

---

**KOMUNIKASI EMPATI PENGASUH DALAM PERUBAHAN  
PSIKOLOGIS LANSIA  
(Studi Unit Pelaksanaan Tekhnis Dinas (UPTD) Pelayanan Lanjut Usia  
(PSLU) Tresna Werdha Natar, Lampung Selatan)**

**Riyanti**

Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Lampung  
E-mail: [riyantiikom98@gmail.com](mailto:riyantiikom98@gmail.com)

**Sri Choiriyati**

Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Lampung  
E-mail: [srichoriyaty@gmail.com](mailto:srichoriyaty@gmail.com)

**ABSTRAK**

Kesejahteraan dan pengetahuan kesehatan saat ini membuat usia hidup manusia menjadi lebih panjang. Kehidupan kaum lanjut usia (lansia) juga mengalami masa-masa perubahan baik fisik maupun psikis. Dalam kondisi demikian lansia sebenarnya memerlukan penanganan tersendiri. Jika dirawat oleh keluarganya sendiri mungkin akan lebih mudah, tetapi bagaimana yang dirawat di rumah perawatan/panti jompo bagi lansia?. Komunikasi empati dari para perawat/pengasuh panti sangat dibutuhkan dalam menghadapi mereka.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi empati yang dilakukan pengasuh di panti jompo Tresna Werdha. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan maksud menggambarkan proses komunikasi empati antara pengasuh panti dengan lansia penghuni panti.

Hasil penelitian yaitu pengasuh belum sepenuhnya membangun komunikasi empati kepada lansia, pengasuh yang berstatus PNS hanya standar formalitas tanggung jawab pekerjaan saja, sedangkan pengasuh yang berstatus TKS sudah membangun komunikasi empati kepada lansia ini ditandai dengan pengasuh memberikan motivasi, perhatian dan beranggapan lansia tersebut adalah orang tuanya. Perubahan psikologis yang terjadi pada lansia ini ditandai dengan masa lalu yang kurang baik seperti masalah dalam keluarga, masalah dalam kegagalan pernikahan dan kurangnya perhatian. Perubahan psikologis lainnya yakni adanya kecemburuan antara pasangannya, dengan perubahan psikologis seperti itu lansia cepat mudah marah, tersinggung dan emosi.

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

## PENDAHULUAN

Dalam kehidupan manusia, komunikasi ialah perihal berarti yang dicoba oleh seluruh manusia sebagai makhluk sosial, tercantum dalam aspek keperawatan antara pengasuh dengan seseorang lanjut usia. Seorang dikatakan lanjut usia apabila umurnya 60 tahun. Lanjut usia bukan merupakan suatu penyakit, tetapi ialah sesi lanjut dari sesuatu proses kehidupan yang diisyarati dengan penyusutan keahlian badan buat menyesuaikan diri dengan area.

Rata-rata menjelang usia 60 tahun, lansia mulai memikirkan alternatif-alternatif kegiatan baru yang akan dilakukan setelah lansia tidak lagi dapat bekerja. Hal ini dikarenakan pada usia 60 tahunan seseorang tidak lagi dibebankan oleh pekerjaan pokoknya, dengan kata lain lansia memasuki masa pensiun. Tak jarang lansia yang memasuki masa pensiun lebih banyak menyibukkan diri dengan aktivitas barunya, misalnya dengan berkebun, mengerjakan hal ringan, menjaga cucu bahkan mendatangi suatu perkumpulan sosial lansia. Aktivitas adalah suatu usaha energi

atau keadaan bergerak dimana manusia memerlukannya untuk dapat memenuhi kebutuhan hidup, aktivitas juga merupakan salah satu tanda kesehatan karena seseorang melakukan kegiatan seperti berjalan dan bekerja.

