

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian

1. Identitas Panti Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia (PPRSLU) Budi Sejahtera

Panti Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia (PPRSLU) Budi Sejahtera berada di bawah Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Selatan. PPRSLU memiliki dua lokasi pusat di Jl. A. Yani KM 21,7 No. 10, Landasan Ulin, Banjarbaru, dan cabang di Jl. A. Yani KM 38 No. 28, Sekumpul, Martapura, Banjar. Awalnya didirikan sekitar pada tahun 1960-an dengan nama Pembimbing Budi oleh Pemerintah Daerah, kemudian bergabung dengan panti di Landasan Ulin pada 1981 dan menjadi Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Budi Sejahtera. Pada Maret 2022, nama panti diubah menjadi Panti Perlindungan Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia (PPRSLU) Budi Sejahtera.¹

Panti Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia (PPRSLU) Budi Sejahtera menyediakan layanan kesejahteraan serta perawatan fisik dan spiritual bagi lansia terlantar, sehingga memungkinkan mereka untuk hidup layak. Sebelumnya, panti ini hanya menerima lansia yang sehat jasmani dan rohani, namun sejak perubahan nama, mereka juga menerima lansia dengan gangguan jiwa.

Berdasarkan pamflet, visi PPRSLU adalah menyediakan layanan yang membuat masa tua lansia menjadi tentram secara lahir dan batin. Misinya adalah

¹ "Profil," *PPRSLU BUDI SEJAHTERA PROV. KALSEL* (blog), 20 Maret 2014, <https://pprslubudisejahtera.wordpress.com/profil/>, Diakses pada tanggal 20 Agustus 2024.

memperkuat peran dan fungsi panti serta meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan. Sejak awal berdiri, panti ini tidak pernah memungut biaya dari klien. Namun, setelah perubahan nama, ada peraturan baru dari Gubernur untuk membangun panti yang berbayar. Realisasi ini membutuhkan persiapan sarana dan prasarana baru, dengan dana dari Dinas Sosial dan Pemerintah Daerah. Penerimaan klien berbayar akan dilakukan setelah semua sarana dan prasarana siap.²

2. Tugas Pokok dan Fungsi Panti Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia (PPRSLU) Budi Sejahtera

Panti Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia (PPRSLU) Budi Sejahtera mempunyai tugas dalam hal memberikan sebuah pelayanan kesejahteraan serta perawatan jasmani dan rohani kepada lansia yang terlantar sehingga para lansia dapat hidup dengan layak.

Agar terlaksananya tugas tersebut, Panti Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial lanjut Usia mempunyai fungsi yaitu sebagai berikut:

- a. Menyusun program pelayanan serta pembinaan dan resosialisasi lanjut usia yang terlantar.
- b. Mengidentifikasi kebutuhan pelayanan, pembinaan dan perawatan.
- c. Pelayanan, pembinaan dan perawatan klien.
- d. Penyaluran dan resosialisasi serta bimbingan lanjutan.
- e. Pengelolaan urusan ketatausahaan.

² "Profil," *Pprslu Budi Sejahtera Prov. Kalsel* (blog), 20 Maret 2014, <https://pprslubudisejahtera.wordpress.com/profil/>, Diakses pada tanggal 20 Agustus 2024.

3. Tujuan Panti Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia (PPRSLU) Budi Sejahtera

Tujuan Panti Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia Budi Sejahtera adalah menciptakan kondisi sosial masyarakat yang dinamis dan mendukung pelaksanaan Usaha Kesejahteraan Sosial bagi lansia terlantar, sehingga mereka dapat menikmati masa tua dengan tenang.

4. Pelayanan yang Diberikan Panti Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia (PPRSLU) Budi Sejahtera

Pelayanan yang diberikan oleh Panti Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia Budi Sejahtera yang bertujuan untuk memberikan fasilitas serta pelayanan terbaik kepada lansia yang tinggal di panti tersebut, yaitu dengan beberapa jenis pelayanan sebagai berikut:

- a. Pemakaman, jika ada lansia yang meninggal dunia.
- b. Sandang, jaminan makan untuk mereka selama tinggal di panti.
- c. Asrama yang mudah diakses sebagai tempat tinggal mereka.
- d. Alat bantu untuk lansia yang memiliki keterbatasan penglihatan, pendengaran maupun keterbatasan berjalan.
- e. Pembekalan kesehatan, jaminan kesehatan untuk lansia yang memiliki penyakit kronis ataupun penyakit ringan.
- f. Pelayanan bimbingan fisik, mental, spiritual maupun sosial.
- g. Bimbingan keterampilan hidup sehari-hari.
- h. Fasilitas pembuatan Nomor Induk Kependudukan.
- i. Akses ke layanan kesehatan dasar.
- j. Pelayanan penelusuran keluarga.

k. Pelayanan reunifikasi lansia dengan keluarganya.

l. Pengurusan jenazah bagi lansia yang meninggal dunia.³

5. Sarana dan Prasarana Panti Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia (PPRSLU) Budi Sejahtera

Untuk menunjang segala bentuk pelayanan yang ada di panti ini, terdapat rumah dinas kepala, rumah dinas untuk pegawai, kantor, aula perkumpulan, poliklinik, wisma tempat tinggal lansia, dapur, musholla, gudang dan mobil ambulance.

6. Struktur Organisasi

Berdasarkan struktur organisasi pekerja di Panti Perlindungan Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia (PPRSLU) Budi Sejahtera yakni sebagai berikut:

TABEL 4.1 STRUKTUR ORGANISASI PEKERJA PPRSLU BUDI SEJAHTERA

No	Nama / NIP	Jabatan Pangkat/Gol
1	Hj. Hairun Nisa, S.Sos NIP. 19700912 199102 2 002	Kepala Panti Penata Tk. I, III/d
2	Herkan Yamani, S.Sos NIP 19691219 199103 1 009	Kasubag Tata Usaha Penata Tk. I, III/d
3	Dr. Aditya Anin Primasari NIP. 19831107 2001001 2 005	Kasi Pelayanan Penata Tk. I, III/d
4	Fahnur Rahman, S.Ag NIP. 19701015 200701 1 033	Kasi Pembinaan dan Resosialisasi Penata Tk. I, III/d
5	Sri Kurtanti NIP. 19670524 198902 2 001	Pekerja Sosial Penyelia Penata Tk. I, III/d
6	H. Ilmi Riadi, S.AP NIP. 19680516 199203 1 013	Analisis Kerja Penata Tk. I, III/d
7	Faried Wajidie, S.Pd.I NIP. 19770528 201001 1 001	Analisis Pelayanan Sosial Penata Tk. I, III/d
8	Laoti Indah Aprilani, SE NIP. 19780420 201101 2 002	Bendahara Penata,III/c

³ "Profil." *Pprslu Budi Sejahtera Prov. Kalsel* (blog), 20 Maret 2014, <https://pprslubudisejahtera.wordpress.com/profil/>, Diakses pada tanggal 20 Agustus 2024.

