

# Proses Komunikasi Interpersonal Antara Perawat Dengan Pasien Lanjut Usia (Lansia) di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya

Florenzia Bela Prayogo, Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Kristen Petra Surabaya

*florenciaprayogo@gmail.com*

## Abstrak

Komunikasi interpersonal dapat terjadi dengan siapa saja, termasuk dengan perawat dan lansia yang tinggal di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya. Untuk mengetahui proses komunikasi interpersonal yang dilakukan di Rumah Usiawan Panti Surya, peneliti melakukan penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan metode penelitian studi kasus.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya dilakukan oleh perawat dan lansia, dimana sama-sama keduanya bisa menjadi sumber dan juga bisa menjadi penerima pesan. Komunikasi interpersonal tersebut bersifat dua arah, ada umpan balik yang terjadi. Hal yang unik terjadi pada kompetensi dalam berkomunikasi, dikarenakan latar belakang pekerjaan pada lansia (Magdalena) yang dapat membangun komunikasi interpersonal yang baik dengan perawat (Reny). Proses komunikasi interpersonal bertujuan untuk mengubah sikap dan perilaku lansia serta menyampaikan pesan melalui komunikasi hingga pesan dapat tersampaikan dengan baik.

**Kata Kunci:** Proses Komunikasi Interpersonal, Perawat, Pasien Lanjut Usia (lansia), Rumah Usiawan Panti Surya

## Pendahuluan

Di dalam kehidupan manusia, komunikasi merupakan hal penting yang dilakukan oleh semua manusia sebagai makhluk sosial, termasuk dalam aspek keperawatan antara perawat dengan seorang lanjut usia (lansia). Lansia adalah kelompok usia 60 tahun ke atas yang rentan terhadap kesehatan fisik dan mental. Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia dalam Bab 1 Pasal 1 ayat 2 berbunyi “Lanjut usia adalah seorang yang mencapai usia 60 tahun ke atas”. Peningkatan jumlah penduduk lansia di Indonesia semakin tinggi. Tahun 2007, jumlah penduduk lansia di Indonesia mencapai 18,96 juta jiwa dan tahun 2009 meningkat menjadi 20.547.541 jiwa (U.S. Census Bureau, Internasional Data Base, 2009). Data dari BPS tahun 2009, jumlah lansia di Jawa

Timur sebanyak 4.113.847 jiwa atau sekitar 11% dari total penduduk Jawa Timur (Biro humas dan protokol sekretariat daerah Provinsi Jawa Timur, 2016). Sedangkan jumlah lansia di Surabaya sendiri mencapai sekitar 300.000 jiwa atau sekitar 10% dari jumlah penduduk Surabaya pada tahun 2013 (Radio Republik Indonesia, 2014).

Komunikasi mengacu tidak hanya pada isi tetapi juga pada perasaan dan emosi, di mana individu menyampaikan hubungan (Potter & Perry, 2005, p. 301). Komunikasi pada lansia membutuhkan perhatian khusus. Perawat harus waspada terhadap perubahan fisik, psikologi, emosi, dan sosial yang dapat mempengaruhi pola komunikasi. Berkomunikasi dengan lansia mengandung ciri khusus yaitu komunikasi yang singkat, jelas, dan lengkap dan sederhana sehingga proses komunikasi yang berlangsung secara interpersonal dapat berjalan secara sempurna. Komunikasi antara perawat dengan lansia adalah jembatan antara pengharapan dan pengobatan di dalam merawat diri seorang lansia. Ketika seorang perawat berkomunikasi dengan lansia, maka ada kemungkinan muncul berbagai hambatan dalam proses komunikasi. Kemungkinan munculnya hambatan tersebut bisa dikarenakan pasien yang menjadi komunikan adalah seorang lansia. Di mana jika seorang berada dalam tahapan lanjut usia, maka sakit yang dialami lansia bukan hanya secara fisik saja, namun psiko (jiwanya) juga, terutama gangguan pada emosi. Sehingga menimbulkan ketidakcocokan di dalam berkomunikasi.

