

## **Komunikasi Efektif Pegawai di Bidang Pengasuhan terhadap Lansia di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia di Kisaran**

**Inggri Narasati**

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, <sup>2</sup>Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (Jl. Kapten Muchtar Basri No.3, Glugur Darat II, Kec. Medan Tim., Kota Medan, Sumatera Utara 20238)

*Email: inggrinarasati@gmail.com*

### **Abstrak**

Masalah perekonomian dan sosial dalam keluarga merupakan faktor yang mendorong sebagian keluarga memilih untuk menitipkan orang tuanya di panti sosial agar dapat diasuh oleh dinas sosial. Tidak hanya karena faktor ekonomi, faktor sosial pun ikut mempengaruhi melihat keadaan psikis orang tuanya yang semakin tidak menentu. Kehidupan lansia senantiasa membutuhkan komunikasi dan interaksi dengan orang lain hal itu dilakukan agar menimbulkan rasa nyaman bagi lansia. Pada masa-masa seperti itu lansia akan merasa terasingkan karena sudah mulai jarang berinteraksi dengan lingkungan sekitar. UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran mempunyai 4 pegawai di bidang pengasuhan dan total lansia yang berada di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran sebanyak 47 orang. Tujuan dilakukan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Komunikasi Efektif Pegawai di Bidang Pengasuhan Terhadap Lansia di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dimana pengumpulan data dilakukan dengan wawancara sehingga mampu menggali lebih dalam tentang Komunikasi Efektif Pegawai di Bidang Pengasuhan terhadap lansia di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia. Subjek penelitian ini ialah sebanyak 4 (empat) orang pegawai di bidang pengasuhan. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menyatakan bahwa komunikasi yang terjalin antara pengasuh dengan lansia sudah berjalan dengan efektif karena seorang pengasuh sudah diberikan pelatihan oleh Balai Diklat Kementerian Sosial setiap periode. Hal ini dilakukan untuk mempelajari bagaimana cara berinteraksi yang benar dan caramemberikan pelayanan yang baik dengan lansia. Proses komunikasi efektif di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran lebih banyak menggunakan komunikasi non verbal dari pada komunikasi verbal karena banyak nya gangguan (noise) dalam proses komunikasi antara pengasuh dengan lansia. Seperti yang ditemukan adanya masalah tingkat usia yang menyebabkan adanya penurunan pendengaran dan secara psikologis lansia lebih cenderung mudah tersinggung.

**Kata kunci:** Komunikasi Efektif, Pengasuh, Lansia.

## 1. PENDAHULUAN

Di dalam kehidupan, manusia mempunyai sifat untuk saling berhubungan dengan sesamanya, sehingga komunikasi menjadi hal yang paling penting dalam berinteraksi antar sesama. Adapun bentuk komunikasi tersebut dibagi menjadi komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Komunikasi dapat terjadi dimana saja, kapan saja, serta mencakup berbagai kalangan. Pemilihan komunikasi yang tepat akan menentukan kualitas hubungan yang baik, seperti dalam menjalin komunikasi dengan para lanjut usia yang tinggal dan diasuh oleh dinas sosial, maka diperlukan penggunaan komunikasi yang efektif.

Masalah perekonomian dan sosial dalam keluarga merupakan faktor yang mendorong sebagian keluarga memilih untuk menitipkan orang tuanya di panti sosial agar dapat diasuh oleh dinas sosial. Tidak hanya karena faktor ekonomi, faktor sosial pun ikut mempengaruhi melihat keadaan psikis orang tuanya yang semakin tidak menentu.

Pada masa-masa seperti itu lansia akan merasa terasingkan karena sudah mulai jarang berinteraksi dengan lingkungan sekitar. Dengan adanya panti sosial akan sangat membantu lanjut usia dalam menuju proses kehidupan selanjutnya, dimana terdapat pengasuh dalam panti sosial untuk membantu para lansia tersebut menjadi lanjut usia yang sejahtera. Pekerja sosial lanjut usia berperan memberikan bantuan, bimbingan, pengawasan, perlindungan dan pertolongan kepada lanjut usia secara individu maupun kelompok.

Setiap lansia yang tinggal di panti sosial akan dilayani oleh pengasuh setiap harinya. Kehidupan lansia senantiasa membutuhkan komunikasi dan interaksi dengan orang lain hal itu dilakukan agar menimbulkan rasa nyaman bagi lansia. Perasaan nyaman lansia selama berada di panti sosial sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang dilakukan pengasuh terhadap lansia. Hal ini dapat dilihat dari perilaku sehari-hari lansia dalam melakukan berbagai aktivitasnya di panti sosial.

