

No.	Elemen-elemen Dalam Komunikasi Interpersonal	Informan	Pernyataan	Keterangan
1.	Sumber - Penerima (<i>Source-Receiver</i>)	Reny	<p><i>“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 didalam komunikasi. Dulu, oma 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”</i></p> <p><i>“Oma Magdalena itu senang di puji,</i></p>	<p>Di dalam menyampaikan informasi, Reny dan Magdalena bisa menjadi sumber dan bisa juga menjadi penerima, karena komunikasinya bersifat komunikasi interpersonal. Ketika Reny menyampaikan pesan maka Reny dikatakan sebagai sumber seperti halnya pada waktu untuk meminum obat dan waktunya untuk ganti seprei, yang menjadi sumber (<i>Source</i>) yaitu suster Reny dan yang menjadi penerima (<i>Receiver</i>) pesan yaitu Oma Magdalena.</p>

			<p><i>di sanjung, 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”</i></p> <p><i>“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”.</i></p> <p><i>“Kalau oma lagi sedih, saya mencoba menanamkan rasa kepercayaan ke oma. Nah, untuk menanamkan rasa</i></p>	
--	--	--	---	--

			<p><i>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”.</i></p> <p><i>“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 membuat kan mie, saya buat</i></p>	
--	--	--	--	--

		Magdalena	<p><i>cuman takutnya rasanya tidak sesuai dengan selera, makanya saya bilang ke Oma ‘Oma, ojek peyek diremak-remak ya ma’. Apa itu suster Reny kok hancur diremek-remek, jawabnya Hancur tidak bisa dimakan, gitu trus ketawa-ketawa Omania.”</i></p> <p>Oma, biar saya saja yang bantu suapin Opa, Oma makan saja dulu</p> <p>Oma, biar Reny bantu ya</p> <p>Wah, Oma hebat tadi menjawab terus</p> <p><i>“Saya sering cerita keluh kesah saya ke suster Reny, biasanya opa susah untuk makan, nanti suster Reny memberi saran agar opa mau makan, seperti opa mungkin masih kenyang</i></p>	<p>Dalam hal ini yang menjadi sumber yaitu Magdalena, ketika Magdalena meminta tolong untuk dibuatkan mie instant, maka Reny selaku</p>
--	--	-----------	---	---

		<p><i>oma, jadi kalau tidak mau makan mungkin bisa untuk dibuatkan susu saja, nanti minta bantuan saya”</i></p> <p>Magdalena sering cerita ke Reny, kalau dia itu sedang membuat kerajinan tangan berupa kotak pensil yang bahannya terbuat dari majalah bekas, maka Reny berkata ke Magdalena “mana oma, boleh saya lihat hasilnya? Pasti bagus ya oma? Saya tidak dibuatkan juga? Magdalena pun menjawab, tenang suster, saya sudah buat banyak, nanti saya kasih suster satu ya.</p> <p>Iya suster, tolong bantu Oma</p> <p>Iya, tolong kamu pegang kursi rodanya, biar Oma aja yang gendong</p>	<p>penerima menangkap pesan yang disampaikan oleh Magdalena untuk membuat mie instan. Bukan hanya dalam membuat mie instan saja, komunikasinya berlangsung ketika Magdalena sering menceritakan kesehariannya, sehingga Reny bisa menangkap maksud dari ceritanya dan memberikan masukan atau respon terhadap Magdalena.</p> <p>Reny dan Magdalena sama-sama bisa menjadi sumber dan juga penerima, karena hal ini merupakan proses komunikasi interpersonal.</p>
--	--	---	---

			<p>Opa</p> <p>Wah, Oma hebat tadi menjawab terus Oma saya pinjam tangannya sebentar yah mau di suntik dan tensi untuk cek tekanan darahnya. Nanti dibagian ini yang akan disuntik, tidak sakit kok Oma, ditahan ya</p>	
2.	<p>Pesan (<i>Messages</i>)</p> <p>a. Pesan Verbal</p> <p>b. Pesan Nonverbal</p> <p>1. Bahasa tubuh</p> <ul style="list-style-type: none"> - Isyarat tangan - Ekspresi wajah - Kontak mata <p>2. Parabahasa</p> <p>3. Sentuhan</p>	Reny	<p>a. Pesan Verbal</p> <p><i>“Saya melihat kebutuhan sih. Tapi lebih banyak ke verbal dibanding nonverbal”</i></p> <p><i>“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</i></p>	<p>Pesan yang digunakan oleh Reny ke Magdalena menggunakan pesan verbal dan pesan nonverbal, dimana pesan verbal berupa dengan kata-kata, dan nonverbal dalam bentuk gerakan ataupun dengan bahasa tubuh seperti isyarat tangan, ekspresi wajah, kontak mata,</p>

		<p><i>saya barengi dengan satu tindakan, seperti dengan elusan di pundak Oma”</i></p> <p><i>“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”</i></p> <p><i>“Biasanya saya ajak Oma bernyanyi, kan Oma suka nyanyi, jadi saya dapat menghibur Oma kalau lagi sendirian”</i></p> <p><i>“Oma, ayo, diminum obatnya, biar cepat sembuh!”</i></p>	<p>kemudian ada prabahasa, dan sentuhan.</p> <p>Untuk isyarat tangan seperti jari telunjuk digerakkan ke kiri dan kanan menandakan tidak boleh untuk dilakukan, selain itu juga ada elusan yang digunakan ketika waktunya untuk disuntik maupun tensi, untuk ekspersi wajah juga penting, Reny dapat memahami Magdalena dari ekspresi wajah, ketika wajahnya seperti senang, maka Magdalena sedang senang hatinya.</p>
--	--	--	--

		<p><i>“Oma, jaga kesehatan biar tidak sakit, jangan terlalu dipaksa kalau tidak bisa dilakukan sendiri”</i></p> <p><i>“Oma, ayo diminum. Oma juga harus jaga kesehatan biar tidak sakit lagi, jangan terlalu dipaksa kalau tidak bisa dilakukan sendiri”.</i></p> <p><i>“Oma, kenapa sepreinya di ganti? Kan belum waktunya</i></p> <p>a. Pesan Nonverbal</p> <p>1. Bahasa Tubuh</p> <p>-Isyarat tangan</p> <p><i>“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,</i></p>	
--	--	---	--

		<p><i>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”</i></p> <p><i>“Bahasa tubuh oma Magdalena, saya rasa dia tidak suka mencari perhatian, karena mungkin oma Magdalena masih punya suami dan tinggalnya masih bersamaan, sehingga tidak ada tingkah yang aneh-aneh”</i></p> <p>Ketika suster Reny melarang Oma Magdalena untuk tidak melakukan hal yang aneh-aneh seperti tidak mau makan, maka suster Reny mengerakkan jari telunjuknya ke oma</p>	
--	--	---	--

			<p>Magdalena sambil berkata, oma tidak boleh begitu, nanti kalau oma sakit juga, siapa yang merawat opa</p> <p>Reny juga lebih sering menggunakan tangan kanannya untuk menyampaikan pesan kepada Magdalena, kalau melarang dengan jari telunjuk digerakkan ke kiri dan ke kanan, disaat Reny ingin mengatakan jangan ke Magdalena, Reny menggerakkan lima jari dari tangan kanannya, dan ketika Magdalena mendengarkan perkataan Magdalena, maka Reny memberikan kedua jempol dari tangan kiri dan kanannya sebagai reward ke Magdalena</p> <p>Tepuk-tepuk pudak</p>	
--	--	--	---	--

			<p>-Ekspresi wajah</p> <p><i>“Suster Reny, lebih suka ketawa, ekspresi wajahnya itu sangat kelihatan, ketika suster sedang berkomunikasi.</i></p> <p><i>“Oma itu sebenarnya setiap harinya ekspresi wajahnya biasa aja, datar gitu, tapi kalau sudah ada yang lucu beda cerita lagi, wajahnya memperlihatkan ekspresi yang ceria sambil menatap orang yang menurut oma itu lucu, tapi kalau marah yaitu beda lagi, bahkan dia akan beri nasihat langsung ke orang itu, contohnya kalau ada suster yang teriak-teriak, maka oma akan menegur dan menasihatinya untuk tidak mengulang lagi teriak-teriak di dekat kamar tidurnya”</i></p>	
--	--	--	---	--

			<p>Suka senyum</p> <p>-Kontak mata</p> <p><i>“Ketika Oma berbicara, pasti menatap saya, tidak lihat kesana-kemari”</i></p> <p><i>“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.</i></p> <p>Kontak mata yang digunakan oleh suster Reny ke Oma Magdalena, hanya sesekali saja digunakan, ketika oma Magdalena benar-benar tidak mendengar Reny, maka Reny berusaha</p>	
--	--	--	--	--

			<p>menarik perhatian Magdalena kembali</p> <p>2. Parabahasa</p> <p><i>“Intonasi yang digunakan sudah sesuai jadi saya dapat mengerti apa yang suster Reny ucapkan”</i></p> <p><i>“ Intonasi yang digunakan sudah pas, tidak terlalu kecil, tidak terlalu besar juga”</i></p> <p><i>“Bisa menyesuaikan kondisi lansia, ada yang sudah tidak bisa mendengar dengan norma, maka suster Reny akan berbicara dengan suara keras, tapi kalau lansianya masih bisa mendengarkan dengan baik, makan intonasinya pun biasa-biasa saja”</i></p>	<p>Dalam hal parabahasa ini. Reny berbicara dengan intonasi suara yang jelas, sesuai dengan kebutuhan Magdalena yaitu biasa-biasa saja, tidak pelan, tidak keras, karena Magdalena tergolong pendengarannya masih normal. Selain itu, dialek yang Reny pakai ketika sedang berkomunikasi dengan Magdalena yaitu Bahasa Indonesia, karena Magdalena berasal dari Ambon dan besar di Kalimantan, sehingga tidak paham dengan bahasa Jawa.</p>
--	--	--	---	---

