampai pada intinya. *“Etika suster Reny itu baik, tidak ngawur gitu (Tidak sembarangan saja), dia punya sopan santun”*. Reny terlihat sangat ramah di dalam merawat lansia. Dengan kata-kata lembut seperti *“Oma, jangan lupa ya nanti obatnya diminum, biar cepat sembuh”*. Dengan nada yang halus, Reny membujuk Magdalena agar Magdalena mau untuk minum obat, serta sopan santun, yang menghargai para lansia dan menganggap lansia sebagai orang tua sendiri.

“Suster Reny orangnya sopan, orangnya itu baik dan tidak cari-cari, dia juga selalu mengalah, orangnya tidak suka teriak-teriak. Ada itu suster yang suka teriak-teriak, dia itu orang Batak, mungkin sudah kebiasaan, tapi dia juga harus tahu di lingkungan mana dia sekarang. Kan di lingkungan opa dan oma yang sudah tua sudah usia, jadi kamu juga harus tau sopan-santun. Bedanya suster Reny dengan suster lainnya itu, suster Reny bisa menjaga lingkungan yang damai, tidak suka teriak-teriak, masih mengerti tata karma. mungkin 2 atau 3 kali usianya Oma dari kamu, jadi kamu bisa menyesuaikan, harus juga tahu sopan santun.” (Wawancara dengan Magdalena Tapiori, seorang pasien lanjut usia “lansia” di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 23 Mei 2016)

Ketika Magdalena lagi berjauhan dengan Reny dan Magdalena ingin memanggil supaya Reny datang menghampiri Magdalena. Yang dilakukan oleh Reny adalah tepuk tangan dan melambaikan tangan sambil memanggil “Suster Reny. Suster Reny. Bisa kesini sebentar?”. Selain itu keseharian Magdalena ketika ingin menyuruh seseorang atau Reny juga selalu disertai dengan kata tolong.

“Suster tolong pegang kursi roda opa, biar tidak kesana-kemari. Saya yang akan gendong opa. Suster tolong buatka oma mie instant, oma kepengen makan mie instant.”

4.3.8. Kompetensi (*Competence*)

Kemampuan Reny dan Magdalena di dalam berkomunikasi ditunjukkan dengan adanya komunikasi dua arah yang baik, *“Reny suka menasehati, orangnya ramah, ramah dalam tutur kata, pekerjaan juga baik. Jadi baik, sangat baik”*. Peneliti melihat kompetensi Reny dan Magdalena setiap kali mereka berkomunikasi. Ketika Magdalena sedang menceritakan keluh kesahnya, Reny mampu memberikan umpan balik yang positif dengan cara Reny selalu mau mendengarkan keluh kesah dari Magdalena, begitu juga Magdalena juga mau mendengarkan cerita dan keluh kesah dari Reny. Reny juga mampu memberikan masukan yang positif sehingga membuat Magdalena merasa tidak bersedih lagi, karena mendapat masukan yang membangun.

Kemampuan Reny dalam berkomunikasi terlihat dari bagaimana Reny menjalankan perannya sebagai seorang perawat di dalam melayani lansia. Reny sadar bahwa kemampuan di dalam komunikasi terlebih dalam lingkungan lansia itu sangat penting untuk memahami kebutuhan lansia. Kemampuan Reny dalam berkomunikasi terlihat dari bagaimana ia menjalankan perannya sebagai seorang perawat di suatu Rumah Usiawan. Reny menyadari bahwa komunikasi interpersonal yang baik mutlak diperlukan baik secara verbal dan nonverbal. Kemampuan komunikasi yang baik dengan sendirinya membuat Reny dapat mendekatkan diri dengan Lansia.

“Saya terus latih kemampuan komunikasi saya, agar saya dapat berkomunikasi dengan pasien di panti, agar saya bisa mengerti mereka dan mereka juga bisa terbuka dengan saya, sehingga saya bisa memahami kebutuhan pasien.” (Wawancara dengan Reny Yuniasri, Perawat di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 26 Mei 2016)

Kemampuan Magdalena dalam berkomunikasi terlihat dari bagaimana Magdalena bisa berkomunikasi dengan perawat. Magdalena berusaha untuk berbicara dengan baik kepada perawat-perawat termasuk dengan Reny. Jika ada hal yang tidak disenangi oleh Magdalena, maka ia dapat memberitahukannya ke orang tersebut. Bagi Magdalena, ia juga merasa membutuhkan komunikasi verbal dan nonverbal. Akan tetapi komunikasi yang dibutuhkan seorang lansia adalah komunikasi nonverbal, karena baginya memang dengan tanda apalagi dengan sentuhan mampu membuat seseorang merasa nyaman, Magdalena selalu berusaha di dalam mengerjakan hal dengan melakukannya sendirian. Jika merasa kesulitan, barulah Magdalena meminta bantuan dari seorang perawat, karena menurut Magdalena, dia tidak mau menyusahkan orang lain, selagi dia masih mampu melakukannya dengan sendiri:

“Latarbelakang pekerjaan yang dapat membantu untuk berkomunikasi, karena visi dan misi yang sama, sehingga paham dengan lingkungan di panti, sehingga dapat berkomunikasi dengan baik, walaupun faktor usia yang sudah tua.” (Wawancara dengan Magdalena Tapiori, seorang pasien lanjut usia “lansia” di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 23 Mei 2016)

4.4 Analisis dan Interpretasi Data Terhadap Proses Komunikasi Interpersonal Antara Perawat dengan Pasien Lanjut Usia (Lansia) di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya

Sebagai makhluk sosial, manusia tidak bisa hidup sendirian melainkan membutuhkan orang lain juga untuk menjalin sebuah hubungan atau relasi dan bersosialisasi dengan sesamanya, dimana pun mereka berada, baik itu di rumah, di tempat kerja, bahkan di Rumah Usiawan Panti Surya pun dapat melakukannya. Ketika seseorang bersosialisasi dan berinteraksi, maka manusia pun melakukan proses komunikasi. Proses komunikasi yang dilakukan sehari-hari tidak lepas dalam hal mengirim dan menerima pesan yang dikirim oleh komunikan dan

komunikator. Proses komunikasi itu penting karena mempengaruhi semua aspek kehidupan, termasuk juga dalam aspek merawat lansia.

Komunikasi interpersonal antara perawat dengan lansia di Rumah Usiawan bertujuan untuk menghasilkan tindakan sesuai dengan instruksi yang diberikan dan memberikan umpan balik atau *feedback*. Hal tersebut terjadi dalam proses komunikasi interpersonal antara Reny dan Magdalena. Dimana Reny dan Magdalena mampu untuk melakukan komunikasi dua arah dan juga memberikan *feedback* ketika berkomunikasi. Keadaan ini berbeda dengan proses komunikasi interpersonal yang terjadi antara perawat dan pasien lainnya yang juga tinggal di Rumah Usiawan Panti Surya.