Fenomena yang berbeda terjadi di Rumah Usiawan Panti Surya yaitu seorang lansia bernama Magdalena memiliki hubungan yang baik dengan perawat yang bernama Reny. Mereka berbeda dengan lansia dan perawat lainnya. Beda dalam arti perawat dengan lansia yang lain mereka sering ribut karena ketidakcocokan pendapat. Selain itu, pesan tidak tersampaikan dengan baik (terjadinya *miscommunication*). Dalam hal ini, Magdalena dan Reny, mereka memiliki kecocokan di dalam berkomunikasi. Magdalena yang merupakan seorang lansia dan masih bisa diajak berkomunikasi dengan baik dan masih bisa nyambung dengan komunikator. Reny dan Magdalena, mereka lebih akrab dan sering bercerita bersama.

Di sini peneliti melihat adanya perbedaan dengan perawat dan lansia yang tinggal di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya. Proses komunikasi yang mereka lakukan tentunya tidak seperti perawat dengan lansia lainnya yang dapat dengan mudah dan memiliki kecocokan di dalam berkomunikasi. Penelitian komunikasi interpersonal ini memfokuskan pada Reny dan Magdalena. Reny merupakan perawat terlama yaitu 14 tahun terhitung sejak Reny masuk pertama kali kerja sebagai perawat di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya pada 1 November 2002. Magdalena merupakan lansia yang baru saja memasuki Panti Surya sejak 21 Maret 2013. Sampai saat ini, Magdalena merupakan satu-satunya lansia yang tinggal di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya yang masih bisa diajak untuk berkomunikasi dengan baik. Magdalena tinggal di Rumah Usiawan Panti Surya dengan suaminya yaitu Kornelius

Dari fenomena tersebut, maka jelaslah bahwa dalam upaya mencapai kelangsungan hidup yang baik, maka dibutuhkan adanya komunikasi interpersonal yang dibangun antara perawat dengan pasien lansia di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya. Di sini, perawat berperan sebagai komunikator sekaligus komunikan yang bertatap muka secara langsung dengan pasiennya untuk melakukan komunikasi interpersonal. 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).

Panti Surya merupakan sebuah Yayasan yang terdaftar pada Departemen Sosial dan diumumkan dalam Lembaran Tambahan no. 1026 dari berita Negara Republik Indonesia tanggal 9 November 2007 no. 90. Panti Surya tersebut berada di Surabaya dan memiliki tujuan sosial yaitu untuk membantu lansia untuk mendapat kehidupan yang baik dengan lingkungan yang sehat, nyaman, aman dan juga meningkatkan kerohanian dimasa tua mereka. Peneliti memilih Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya sebagai tempat melakukan penelitian karena Panti Surya ingin membuat para lansia merasa nyaman sama seperti di rumah mereka sendiri. Di Panti Surya juga disediakan seorang psikolog, yang bertugas untuk membantu para lansia ketika mereka membutuhkan bantuan, seperti lansia sedang dalam masalah. Berangkat dari fenomena tersebut, maka peneliti ingin melihat proses komunikasi interpersonal antara perawat dengan lansia di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya. Hal tersebut dikarena peneliti melihat adanya keunikan yang terjadi antara perawat dengan lansia yang memiliki kedekatan dalam arti hubungan yang akrab dibandingkan dengan perawat dan lansia lainnya.

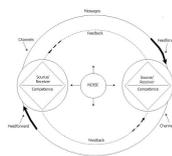
## Tinjauan Pustaka

### Komunikasi Interpersonal

Menurut DeVito (2007), komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai komunikasi yang terjadi antara dua orang yang memiliki hubungan dimana mereka saling “tersambung”. Sangat tidak mungkin jika ada dua orang yang saling berkomunikasi tapi bukan interpersonal.

### Model Komunikasi Interpersonal

Model komunikasi interpersonal merefleksikan siklus natural komunikasi interpersonal, yaitu komunikasi yang berlangsung dari orang pertama kepada orang kedua, lalu orang kedua kepada orang pertama dan seterusnya (DeVito, 2007, p. 9). Model komunikasi tersebut digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Model umum Komunikasi Interpersonal