		<p><i>“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”</i></p> <p><i>“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</i></p>	
--	--	--	--

			<p><i>“Reny tidak suka teriak, beda dengan beberapa suster lainnya yang suka teriak-teriak yang membuat Magdalena merasa hal tersebut tidak nyaman, kalau Magdalena tidak suka dengan suster yang suka teriak-teriak, maka Magdalena akan memberitahukan suster tersebut”</i></p> <p><i>“Reny menggunakan intonasi yang lemah lembut”</i></p> <p>3. Sentuhan</p> <p><i>“Setiap pagi, waktu mau menyapa, disertai dengan elusan, tangannya dielus-elus”</i></p> <p><i>“Kalau waktunya untuk bangun pagi, juga disertai dengan elusan halus ditangannya sambil berkata “ayo bangun oma, sudah pagi”</i></p>	<p>Sentuhan yang dilakukan Reny ke Magdalena berupa sentuhan alus di tangan, seperti mengelus tangan Magdalena setiap pagi dan mengelus untuk membangunkan setiap pagi dari tidurnya serta membujuk</p>
--	--	--	---	---

		<p><i>“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”</i></p> <p><i>“Saya tiap pagi memberikan sentuhan, pada saat membangunkan pagi hari, biar tidak kaget”</i></p>	<p>untuk meminum obat ataupun waktunya suntik dan tensi.</p>
--	--	---	--

		Magdalena	<p><i>“Pesan yang biasa disampaikan oleh suster Reny, kedua-duanya verbal dan nonverbal”</i></p> <p>a. Pesan Verbal</p> <p><i>“Suster Reny sering mengingatkan saya untuk selalu sehat, teratur minum obat, makan juga harus rajin, biar bisa jaga opa, Reny itu peduli sama saya dan juga suka memberikan semangat”</i></p> <p><i>“Suster Reny, selamat Pagi”</i></p> <p><i>“Suster Reny, semangat kerjanya”</i></p> <p><i>“Tapi obatnya pahit suster”</i></p> <p>b. Pesan Nonverbal</p> <p>1. Bahasa Tubuh</p> <p>-Isyarat tangan</p>	<p>Begitu juga dengan Magdalena, di dalam berkomunikasi, Magdalena menggunakan pesan verbal dan nonverbal, pesan verbal berupa kata-kata dan pesan nonverbal berupa bahasa tubuh seperti isyarat tangan ketika membutuhkan bantuan Reny, maka Magdalena melambakan tangan dan bertepuk tangan, hal itu menandakan bahwa Magdalena butuh bantuan Reny untuk segera datang menghampiri Magdalena, selain itu, ekspresi wajah Magdalena selalu semangat apalagi ketika berkomunikasi dengan orang yang</p>
--	--	-----------	---	---

			<p><i>“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”</i></p> <p>-Ekspresi wajah</p> <p><i>“Magdalena wajahnya selalu semangat, tidak cemberut, beda dengan lansia lainnya yang juga tinggal di Rumah Usiawan panti Surya, wajah Magdalena selalu sukacita”</i></p> <p><i>“Dia itu gemuk, jadi ekspresi suster Reny lucu, biasa mengingatkan Oma untuk tidak mengingat hal-hal yang tidak penting, selain itu juga dia lincah dalam bantu Oma”</i></p>	<p>dianggapnya nyambung dengannya, kontak mata pun selalu digunakan, karena menurut Magdalena bahwa kontak mata itu penting dan Magdalena tidak bisa nyaman berkomunikasi jika tidak memandang orang yang menjadi lawan bicaranya.</p>
--	--	--	---	--

			<p>-Kontak mata</p> <p><i>“Reny hanya sesekali menggunakan kontak mata ketika berkomunikasi dengan saya, sesekali saya memandang tapi saya tetap pakai kontak mata saya karena saya tidak bisa berbicara kalau tidak memandang orang lain”</i></p> <p>2. Parabahasa</p> <p><i>“Intonasi yang digunakan sudah sesuai jadi saya mengerti apa yang suster Reny ucapkan”</i></p> <p><i>“Kalau sama saya, dialek yang digunakan bahasa Indonesia, saya tidak bisa bahasa Jawa, jadi kalau suster Reny berbicara bahasa Jawa, saya tidak mengerti”</i></p>	<p>Untuk Prabahasa, berupa intonasi yang digunakan sesuai dengan kebutuhan Magdalena, Reny mengetahui seberapa besar kemampuan lawan bicaranya untuk mendengarkan, sehingga Reny menyesuaikan dengan kebutuhan. Selain itu, untuk dialek yang digunakan, menggunakan bahasa</p>
--	--	--	--	---

			<p>3.Sentuhan</p> <p><i>“Kalau waktunya minum obat, biasanya dibujuk dengan elusan, tangan suster Reny di pundak saya, ayo oma, obatnya diminum, nanti kalau tidak mau minum obat, yang jaga opa siapa kalau oma sakit”</i></p> <p>Magdalena juga sering memegang tangan Reny ketika sedang duduk berseblahan, sambil tangan kanan Reny di pegang-pegang oleh Magdalena</p>	<p>Indonesia, karena Magdalena tidak paham, bila Reny berbicara dengan bahasa Jawa.</p> <p>Biasanya Reny senang mengelus pundak Magdalena, sebagai bujukan untuk mau menerima pesan yang disampaikan, agar pesab tersebut tersampaikan, maka dibutuhkan sentuhan-sentuhan kecil. Sentuhan juga penting di dalam saluran komunikasi, seperti Reny ingin membangunkan Magdalena setiap pagi, maka yang dilakukan Reny melalui sentuhan halus, agar Reny tidak kaget untuk bangun.</p>
--	--	--	---	---

4.	<p>Umpan Balik (<i>Feedback</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Positive - Negative</i> b. <i>Person focused - Message focused</i> c. <i>Immediate - Delayed</i> d. <i>Low monitoring - High monitoring</i> e. <i>Supportive - Critical</i> 	Reny	<p>a. <i>Positive</i></p> <p><i>“Saat Oma saya ajak ngomong, Oma bisa langsung memberikan respon, seperti saya tanya Oma kenal Opa dulu dimana? Oma langsung memberikan umpan balik itukan satu kantor dulu, yah seperti itu, namanya satu kantor, pasti ada timbul rasa cinta”</i></p> <p><i>“Kadang kalau saya cerita, oma juga langsung merespon dan memberi masukan ke saya. Kadang juga ke perawat lainnya.</i></p> <p><i>“Oma, biar Reny bantu ya”, Magdalena pun meresponnya sambil berkata “iya, tolong kamu pegang</i></p>	<p>Umpan balik yang terjadi antara Reny dan Magdalena bersifat umpan balik yang positif, ketika Reby bercerita ke Magdalena, Magdalena memberi respon dengan menasihati atau memberikan masukan.</p>
----	--	------	---	--

		<p><i>kursi rodanya”, sambil Magdalena mengangkat Kornelius ke kursi roda dan Reny yang memegang kursi rodanya, lalu Reny memberikan apresiasi dengan mengangkat kedua jempol tangannya untuk Magdalena dengan ucapan “Wah, oma hebat tadi menjawab terus”, Magdalena hanya ketawa dan menjawab “iya soalnya saya sering baca alkitab jadi tahu jawabannya”.</i></p> <p><i>“Responnya positif, seperti 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”</i></p>	
--	--	--	--

		Magdalena	<p><i>“Oma, kenapa kok sepreinya dibongkar lagi? Kemarin Selasa bukannya sudah diganti ya? Apakah opa ngomol? Atau bagaimana? Magdalena pun menjawab “Iya suster tadi Opanya ngompol, maaf ya suster kemarin saya lupa pasang perlak”.</i></p> <p><i>“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”</i></p>	
--	--	-----------	--	--

			<p><i>“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</i></p>	
5.	<p>Hambatan (<i>Noise</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. hambatan fisik b. hambatan fisiologis 	Reny	<ul style="list-style-type: none"> a. hambatan fisik <p><i>“Adanya suara-suara keras dari televisi”</i></p>	Hambatan-hambatan yang terjadi ketika berkomunikasi berupa hambatan fisik karena

	<p>c. hambatan psikologi</p> <p>d. hambatan semantik</p>		<p>b. hambatan semantic</p> <p><i>“Awal-awal 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 Magdaena sering salah mengartikan maksud Reny”</i></p> <p><i>“Selama ini tidak ada hambatan yang terjadi sama Oma Magdalena, semuanya baik-baik saja. Kalau sama Oma lainnya ada, saya merasa kesal karena biasanya dibawa sama sifatnya teman-teman, Omany susah diatur”.</i></p>	<p>adanya suara-suara yang mengganggu seperti suara televisi. Hambatan semantic dikarenakan kesalahpahaman akibat Reny menggunakan bahasa Jawa dan Magdalena tidak paham dengan bahasa Jawa, melainkan paham dengan bahasa Indonesia</p>
--	--	--	---	--

