

**Manajemen Pondok Jompo Panti Al Ishlah Kota Malang dalam  
Perspektif Komunikasi Empatik**  
**Management of the Al Ishlah Nursing Home in Malang City from  
an Empathetic Communication Perspective**

Fathul Qorib<sup>1</sup>, Yuliana Simung<sup>2</sup>, Laily Purnawati<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi,  
Indonesia

<sup>3</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tulungagung, Indonesia  
[fathul.indonesia@gmail.com](mailto:fathul.indonesia@gmail.com), [yuliasimung@gmail.com](mailto:yuliasimung@gmail.com),  
[lailypurnawatisip@gmail.com](mailto:lailypurnawatisip@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses komunikasi antara pengasuh atau perawat dengan orang tua lanjut usia (lansia) di Pondok Jompo Panti Al-Ishlah, Kota Malang. Teori Komunikasi Interpersonal dan Komunikasi Empatik menjadi dasar dalam memahami dinamika relasi yang terjadi dalam organisasi tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan lima pengasuh di Panti Jompo Pondok Al-Ishlah sebagai subjek penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi empatik antara pengasuh dan lansia tidak hanya menjadi aspek penting dalam kehidupan sehari-hari, tetapi juga merupakan bagian integral dari tugas pengasuh dalam merawat lansia. Komunikasi empatik digunakan untuk mengatasi berbagai situasi, seperti menenangkan lansia yang sedang sedih atau merindukan keluarga mereka, serta untuk berkomunikasi dengan lansia yang sulit diajak berbicara. Tantangan yang dihadapi oleh pengasuh dalam berkomunikasi dengan lansia termasuk kesulitan komunikasi dengan mereka yang mengalami gangguan pikun dan gangguan pendengaran. Oleh karena itu, komunikasi nonverbal menjadi strategi utama dalam menyampaikan pesan kepada lansia yang mengalami gangguan pendengaran.

*Kata kunci: Komunikasi Empatik; Lansia; Jompo Pondok Al-Ishlah Malang*

**ABSTRACT**

*This research aims to determine the communication process between caregivers and elderly parents at the Panti Al-Ishlah Nursing Home, Malang City. Theories of Interpersonal Communication and Empathic Communication are the basis for understanding the relationship dynamics that occur in the organization. This research used qualitative methods with five caregivers at the Pondok Al-Ishlah Nursing Home as research subjects. The research results show that empathetic communication between caregivers and the elderly is not only an important aspect of daily life but also an integral part of the caregiver's duties in caring for the elderly. Empathetic communication is used to overcome various situations, such as calming elderly people who are sad or missing their family, as well as to*

*communicate with elderly people who are difficult to talk to. Challenges faced by caregivers in communicating with the elderly include communication difficulties with those who experience dementia and hearing loss. Therefore, nonverbal communication is the main strategy for conveying messages to elderly people who have hearing loss.*

*Keywords: Empathic Communication; Elderly; Al-Ishlah Pondok Malang Elderly*

## **PENDAHULUAN**

Dalam kehidupan kita sehari-sehari, komunikasi sangatlah diperlukan untuk menyampaikan informasi, pendapat, inspirasi, ataupun perintah yang ada dalam pikiran seseorang kepada seseorang atau pun kepada sekelompok orang lainnya. Komunikasi juga merupakan proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain dengan tujuan mempengaruhi pengetahuan atau perilaku seseorang (Cangara, 2018). Komunikasi mempunyai peranan penting dalam kehidupan manusia. Melalui komunikasi pula manusia dapat memenuhi kebutuhan emosional dan meningkatkan kesehatan mentalnya. Komunikasi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia karena manusia benar-benar membutuhkan untuk berhubungan dengan manusia lainnya. Mulyana (2010) mengatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antara orang-orang secara tatap muka atau berhadapan langsung yang memungkinkan setiap pelakunya menangkap reaksi orang lain secara langsung. Dengan adanya komunikasi interpersonal, maka munculnya rasa empatik seorang pengasuh agar lebih dekat dengan orang-orang yang sedang diasuhnya, seperti orangtua yang berada di panti jompo.

Komunikasi empatik adalah komunikasi yang menunjukkan adanya saling pengertian antara komunikator dengan komunikan. Komunikasi empatik memfasilitasi komunikasi, kerjasama, sikap menghormati, dan sifat kasih sayang di antara kedua belah pihak. Empatik adalah mengetahui perasaan orang lain, empatik dianggap sebagai faktor yang penting dalam mengembangkan perilaku yang positif terhadap orang lain. Empatik juga akan membuat seseorang menjadi bijaksana dalam merasakan apa yang dialami oleh lawan bicara (Taufik, 2012).

Komunikasi empatik adalah proses komunikasi di mana seseorang secara aktif berusaha memahami dan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain. Ini melibatkan kemampuan untuk melihat dunia dari sudut pandang orang lain, memahami perasaan dan pikiran mereka, serta merespons dengan empati dan pengertian yang mendalam. Dalam komunikasi empatik, individu tidak hanya mendengarkan dengan teliti apa yang dikatakan oleh orang lain, tetapi juga mencoba membaca isyarat nonverbal dan emosi yang mungkin tersembunyi di balik kata-kata. Selain itu, komunikasi empatik melibatkan kemampuan untuk mengekspresikan dukungan, penghargaan, dan pemahaman kepada orang lain, sehingga menciptakan ikatan yang lebih kuat dan hubungan yang lebih mendalam. Komunikasi empatik tidak hanya membantu memperkuat hubungan antarpribadi,

tetapi juga memungkinkan individu untuk memberikan dukungan yang lebih baik dan merasa lebih terhubung dengan orang lain di sekitar mereka (Devito, 2010).

