

Proses Komunikasi Interpersonal antara Suster dan Lansia Dalam Memberikan Pelayanan di Panti Jompo Hargodedali Surabaya

Andre Christian, Desi Yoanita, Chory Angela Wijayanti, Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Kristen Petra Surabaya

Andre.christian94@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui proses komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh suster S.W dan lansia A.S di panti jompo Hargodedali Surabaya. Panti jompo ini berlokasi di Jalan Manyar Kartika IX No. 22-24 Surabaya. Didirikan oleh sosok Pejuang Wanita '45 Jawa Timur dan diprakarsai oleh almarhumah Ibu R. Soedarijah Soerodikoesoemo. Peneliti menggunakan teori proses komunikasi interpersonal dan menggunakan elemen – elemen komunikasi interpersonal yaitu : sumber – penerima, *encoding – decoding*, pesan, hambatan, *channel*, konteks, etika, dan kompetensi.

Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan menggunakan teknik observasi dan wawancara. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi lapangan, dan triangulasi sumber, teori. Hasil penelitian menunjukkan proses komunikasi interpersonal yang efektif antara suster S.W dan lansia A.S dalam memberikan pelayanan..

Kata Kunci: Proses Komunikasi Interpersonal, elemen – elemen komunikasi interpersonal

Pendahuluan

Di era yang semakin maju ini semakin banyak perubahan yang terjadi pada masyarakat dalam hal komunikasi. Suster kepala R.F dari Panti Jompo Hargodedali Surabaya mengatakan bahwa komunikasi antar manusia pada zaman ini telah berubah, komunikasi antara anak dan orang tua menjadi berkurang karena efek dari gadget yang semakin canggih. “*smartphone* sekarang telah menjadi alat komunikasi baru bagi anak hingga orang tua dan sangat menolong bagi mereka yang dapat menggunakannya, tetapi jika orang tersebut tidak dapat mengikuti perkembangan teknologi maka orang tersebut akan terlupakan” menurut Suster kepala panti jompo RF. Menurut Suster Kepala R.F rata – rata para lansia yang berada di panti jompo ini tidak mampu mengikuti perkembangan zaman sehingga mereka terabaikan karena kebanyakan anak dan cucunya semua

yang terlalu asik dengan gadget sehingga kurang berkomunikasi dan membuat para lansia yang tidak dapat mengikuti perkembangan jaman menjadi seperti terasingkan oleh keluarga, dan membuat perasaan para lansia menjadi sensitif. Wawancara dengan suster kepala R.F dilakukan pada tanggal 8 November 2017.

Di panti jompo Hargodedali terdapat dua pengurus yaitu suster dan perawat. Perawat bertugas untuk memberikan pelayanan berupa memberikan obat – obatan. Sedangkan suster bertugas untuk memberikan pelayanan fisik dan psikologis berupa menyediakan kebutuhan – kebutuhan yang diperlukan oleh lansia sebagai pelayanan fisik dan melakukan komunikasi agar lansia tidak merasa kesepian sebagai pelayanan psikologis. Pelayanan yang dilakukan oleh suster seperti membawakan makanan untuk para lansia, menyediakan obat – obatan, dan kebutuhan – kebutuhan lain untuk lansia merupakan kebutuhan fisik. Untuk pelayanan psikologis berupa komunikasi interpersonal setiap hari yang membuat lansia menjadi tidak kesepian dan bosan, memberikan nasihat dan menghibur lansia agar para lansia yang ada di panti jompo tetap memiliki semangat hidup dan tidak putus asa.

Penulis menemukan sebuah fenomena dimana ada seorang lansia di Panti Jompo Hargodedali yang memiliki masalah komunikasi dengan keluarga sehingga dimasukkan ke panti jompo oleh keluarganya. Lansia berinisial A.S ini memiliki masalah karena sering sekali bertengkar di rumah, dengan pembantu maupun dengan keluarga, karena itu beliau dimasukan ke panti jompo. Di panti jompo Lansia A.S dirawat oleh Suster S.W. Selama beberapa kali datang dan melakukan wawancara dengan lansia dan suster tersebut peneliti menemukan bahwa sejak Febuary 2016 berada di panti jompo Lansia A.S dan Suster S.W tidak pernah bertengkar, tidak seperti saat Lansia A.S di rumah selalu bertengkar dengan keluarga dan pembantunya.