		Magdalena	<p><i>“Oma itu orangnya tegas dan berwibawa gitu, terkadang kalau oma diberitahu, oma pikir-pikir dulu, kalau dia anggap baginya benar maka dia lakukan, kadang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan”</i></p> <p>a. hambatan fisik</p> <p><i>“Suster lain sering teriak-teriak, tidak mengenal lingkungan bahwa mereka berada di lingkungan orang tua yang tidak bisa mendengar teriakan-teriakan”</i></p> <p><i>“Adanya suara televisi yang keras dan suara banting pintu kalau ada lansia lainnya ngamuk”</i></p> <p>b. hambatan fisiologis</p> <p>- Penglihatan yang kurang jelas</p>	<p>Hambatan-hambatan yang sering dialami oleh Magdalena yaitu, suara-suara suster yang sering teriak-teriak, apalagi pada saat waktu istirahat, selain itu suara televisi pun menjadi hambatan. Untuk mendengar, Magdalena masih bisa mendengar dengan normal sehingga mampu berkomunikasi dengan Reny. Ada pula hambatan lainnya</p>
--	--	-----------	---	---

			<p>sehingga untuk melihat jarak jauh tidak bisa. Sehingga kalau berbicara dengan Reny, Reny dipanggil untuk datang menghampiri Magdalena.</p> <p>c. hambatan psikologi <i>Suasana hati yang moody. Bisa berubah-ubah jika Reny tidak mau menuruti kemauannya</i></p> <p>d. hambatan semantik <i>“Tidak ada hambatan, semua baik-baik saja, 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”</i></p>	<p>seperti Reny menggunakan bahasa Jawa, maka Magdalena tidak mengerti apa yang dimaksud dan Magdalena akan bilang ke Reny untuk mengartikannya kembali ke dalam bahasa Indonesia.</p>
--	--	--	---	--

7.	<p>Konteks (<i>Context</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. dimensi fisik 2. dimensi temporal 3. dimensi sosio-psikolog 4. dimensi budaya 	Reny	<ol style="list-style-type: none"> 1. dimensi fisik <i>“Kebanyakan, komunikasinya berlangsung di ruang makan, di Aula, di depan Aula, di koridor ruang tidur Magdalena dan di ruangan tamu lantai dua Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya”</i> 2. dimensi temporal <i>“Waktu makan pagi dan minum obat pukul 07-00, adanya waktu senggang ketika keduanya Reny dan Magdalena tidak sibuk, senam pagi setiap Jumat minggu kedua, persekutuan doa dan usai persekutuan doa bersama”</i> 3. dimensi sosio-psikolog <i>“Komunikasi antara perawat dengan pasien lansia”</i> 	
----	---	------	---	--

		Magdalena	<p>4. dimensi budaya</p> <p><i>“Saat ini perkembangan kesehatan Oma membaik dibandingkan dulu pertama kali datang ke panti”</i></p> <p>1. dimensi fisik</p> <p><i>“Kebanyakan, komunikasinya berlangsung di ruang makan, di Aula, di depan Aula, di koridor ruang tidur Magdalena dan di ruangan tamu lantai dua Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya”</i></p> <p>2. dimensi temporal</p> <p><i>“Waktu makan pagi dan minum obat pukul 07-00, adanya waktu senggang ketika keduanya Reny dan Magdalena tidak sibuk, senam pagi setiap Jumat minggu kedua, persekutuan doa dan usai persekutuan doa bersama”</i></p>	
--	--	-----------	---	--

			3. dimensi sosio-psikolog <i>“Komunikasi antara perawat dengan pasien lansia”</i>	
8.	<i>Etika (Ethics)</i>	<i>Reny</i>	<i>“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</i>	

			<p><i>perawat dengan pesuruhnya.”</i></p> <p><i>“Saya juga menghargai pada Opa dan Oma di panti karena saya sudah menganggap mereka sebagai orang tua saya”.</i></p>	
--	--	--	--	--

		<p>Magdalena</p>	<p><i>“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”</i></p> <p><i>“Tiap hari Selasa 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”</i></p> <p><i>“Suster Reny orangnya sopan, tapi ada satu suster yang suka teriak-teriak, dia itu orang Batak. Memang mungkin kebiasaan, tapi kamu juga harus tahu, kamu dilingkungan mana</i></p>	
--	--	------------------	--	--

			<p><i>kamu sekarang. Kan Oma-Opa sudah usia jadi kamu juga harus tau sopan-santun”.</i></p> <p><i>“Bedanya suster Reny dengan suster lainnya itu, suster Reny bisa menjaga lingkungan yang damai, tidak suka teriak-teriak, masih mengerti tata karma. Ada suster yang masih suka teriak-teriak, dia kurang paham dengan tata karma, kan dia berada di lingkungan opa dan oma yang sudah tua, jadi harus sopan santun.</i></p> <p><i>“Orangnya itu baik dan tidak cari-cari, dia juga selalu mengalah, orangnya tidak suka teriak-teriak. Ada itu suster yang suka teriak-teriak, mungkin sudah kebiasaan, tapi dia juga harus tahu di lingkungan mana</i></p>	
--	--	--	--	--

			<p><i>dia sekarang. Kan di lingkungan opa dan oma yang sudah tua, mungkin 2 atau 3 kali yang usianya dari kamu, jadi kamu bisa menyesuaikan, harus juga tahu sopan santun”</i></p> <p><i>“Etika suster Reny itu baik, tidak ngawur gitu (Sembarangan), dia punya sopan santun”</i></p> <p><i>“Suster tolong pegang kursi roda opa, biar tidak kesana-kemari. Saya yang akan gendong opa”</i></p> <p><i>“Suster tolong buat kan saya mie instant”</i></p>	
9.	<i>Kompetensi (Competence)</i>	<i>Reny</i>	<i>“Saya terus latih kemampuan komunikasi saya, agar saya dapat berkomunikasi dengan pasien di</i>	

		<p><i>Magdalena</i></p>	<p><i>panti, agar saya bisa mengerti mereka dan mereka juga bisa terbuka dengan saya, sehingga saya bisa memahami kebutuhan pasien.</i></p> <p><i>“Oma Magdalena, orang ramah, suka ngobrol juga, bisa dikatakan cerewet.</i></p> <p><i>“Latar belakang 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”</i></p> <p><i>“Reny suka menasehati, orangnya ramah, ramah dalam tutur kata, pekerjaan juga baik. Jadi baik, sangat baik”</i></p>	
--	--	-------------------------	--	--

Lampiran II

Transkrip Wawancara I dengan Magdalena (Lansia)

Waktu: Senin, 23 Mei 2016

Pukul: 08.00 – 08.30 WIB

Tempat: Rumah Usiawan Panti Surya

A: Peneliti

B: Informan

A: “Halo Oma, Selamat Pagi”.

B: “Iya, Selamat Pagi nik, Siapa ya?”

A: “Saya Bela dari Universitas Kristen Petra, Jurusan Ilmu Komunikasi. Oma, Kedatangan saya kesini dengan maksud ingin menjadikan Oma sebagai informan penelitian saya, buat skripsi”.

B: “Oh iya, penelitian tentang apa?”

A: “Tentang komunikasi interpersonal oma. Oma, oma boleh ngak ceritain sekilas tentang identitas oma? Nama lengkapnya siapa?”

B: “Magdalena”

A: “Magdalena siapa Oma?”

B: “Magdalena Tapiori”.

A: “Oma asli mana?”

B: “Dari Ambon. Cuma lahir di Kalimantan, Banjarmasin 10 April 1936. Orang tua dari sana jadi Ambon. Oma tujuh bersaudara anak kelima”.

A: “Kalau boleh tau, hobi Oma apa?”

B: “Apa yaah.. hobi Oma sih suka mencocokkan baju oma dengan rok Oma. Sudah terbiasa dari muda”.

A: “Oma dulu tinggal dimana?”

B: “Oma dulu, keliling-keliling tinggalnya. Terakhir ini, di daerah Bratang. Masih muda dulu keliling-keliling”.

A: “Kok Oma, bisa tinggal disini?”

B: “Ceritanya begini, Oma punya anak satu, perempuan. Oma tinggal disini sama suaminya Oma. Anak Oma sudah besar, sudah selesai kuliah, dulu dia ambil kuliah sarjana S.H yaah. Terus dia nikah, kerja, cukup lama nikah, punya anak satu, perempuan. Waktu anaknya umur dua tahun, mau ke tiga, anak Oma meninggal, karna serangan Jantung mendadak. Lalu suaminya nikah lagi, cucu Oma ikut sama ayahnya”.

A: “Lalu, dulu Oma waktu tinggal di Bratang sama siapa? Berdua aja?”

B: “Berdua saja, dulu sebelum di Surabaya, Oma tinggal di Sidoarjo. Rumah Oma disana kena lumpur, jadi ada sedikit uang, Oma pake buat kontrak rumah di Surabaya aja. Tempatnya kecil, yah cukuplah untuk orang dua. Oma kan dari GKI Ngangel, jadi mereka terus bilang “ Yasudahlah Oma, Opa kan sakit, Oma yang rawat. Kalau Oma sakit, siapa sing rawat?” yato. Omak an sekarang kuat masih bisa rawat kalau sudah tidak kuat nanti siapa yang rawat”.

A: “Iya Oma, bener. Kalau boleh tau, sekarang umur Opa berapa ya Oma?”

B: “Selisih Oma dengan Opa dua tahun. Oma 80 tahun, Opa 82 tahun”.

A: “Nama Opanya siapa Oma?”

B: “Kornelius. Kami berduakan sudah tua. Alangkah baiknya kami masuk di Panti Surya”.

A: “Dulu Oma, waktu masih muda, kerja dimana?”

B: “Kerja di Yayasan milik Belanda “Meisjes Meehuiz”. Dulu di Surabaya. Sekarang pindah di Lawang, Malang”.

A: “Oh iya Oma, saya mau tanya, bagaimana hubungan opa dan oma disini dengan perawat?”