Dalam kasus panti jompo, komunikasi empatik ini terjadi ketika lansia sedang mengalami masalah dan pengasuh akan mengajak lansia untuk saling bercerita supaya akar permasalahan yang mengakibatkan lansia bersedih bisa terselesaikan dan dengan itu perasaan lansia akan kembali normal. Para lansia membutuhkan perlakuan khusus disbanding berkomunikasi dengan usia lainnya. Menurut Basuki (2015) lanjut usia atau tua adalah suatu masa ketika kemampuan dan fisik seseorang akan menurun dan dimulai dengan berbagai perubahan yang terjadi sepanjang kehidupan sehari-hari. Secara umum, menjadi tua ditandai oleh kemunduran biologis yang tampak sebagai gejala-gejala kemunduran fisik seperti kulit kendur, penurunan penglihatan dan pendengaran yang berkurang, mudah lelah serta terserang berbagai penyakit seperti hipertensi, asam urat, rematik serta penyakit lainnya. Selain fisik, perubahan psikis juga mempengaruhi kualitas hidup lansia, seperti tidak mampu mengingat dengan jelas, kesepian, takut kehilangan orang yang dicintai, takut menghadapi kematian, serta depresi yang akan berpengaruh pada kualitas hidup seorang lansia (Alhasan dan Maryani, 2021).

Pada umumnya lanjut usia dimana masa usia 60 tahun ke atas adalah masa akhir ditandainya oleh adanya perubahan-perubahan jasmani dan mental. Pada usia 60 tahun biasanya terjadi penurunan kekuatan fisik, sering pula diikuti dengan penurunan daya ingat. Walaupun mengalami perubahan akan tetapi akan lebih lambat dari perkembangan sebelumnya. Oleh karena itu lanjut usia merupakan periode yang panjang dalam rentang kehidupan manusia (Jahja, 2011). Ketika manusia memasuki masa tua, mereka mulai mengalami perubahan fisik, mental sosial dan kesehatan, banyak lansia yang merasa sendirian, frustrasi, dan kehilangan percaya diri (Osman et al, 2021). Pengaruh yang muncul akibat berbagai perubahan lansia tersebut jika tidak teratasi dengan baik, cenderung akan memengaruhi kesehatan secara menyeluruh. Kesehatan dan permasalahan fisik yang terjadi pada lansia erat kaitannya dengan perubahan psikososialnya (Yulianti, et al, 2014).

Penurunan tidak hanya dilihat dari kemampuan fisiknya tetapi juga kemampuan sosial dan psikologis, pertambahan usia akan terjadi perubahan struktur dan fisiologi dari berbagai sel, jaringan, organ, dan sistem pada manusia itu dimana akan terjadi kemunduran fisik dan psikis (Mubarak, 2010). Usia lanjut adalah fase menurunnya kemampuan akal dan fisik, yang dimulai dengan adanya perubahan dalam hidup sebagaimana diketahui, ketika manusia mencapai usia dewasa, mereka mempunyai kemampuan reproduksi dan melahirkan anak (Djamarah, 2014). Ketika kondisi hidup berubah, seseorang akan kehilangan tugas dan fungsi ini, dan semakin selanjutnya usia lanjut kemudian mati. Karena itu keberadaan panti jompo merupakan hal yang diperlukan untuk menjadi tempat singgah bagi lansia agar bisa dirawat oleh pengasuh yang kompeten.

Di Kota Malang terdapat salah satu Pondok lansia Al-Ishlah yang dibuka sejak tahun 2010. Pondok lansia ini beroperasi setelah diresmikan oleh Wagub Jawa Timur, Saifullah Yusuf, pada tanggal 21 Desember 2009. Biaya tinggal dan perawatan di pondok lansia Al-Ishlah terbilang cukup murah di banding dengan panti jompo yang lain yang ada di Malang dengan fasilitas yang baik. Di Yang membuat Pondok Lansia Al-Ishlah ini berbeda dari panti jompo yang lain adalah

seluruh penghuninya berjenis kelamin perempuan, tidak campur dengan lansia laki-laki seperti panti jompo lainnya. Seperti yang diungkapkan oleh Pemimpin Panti, pondok lansia ini didirikan khusus menampung lansia perempuan saja, karena lansia perempuan ini lebih gampang di atur daripada lansia laki-laki. Untuk jumlah lansia yang berada pondok Al-Ishlah Malang adalah 25 orang lansia yang rata-rata usia mereka diatas 60 tahun kecuali hanya ada satu orang lansia berasal dari Singosari yang masih berusia 55 tahun, para lansia itu mayoritas berasal dari Malang, sebagian lainnya ada yang berasal dari Madura, Bandung, dan kota lainnya di Indonesia.