Lansia A.S ini berasal dari Surabaya. Lansia A.S ini tidak menikah sehingga beliau tinggal bersama adik dan istri adiknya beserta anak – anaknya. Lansia A.S memiliki masalah dalam berkomunikasi interpersonal seperti ketika Lansia A.S di rumah dan salah satu pembantu di rumahnya sedang mengepel, kemudian pembantu tersebut memperingatkan Lansia A.S untuk berhati – hati ketika berjalan. Karena kurangnya komunikasi dengan pembantu membuat Lansia A.S merasa tersinggung dengan apa yang dikatakan pembantu tersebut. sehingga setiap pembantu rumah tangga yang bekerja di rumahnya selalu merasa tidak cocok dan tidak ada pembantu yang tahan bekerja disana lebih dari 6 bulan. Relasi dengan istri adiknya pun tidak baik karena kurangnya komunikasi interpersonal yang mengakibatkan seringnya terjadi kesalahpahaman, seperti ketika istri dari adik Lansia A.S membelikan makanan, karena kurangnya komunikasi antara mereka sehingga istri adik Lansia A.S tidak tahu makanan apa yang disukai Lansia A.S, karena Lansia A.S adalah lansia yang sudah cukup tua sehingga perasaannya sangat sensitif sehingga ketika dibelikan makanan yang tidak dia suka maka Lansia A.S marah – marah kepada istri adiknya. Kejadian seperti itu sering terjadi sehingga membuat hubungannya menjadi renggang dan sering berkelahi, dan akhirnya di pindahkan ke panti jompo sekitar satu tahun yang lalu. Beberapa contoh kasus di atas di ceritakan oleh suster S.W ketika peneliti sedang berada di tempat untuk menjenguk.

Yang membuat komunikasi interpersonal antara lansia A.S dan suster S.W unik dibandingkan dengan dengan lansia dan suster lain di panti jompo adalah,

komunikasi interpersonal antara suster S.W dan lansia A.S sangat sering dan berjalan dengan baik sehingga proses memberikan pelayanan dari suster S.W kepada lansia A.S berjalan dengan baik. Dibandingkan dengan suster dan lansia lain dimana hubungan keduanya hanya sekedar memberikan pelayanan. Sedangkan antara lansia A.S dan suster S.W pelayanannya tidak biasa karena pelayanan yang diberikan menggunakan komunikasi interpersonal sehingga antara suster S.W dan lansia A.S memiliki hubungan yang lebih erat.

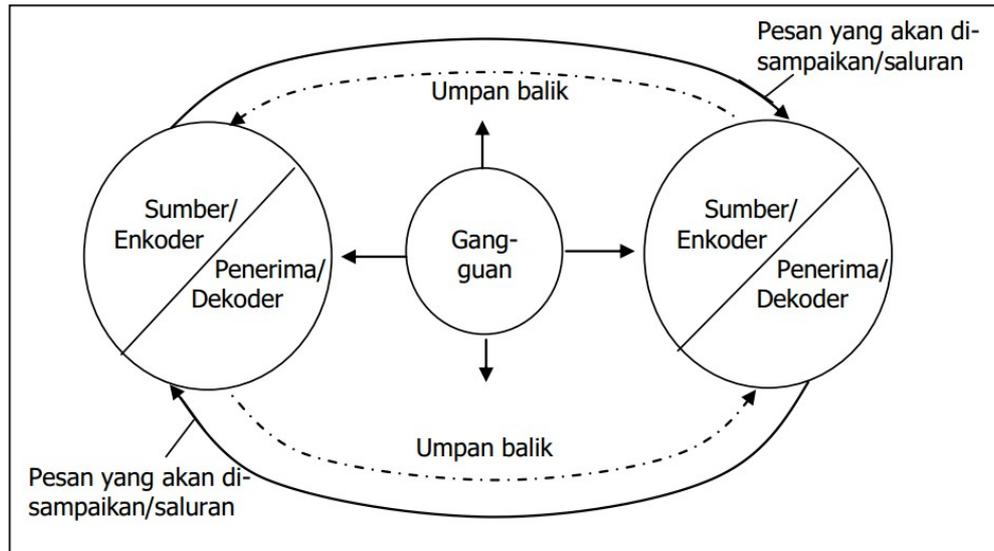
Kemampuan komunikasi interpersonal sangat dibutuhkan untuk menjadi perawat di panti jompo. Mulyana (2000:73) menyatakan bahwa “komunikasi interpersonal ini adalah komunikasi yang hanya dua orang, seperti suami istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru-murid dan sebagainya”. Dapat di simpulkan dari pernyataan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian pesan, pikiran, dan sikap tertentu antara dua orang untuk mencapai saling pengertian mengenai masalah yang akan di bicarakan. Menurut suster kepala R.F dalam wawancara pada tanggal 8 november 2017, Para lansia di Panti Jompo Hargodedali mengalami kurangnya kepercayaan diri, menjadi rendah diri, murung di dalam kamar, dan kurang aktif merupakan hal – hal yang wajar terlihat ketika para lansia baru saja dimasukkan ke panti jompo oleh keluarga. Tidak hanya para suster tetapi lansia lain juga saling membantu untuk membangun lagi rasa percaya diri kepada lansia yang baru saja dimasukkan ke panti jompo.