1. *Source-Receiver* (Sumber - Penerima) : Komunikasi interpersonal terjadi ketika minimal ada dua orang yang bisa berkomunikasi. Setiap orang melakukan fungsi sumber (mengirim pesan) dan juga dapat melakukan fungsi sebagai penerima (menerima pesan) (DeVito, 2007, p. 10-11).
2. *Messages* (Pesan) : tanda atau isyarat-isyarat yang disampaikan sumber kepada penerima. Pesan komunikasi dapat mempunyai banyak bentuk. Kita mengirim dan menerima pesan melalui salah satu atau kombinasi tertentu dari panca indera. Pesan ini dapat berupa:
  - a. Pesan Verbal : semua jenis komunikasi lisan yang menggunakan satu kata atau lebih. Komunikasi dengan menggunakan simbol atau pesan verbal disebut komunikasi verbal (Mulyana, 2005, p. 237-238).
  - b. Pesan Nonverbal ; isyarat yang bukan dengan berupa kata-kata. Komunikasi dengan menggunakan pesan nonverbal disebut komunikasi nonverbal. Variasi budaya dalam komunikasi nonverbal ditentukan oleh budaya asal seseorang (Mulyana, 2005, p. 308). Pesan nonverbal antara lain: isyarat tangan, ekspresi wajah, kontak mata, parabahasa atau vokalika, sentuhan.
3. *Channel* (Saluran komunikasi) : Saluran komunikasi merupakan media yang selalu dilalui pesan, saluran komunikasi seperti halnya jembatan yang menjembatangi *source* dan *receiver* dalam pengiriman pesan. Kita juga memancarkan dan mencium bau-bauan (saluran olfaktori) dan sering kali kita menyentuh (saluran taktil) (Devito, 2011, p. 27).
4. *Feedback* (Umpan balik) : dalam melakukan komunikasi interpersonal, seseorang melakukan pertukaran umpan balik. Umpan balik sendiri merupakan bentuk spesial dari sebuah pesan. Ketika kita mengirimkan pesan kepada orang lain, secara otomatis kita akan mendapatkan umpan balik dari pesan kita sendiri. Umpan balik bisa berasal dari diri sendiri maupun orang lain (DeVito, 2007, p. 13-14).
5. *Noise* (Hambatan) : gangguan dalam komunikasi yang mendistorsi pesan. Hambatan ini dapat menghalangi penerima dalam menerima pesan dan sumber dalam mengirimkan pesan. Hambatan di dalam komunikasi tidak dapat dihindarkan. Berikut ini adalah tiga macam hambatan, antara lain: hambatan fisik, hambatan psikologis, dan hambatan semantik (DeVito, 2011, p. 28).
6. *Context* (Konteks) : Komunikasi selalu terjadi dalam sebuah konteks yang mempengaruhi bentuk dan isi komunikasi. Ada empat dimensi dalam konteks komunikasi, yaitu: Dimensi fisik, dimensi temporal, dimensi sosio-psikologi, dan dimensi budaya (DeVito, 2007, p. 17-18).
7. *Ethics* (Etika) : Setiap komunikasi melibatkan etika, yaitu dimensi moral yang menunjukkan benar atau salah. Komunikasi menjadi penting untuk mempertimbangkan etika karena hal ini sama pentingnya dengan masalah efektivitas dan kepuasan (DeVito, 2007, p. 18).
8. *Competence* (Kompetensi) : Komunikasi juga melibatkan kompetensi atau kemampuan seseorang untuk berkomunikasi. Kompetensi ini mencakup hal-hal seperti pengetahuan (*content*) dan bentuk pesan (DeVito, 2007, p. 18-20).

## Metode

### Konseptualisasi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan yaitu studi kasus. Studi kasus adalah metode yang lebih cocok bila pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan “*How*” dan “*Why*”, bila peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki dan bilamana fokus penelitiannya terletak pada fenomena kontemporer (masa kini) di dalam konteks kehidupan nyata (Yin, 2006, p.1). Sedangkan jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor (1975) mengatakan bahwa metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa data yang bersifat tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

### Subjek Penelitian

Menurut Sugiono (2010), sampel di dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, partisipan, informan, teman dan guru penelitian. Sampel dalam penelitian kualitatif, bukan disebut sampel statistik, tetapi sampel teoritis, karena tujuan penelitian kualitatif ini adalah untuk menghasilkan teori. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, maka sampel yang dipakai peneliti adalah *purposive sample* (sample bertujuan).