Penelitian ini memiliki makna penting untuk mengetahui bagaimana komunikasi empatik berperan penting dalam manajemen sebuah panti jompo. Manalu & Berlianti (2024) menjelaskan kemampuan komunikasi empatik dari pengasuh merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kualitas hidup di panti asuhan. Hal ini sama dengan data yang menunjukkan bahwa lansia yang merasa dipahami dan diperhatikan oleh pengasuh cenderung memiliki tingkat kepuasan hidup yang lebih tinggi dan mengalami penurunan gejala depresi. Selain itu, penelitian oleh Riyanti & Choiriyati (2021) menyoroti bahwa komunikasi empatik yang kuat antara pengasuh dan lansia dapat membantu mengurangi tingkat stres dan ketidaknyamanan psikologis pada lansia, serta meningkatkan hubungan interpersonal di lingkungan panti jompo. Oleh karena itu, penelitian komunikasi empatik di panti jompo tidak hanya penting untuk memahami dinamika interaksi antara pengasuh dan lansia, tetapi juga memiliki dampak yang signifikan terhadap kesejahteraan dan kualitas hidup lansia di panti jompo.

Penelitian sebelumnya juga banyak dilakukan terkait dengan panti jompo Misalnya Havifi (2014) dalam penelitiannya di Panti Jompo UPT PSTW Khusnul Khotimah di Kota Pekanbaru menemukan bahwa komunikasi interpersonal yang baik dapat memberikan motivasi, meningkatkan kepercayaan diri, dan menciptakan kenyamanan bagi lansia. Jamiludin (2018) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa pemilihan tinggal di panti jompo, seringkali didorong oleh pertimbangan rasionalitas dan praktis. Faktor-faktor seperti ketersediaan layanan sosial untuk mengatasi masalah penuaan, kesejahteraan sosial, dan lokasi yang dekat dengan tempat tinggal keluarga menjadi pertimbangan penting bagi orang tua lansia dalam memilih tempat tinggal mereka di panti jompo. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian tentang komunikasi empatik di panti jompo tidak hanya relevan untuk memahami interaksi antara pengasuh dan lansia, tetapi juga membantu dalam memahami pilihan dan keputusan yang diambil oleh lansia dan keluarga mereka terkait dengan tempat tinggal di masa tua.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan metode wawancara dan dokumentasi (Moleong, 2010). Observasi dilakukan pada tanggal 24, 25, 26 November 2023 lalu wawancara mendalam kepada lima informan dan empat lansia pada tanggal 15 Desember sampai 18 Januari 2024 berulang-ulang selama 11 kali hingga data jenuh dan semua informasi dikumpulkan. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara mendalam dengan pengasuh dan lansia yang tinggal di Pondok Al-Ishlah, Kota Malang, untuk mendapatkan

pemahaman yang mendalam tentang pengalaman dan persepsi mereka terhadap komunikasi empatik. Data yang terkumpul kemudian direduksi dan dianalisis secara tematik, di mana pola-pola dan tema-tema utama dalam interaksi komunikasi dieksplorasi dan diidentifikasi. Selanjutnya, data dikategorikan berdasarkan konsep-konsep yang muncul, seperti motivasi, kenyamanan, dan keakraban antara pengasuh dan lansia (Sugiyono, 2012). Analisis lebih lanjut dilakukan untuk memahami hubungan antara komunikasi empatik dan dinamika hubungan interpersonal di panti jompo, serta implikasi praktisnya dalam meningkatkan kualitas perawatan lansia

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Semua pengasuh yang bertanggungjawab di Panti Jompo Al-Ishlah dalam hal melayani dan merawat lansia dengan setulus hati, karena pengasuh menganggap bahwa lansia yang ada di panti adalah orangtua mereka sendiri. Jadi mereka merawat semua lansia layaknya keluarga sendiri, dari hal yang paling kecil dalam merawat lansia, jadi secara keseluruhan segala yang dilakukan lansia pengasuh aka tahu semuanya. Misalnya dari mulai lansia mandi, menggantikan pampers, menyiapkan makanan, memberikan obat, merawat lansia jika lagi sakit dan masih banyak lagi tanggungjawab pengasuh terhadap lansia.

Ketika ada lansia yang susah diajak mandi, informan dengan sabar membujuk lansia untuk mandi karena jika lansia tidak mandi maka akan sangat kotor. Ada seorang lansia dia tidak akan mandi jika tidak disuruh dan dibujuk, bahkan ada lansia yang tidak mau keluar ketika sudah berada di kamar mandi. Informan lainnya kadang membujuk lansia seperti rayuan anak kecil, kadang juga membujuk dengan penuh kasih dan lembut, informan membujuk lansia dengan mengatakan :

*“Oma mandi yuk! Jangan lari-lari, nanti oma jatuh. Nanti kalau oma sudah mandi banyak pengasuh yang datang bercerita sama oma” (Informan 1, 2023).*

Informan mengatakan pengasuh yang ada di Pondok Al-Ishlah harus peduli dengan semua lansia yang mereka asuh, contoh kepedulian yang diberikan informan adalah selalu bertanya apabila lansia mulai murung, dan bertanya apa lansia sedang ada masalah atau sedang sakit. Ketika ada lansia yang sedang sakit pengasuh akan memberikan obat supaya lansia cepat sembuh. Informan kedua mengatakan :

*“Saya akan menemani lansia sampai lumayan sehat dan saya sambil duduk di samping lansia supaya lansia tidak merasa sedih karena ketika sakit ada yang mengurus walaupun jauh dari keluarganya” (Informan 2, 2021).*