No	Nama / NIP	Jabatan Pangkat/Gol
9	Saidah, AMK NIP. 19811106 200501 2 013	Perawat Penyelia Penata, III/c
10	Sumi Mariati, AMK NIP. 19770105 200801 2 023	Perawat Mahir Penata Muda Tk.1, III/b
11	Gina Martini, S.Sos NIP. 19790331 200501 2 011	Penyusun Bahan Bimbingan Teknis Penata Muda Tk.1, III/b
12	Marlina, S.Sos NIP 19840714 201903 2 011	Pekerja Sosial Ahli Pertama Penata Muda, III/a
13	Istiqamah, S.I.Kom NIP. 19750711 200604 2 021	Analisis Rehabilitasi Masalah Sosial Penata Muda, III/a
14	Syahdan Noor NIP. 19770315 200604 1 026	Pengadministrasi Rehabilitasi Masalah Sosial Penata Muda, III/a
15	Dimas Rizano Panggabean, S.Sos NIP. 19921110 202203 1 002	Ahli Pertama - Pekerja Sosial Penata Muda, III/a
16	Aditya Rahman, S.Tr.Sos NIP. 19960531 202203 1 001	Ahli Pertama - Pekerja Sosial Penata Muda, III/a
17	Bagus Setyawan Ridhani, S. Tr.Sos NIP. 19970315 202203 1 002	Ahli Pertama - Pekerja Sosial Penata Muda, III/a
18	Frilli Ameliani, S. Tr.Sos NIP. 19980520 202203 2 005	Ahli Pertama - Pekerja Sosial Penata Muda, III/a
19	Muhammad Syaifullah NIP. 19760908 200701 1 011	Ahli Pertama - Pekerja Sosial Penata Muda, III/a
20	Rocmanita, S.I.Kom NIP. 19840927 200901 2 003	Pengelola Wisma Penata Muda, III/a
21	David Curnelius Heri Prasetyo NIP. 19800705 201001 1 004	Pengadministrasi Keuangan Pengatur Tk, II/d
22	Rofik Setiawan NIP. 19780508 200604 1 013	Pemelihara Sarana dan Prasarana Pengatur, II/c
23	Fahruji NIP. 19780318 200701 1 010	Petugas Keamanan Pengatur, II/c
24	Sugeng Sosiowati NIP. 19801103 201001 2 001	Pengelola Wisma Pengatur Muda Tk I, II/b
25	Ardiansyah NIP. 19820316 200901 1 004	Pengadministrasi Rehabilitasi Masalah Sosial Pengatur Muda Tk I, II/b

TABEL 4.2 STRUKTUR ORGANISASI PEKERJA PPRSLU BUDI SEJAHTERA

No	Nama	Jabatan
1	Renagalih Kresnanda, S.Pi	Pengelola Data
2	Adi Firmansyah, S.Pi	Pengelola Data
3	Muhammad Faisal, A.Md	Pengelola Data

No	Nama	Jabatan
4	Norsida	Pengelola Data
5	M Khalek Sandry, S.Kom	Pengelola Wisma
6	Rini Aulia	Pengelola Wisma
7	Muzalifah	Pengelola Wisma
8	Yudi Irawan	Pengelola Wisma
9	Mahmudah	Pengelola Wisma
10	Untsa Tsabitah Niska	Pengelola Wisma
11	Dini Rizqi Aprilisa, Amd.Keb	Pengelola Wisma
12	Aisha Nor'ain, S.Ap	Pengelola Wisma
13	Thendy Perdana	Pengelola Wisma
14	Ahmad Ansari	Pengelola Wisma
15	Abdurrahman, SE	Petugas Keamanan
16	Budiannour	Petugas Keamanan
17	Fahrianoor	Petugas Keamanan
18	Satrio Wijaya	Petugas Keamanan
19	Wahdatur Rahmi Annisa, S.Kep, Ners	Perawat Terampil
20	Muhammad Anshori, S.Kep, Ners	Perawat Terampil
21	Heldaliyana, A.Md. Kep	Perawat Terampil
22	Muhammad Rijani, A.Md, Kep	Perawat Terampil
23	Muhammad Alfian, A.Md, Kep	Perawat Terampil
24	Risna, S. Kep, Ners	Perawat Terampil
25	Masruni, S.Kep, Ners	Perawat Terampil
26	Natalia Ayu Wandira, S.Kep	Perawat Terampil
27	Fajerin Hidayat, S.Sos	Analisis Pelayanan Sosial
28	Ahmad Syawki	Pramu Taman
29	Raudhatul Hasanah, AMG	Pengelola Program Gizi
30	Alfia Wulandari	Pengelola Makanan
31	Rustaniah	Pengelola Makanan
32	Alfisah	Petugas Kebersihan
33	Ariani	Petugas Kebersihan
34	Puji Rahayu	Petugas Kebersihan
35	Sunardi	Petugas Kebersihan

7. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Panti Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia (PPRSLU) Budi Sejahtera yang beralamatkan di Jl. A. Yani KM 21,7 No. 10 Landasan Ulin, Kec. Liang Anggang Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan.

B. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini didapatkan penulis dari beberapa cara yakni wawancara mendalam dan observasi dengan subjek dan informan dengan berdasarkan karakteristik yang telah ditentukan oleh peneliti sebelumnya. Kemudian dari data-data yang telah didapatkan oleh peneliti selanjutnya peneliti mengidentifikasi strategi dan faktor yang mempengaruhi interaksi sosial pengasuh terhadap lansia di Panti Perlindungan Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia (PPRSLU) Budi Sejahtera Banjarbaru. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.⁴ Sedangkan faktor menurut KBBI adalah hal (keadaan, peristiwa) yang ikut menyebabkan (mempengaruhi) terjadinya sesuatu.⁵ Dapat diartikan bahwa, Strategi pada penelitian ini adalah cara atau langkah-langkah yang harus dilakukan pengasuh ketika berinteraksi terhadap lansia sedangkan untuk faktornya adalah pengaruh atau sebab akibat pengasuh berinteraksi terhadap lansia di panti.

⁴ “<https://kbbi.web.id/strategi>,” Diakses pada tanggal 21 Juli 2024.

⁵ “<https://kbbi.web.id/faktor>,” Diakses pada tanggal 21 Juli 2024.

1. Proses Pengumpulan Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode wawancara mendalam dan observasi untuk mengumpulkan data. Proses ini melibatkan wawancara dengan beberapa pengasuh untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang strategi dan faktor yang mempengaruhi pengasuh berinteraksi terhadap lansia serta tantangan yang mereka hadapi serta informan yang menjadi penguat dan informasi tambahan penelitian. Berdasarkan alur penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti maka secara singkatnya peneliti uraikan sebagai berikut dengan bentuk tabel:

TABEL 4.3 ALUR PENELITIAN

No	Hari/Tanggal	Kegiatan	Keterangan
1.	Selasa, 12 September 2023	Studi pendahuluan dengan melakukan wawancara	Via Whatsapp
2.	Selasa, 12 September 2023	Studi pendahuluan dengan melakukan wawancara	Via Whatsapp
3.	Senin, 13 Mei 2024	Penyusunan Guide Wawancara	Secara Langsung
4.	Senin, 27 Mei 2024	PJ Guide Wawancara Ibu Yulia Khairina M.Psi. psikolog dan Bapak Dr. Taufik Hidayat. M.Kes., Psikolog	Online
5.	Kamis, 27 Juni 2024	Membuat Surat Izin Riset Lewat Salam	Online
6.	Selasa, 2 Juli 2024	Mengirim Surat Izin Riset ke Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Selatan	Secara Langsung
7.	Selasa, 9 Juli 2024	Mengirim Surat ke PPRSLU Budi Sejahtera Banjarbaru	Secara Langsung

No	Hari/Tanggal	Kegiatan	Keterangan
8.	Rabu, 10 Juli 2024	Wawancara Subjek 1 (N)	PPRSLU
9.	Rabu, 10 Juli 2024	Wawancara Subjek 2 (A)	PPRSLU
10.	Rabu, 10 Juli 2024	Wawancara Subjek 3 (R)	PPRSLU
11.	Kamis, 11 Juli 2024	Wawancara Informan 1 (S)	PPRSLU
12.	Kamis, 18 Juli 2024	Wawancara Informan 2 (NS)	PPRSLU

2. Alur Mendapatkan Subjek Penelitian

Pada penelitian ini peneliti mengambil subjek penelitian sebanyak 3 orang subjek, subjek 3 orang itupun tidak terjadi begitu saja peneliti mengambil dengan jumlah tersebut, karena pada penelitian kualitatif tidak mengenal jumlah sampel minimum (*sample size*). Pada umumnya penelitian kualitatif hanya menggunakan jumlah sampel kecil. Sehingga dengan hal tersebut ada dua syarat yang wajib dipenuhi ketika menentukan jumlah subjek yakni kecukupan dan kesesuaian. Syarat kecukupan dipenuhi dengan menentukan jumlah informan yang memberikan cukup informasi, sehingga patokan peneliti ketika menentukan jumlah informan bukan pada keterwakilan namun pada kedalaman informasi yang telah cukup. Jadi dengan dipilihnya 3 orang subjek tersebut peneliti telah mendapatkan informasi terkait permasalahan yang diteliti.