Santrock (2002 :79) menyatakan bahwa masa dewasa akhir dimulai pada usia 60-an dan diperluas sampai sekitar usia 120 tahun. Akan tetapi, klasifikasi yang lebih berguna adalah usia fungsional, yaitu seberapa baik seseorang berfungsi dalam lingkungan fisik dan sosial dibandingkan orang lain yang seusianya. Seseorang yang berusia 90 tahun yang tetap merasa dalam kesehatan yang prima bisa jadi berfungsi lebih muda dibandingkan orang berusia 65 tahun yang tidak sehat.

Masa lansia ditandai dengan adanya beberapa perubahan baik secara fisik, psikologis maupun sosial, perubahan ini akan mempengaruhi kondisi fisik dan mental lansia. Pada umumnya lansia menikmati hari tuanya di lingkungan keluarganya, khususnya dengan anak-anak mereka. Hal ini dikarenakan anak-anak tumbuh dan berkembang dengan mandiri serta meninggalkan

rumah dan hidup terpisah dengan orang tua. Kondisi ini memicu munculnya rasa kesepian pada lansia, kesepian tersebut disebabkan karena adanya keterbatasan dukungan sosial yang diterima oleh lansia itu sendiri. Seseorang yang telah menginjak usia lanjut akan kehilangan peran diri serta kedudukan sosial yang telah dicapai sebelumnya.

Peran pengasuh yang mampu membantu lansia dalam beradaptasi di lingkungan panti dengan membangun kedekatan yang baik dengan para lansia. Seorang pengasuh juga tidak dapat dengan mudah melakukan komunikasi empati kepada lansia. Banyak kendala-kendala yang akan ditemukan dalam proses komunikasi tersebut baik itu dari pihak pengasuh maupun dari pihak lansianya sendiri. Hal-hal tersebut kemudian yang menjadi alasan utama dalam penelitian ini dilakukan.

Setiap harinya pengasuh harus mengontrol kesehatan lansia, jika lansia tersebut kesehatannya tidak baik pengasuh membawanya ke puskesmas. Banyak lansia yang melawan, bandel dan emosinya tinggi pengasuh harus pintar-pintar menghadapinya dengan

birbicara perlahan-lahan, menasehati lansia tersebut. Tidak jarang sekali ada lansia yang pernah kabur dan pergi dikarenakan lansia yang tersesat tidak tau jalan untuk kembali lagi ke panti jompo.

Pada nyata keadaannya, kebanyakan lansia ditemptakan pada rumah lansia atau sering disebut dengan panti jompo, tempat penampungan para lansia yang sudah tua. Dan tragis nya para lansia ini ditempatkan dipanti jompo dengan banyak alasan antara lain seperti ditelantarkan oleh anggota keluarganya terutama oleh anak kandungnya, lalu ada yang ditemukan oleh pihak panti dijalanan, atau pindahan dari rumah sakit yang bekerja sama dengan rumah panti jompo. Peneliti disini mengambil objek pada Unit Pelaksanaan Tekhnis Dinas (UPTD) Pelayanan Sosial Lanjut Usia (PSLU) Tresna Werdha, Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan. Jadi di sini panti jompo atau panti lansia-nya dikelola langsung oleh pihak kedinasan yang langsung diarahkan dari Provinsi.

Semua kebutuhan lansia di panti jompo terpenuhi sesuai dengan kemampuan

yang ada, artinya di panti jompo memenuhi semua kebutuhan dengan Anggaran Pendapatan dan Pembelanjaan Daerah (APBD) dengan apa yang terkafer oleh APBD di berikan kepada lansia, tetapi tidak semua kebutuhan lansia terkafer, dengan begitu panti jompo mencari solusi atau mencari trobosan. Misalnya dari masyarakat yang perduli dengan kebutuhan lansia yang tidak terkafer oleh APBD, dengan begitu saling melengkapi kemampuan APBD yang terbatas dengan masyarakat yang perduli.