Menjalinkan komunikasi dengan lansia tentu memiliki hambatan, salah satunya seperti penurunan kesehatan pada beberapa indera lansia, sehingga dengan adanya permasalahan ini maka dibutuhkan keterampilan komunikasi yang baik ketika berkomunikasi dengan mereka.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas peneliti tertarik untuk membuat skripsi dengan judul "Komunikasi Efektif Pegawai Di Bidang Pengasuhan Terhadap Lansia Di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran".

## 2. METODE

Metode penelitian merupakan suatu cara untuk mencapai suatu penyelesaian masalah dengan mengumpulkan dan menganalisis data untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Metode adalah cara atau langkah yang telah diatur dengan pemikiran yang baik untuk mencapai suatu maksud.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian dengan metode deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang menggambarkan situasi, proses atau gejala-gejala tertentu yang diamati. Penelitian menggunakan metode kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, meringkas, berbagi kondisi dan situasi serta fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi penelitian dan berupaya menarik realita ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi dan fenomena tertentu.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara, dan dokumentasi.

### 1. Wawancara

Wawancara dilakukan bersama informan yakni dalam hal ini pegawai yang terkait di UPT pelayanan sosial lanjut usia di Kisaran. Alat bantu dalam pengumpulan data melalui metode wawancara ini adalah *tape recorder*.

### 2. Dokumentasi

Dalam tahapan ini peneliti akan memperoleh data sekunder dari dokumen-dokumen yang terkait dengan masalah yang akan diteliti, baik berupa foto atau laporan tertulis.

Data-data yang diperoleh peneliti, selanjutnya akan dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif Miles dan Huberman Punch (Afrizal 2014:178). Mereka menegaskan dalam bukunya bahwa dalam menganalisa data dengan teknik ini dilakukan secara siklus. Yang mana siklus tersebut terdiri dari tiga komponen, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan atau pengujian kesimpulan.

### 3. HASIL

Pada bab IV ini, peneliti akan memaparkan hasil-hasil yang sudah didapatkan dilapangan, baik itu data yang telah didapatkan melalui wawancara dengan para pengasuh lansia di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran maupun data yang diperoleh melalui pengamatan penelitian saat berlangsungnya proses komunikasi antara pengasuh dengan lansia.

#### **Profil UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran**

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran adalah UPT yang dulunya bernama Panti Werdha Bhakti Asahan dan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pelayanan Sosial Lanjut Usia Rantau Prapat adalah UPT yang dulunya bernama Panti Werdha Harapan Rantau Prapat yang keduanya berada di bawah Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara, Asrama UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran Luasnya 12.462 m<sup>2</sup> dibangun Tahun 1957 terletak di Jalan Perintis Kemerdekaan KM. 8, Desa Simpang Tiga Lemang, Kecamatan Simpang Empat, Kabupaten Asahan, sedangkan Asrama UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Rantau Prapat mempunyai Luas Tanah : 8.239 m<sup>2</sup>, dibangun Tahun 1959, terletak di Jalan Dewi Sartika No.14, Kelurahan Sioldengan Kecamatan Rantau Selatan Kabupaten Labuhan Batu.

UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran terletak di Jln.Perintis Km.8, Simpang Tiga Lemang, Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Asahan.

- |                       |                         |
|-----------------------|-------------------------|
| a. Luas Area          | : 12.462 m <sup>2</sup> |
| b. Kantor             | : 1 Gedung              |
| c. Musholla           | : 1 Ruang               |
| d. Tempat Berwudhu    | : 1 Buah                |
| e. Ruang Perawatan    | : 1 Ruang               |
| f. Ruang asrama warga | : 12 Ruang              |
| g. Aula               | : 1 Ruang               |
| h. Ruang Petugas      | : 4 Ruang               |
| i. Dapur              | : 1 Buah                |
| j. Gudang             | : 1 Ruang               |

#### **Maksud dan Tujuan**

Berdasarkan Peraturan Gubernur No.10 Tahun 2019, UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran dan Rantau Prapat Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara secara umum mempunyai maksud yaitu mendukung Program Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara dalam hal peningkatan kesejahteraan sosial masyarakat, sehingga usia harapan hidup meningkat. Sejalan dengan hal tersebut jumlah populasi lanjut usia cenderung meningkat sehingga menimbulkan berbagai permasalahan sosial.

Pelayanan Sosial bagi lanjut usia di UPT merupakan salah satu program pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan mengatasi permasalahan yang dialami lanjut usia dengan baik, yang tujuan utamanya adalah memberikan bimbingan dan pelayanan bagi lanjut usia terlantar agar dapat hidup secara wajar dalam kehidupan bermasyarakat.