B: “Kitakan dirawat dengan perawat, kita sudah usia tua semua. Ada yang masih bisa jalani sendiri ya oke-oke aja. Tapi yang sudah tidak bisa, mungkin kakinya sakit, ya pasti ditolong sama perawat. Iya to. Tapi ya begitu sering banyak ribut, Namanya kita disini saling mengisi ya, kadang-kadang kan perawat juga sibuk, merasa capek, kan bisa lupa. Jadi, tidak ada salahnya kita beri tau mereka dengan baik”.

A: “Kalau dengan suster Reny sendiri, gimana Oma?”

B: “Aaah.. memang suster Reny terlama disini, jadi dia tau seluk beluknya banyak. Adakan suster-suster disini yang baru. Jadi suster Reny itu, apa yah? Eee. Sering beri nasihat. Memang, tugas seorang perawatkan emang tugasnya harus sabar yah, harus bisa menerima. Hhh. Memang oma-oma sudah tua toh, kadang-kadang cerewet, kadang-kadang apa yah.. kepala batu, macam-macamlah dari tiap latar belakang toh. Yah tidak semua sama. Ada yang ngambek juga. Sebagai perawat emang harus sabar harus bisa menerima, tidak langsung emosional. Itukan bisa langsung terjadi. Biasakan ada sentak-sentak, itukan tidak baik. Harus aa pengertian. Situkan masih muda, kitakan sudah tua”.

A: “Trus, biasanya oma sering ngobrol atau dekat dengan suster siapa?”

B: “Ya sama suster Reny”.

A: “Kenapa Oma dekat sama suster Reny?”

B: “Suster Reny lebih pengertian. Sering bercerita, kadang juga memberi nasihat. Jadi lebih enak aja buat ngobrol, tidak suka marah juga. Nik, Oma tidak bisa lama-lama karena jam 9 nanti ada persekutuan dibawah. Oma belum siap-siap”.

A: “Ohh, iya Oma, Nanti kalau Bela datang lagi nggak masalahkan Oma”.

B: “Iya tidak apa-apa, nik. Oma senang”.

A: “Terima kasih ya Oma sudah meluangkan waktunya dan sudah bersedia untuk diwawancarai. Kalau begitu saya pamit dulu Oma”.

B: “Iya Nik, Hati-hati pulangnya”.

A: “Iya Oma”.

Lampiran II: (Lanjutan)

Transkrip Wawancara I dengan Reny (Perawat)

Waktu : Kamis, 19 Mei 2016

Pukul : 11.05 – 11.30 WIB

Tempat : Rumah Usiawan Panti Surya

A: Peneliti

B: Informan

A: “Halo Ibu, selamat siang, kembali lagi saya ingin wawancara ibu, gak masalah kan, bu?”

B: “Iya, tidak masalah nak. Mau tanya apa?”

A: “Bu, boleh gak ibu cerita sedikit tentang identitas ibu? Misalnya nama”

B: “Ehh.. ya. Nama saya Reny Yuniasri Puspitawardani. Usia saya sekarang 51 tahun. Trus, saya berkeluarga 1 anak dan sekarang sudah dewasa. Anak saya 1 perempuan sekarang sedang kuliah dan suami saya pekerjaannya wiraswasta”.

A: “Kalau boleh tau ibu lahirnya dimana? Tanggal berapa?”

B: “Saya lahir di Surabaya, tepatnya di kampung Siwalankerto, tanggal 14 Juni 1965”.

A: “Hobbynya ibu apa?”

B: “Kalau hobby sih, Olahraga saja”.

A: “Olahraga yaa. Bu, boleh ceritain tentang pendidikan ibu dulu, ngak?”

B: “Saya dulu pernah menjadi siswi SMEA di Yogyakarta, setelah itu baru sekolah perawat di Surabaya”.

A: “Berarti ibu selesai sekolah perawat langsung bekerja di Rumah Usiawan Panti Surya ini ya?”

B: “Tidak. Saya dulu sempat kerja di Pabrik Farmasi, Pabrik Elektronik, trus di distributor Jamu, dan terakhir di Panti Surya ini”.

A: “Kenapa ibu memilih Rumah Usiawan Panti Surya ini?”

B: “Gini, pertama apa yah? Waktu itukan saya besuk. Nah, waktu itukan ada salah satu penghuni, kebetulan sama-sama satu gereja. Ternyata disini, setelah saya tanya-tanya pekerjaannya sesuai dengan pendidikan saya, waktu saya besuk itu, ternyata hati saya terbuka begitu, saya merasa jatuh cinta sama lansia-lansia disini. Saya merasa kasian sekali dengan lansia-lansia ini. Kapan ya saya bisa ikut ambil bagian melayani disini? Itu aja sih, Kok ternyata sesuai ya pendidikan yang saya dapat dulu, saya merasa pas untuk melayani disini. Bukan hanya merawat lansia saja, tetapi juga memberikan seperti merawat fisiknya, merawat jiwanya, dan memberikan perawatan kesehatannya termasuk memberikan terapi, maka dari itu saya coba mendaftarkan diri saya”.

A: “Ibu, mulai bekerja di sini sejak kapan bu?”

B: “Saya bekerja disini sejak tahun 2002, Jadi sudah 14 tahun”.

A: “Berarti ibu sudah paling lama bekerja disini?”

B: “Iya”.

A: “Trus, suka dan duka ibu bekerja sebagai perawat disini, apa bu?”

B: “Yaaa. Suka-dukannya apa yah? Hmm.. kalau sukanya dari oma-opanya bisa jadi hiburan buat saya juga sih, karna saya juga ada keinginan, ingin melayani orang tua seperti orang tua saya sendiri. Dukanya juga ada dari oma-opanya juga ada rekan sejawat juga banyak sih, kadang-kadang mereka sepertinya kurang percaya sih sama saya, ada juga kata-kata yang kurang enak, ataupun sikap”.

A: “Lalu bagaimana tanggapan ibu mengenai rekan kerja yang tidak suka sama ibu?”

B: “Awalnya saya tuh tidak terima, pokoknya saya itu kayak rendah diri, seperti tertekan, tapi lama-lama mereka seperti itu, akhirnya saya bangkit kembali. Saya bangkit bukan karna mau membalas mereka. Saya bangkit karna saya melihat pelayanan pada oma dan opa. Mereka masih mencintai saya, mereka masih mengharapkan eee.. pelayanan saya. Ya sudah.. saya bangkit kembali, saya percaya diri lagi, saya tidak menghiraukan apa-apa yang maksudnya sekiranya rekan-rekan kerja kadang-kadang kurang enak. Saya tidak menghiraukan itu. Jadi, kekuatannya terdapat pada oma dan opa itu tadi”.

A: “Oma dan Opa ya? Oh iya bu, Tadi ibu sempat bilang, ibu sekolah di sekolah keperawatan ya? Nah, apakah ilmu yang dulu dapatkan sangat berguna ngak bu?”

B: “Wahh.. sangat-sangat berguna”.

A: “Misalnya apa bu?”

B: “Misalnya di SMEA, di SMEAnya bergunanya yaitu cara mengambil kesimpulan administrasinya. Trus kalau diperawat buanyaak sekali kesimpulannya pelayanannya seperti memandikan, tensi, suntik, memberikan obat, menangani P3nya oma-opa sebelum dibawa ke rumah sakit dan saya juga memberikan pelajaran buat rekan-rekan kerja yang baru, ataupun mereka yang belum pernah mendapatkan pendidikan keperawatan”.

A: “Oh ya bu, bagaimana sih komunikasi perawat dengan lansia di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya ini?”

B: “Komunikasi perawat dengan lansia disini bisa dikatakan baik. Karna perawat masih bisa mengajak komunikasi lansia, walaupun itu memerlukan volume suara yang besar karena pendengaran lansia sudah mulai berkurang. Selain itu, kadang juga sifat dan sikap oma dan opa juga membuat perawat kesal. Misalnya ya makan, makan kan biasanya susah bagi lansia, jadi harus diberikan volume yang agak dedikit menekan, trus minum obat, trus kebersihan, trus mengenai barang-barang yang ada dikamarnya. Itu....”.

A: “Pernah ngak bu, terjadi perawat dengan lansia saling tidak suka?”

B: “Pernah sih..”.

A: “Banyak ngak bu?”

B: “Banyak.. eh, ya ngak banyak juga sih ada, ada beberapa sih, ngak banyak. Kan disini kalau perawat dengan lansia sudah cocok, yasudah mereka sudah dianggap seperti dengan anaknya sendiri. Jadi ada apa-apa suster si A selalu dapat pujian yang tinggi. Saat dimana pun mereka berada, seperti ada kunjungan pasti suster A yang dapat pujian”.

A: “Kalau lansianya ngak senang dengan perawat, lalu gimana bu?”

B: “Kalau ngak senang, lansia nya tidak mau dilayani dan lagi kadang-kadang sering curiga, atau mengata-gatain yang tidak enak”.

A: “Lalu gimana bu, tanggapan perawat ketika lansia tidak mau dilayani?”

B: “Ya tetap kami layani, tapi lansianya tidak merespek, gitu. Yah mereka tidak menerima dengan baik”.

A: “Lalu komunikasi yang terjadi biasanya dilakukan perawat dengan lansia biasanya berupa verbal atau nonverbal?”

B: “Kedua-duanya, kalau berbicara aja, kadang mereka tidak mengerti, jadi kdang kita berbicara dengan tindakan dan gerakan”.

A: “Seperti apa gerakannya ya bu?”

B: “Seperti memandikan, potong kuku (Ayo potong kuku, sambil pegang tangan oma-opa)”.