Proses komunikasi yang dilakukan antara Reny dengan Magdalena ini dilakukan secara tatap muka sehingga Reny maupun Magdalena dapat menangkap umpan balik dan memberikan respon secara langsung. Proses komunikasi yang berlangsung ketika waktu makan pagi yang dimulai pukul 07.00 WIB, makan siang pukul 12.00 WIB. Usai makan, waktunya untuk minum obat. Persekutuan doa atau kegiatan sosial dari Panti Surya yang berupa kunjungan dari sekolah-sekolah yang ada di Suranaya dan adanya waktu senggang sekitar pukul 11.30 WIB.

Komunikasi yang Reny dan Magdalena lakukan merupakan sangat berbanding terbalik dengan para perawat dan lansia lainnya yang juga tinggal di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya. Maksudnya adalah Magdalena dan Reny bisa dekat dan akrab ketika mereka berkomunikasi bersama. Bukan hanya sekedar perawat dan penghuni saja yang setiap hari berkomunikasi ketika waktunya untuk minum obat atau makan. Mereka juga menceritakan kesehariannya, keluarganya bahkan sampai keluh kesah yang sedang dialaminya.

Penelitian ini hendak melihat komunikasi interpersonal antara perawat dengan pasien lanjut usia (lansia) di dalam merawat lansia. Proses komunikasi yang terjadi, menggunakan proses komunikasi interpersonal karena komunikasi inilah yang dianggap potensial didalam mempengaruhi dan membujuk orang lain, karena komunikator dapat menggunakan kelima alat inderanya untuk mempertinggi daya bujuk pesan yang ia salurkan (Mulyana, 2003).

Selain itu, komunikasi juga dianggap efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang (Efendy, 2004). Pada penelitian ini komunikasi interpersonal berlangsung pada Reny dan Magdalena. Dari temuan data yang ada, peneliti akan membandingkan dan menganalisis bagaimana proses komunikasi interpersonal Reny dan Magdalena. Peneliti mengacu pada teori elemen komunikasi interpersonal dari DeVito.

4.4.1 Sumber (*Source*) – Penerima Pesan (*Receiver*)

Sumber komunikasi adalah pemilik pikiran atau emosi yang menyampaikan ide-ide dan perasaannya dalam sebuah kode yang dapat dipahami oleh penerima. Sedangkan penerima pesan adalah seorang yang menginterpretasikan pesan dari sumber (Beebe, Beebe & Redmond, 2008, p. 8). Proses komunikasi Reny dan Magdalena bersifat dua arah, karena keduanya memiliki peran yang sama yakni sebagai sumber dan penerima pesan. Hal tersebut dikarenakan keduanya bisa berbagi cerita antara satu dengan yang lainnya dan tergantung siapa yang mau bercerita atau yang punya kepentingan. Maksud kepentingan adalah Reny mau menyuruh Magdalena untuk minum obat. Maka yang menjadi sumber adalah Reny dan sebagai penerima adalah Magdalena yang akan minum obat. Magdalena menjadi sumber yaitu pada saat ia meminta tolong dibuatkan *mie instant*, maka yang menjadi penerima adalah Reny.

Selain sebagai sumber, Reny juga berperan sebagai penerima yang melakukan komunikasi interpersonal dengan Magdalena. Reny harus pandai di dalam berkomunikasi agar dapat membuat Magdalena bisa terbuka dan juga aktif. Sehingga proses komunikasi dalam merawat lansia dapat berjalan dengan baik dan lancar. Reny yang merupakan seorang perawat ini adalah orang yang aktif, perhatian dan ramah. Reny yang sangat perhatian terhadap lansia khususnya Magdalena mampu membuat Magdalena juga ikut aktif dalam berkomunikasi.

Magdalena berperan sebagai sumber pada saat Magdalena menceritakan keluhan kesah dalam merawat Kornelius suaminya. Maka Reny yang akan mendengarkan cerita tersebut. Seperti yang terkait dalam teori, sumber - penerima bahwa setiap orang melakukan fungsi sumber (mengirim pesan) dan juga sekaligus melakukan fungsi penerima (menerima dan memahami pesan).

Istilah sumber-penerima menegaskan bahwa kedua fungsi tersebut dihasilkan oleh masing-masing individu dalam komunikasi interpersonal (DeVito, 2005, p. 12).

Untuk menjadi komunikator dalam merawat lansia seperti Reny, ada beberapa yang perlu dimiliki oleh seorang perawat dalam merawat lansia. Pertama, perawat harus mengasahi lansia, menciptakan suasana kekeluargaan bagi lansia sehingga lansia merasa aman dan nyaman. Selain itu, perawat juga harus bisa untuk sabar, telaten, mau mendengar keluh-kesah dari lansia dan tidak mudah putus asa dalam merawat lansia yang memiliki sifat yang berbeda-beda.

Sumber dan penerima pesan penting di dalam berkomunikasi termasuk juga antara perawat dengan lansia agar komunikasi bisa berjalan dua arah dan pesan dapat tersampaikan dengan baik. Dalam hal ini Reny dan Magdalena sama-sama memiliki peran yang sama yaitu menjadi sumber dan juga penerima. Akan tetapi, dalam konteks ini yang lebih dominan dalam menjalankan peran sebagai sumber adalah Reny yang sebagai perawat. Reny yang menjadi sumber yang lebih dahulu memulai pembicaraan sedangkan Magdalena lebih cenderung menjadi penerima pesan.

Perawat yang sebagai komunikator dituntut untuk berperan aktif dan mengendalikan jalannya proses komunikasi. Sedangkan lansia berperan sebagai komunikan atau penerima pesan yang berperan pasif dan berusaha dikendalikan oleh perawat (komunikator) dalam proses komunikasi interpersonal tersebut. Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh Mulyana (2003) bahwa komunikasi interpersonal sebagai interaksi masih membedakan para peserta sebagai pengirim dan penerima pesan, karena itu masih tetap berorientasi sumber, meskipun kedua peran tersebut dianggap berkantian.

Proses komunikasi interpersonal antara Reny dengan Magdalena terjadi secara tatap muka. Menurut Mulyana (2010), komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang terjadi antara orang-orang secara tatap-muka (*face to face*), yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal (p. 81). Dalam hal ini Reny dan Magdalena jika berkomunikasi, mereka selalu tatap muka. Ketika Reny lagi berada jauh dengan Magdalena. Magdalena berusaha untuk memanggil Reny, agar Reny datang menghampiri Magdalena. Setelah itu barulah mereka

berkomunikasi. Tatap muka ini penting pada saat berkomunikasi untuk mengurangi miskomunikasi antara perawat dengan pasien. Dengan tatap muka juga dapat menangkap pesan secara nonverbal dari ekspresi wajah jika sedang berkomunikasi.