#### **Visi dan Misi**

Visi UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran dan Rantau Prapat Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara adalah: Terwujudnya jaminan kebutuhan Lanjut Usia baik jasmani, rohani dan sosial dapat hidup secara wajar dan bahagia di haritua.

Misi UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran dan Rantau Prapat Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara adalah:

- Tempat pemenuhan kebutuhan hidup warga lanjut usia secara wajar.
- Meningkatkan harkat dan martabat penghuni panti.

- Meningkatkan rasa percaya diri warga panti.

#### **Dasar Hukum**

Dasar Hukum UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran dan Rantau Prapat Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara adalah :

1. UUD 1945 Pasal 34.
2. UU No.13 Thn 1998 tentang Kesejahteraan Lanjut Usia.
3. UU No.11 Thn 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.
4. Kep.Mensos RI No:4/PRS- 3/KPRS/2007 tentang Pedoman Pelayanan Sosial Lanjut Usia dalam panti.
5. Pergub SU No.17 thn 2010 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi.
6. Pergub SU No.38 thn 2016 tentang Organisasi Tugas Pokok Dan Fungsi UPT.
7. Peraturan Gubernur No.10 Tahun 2019, tentang Tugas, Fungsi, Uraian dan Tata Kerja Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara.

#### **Tugas Pokok dan Fungsi.**

Tugas Pokok UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran Provinsi Sumatera Utara adalah membantu Kepala Dinas dalam memberikan bimbingan, pelayanan dan rehabilitasi sosial yang bersifat kuratif, rehabilitative, promotif dalam bentuk bimbingan fisik, mental, sosial, pelatihan, ketrampilan, resosialisasi bagi Lanjut Usia terlantar dan rawan terlantar agar dapat hidup secara wajar dalam kehidupan diri sendiri, keluarga dan bermasyarakat.

Fungsi UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran Provinsi Sumatera Utara adalah sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan pembinaan, bimbingan, arahan, pemantauan, pengawasan/pengendalian dan persiapan penegakan disiplin pegawai pada lingkungan UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara.
2. Penyelenggaraan penetapan perencanaan dan program sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
3. Penyelenggaraan Norma standar prosedur dan kriteria dalam melaksanakan pengasuh dan atau rehabilitasi sosial.
4. Penyelenggaraan penyusunan dan pengolahan data dalam menyelenggarakan pelayanan sosial.
5. Penyelenggaraan pengambilan kebijakan sesuai tugas dan fungsinya.
6. Penyelenggaraan pemberian masukan kepada Kepala Dinas sesuai dengan fungsinya.
7. Penyelenggaraan penetapan laporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugasnya sesuai standar yang ditetapkan.

#### **Kegiatan didalam Panti.**

Kegiatan didalam UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran Dinas Sosial Provinsi Sumatera Utara adalah :

1. Pemenuhan Kebutuhan Fisik
  - Pemberian Makanan sesuai dengan gizi yang dibutuhkan
  - Pemenuhan pakaian sehari-hari
  - Penyediaan tempat tinggal yang menyenangkan
2. Bimbingan Sosial
  - Bimbingan Sosial individu dan kelompok
  - Terapi psikososial secara individu
  - Terapi psikososial secara kelompok
3. Bimbingan Fisik dan Kesehatan
  - Pemberian gizi yang seimbang
  - Olah raga secara rutin
  - Pemeriksaan kesehatan secara rutin
4. Bimbingan mental spiritual/kerohanian
  - Bimbingan hubungan dengan manusia sehari-hari
  - Membaca Al Qur'an
  - Praktek sholat dan ibadah lainnya
5. Bimbingan Keterampilan

- Pertanian, berkebun
- Beternak ayam, ikan dan bebek
- Membuat keranjang
- 6. Bimbingan Hiburan
- Bernyanyi
- Bergotong royong sambil bercengkrama
- Menonton TV bersama
- Rekreasi
- 7. Terminasi dan Rujukan

Yaitu proses pengakhiran pelayanan setelah klien meninggal dunia atau kembali ke keluarga atau karena sesuatu hal harus dilakukan. dan menghubungkan klien dengan pelayanan lain yang dibutuhkan.

#### 8. Pembinaan lanjutan

Kegiatan yang dilakukan setelah klien kembali ke keluarga atau klien sudah dimakamkan karena tidak memiliki keluarga dengan kunjungan rumah dan pengurusan makam bagi klien yang terlantar.