Menurut DeVito (2007, hal. 9). Model komunikasi interpersonal merefleksikan siklus natural komunikasi interpersonal, dimana komunikasi berlangsung dari orang pertama kepada orang kedua, lalu orang kedua kepada orang pertama, dan seterusnya. Dalam model proses komunikasi interpersonal ini menunjukkan bahwa sumber pesan bisa saja menjadi penerima pesan, demikian juga sebaliknya. Begitu pula dengan komunikasi interpersonal antara suster dan lansia. Suster bisa menjadi sumber informasi dan memberikan nasihat – nasihat untuk kesehatan ataupun sekedar berbincang – bincang untuk memberikan semangat. Lansia juga bisa menjadi sumber informasi untuk lansia, ketika lansia membutuhkan sesuatu atau sedang merasa sedih, suster dapat memenuhi keperluan lansia tersebut agar lansia dapat merasa tetap nyaman di panti jompo.

Tinjauan Pustaka

Proses Komunikasi Interpersonal

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



Gambar 1.1. A Model of Universal Komunikasi Interpersonal

Sumber: (DeVito, 2007, p.12)

Model komunikasi di atas menunjukkan bahwa dari sumber pesan akan menyampaikan pesan kepada penerima pesan melalui saluran. Penerima pesan selanjutnya akan memberikan respon, baik berupa feedback maupun feedforward kepada sumber pesan. Gambar di atas juga menunjukkan bahwa sumber pesan bisa saja menjadi penerima pesan, demikian juga sebaliknya. Di samping itu, gambar di atas juga menunjukkan adanya gangguan (noise) dalam proses komunikasi interpersonal yang terjadi. Dengan demikian, dapat dijelaskan bahwa di dalam model proses komunikasi interpersonal melibatkan berbagai elemen yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi satu dengan yang lain.

Elemen – Elemen dalam Komunikasi Interpersonal

Beberapa elemen dalam komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut (DeVito, 2007, p. 10-21): Sumber-Penerima, Enkoding-Dekoding, Pesan, Hambatan atau Gangguan, Channel, Konteks, Etika, Kompetensi.

Teori Keperawatan Gerontik

Keperawatan gerontik adalah istilah yang diciptakan oleh Laurie Gunter dan Carmen Estes pada tahun 1979 untuk menggambarkan bidang ini. Namun istilah keperawatan gerontik sudah jarang ditemukan di literature. Gerontic nursing berorientasi pada lansia, meliputi seni, merawat, dan menghibur. Istilah ini belum diterima secara luas, tetapi beberapa orang memandang hal ini lebih spesifik. Gerontik adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan lanjut usia dengan segala permasalahannya, baik dalam keadaan sehat maupun sakit. Menurut para ahli, istilah yang paling menggambarkan keperawatan pada lansai adalah gerontological nursing karena lebih menekankan kepeada kesehatan ketimbang penyakit <http://ebookbrowse.com/konsep-dasar-keperawatan-gerontik-doc-d189511678> Asmadi. (diakses pada tanggal 22 maret 2018)