Berdasarkan hal tersebut diperoleh 3 orang pengasuh di Panti Perlindungan Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia (PPRSLU) Budi Sejahtera Banjarbaru yang telah ditetapkan sebagai subjek penelitian. Alasan mengapa memilih ketiga subjek ini adalah ketika subjek telah memenuhi karakteristik subjek penelitian yang telah peneliti tentukan sebelumnya, yang mana ketiga subjek ini telah berstatus ASN

dengan pekerjaan sebagai pengasuh dan telah bekerja selama lebih 5 tahun, selain itu juga subjek telah bersedia menjadi subjek penelitian yang dibuktikan dengan persetujuan melalui *informed consent*.

Sebelum melakukan wawancara dengan para pengasuh peneliti mencoba mencari tahu terlebih dahulu pengasuh yang telah berstatus ASN dan telah bekerja selama lebih 5 tahun yang mana untuk mendapatkan informasi tersebut peneliti bertanya ke resepsionis di Panti Perlindungan Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia (PPRSLU) Budi Sejahtera Banjarbaru yang sesuai berdasarkan karakteristik subjek penelitian yang telah ditentukan, setelah mendapatkan informasi maka peneliti mencoba mendatangi ke wisma para pengasuh yang telah sesuai dengan karakteristik penelitian dan bertanya ke para pengasuh untuk ketersediannya dan mengatur jadwal wawancara namun ada beberapa subjek saja yang memenuhi hal tersebut serta yang bersedia menjadi subjek dan melakukan wawancara dengan peneliti.

3. Identitas dan Deskripsi Subjek Penelitian

a. Identitas Subjek Penelitian

Identitas subjek diperlukan dalam proses penggalan data agar peneliti dapat mengetahui secara mendalam subjek yang diteliti oleh peneliti. Subjek pada penelitian ini terdiri dari tiga orang pengasuh, dan dua orang informan dengan berdasarkan dari karakteristik subjek dan informan yang sebelumnya telah ditentukan oleh peneliti serta kesediaan subjek dalam memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti. Berdasarkan hal tersebut maka keterangan subjek penelitian adalah sebagai berikut:

TABEL 4.4 IDENTITAS SUBJEK PENELITIAN

No	Subjek (Inisial)	Usia	Lama Bekerja	Jenis Kelamin	Alamat
1.	N	44	21	P	Banjarmasin
2.	A	33	9	L	Banjarbaru
3.	R	43	7	L	Landasan Ulin

b. Deskripsi Subjek Penelitian

1). Subjek N

Subjek N merupakan pengasuh lansia yang telah ASN di wisma Kenanga Panti Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia (PPRSLU) Budi Sejahtera Banjarbaru. Subjek mulai bekerja di panti sejak 2003 yang artinya telah bekerja sekitar selama 21 tahun. Selain bekerja sebagai pengasuh subjek N juga sebagai Ibu Rumah Tangga yang memiliki dua orang anak dan telah menikah dengan satu orang suami. Subjek bekerja dari hari senin hingga sabtu dengan pulang pergi dari Banjarmasin ke Banjarbaru Landasan Ulin setiap harinya ketika bekerja. Peneliti melakukan wawancara pada hari Rabu pukul 12.20 WITA.

Saat proses wawancara yang berlangsung, subjek N menggunakan pakaian lengan panjang berwarna putih dengan kerudung merah muda dan rok hitam. Ketika wawancara dimulai subjek N terlihat tenang dan santai. Saat memasuki pertanyaan ada beberapa pertanyaan yang agak bingung dalam menjawab dan terlihat sangat berpikir ketika menjawab. Peneliti berusaha meyakinkan subjek untuk memberikan jawaban yang sebenar-benarnya, dan subjek berusaha juga memberikan informasi yang apa adanya. Ketika diberikan pertanyaan yang mengarah ke lansia subjek N terlihat mudah memberikan informasinya bahwa itu adalah yang sebenar-benarnya terjadi. Pada saat proses wawancara berlangsung terdapat lansia yang tiba-tiba

datang dan menegur subjek N dan terlihat subjek N meladeni dan merespon terlebih dahulu lansia tersebut dan setelahnya baru melanjutkan jawaban dari pertanyaan yang peneliti ajukan sebelumnya, dibebberapa pertanyaan terlihat subjek berusaha menegaskan jawaban yang subjek N berikan namun dengan pembawaan yang santai dan tenang dalam menjawab serta jawaban yang diberikan bahwa itu memang benar dan betul apa yang terjadi dan apa adanya, dan saat proses wawancara berlangsung subjek ada kedatangan pengasuh lain yang mengakibatkan terhentinya wawancara selama beberapa menit dan akibatnya subjek menghentikan beberapa saat jawaban yang sebelumnya diberikan dan baru melanjutkan jawaban yang diberikan setelah urusan dengan pengasuh lain selesai dibahas.

Saat melihat observasi dilapangan selama beberapa hari terlihat Subjek N teratur mengurus lansia di wisma subjek N dan sering membuka interaksi dengan lansia serta memenuhi kebutuhan lansia, seperti menanyakan kondisi lansia hari ini bagaimana, dan ketika ada lansia yang perlu bantuan subjek N membantu penuh kepada lansia. Beberapa kali saat melihat subjek N berinteraksi dengan lansia dengan suara yang lembut intonasi yang sedang tidak tinggi dan tidak rendah dan terlihat berusaha memahami apa keinginan lansianya sehingga lansia terlihat nyaman ketika berinteraksi dengan Subjek N.

2). Subjek A

Subjek A merupakan pengasuh lansia yang telah ASN di Wisma Sakura di Panti Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia (PPRSLU) Budi Sejahtera Banjarbaru. Subjek A bekerja sejak tahun 2015. Subjek A telah menikah dan memiliki satu orang anak.

Saat proses wawancara berlangsung subjek A mengenakan pakaian berwarna putih pendek dengan celana hitam panjang serta menggunakan sandal hitam. Saat proses wawancara berlangsung subjek A sering bercanda dan tertawa terlihat bahwa pembawaan subjek A ini sangat santai, ketika diberi pertanyaan pun subjek sering bertanya “*ini jawab jujur kah kada kah hahaha*” saat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh peneliti, ketika proses wawancara berlangsung subjek terlihat tenang dan lancar tanpa ragu-ragu menjawabnya walaupun setiap pertanyaan diawali dengan emmm ummm yang artinya subjek A mencoba berpikir ketika menjawab.

Sedangkan saat observasi dilapangan terlihat bahwa subjek A sangat meladeni dan memberikan layanan terhadap lansianya apalagi subjek A adalah pengasuh di wisma sakura yang mana kebanyakan lansia yang diasuh mengalami demensia, skyzofrenia, tuli, dan suka marah-marah, dibeberapa kesempatan subjek A terlihat tidak menanggapi apa-apa yang dikatakan oleh lansia jika itu hal negatif contohnya ketika lansia mengalami kekambuhan dalam berbicara sendiri dan subjek A berusaha tidak menegur dan meladeni apa yang diucapkan oleh lansia dan hanya diam mendengarkan saja, dan saat jam makan siang subjek sering kali menyediakan piring, sendok dan memberikan kepada lansia yang membutuhkan bantuan tersebut, dan kerap kali juga subjek A mengajak berinteraksi lansia.

3). Subjek R

Subjek R merupakan pengasuh lansia yang telah ASN di Wisma Sakura di Panti Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia (PPRSLU) Budi Sejahtera

Banjarbaru. Subjek A bekerja sejak 2017. Subjek R telah menikah dan memiliki dua orang anak.

Saat proses wawancara berlangsung subjek R mengenakan pakaian berwarna putih pendek dengan celana hitam panjang serta memakai sepatu hitam. Saat proses wawancara berlangsung subjek R kadang terlihat kurang percaya dengan jawaban yang telah diberikan dan ketika menjawab sering berpikir jawaban yang ingin diberikan dari jawaban yang diberikan itu agak sedikit lambat dalam menjawab dari hal ini ada kehati-hatian subjek R ketika menjawab.