Tujuan berkomunikasi menurut DeVito (2007, p.7 – 9), yaitu untuk belajar, untuk berhubungan, untuk mempengaruhi, untuk bermain dan untuk menolong. Peneliti melihat bahwa tujuan komunikasi yang penting bagi Reny dan Magdalena adalah untuk berhubungan dalam arti membangun dan membina hubungan agar dapat membuat seseorang merasa dirinya lebih positif. Selain itu, untuk mempengaruhi. Mempengaruhi juga penting di dalam berkomunikasi karena bisa menjadi cara untuk membujuk, jika maksud atau pesan yang disampaikan oleh Magdalena tidak diterima oleh Reny dengan baik.

Kemudian tujuan berikutnya ialah untuk menolong. Magdalena tergolong dalam lansia yang lanjut usia tua (*old*) karena usianya saat ini 80 tahun. Dimana, WHO mengatakan bahwa lansia yang berusia 75-90 tahun merupakan lanjut usia tua. Dalam hal ini, Magdalena yang berusia 80 tahun, membutuhkan perhatian khusus dan butuh bantuan Reny di dalam mewujudkan harapan dan kualitas hidup yang baik. Selain itu dengan pertolongan dari Reny dapat membuat Magdalena juga merasa lebih diperhatikan. Dengan cara tersebut mampu membuat Magdalena, nantinya memberikan respon yang positif terhadap Reny. Jika Reny sedang berkomunikasi dengan Magdalena.

4.4.2 Pesan (*Message*)

Pesan adalah signal yang menjalankan stimuli untuk penerima. Signal bisa berupa sesuatu yang didengarkan, dilihat, diraba, atau disentuh dan dirasakan (DeVito, 2007, p.12). Dalam komunikasi yang terjalin antara Reny dan Magdalena, berupa pesan secara verbal dan nonverbal.

Pesan verbal yaitu pesan yang disampaikan melalui suara, isi pesannya juga bervariasi, tergantung apa yang sedang dirasakan atau yang ingin disampaikan. Komunikasi verbal yang dilakukan seperti kalimat instruksi untuk makan atau minum obat, membahas tentang keluarga Reny, keluhan kesah Magdalena dalam merawat suaminya Kornelius, suster di Rumah Usiawan Panti

Surya yang berbicara tidak bisa pelan, juga memberikan pengertian ke Magdalena jika Magdalena tidak mau mendengarkan Reny.

Selain itu, pada saat senam pagi, Reni selalu memberikan semangat agar Magdalena dan lansia lainnya untuk gerak ketika senang, agar tubuhnya tetap sehat. Kemudian, pada saat waktunya untuk ganti seprei, tetapi jelang satu hari Magdalena menggantinya lagi, Reny coba mengkomunikasikan dengan Reny bahwa kenapa Magdalena menggantinya lagi, padahal baru kemarin diganti. Dengan santai Magdalena hanya menjawab bahwa seprei Kornelius basah akibat semalam ia tidur, tidak memakai popok dan tanpa beralaskan perlak. Sehingga Kornelius ngompol di tempat tidur yang mengakibatkan seprei menjadi bau dan basah. Magdalena mencoba mengganti seprei karena ia termasuk tipe lansia yang arif bijaksana dan mandiri. Menurut Dewi (2014), ada 13 tipe lansia. Peneliti melihat dari hasil observasi di lapangan dan wawancara hanya terdapat 2 tipe lansia saja yang menurut peneliti sesuai dengan Magdalena.

Mandiri dalam arti segala sesuatu yang menurut Magdalena masih sanggup ia lakukan, maka ia akan lakukan tanpa minta bantuan dari perawat, tetapi jika benar-benar Magdalena tidak bisa melakukannya dengan sendirian, maka ia akan meminta tolong. Sehingga dapat menjadi panutan. Hal tersebut juga dibenarkan oleh Swati bahwa memang benar Magdalena itu selalu melakukan hal yang dianggapkan bisa, maka ia akan lakukan sendirian.

“Oma ini masih menangani suaminya, biasanya dia itu yang menangani sendiri, tapi misalnya dia sampai kesulitan, misalnya tidak bisa berdiri, atau mungkin ngenge “kotoran” kececeran. Nanti oma akan minta bantuan tapi sifatnya tidak menyuruh, misalnya bisa tidak kamu membantu, saya minta tolong. Jadi kan tidak menyuruh itu bagi suster merasa nyaman. Trus misalnya juga nih, susternya lagi repot dan tidak mau menolong dia, dia juga ngak papa. Nah biasanya suster Reny ini yang bantu, ia suka menolong.” (Wawancara dengan Swati Hendrati, seorang Psikolog di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, 6 September 2016)

Menurut Lalongkoe (2013), komunikasi verbal ini sangat tergantung dengan kata-kata yang digunakan, sehingga perawat dan pasien keduanya akan memahami informasi apabila kata-kata yang digunakan dapat dipahami. Reny dan Magdalena setiap hari berkomunikasi menggunakan bahasa Indonesia. Terkadang

di dalam berkomunikasi Reny juga menggunakan bahasa Jawa. Magdalena tidak paham dengan bahasa Jawa dikarenakan Magdalena berasal dari luar Pulau Jawa. Hal tersebut bisa menjadi hambatan dalam berkomunikasi karena bisa menimbulkan salah persepsi. Setelah berbicara dengan bahasa Jawa, Reny juga akan membahas ulang ke dalam bahasa Indoensia. Alasan Reny menggunakan bahasa Jawa untuk mencairkan suasana agar Magdalena bisa tertawa. Bagi Magdalena, Reny terlihat lucu jika dia berbicara dengan bahasa Jawa. Dalam hal ini, bahasa yang digunakan untuk berkomunikasi dan lebih dominan adalah bahasa Indonesia karena Magdalena yang berasal dari luar pulau Jawa. Bahasa Indonesia dianggap paling tepat untuk menghindari salah persepsi (*miscommunication*) antar individu. Hal tersebut sesuai dengan konsep Lalongkoe.