Metode

Konseptualisasi Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. peneliti menggunakan model ini karena penelitian ini pada dasarnya menggambarkan dan meringkas segala situasi dan kondisi fenomena mengenai individu, kelompok atau keluarga, masyarakat, dan lembaga atau pranata sosial. Peneliti melakukan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. Pemilihan studi kasus ini didasarkan pada subyek penelitian untuk diamati yang terkait dengan proses komunikasi interpersonal antara suster dan lansia dalam memberikan pelayanan pelayanan yang dimaksud berupa pelayanan psikologis, perawatan, sosial dan bagaimana proses itu terjadi. Dalam penelitian ini fenomena yang akan diamati adalah proses komunikasi interpersonal antara suster dan lansia dalam memberikan pelayanan yang tidak didapatkan oleh lansia dirumah. Dengan demikian akan diketahui bagaimana proses komunikasi interpersonal antara suster dan lansia dalam memberikan pelayanan di Panti Jompo Hargodedali Surabaya.

Subjek Penelitian

Sasaran dari penelitian terdiri dari subyek dan objek. Subyek penelitian ini adalah seorang lansia berinisial A.S berumur 79 tahun dan suster berinisial S.W berumur 25 tahun. Objek dalam penelitian ini adalah proses komunikasi interpersonal antara suster dengan lansia dalam memberikan pelayanan. Dengan kriteria pemilihan informan seperti berikut : lansia cukup sehat untuk di ajak melakukan wawancara secara formal dan informal

Analisis Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Pada penelitian ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, dokumentasi, dan wawancara. Teknik analisis data kualitatif yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Setiap data yang diperoleh pada saat wawancara menjadi bekal untuk penelitian ini dan penelitian lainnya. Untuk itu setiap data harus diuji kebenaran dan kejujurannya. Dalam metode penelitian kualitatif ada ada dua teknik penilaian keabsahan data , yaitu dengan : kompetensi subjek riset, dan *trustworthiness*.

Temuan Data

Untuk mengumpulkan data-data yang diinginkan, peneliti menggunakan metode observasi dan wawancara. Dibawah ini akan dipaparkan mengenai data-data yang berhasil dikumpulkan oleh peneliti dari lansia A.S dan Suster S.W di Panti Jompo Hargodedali Surabaya.

Sub temuan data

Sumber – Penerima

Dalam komunikasi yang dibuat oleh suster S.W dan lansia A.S, Suster S.W merupakan orang yang lebih inisiatif dalam melakukan komunikasi dengan lansia A.S. hal ini terlihat dari bagaimana ketika suster S.W W setiap pagi, siang, sore dan malam datang ke kamar untuk menawarkan pelayanan seperti menanyakan kebutuhan atau menanyakan apakah ada keluhan seperti sakit di kaki yang sering lansia A.S rasakan. Komunikasi yang dijalin oleh lansia A.S dan suster S.W adalah, suster S.W yang selalu lebih dominan seperti menanyakan kebutuhan – kebutuhan yang di inginkan oleh lansia A.S, menanyakan apa saja kebutuhan yang diperlukan. karena tidak hanya ini merupakan tugas suster S.W tetapi lansia A.S lebih nyaman ketika suster S.W yang melayani beliau, dikarenakan tidak hanya suster S.W sudah melayani lansia A.S dari pertama masuk di panti jompo tetapi juga suster S.W lebih baik dalam mendengarkan cerita lansia A.S dan lebih sabar dalam memberikan pelayanan.

Enkoding – Dekoding

Suster S.W biasanya mendengarkan keluhan yang di alami oleh lansia A.S mengenai kondisi fisiknya. Seperti ketika kaki lansia A.S sedang sakit, suster S.W meminta lansia A.S mendeskripsikan sakit yang di alami lansia A.S di bagian kakinya. Setelah itu suster S.W meminta obat kepada perawat untuk diberikan kepada lansia A.S. Lansia A.S juga sesekali mendengarkan keluhan ketika suster S.W sedang bercerita. Keluhan yang diceritakan oleh Suster S.W biasanya seputar ketika suster S.W memiliki masalah dengan suster atau perawat lain di panti jompo seperti perbedaan pendapat dalam pekerjaan. kemudian lansia A.S memberikan nasehat dan menenangkan suster S.W.