A: “Oke deh bu. Bu tadi itu pertanyaan terakhir, hehe. Terima kasih ya bu sudah meluangkan waktunya dan sudah bersedia untuk diwawancarai. Kalau bergitu saya pamit dulu bu”.

B: “Iya, tidak apa-apa nak. Mau ke kampus ya? Hati-hati”.

A: “Iya bu, hehe. Makasih, saya pulang dulu yaa”.

Lampiran II: (Lanjutan)

Transkrip Wawancara ke II dengan Reny (Perawat)

Waktu: Kamis, 26 Mei 2016

Pukul: 10.00-10-35 WIB

Tempat: Di depan aula, Rumah Usiawan Panti Surya

A: Peneliti

B: Informan

A: Selamat siang ibu, ibu bagaimana karakter Oma Magdalena?

B: Magdalena itu keras tapi tegas. Jadi gini, orangnya disiplin juga sih, kan awalnya dia itu berlatar belakang seorang pimpinan Panti Asuhan, jadi mungkin dituntut dari pekerjaannya untuk menjadi tegas, harus keras dan berwibawa. Ketika terjadi apa-apa, bertanggung jawab dan cepat menyelesaikan masalah.

A: oh jadi keras dan tegas ya bu? Lalu bagaimana ibu melakukan komunikasi dengan oma dan opa khususnya oma Magdalena?

B: ya komunikasinya melihat dari dari berbagai faktor umur, atau melihat dari sikapnya oma-opa, kan nga sama, ada yang masih muda itu dia gak bisa diajak bicara secara dewasa atau ada yang masih muda juga usianya harus dilakukan seperti anak-anak, ataupun eeh.. apa yah.. remaja-remaja sepertinya mereka butuh disanjung-sanjung.

A: Jadi senang disanjung-sanjung ya bu? Di puji ya?

B: Nah itu... dipuji, disanjung, trus pokoknya dibesarkan hatinya.

A; kalau oma Magdalena sendiri gimana bu?

B: kalau oma Magdalena sendiri itu juga sama sih, dia kan juga pintar nyanyi yaah.. misalnya satu contoh aja ya, dia pintar nanyi dia senang dipuji, oma suaranya bagus, oma bagaimana dulu masa mudanya, kegiatannya apa, trus dia itu langsung mellihatkan ke saya karya-karyanya, prakarya, kerajinan tangan gitu.

A: prakarya seperti apa ya bu?

B: Ya seperti buat boneka-boneka, atau dari sedotan itu dibuat jadi kalung, gelang, atau jadi keranjang.

A: bonekanya bahannya dari apa?

B: dari benang.

A: Oh dari benang gitu ya? Rajutan gitu?

B: oohoo.. jadi dia senang dipuji gitu, dia juga senang memberi masukan juga sama suster-suster sih.

A: seperti apa masukannya bu?

B: seperti bicara atau sharing gitu sama suster ya, oma gimana ya oma ya kita kerja begini.. sedikit curhat ya susternya. Trus apa ya enakya oma, ketika suster tersebut dengan mendapatkan kendala, seperti kita kan menghadapi opa kan. Opa kan berat . yasudah gini aja, minta bantuan aja, haruysnya opa diperlakukan seperti ini.

A: kalau dengan ibu Reny sendiri, pernahnya ibu Magdalena memberikan masukan gitu?

B: ehmmm, saya kalau tugas diatas yang cuman bisa saya ajak bicara hanya oma Magdalena. Ada ada beberapa oma sih. Gini, karna punya visi dan misi sama, dari latar belakang saya bekerja disitu, dipanti, dia dulu berlatar belakang sebagai pimpinan panti, jadi visi dan misinya itu hampir sama, enak diajak bicara, beda dengan opa dan oma yang lain, kalau opa oma yang lainnya kan tidak punya

kesibukan, maksudnya yah sebagai ibu rumah tangga biasa, jadi dia ngak tau, eemmh maksudnya menangani atau cara bekerja dipanti, ataupun dikantor dan perusahaan itu tidak bisa,.

A: Berarti ibu lebih sering menggunakan komunikasi secara verbal atau nonverbal?

B: lebih sering verbal

A: kalau nonverbal ada ngak tapi bu?

B: yaa, ada sih.

A; seperti apa bu?

B: misalnya melayani kalau lagi tensi, trus nanti nyuntik, saya coba melayani Oma dengan ramah, dengan sentuhan yang alus. “Oma, saya pinjam tangannya sebentar yah mau disuntik sama tensi, trus yang saya lakukan pertama ya saya elus-elus dulu tangannya”, Oma nanti saya suntik dibagian sini, tidak sakit kok Oma, ditahan yaa. Seperti itu sih.

A: Selain itu, ada lagi ngak bu?

B: Kalau oma lagi sedih, saya mencoba menanam kan rasa kepercayaan. Nah 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, cocok diajak ngobrol, sabar telaten, mau mendengarkan keluhan oma dan kadang-kadang saya suka ajak gurau.

A: seperti apa guraunya bu?

B: seperti gini, Oma yang tidak bisa tertawa, saya berusaha melawak sedikitlah, pokoknya saya ngelucu, baik dengan berpenampilan aneh yang dapat membuat ketawa. Kalau ngak membuat kata-kata yang aneh begitu, jadi kita harus mempunyai trik-trik tertentu untuk menyenangkan hatinya oma. Jadi untuk menyenangkan hati oma itu bukan hanya memberikan makan saja, tetapi juga

pendekatan, kasih sayang, dan juga perhatian yang lebih penting. Apalagi lagi sakit atau ada pasien baru, kita harus benar-benar memberikan kepercayaan kalau oma tinggal di sini pasti akan merasa nyaman dan aman.

A: Ibu, kalau ibu sedang berkomunikasi dengan oma Magdalena, apakah oma langsung memberikan respon atau tunggu dulu beberapa menit baru diberikan respon?

B: Langsung merespon sih.

A: biasanya ibu tanya apa, dan oma jawab apa?

B: seperti, Oma dulu itu berapa tahun kerja di panti? Trus dulu kok bisa kenal opa? Kan oma itu Ambon, opa itu Chinese. Kok bisa ketemu ya oma? Ya omanya langsung jawab itukan satu kantor dulu, yah seperti itu, namanya satu kantor, pasti ada timbul rasa, benih-benih cinta. Trus oma juga cerita kalau dirinya kreatif, kadi anak-anak di Panti dulu suka sama saya. Jadi ketika kumpul sama anak-anak Opa juga ikut ngumpul. Dulu kan Opa kerjanya jadi Supir. Pokoknya Oma selalu merespon dan responnya baik.

A: Lalu, apakah kalau ibu berkomunikasi menggunakan kontak mata?

B: Ya.. iya..

A: menurut ibu apakah kontak mata itu penting?

B: iya

A: kenapa penting bu?

B: ya, kita bisa menilai karakternya seseorang. Makanya kalau kita bicara sama seseorang lebih baiknya kita menatap. Kalau ngak begitu kita seperti tidak mengenali dia. Kalau saya dan oma sedang bicara, pasti saya menggunakan kontak mata, agar oma merasa diperhatikan.

A: melalui kontak mata, ibu dapat menilai Oma Magdalena itu seperti apa?

B: yaa, kalau menilai ada sifat kerasnya juga, saya juga menilai karakternya juga.

A: karakter seperti apa bu?

B: hmmm. Karakternya dia keras, tapi punya hati yang kasih.

A: oh gitu, selain kontak mata. Bahasa Tubuh misalnya gerakan tubuh apakah ibu sering perhatikan?

B: kalau bahasa tubuh sih, sepertinya setua oma saya anggap sama sama orang tua lainnya.

A: samanya seperti apa bu?

B: oma itu kan tinggal sama suaminya jadi masih pasangan komplit ya.. beda sama oma yang lain yang sudah tidak punya suami. Jadi bahasa tubuh oma itu tidak ada yang aneh, beda sama oma lain yang punya pacar di panti, jadi bhasa tubuhnya itu lebih kelihatan seperti cari perhatian.

A: kalau isyarat bu apakah ada? misalnya tangan kalau memanggil seperti apa bu?

B: oh iya, paling-paling kalau memanggil dari jarak jauh itu oma tepuk tangan sambil lambaikan tangan

A: kalau ekspresi muka Oma Magdalena itu seperti apa, kalau ibu menilai?

B: orang yang bertanggung jawab, periang dan sukacita.

A: kalau aspek vocal, dialek, atau intonasi oma Magdalena itu seperti apa, kalau ibu sedang berkomunikasi?

B: Dialeknya menggunakan bahasa Indonesia.

A: kalau bahasa Jawa gitu bu?

B: kalau bahasa Jawa, Oma Magdalena kurang fasih.

A: kalau intonasinya seperti apa bu? Besar rendahnya suara yang ibu gunakan seperti apa?

B: saya usahakan kalau di panti saya menggunakan intonasi yang lemah lembut sih dengan nada yang sedang, karena takutnya kalau suara keras, takut menyakiti perasaan orang tua.

A: apakah semua rata dengan lansia ibu menggunakan nada sedang ketika berkomunikasi?

B: tidak semua, karena ada Oma atau Opa yang pendengarannya kurang, sehingga saya harus berbicara dengan nada yang lebih keras.

A: jadi menurut ibu, jenis komunikasi mana yang lebih efektif, apakah komunikasi verbal atau nonverbal dikalangan lansia khususnya oma Magdalena?

B: verbal dan nonverbal penting, tergantung kebutuhan sih. Tapi yang paling sering saya gunakan adalah verbal.

A: apakah dalam berkomunikasi etika itu penting bagi ibu?