Dengan adanya keterbatasan anggaran APBD maka Panti jompo memanfaatkan kegunaan sumber daya dari luar atau potensi dari luar, seperti masyarakat yang bantu dengan memberikan kebutuhan lansia, misalnya pempes, makanan ringan, susu, dan uang jajan, karena itu semua tidak terkafer oleh APBD maka panti jompo berkerja sama dengan masyarakat.

Komunikasi empati yang terjadi di panti jompo Tresna Werdha ini belum sepenuhnya terjadi, dikarenakan pengasuh tidak sepenuhnya bersama

dengan lansia, pengasuh hanya mengawasi kebersihan lingkungan wisma dan pergi ke kantor untuk mengerjakan pengadministrasian dan membuat laporan perkembangan lansia. Dengan begitu pengasuh tidak selalu bersama lansia dan tidak adanya waktu khusus untuk mendengarkan keluhan kesah yang dilakukan oleh lansia.

Lansia dihadapkan pada berbagai macam keadaan, peristiwa dan trauma yang akhirnya membuat lansia seringkali mengalami gejala stres. Gejala stres tersebut bermacam-macam pemicunya, bisa jadi dari lemahnya fisik, pengalaman masa lalu yang pernah dialami, tekanan lingkungan atau stres karena urusan rumah tangga seperti konflik dengan pasangan dengan begitu lansia memiliki emosional yang cukup tinggi karena tekanan hidup atau stres.

Komunikasi empati mampu memberikan kekuatan untuk mengubah kondisi-kondisi negatif ketika seseorang berusaha meningkatkan interaksi-interaksi dengan orang lain. Berkomunikasi secara empati juga berarti bersikap peka terhadap respon

atau isyarat apapun yang muncul dari khalayak atau lawan bicara yang menerima pesan komunikasi kita, baik verbal dan non verbal. Berkomunikasi secara empati adalah berkomunikasi dengan rasa hati yang mendalam.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dengan Bapak Rosidi selaku pengasuh Wisma Nusa Indah di Pelayanan Sosial Tresna Werdha Natar, Lampung Selatan. Data informasi dan ditemukan masalah yang didapatkan bahwa kurang nya komunikasi empati yang terjalin antara pengasuh dengan lansia , seorang lansia semakin tua maka dalam segi bahasa dan pendengaranya sehingga apa yang disampaikan oleh lansia tersebut kurang dipahami oleh pengasuh. Semakin tua lansia tersebut maka tingkah polanya semakin manja, cemburu, emosional dan kembali pada fase anak-anak. Masih banyak lansia yang sulit mengendalikan emosi nya yang cukup tinggi, dikarenakan adanya masa lalu nya dulu dan faktor keluarga nya.

Pelayanan Sosial Tresna Werdha ini para Lansia dirawat oleh perawat atau pengasuh yang berlulusan SMA dan bukan lulusan dari keperawatan, dan

begitu sebagai pengasuh mereka harus pintar dalam membuat diri mereka dekat dengan para Lansia nya. Segala sesuatu dalam kegiatan yang dilakukan oleh Lansia baik yang sudah terjadwal atau kegiatan dilakukan sendiri oleh Lansia para pengasuh diharuskan untuk mengetahui, dan berusaha untuk mendampingi.

Jumlah pekerja yang terdapat di Pelayanan Sosial Lansia Tresna Werdha Natar, Lampung Selatan adalah 25 orang. Mereka yang memiliki status PNS, PTKHL, dan TKS yang terdiri dari : Pimpinan, Staf TU, Staf Pelayanan, Staf Penyantunan, Tenaga Kontrak dan Tenaga Kerja Sukarela, dari 25 orang tersbut dibagi menjadi 17 orang pengasuh yang masing-masing wisma terdiri dari 1 orang pengasuh, berbeda dengan wisma terisolasi yang memiliki 2 orang pengasuh. Jumlah PNS di Tresna Werdha berjumlah 14 orang, PTKHL yang berjumlah 4 orang dan TKS yang berjumlah 7 orang yang dibagi menjadi pengelola dapur dan penjaga Panti pada saat malam hari.