#### **Syarat-syarat Penerimaan WBS**

Syarat-syarat Penerimaan di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran dan Rantau Prapat Dinas Sosial Propinsi Sumatera Utara adalah :

- a. Pria dan Wanita berusia 60 tahun ke atas.
- b. Sehat jasmani dan rohani, berdasarkan keterangan dari Dokter/Puskesmas.
- c. Surat Keterangan dari Lurah/Desa bahwa, Kelayan berasal dari keluarga yang tidak mampu/tidak memiliki keluarga yang bertanggung jawab atas kehidupannya dan tidak sedang dalam proses hukum.
- d. Tidak mempunyai tempat tinggal.
- e. Surat penyerahan dari Instansi setempat (Kepala Desa/Dinas Sosial).
- f. Dapat beraktifitas sendiri.
- g. Bersedia mematuhi peraturan yang dibuat oleh Panti.
- h. Tidak menuntut bila terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan atau di luar kemandirian.

#### **Struktur Organisasi Analisa Data**

Pada bagian ini akan dipaparkan apa yang ditemukan oleh peneliti lewat wawancara yang dilakukan saat meneliti adapun hasilnya sebagai berikut :

Informan I mengatakan cara berkomunikasi dengan lansia secara tatap muka agar kita bisa membangunkedekatan kepada lansia agar tidak ada kecanggungan dan mereka pun lebih terbuka untuk menceritakan sesuatu kejadian yang pernah mereka rasakan. Informan II juga mengatakan berkomunikasi dengan lansia harus menggunakan pengucapan kata yang jelas dan intonasi yang rendah agar pada saat berkomunikasi apa yang dikatakan bisa dipahami jelas oleh lansia dan tidak bingung.

Informan III mengatakan dengan berkomunikasi bertatap muka kita bisa melihat bagaimana respon lansia terhadap pesan yang kita sampaikan dan kita juga menggunakan intonasi yang rendah agar lansia tidak terjadi kesalahpahaman yang bisa melukai perasaan lansia tersebut. Sedangkan informan IV mengatakan ketika berkomunikasi dengan lansia kita mengajak mereka bercerita tentang kejadian apa yang mereka alami dan perasaan mereka selama berada di panti social sehingga dengan mereka menyampaikan hal tersebut kita bisa tahu apa yang mereka rasakan selama ini baik itu suka dan duka.

Dari pertanyaan pertama, peneliti menyimpulkan bahwa terjadi pengertian antara pengasuh dan yang diasuh. Pengasuh menggunakan bahasa-bahasaverbal dan non verbal sementara yang diasuh lebih mengutamakan komunikasi secara non verbal. Lansia menggunakan komunikasi non verbal karena lansia mempunyai keterbatasan atau kurangnya pendengaran dan ada juga lansia yang berbicara kurang jelas. Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa proses komunikasi yang terjadi sudah efektif.

Informan I mengatakan cara mengajak lansia untuk berinteraksi satusama lain yaitu dengan mengumpulkan mereka di aula dan mengajak bercerita agar mereka saling mengenal satu sama lain baik itu mengenal nama atau apapun itu yang menyangkut tentang diri mereka

masing-masing.

Informan II juga mengatakansperti apa yang disampaikan olehinforman I akan tetapi terkadang juga memberikan hiburan-hiburan kepada lansia agar mereka senang dan tidak merasa bosan karna biasanya lansia ini juga perlu hiburan seperti mengajak mereka bermain game atau kita mengajakmereka untuk senam lansia setiap minggunya.

Informan III mengatakan dengan mengumpulkan lansia disuatu ruangan memberikan mereka untuk saling bercerita agar bisa mengenal satu sama lain dan kita juga memberikan mereka sedikit arahan dan bimbingan agar mereka menciptakan lingkungan dengansuasana kekeluargaan yang penuhdengan keramahan dan kenyamanan layaknya orang tua dengan anak dengan cara saling bercerita segala hal tentangkehidupan ataupun pengalaman.

Sedangkan informan IV mengatakan mereka diberi waktu untuk menceritakan apa yang mereka rasakan selama berada di panti sosial dan kita membuat game agar mereka bisa saling berkomunikasi akan tetapi kita harus tetapmendampingi mereka agar ketika para lansia sedang berkomunikasi.

Dari pertanyaan kedua, penelitimenyimpulkan bahwa cara pengasuh mengajak lansia saling berinteraksidengan berkomunikasi tatap muka dan menggunakan komunikasi satu arah antara pengasuh dengan lansia. Jika secara institusi pengasuh mempunyai jadwal program mingguan untuk mengajakpara lansia berkumpul agar saling mengenal satu dengan yang lain akan tetapi diluar itu semua lansia mempunyai kebiasaan berinteraksi dengan teman-teman sekamarnya. Namun proses komunikasi efektif yang dilakukan pengasuh dengan lansia hanya dilakukan seminggu sekali maka dari itu peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi tidak berjalan efektif karena kurangnya komunikasi secara langsung antara pengasuh dengan lansia .