B: iya, saya sebagai orang muda, harus menghormati Oma Magdalena yang usianya lebih tua. Jadi, sebelum saya mengucapkan kata-kata saya selalu pikir dulu apakah pantas saya ucapkan, selain itu ketika saya bertemu sama Oma saya selalu memberi salam baik itu pagi, siang, ataupun malam. Habis itu, pasti saya berusaha untuk selalu menegur oma opa, supaya mereka merasa dihargai. Begitu juga saya, supaya Oma dapat mengenel saya. Biar kita saling menghargai satu sama dengan yang lain. Jadi tidak ada pembeda antara perawatnya dengan pesuruhnya. Jadi saya anggap oma adalah orang tua saya.

A: Selama ini, apakah ibu melihat ada sahabat dekat dari Oma Magdalena?

B: hmm, kalau sahabat paling akrab sih, tidak ada. Semuanya dianggap teman.

A: berarti kalau ibu ngobrol sama oma Magdalena, ibu ngobrolnya seperti saya ini ya? Atau pelang-pelan, satu kata per satu kata?

B: iya, kalau sudah cocok bicarannya. Ya sudah ngocos, trus kadang-kadang diimbangi dengan pribahasa atau kalau ngak ya dengan lawak-lawakan sedikit.

A: kalau boleh tau, lawakan seperti apa bu?

B: bukan lawakan sih, lebih ke pribahasa seperti kalau oma mau makan mie instan, kalau oma dipanti sudah tidak boleh masak jadi saya yang membuatkan mie instan ya. nah cara masak oma sama saya itu beda. Jadi saya bilang “ Oma, ini saya buat kan mie, tapi

ojok peyek diremek-remek ya Oma. Langsung oma bilang apa itu suster Reny “Ojok peyek diremek-remek ya”. Saya bilang hancur tidak bisa dimakan. Haha. Kan kalau hancur, tidak bisa dimakan Oma. Omanyang langsung ketawaa.

A: kan kalau ngobrol gitu, ada umpan balik yang terjadi. Nah, apakah respon itu positif atau negative bu?

B: Responnya positif, soalnya kalau saya mau bicara sama oma opa itu tidak asal bicara, saya pikir dulu, layakkah kata-kata saya atau penyampaian saya ini ke orang tua. Takutnya nanti malah tidak sopan ataupun kurang ajar sama orang tua.

A: jadi seperti apa penyampaian ibu ke Oma?

B: misalnya, saya juga kadang-kadang kesal kan sama tingkah laku orang tua, tapi dengan rasa kesal akhirnya saya berpikir untuk trik supaya dia tidak benci saya dan saya juga tidak menyakiti dia. Contohnya saja, setiap hari Selasa waktunya untuk ganti seprei ternyata hari Jumat diganti lagi, akhirnya saya bilang “Oma, kenapa kok sepreinya dibongkar, apakah Opa ngompol? Atau bagaimana?” saya mencari trik dengan bahasa yang enak, agar Oma merasa tidak dibentak, kan orang tua suka sensitif.

A: lalu reaksi Oma pada saat itu bagaimana bu?

B: Ya, Oma merasa tidak sakit hati, malah Oma jawabnya enak.

A: jawabnya seperti gimana bu?

B: iya suster, ini karna Opa ngompol. Maaf ya suster, ini biasanya dikasih perlak, tapi kemarin saya lupa pasang perlaknya suster”

A: Jadi, Oma masih merawat Opa ya bu selama di Panti?

B: iya masih merawat suaminya, makanya saya sering memberi support sama Oma. Saya bilang “Oma kan juga melayani Opa dan juga menjadi tangan panjangnya suster di sini, jadi Oma harus kuat, harus sabar, harus sehat. Seperti itu”

A: Lalu ada ngak bu hambatan-hambatan dalam berkomunikasi sama Oma Magdalena?

B: kalau selama ini sih, ngak ada hambatan didalam komunikasi, semua baik-baik saja.

A: kalau hambatan sama Oma lainnya?

B: banyak sih.. sering buat kesal, kadang-kadang juga saya terpengaruh dengan sifatnya teman-teman, karena kesal melihat sikapnya oma opa yang susah diatur itu, tapi malam hari ketika saya mau tidur, baru saya menyadari kalau saya berbuat salah.

A: Nah, tadi ibu bilang kalau kesal karena susah diatur. Kalau kesal begitu, ada tidak tindakan yang ibu lakukan untuk memberitahu oma agar tidak melakukan kesalahan lagi?

B: ya ada, seperti membentahkannya oma jangan buang obatnya ya Oma dengan nadaa sedikit tinggi, dengan mengerakkan kepala dan telunjuk tangan yang menandakan jangan berbuat hal itu lagi.

A: kalau sentuhan berarti jarang ya bu?

B: tiap pagi, misalnya selamat pagi Oma sambil tangannya disentuh dielus-elus begitu, sama kalau mau membangunkan dari tidurnya jadi saya tidak teriak ay bangun bangun bangunn. Mereka juga manusia, jadi kita harus memperlakukan dengan baik walaupun kondisi mereka semakin hari mulai menurun. Jadi kita sebenarnya perawat harus punya trik tersendiri di dalam merawat lansia.

A: oh gitu, baik bu, demikian wawancara Bela kali ini.

B: iya Nak Bela.

A: ibu, Bela pamit mau ke kantor sebentar mau bertemu dengan Ibu Mariani.

B: Monggo Nak.

Lampiran II: (Lanjutan)

Transkrip Wawancara II dengan Magdalena (Lansia)

Waktu: Senin, 26 Mei 2016

Pukul: 08.00 – 08.30 WIB

Tempat: Ruang Tamu Lantai Dua, Rumah Usiawan Panti Surya

A: Peneliti

B: Informan

A: Selamat Pagi Oma, jumpa lagi.

B: selamat Pagi.

A: Oma disini saya ingin bertanya sedikit, tentang bagaimana sih karakter suster Reny?

B: ohh.. pribadinya?

A: Iya.

B: baik, soalnya suster Reny terlama disini, jadi dia itu suka menasehati yang lain. Bagi kita disini, suster Reny itu orangnya ramah, ramah dalam tutur kata, pekerjaan juga. Jadi baik, sangat baik.

A: orangnya mudah bergaul gitu ya Oma?

B: Iya, mudah bergaul, dia tidak acuh tak acuh. Ada kalahnya suster-suster kalau sudah capek agak cuek dan suka marah gitu, tapi suster Reny tidak begitu.

A: lalu bagaimana suster Reny berkomunikasi dengan Oma?

B: Baik, susternya ramah, jadi buat komunikasi itu tidak membosankan. Saya juga sering cerita-cerita sama suster Reny, merasa cocok kalau sudah cerita sama dia.

A: cerita seperti apa oma?

B: keluh kesah aja sih, seperti opa biasanya susah untuk makan, opa suka buah aoa kalau malam saya susah tidur lalu opa marah ke oma. Cerita begitu saja sih.

A: oh seperti itu, Oma, biasanya suster Reny sering menggunakan komunikasi verbal atau nonverbal?

B: lebih kedua-duanya.

A: kalau verbalnya seperti apa Oma?

B: dalam seharinya itu dia tidak pernah acuh tak acuh, selalu saja ajak bicara ketika dia selesai melakukan pekerjaannya dan adanya waktu senggang, yang biasanya dibicarakan itu ada saja seperti tanya sudah makan, bicara tentang pekerjaan, keluarga, dan anaknya, kan anaknya sudah kuliah diperguruan tinggi, jadi anaknya tidak susah untuk diatur dan mau dengar orang tua.

A: Apakah Oma sering beri masukan juga ke suster Reny kalau mendengar cerita darinya? Atau oma hanya mendengarkan saja tanpa memberikan respon balik?

B: yaa saya bilang anak yang masih dengar orang tua itu berarti anak yang baik. Anak kan kadang-kadang kurang ajar karena terpengaruh sama teman-teman yang lain.

A: selain itu Oma, apa lagi?

B: kadang juga menanyakan kerajinan apa yang sekarang lagi Oma buat, kan saya senang buat kerajinan tangan dari bahan bekas. Ada toh suster yang sering cuek, mungkin suster lagi malas yang membuat kesan tidak perhatian begitu.

A: kalau nonverbalnya Oma? Kalau nonverbal itu seperti sentuhan gitu Oma.

B: oh seperti kalau mau minum obat, biasanya dibujuk dengan elusan, tangan suster di pundak saya dengan bilang Oma, ayo minum obatnya, nanti kalau oma sakitnya lama, yang rawat Opa siapa. Selain itu, suster Reny juga kalau melarang biasanya itu mengerakan telunjuknya.

A: lalu ada tidak kontak mata yang dilakukan suster Reny ke Oma dalam berkomunikasi?

B: kalau kontak mata sih ada tapi tidak banyak, sesekali saja memandang.

A: kalau ekspresinya suster Reny bagaimana Oma?

B: haha, kalau ekspresinya kadang-kadang lucu tapi mungkin memang begitu ekspresinya. Suster Reny kan agak gemuk, jadi kalau ada apa-apa dia menggerekan badannya kelihatan linca begitu, sambil bilang “Ala Oma jangan diinget-inget, anggap aja tidak ada apa-apa”. Saya jawab “Oh..iya”.

A: kalau intonasinya Oma seperti apa?

B: keras, sesuaiilah, tidak terlalu kecil, tidak terlalu besar juga.

A: kalau dialektanya Oma? Bahasa apa yang digunakan bahasa Jawa atau bahasa Indonesia Oma?