Pelayanan Sosial Tresna Werdha Natar, Lampung Selatan memiliki

program kegiatan rutin, pada hari senin dan kamis program kegiatan yang diadakan adalah pengajian, hari rabu program kegiatan yang diadakan adalah keterampilan, misalnya membuat keset, membuat tasbih, membuat telapak meja dan lainnya, kemudian pada hari jum'at program kegiatan yang dilakukan adalah senam bersama dengan ibu-ibu berbagai desa. Dengan adanya berbagaimacam kegiatan rutin tersebut para lanjut usia (lansia) yang ada pada lingkungan Panti Sosial Tresna Werdha diharapkan tidak mudah merasa jenuh dan bosan.

Berdasarkan observasi pertama yang peneliti lakukan pada hari Jum'at (06 Desember 2019) pukul 08:00 WIB di Panti Lansia UPTD PSLU Tresna Werdha, peneliti melihat langsung kegiatan para lansia yang sedang melakukan kegiatan pagi yaitu senam bersama dengan ibu-ibu dari berbagai desa. Mereka terlihat senang dengan kebersamaan nya dan ada kegiatan-kegiatan lain seperti mendengarkan musik, berjalan-jalan, mendengarkan radio atau bahkan hanya sekedar menonton televisi sebagai hiburan.

Berdasarkan fenomena di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Komunikasi Empati pengasuh dalam perubahan Psikologis Lansia di Panti Jompo Tresna Werdha Natar, Lampung Selatan.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, karena penelitian ini bertujuan untuk mengungkap proses komunikasi empati pengasuh dalam perubahan psikologis lansia di UPTD PSLU Tresna Werdha Natar, Lampung Selatan. Penelitian ini menekankan pada catatan yang menggambarkan situasi sebenarnya. Data yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah data yang berupa kata-kata dan bukan angka-angka.

Menurut Mukhtar (2013:28) yang dimaksud dengan Penelitian deskriptif kualitatif berusaha mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Tentu tak terlepas dari fokus permasalahan yang akan diteliti.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Berdasarkan sumbernya, data dibagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugasnya) dari sumber pertamanya. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah kepala panti Tresna Werdha, Pengasuh dan lansia di panti Tresna Werdha Natar, Lampung Selatan.
2. Data sekunder yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Dalam penelitian ini, dokumentasi, sumber buku dan arsip.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan metode non statistik, yaitu analisis diskriptif. Menurut (Moleong, 2005:288) terdapat tiga

komponen analisis yaitu, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/ verifikasi.

Triangulasi menurut Bachtiar (2010:56) merupakan suatu cara mendapatkan data yang benar-benar absah dengan menggunakan pendekatan metode ganda. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu sendiri, untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Terdapat bermacam-macam cara triangulasi yaitu, triangulasi sumber, triangulasi waktu, triangulasi teori, triangulasi peneliti, triangulasi metode, Dalam penelitian ini jenis triangulasi yang digunakan adalah triangulasi metode dan triangulasi sumber.

Teknik triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan dan mengecek balik antara data dan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan triangulasi metode, tidak hanya diperoleh informasi dan subjek penelitian tetapi juga sekaligus melakukan pengamatan secara langsung.

Sedangkan, triangulasi sumber yaitu membandingkan mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya dengan membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan antara apa yang dikatakan umum dengan yang dikatan secara pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

## HASIL PENELITIAN

Komunikasi empati berarti mendengarkan dengan mata, telinga, dan hati untuk memahami dan merasakan. Mendengarkan di sini adalah mendengarkan untuk mengerti, bukan untuk menjawab dan mendengarkan isi pembicaraan dan bukan siapa yang berbicara. Komunikasi empati dibangun dengan adanya sikap ikut merasakan, kesadaran diri, peka bahasa non verbal, mengambil peran dan tetap kontrol emosi. Dalam hal ini yang menjadi pihak dalam menjalin komunikasi yaitu antara pengasuh dengan lansia. Seseorang yang sudah memasuki masa lansia tentu saja memiliki perubahan psikologis yang tak menentu. Cepat

tersinggung, marah, merasa cemas, ingin dipedulikan, bahkan depresi. Mereka kembali seperti masa kanak-kanak.