Pesan

Saat suster S.W dan lansia A.S sedang berkomunikasi topik pembicaraan yang mereka bahas cenderung sama dan monoton. Topik pembicaraan yang sering di bicarakan adalah mengenai perjalanan hidup lansia A.S, tentang teman – teman sekamar lansia A.S dan rekan – rekan kerja suster S.W, masalah sakit kaki yang di alami lansia A.S, dan berita – berita gosip mengenai artis – artis, atau sekedar bercerita mengenai film india berseri

Tidak jarang juga lansia A.S memberikan nasehat untuk suster S.W agar kelak suster S.W bisa menjadi pribadi yang lebih baik, seperti nasihat – nasihat jangan salah dalam memilih pasangan hidup, jangan selalu mementingkan pekerjaan di bandingkan keluarga, dan biasanya masalah kesehatan yang di alami lansia A.S juga menjadi topik pembicaraan mereka.

Topik pembicaraan yang dilakukan suster S.W lebih kepada kehidupan – kehidupan yang di alami dia di desa ketika ia masi sekolah dan memiliki banyak teman, dan masi bisa bertemu dengan orang tuanya setiap hari.

Terkadang juga sekedar bercerita mengenai keluhan yang dialami selama di panti jompo seperti perselisihan pendapat dengan suster lain, dan rindu dengan orang tua. Selain itu juga menanyakan kebutuhan yang di perlukan oleh lansia A.S untuk di penuhi. Penyampaian keluhan juga di lakukan oleh lansia A.S ketika ia merasakan ada sakit atau sesuatu yang tidak nyaman terjadi pada dirinya, seperti ketika sedang pada saat ia sedang tidur kemudian ada lansia lain di kamarnya yang memutar TV dengan nyaring. Keluhan yang di ajukan oleh lansia A.S

kemudian diproses oleh dan pada akhirnya suster S.W datang ke kamar dan memberi tau lansia teman sekamar lansia A.S untuk mengecilkan suara TVnya.

Hambatan atau Gangguan

Hambatan yang dialami oleh suster S.W dalam berkomunikasi dengan lansia A.S adalah dari kondisi fisik lansia A.S. Pendengaran lansia A.S yang mulai berkurang ketika sedang lelah membuat komunikasi yang menjadi terhambat. Kondisi fisik lainnya yang membuat komunikasi menjadi terhambat adalah kemampuan lansia A.S untuk berbicara yang kurang di karenakan gigi lansia A.S sudah banyak yang ompong sehingga suster S.W harus benar – benar mendengar apa yang di katakana oleh lansia A.S.

Hambatan komunikasi yang di alami oleh lansia A.S adalah dari bahasa. Perbedaan bahasa dengan suster S.W membuat komunikasi menjadi terhambat karena suster S.W yang sering secara tidak sengaja menggunakan bahasa jawa. Terdapat juga gangguan komunikasi psikologis yang di alami oleh lansia A.S dan suster S.W. Ketika keluarga adiknya lansia A.S setiap minggu selalu datang dan menjenguk lansia A.S tetapi ketika pada bulan februari keluarga adik dari lansia A.S jarang datang menjenguk lansia A.S menjadi sedih dan emosinya menjadi tidak stabil dan suka marah – marah sendiri, yang menyebabkan beberapa kali suster S.W di marahi oleh lansia A.S. Tempat komunikasi bagi suster S.W bukan masalah untuk berkomunikasi dengan lansia A.S. Karena di manapu tempat komunikasi suster S.W dapat fokus dan mendengarkan lansia A.S. Berbeda dengan suster S.W, lansia A.S memiliki masalah ketika melakukan komunikasi dengan suster S.W di tempat yang ramai, di karenakan lansia A.S memiliki pendengaran yang kurang baik sehingga terkadang sulit untuk mendengar. Lansia A.S juga sulit untuk fokus ketika berkomunikasi di tempat yang ramai, terkadang pembicaraannya teralihkan ketika ada orang lewat