4. Identitas dan Deskripsi Informan Penelitian

a. Identitas Informan Penelitian

Informan yang dipilih peneliti di sini sesuai berdasarkan dari karakteristik dari informan adalah orang yang dekat dengan pengasuh dan bisa memberikan informasi tambahan serta bisa memberikan kebenaran dari data yang didapatkan dari subjek, maka dengan hal ini identitas informan adalah sebagai berikut:

TABEL 4.5 IDENTITAS INFORMAN PENELITIAN

No	Inisial Informan	Usia	Jenis Kelamin	Keterangan
1.	S	46	P	Perawat
2.	NA	36	P	Perawat

b. Deskripsi Informan Penelitian

1). Informan S

Informan S merupakan seorang Perawat yang ada di Panti perlindungan Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia (PPRSLU) Budi Sejahtera Banjarbaru. Saat wawancara berlangsung informan S menggunakan pakaian sasirangan dengan kerudung kuning dan celana hitam.

Berdasarkan observasi saat wawancara berlangsung informan S menjawab dengan tenang pertanyaan yang diberikan oleh peneliti dan ketika wawancara berlangsung informan sambil mengerjakan pekerjaannya yakni mengatur obat-obat untuk lansia. Informan mengatakan bahwa kedua subjek memang sering berinteraksi dengan lansia.

2). Informan NA

Informan NA merupakan salah satu Perawat yang ada di panti perlindungan Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia (PPRSLU) Budi Sejahtera Banjarbaru. Informan mengenakan pakaian berwarna biru tua dengan rok hitam kerudung hitam.

Berdasarkan observasi selama wawancara berlangsung, informan terlihat menjawab dengan tegas apa yang peneliti tanyakan, dan kata informan bahwa para pengasuh sering berinteraksi dengan lansia karena itu adalah tugas mereka, dan kedekatan dengan lansia oleh pengasuh itu diharuskan terutama masalah berinteraksi.

C. Deskripsi Strategi dan Faktor yang mempengaruhi Interaksi Sosial Pengasuh terhadap Lansia di Panti Perlindungan Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia (PPRSLU) Budi Sejahtera.

1. Strategi Interaksi Sosial Pengasuh terhadap Lansia di PPRSLU Budi Sejahtera Banjarbaru

Berdasarkan wawancara peneliti dengan subjek N, Subjek N menjelaskan bahwa interaksi dengan lansia dilakukan seperti biasa, namun tergantung pada kondisi lansia. Jika lansia sulit mendengar atau melihat, Subjek N menggunakan bahasa isyarat, komunikasi terapeutik, atau sentuhan. Jika lansia bisa mendengar dan melihat, interaksi dilakukan seperti biasa.

“Ya tergantung lansianya, kalo misalnya lansianya untuk mendengarnya kurang kita pakai isyarat, kalo misalkan nene nya mendengar aja secara anu yaa kita berinteraksi seperti biasa pada umumnya, jadi kalo misalkan yang nggak denger kan ada yang nggak denger, nggak ngeliat nah itu biasanya komunikasi atau interaksinya ya pakai komunikasi terapeutik, sentuhan, pakai isyarat kaya itu.”

W1, S1 (N): B26-B32.

Ketika menghadapi lansia, Subjek N berusaha mempengaruhi lansia terlebih dahulu dan sebagai pengasuh, tidak boleh terpengaruh oleh karakter lansia. Artinya, Subjek N mencoba agar lansia mengikuti arahan yang diberikan, bukan sebaliknya. Selain itu, penting untuk tidak membawa masalah pribadi saat berinteraksi dengan lansia. Pengasuh harus menenangkan diri terlebih dahulu sebelum berhadapan dengan lansia. Sikap yang diperlukan adalah sabar dan tenang, terutama saat menghadapi masalah yang dibuat oleh lansia. Ketenangan dan kesabaran sangat penting dalam situasi ini.

“Kalo bisa kita mempengaruhi sidin tu, kita dulu yang apa memberikan waktu sidin, jadi walaupun kita misalkan kita tu banyak masalah kah atau apa jangan kita tampakkan sama sidin nah jadi sidin yang misalkan sebelumnya marah itu jadi berkurang karena itukan mempengaruhi tuh muha kita kayapa cara sama sidin kalo kita sama sidin kaya care, senyum misalkan apa itu jadi sidin yang ibaratnya yang biasanya suka marah atau apa tu lebih bisa mengontrol.”

W1, S1 (N): B79-B86.

Subjek N berinteraksi dengan pengasuh lain untuk berbagi informasi atau memecahkan masalah yang dihadapi oleh para lansia yang mereka asuh. Mereka juga bekerja sama saat memecahkan masalah, tidak hanya dengan sesama pengasuh, tetapi juga dengan pekerja sosial dan dokter yang ada di panti.

“Banyak hal kalo misalkan kita ada permasalahan, permasalahan lansia itukan macam-macam, kita bisa ngumpul sama pengasuh sama peksos kita kumpulnya sama dokter kita ngumpul nah ngumpul bareng menyelesaikan masalah itu namanya sesi pre-conference itu masalah apa sih yang timbul itu kita kemukakan masalah di wisma itu kaya ini kaya ini solusinya apa kaya ini

kaya ini itu saling memudahkan kan maksudnya kita nggak sendiri kaya itu nah.”

W1, S1 (N): B204-B211. B217-B225.

Hambatan yang dihadapi Subjek N dalam berinteraksi dengan lansia adalah kondisi fisik dan mental mereka, seperti gangguan penglihatan atau pendengaran, yang dapat menyulitkan interaksi sosial. Subjek N menyatakan bahwa kondisi ini memerlukan pendekatan khusus, seperti komunikasi terapeutik yang melibatkan sentuhan fisik dan bahasa tubuh. Subjek N mengidentifikasi beberapa hambatan dalam interaksi sosial dengan lansia, terutama ketika berhadapan dengan lansia yang memiliki keterbatasan fisik atau mental. Hambatan ini dapat diatasi dengan pendekatan yang sabar dan empati, serta pemahaman mendalam tentang kebutuhan individu lansia.

“Kalo hambatan yang kayapa tu paling kalo agak susah tu karena 20 tahun aku di sini tu misalkan nene itu nah mempunyai keterbatasan kada bisa melihat tidak mendengar nah itu susah lo ngomongnya”

Berarti kondisi fisik lah bu hambatannya?

“Iya kita mau ngobrol sidin nggak denger, habistu sidin kada bisa menatap kita, jadi dengan apa tadi terapeutik tu tadi nah komunikasi teraapeutik itu memang dengan sentuhan, dengan bahasa tubuh, kita tunjukkan kita tuh sayang kaya itu nah, nah kaya itu ja lagi, jadi akhirnya kan komunikasinya nggak mudah.” W1, S1 (N): B328-B331. B333-B338.

Dari penuturan di atas mengungkapkan strategi yang dilakukan oleh Subjek N melibatkan beberapa cara. Pertama, Subjek N menekankan pentingnya tidak terbawa oleh karakter lansia, melainkan berusaha memahami mereka dan memberikan perhatian yang diperlukan. Dengan cara ini, interaksi yang terjadi cenderung berjalan dengan baik.

“Strategi kah, ummm ngalir aja kalo aku yang penting kalo ngobrol dengan lansia tu kita jangan terbawa dengan karakter sidin, misalkan sidin mudah emosi kita jangan mudah terpancing pokoknya dia emosi kita ikut emosi itu jangan jangan terbawa jadi kita itunah yang harus kita harus bisa

mempengaruhi sidin kaya apa yo supaya bagus kaya itu nah cara ngobrol dengan kawan bicara dengan kawan. Kalo kita mengikuti pola sidin ehlah salah. Terus aku tu berusaha memahami sidin kayapa kebutuhan sidin tu apa, mendengarkan sidin handaknya apa ya menunjukkan empati kita lan dengan nene memberikan pengertian sidin lah jua aku tu biasanya ”

W1, S1 (N): B341-B352

Subjek N juga mengatakan bahwa membentuk kebiasaan positif, seperti mengajak lansia beraktivitas di mushola setiap pagi, dapat meningkatkan komunikasi dan kedekatan antara pengasuh dan lansia. Selain itu, memberikan nasihat yang baik dan menunjukkan empati terbukti sangat efektif dalam berinteraksi dengan lansia. Penting bagi pengasuh untuk sabar dan tidak mudah terpancing emosi, terutama saat berhadapan dengan lansia yang mudah marah.