Perubahan psikologis lansia dapat dilihat dari aspek-aspek biologi, ekonomi, sosial dan usia atau batas usia. Dalam aspek biologi dalam arti menurunnya daya tahan fisik yang ditandai dengan semakin rentannya tubuh terhadap serangan berbagai penyakit yang dapat menyebabkan kematian. Hal ini terjadi karena seiring meningkatnya usia, sehingga terjadi penurunan struktur dan fungsi sel, jaringan, serta sistem organ, seperti pikun dan lansia juga mudah sakit karena penurunan daya imun yang semakin menurun. ditandai dengan penurunan kapasitas dan fungsi jaringan tubuh seiring dengan penambahan usia.

Perubahan yang dialami tubuh meliputi beragam hal, diantaranya perubahan sistem integumen, sistem respirasi perubahan sistem muskuloskeletal, bahkan perubahan pada otak dalam menjalankan fungsinya. Yakni

1. Perubahan sistem integument  
Seiring bertambahnya usia kulit

- akan kehilangan elastisitas sehingga akan mengendur dan keriput, terdapat flek-flek hitam dan penebalan keratin/keratosis.
2. Perubahan bagian kepala dan leher pada mata akan terjadi penurunan fungsi penglihatan dan rentan terhadap penyakit katarak, terjadi penurunan fungsi pendengaran dan penciuman, telinga dan hidung tampak lebih besar, penurunan indera pengecap sehingga lansia rentan terhadap penyakit diabetes.
  3. Perubahan sistem respirasi/pernapasan pada lansia terjadi penurunan massa atau kekuatan otot pernapasan.
  4. Perubahan sistem kardiovaskuler pada lansia terjadi penurunan dan pembengkakan otot jantung. Biasanya denyut nadi perifer atau denyut nadi ekstermitas bawah lebih lemah dibanding denyut nadi ekstermitas atas.
  5. Perubahan gastrointestinal dan abdomen lansia akan kehilangan gigi sehingga intoleransi terhadap makanan, lebih sering BAB, mual dan muntah dan lebih sering cepat kenyang.
  6. Perubahan sistem reproduksi pada wanita terjadi penurunan selaput lendir/telur yang sering dikenal dengan menopause sedangkan pada pria fungsi reproduksi masih tetap bagus hingga usia 90 tahun. Untuk perubahan payudara pada wanita akan terjadi kekenduran dan mengecil sedangkan pada pria akan terjadi pembesaran payudara.
  7. Perubahan sistem perkemihan pada pria akan terjadi pembesaran prostat sehingga terjadi retensi urin dan ketidakmampuan dalam mengontrol pengeluaran urin, sedangkan pada wanita terjadi penurunan kekuatan otot sehingga terjadi ketidakmampuan dalam mengontrol pengeluaran urin.
  8. Perubahan sistem musculoskeletal pada usia lanjut tulang menjadi lebih rapuh dan tipis sehingga memungkinkan terjadi osteoporosis. Kondisi ini

meningkatkan resiko patah tulang. Bukan hanya itu pada lansia rentang terjadi pembungkukan/kifosis, gangguan mobilisasi, dan femur pada bagian leher.

9. Perubahan pada otak dan sistem saraf semakin bertambah usia terjadi penurunan ukuran saraf, Parkinson/tremor, penurunan reflex tubuh dan perubahan kualitas tidur. Pada lansia dapat terjadi kerusakan sel pada otak dan saraf sehingga dapat menimbulkan suatu kondisi yang dikenal dengan demensia.