Channel

Ketika lansia A.S memerlukan bantuan atau pelayanan dari suster S.W, lansia A.S menggunakan telepon yang di sediakan oleh panti jompo untuk memanggil suster S.W ketika suster S.W sedang berada di ruangnya, atau sedang di luar. Hal ini membantu komunikasi antara suster S.W dan lansia A.S ketika mereka sedang berjauhan agar tetap bisa berkomunikasi dan suster S.W tetap bisa memberikan pelayanan. *Channel* lain yang digunakan oleh lansia A.S untuk memanggil suster S.W adalah dengan berbicara dengan suster lain untuk meminta tolong memanggil suster S.W. Salah satu cara lain lansia A.S untuk memanggil suster S.W adalah melalui tatap muka dengan suster lain untuk meminta tolong memanggil suster S.W ketika beliau tidak dapat berdiri untuk menelefon suster S.W. *Channel* lain yang digunakan oleh lansia A.S dan suster S.W untuk berkomunikasi juga melalui tatap muka secara langsung. Komunikasi dengan bertatapmuka adalah yang paling sering di lakukan dari pagi suster S.W datang untuk memberikan sarapan, dan ketika kaki lansia A.S sakit memberikan obat untuk di minum, kemudian pada siang hari membawakan makan siang dan sekalian menanyakan apakah kaki lansia A.S masih sakit atau apa beliau memerlukan hal lain, kemudian pada sore hari membawakan teh kepada lansia A.S kemudian jika suster S.W sudah tidak memiliki pekerjaan lagi dia duduk bersama lansia A.S untuk berbincang – bincang.

Konteks

Eratnya hubungan yang terjalin antara lansia A.S dan suster S.W membuat komunikasi interpersonal yang mereka lakukan semakin sering. Mereka dapat melakukan komunikasi hampir dimana saja dan kapan saja ketika sedang bertemu. Seperti di dalam kamar lansia A.S, di depan kamar lansia A.S, dan ketika sedang berjalan – jalan santaipun mereka selalu melakukan komunikasi. Lansia A.S juga mengakui bahwa jika dengan suster S.W dia dapat ngobrol dimana saja dan kapan saja dan selalu ada topik pembicaraan. Hubungan antara keduanya yang erat membuat komunikasi yang terjalin menjadi semakin erat. Mereka mengakui bahwa hubungan yang terjalin antara mereka sudah tidak terasa seperti pasien dan perawat tetapi lebih seperti teman, walaupun suster S.W harus tetap menjalankan tugasnya untuk memberikan pelayanan pada lansia A.S. Konteks perbedaan budaya dalam berkomunikasi di alami oleh suster S.W dan lansia A.S dalam berkomunikasi. Suster S.W yang berasal dari sidoarjo kadang secara tidak sengaja menggunakan bahasa jawa ketika sedang berkomunikasi dengan lansia A.S sehingga lansia A.S tidak mengerti. Berbeda dengan suster S.W. Lansia A.S sendiri biasa hanya menggunakan bahasa Indonesia biasa untuk berkomunikasi dengan suster S.W, karena lansia A.S berasal dari Pontianak dan tidak ada bahasa khusus dari daerah Pontianak yang di gunakan oleh lansia A.S.

Etika

Ketika sedang melayani lansia A.S, suster S.W selalu menanyakan apakah semua kebutuhan yang dibutuhkan lansia A.S sudah terpenuhi. Setelah semua kebutuhan lansia A.S terpenuhi suster S.W tidak langsung pergi sebelum lansia A.S menyuruhnya untuk pergi beristirahat atau melakukan sesuatu. Menurut suster S.W dia sungkan jika langsung pergi setelah melayani dan menganggap tindakan itu tidak sopan. Lansia A.S ketika sudah selesai di layani oleh suster S.W selalu memberikan ucapan terima kasih kepada suster S.W. Menurut lansia A.S walaupun suster S.W lebih muda dia harus tetap di hormati karena telah memberikan pelayanan yang baik kepada beliau. Lansia A.S pernah ketika malam ingin pergi ke toilet, tetapi ketika semua orang sudah tidur, dan karena beliau tidur terlalu lama sehingga kaki beliau sakit dan tidak bisa berjalan sendiri, dan beliau meminta tolong suster S.W yang sudah tertidur untuk kekamarnya membantu dia untuk pergi ke toilet. Etika komunikasi yang dilakukan lansia A.S yang sungkan membangunkan suster S.W yang sedang beristirahat mengatakan tidak apa – apa jika suster S.W tidak dapat membantunya pergi ke toilet. Cara berbicara juga merupakan salah satu etika dalam berkomunikasi. Diantara keduanya sama – sama memiliki etika dalam berbicara walaupun sudah lama bersama tetapi tetap saling menghargai seperti berbicara dengan sopan, minta tolong dengan baik – baik tidak asal menyuruh.