Informan I mengatakan saat berkomunikasi pada lansia kitamenggunakan intonasi yang rendah dan kata-kata yang disampaikan harusdidengar dengan jelas, apabila terdengar kurang jelas perlu diulangi lagi hingga mendapat kesamaan makna. Informan II juga mengatakan biasanya menggunakan intonasi yang tinggi pada lansia yang pendengarannya kurang baik dan menggunakan intonasi yang rendah pada lansia yang pendengarannya masih normal sehingga pada saat berkomunikasi semuanya bisa mengetahui apa yang disampaikan.

Informan III mengatakan berkomunikasi dengan lansiamenggunakan nada suara yang lembut agar lansia tidak tertekan saat berkomunikasi akan tetapi lansia tersebut mengetahui apa yang telah disampaikan. Sedangkan informan IV mengatakanberkomunikasi dengan lansia biasanyakita menggunakan nada sesuai dengan kondisi fisik mereka seperti yangdikatakan oleh informan II.

Dari pertanyaan ketiga, penelitimenyimpulkan bahwa akan ada kendala yang terjadi jika pengasuh menggunakan nada suara yang rendah pada saat berkomunikasi dengan lansia yang kondisipendengarannya sudah berkurang. Sedangkan pengasuh menganggap nada suara rendah bukanlah penyebab terjadinya komunikasi yang tidak efektif karena mereka menyediakan alat bantu dengar untuk lansia yang kurang pendengaran. Sehingga komunikasi dapat berjalan dengan efektif karena adanya alat bantu pendengaran yang tersedia.

Informan I mengatakan pendengaran yang kurang baik sangat menghambat saat berkomunikasi karenabila kita berbicara dan mereka tidak jelas mendengarkan apa yang kita sampaikan maka terjadi saling paham akan apa yang telah disampaikan. Sedangkan informan II mengatakan masih bisa berkomunikasi dengan cara menggunakan gerak tubuh dengan seperti itu lansia juga mudah memahami perasaan, pikiran, maksud apayang kita sampaikan kepada mereka.

Informan III mengatakan pendengaran yang kurang baik menghambat kita berkomunikasi pada mereka sehingga selalu terjadi kesalahpahaman maka dari itu agar hal tersebut tidak terjadi sangat dibutuhkan pengertian dan pemahaman yang baik dari kita. Sedangkan informan IV mengatakan hal tersebut sangat menghambat karena apa yang akan kita sampaikan pasti tidak akan dimengerti karena mereka tidak mendengarkan dan tidak mengetahui apa yang telah kita sampaikan.

Dari pertanyaan keempat penelitidapat menyimpulkan bahwa komunikasi yang terjalin

anantara pengasuh dan lansia tidak menjadi permasalahan karena tidak begitu banyak lansia yang mengalami kurangnya pendengaran yang parah hingga menimbulkan kesenjangan interaksi selain itu pengasuh juga masih bisa melakukan komunikasi nonverbal. Sehingga interaksi antara pengasuh dan lansia masih dapat dikatakan efektif.

Informan I mengatakan cara mengatasi pendengaran yang kurang baik pada lansia yaitu dengan menggunakan tulisan, isyarat serta menggunakan alat bantu kita berikan sesuai dengan kebutuhan mereka dan kemampuan yang mudah mereka untuk mengerti karena setiap lansia pasti berdeba-beda. Informan II mengatakan tidak ada permasalahan karena bisa menggunakan komunikasi nonverbal kepada lansia dan mereka pun bisa memahaminya dengan baik tanpa adakesalahpahaman.

Informan III juga mengatakan jika lansia tidak menggunakan alat bantu dengar, maka lawan bicaranya harus menggunakan suara keras, sedikit mendekat dan kita juga bisa menggunakan tulisan untuk bisa berbicara dengan lansia tersebut. Sedangkan informan IV mengatakan dengan menggunakan tulisan dan gerak tubuh karena dengan menggunakan gerakan tubuh pada saat berkomunikasi pada lansia yang pendengarannya kurang baik itu sangat memudahkan mereka memahami apa yang kita sampaikan.

Dari pertanyaan kelima peneliti menyimpulkan bahwa kesabaran pengasuh tentu menjadi faktor utama keberhasilan komunikasi antara pengasuh dan lansia dalam berkomunikasi hal ini dapat dilihat ketika adanya lansia yang benar-benar mempunyai kekurangan dalam pendengaran mereka dapat menggunakan gerakan tubuh untuk berinteraksi dengan lansia, selain itu penggunaan nada tinggi dan rendah untuk berinteraksi dengan lansia juga merupakan hal yang perlu diperhatikan, misalnya seperti menyesuaikan situasisekitar sedang ramai akan lebih baik jika nada tinggi di berikan pada saat pengasuh sedang berkomunikasi antar pribadidengan lansia. tentu cara berkomunikasi ini masih dapat dikatakan sebagai komunikasi yang tidak efektif, karena jika kondisi didalam suatu ruangan dan satu lansia menggunakan alat pendengarsedangkan lansia lainnya yang mempunyai kekurangan justru tidak menggunakan alat bantu dengar maka tentu komunikasi dapat dikatakan tidak berjalan dengan efektif.