Proses komunikasi interpersonal yang dilakukan antara Reny dan Magdalena dilakukan secara tatap muka pada kegiatan merawat lansia. Peneliti melakukan observasi kurang lebih selama 3 bulan, di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya. Dalam mengkomunikasikan pesan, mereka tidak hanya menggunakan komunikasi verbal tetapi juga komunikasi nonverbal. Reny juga menggunakan komunikasi nonverbal, ketika sedang menasihati Magdalena untuk jangan takut ketika hendak di suntik dengan cara mengelus tangan atau bagian yang hendak di suntik yang menandakan bahwa jangan takut dan Magdalena akan baik-baik saja. Reny juga membungkukkan badannya sambil menatap Magdalena dan mengelus-elus punggung tangan ketika membangunkan Magdalena dari tidurnya agar Magdalena tidak kaget untuk bangun. Selain itu, ketika Reny dalam keadaan kondisi yang lagi tidak baik, hal itu berdampak juga pada ekspresi Reny. Kalau lagi senang, wajah Reny berseri-seri suka senyum, tetapi kalau marah, ekspresi wajahnya muka seperti ditekek-tekek. Hal tersebut juga sama yang Swati lihat selama ini bahwa Reny sangat keliatan sekali ekspresi wajahnya, "*Jika dia gembira ya dia senyum-senyum. Tapi kalau lagi kesal ya itu ngak senyum-senyum trus ya mengerut-kerut*".

Selain itu, Reny juga mengelus pundak Magdalena ketika lagi bersedih yang menandakan bahwa Magdalena tidak perlu bersedih. Dalam hal ini, sentuhan yang diberikan oleh Reny kepada Magdalena lebih mengarah kepada rasa sayang,

perhatian. Hal tersebut juga merupakan hal yang penting untuk penenangan bagi lansia agar lansia lebih merasa aman dan tenang. Hal tersebut juga dikatakan oleh Lalongkoe, bahwa sentuhan merupakan bagian yang paling penting dalam hubungan perawat dan pasien, namun harus memperhatikan norma sosial (Lalongkoe, 2013, p. 36).

Selain itu ada juga pesan berupa instruksi, perawat juga melakukan komunikasi yang bersifat persuasif berupa kalimat bujukan agar Magdalena mau mengikuti perkataan Reny. Proses dimana seseorang (komunikator) menyampaikan perangsang (lambang bahasa) untuk mengubah perilaku orang lain (Effendy, 2002, p. 49). Selain itu, Lalongkoe (2013) mengatakan bahwa komunikasi persuasif memiliki dampak dan saling mempengaruhi antara komunikator dan komunikan. Hal ini juga dapat mempengaruhi dan mengubah sikap pasien yang awalnya tidak mau menerima pesan yang telah disampaikan akhirnya mau menerimanya.

Untuk mendapatkan perubahan sikap tersebut diperlukan kompetensi sebagai pengirim pesan yang mampu untuk melakukan komunikasi yang bersifat persuasif. Komunikasi yang bersifat persuasif dilakukan apabila suasana hati lansia lagi tidak baik atau sedang memburuk sehingga emosinya tidak stabil. Kompetensi di dalam mempersuasi dapat mempengaruhi lawan bicara. Seperti pada saat Magdalena tidak mau minum obat, maka Reny menggunakan komunikasi persuasi yaitu membujuknya agar Magdalena tetap mau untuk minum obat. Dalam konteks perawat dan lansia, mempersuasi itu penting. Agar lansia dapat mengikuti apa yang diinginkan oleh perawat demi menjaga kesehatan lansia agar tetap sehat.

Hal-hal yang biasa membuat Magdalena sedih yaitu pada saat mengingat anaknya yang sudah meninggal atau kepikiran akan suaminya Kornelius yang susah untuk mau makan. Reny mencoba memberikan pengertian dan semangat hidup kepada Magdalena baik secara verbal dan nonverbal. Secara verbal dengan kata-kata yang Reny berikan kepada Magdalena dan secara nonverbal dengan sentuhan-sentuhan yang juga Reny berikan kepada Magdalena. Dari situ, Magdalena memiliki persepsi khusus tentang Magdalena. Jadi makna yang diberikan oleh Reny adalah dia peduli dan mengerti keadaan Magdalena dan

makna itu ditangkap oleh Magdalena sehingga Magdalena berpersepsi bahwa Reny adalah orang yang baik, perhatian, sabar, dan mengerti apa yang sedang dirasakan oleh Magdalena.

Pesan yang disampaikan oleh Reny memiliki maksud agar Magdalena agar tetap tenang saja, karena dirinya akan aman bila mendengarkan Magdalena. Dalam hasil penelitian yang di dapat di lapangan, Reny mengakui bahwa lansia perlu komunikasi agar bisa memahami kondisi lansia. Lansia yang mudah tersinggung, marah, membuat susah ditebak. Seperti yang dikatakan oleh Lalongkoe (2013, p.13) bahwa di dalam praktik pelayanan keperawatan, kedua jenis komunikasi yaitu verbal dan nonverbal selalu timbul bersamaan. Hal tersebut berguna untuk mengetahui sikap pasien dan memudahkan dalam mengambil tindakan perawatan dan pengobatan. Reny juga menggunakan komunikasi verbal dan nonverbal secara bersamaan pada saat Magdalena tidak mau makan. Maka Reny mencoba untuk memberitahu Magdalena sambil berkata *“Tidak boleh begitu Oma, nanti kalau sakit, siapa yang merawat opa”* dan ketika Magdalena mendengarkan perkataan Magdalena, maka Reny memberikan kedua jempol dari tangan kiri dan kanannya.

Ketika berkomunikasi Reny dan Magdalena juga menggunakan kontak mata agar. Bagi mereka kontak mata itu penting, karena lebih memerhatikan atau lebih fokus dengan apa yang dikatakan oleh lawan bicara. Kesehariannya Reny menggunakan pakaian seragam perawat dari Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya yang diwajibkan jika berugas harus menggunakan seragam. Berbeda dengan lansia, Magdalena menggunakan pakaian sehari-hari miliknya sendiri dengan motif bunga-bunga dan warna yang berbeda-beda, seperti coklat, merah, putih, kuning. Pakaian yang dimiliki Magdalena mayoritas bermotif bunga, karena Magdalena menyukai bunga. Baginya bunga itu indah, sehingga dirinya mau terlihat indah juga.

4.4.3 Saluran Komunikasi (*Channel*)

Komunikasi interpersonal yang terjadi antara perawat dengan pasien lansia di Rumah Usiawan Pantin Surya Surabaya berlangsung secara tatap muka. Sehingga saluran yang digunakan adalah panca indera perawat Reny dan lansia

Magdalena. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Pareno (2002) bahwa bentuk media atau saluran komunikasi yang paling utama adalah panca indera manusia.

Melalui panca indera, pesan yang diterima atau yang disampaikan diproses ke dalam hati (rasa) dan otak (pikiran) manusia. Pesan verbal yang dikirimkan oleh Magdalena secara lisan melalui mulut. Telinga digunakan untuk menerima pesan verbal tersebut. Sedangkan mata, dapat digunakan untuk melihat pesan nonverbal yang tampak, misalnya gerakan tangan, ekspresi wajah. Mata juga dapat digunakan untuk membaca pesan verbal dalam bentuk tulisan dalam papan tulis yang ada di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya. Selain itu, kulit juga merupakan salah satu saluran komunikasi yang digunakan untuk mengirim dan menerima pesan secara nonverbal. Caranya melalui kontak fisik seperti pelukan elusan, atau sentuhan.