“Biasanya aku menyuruh nene umpat kegiatan keagamaan di mushola setiap pagi atau kegiatan yang bisa dilakukan untuk mengisi waktu luang nene nya sekira kada berabah tarus diwisma cuman itu melihat lagi kondisi dan kemauan lansianya mau atau bisa kadanya sidin.”

W1, S1 (N): B384-B390.

Menjadi contoh yang baik juga diidentifikasi sebagai strategi yang efektif oleh Subjek N. Dengan menunjukkan perilaku positif dan menjadi panutan, pengasuh dapat mempengaruhi lansia untuk mengikuti kebiasaan yang baik dan sehat. Subjek N percaya bahwa bersabar dan menunjukkan empati sangat efektif dalam interaksi dengan lansia. Sikap ini membantu membangun hubungan yang lebih dekat dan memberikan dukungan emosional kepada lansia.

Ummm sabar karena kita harus sabar mengasuh lansia itu dan insyaallah sidin akan sabar jua dengan kita kada marah-marah walalupun ada marah-marahnya tapi jangan marahi balik juga, terus hormati sidin kaya keluarga kita orang tua kita jadi sidin merasa dihormati dengan kita jadi baik jua nene nya dengan kita tu.

W1, S1 (N): B393-B398

Selain itu, Subjek N menekankan pentingnya interaksi dan kerja sama antar pengasuh sebagai bagian dari strategi pengasuhan lansia. Pengasuh saling membantu dan berkomunikasi untuk menangani masalah yang dihadapi oleh para lansia. Kolaborasi ini memungkinkan pengasuh untuk saling belajar dan menerapkan strategi yang efektif dalam pengasuhan. Dengan demikian, kerjasama antar pengasuh tidak hanya memperkuat hubungan antar pengasuh, tetapi juga meningkatkan kualitas perawatan yang diberikan kepada lansia.

“Banyak hal kalo misalkan kita ada permasalahan, permasalahan lansia itu kan macam-macam, kita bisa ngumpul sama pengasuh sama peksos kita kumpulnya sama dokter kita ngumpul nah ngumpul bareng menyelesaikan masalah itu namanya sesi pre-conference itu masalah apa sih yang timbul itu kita kemukakan masalah di wisma itu kaya ini kaya ini solusinya apa kaya ini kaya ini itu saling memudahkan kan maksudnya kita nggak sendiri kaya itu nah.”

Ohh jadi ada sesi perkumpulan kaya itu lah bu dengan peksos, perawat, dokter sama yang jar pian jelaskan sebelumnya tadi?

“Iya eeh kumpulnya itu kasi pembinaan kasih pelayanan kepada pengasuh.”
W1, S1 (N): B213-B225. B229-B238

Menurut informan S pun mengatakan bahwa subjek N sering berinteraksi dengan lansia terutama lansia di wisma subjek N, karena hal itu merupakan tugas dari pengasuh untuk bisa berinteraksi dengan para lansia dan interaksi yang digunakanpun bermacam-macam.

“Sering aja sih, saya memperhatikan mereka sering aja berinteraksi dengan lansia karena ya terutama dengan lansia di wisma mereka, karena kan tugas mereka di sini sebagai pengasuh ya harusnya dekat dengan lansia nya dan saya lihat begitu dekat apalagi mereka sudah sangat lama bekerja di sini kaya N ini malah sebelum saya masuk dia sudah duluan bekerja disini sebelumnya.”
I1: B3-B9.

“Yang saya lihat ya seperti mengajak mereka berbicara tentang hari-hari mereka, mendengarkan cerita-cerita masa lalu, atau hanya berbincang tentang topik-topik ringan seperti bercanda agar lansia bahagia ada canda

tawanya. Biasanya kaya gini lansia merasa didengar dan dihargai. Mengajak mereka untuk berpartisipasi dalam kegiatan bersama seperti membaca buku, terus kan disini ada kegiatan keterampilan biasanya N ini juga yang berkontribusi membimbing kegiatan tersebut agar terjalan dengan lancar yang mana kegitanya mengajarkan lansia, membuat suatu kerajinan seperti menganyam, menjahit atau membuat tali masker agar lansia tidak hanya duduk tidur saja dan untuk mengeratkan hubungan dengan sesama lansia dan pengasuh itu sih yang sering saya lihat di N.”

II: B44-B58.

Sedangkan subjek A mengungkapkan bahwa berinteraksi dengan lansia membutuhkan pendekatan yang penuh kesabaran dan empati. Subjek menekankan betapa pentingnya berbicara dengan sopan dan sabar, terutama saat berhadapan dengan lansia yang mengalami demensia atau gangguan ingatan. Dalam situasi di mana lansia mengalami kesulitan mendengar atau melihat, Subjek A menggunakan sentuhan dan gerakan sebagai alat komunikasi, meskipun ini sering kali menjadi tantangan tersendiri.

“Eee interaksi sama lansia, interaksi ya kita harus lebih mendalami eee yaaa pertama tu cara berbicaranya harus sopan sama yang kedua sabar karena apa karena lansia ni rancak ada yang nyambung ada yang kada nah kaya itu, seperti ke lansia yang sudah demensia nah kalo demensia itukan artinya sudah lupa ingatan nah itu kalo kita nanya kaya nama ada yang bisa nyebutkan ada yang cuma ketawa, cuma diam nah kayapa caranya tuh kita ya sabar membujuk lansia nya paling kada, kada langsung ketitik yang kita tanya misalkan kita kalo nanya seperti tempat tinggalnya nah kita tanya dulu kaya seperti apa disini, bagaimana asalnya darimana baru kaya itu baru bisa, nah itu sih cara anunya lebih ke sabar sih ke lansia ni, terus ada yang merespon baik ada yang yaa kurang baik kaya itu.”

W1, S2 (A): B23-B36

Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh Subjek A adalah menghadapi lansia yang sedang emosional atau marah. Subjek menekankan pentingnya tetap tenang dan sabar dalam situasi seperti itu, serta memberikan waktu bagi lansia untuk mengekspresikan perasaan mereka. Pendekatan ini tidak hanya membantu meredakan ketegangan tetapi juga membangun kepercayaan antara pengasuh dan

lansia. Menurut Subjek A, sikap sabar adalah kunci utama dalam menghadapi tantangan seperti lansia yang marah atau cerewet. Subjek menyarankan untuk tetap tenang, menghormati lansia, dan berusaha memahami kebutuhan mereka. Subjek A juga menekankan pentingnya untuk tidak merasa tertekan dan mencoba melihat situasi dari sudut pandang lansia, mengingat mereka juga memiliki perasaan dan latar belakang yang kompleks.

“Ya kaya kita melayani lansia harus yang pertama kalo ngomong tuh jangan kasar, terus kayapa membuat lansia senang kita ajak berinteraksi kita dekati lansianya kita ajak ngobrol bagaimana situasinya disini apakah betah aja disini bagaimana keadaan sidin apakah sidin lebih betah disini atau sebelumnya dengan anak-anak atau keluarga sidin nah gitu kalo kaya itu tuh kita harus lebih banyak berinteraksi dengan lansianya.”
W1, S2 (A): B136-B143.

Untuk membangun hubungan yang baik dengan lansia, Subjek A fokus pada komunikasi yang lembut dan menghargai perasaan lansia. Subjek berusaha menciptakan suasana yang nyaman dan akrab sehingga lansia merasa dihargai dan diperhatikan.