Menurut keempat informan, pilihan kata yang mudah dipahami oleh lansia adalah menggunakan kata-kata yang singkat, tidak memiliki makna ganda dan yang biasa digunakan sehari-hari agar mereka juga mudah memahaminya dan jangan berbicara terburu-buru karena bisa membuat mereka kebingungan dan frustrasi.

Dari pertanyaan keenam peneliti menyimpulkan bahwa seorang pengasuh harus mempunyai kemampuanberkomunikasi yang baik, baikberkomunikasi secara verbal maupun komunikasi non verbal selain itu pengasuhjuga harus memahami karakter setiap lansia karena dengan begitu mereka dapat mengetahui lansia yang mana yang harus menggunakan salah satu dari gaya komunikasi tersebut. Dengan mengetahui karakter dan gaya komunikasi yang harus digunakan dengan lansia maka tentu akanmenimbulkan komunikasi yang efektif antara pengasuh dan para lansia.

Menurut keempat informan, menghadapi lansia yang tidak bisa fasih menggunakan bahasa Indonesia adalah dengan mempelajari terlebih dahulu bahasa apa yang digunakan oleh lansia tersebut walaupun bahasanya kita tidakterlalu fasih mungkin ada salah satuteman kita yang bisa menggunakan bahasa tersebut selain itu kita masih bisa menggunakan gerakan tubuh dan menggunakan tulisan agar komunikasi kitabisalancar dan dapat dipahami oleh lansia tersebut.

Dari pertanyaan ketujuh peneliti dapat menyimpulkan bahwa tidak ada permasalahan dengan bahasa daerah yang digunakan para lansia saatberkomunikasi. Karena pengasuh di UPT Pelayanan Sosial saling support dan saling bantu membantu jika terkendala dalam penggunaan bahasa daerah yang digunakan, selain itu pengasuh juga dapat menggunakan gerakan tubuh saat berinteraksi dengan lansia, interaksi yang terjadi antara pengasuh dan lansia dapat dikatakan sebagai komunikasi yang efektifkarena interaksi antara keduanya masih bisa menggunakan komunikasi non verbal atau gerakan tubuh dan masih saling dimengerti.

Menurut informan I,II dan III mengatakan ekspresi wajah jika salah satu lansia yang

ada di panti sosial tidak mau makan adalah ekspresi wajah sedih karena ekspresi tersebut membuat seseorang lebih tersentuh dan hatinya mau terbuka jadi lansia tersebut merasakan bahwa kita peduli dengan keadaannya dan itu salah satu untuk membujuk lansia tersebut agar mau makan lagi. Sedangkan informan IV mengatakan dia membuat matanya melotot seolah dia sedang marah sehingga lansia tersebut menjadi takut dan mau makan, akan tetapi bukan berartimarah sungguh-sungguh tapi hanya ingin membujuk lansia tersebut agar mau makan dan kita masih menggunakan bahasa yang sopan.

Dari pertanyaan kedelapan peneliti menyimpulkan bahwa interaksi yang dilakukan oleh pengasuh untuk memberikan pemahaman dengan menggunakan mimik wajah sudah berjalan dengan efektif, ke efektifan berkomunikasi ini dapat dilihat saat lansia mampu memahami apa yang dimaksud pengasuh tersebut.

Menurut keempat informan, cara untuk mengetahui apakah lansia tersebut paham akan apa yang disampaikan itu ada banyak, seperti mengganggukkan kepala, mengangkat ibu jari, tersenyum, mengedipkan mata dan mengucapkan kalimat "iya saya paham". Selain itu kita juga bisa menanyakan kembali apa yang udah kita sampaikan apakah mereka bisa menjelaskan kembali, jika mereka bisa menjelaskannya dengan baik berarti lansia sudah mengerti apa yang telah disampaikan dan jika sebaliknya lansia tersebut belum bisa menjelaskan dengan baik berarti belum memahami apa yang disampaikan, kita bisa menjelaskan ulang hingga lansia tersebut memahaminya.

Dari pertanyaan kesembilan peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi yang terjadi antara pengasuh dengan lansia sudah dikatakan efektif karena semua informan mengatakan bahwa lansia sangat mengerti pesan yang disampaikan secara nonverbal berupa gerakan tubuh lansia.