Aspek ekonomi menjelaskan bahwa lansia dipandang lebih sebagai beban dari pada potensi sumber daya bagi pembangunan. Lansia dianggap sebagai orang yang tidak produktif dan hidupnya perlu ditompang oleh generasi yang lebih muda seperti keluarga, anak, dan cucu. Lanjut usia yang masih memasuki lapangan pekerjaan, produktivitasnya sudah menurun dan pendapatanya lebih rendah dibandingkan pekerja usia produktif dengan begitu usia lanjut usia tidak boleh berkerja atau memasuki masa pensiun. Tak jarang

lansia yang memasuki masa pensiun lebih banyak menyibukkan diri dengan aktivitas beerunya, misalnya dengan berkebun, menjaga cucu bahkan mendatangi suatu perkumpulan sosial lansia.

Aspek sosial lansia ketika di lingkungan masyarakat dengan berkurangnya fungsi indera pendengaran, penglihatan, gerak fisik dan sebagainya maka muncul gangguan fungsional atau bahkan kecacatan pada lansia. Misalnya badannya menjadi bungkuk, pendengaran sangat berkurang, penglihatan kabur dan sebagainya sehingga sering menimbulkan keterasingan.

Hal itu sebaiknya dicegah dengan selalu mengajak mereka melakukan aktivitas, selama yang bersangkutan masih sanggup, agar tidak merasa terasing atau diasingkan. Karena jika keterasingan terjadi akan semakin menolak untuk berkomunikasi dengan orang lain dan kadang-kadang terus muncul perilaku regresi seperti mudah menangis, mengurung diri, mengumpulkan barang-barang tak berguna serta merengek-rengok dan

menangis bila ketemu orang lain sehingga perilakunya seperti anak kecil.

Menghadapi berbagai permasalahan di atas pada umumnya lansia yang memiliki keluarga masih sangat beruntung karena anggota keluarga seperti anak, cucu, cicit, sanak saudara bahkan kerabat umumnya ikut membantu memelihara (care) dengan penuh kesabaran dan pengorbanan. Namun bagi lansia yang tidak punya keluarga atau sanak saudara karena hidup membujang, atau punya pasangan hidup namun tidak punya anak dan pasangannya sudah meninggal, apalagi hidup sendiri di perantauan, seringkali menjadi terlantar.

Dari ketiga aspek tersebut maka aspek umur atau usia adalah yang paling memungkinkan untuk mendefinisikan usia lansia. Dari aspek umur maka ada perubahan yang terjadi pada lansia seperti, perubahan fisik, perubahan psikologis, perubahan psikososial, perubahan emosi dan keperibadian. Dengan begitu lansia mudah tersinggung, marah, depresi, kecemasan dan emosional.

Berdasarkan hasil wawancara penelitian, dalam hal ikut merasakan kecemasan lansia, tindakan yang seharusnya dilakukan oleh pengasuh adalah memberikan orientasi realitas, dengan begitu lansia akan berkurang rasa keemasannya. Pengasuh yang merawat lansia di Tresna Werdha belum semua bisa ikut merasakan kecemasan yang dialami oleh lansia. Dari tiga pengasuh hanya satu pengasuh saja yang mempunyai rasa empati dalam merawat lansia yaitu dengan cara menghibur dan mendengarkan lansia yang ingin bercerita.

Namun, lain halnya dengan yang dirasakan oleh lansia. Lansia merasa bahwa pengasuh tidak memperdulikannya. Begitupun hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti menemukan bahwa pengasuh kurang memperdulikan lansia. Pengasuh hanya datang, memberikan tahu bahwa makanan sudah siap setelah itu pergi, tidak ada waktu khusus untuk mendengarkan keluhan kesah yang dilakukan oleh lansia.