Proses Komunikasi interpersonal dalam merawat seorang lansia juga memerlukan sebuah saluran komunikasi untuk menjalankan komunikasi dengan baik, contohnya dengan melakukan kontak langsung secara bertatap muka. Saluran komunikasi adalah media dimana pesan disampaikan. Hal tersebut seperti jembatan yang menghubungkan antara sumber dan penerima. Hal tersebut sama dikatakan oleh DeVito bahwa cara untuk memahami tentang saluran adalah dengan mengetahui mereka sebagai alat komunikasi, seperti contoh: kontak tatap muka (DeVito, 2005, p.12).

4.4.4 Umpan Balik (*Feedback*)

Saat Perawat melakukan komunikasi interpersonal terhadap pasien, perawat dapat mengetahui umpan balik atau respon yang lansia berikan secara langsung. Maksudnya, ketika Reny dan Magdalena berkomunikasi mereka saling memberikan respon terhadap pesan yang disampaikan dan responnya berlangsung pada saat itu juga. Hal ini disebabkan karena komunikasi interpersonal yang terjadi antara Reny dan Magdalena dilakukan secara tatap muka. Hal ini sesuai dengan pernyataan Effendy (2004) bahwa dalam komunikasi secara tatap muka, alus balik atau umpan balik (*feedback*) terjadi secara langsung. Hal tersebut dapat membuat komunikator sebagai penyampai pesan mengetahui secara langsung respon yang menerima pesan atau komunikasi seperti apa.

Dalam hal ini, ketika Reny dan Magdalena berkomunikasi, mereka sama-sama memberikan respon. Ada respon yang positif ada pula respon yang negatif. Pada saat Reny yang menjadi komunikan. Reny menanyakan kenapa Magdalena mengganti seprei Kornelius padahal baru ganti kemarin. Magdalena meresponnya langsung dan berkata, soalnya Kornelius ngompol. Hal tersebut bisa dikatakan respon positif karena Magdalena menjawabnya dengan baik. Adapula respon negatif yang diberikan oleh Magdalena ketika Reny tidak menuruti kemauannya pada saat minta dibuatkan *mie instant*. Magdalena merengek minta dibuatkan sambil muka Magdalena seperti ditekek karena tidak dibuatkan.

Ketika Magdalena berkomunikasi dengan Reny. Reny juga memberikan respon. Responnya berupa respon yang positif. Seperti pada saat Magdalena bercerita tentang Kornelius yang tidak mau makan. Reny memberikan pengertian ke Magdalena, bahwa mungkin saja, Kornelius tidak mau makan karena merasa masih kenyang. Sesuai dengan penjelasan, Effendy (2002) juga mengatakan bahwa umpan balik terbagi menjadi 2 yaitu umpan balik yang positif dan umpan balik yang negatif. Umpan balik positif adalah tanggapan atau respon komunikan yang menyenangkan komunikator sehingga komunikasi berjalan dengan lancar. Sedangkan umpan balik negatif adalah tanggapan komunikan yang tidak menyenangkan komunikatornya.

Umpan balik Reny ke Magdalena yang bersifat positif adalah Reny selalu menjawab apa yang ditanya oleh Magdalena dan ketika Magdalena meminta tolong. Maka Reny selalu membantu dengan senang hati. Umpan balik negatif terjadi antara Reny dan Magdalena. Pada saat Reny tidak menuruti kemauan Magdalena seperti pada saat Magdalena minta di buatkan *mie instant*. Dimana Magdalena telah makan *mie* sudah 2 kali dalam seminggu. Padahal peraturan di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, memakan *mie* tidak boleh lebih dari 2 kali selama seminggu. Umpan balik positif Magdalena ke Reny yaitu pada saat mereka sama-sama cerita, atau pada saat Magdalena menceritakan keluh-kesah di dalam merawat Kornelius suaminya, maka Reny berupaya untuk membesarkan hati Magdalena agar tidak mudah untuk putus asa dalam merawat Kornelius. Umpan balik negatif Magdalena kepada Reny yaitu pada saat Magdalena tidak dituruti

kemauannya ketika dibuatkan *mie instant*. Kondisi Magdalena pada saat itu diam saja dan muka sedikit cemberut karena Reny tidak membuatkan *mie* untuknya.

4.4.5 Hambatan Komunikasi (*Noise*)

Dalam komunikasi interpersonal di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya terdapat beberapa hambatan komunikasi yang terjadi antara Reny dan Magdalena. Hambatan tersebut berupa hambatan fisik, hambatan psikologis dan hambatan semantik. Hambatan semantik yang terjadi pada penggunaan bahasa. Reny yang berasal dari Jawa. Sedangkan Magdalena dari luar Jawa. Terkadang Reny menggunakan bahasa Jawa. Hal tersebut yang mengakibatkan lawan bicara yaitu Magdalena tidak paham dengan apa yang dikatakan oleh Reny. Sehingga Magdalena menyuruh Reny untuk mengulangnya dan membahasakan kembali ke dalam bahasa Indonesia. Bahasa Indonesia dianggap paling tepat untuk menghindari salah persepsi (*miscommunication*) antar individu. Ketika berinteraksi dengan orang yang berbeda budaya, seseorang bisa mengikuti aturan komunikasi yang berbeda (DeVito, 2007, p.18).

Yang berikutnya adalah hambatan fisik, dimana ketika mereka berkomunikasi banyak suara-suara lain seperti suara banting pintu, bila ada lansia lain yang lagi marah-marah, suara televisi yang keras, dan ada juga perawat yang berbicara dengan intonasi yang besar sehingga kesannya perawat tersebut marah-marah. Padahal suster Tary yang asli Batak, jika berbicara intonasinya besar sehingga dikira teriak-teriak. Hambatan selanjutnya adalah hambatan psikologis, dimana terkadang suasana hati yang lagi tidak menentu juga mempengaruhi komunikasi mereka. Suasana hati yang tidak menyenangkan membuat mudah tersinggung. Hambatan yang paling mengganggu adalah hambatan fisik, karena banyak suara-suara di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya yang menghambat jalannya komunikasi dengan baik.

4.4.6 Konteks (*Context*)

Komunikasi selalu berada pada konteks atau situasi yang mempengaruhi bentuk dan isi pesan. Konteks komunikasi memiliki 4 dimensi antara lain: dimensi fisik, dimensi temporal, dimensi sosial-psikologis, dan konteks budaya.