Adapun hambatan yang dirasakan subjek A ketika berinteraksi dengan lansia adalah kondisi kesehatan mental beberapa lansia, seperti skizofrenia dan demensia. Kondisi ini membuat komunikasi dan interaksi menjadi sulit. Pengasuh sering kali harus menyesuaikan cara berkomunikasi, seperti berbicara dengan lembut dan mengikuti keinginan lansia. Selain itu, pengasuh juga harus memastikan pemberian obat yang tepat, terutama obat yang terkait dengan gangguan jiwa. Tantangan ini tidak dapat dihindari karena kondisi tersebut merupakan bagian dari penyakit yang dialami lansia, dan pengasuh tidak dapat menyalahkan lansia atas perilaku yang disebabkan oleh penyakit mereka.

“Hambatan tuh paling kada seperti yang kakek nenek yang di sini kan ada tuh yang skrizoprenia ya yang gangguan jiwa lah, nah paling itu hambatannya kalo berinteraksi tapi kalo kita bisa ngobrol atau mengikuti kemauannya atau bisa mengikuti apa jar sidin, kan ada pembagian obat tuh pastikan ada yang kejiwa jiwaan nah kita ajak bicara pelan-pelan atau apa kitu kaya ituja sih yang anunya. Ya kaya tadi tu pang kaya jiwa, itu salah satu menghambat karena faktor kesehatan sidin dan kita kada kawa menyalahkan sidin jua sebenarnya karene sidin demensia atau skyzofrenia kada kawa jua karena memang itu penyakit sidin.” W1, S2 (A): B153-B163

Dari penjelasan di atas Subjek A menjelaskan beberapa strategi yang digunakan dalam berinteraksi dengan lansia. Salah satunya adalah memberikan tugas-tugas kecil yang sesuai dengan kemampuan mereka. Ini dilakukan untuk mendorong kemandirian lansia dan membuat mereka merasa berguna serta tetap aktif. Strategi lainnya adalah membangun hubungan melalui interaksi dan percakapan tentang kehidupan mereka. Dengan cara ini, subjek A menciptakan kedekatan dan kepercayaan, membuat lansia merasa lebih dihargai dan dipahami.

*“Kalau aku biasanya lebih banyak ngobrol dengan lansianya ya kita tanya tanya bagaimana kehidupannya sebelumnya bagaimana sidin bisa masuk sini kalo aku gitu sih ya lebih banyak ngobrol dengan lansianya lah gituh supaya lebih dekat nah kalo sudah dekat kan lebih enak ngobrolnya lagi nanti”
W1, S2 (A): B166-B171.*

Selain itu, Subjek A juga sering memberikan pujian dan penghargaan atas usaha dan pencapaian lansia, betapapun kecilnya. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan motivasi mereka dan membuat mereka merasa bangga atas apa yang telah mereka capai. Memberikan pujian ini merupakan bagian penting dari menciptakan lingkungan yang positif dan mendukung bagi lansia.

Subjek A sangat menekankan pentingnya mendengarkan dan memberikan dorongan positif kepada lansia. Subjek percaya bahwa interaksi yang baik dapat dibangun melalui komunikasi yang akrab dan perhatian yang tulus. Dengan

memberikan pujian dan dukungan atas setiap usaha lansia, sekecil apapun itu, Subjek A membantu menciptakan suasana yang nyaman dan mendorong bagi mereka. Hal ini tidak hanya membuat lansia merasa lebih dihargai, tetapi juga memperkuat hubungan antara pengasuh dan lansia.

“Biasanya, strategi yang efektif tuh mendengarkan, terus memberikan dorongan positif dengan lansianya, dan menunjukkan ketertarikan pada cerita dan pengalaman hidup sdidin kita nih kalo bepanidran dengan sidin tuh ada beri kaya resfon yang baik. Ini efektif menurut ku.”
W1, S2 (A): B217-B221.

Menurut wawancara dengan informan NA bahwa subjek A lumayan dekat dengan lansia dengan yang diasuh Subjek dan interaksi yang digunakan pun sama halnya dengan subjek N dan A yang lain yakni mengajak lansia berbicara, mengobrol dan lain sebagainya.

“Untuk kedekatannya lumayan dan bisa dibilang dekat cuman kadang kan ada lansia yang kurang mau didekati apalagi di wisma sidin itu ada yang emosional nya tinggi nah itu lumayan sulit untuk didekati. Beda dengan N ini karena sidin itu memang dari dulu sebagai pengasuh dan sidin perempuan jadi lebih dekat dengan lansia yang sidin asuh dari pada bapak A ini lansianya kan kai kai.”
I2: B28-B34

“Sering sangat sering sih dilihat, contohnya ini mengajak lansia berbicara, mengobrol, berbincang dengan kakek diwisma sini, kalo ada kebutuhan lansia yang tidak terpenuhi kewajiban sidin untuk bertanya dan memenuhi kebutuhan lansia seperti itu sih kurang lebihnya yang aku tau lah.”
I2: B6-B11.

Sedangkan subjek R menekankan pentingnya penggunaan bahasa yang lembut dan nada suara yang rendah saat berkomunikasi dengan lansia, terutama ketika menghadapi masalah atau situasi konflik. Pendekatan ini membantu menghindari ketegangan dan menciptakan dialog yang lebih konstruktif. Misalnya, saat ada masalah, alih-alih berbicara dengan nada keras atau langsung memarahi,

pengasuh diharapkan untuk berbicara dengan lembut dan penuh perhatian, sehingga lansia merasa lebih nyaman dan tidak tertekan serta membuat mereka lebih dihargai.

“Ummm untuk keseharian tergantung ada yang perlu gunakan nada rendah, kalo nada rendah tidak perlu marah-marah, misal kita berbicara dengan sidin apa kemauan sidin contohnya aku nggak cocok dengan inya (kai yang lain) nah itu di pindah ketempat lain apakah itu solusi harus pindah, itu mereka d ipindah ketempat lain cocok ja lah artinya ada toleransi lah.”

S3 W1 (R): B41-B47

Menurut subjek R bahwa untuk lansia yang mengalami kesulitan seperti masalah pendengaran atau penglihatan, pengasuh disarankan untuk menggunakan sentuhan fisik sebagai metode komunikasi tambahan. Hal ini termasuk gerakan tubuh yang lembut atau kontak fisik yang penuh perhatian, seperti memegang tangan mereka atau memberikan sentuhan lembut pada bahu. Tujuannya adalah untuk membantu lansia merasa lebih terhubung dan diperhatikan, terutama jika mereka kesulitan mengikuti percakapan verbal.

“Biasanya untuk hal seperti itu kita menggunakan pendekatan sentuhan untuk yang tidak bisa melihat atau buta seperti gerakan tubuh atau mencoba mengulang-ulang komunikasi dengan kai”

S3 W1 (R) : B53-B56

Dalam menghadapi lansia yang mungkin memiliki karakter sulit atau temperamental, sikap yang digunakan subjek R yakni kesabaran dan pengertian sangat penting. Pengasuh diharapkan untuk tetap tenang dan sabar, berusaha memahami perasaan lansia dan menghindari konfrontasi. Hal ini bertujuan untuk membangun kedekatan dan membuat interaksi serta perawatan menjadi lebih mudah.

“Ya itu pasti ada kai seperti itu yang suka marah-marah, ya cara kita mengikuti kemauan sidin kadang sidin tu marah misalnya handak beroko tapi kedda rokonya ya kita beri ay sidin rokoknya.”

Dari hal tersebut bagaimana cara pian untuk memotivasi diri pian sendiri agar tetap sabar dalam mengasuh lansia?

“Yang pasti yang harus ditanamkan itu kesabaran, karena percuma kita mau marah-marah atau melawan dengan kai karena kita yang akan merasa bersalah, lebih baik tenangkan diri anggaplah kai itu orangtua kita.”

S3 W1 (R): B81-B84. B89-B92.

Subjek R juga menekankan pentingnya mendengarkan kebutuhan lansia dan memberikan perhatian yang sesuai. Pengasuh harus menjadi pendengar yang baik, mengajak lansia berbicara tentang apa yang mereka rasakan atau butuhkan tanpa menghakimi. Nada suara yang lembut dan pendekatan tanpa penghakiman sangat penting, terutama saat berhadapan dengan lansia yang emosional.