B: kalau sama saya bahasa Indonesia, tapi sesekali dia pakai bahasa Jawa, kalau dia mau membuat saya ketawa, saya tidak bisa bahasa Jawa, jadi tidak paham apa yang sedang suster Reny omong. Tapi kalau dia sama yang lain dia menggunakan bahasa Jawa.

A: Oma, lalu apakah Etika itu penting menurut Oma?

B: jelas sangat penting.

A: Apakah suster Reny menggunakan etika kalau sedang berkomunikasi sama Oma?

B: etikanya baik, apa yah.. tidak ngawur gitu. Kan itu masuk etika kan, sopan santun.

A: Ada tidak hambatan yang terjadi di dalam berkomunikasi?

B: nga, tidak ada.

A: kalau oma dan suster Reny sedang berkomunikasi ni, ada tidak umpan balik yang terjadi, seperti respon?

B: 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.

A: Oma, pernah gak Opa di rawat juga sama suster Reny?

B: Iya pernah. Dia lebih pengalaman ke banyak orang di banding suster lain. Saya senang dari suster Reny itu pasang seprei selalu bagus, mungkin karena pengalaman lama ya, jadi kalau pasang seprei itu rapi, sapu juga bersih, beda sama yang lain. Yang lain itu biasa-biasa saja, mungkin mereka juga bisa tapi mungkin mereka sedikit malas pokoknya jadi, kan ada begitu, tapi suster reni tetap rapih dan bersih. Maka itu saya piker mungkin karena dia sudah lama, jadi pengalamannya sudah banyak, juga jada namalah. Saya kan juga bilang, puji suster Reny supaya dia juga senang, saya bilang wah bagus ini, rapih. Kita angkat sedikit derajatnya, kalau jelek pun Oma juga bilang, jangan tersinggung ke suster Reny.

A: oh begitu.. kalau disini apakah Oma memiliki sahabat dekat? Paling sering curhat ke siapa Oma?

B: kalau curhat gak yak arena orang-orang disini apa yah, mereka satu sama lain itu kurang dekat hanya biasa-biasa saja, jadi yang biasa saya ajak omong itu yang satu meja makan dengan saya. Waktu sebelum makan kan masih menunggu makanan datang, kita kan bisa bicara atau sesudah makan juga masih ada waktu, kita masih omong-omong,

A: siapa namanya oma?

B: pak Pradoto, yang kamar sebelah dengan saya.

A: lalu, apa yang Oma suka dari suster Reny?

B: Apa yah? Orangnya itu baik dan tidak cari-cari, dia juga selalu mengalah, orangnya tidak suka teriak-teriak. Ada itu suter yang suka teriak-teriak, mungkin sudah kebiasaan, tapi dia juga harus tahu di lingkungan mana dia sekarang. Kan di lingkungan opa dan oma yang sudah tua, mungkin 2 atau 3 kali yang usianya dari kamu, jadi kamu bisa menyesuaikan, harus juga tahu sopan santun.

A: Selain suster Reny, ada tidak suster yang oma senangi?

B: yang agak tenang, yang agak ramai-ramai kurang. Saya juga sering kasih masukan yang sering ribut, saya bilang. “ hey, kalian seorang suster seorang dokter 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 begitu Tuhan berkati. Kalau tidak sia-sia, lebih baik jangan bekerja disini, ditempat lain. Sudah ditempatkan disini lakukanlah yang terindah.

A: oma, sekian dulu wawancaranya, terima kasih Oma.

B: Iya.

Lampiran II: (Lanjutan)

Transkrip Wawancara I dengan Swati

Waktu: 21 September 2016

Pukul: 10.30 – 11.30 WIB

Tempat: Koridor Kamar Betesda di Rumah Usiawan Panti Surya

A: Peneliti

B: Informan Triangulasi

A: Selamat pagi Ibu. Ibu, ini Bela mau minta waktu ibu sebentar mau wawancara seputar Oma Magdalena dan suster Reny, kira-kira bagaimana cara suster Reny menangani komunikasi dengan oma Magdalena

B: Ehem, ya. Kalau suster Reny itu kalau sama oma-opa itu lebih punya empati, care gitu, saya rasa emang dia punya jiwa merawat, melayani. Trus dia juga yang paling senior, jadi dia tau sopan santun, unggah unggah (tata karma). Kalau yang lain-lain itu kan masih muda-muda jadi masih suka teriak-teriak, suka nyanyi keras, suka godain, suka bentak-bentak juga.

A: Jadi beda ya bu?

B: Iya, emang paling beda, trus carenya dia itu, apapun masalahnya antara lain oma Magdalena ya, dia itu tanggap, baik itu dari sisi obat-obatan, dari sisi keluhan, atau apa gitu, dia itu yang paling tanggap.

A: kalau oma Magdalena ke suster Reny bagaimana bu?

B: Eh.. kalau oma Magdalena itu sebenarnya sama ke semua suster, jadi dia seperti oma yang membimbing cucu cunya gitu, jadi posisinya itu bukan sebagai orang yang dilayani, jadi dia ngak mau dilayani lah. Jadi dia berusaha mandiri sebisa mungkin dia tangani . Jadi komunikasinya bukan dalam perintah atau menyuruh tidak seperti kalau oma opa lainnya kalau sama suster lainnya suka perintah dan menyuruh, minta dilayani, ini ngak. Oma Magdalena lebih kearah menasehati, misalnya juga kalau minta bantuan sifatnya tidak menyuruh tapi oma Magdalena bisa berkomunikasi dengan baik, bisa atau tidak membantu, minta tolong.

A: Seperti apa, Bu?

B: Kan oma Magdalena ini masih punya suami, namanya Kornelis. Nah, 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, suka menolong,

A: trus, bagaimana karakter atau kemampuan suster Reny ini di dalam berkomunikasi bu?

B: ehh, kalau sisi komunikasi apalagi isi komunikasinya ya, dia itu orangnya lugas, dia tidak banyak bicara, singkat saja, dia ngak mau yang panjang-panjang gitu.

A: lalu bu, apa saja perkembangan yang dilihat dari oma Magdalena semenjak tinggal di Rumah Usiawan Panti Surya ini?

B: Oma Magdalena ini memang punya jiwa pemimpin jadi suka ngatur gitu, kan pemimpin itu suka noto ya (mengatur), jadi suka noto temen-temennya , menasehati gitu. Awal-awalnya waktu penyesuaian gitu, pertama memang dia agak kaget dengan pimpinan, karna ibu Mariani orangnya disiplin dan waktu ibu ada selisih paham dengan penanggung jawab yaitu gereja, nah waktu itu ada salah pengertian sehingga terjadi kecurigaan lah gitu, tapi menurut saya sih oma Magdalena masih memungkinkan untuk ngomong-ngomong sama ibu Mariani.

A: Jadi salah paham itu antara oma Magdalena dengan ibu Mariani?

B: Gerejanya yang salah paham sama ibu Mariani dan ibu Mariani juga salah paham dengan Gereja, jadi ada miscommunication. Nah, imbasnya ke oma Magdalena karena yang membiayai gereja. Tapi oma Magdalena sendiri itu orangnya tegas. Jadi kalau memang dia salah, dia ngomong dengan tegas kalau dia salah, nggak ada sungkan-sungkannya.

A: Trus bu, komunikasi verbal yang berlangsung antara suster Reny dengan oma Magdalena itu seperti apa?

B: ya seperti “ngak papa oma, sini saya aja yang lakukan” singkat padat dan jelas gitu, beda sama suster suster yang lainnya yang masih menambahkan pemanis gini gini gitulah, ada komen-komennya. Kalau suster Reny sendiri sih no comment.

A: Apakah suster Reny itu juga memperlakukan sama dengan oma opa lainnya bu, kalau bicara gitu tanpa ada tambahan embel-embelnya?

B: iya rata, sama ke semuanya.

A: kalau komunikasi nonverbalnya antara suster Reny dengan oma Magdalena?

B: komunikasi nonverbalnya itu lebih banyak muncul ketika responnya negative ya. Jadi misalnya kalau responnya negative, sudah kelihatan respon dari suster Reny.

A: Seperti apa bu misalnya?

B: Nah itu dahinya dikerutin gitu, lalu mukanya seperti tertekuk, nggak ada senyumnya, emang dia nggak pernah ngomong langsung kalau tidak suka, tapi memang begitu cara dia. Kadang juga kalau yang oma lakuin itu salah dia akan larang dengan jari telunjuk digerakkan.

A: kalau waktunya untuk minum obat nih oma Magdalena, bagaimana tindakan suster Reny?

B: Biasanya sih merayu gitu, bisa mengambil hatilah istilahnya.

A: Tindakannya seperti apa ya bu?

B: Tindakan yang pertama “Ayo minum obatnya” dengan nada tegas gitu.

A: Gerakan tangannya mungkin ada bu? Kalau ada seperti apa?

B: Gerakan tangannya itu biasa ke pundak, sambil ngelus-ngelus pundak dan omanya dirayu untuk minum obat. Kadang juga itu suster Reny ngomongnya jadi kayak anak kecil dan kadang juga memperlakukan omanya seperti anak kecil.

A: Bu, biasanya kan suster Reny menginfokan ke oma Magdalena sesuatu, trus respon oma Magdalena terhadap perintah tersebut bagaimana, bu? Apakah langsung dilakukan atau tunggu dulu, atau bahkan tidak melakukan dan mengabaikan perintah tersebut?

B: Kebanyakan sama Oma Magdalena sih langsung mau. Beda sama oma yang lain kebanyakan ditunda, nanti-nati saja.

A: oh iya bu, ekspresi wajah suster Reny seperti apa bu?