Dimensi fisik adalah lingkungan nyata atau konkrit dimana komunikasi berlangsung, contohnya ruang tamu, halaman rumah, taman, atau lainnya. Berdasarkan dari hasil observasi, Reny dan Magdalena melakukan komunikasi interpersonal di ruang makan, aula, depan aula, ruang rekreasi (tempat nonton televisi), koridor tidur kamar lantai dua dan di ruang tamu lantai dua Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya.

Menurut Reny dan Magdalena mereka lebih senang melakukan komunikasi interpersonal di koridor dekat kamar Magdalena. Hal tersebut dikarenakan suasana yang tenang karena lokasinya sedikit berjauhan dengan kamar tidur lansia lainnya dan jauh dari ruang rekreasi (ruang televisi). Sehingga untuk berkomunikasi jauh lebih tenang. Selain itu, tempatnya juga sejuk, terdapat kursi yang bahannya dari plastik yang cukup diduduki untuk 2 orang saja. Di tempat itu juga, banyak pohon-pohon dan suara kicauan burung yang membuat mereka bisa duduk dan berkomunikasi sekitar 1 jam di koridor tersebut. Di tempat itu pula mereka senang bernyanyi bersama biar tidak mengganggu lansia lainnya yang juga tinggal di Rumah Usiawan Panti Surya.

Dimensi temporal berhubungan tidak hanya pada waktu akan tetapi mengacu kepada pesan-pesan dalam rangkaian kegiatan komunikasi (DeVito, 2007, p. 17). Hasil observasi menunjukkan bahwa pada malam hari, usai makan malam dan waktu senggang mereka gunakan untuk menonton televisi bersama.

4.4.7 Etika Komunikasi (*Ethics*)

Etika di dalam berkomunikasi antara perawat dengan lansia dikatakan penting. Hal tersebut karena seorang perawat membutuhkan etika dan menghargai orang yang lebih tua, apalagi yang dirawatnya adalah seorang lansia yang sensitif. Etika keperawatan merujuk pada standar etik yang menentukan dan menuntun perawat dalam praktik sehari-hari, yaitu bersifat jujur terhadap pasien, menghargai pasien (Kalongkoe, 2013, p. 111). Dalam hal ini, Reny memiliki etika yang menghargai lansia. Faktor usia yang membuat Reny menghargai lansia. Perbedaan usia Reny dan Magdalena kurang lebih 30 tahun. Hal tersebut juga yang membuat Reny menganggap Magdalena sebagai orangtuanya. Selain itu, Reny juga bersikap jujur kepada Magdalena. Jujur dalam hal ini adalah Reny

tidak tertutup dengan orang yang dianggapnya memiliki kedekatan. Reny menceritakan keluarganya dan banyak tetangga yang menceritakan dirinya yang tidak-tidak.

Reny termasuk suster yang tahu sopan santun baik itu dari perilaku maupun tutur kata. Reny juga memahami di lingkungan mana dirinya sedang berada dan bekerja. Selain itu, etika Reny juga baik, karena Reny menghargai orang yang lebih tua darinya. Bagi Reny, Magdalena sudah dianggap seperti orang tua sendiri setiap hari selalu di sapa. Bukan hanya Magdalena saja, melainkan dengan lansia atau perawat lainnya Reny juga sering menyapa. Dari penjelasan hasil observasi dan wawancara. Kalongkoe (2013) juga mengatakan bahwa, tidak hanya soal tingkah laku yang diperhatikan dalam berhubungan dengan pasien, akan tetapi cara bertutur kata atau berkomunikasi juga memiliki etika agar proses komunikasi tersebut dapat berjalan secara baik dan kondusif.

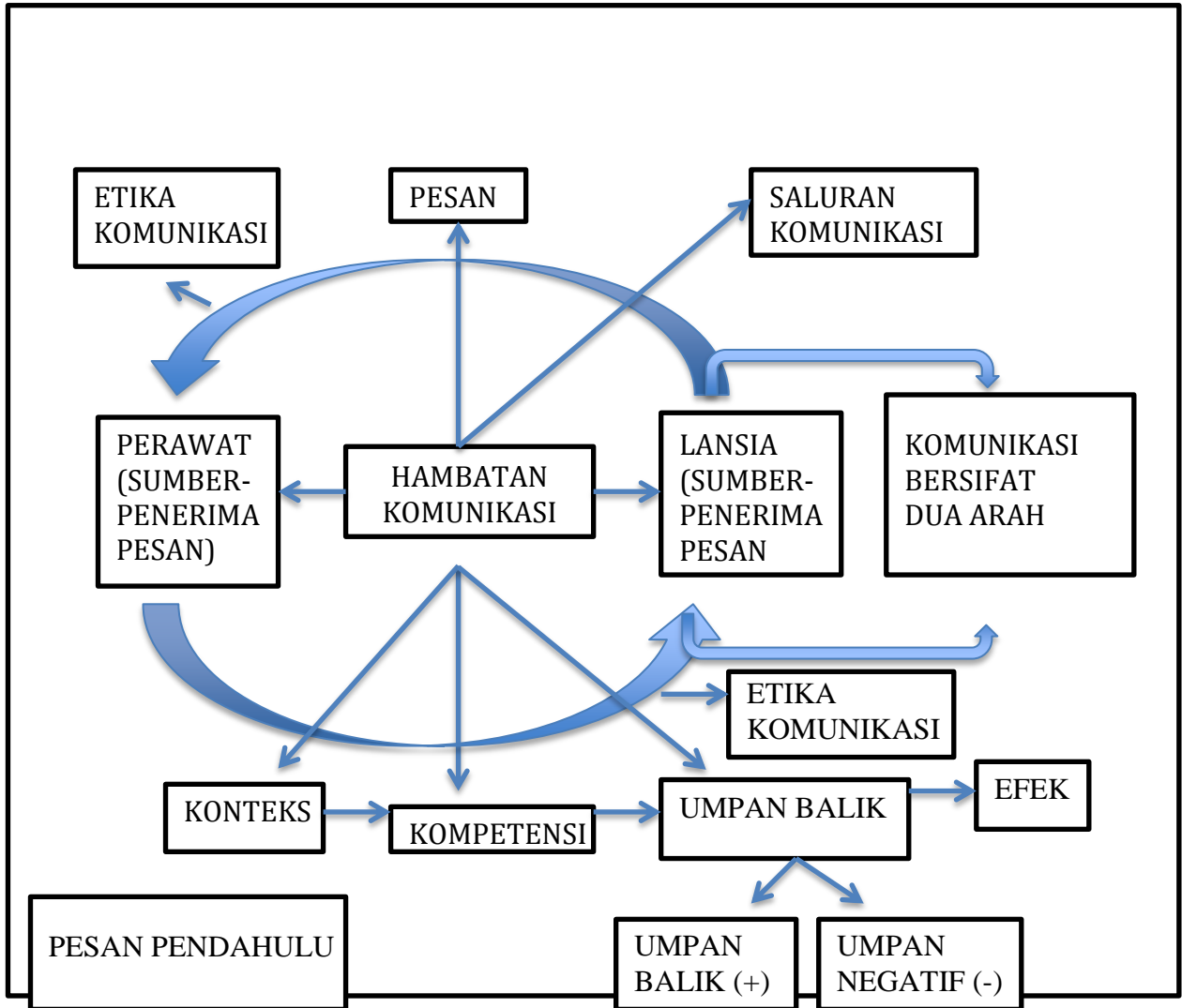
4.4.8 Kompetensi (*Competence*)