Kompetensi

Dalam berkomunikasi antara suster S.W dan Lansia A.S, Suster S.W lebih sering bertanya – tanya kepada lansia A.S karena menurut suster S.W lansia A.S sebagai orang yang lebih tua memiliki lebih banyak pengalaman di bandingkan dengan suster S.W yang masih muda. Sedangkan lansia A.S lebih banyak bercerita ketika ditanya oleh suster S.W, dan ketika tidak di Tanya lansia A.S hanya diam saja. Dalam hal ini suster S.W lebih dominan dalam berkomunikasi di bandingkan dengan lansia A.S. Sedangkan lansia A.S sendiri lebih cenderung bertanya mengenai kesehatannya dan sakit – sakit yang di alami oleh beliau

kepada suster S.W. karena suster S.W sudah lama bekerja sebagai perawat maka suster S.W lebih paham mengenai sakit yang di alami oleh lansia A.S. Ketika lansia A.S sedang sedih karena keluarga adiknya jarang datang mengunjungi, suster S.W berusaha menghibur dengan memberikan pengertian bahwa mungkin keluarganya sedang sibuk. Suster S.W melakukan usaha untuk mencari tau mengapa keluarga adiknya lansia A.S pada bulan febuari jarang datang untuk mengunjungi lansia A.S

Analisis dan Interpretasi

Berdasarkan uraian hasil wawancara dan observasi di atas, dapat dilakukan penggambaran atas proses komunikasi interpersonal suster dan lansia dalam memberikan pelayanan. Sebagai upaya dalam menjalin proses komunikasi interpersonal antara suster dan lansia untuk memberikan pelayanan terdapat beberapa elemen – elemen komunikasi interpersonal yang digunakan yaitu sumber-penerima, *encoding-decoding*, pesan, *channel*, gangguan, konteks, etika, dan kompetensi (DeVito, 2007, p. 10-21)

Sub temuan data

Sumber – Penerima

Setiap orang melakukan fungsi sumber dan fungsi menerima dalam setiap komunikasi interpersonal. Begitu juga dengan komunikasi interpersonal antara suster S.W dan lansia A.S, dalam elemen ini suster S.W menjadi penerima dan lansia A.S menjadi sumber karena suster S.W lebih inisiatif dalam bertanya dan menggali informasi mengenai apa saja kebutuhan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan kepada lansia A.S. Dalam hal ini suster S.W menerima dan memahami pesan yang disampaikan oleh lansia A.S dan menjalankannya. Sehingga secara rutin setiap pagi, siang, sore, dan malam suster S.W datang ke kamar lansia untuk menanyakan keadaan, menanyakan ingin lauk apa untuk makan, dan membawakan minuman. Suster S.W menjalankan salah satu fungsi komunikasi interpersonal menurut H. Hafied Canggara (2004 : hal 33) yaitu membantu orang lain dalam menyelesaikan masalah.

Encoding - Decoding

Encoding dan decoding merupakan kegiatan yang berhubungan untuk menyalurkan pesan, encoding merupakan kegiatan memproduksi pesan seperti berbicara dan menulis, dan decoding adalah kegiatan memahami pesan seperti mendengarkan dan membaca. Dalam elemen ini keduanya melakukannya secara seimbang, dimana suster S.W selalu mendengarkan keluhan dan kebutuhan dari lansia A.S mengenai sakit kaki yang di alaminya atau sekedar meminta pelayanan.

Pesan



Pesan adalah sinyal yang menjalankan stimuli untuk menerima. Sinyal ini bisa berupa sesuatu yang didengarkan (*auditory*), dilihat (*seeing*), diraba atau disentuh (*touching*), dibau (*smelling*), dirasakan (*tasting*), atau kombinasi dari beberapa jenis sinyal. Pesan dalam hal ini bisa berupa umpan balik dan umpan maju. Dalam setiap kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suster S.W merupakan umpan balik dari pesan yang diterima oleh lansia A.S.