Sasaran pada penelitian ini adalah subjek dan objek. Dimana subjek adalah seorang perawat (Reny) dan lansia (Magdalena). Objek penelitian ini adalah komunikasi interpersonal yang terjadi antara kedua subjek tersebut. Kriteria narasumber yang penulis ambil antara lain:

1. Seorang perawat dan seorang lansia.
2. Perawat yang bekerja di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya.
3. Lansia yang tinggal di Rumah Usiawan Panti Surya Surabaya.
4. Perawat dengan masa kerja terlama dan lansia yang berusia 80 tahun.
5. Lansia yang masih bisa diajak berkomunikasi dengan baik dan tidak pikun.

### Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah teknik analisis data menurut Miles dan Huberman yang dimulai dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerderhanaan, pengabstraksian dan data transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Alur kedua adalah penyajian data yaitu sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Kemudian menarik kesimpulan dan verifikasi. Ketika kegiatan pengumpulan data dilakukan, seseorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda,

mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat. Kesimpulan-kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung (Silalahi, 2010, p.339).

## Temuan Data

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

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. Reny berupaya untuk terlihat sangat komunikatif dengan cara melayani para lansia termasuk Magdalena. 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.

### Pesan (*Messages*)

Di dalam menyampaikan pesan, Reny dan Magdalena menggunakan pesan secara verbal maupun nonverbal akan tetapi Reny lebih melihat ke arah kebutuhan. Reny menggunakan kalimat instruksi berupa pesan verbal dalam bentuk kalimat yang singkat padat dan jelas. Reny juga berbicara menggunakan bahasa Indonesia. Intonasi yang digunakan Reny 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.

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. Reny sesekali menggunakan kontak mata ke Magdalena pada saat berkomunikasi. Reny sesekali memandang ke arah Magdalena, sesekali juga dia melihat objek lain yang ada di sekitarnya seperti orang lain yang lewat. Cara Magdalena di dalam menyampaikan pesannya lebih ke arah verbal berupa kata-kata. Pesan verbalnya ke Reny dengan memberikan sapaan dan semangat pagi. Ketika Magdalena berkomunikasi, Magdalena juga menggunakan intonasi yang pas tidak teriak-teriak.

### Saluran Komunikasi (*Channel*)

Komunikasi yang berlangsung secara 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. Reny juga menggunakan media pendengaran dan suara saat menyampaikan suatu informasi dan memberikan instruksi. 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.

### **Umpan Balik (*Feedback*)**

Umpan balik yang diberikan Magdalena ke Reny adalah umpan balik yang positif dan suportif apabila suasana hatinya sedang baik. Positif dan suportif maksudnya yaitu Magdalena langsung memberikan umpan balik dengan menjawab pertanyaan yang diberikan oleh Reny.

### **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. 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.

### **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. Kemudian 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.

### **Etika Komunikasi (*Ethics*)**

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.

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. 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.

### **Kompetensi (*Competence*)**

Kemampuan Reny dan Magdalena di dalam berkomunikasi ditunjukkan dengan adanya komunikasi dua arah yang baik. 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 mendekati diri dengan Lansia. 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.

## **Analisis dan Interpretasi**

### **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. 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.

### **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. 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.

### **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.

### **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.

### **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. Ketika berinteraksi dengan orang yang berbeda budaya, seseorang bisa mengikuti aturan komunikasi yang berbeda (DeVito, 2007, p.18).

Hambatan fisik terjadi 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. Hambatan selanjutnya adalah hambatan psikologis, dimana terkadang suasana hati yang lagi tidak menentu juga mempengaruhi komunikasi mereka. Suasana hati yang tidak mengenakkan 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.

### **Konteks (*Context*)**

Komunikasi selalu berada pada konteks atau situasi yang mempengaruhi bentuk dan isi pesan. 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). Dimensi temporal berhubungan tidak hanya pada waktu akan tetapi mengacu kepada pesan-pesan dalam rangkaian kegiatan komunikasi (DeVito, 2007, p. 17).

### **Etika Komunikasi (*Ethics*)**



Etika di dalam berkomunikasi antara perawat dengan lansia dikatakan penting. Hal tersebut dikarenakan 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. 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. 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.