Informan menjelaskan bahwa banyak anggapan atau tuduhan orang lain kepada lansia atau keluarga lansia. Ia menyebutkan apabila hanya memiliki beberapa informasi, maka jangan langsung membentuk opini dan menyatakan pendapat berdasarkan informasi yang belum lengkap. Misalnya, kepada keluarga lansia yang Biasanya disalahkan karena telah menitipkan orang tua mereka ke panti jompo. Ada alasan sendiri anak ataupun keluarga menitipkan orangtuanya, yang pertama alasan anak menitipkan orangtuanya adalah karena anaknya sibuk bekerja, jadi anak dari lansia ini tidak sempat untuk merawat orangtuanya, anaknya takut membiarkan orangtuanya tinggal sendiri di rumah, tidak ada yang memperhatikannya.

Tidak jarang juga lansia sendiri yang berpikir bahwa keluarganya tidak sayang lagi kepadanya. Tugas perawat adalah sebagai pendengar dan sering mengajak lansia untuk berkomunikasi. Biasanya lansia menceritakan mengenai suami dan juga

**Fathul Qorib<sup>1</sup>, Yuliana Simung<sup>2</sup>, Laily Purnawati<sup>3</sup>**  
**Manajemen Pondok Jompo Panti Al Ishlah Kota Malang dalam Perspektif**  
**Komunikasi Empatik**

keluarganya atau bahkan mengenai kehidupannya yang tinggal jauh dari keluarga dan anak-anaknya. Informan biasanya mendengar dan memberikan umpan balik dengan memberikan saran kepada lansia tersebut jika diperlukan. Perawat biasanya akan mengajak lansia untuk bercerita agar lansia tidak merasa sedih lagi tinggal di panti jompo.

*“Saya selalu bilang ke mereka, jangan sedih lagi ya, keluarga dan anak Oma pasti akan datang menjenguk Oma, hanya karena anak oma pasti belum ada waktu untuk kesini dan pasti masih banyak pekerjaan yang harus dia lakukan. Oma yang sabar ya, jangan banyak berpikir yang aneh, pasti anak oma kalau libur akan datang kesini menjenguk Oma di panti ini, Oma jangan sedih lagi ya, anggap saja kami di sini sebagai keluarganya Oma,” (Informan 3, 2023).*

Bagi lansia yang berada di panti jompo, mereka sangat percaya kepada pengasuh yang merawat mereka. Segala masalah dalam keluarga lansia, lansia akan menceritakannya kepada pengasuh yang merawat mereka. Kepercayaan lansia kepada pengasuh yang merawat mereka ini sangat tinggi. Lansia dengan bebas bercerita jika sedang sedih, atau sedang merindukan keluarganya. Setiap orang dalam pikirannya memiliki sifat empatik terhadap sesamanya, begitu juga informan. Walaupun orangtua yang dirawat bukan keluarganya tetapi dengan rasa empatik yang dimiliki informan mampu untuk memahami lansianya dan mampu mengasuh dengan baik seperti informan memperhatikan orangtuanya sendiri.

Perawat bertugas menjadi pendengar yang baik ketika lansia yang sedang bercerita, alasannya supaya lansia tidak merasa terganggu ketika bercerita sehingga nanti lansia bisa lupa cerita apa yang dia ingin ceritakan. Banyak juga lansia yang terbangun di malam hari karena masalah yang sedang dipikirkannya. Kadang lansia tersebut mau menangis yang kencang membuat para pengasuh terkejut dan terbangun dari tidur mereka. Informan mengatasi masalah seperti ini dengan cara membujuk dan menenangkan lansia supaya lansia diam dan kembali tidur. Biasanya informan keempat mengatakan. Sebagai Pengasuh, informan juga berusaha menyakinkan dan membujuk lansia agar mau minum obat, cara yang pengasuh lakukan agar lansia mau adalah dengan mengatakan kepada lansia.

*“Oma minum obat ya, kan habis makan harus minum obat biar cepat sembuh, terus kalau oma tidak mau minum obat nanti oma sakit lagi dan oma oma tidak bisa bertemu dengan keluarga oma yang datang menjenguk oma atau oma tidak bisa pulang kerumah lagi karena oma masih sakit” (Informan 2, 2021).*

Perawat sering menggunakan kontak mata untuk menjalin komunikasi yang erat. Kontak mata merupakan bagian yang penting dalam berkomunikasi. Antara pengasuh dan lansia memiliki kontak mata yang kuat, pengasuh bisa sangat peka terhadap lansia yang mereka rawat. Jadi gerak-gerik yang dilakukan oleh setiap lansia, pengasuh bisa mengetahuinya. Seperti yang informan kedua mengatakan bahwa mereka sangat memahami lansia yang diasuh, dari gerak-gerik dan tingkah laku lansia. Dari lansia yang susah diatur, susah diajak berkomunikasi, dan informan tahu cara menyelesaikan permasalahan itu. Informan juga sangat peka terhadap masalah yang sedang lansia alami, contohnya lansia yang sedang menangis, informan tahu lansia rindu dengan keluarganya dan informan sebagai pengganti keluarga lansia menenangkan lansia seperti:

Informan juga mengatakan bekerja di Pondok Al-Ishlah pasti memiliki pengalaman yang baik ataupun buruk. Namun informan lebih banyak mengalami hal

buruk, contohnya ketika informan diludahi lansia saat informan mengajak lansia untuk mandi. Menghadapi hal seperti itu informan harus bersabar karena lansia yang informan asuh adalah lansia yang sudah pikun, informan tidak mau membentakinya karena informan merasa itu ada orangtua mereka. Informan harus menumbuhkan sikap sabar dalam menghadapi semua lansia yang diasuh. Informan kedua berusaha mengajak lansia untuk berbicara agar tidak melakukan hal seperti itu lagi karena mengganggu pengasuh lain dan lansia lain. Informan biasanya mengatakan:

*“Oma jangan begitu lagi ya, tidak meludahi pengasuh yang merawat oma, nanti tidak ada yang mau mandiin oma lagi” (Informan 5, 2021).*

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan di Pondok Al-Ishlah saat pengasuh memberikan pelayanan kepada lansia bahwa pengasuh melakukan interaksi dengan lansia tidak pada waktu tertentu saja. Setiap ada waktu untuk berinteraksi mereka pasti melakukannya, seperti saat pengasuh mengingatkan lansia untuk mengikuti pengajian di mushola, untuk mengikuti senam di pagi hari. Peneliti juga melihat dari cara pengasuh berkomunikasi dengan lansia sesuai dengan prinsip komunikasi empatik, meskipun ada lansia yang susah diatur oleh pengasuh.

Peneliti juga melakukan pengamatan saat pengasuh tidak memberi pelayanan kepada lansia, hasil dari observasi peneliti terkait dengan tidak memberi pelayanan kepada lansia adalah peneliti selalu melihat jika ada waktu kosong, pengasuh sering ikut berkumpul dengan lansia didepan kamar lansia untuk bercerita. Peneliti melihat bahwa hubungan antara pengasuh dengan lansia seperti ada hubungan keluarga, karena pengasuh menganggap lansia itu seperti orang tua mereka sendiri, apalagi pengasuh yang tinggal jauh dari orang tuanya.

Pengasuh pada Pondok Jompo Al-Ishlah Malang merasakan, menyadari, memahami, dan menghargai perasaan dan pikiran lansia yang mereka rawat. Empatik di sini adalah menyelaraskan diri, peka terhadap apa, bagaimana, dan latar belakang perasaan dan pikiran orang lain sebagaimana orang tersebut merasakan dan memikirkannya. Bersikap empatik artinya mampu membaca orang lain dari sudut pandang emosi. Orang yang empatik peduli pada orang lain dan memperlihatkan minat dan perhatiannya pada mereka. Empatik sebagai perubahan imajinasi seseorang kedalam pikiran, perasaan, dan perilaku orang lain. Empatik sebagai suatu proses di mana seseorang berfikir mengenai kondisi orang lain yang seakan-akan berada pada posisi orang lain itu (Juniawati, et al, 2021).

Seseorang yang berhasil dalam komunikasi empatik adalah seorang yang sanggup menumbuhkan dan memperkuat rasa harga diri khalayak. Dalam komunikasi empatik yang terjadi di Pondok Al-Ishlah seorang pengasuh harus menempatkan dirinya pada posisi orang lain, pengasuh harus ikut serta secara emosional dan intelektual dalam pengalaman orang lain lansia. Seorang pengasuh harus membayangkan diri pengasuh itu sendiri pada kejadian yang menimpa lansia yang mereka asuh. Seorang pengasuh harus berusaha melihat seperti orang lain melihat dan merasakan seperti orang lain merasakannya. Seperti yang informan pertama mengatakan

*“Saya akan menemani lansia sampai lumayan sehat dan saya sambil duduk disamping lansia supaya lansia tidak merasa sedih karena ketika sakit ada yang mengurus walaupun jauh dari keluarganya” (Informan 1, 2021).*

**Fathul Qorib<sup>1</sup>, Yuliana Simung<sup>2</sup>, Laily Purnawati<sup>3</sup>**  
**Manajemen Pondok Jompo Panti Al Ishlah Kota Malang dalam Perspektif**  
**Komunikasi Empatik**

Jenis komunikasi empatik yang dilakukan pengasuh terhadap lansia ini termasuk jenis komunikasi empatik welas asih (sebagai perhatian empatik). Dimana jenis komunikasi ini merupakan memahami orang lain dari berbagai perasaan mereka, membantu sebisa mereka untuk merawat dan menjaga lansia. Maksudnya seorang pengasuh harus mengerti apa yang sedang dialami lansia.

Dengan menggunakan komunikasi empatik ini, seorang pengasuh berarti sudah mampu menumbuhkan sikap empatik untuk mencapai pemahaman dan memperbaiki komunikasi secara tepat dalam sehari-hari dalam mengasuh para pasien lansia. Seorang pengasuh harus terlebih dahulu memahami lansia yang dia asuh, jangan sebaliknya lansia dulu yang memahami pengasuhnya. Jadi jangan mengharapkan lansia dulu yang lebih memahami pengasuhnya ini akan membuat komunikasi empatik yang terjalin tidak sempurna. Sikap ini tentunya harus timbal balik antara pengasuh dan lansia tersebut kemudian akan muncul saling pemahaman antara pengasuh dan lansia. Seorang pengasuh harus terlebih dahulu menghormati pasien lansia yang dia asuh karena lihat dari segi umur lansia lebih tua darinya. Bila pengasuh dan lansia yang saling berhubungan ini menerapkan komunikasi empatik, tidak akan sulit menumbuhkan sikap saling memahami dan saling menghormati dalam tindakan komunikasi diantara seseorang pengasuh dan lansia yang mereka asuh.