Informan I mengatakan ketika melihat seorang lansia sedang bersedih dia akan langsung bertanya kenapa lansia tersebut dan memberikan sentuhan di pundaknya, hal tersebut dilakukan agar lansia tersebut merasa sedikit tenang karena dipedulikan dan kita juga bisa menghiburnya sehingga lansia tersebut sudah tidak sedih lagi. Informan II juga mengatakan dia akan merangkul lansia tersebut dan mengajaknya untuk berbicara mengenai masalah yang membuatnya sedih akan tetapi kita tidak boleh memaksakan lansia tersebut untuk bercerita.

Sedangkan Informan III dan IV mengatakan jika lansia nya wanita dia akan memeluknya dan mengelus pundaknya agar ia merasa tenang dan sedikit lega meluapkan rasa sedihnya sedangkan lansia pria dengan menyentuh undaknya dan mengajak berbicara tentang hal apa yang disukainya itu juga bisa membuat mereka terhibur.

Dari pertanyaan kesepuluh peneliti dapat menyimpulkan bahwa dengan adanya perhatian yang diberikan oleh pengasuh kepada lansia tentu lansia akan merasa nyaman dan merasa diperhatikan oleh pengasuh. Kemudian dapat dilihat terciptanya komunikasi efektif jelas adanya karena lansia tersebut akan mengubah sikap yang sebelumnya merasa sedih berubah menjadi lebih baik.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian-uraian diatas yang telah ditemukan pada bab-bab sebelumnya, serta hasil wawancara yang telah dilakukan pada kantor UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran dengan judul penelitian "Komunikasi Efektif Pegawai Bidang Pengasuhan Terhadap Lansia Di Upt Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran" maka simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Komunikasi yang terjalin antara pengasuh dengan lansia sudah berjalan dengan efektif karena seorang pengasuh sudah diberikan pelatihan oleh Balai Diklat Kementerian Sosial setiap periode. Hal ini dilakukan untuk mempelajari bagaimanacara berinteraksi yang benar dan cara memberikan pelayanan yang baik dengan lansia.

Proses komunikasi efektif di UPT Pelayanan Sosial Lanjut Usia Kisaran lebih banyak menggunakan komunikasi non verbal dari pada komunikasi verbal karena banyak nya gangguan (noise) dalam proses komunikasi antara pengasuh dengan lansia. Seperti yang ditemukan adanya masalah tingkat usia yang menyebabkan adanya penurunan pendengaran

dan secara psikologis lansia lebih cenderung mudah tersinggung serta pengasuh juga harus menggunakan kata yang tidak mengandung konotasi (bermakna ganda) tetapi pengasuh harus menggunakan kata denotasi (artisebenarnya) agar komunikasi yang sedang terjalin berjalan dengan efektif.