### **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.

### **Simpulan**

Proses komunikasi interpersonal antara Reny dan Magdalena diawali dari seorang perawat yaitu Reny sebagai sumber komunikasi. Reny menyampaikan pesannya kepada Magdalena, baik secara verbal dan nonverbal. Pesan verbal disampaikan secara lisan kepada lansia dengan menggunakan bahasa Indonesia. Sedangkan pesan nonverbal yang terjadi meliputi penampilan dari Reny, pakaian Reny, gerakan tubuh, ekspresi wajah, kontak mata, intonasi suara dan kontak fisik (berupa sentuhan) perawat saat menyampaikan pesannya kepada Magdalena.

Di satu sisi, Magdalena juga bisa berperan sebagai komunikator. Dimana, Magdalena juga dapat menyampaikan pesan baik secara verbal maupun nonverbal. Pesan verbal disampaikan secara lisan kepada lansia dengan menggunakan bahasa Indonesia, karena Magdalena berasal dari luar Jawa, sehingga tidak paham dengan bahasa Jawa. Pesan nonverbal yang terjadi meliputi pakaian Magdalena, gerakan tubuh, ekspresi wajah, kontak mata, intonasi suara dan kontak fisik (berupa sentuhan) Magdalena kepada Reny saat menyampaikan pesannya atau memberi nasihat. Pesan yang disampaikan oleh Magdalena ataupun

Reny disalurkan melalui saluran komunikasi. Dalam komunikasi interpersonal, saluran komunikasi yang digunakan adalah alat indera antara Reny dan Magdalena yang dapat digunakan untuk mengirim dan menerima pesan.

Hambatan yang terjadi dalam komunikasi interpersonal antara Reny dan Magdalena yaitu hambatan semantic, hambatan psikologis. Hambatan yang paling mengganggu yaitu fisik. Konteks dalam komunikasi interpersonal yang terjadi juga antara Reny dan Magdalena dalam dimensi fisik lebih dominan melakukan komunikasi di koridor dekat kamar tidur Magdalena karena suasana yang sejuk. Dimensi temporal pada pagi hari yaitu waktu makan dan siang hari pada saat waktu senggang ataupun persekutuan doa. Adapula, etika yang mereka gunakan ketika berkomunikasi secara interpersonal. Keduanya saling menghargai satu sama lain. Kompetensi dalam berkomunikasi ternyata lebih berdampak di dalam mereka berkomunikasi secara interpersonal, seperti latar belakang pendidikan atau pekerjaan yang bisa membuat Reny dan Magdalena dapat berkomunikasi dengan baik. Kompetensi Magdalena yaitu berdasarkan pada latar belakang pekerjaan yang dulunya sebagai Pimpinan di Panti Asuhan yang dapat membuat Magdalena mampu berkomunikasi dengan Reny. Magdalena juga sering memberikan masukan juga kepada perawat lain, jika ada yang salah dengan perawat tersebut sehingga dapat membuat perawat bisa mengintropeksi diri untuk dapat melakukan tugas dan kewajiban sebagai perawat dengan baik .

## Daftar Referensi

- AH. (2014). *10 Persen penduduk Surabaya adalah lansia*. Retrieved February 25, 2016, from [http://rri.co.id/post/berita/78548/daerah/10\\_persen\\_penduduk\\_surabaya\\_adalah\\_lansia.html](http://rri.co.id/post/berita/78548/daerah/10_persen_penduduk_surabaya_adalah_lansia.html)
- Beebe, Steven A., Beebe, Susan J., & Redmond, Mark V. (2008). *Interpersonal communication: relating to others*. USA: Pearson Education, Inc.
- DeVito, J.A. (2007). *The interpersonal communication book (11<sup>th</sup> ed)*. United States of America : Pearson Education, Inc.
- (2011). *Komunikasi antar manusia, edisi kelima*. Jakarta: Karisma Publishing.
- Effendy, Onong Uchjana. (2002). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Efendi, F., Makhfudli. (2009). *Keperawatan Kesehatan Komunitas Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Lalongkoe, Maksimus. (2013). *Komunikasi Keperawatan. Metode Berbicara Asuhan Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mulyana, Deddy. (2005). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Perry And Potter. (2005). *Fundamental Keperawatan*. Jakarta : EGC
- Silalahi, Ulber. (2010). *Metode penelitian sosial*. Bandung : PT. Refika Aditama.



Wood, J. T. (2007). *Interpersonal communication (everyday encounters)*. California : Thomson Higher Education.

Yin, Robert. K. (2008). *Studi kasus : Desain dan metode*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.