Kompetensi atau kemampuan berbicara Reny dan Magdalena berdasarkan dari pengalaman dan latar belakang pendidikan serta pekerjaan, sehingga membuat Reny dan Magdalena dapat berbicara dan berkomunikasi dengan baik. Pekerjaan Reny menuntut dia untuk dapat berkomunikasi dengan baik terhadap lansia yang mulai sensitif sehingga lansia tidak mudah tersinggung.

Kemampuan Magdalena berkomunikasi masih bisa dikatakan baik. Hal tersebut dikarenakan dari latar belakang pekerjaannya yang dulu yaitu sebagai pemimpin di salah satu Panti Asuhan yang dulunya berada di Surabaya. Akan tetapi Panti Asuhan tersebut telah pindah ke Malang. Sehingga ketika Magdalena sedang berkomunikasi kesannya seperti orang yang masih muda, yang masih bisa diajak berkomunikasi dengan baik dan lancar.

4.4.9 Proses Komunikasi Interpersonal

Untuk mempermudah pemahaman tentang proses komunikasi interpersonal antara perawat dengan lansia di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, maka peneliti menggambarkan sebuah model dari proses komunikasi interpersonal tersebut pada gambar 4.5



Gambar 4.5. Model Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Lansia di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Proses komunikasi interpersonal di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya berlangsung antara perawat yaitu Reny dan lansia yaitu Magdalena. Dalam proses komunikasi interpersonal tersebut dapat dilihat bahwa perawat dan lansia bisa berperan sebagai komunikator atau sumber dan komunikan atau penerima pesan. Tergantung pada situasi atau kebutuhan. Terkadang ketika Reny menjadi sumber, maka Reny akan berusaha untuk mempengaruhi Magdalena yang sebagai penerima pesan.

Dalam hal ini, dari sembilan elemen, peneliti hanya menemukan delapan elemen saja yang terjadi ketika Reny dan Magdalena berkomunikasi secara komunikasi interpersonal. Elemen-elemen tersebut seperti sumber-penerima, pesan, saluran, umpan balik, efek, hambatan, konteks, etika, dan kompetensi di dalam berkomunikasi. Sedangkan pesan pendahulu peneliti tidak menemukan elemen tersebut di dalam proses komunikasi yang terjadi antara Reny dengan Magdalena. Oleh sebab itu, peneliti membuat kolom tersendiri untuk pesan pendahulu dan kolom pesan pendahulu tidak berhubungan dengan elemen-elemen komunikasi lainnya.

Pesan pendahulu tidak ditemukan di dalam komunikasi mereka dikarenakan Reny dan Magdalena sudah mengerti akan posisi masing-masing dari mereka. Maksudnya adalah ketika Reny yang sebagai perawat menjadi komunikator memberitahukan Magdalena untuk saatnya meminum obat dan Magdalena yang sebagai komunikan sudah mengerti, ketika Reny datang membawakan obat apa yang akan ia minum. Sehingga Reny tidak menjelaskan kembali obat apa yang hendak akan ia minum. Sama halnya ketika usai makan pagi sekitar pukul 07.30 WIB, semua lansia bebas melakukan aktivitasnya sendiri-sendiri sembari menunggu waktunya untuk persekutuan doa bersama. Magdalena lebih memilih beraktivitas di ruang tamu atau di koridor lantai dua dekat dengan kamar tidurnya.

Magdalena duduk berduaan dengan suaminya Kornelius sambil menikmati suasana pagi yang sejuk. Mendekati pukul 09.00 WIB, Magdalena sudah mengerti akan kegiatan selanjutnya sehingga ia tahu apa yang harus Magdalena perbuat. Yang ia lakukan adalah mengganti pakaian untuknya dan untuk Kornelius yang

lebih sopan. Magdalena melakukan dengan sendiri tanpa dibantu dengan pengumuman. Sehingga tidak dibutuhkannya lagi *feedforward messages*.

Selain itu, waktu komunikasi yang relatif singkat di dalam kegiatannya sehingga membuat komunikasi menuju langsung pada intinya dan tidak berfokus pada *feedforward messages*. Seperti pada saat persekutuan doa di aula, komunikasi yang dilakukan dikatakan singkat, karena Reny yang sebagai perawat juga memerhatikan lansia lainnya sehingga Reny harus bisa membagikan waktu kepada tiap-tiap lansia,.

Perawat juga berperan sebagai komunikator yang dituntut untuk berperan aktif dan mengendalikan jalannya proses komunikasi. Sedangkan lansia berperan sebagai komunikan atau penerima pesan yang berperan pasif dan berusaha dikendalikan oleh perawat (komunikator) dalam proses komunikasi interpersonal tersebut. Komunikasi tersebut bersifat dua arah. Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh Mulyana (2003) bahwa komunikasi interpersonal sebagai interaksi masih membedakan para pesertasebagai pengirim dan penerima pesan, karena itu masih tetap berorientasi sumber, meskipun kedua peran tersebut dianggap begantian. Reny yang berperan sebagai perawat (komunikator) dituntut untuk berperan aktif di dalam berkomunikasi dengan lansia yaitu Magdalena (komunikan). Tujuannya perawat harus aktif di dalam merawat lansia yaitu perawat dapat menjaga kesehatan lansia agar tetap terjaga.

Reny menyampaikan pesan ke Magdalena secara verbal berupa lisan dengan menggunakan bahasa Indonesia dan dalam penyampaiannya selalu jelas (pada intinya). Akan tetapi, sesekali Reny juga menggunakan bahasa Jawa, dengan alasan ingin mencairkan suasana atau menghibur Magdalena. Bahasa Jawa yang digunakan juga bisa menjadi penghambat di dalam mereka berkomunikasi. Hal tersebut dikarenakan Magdalena tidak paham dengan apa yang disampaikan karena menggunakan bahasa Jawa. Sedangkan Magdalena mengerti jika Reny menggunakan bahasa Indonesia. Hal seperti ini yang dapat menimbulkan persepsi lain. Di satu sisi, Magdalena bisa tertawa jika Reny menggunakan bahasa Jawa, karena bagi Magdalena, ia tidak mengerti bahasa Jawa dan itu adalah hal yang lucu. Sedangkan pesan nonverbal yang dilakukan oleh Reny yaitu gerakan tubuh, ekspresi wajah, intonasi suara, kontak mata, sentuhan. Magdalena menyampaikan

pesan ke Reny juga berupa komunikasi verbal secara lisan yang menggunakan bahasa Indonesia. Untuk nonverbal, Magdalena menggunakan ekspresi wajah, kontak mata, dan sentuhan.