Selain itu, Subjek R mengidentifikasi beberapa hambatan dalam interaksi sosial dengan lansia, seperti keterbatasan fisik atau mental yang dapat mempersulit komunikasi. Untuk mengatasi hambatan ini, pengasuh perlu mengembangkan strategi khusus, seperti menggunakan bahasa tubuh atau mengulangi informasi jika diperlukan. Hal ini memastikan bahwa lansia merasa didengar dan dihargai meskipun ada kendala komunikasi.

Tantangan utama yang sering dihadapi subjek R adalah menangani lansia yang emosional. Dalam situasi ini, pengasuh harus bersikap sabar, memberikan ketenangan terlebih dahulu sebelum mencoba menyelesaikan masalah. Dengan pendekatan yang penuh empati dan kesabaran, pengasuh dapat mengatasi hambatan dan menciptakan interaksi yang lebih positif dan efektif.

“Hambatan itu dengan kai yang emosional itu lumayan susah kita mengatasinya, karena kai nya itu berani dengan kita sebagai pengasuh”

Terus cara pian biasanya bagaiman untuk mengatasi hambatan tersebut?

“Biasanya diamkan saja kainya dulu, kita beri ketenangan dalam emosionalnya baru kalo sudaah tenang kita ajak berbicara permasalahannya apa dan biasanya juga itu kita sendiri sebagai pengasuh jika sudah aku tidak bisa mengatasinya aku minta bantuan ke peksos untuk membantu mengatasi hal tersebut.”

Terus kalo untuk cara pian membangun hubungan dengan lansia biasnya bagaimana?

“Kedekatan kita dekati dulu dengan lansia bawa ajak berbicara agar dekat nah jika sudah dekat maka akan mudah nantinya membangun hubungan dengan lansia mudah aja sebenarnya membangun hubungan dengan lansia asal kita bisa membangun nya jua, dan tergantung lansianya jua ada yang mudah ada yang sulit.”

S3 W1 (R): B107-B109. B112-B117

Subjek R menjelaskan berbagai strategi yang diterapkan untuk memastikan interaksi yang efektif dengan lansia. Salah satu strategi utama adalah membangun kebiasaan positif, seperti mendorong lansia untuk mandiri dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Ini bisa berupa bantuan dalam kegiatan sederhana seperti makan atau berpakaian, dengan tujuan agar lansia merasa lebih berdaya dan tidak terlalu bergantung pada orang lain.

“Aku menerapkan kemandirian kepada kai yang bisa melakukan kegitannya sidin sendiri seperti makan, mencuci pakaian itu mereka lakukan sendiri paling tidak kita memberikan nasihat-nasihat untuk kainya untuk melakukan hal yang baik”

Pengasuh juga diharapkan memberikan nasihat dengan cara yang sabar dan tanpa kemarahan, serta berusaha menjadi contoh yang baik bagi lansia. Misalnya, jika lansia membutuhkan arahan tentang cara melakukan sesuatu, pengasuh akan memberikan petunjuk dengan lembut, bukan dengan nada yang marah. Dengan menunjukkan perilaku positif dan penuh perhatian, pengasuh berfungsi sebagai teladan bagi lansia dalam hal cara berinteraksi dan menghadapi berbagai situasi.

“Menasehati itu ketika ada kai yang berbuat salah dan paling tidak itu menasehatinya dengan sabar tidak dengan marah-marah”

Kesabaran adalah aspek kunci dalam berinteraksi dengan lansia, terutama ketika menghadapi lansia yang emosional atau sulit diajak bicara. Pengasuh harus tetap tenang dan sabar, serta menghindari perilaku memarahi lansia. Dengan memberikan contoh melalui perilaku yang tenang dan perhatian yang tulus, pengasuh dapat menunjukkan cara berinteraksi yang baik dan membangun hubungan yang positif dengan lansia.

Dari penuturan informan NA bahwa subjek N, A dan R sering berinteraksi dengan lansia dan beberapa kesulitan yang dihadapi yakni lansia yang demensia, tuli, penglihatan yang kurang tetapi lansia yang diasuh subek R adalah lansia yang mandiri jadi memungkinkan jarang adanya terjadi interaksi yang menggunakan sentuhan fisik dan lain sebagainya.

“Ya sering kami di sini kalau kesulitan ketika berinteraksi dengan lansia yang misalnya demensia, tuli atau penglihatan yang tidak ada lagi itu menggunakan sentuhan fisik dan sebagainya sama halnya yang dilakukan dengan N, R dan A juga melakukan hal yang sama karena itu sudah umum disini digunakan hal seperti itu. Cuaman karena R ini lansia yang diasuh nya adalah kai-kai yang mandiri jadi agak jarang untuk melakukan sentuhan fisik ketika berinterikasi paling tidak dengan lansia yang lain aja.”

I2: B47-B55.

2. Faktor yang Mempengaruhi Interaksi Sosial Pengasuh dengan Lansia di PPRSLU Budi Sejahtera Banjarbaru

Subjek N menjelaskan bahwa pekerjaan mereka menuntut untuk terus berinteraksi dan membina hubungan baik dengan lansia demi memberikan layanan terbaik. Faktor ini mendorong pengasuh untuk lebih dekat dan terlibat secara emosional dengan para lansia. Keterlibatan emosional ini penting untuk menciptakan lingkungan yang mendukung dan penuh kasih sayang bagi lansia.

“Yang pertama kan pekerjaan sehingga kita mengharuskan kita berinteraksi, kayapa kita nggak bisa berinteraksi sedangkan kita setiap hari bertemu dengan beliau jadi dibutuhkan membina hubungan sama lansia tujuannya agar kita bisa memberikan layanan yang terbaik untuk lansia itu sendiri, kalo kita interaksinya aja nggak, kaya apa kita menumbuhkan rasa nyaman.”
W1, S1 (N): B423-B429

Selain itu, pengalaman kerja juga menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas interaksi sosial. Subjek N menyebutkan bahwa dengan pengalaman lebih dari 20 tahun, subjek mampu membentuk cara berinteraksi yang efektif dengan lansia. Meskipun pada awalnya merasa ragu, pengalaman yang didapat seiring waktu membantu Subjek N dalam memahami kebutuhan dan perilaku lansia secara lebih baik.

Norma-norma yang diterapkan di panti juga mempengaruhi interaksi antara pengasuh dan lansia. Misalnya, ada aturan yang melarang hubungan romantis antara lansia. Pengasuh diharapkan menjalankan tugas mereka dengan baik sambil mematuhi norma sosial, yang membantu menjaga profesionalisme dan harmoni dalam panti.

Kondisi fisik dan mental lansia, seperti keterbatasan pendengaran, penglihatan, atau kondisi seperti demensia, dapat menjadi hambatan dalam interaksi. Namun, Subjek N mengatasi hambatan ini dengan menggunakan komunikasi terapeutik, seperti sentuhan dan bahasa tubuh. Pendekatan ini membantu mengatasi kesulitan komunikasi dan memastikan lansia merasa didengar dan dipahami.

Ketika seseorang di panti, baik itu pengasuh atau lansia, menunjukkan perilaku yang baik, seperti sikap empati, perhatian, atau kepedulian, perilaku tersebut bisa diimitasi oleh orang lain. Misalnya, pengasuh yang selalu berbicara

dengan lembut dan sabar kepada lansia bisa menjadi contoh bagi pengasuh lain untuk melakukan hal yang sama. Begitu juga dengan lansia, mereka mungkin meniru perilaku baik yang ditunjukkan oleh lansia lainnya, seperti membantu sesama lansia atau mengikuti rutinitas yang positif.

“Kalo diri aku sendiri lah kalo hal ini yang kulihat selama baik atau bagus aja aku bisa mencontoh hal baiknya bagaimana, terus apakah itu bisa dilakukan juga dengan nene di wisma ku kaya itu pang, intinya selama hal itu baik aja bisa kita lakukan jua.”

Apakah selama ini banyak aja yang kaya itu dipanti sini?

“Ada aja pang lah pastinya insyaallah baik pengasuh dengan lansianya memenuhi kebutuhan lansianya”

W1, S1 (N): B433-B440. B444-B448.