Dari penelitian ini dapat diketahui pengasuh berempatik dengan lansia. Dalam proses komunikasi empatik tergantung dari bagaimana karakter lansia tersebut. Pengasuh harus memahami bagaimana lansia tersebut, terutama ketika memulai komunikasi dengan lansia bagaimana umpan balik atau tanggapannya karena lansia lebih sensitif, emosinya tidak stabil apalagi ketika lansia dalam keadaan sakit. Pengasuh harus memahami dan mengerti karakter lansia untuk bisa berempatik dalam komunikasi empatik ini. Dalam komunikasi secara empatik seorang pengasuh dan lansia harus saling bekerja sama agar komunikasi ini dapat terjalin dengan baik. Pengasuh yang ada di Pondok Al-Ishlah setiap kali menyelesaikan masalah yang sedang dialami para lansia menggunakan komunikasi empatik untuk menyelesaikannya, karena pengasuh akan melakukan pendekatan melalui komunikasi agar lansia mudah diajak untuk berkomunikasi. Dengan menggunakan komunikasi, pengasuh akan selalu peka terhadap lansia yang mereka asuh. Selain itu juga pengasuh harus menunjukkan adanya pengertian dengan lansia.

Seorang pengasuh harus tertarik dengan masalah yang sedang dialami lansia, dengan begitu sikap ini akan mendorong lansia untuk lebih terbuka mengenai masalah yang sedang dialaminya. Misalkan jika lansia sedang mengalami masalah dengan keluarga, sesama lansia, ataupun masalah lansia yang tidak suka tinggal di panti jompo, disitulah pengasuh akan selalu ada dan menjadi pendengar yang baik untuk lansia. Informan menceritakan kejadian dipagi hari sebelum berjemur, lansia ini menangis dan tidak mau masuk kamar karena tidak suka dengan teman sekamarnya yang selalu membuat hatinya sakit. Hal seperti ini juga masalah dari lansia, jadi disini pengasuh akan menjadi pendengar untuk lansia yang tiba-tiba menangis, informan akan melakukan pendekatan supaya tahu sebab akibat lansia menangis, informan mulai mengajak lansia untuk bercerita menggali lebih dalam untuk tahu kenapa lansia bisa menangis, setelah itu informan akan mencari tahu cara mengatasi lansia yang membuat lansia menangis, masalah yang selalu informan jumpai karena rasa rindu dengan keluarganya, dan juga masalah dengan sesama lansia yang berada di panti.

*“Kami akan menjadi pendengar yang baik ketika ada lansia yang sedang bercerita kepada pengasuh, alasannya supaya lansia tidak merasa terganggu ketika bercerita*

*sehingga nanti lansia akan lupa dengan cerita apa yang dia ingin diceritakan. Setelah itu pengasuh akan memberi saran ketika lansia sudah siap menceritakan masalahnya” (Informan 4, 2023).*

Komunikasi antara pengasuh dan lansia juga menerapkan komunikasi empatik jenis kognitif, dimana komunikasi empatik kognitif ini merupakan kemampuan untuk memahami perasaan dan pemikiran lansia. Jadi ketika ada lansia yang sedang berulah atau bercerita maka pengasuh harus bisa memahami perasaan lansia tersebut. Seorang pengasuh harus memiliki sikap tenang, walaupun lansia sudah menunjukkan rasa emosinya. Jadi lansia membiarkan lansia marah-marah dulu, setelah lansia sudah tenang pengasuh akan bertanya kepada lansia yang sebenarnya terjadi.

Jenis komunikasi ini adalah lainnya yang digunakan pengasuh adalah empatik emosional, yaitu kemampuan untuk membagikan perasaan orang lain. Jenis empatik ini membantu lansia membangun hubungan emosional dengan orang lain. Dengan komunikasi ini lansia bisa mengontrol dirinya saat berbicara dengan pengasuh yang merawat mereka. Pengasuh harus bersikap bebas prasangka terhadap lansia yang sedang bercerita. Maksud bebas prasangka disini adalah pengasuh harus menganggap yang lansia ceritakan benar walaupun yang sebenarnya pengasuh sudah mengetahui siapa yang salah dan benar. Tetapi pengasuh harus bebas prasangka agar lansia mau bercerita.

Seorang pengasuh juga harus sikap awas pada isyarat permintaan yang ditunjukkan lansia, dengan sikap ini lansia akan berusaha meminta pengasuh agar lebih percaya dengan lansia daripada orang yang sedang lansia bicarakan. Dalam hal ini pengasuh akan berpura-pura untuk percaya kepada lansia walaupun sebenarnya pengasuh tidak mempercayainya. Pengasuh harus memiliki sikap penuh perhatian kepada lansia, pengasuh harus mengetahui bagaimana perasaan yang sedang lansia rasakan ketika bercerita dengan pengasuhnya. Seorang pengasuh harus menenangkan lansia tersebut, ketika lansia menangis saat bercerita pengasuh harus berusaha menjadi sandaran bagi lansia.