Rasa empati bisa dibangun karena adanya kesadaran dari dalam diri

seseorang tanpa keterpaksaan. Begitu juga yang peneliti temukan yaitu adanya dua pengasuh yang mempunyai sifat berempati yang dibangun dengan kesadaran diri, mereka beranggapan bahwa lansia seperti orang tua sendiri maka empatinya dibangun dengan kesadaran diri dan ikhlas. Namun, hal tersebut belum bisa dirasakan oleh semua lansia di sana.

Memasuki usia yang renta, tak jarang seorang lansia mengalami depresi. Ketiga informan mengambil peran yang berbeda-beda dalam menghadapi lansia yang depresi. Informan yang pertama memberikan nasihat, dan pendekatan dengan berbicara pelan-pelan terhadap lansia agar lansia tidak tersinggung terhadap apa yang disampaikan oleh pengasuh, kemudian informan kedua lebih memberikan perhatian terhadap lansia dan informan ketiga lebih memilih diam ketika lansia sedang depresi.

Selain itu, lansia juga tak jarang memiliki kecenderungan untuk bersikap agresif. Sebagai pengasuh sudah seharusnya memiliki sifat pengendalian diri ketika lansia yang sedang curiga dan agresif, supaya

lansia tersebut lebih tenang dan bisa meredakan amarahnya. cara mengontrol emosi ketika lansia sedang marah yakni dengan cara bersifat lembut dan berbicara dengan lansia, informan kedua dengan cara biasa-biasa saja, sedangkan informan ketiga yakni dengan cara berbicara dengan perlahan-lahan dan menasehati lansia supaya mereka menyadari dengan kesalahan mereka. Namun, tetap saja lansia yang kondisinya sudah parah dia akan tetap bersikap agresif sulit dikendalikan.

Pada kenyataannya, lansia mengemukakan pada peneliti bahwa pengasuh bersikap biasa, cuek dan tidak peduli, ketika lansia sedang bercerita sikap pengasuh hanya biasa-biasa saja dan tidak memperdulikan lansia. Pengasuh hanya datang sebentar dan pergi lagi meninggalkan wisma. Komunikasi empati pengasuh terhadap lansia tidak berdasarkan kesadaran diri.

Perubahan psikologis lansia di Tresna Werdha Natar, mengalami perubahan yang berbeda-beda, seperti murung, cepat emosi, dan mudah tersinggung. Hal tersebut peneliti temukan lansia

tersebut memiliki masa lalu yang kurang baik dan jarang mengikuti kegiatan yang ada di panti. Di panti Tresna Werdha sendiri ada beberapa kegiatan-kegiatan yang dilakukan, namun tidak semua lansia mengikutinya oleh karena itu ada beberapa lansia yang lebih terlihat murung dan sulit mengendalikan emosi, ketika lansia-lansia yang lain terlihat asyik dengan kegiatannya, ada yang berolaraga, bahkan mengikuti kegiatan keagamaan.

## KESIMPULAN

1. Komunikasi empati yang terjadi di Panti Jompo Tresna Werdha Natar, Lampung Selatan, belum sepenuhnya terjadi, pengasuh hanya mengecek lingkungan wisma dan pergi ke kantor untuk mengerjakan perkembangan lansia, merekap data lansia, pengadministrasian dan pencatatan pemasukan surat. Dengan begitu pengasuh tidak selalu bersama dengan lansia dan tidak ada waktu khusus untuk mendengarkan keluhan kesah yang dirasakan oleh lansia, maka terjadi kurangnya komunikasi empati yang ada di

Panti Jompo Tresna Werdha Natar, Lampung Selatan.

2. Lansia di Tresna Werdha Natar, Lampung Selatan mengalami perubahan psikologi yang berbeda-beda, ada yang mudah tersinggung, cepat marah dan emosi. Hal tersebut peneliti temukan karena lansia tersebut memiliki masa lalu yang kurang baik, seperti masalah dalam keluarganya, masalah dalam pernikahan, dan kurangnya perhatian, dengan begitu lansia cepat mudah marah, tersinggung dan emosi.