Pesan-pesan tersebut disalurkan melalui saluran komunikasi. Saluran komunikasi yang akan digunakan untuk mengirim dan menerima pesan melalui alat indera. Pesan verbal disampaikan melalui mulut dan diterima oleh telinga. Pesan nonverbal dapat disampaikan melalui seluruh anggota tubuh Reny dan Magdalena dan diterima oleh mata dan kulit. Setelah pesan yang diberikan oleh komunikator dan diterima oleh komunikan, maka akan ada umpan balik atau respon bisa secara verbal dan nonverbal. Umpan balik secara verbal seperti jawaban yang disampaikan secara lisan, sanggahan, ataupun tanggapan dari komunikan. Sedangkan umpan balik nonverbal dapat dilihat melalui ekspresi wajah atau tindakan setelah menerima pesan.

Umpan balik juga bisa bersifat positif dan negatif. Menurut Effendy (2002), umpan balik yang bersifat positif merupakan tanggapan atau respon komunikan yang menyenangkan komunikator sehingga komunikasi dapat berjalan lancar. Sedangkan umpan balik negatif merupakan tanggapan yang tidak menyenangkan komunikator. Umpan balik Reny ke Magdalena yang bersifat positif adalah Reny selalu menjawab apa yang ditanya oleh Magdalena dan ketika Magdalena meminta tolong. Maka Reny selalu membantu dengan senang hati.

Umpan balik negatif terjadi antara Reny dan Magdalena. Pada saat Reny tidak menuruti kemauan Magdalena seperti pada saat Magdalena minta di buat *mie instant*. Dimana Magdalena telah makan *mie* sudah 2 kali dalam seminggu. Padahal peraturan di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, memakan *mie* tidak boleh lebih dari 2 kali selama seminggu. Umpan balik positif Magdalena ke Reny yaitu pada saat mereka sama-sama cerita, atau pada saat Magdalena menceritakan keluh-kesah di dalam merawat Kornelius suaminya, maka Reny berupaya untuk membesarkan hati Magdalena agar tidak mudah untuk putus asa dalam merawat Kornelius. Umpan balik negative Magdalena kepada Reny yaitu pada saat, Magdalena tidak dituruti kemauannya ketika di buat *mie instant*. Kondisi Magdalena pada saat itu diam saja dan muka sedikit cemberut karena Reny tidak membuatkan *mie* untuknya. Dari umpan balik bisa menghasilkan efek. Efek

komunikasi juga dapat menentukan berlanjut atau tidaknya proses komunikasi interpersonal yang dilakukan perawat dengan lansia.

Selain itu, ada juga hambatan yang terjadi di dalam komunikasi interpersonal antara Reny dan Magdalena yaitu hambatan semantik dikarenakan Magdalena berasal dari luar Jawa dan Reny asli Jawa. Terkadang Reny berbicara dengan bahasa Jawa yang mengakibatkan Magdalena tidak paham dan meminta Reny mengulanginya lagi. Selain itu, juga ada hambatan fisik yaitu terdengarnya suara banting pintu oleh lansia lain yang sedang marah-marah, ataupun suara televisi dari ruang rekreasi. Kemudian Hambatan psikologis yang membuat komunikasi terkadang tidak berjalan dengan baik akibat suasana hati yang lagi tidak baik.

Konteks dalam komunikasi interpersonal yang terjadi antara Reny dan Magdalena dibagi atas 2 yaitu dimensi fisik dan dimensi temporal. Dimensi fisik yaitu lingkungan nyata atau konkrit dimana komunikasi berlangsung. Sedangkan dimensi temporal tidak hanya pada waktu akan tetapi mengacu kepada pesan-pesan dalam rangkaian kegiatan komunikasi (DeVito, 2007, p. 17-18). Dalam hal ini, dimensi fisik yang terjadi yaitu di ruang makan, aula, depan aula, ruang rekreasi, koridor dekat kamar tidur Magdalena di lantai dua Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya. Tempat yang lebih sering Reny dan Magdalena melakukan komunikasi yaitu di koridor lantai dua, dekat kamar tidur Magdalena karena suasana yang sejuk. Dimensi temporal pada pagi hari yaitu waktu makan, senam pagi yang diadakan pada hari jumat minggu kedua. Pada siang hari pada saat waktu senggang ataupun persekutuan doa dan malam hari yang digunakan untuk nonton televisi bersama di ruang rekreasi.

Adapula etika yang mereka gunakan ketika berkomunikasi secara interpersonal. Magdalena selalu memulai dengan kata tolong, jika hendak meminta bantuan kepada Reny. Sedangkan etika yang Reny gunakan adalah Reny selalu menyapa Magdalena dan menghargai Magdalena serta menganggap sebagai orangtua sendiri yang harus dirawat dengan baik. Hal tersebut juga membutuhkan kompetensi dalam berkomunikasi seperti latar belakang pendidikan atau pekerjaan yang bisa membuat Reny dan Magdalena dapat berkomunikasi dengan baik.

Dari kedelapan elemen yang ada menurut Devito (2007), menurut peneliti elemen yang paling menarik yaitu elemen kompetensi. Hal tersebut dikarenakan dari latar belakang pekerjaan Magdalena yang dulunya menjadi seorang pemimpin Panti Asuhan yang awalnya berlokasi di Jalan Bubutan, Surabaya. Kini, panti Asuhan tersebut telah dipindahkan ke Lawang, Malang. Dari latar belakang Magdalena sebagai seorang pemimpin dapat mempengaruhi komunikasi dengan Reny sehingga dapat berjalan dengan baik.

Berbeda dengan perawat dan lansia lainnya di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya. Kebanyakan lansia perempuan yang tinggal di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya merupakan ibu rumah tangga. Hal tersebut yang membedakan dan membuat Magdalena mampu memahami bagaimana dulunya juga melayani di satu yayasan. Sehingga, pada saat berkomunikasi, Magdalena mengerti akan etika. Juga jika Reny sebagai komunikator dan Magdalena sebagai komunikan maka Magdalena akan memberikan umpan balik sehingga pesan yang disampaikan oleh Reny dapat diterima dengan baik dan bersifat dua arah.