Pengasuh di sana juga selalu berusaha memahami perasaan yang sedang dialami oleh lansia yang mereka asuh. Komunikasi empatik 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.

Pada dasarnya, manusia akan cenderung lebih percaya kepada orang yang memiliki dan menunjukkan keyakinan diri tinggi (Hurlock, 2018). Bagi lansia yang berada di panti jompo, mereka sangat percaya kepada pengasuh yang merawat mereka. Jadi segala masalah dalam keluarga lansia, lansia akan menceritakannya kepada pengasuh yang merawat mereka. Kepercayaan lansia kepada pengasuh yang merawat mereka ini sangat tinggi. Jadi lansia dengan bebasnya bercerita jika lagi sedih, atau lagi merindukan keluarganya.

Semua orang berpeluang untuk berpisah dengan orangtua, ada perpisahan yang disebabkan karena meninggal dunia atau perpisahan yang tidak sengaja dan ada yang berpisah karena di sengaja yaitu berpisah dengan orangtua karena menitipkan

**Fathul Qorib<sup>1</sup>, Yuliana Simung<sup>2</sup>, Laily Purnawati<sup>3</sup>**  
**Manajemen Pondok Jompo Panti Al Ishlah Kota Malang dalam Perspektif**  
**Komunikasi Empatik**

orangtua ke Panti Jompo. Lansia yang ada di Pondok Al-Ishlah merupakan orangtua yang masih memiliki keluarga namun sibuk dengan kesibukannya masing-masing sehingga tidak sempat untuk merawat orangtuanya sendiri lagi dan ada juga yang sudah sebatang kara akhirnya harus tinggal di Panti Jompo, ada juga lansia yang dititipkan majikannya di panti jompo. Berbagai macam sifat para lansia yang harus dihadapi oleh para pengasuh di Pondok Al- Ishlah. Jika para pengasuh tidak pandai menempatkan segala sesuatu maka lansia tidak akan pernah betah tinggal di panti jompo tersebut. Para pengasuh harus memiliki sistem komunikasi yang baik, terutama komunikasi interpersonal sehingga pengasuh lebih mudah untuk mengetahui dan memahami apa yang perlu dilakukan kepada lansia.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara dua orang yang berlangsung secara tatap muka. Menurut Mulyana (2010) komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Komunikasi interpersonal di dalam Panti Jompo harus tercipta dengan baik dan harus berlangsung secara timbal balik, baik itu dari pengasuh ke lansia atau lansia ke pengasuh. Hal ini dilakukan agar terciptanya hubungan yang baik antara pengasuh dan lansia serta terciptanya komunikasi yang efektif antara kedua belah pihak. Komunikasi interpersonal berperan penting, selama masih mempunyai emosi. Kenyataannya komunikasi tatap muka ini membuat pengasuh dan lansia merasa lebih akrab dengan sesamanya.

Dalam temuan hasil pengamatan dari kelima informan sebagai pengasuh, ditemukan bahwa masing-masing informan memiliki sistem komunikasi antarpribadi yang sama dalam menghadapi lansia di Pondok Al-Ishlah. Beberapa informan mengatakan bahwa menghadapi lansia harus penuh dengan kesabaran, kelembutan dan kedekatan juga.

*“Untuk menghadapi para lansia bukan hanya mengetahui teori untuk menghadapi lansia tersebut. Tetapi ketika lansia dihadapkan dengan masalah informan harus bisa menyelesaikan tanpa harus membuat lansia sakit hati ataupun tersinggung”*  
(Pengasuh 5, 2023)

Pengasuh juga mengatakan “ada beberapa lansia memperlihatkan sifat kekanankannya. Misalnya ketika lansia tidak mau makan, karena hal yang tidak dia sukai saja, tapi kadang lansia juga akan menangis”. Dalam pengumpulan data informan sebagai pengasuh melakukan tatap muka dalam menghadapi lansia, adanya timbal balik, arus pesan yang cenderung dua arah, merupakan ciri dari komunikasi interpersonal yang telah dilakukan oleh beberapa pengasuh lansia di Pondok Al-Ishlah Malang.

Sikap terbuka mendorong timbulnya pengertian, saling menghargai dan saling mengembangkan hubungan interpersonal. Dalam komunikasi antarpribadi yang efektif, pengasuh harus terbuka kepada lansia yang akan mereka ajak berinteraksi. Jadi apapun yang pengasuh interaksi dengan lansia harus selalu terbuka agar lansia juga tidak merasa tersinggung jika pengasuh tidak selalu terbuka kepada mereka. Arti dari kata empatik disini kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dirasakan orang lain. Dimana di Pondok Al-Ishlah ini komunikasi empatik sangat dibutuhkan karena melalui empatik pengasuh bisa merasakan atau bisa memahami apa yang dirasakan oleh lansia. Misalnya jika lansia sedang merasa sedih, kemampuan komunikasi empatik ini sangat dibutuhkan.

Masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka. Sebagai pengasuh sikap mendukung terhadap lansia sangat penting, karena jika lansia yang sedang sakit, harus ada dukungan dari pengasuhnya, misalnya pengasuh memberi dukungan dengan cara berbicara kepada lansia agar lansia tetap semangat, pengasuh akan bercerita seperti lansia jangan sakit, bagaimana kalau keluarga lansia datang menjenguk lansia melihat lansia sakit. Pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif, bukan prasangka dan curiga. Pengasuh yang berada di Pondok Al-Ishlah Malang harus berperilaku positif.