B: eh keliatan banget kalau dia gembira ya dia senyum-senyum. Tapi kalau lagi kesel ya ityu ngak senyum-senyum trus ya mengkerut-kerut

A: jadi selama ini oma Magdalena selalu mendengarkan nasehat dari suster Reny ya bu? Begitu juga sebaliknya ya?

B: iya mereka sama-sama saling merespon.

A: Bu, suster Reny ini apakah melakukan kontak mata saat berkomunikasi dengan oma Magdalena?

B: ya itu jarang kontak mata.

A: kalau oma Magdalena ke suster Reny bu, apakah ada kontak mata yang terjadi ketika mereka berkomunikasi?

B: lebih ada kontak mata kalau oma Magdalena.

A: trus, menurut ibu bagaimana kemampuan komunikasi oma Magdalena?

B: eeh, komunikasinya masih seperti orang dewasa muda, tidak seperti dengan oma-oma yang minta didengar, biasanya kan oma-oma yang sudah lanjut usia itu cerewet suka omong terus aja, orang lain dengar atau tidak dengar tetap omong saja. Nah oma Magdalena itu kebalikannya, jadi oma Magdalena itu lebih bisa baca situasi dari respon orang-orang, kira-kira orang itu mau dengar ngak

omongan dia. Oma Magdalena juga sering mencocokkan omongannya sendiri, menarik ngak untuk didengarkan, kalau sudah tidak menarik ya dia ngak lanjutin, dia tahu kalau lawan bicaranya sudah tidak mau mendengarkannya, dia berhenti. Kan biasanya umur segitu itu, orientasinya sudah ke diri sendiri, trus tidak peduli dengan orang mau dengar atau ngak kek, biasanya itu seperti itu, tapi dia itu ngak. Dia tahu bagaimana dan kapan harus menghentikan komunikasi, karena dia tahu isi komunikasinya harus menarik.

A: contohnya seperti apa bu, komunikasi yang tidak menarik perhatian?

B: Nah, opa oma disini itu juga sering cerita keluhan mereka. Rata-rata lansia yang berusia 75 tahun keatas, 90% pasti ceritanya keluhan. Terkadang keluhan itu justru tidak menarik untuk didengarkan karena isinya hanya keluhan saja. Beda dengan oma Magdalena, dia mungkin sudah tahu kalau lawan bicaranya itu mau diajak untuk mendengarkan keluhannya, jadi dia memilih orang. Apalagi kalau ada tamu atau orang muda yang ngak suka, ya dia ngak ngomong.

A: Jadi oma Magdalena ini lebih memilah-milah dulu ya bu?

B: iya, beda loh ya dnegan opa dan oma yang lainnya, kalau ada tamu gitu, wahh.. dia keluarin keluhannya panjang lebar gitu.

A: bu, itu kan tadi dari segi komunikasi nonverbal dan komunikasi verbal dari suster Reny, kalau dari Oma Magdalena bu bagaimana?

B: kalau nonverbalnya ke suster reny itu, tegas. Tegas bukan dalam arti keras atau jahat ya. Tapi tegas yang to the point (pada intinya), tidak terlalu banyak bicara. Kalau sama suster lain sih, beberapa kali masih mengeluarkan embel-embel (tambahan komen-komen) misalnya “halah kamu ini loh suka teriak-teriak kalau bicara”, “ sudah tidak usah banyak omong”, seperti itu. Kalau sama suster Reny ngak, perlunya apa, ya itu aja. Jadi, singkat, jelas, dan padat.

A: kalau nonverbalnya bu?

B: nonverbalnya, oma Magdalena tidak terlalu kelihatan sih, karena diverbalnya sudah keliatan banyak, sifat oma Magdalena itu lebih terus terang, jadi kalau ngak suak bilang tidak suka, dia akan jelasian kalau dia ngak suka karna ini ini ini. Jadi nonverbalnya

ngak begitu kelihatan. Kalau suster Reny kan dia gak pernah ngomong kalau dia jengkel tapi akan kelihatan di wajahnya kalau dia gak suka ya dahinya itu dikerutkan, muka ditekuk-teuk.

A: tapi pernah gak bu ibu melihat sekali atau dua kali komunikasi nonverbalnya oma Magdalena?

B: ya pernah, seperti kalau dia marah itu mulutnya kayak mencong kadang juga banting benda gitu. Tapi kalau wajah sih gak pernah menandakan apa-apa.

A: apakah semua lansia begitu?

B: ehm, gak semuanya. Biasanya yang ngomongnya ceplas-ceplos ya nonverbalnya tidak terlalu kelihatan tapi sebaliknya yang lebih suka mendem lebih diam lebih ke nonverbal yang ditonjolkan.

A: kalau boleh tahu bu, nonverbal yang dilakukan oleh opa-oma lainnya itu seperti apa?

B: yang paling sering itu banting pintu. Sama kalau naruh barang itu sering dibanting gitu, taruh keras-keras. Teruma itu banting pintu, jadi teman-temannya itu pada tahu.

A: yang sering banting pintu itu usia beapa bu?

B: 78 keatas justru.

A: Ada gak ibu pernah lihat tindakan aneh yang dilakukan oleh oma Magdalena?

B: biasanya dia ngomel-ngomel.

A: Itu ditanya gak bu, kenapa ngomel-ngomel, kan beda dari biasanya nih bu?

B: iya, ditanya alasannya. Waktu itu sih, yang waktu ada masalah salah paham sama ibu Mariani.

A: lalu, ada gak bu perilaku yang aneh yang dilakukan oma Magdalena atau keduanya antara suster Reny dengan oma Magdalena, atau sebaliknya?

B: kalau oma Magdalena itu mengatur yang menjadi ciri khasnya, saya sering mengistilahkan kepala suku, tapi anak buahnya itu rata-rata manut dan mendengarkan dia. Jadi dia adalah sosok yang bijaksana yang suka mengatur.

A: mengatur dalam arti gimana nih bu?

B: mengatur dalam hal pertengkaran, dia bisa ditengah dalam menghadapin si A dan si B, yang selalu memberikan solusi.

A: pernah ngak ibu melihat gangguan-gangguan di dalam berkomunikasi antara oma Magdalena ke suster Reny ataupun sebaliknya.

B: gini, kalau gangguan komunikasinya sih ngak ya, tapi oma Magdalena itu punya prinsip jadi tidak mudah untuk mengikuti apa kata orang.

A: trus, yang biasa ibu dengar nih kalau Oma Magdalena dan suster Reny berkomunikasi, yang biasa mereka gunakan di dalam berkomunikasi lebih sering menggunakan bahasa apa? Indonesia atau jawa?

B: kalau oma Magdalena menggunakan bahasa Indonesia, Karena dia itu orang Ambon.

A: begitu juga dengan suster Reny ya bu?

B: kalau ke oma Magdalena iya, tapi kalau ke oma opa lainnya biasanya juga menggunakan bahasa Jawa,

A: oh iya bu, kan di Panti Surya ini tiap pagi selalu ada persekuan doa, nah pada saat ibu membawakan persekutuan doa tersebut apakah ada hambatan di dalam berkomunikasi?

B: untunya sih ngak, soalnya ada oma Magdalena yang selalu aktif bertanya dan memberikan jawaban,, jadi komunikasi dua arahnya masih nyambung. Oma-oma lain itu kadang ngantuk, kan konsen, linglun pikirannya ngak tau apa.

A: bu apakah ibu lihat ada etika di dalam berkomunikasi anatar suster Reny dan oma Madgalena dan apakah itu penting?

B: penting banget dan etika itu ada di suster Reny dia sopan banget ke suster Reny tidak suka teriak-teriak. Nah itu kurang ada di suster yang muda-muda, mereka kurang etika, sedangkan disaster Reny punya.

A: berarti komunikasinya suster Reny ke oma Magdalena ini komunikasi yang dua rah ya bu?

B: iya, dua arah.

A; baik ibu, wawancaranya sudah, terima kasih atas waktunya

B: iya, kalau butuh bantuan lagi bisa hubungi saya lagi.

A: iya Bu.

Lampiran III:

Dokumentasi



Dalam rangka memperingati HUT RI ke-71 tahun, Ibu Swati (Psikolog Panti Surya) mengadakan kegiatan mewarnai gambar yang bertemakan Hari Kemerdekaan. Dengan antusias Oma Opa tersebut mulai mewarna dengan penuh hati-hati.



Hasil mewarnai dari Oma



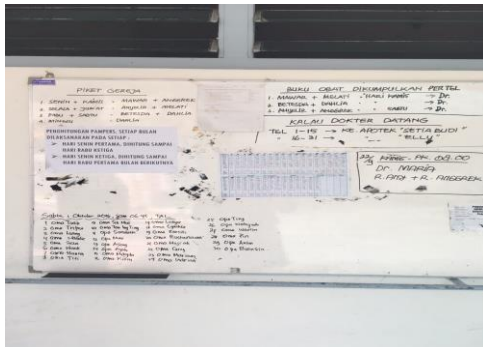
Lomba Dalam rangka memperingati 41 tahun Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya.



Lansia membuat Sushi di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya



Ruang Rekreasi



Papan tulis, sebagai sarana komunikasi antara perawat, petugas rumah usiawan dan lansia.



Kunjungan dari SMAK Hendrikus Surabaya



Ruang tamu di Lantai dua Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya, tempat peneliti melakukan wawancara dengan Magdalena



Ruang tunggu di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya dan tempat peneliti melakukan wawancara dengan Reny



Magdalena dan Kornelius



Swati (Psikolog di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya) sedang memimpin persekutuan doa bersama dengan lansia di Aula



Reny sedang memantau lansia-lansia saat mengikuti persekutuan doa di Aula