Hambatan dan gangguan

Hambatan dan gangguan adalah segala sesuatu yang mendistorsi pesan, segala sesuatu yang dapat menghambat penerima dan penerimaan pesan. Terdapat beberapa gangguan dalam komunikasi : gangguan fisik, fisiologis, psikologis, dan semantik. Dalam komunikasi interpersonal antara lansia A.S dan suster S.W juga sudah pasti terdapat gangguan yang terjadi. Gangguan yang dialami oleh lansia A.S dalam melakukan komunikasi interpersonal dengan lansia A.S adalah gangguan semantik dan fisik. Gangguan yang dialami oleh suster S.W dalam melakukan komunikasi dengan lansia A.S antara lain adalah fisiologis dan psikologis.

channel

Channel adalah media dimana pesan disampaikan seperti jembatan yang menghubungkan sumber dan penerima. Dalam penelitian ini suster S.W dan lansia A.S menggunakan dua alat komunikasi ya itu melalui media telepon dan tatap muka. Channel yang di gunakan mereka untuk berkomunikasi sangat sedikit karena kemampuan lansia yang terbatas dalam menggunakan teknologi seperti smartphone.

Konteks

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

Etika

Setiap komunikasi memiliki konsekuensi, begitu pada komunikasi interpersonal. Setiap tindakan komunikasi memiliki moral dimensi, yaitu sebuah kebenaran dan kesalahan. Dalam menjalankan tugasnya, suster S.W walaupun sudah dekat dan menganggap lansia A.S sebagai teman sendiri tetapi tetap melayani lansia A.S dengan hormat dan beretika dengan baik.

kompetensi

Kemampuan untuk melakukan komunikasi secara efektif adalah kompetensi interpersonal. Kompetensi termasuk, contohnya pengetahuan tentang kepastian situasi dan kepastian pendengar bahwa sebuah topik itu cocok dan yang lain tidak.

Simpulan

Peneliti melakukan penelitian komunikasi antara suster S.W dan lansia A.S di panti jompo hargodedali Surabaya, dari penelitian tersebut peneliti melihat bahwa proses komunikasi interpersonal antara suster S.W dan lansia A.S dalam memberikan pelayanan menggunakan elemen – elemen komunikasi interpersonal dalam prosesnya. Terdapat delapan elemen dalam proses komunikasi interpersonal yaitu : sumber – penerima, encoding – decoding, pesan, hambatan,

channel, konteks, etika, dan kompetensi. Dari setiap elemen tersebut terdapat sebuah proses komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh suster S.W dengan tujuan untuk melayani lansia A.S. Dalam melakukan pelayanan, suster S.W selalu menjaga etikanya dalam berkomunikasi. Walaupun sudah menganggap lansia A.S sebagai teman tetapi dia tidak seandainya dalam melayani. Begitu juga dengan lansia A.S walaupun sudah menganggap suster S.W sebagai teman dan anak sendiri tetap saja menghargai dan tidak seandainya menyuruh – nyuruh suster S.W. Kompetensi yang dimiliki oleh suster S.W dari berkomunikasi maupun melayani merupakan faktor terbesar yang menyebabkan proses komunikasi interpersonal dalam memberikan pelayanan kepada lansia A.S, karena suster S.W adalah yang pertama kali merawat lansia A.S ketika masuk ke panti jompo hingga sekarang. Sehingga suster S.W sudah mengetahui apa saja kebutuhan – kebutuhan, cara berkomunikasi kepada lansia A.S. Hasil triangulasi dari teman suster S.W lain di panti jompo dan teman sekamar lansia A.S juga menunjukkan bahwa ikatan hubungan keduanya berbeda dengan suster dan lansia lain. Dari analisis yang telah dilakukan peneliti dapat terlihat elemen – elemen komunikasi interpersonal yang berperan penting antara suster S.W dan lansia A.S adalah etika dan kompetensi. Etika dalam berkomunikasi suster S.W kepada lansia A.S membuat lansia A.S merasa lebih di hargai, dan dari kompetensi suster S.W sudah lama melayani lansia A.S sehingga suster S.W sangat mengerti apa saja kebutuhan dan bagaimana cara berkomunikasi dengan lansia A.S sehingga pelayanan yang diberikan suster S.W menjadi lebih maksimal di bandingkan dengan suster lain.

Daftar Referensi

- Deddy Mulyana. (2009).“*Ilmu Komunikasi: Suatu pengantar*” Hal 73
- DeVito, Joseph A. (2007).*The Interpersonal Communication Book.edisi 11. Pearson Educations, Inc*
- H. Hafied Canggara. (2004), *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada,), hal. 33
- Konsep Dasar Keperawatan Gerontik. Diakses pada tanggal 22 maret 2018 dari <http://ebookbrowse.com/konsep-dasar-keperawatan-gerontik-doc-d189511678>
- Asmadi. (2008).