### **KESIMPULAN**

Komunikasi empatik yang terjadi di Pondok Al-Ishlah antara pengasuh dan lansia terjadi setiap hari ketika seorang pengasuh sedang merawat lansia. Komunikasi empatik yang terjalin antara pengasuh dan lansia membuat lansia akan lebih dekat dan percaya kepada pengasuhnya. Dengan terciptanya kedekatan antara pengasuh dan lansia, hal tersebut menjadi salah satu alasan lansia nyaman dan betah tinggal di Panti Jompo. Pengasuh selalu menjadi pendengar yang baik ketika seorang lansiasedang menceritakan perasaan yang dia rasakan atau ketika ada masalah yang menghampirinya. Sehingga apapun perasaan yang dialami oleh lansia akan diceritakan kepada pengasuh. Tidak hanya menjadi pendengar yang baik, pengasuh juga sering memberikan saran atau solusi untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang dialami lansia.

Komunikasi empatik yang dilakukan oleh pengasuh ke lansia tidak selalu berjalan lancar. Ada beberapa kendala yang dialami, karena lansia di Panti Jompo kebanyakan sudah mengalami penurunan fisik seperti penurunan daya ingat, pendengaran, dan lansia yang sudah pikun sehingga pesan yang disampaikan oleh seorang pengasuh kepada lansia jarang mendapatkan feedback atau umpan balik dari lansia. Gangguan fisik tersebut merupakan tantangan bagi pengasuh dalam menjalankan komunikasi empatik di Pondok Al-Ishlah. Dengan menggunakan komunikasi empatik ini pengasuh akan terbantu dan akan mudah dekat dengan lansia. Jadi komunikasi tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia, karena melalui komunikasi manusia semakin dekat dan selalu berinteraksi antara satu sama lain. Jadi dalam kehidupan sehari-hari komunikasi sangat penting dan sangat dibutuhkan oleh manusia, komunikasi benar-benar dibutuhkan dalam berinteraksi dengan orang lain.

### **Daftar Pustaka**

- Alhasan, D. L., & Maryani, A. (2021). Hubungan Komunikasi Empatik Dosen Wali dengan Tingkat Kecemasan Mahasiswa. *Prosiding Manajemen Komunikasi*, 454-458.
- Devito, A. (2010). *Komunikasi Antar Pribadi*. Tangerang: Karisma Publishing Group.
- Basuki, W. (2015). Faktor-faktor penyebab kesepian terhadap tingkat depresi pada lansia penghuni panti sosial. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 3(2) 10-22.
- Cangara, H. (2018). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Djamarah, S.,S. (2014). *Pola Asuh Orang Tua dan Keluarga dalam Keluarga*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hurlock, E.. (2018). *Psikologi Perkembangan*. Jakarta: Erlangga.

**Fathul Qorib<sup>1</sup>, Yuliana Simung<sup>2</sup>, Laily Purnawati<sup>3</sup>**  
**Manajemen Pondok Jompo Panti Al Ishlah Kota Malang dalam Perspektif**  
**Komunikasi Empatik**

- Havifi, I. (2014). Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Lansia Panti Jompo UPT Khusnul Khotimah di Kota Pekanbaru. Skripsi. Universitas Riau.
- Jamiludin, M. (2018). Kepuasan Interaksi Sosial Lansia pada Panti Jompo. *Jurnal Keperawatan*, 3(2) 133-145
- Jahja, Y. (2011). Psikologi Perkembangan. Jakarta: Prenada Media Group.
- Juniawati, E., Ruswandi, R., & Wahyuni, D. (2021). Komunikasi Interpersonal Antara Perawat Dan Pasien Lansia di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Mental* 6(2) 192-197.
- Manalu, D., & Berlianti, B. (2024). Model Pelayanan Sosial Panti dan Non Panti di Lembaga Kesejahteraan Sosial Anak (LKSA) Anak Gembira. *SOSMANIORA: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 3(1), 99-113.
- Moleong, L.J. (2010). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, D. (2010). Komunikasi Verbal dan non VERVAL. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Mubarak, WI. (2010). Pengantar Keperawatan Komunitas. Jakarta : Salemba Medika.
- Osman, A, dkk. 2012. The Depression Unxiety Stress Scales-21. *Journal Of Clinical Psikologi* Vol 12
- Riyanti, R., & Choiriyati, S. (2021). Komunikasi Empati Pengasuh Dalam Perubahan Psikologis Lansia (Studi Unit Pelaksanaan Tekhnis Dinas (UPTD) Pelayanan Lanjut Usia (PSLU) Tresna Werdha Natar, Lampung Selatan). *INTERCODE*, 1(1) 22-32.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kualitatif kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Taufik. 2012. Empati: pendekatan Psikologi Sosial. Jakarta: Raja Grafindo
- Yuliati, A., Baroya, N. M., & Ririanty, M. (2014). Perbedaan kualitas hidup lansia yang tinggal di komunitas dengan di pelayanan sosial lanjut usia (The different of quality of life among the elderly who living at community and social services). *Pustaka Kesehatan*, 2(1), 87-94.