## 5. REFERENSI

- Afrizal. 2014. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: PT. Raja Graffindo Persada.
- Amalia, F. R. (2018). Strategi Komunikasi Pembangunan Dalam Pemanfaatan Dana Alokasi Nagari (Di Nagari Limo Kaum Sumatera Barat) (Doctoral dissertation).
- Amelia, S. (2021). EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DALAM RANGKA MEWUJUDKAN PENERTIBAN PEMBANGUNAN DI KOTA MEDAN (Doctoral dissertation, UMSU).
- Amrizal, D. (2018). PENGEMBANGAN MODEL EVALUASI MANAJEMEN MUTU INTERNAL PADA SIKLUS MUTU DI UNIVERSITAS SUMATERA UTARA. Kumpulan Penelitian dan Pengabdian Dosen, 1(1).
- Aulia, R., Ginting, R., & Khairani, L. (2020). Model Komunikasi Antarbudaya dalam mewujudkan Nilai-nilai Multikulturalisme melalui Kearifan Lokal Marjambar di Kelurahan Bunga Bondar Sipirok. Jurnal SOMASI (Sosial Humaniora Komunikasi), 1(2), 197-212.
- Bungin, Burhan. 2008. Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Sosial Lainnya. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Cangara, Hafied. 2014. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: Raja Graffindo Persada.
- Diningsih, I. P. (2021). PENGARUH PROGRAM KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA, BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN YANG DIMEDIASI OLEH STRESS KERJA PADA MITRA PENGGUNA JASA LAYANAN BALAI KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA MEDAN (Doctoral dissertation). Direktorat Pendidikan Anak Usia Dini. 2010.
- Devito, Joseph A. 2011. Komunikasi antarmanusia. Tangerang Selatan: Karisma Publishing group.
- Efendy, Onong Uchjana. 2006. "Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek." Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Faustyna, F., & Jumani, J. (2017). Pengaruh Pengembangan Karir Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pelabuhan Indonesia I (PERSERO) Medan. Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis, 15(1).
- Handayani, A. (2018). Pola Komunikasi Marketing Hotel Untuk Meningkatkan Occupancy Di Garuda Plaza Hotel Medan (Doctoral dissertation).
- HENDRA, Y., Rudianto, R., & Priadi, R. (2018). ANALISIS MODEL KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM KOMUNIKASI MITIGASI BENCANA. Kumpulan Penelitian dan Pengabdian Dosen, 1(1).
- Kabu, S. R., & Priadi, R. (2020). Kompetensi Komunikasi Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Di Kementerian Agama Kabupaten Nias Utara. Persepsi: Communication Journal, 3(1), 12-22.
- Khairani, L. (2020). [BUKU] Sejarah Politik dan Kekuasaan. KUMPULAN BERKAS KEPANGKATAN DOSEN.
- Kriyantono, Rachmat. 2006 Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta : Kencana
- Lubis, H. (2018). Efektivitas Sosialisasi Pemilu dalam Rangka Meningkatkan Partisipasi Pemilih di KPUD Kabupaten Langkat.
- Maskhuri, Sriyono Ali. 2017. Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Lansia (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Perawat Dengan Lansia di Panti Jompo Aisyiyah Kota Surakarta dalam Membangun Kedekatan. Program Studi Ilmu Komunikasi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Mulyana, Deddy. 2010. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Jlexy. 2010. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nisawatun Ulmi. 2017. Komunikasi Verbal dan Non Verbal Dalam Proses Tahfidz Al-Qur'an ( Study pada pondok pesantren Madinatul Ilmi Kec. Pagelaran Kab. Pringsewu). Fakultas Dakwa dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.
- Notoadmojo, S . 2007. Kesehatan Masyarakat Ilmu & Seni. Jakarta: Rineka Cipta.
- Novi. 2014. Pengaruh Komunikasi Efektif Pegawai Terhadap Kepuasan Pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Medan (UNIMED). Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Sumatera Utara.
- Priadi, R. (2020). [Turnitin] Family Communication Model in Forming Pious Children. KUMPULAN BERKAS KEPANGKATAN DOSEN.
- Priadi, R. (2020). [Turnitin] Teacher Communication Effectiveness in the Learning Process. KUMPULAN BERKAS KEPANGKATAN DOSEN.
- Priadi, R. (2020). [Turnitin] The Phenomenon Of Islamic State Of Iraq And Syria (ISIS) Onrepublica. Co. Id framing, Indonesia. KUMPULAN BERKAS KEPANGKATAN DOSEN.

- Pulungan, D. R., Khairani, L., Arda, M., Koto, M., & Kurnia, E. (2019, October). Memotivasi Anak Usia Dini Menabung Demi Masa Depan. In *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan* (Vol. 1, No. 1, pp.296-301).
- Putri, N. A. (2019). *Bullying Dalam Pendidikan (Analisis Semiotika Film Sajen Karya Haqi Ahmad)* (Doctoral dissertation).
- Rakhmad Jalaluddin. 2012. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ramadhani, F., Ramadhani, U., & Basit, L. (2020). Combination of Hybrid Cryptography In One Time Pad (OTP) Algorithm And Keyed-Hash Message Authentication Code (HMAC) In Securing The Whatsapp Communication Application. *Journal of Computer Science, Information Technology and Telecommunication Engineering*, 1(1), 31-36.
- Saleh, A., & Basit, L. (2018). PENGEMBANGAN MODEL CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) PERUSAHAAN TAMBANG EMAS AGINCOURT RESOURCES DALAM PEMBERDAYAAN MASYARAKAT MISKIN TAPANULI SELATAN SUMATERA UTARA. *Kumpulan Penelitian dan Pengabdian Dosen*, 1(1).
- Santoso, P. (2021). [Artikel HaKI] \_Konstruksi Realitas Pemberitaan Media. *KUMPULAN BERKAS KEPANGKATAN DOSEN*.
- Santoso, P. (2021). [Sertifikat HaKI] \_Opini Wartawan Terhadap Kebebasan Pers\_ Studi Kasus Aliansi Jurnalis Independen dan Persatuan Wartawan Indonesia. *KUMPULAN BERKAS KEPANGKATAN DOSEN*.
- Sari, P. P., & Basit, L. (2018). Komunikasi Organisasi Kepala Desa Dalam Membangun Kesadaran Masyarakat Desa Terhadap Pembangunan Desa. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(1), 47-60.
- Usep Herdiana, Agus Ramdhani. 2018. "Rancang Bangun Aplikasi Pegawai di Bank BTN Kota Tasikmalaya". *Jumantaka Volume 02. No 01*.
- Vardiansyah Dani. 2008. *Filsafat Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Indeks.
- Wood, Julia T, 2013. *Komunikasi Interpersonal*. Jakarta: Selema Humanika.