## SARAN

1. Pengasuh seharusnya memberikan pelayanan lebih kepada lansia seperti halnya, memberikan forum khusus atau waktu khusus kepada lansia untuk mendengarkan keluhan kesah lansia. Sebaiknya di Tresna Werdha diadakan kegiatan program untuk pengasuh yang didalamnya membuat forum untuk melakukan pendekatan lebih kepada lansia (menjadi problem solving) untuk lansia. Dengan adanya komunikasi empati yang

terjalin antara pengasuh dan lansia maka lansia akan merasa nyaman, diperdulikan dan dipercaya selama berada di Panti Jompo Tresna Werdha Natar, Lampung Selatan.

2. Seharusnya pengasuh lebih berusaha lagi dalam menjagak/membujuk lansia untuk mengikuti kegiatan keagamaan, sehingga dengan berbekal keagamaan lambat laun emosi lansia bisa terkontrol.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Azizah, Ma'rifatul Lilik. 2011. *Keperawatan Lanjut Usia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1996. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta. Balai Pustaka.
- E, Diane, dkk. 2009. *Human Development, Perkembangan Manusia*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Goleman Daniel, 2007. *Kecerdasan Emotional (Terjemahan)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Keliat, Budi Anna. 2011. *Manajemen Keperawatan Psikososial & Kader Kesehatan Jiwa*. Jakarta: EGC.
- Moleong, J. Lexy. 2005. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo, S. 2007. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. AndiOffset : Yogyakarta.
- Safaria, T. 2005. *Interpersonal Intelligence :Metode Pengembangan Kecerdasan Interpersonal Anak*. Yogyakarta : Amara Books.
- Stanley dan Beare. 2007. *Buku Ajar Keperawatan Geronik*. Jakarta : EGC.
- Sugiyono. 2005. *Komunikasi Antar Pribadi*. Semarang: UNNES Press.
- Sarwono, Wirawan Sarlito. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Perss.
- Santrock, John W. (Penerjemah) 2012. *Life-Span Developmen Perkembangan Masa-Hidup edisi ketiga belas, jilid 2*:Erlangga.
- Santrock, John W. 2002. *Live Development*. New York: McGraw-Hill.
- Stuart &Laraia. 2005. *Buku Saku Keperawatan Jiwa (Terjemahan)*. Jakarta: EGC.
- Undang-undang Republik Indoesia.Nomer 13 Tahun 1998 *Tentang Kesejahteraan Lanjut Usia*.
- Yusuf, Ah, dkk. 2015. *Buku Ajar Keperawatan Kesehatan Jiwa*. Jakarta : Salemba Medika.

Zamroni, Mohammad. 2009. *Filsafat Komunikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

### **Skripsi**

Roji, Serur. 2018 Penerapan komunikasi empatik dalam program reality show Orang pinggiran trans 7. *Skripsi*. Semarang : Universitas Islam Negeri Walisongo.

Siyamul, NuariFitri. 2018 Komunikasi Empati Pengasuh Dalam Melayani Lansia Di Panti Jompo. *Skripsi*. Bandah Aceh: Universitas Sumatera Utara.

Ulfah, Miani Jana. 2015 Memahami perilaku empati komunikasi antar pribadi dalam persahabatan di jejaring sosial path. *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Havifi, Ilham. 2014 Komunikasi Interpersonal Perawat Dengan Lansia Panti Jompo UPT Khusnul Khotimah Di Kota Pekanbaru. *Skripsi*. Universitas Riau.

### **Jurnal**

Bachril, Bachtiar. 2010. Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Data Pada Penelitian Kualitatif. Surabaya: Jurnal Teknologi Pendidikan.

Masturi, Ade. 2010. Membangun Relasi Sosial Melalui Komunikasi Empatik. Jakarta: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi.

Hakim, Halim Ahmad. 2014. Komunikasi Persuasif Perawat Dalam Membangun Konsep Diri Positif Lansia. Surakarta: Jurnal Online.