Kalimat tersebut menunjukkan bahwa pengasuh memiliki rasa simpati terhadap lansia, terutama dalam hal mengenali kapan mereka membutuhkan bantuan. Pengasuh menyadari bahwa beberapa lansia mungkin membutuhkan bantuan untuk melakukan aktivitas sehari-hari, seperti pergi ke mushola. Simpati mendorong pengasuh untuk menawarkan bantuan ketika diperlukan, terutama jika mereka melihat bahwa lansia tersebut benar-benar membutuhkan bantuan untuk menjaga keselamatan atau kenyamanannya.

“Rasa terdorong nyata ada pang cuman kadang kan ada lansia yang memang kada mau dibantui kadang ada jua yang mau dibantui kemana-mana diantar lah artinya, seperti nene yang mau ke mushola mengikuti kegiatan biasanya tu ada yang mau diantar ada yang berusaha mereka sendiri untuk pergi, tapi kalo memang lansia itu kita lihat perlu bantuan kita bantu sidin. Tapi usahakan sidin bisa sendiri dulu mandiri kan nene nya agar tidak terlalu bergantung ke kita sebagai pengasuh beliau.”

W1, S1 (N): B457-B461

Sedangkan faktor yang mempengaruhi interaksi sosial antara Subjek A dan lansia, termasuk tuntutan pekerjaan dan lingkungan kerja yang mendukung. Subjek A terinspirasi oleh pengasuh lain yang menunjukkan perhatian lembut kepada

lansia, sehingga termotivasi untuk menerapkan sikap yang sama dalam perawatannya. Tuntutan pekerjaan dan keinginan untuk memberikan perawatan berkualitas juga menjadi faktor utama dalam interaksi Subjek A dengan lansia.

“Faktor-faktornya misalnya kaya pekerjaan misalnya kalo itu pasti karena itu pasti dah itu satu kalo kedua, karena kita sebagai pengasuh kan disini ya harus kada maukan tuntutan dan keharusan pekerjaan paling kada lah tapi untuk dilingkungan luar tu aku mendekati lansia jua mendekati ngobrol kaya itu ja.”

W1, S2 (A): B224-B229.

Subjek A memiliki latar belakang pendidikan di bidang keperawatan, yaitu D3 Perawat, yang memberikan pengetahuan dasar yang diperlukan untuk merawat lansia. Selain itu keterlibatan emosional pengasuh juga berperan penting dalam intensitas dan kualitas interaksi. Ketika pengasuh berusaha untuk membantu dan menghibur lansia, terutama saat mereka merasa sedih atau mengalami kesulitan, keterlibatan emosional tersebut sangat berpengaruh dalam memperkuat hubungan dan meningkatkan kualitas interaksi.

Subjek A juga mengungkapkan bahwa kesehatan fisik dan mental lansia merupakan faktor lain yang mempengaruhi cara pengasuh berinteraksi. Lansia yang mengalami kondisi seperti demensia atau skizofrenia memerlukan pendekatan yang lebih sabar dan penuh pengertian. Pengasuh perlu memahami kondisi kesehatan lansia dan menyesuaikan cara berinteraksi mereka sesuai dengan kebutuhan khusus yang dimiliki oleh lansia tersebut.

Menurut A ketika seorang pengasuh melihat rekan kerjanya memberikan perhatian dan perawatan dengan lembut kepada lansia, hal tersebut bisa menimbulkan dorongan dalam diri mereka untuk meniru perilaku yang sama. Perilaku positif seperti ini menciptakan contoh yang dapat diikuti oleh pengasuh

lain, terutama ketika mereka menyadari bahwa pendekatan lembut dan penuh perhatian memiliki dampak positif pada kesejahteraan lansia.

“Kadang-kadang, melihat pengasuh lain memberikan perhatian dengan lembut kepada lansia bisa memicu perasaan ingin memberikan perawatan dengan cara yang sama jua lo. Bisa jadi ada rasa ingin mengikuti hal kaya itu jua karena menyadari dampak positif dari pendekatan yang lembut dan penuh perhatian terhadap kesejahteraan lansia. Meniru perilaku baik seperti kaya itu tu bisa membantu meningkatkan kualitas perawatan yang diberikan dan membuat interaksi dengan lansia menjadi lebih harmonis dan bermakna.” (W1. S2 (A) 264-274).

Sedangkan subjek R menjelaskan bahwa pekerjaan seorang pengasuh sangat mempengaruhi interaksi sosial mereka dengan lansia. Tanggung jawab utama pengasuh adalah memastikan bahwa lansia merasa nyaman dan sejahtera. Untuk itu, pengasuh perlu memiliki pemahaman yang mendalam tentang karakter dan kebutuhan masing-masing lansia. Setiap lansia memiliki keunikan dan kebutuhan yang berbeda-beda, sehingga pengasuh harus mampu menyesuaikan pendekatannya.

“Pekerjaan yang pertama karena ini kewajiban kerja, terus karena aku sebagai pengasuh jadi harus memahami karakter kai yang ada di wisma ku, memastikan kesehatan kai, dan agar dekat dengan kai itu jadi kita harus berinteraksi dengan mereka.”

Subjek R juga dipengaruhi oleh kesehatan dan karakter masing-masing lansia. Setiap lansia memiliki kebutuhan yang berbeda-beda, baik dari segi fisik maupun mental. Misalnya, untuk lansia yang memiliki keterbatasan pendengaran atau penglihatan, R menggunakan pendekatan sentuhan atau bahasa tubuh untuk memastikan komunikasi tetap berjalan dengan baik, mengulang-ulang kalimat. Ini menunjukkan fleksibilitas dan adaptabilitas pengasuh dalam menghadapi berbagai kondisi lansia.

“Biasanya untuk hal seperti itu kita menggunakan pendekatan sentuhan untuk yang tidak bisa melihat atau buta seperti gerakan tubuh atau mencoba mengulang-ulang komunikasi dengan kai”

S3 W1 (R) : B53-B56.

Ketika seseorang melihat lansia yang terlihat murung atau sedih, perasaan simpati muncul sebagai dorongan alami untuk ingin membantu atau menghibur mereka. Simpati ini berasal dari kepekaan terhadap kondisi emosional orang lain dan keinginan untuk meringankan beban emosional mereka. Dalam hal ini, pengasuh merasa terdorong untuk memberikan perhatian dan dukungan kepada lansia yang sedang mengalami kesulitan emosional.

“Tentu, melihat seseorang, terutama lansia, yang terlihat murung atau sedih bisa membuat kita merasa ingin membantu atau menghibur sidin. Berinteraksi dengan sidin dengan lembut dan mengajak berbicara bisa menjadi cara untuk menunjukkan perhatian dan memberikan dukungan emosional. Karena jua ini dapat membuat sidin merasa didengar dan dihargai.”

W1, S2 (A): B233-B242. B250-B256

Sedangkan subjek R mengungkapkan bahwa norma sosial di panti asuhan memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan suasana kerja yang baik. Pengasuh diharapkan untuk selalu menjaga sikap profesional, menghormati lansia, serta menghargai rekan kerja mereka. Dengan menciptakan lingkungan yang saling mendukung dan saling menghargai, suasana kerja menjadi lebih kondusif dan mendukung kesejahteraan bersama.

Secara keseluruhan, interaksi sosial pengasuh R dengan lansia dipengaruhi oleh kombinasi antara kewajiban pekerjaan, pemahaman terhadap karakter dan kondisi kesehatan lansia. Semua faktor ini berkontribusi dalam membentuk interaksi yang positif dan mendukung kesejahteraan lansia di panti.

Menurut informan S dan NA bahwa para subjek N, A dan R menggunakan kedekatan pola kesabaran ketika menghadapi lansia, dan pola yang digunakan adalah mengobrol dengan lansia, bercanda, dan memeberikan perhatian kepada lansianya.

“Untuk polanya mungkin kesabaran yang sering sidin gunakan karena memang sidin tu sifatnya memang sabar betul lansia disidin tu kan kai kai ada kai kai yang pamarahan sidn kada melawan dengan lansianya sabar tu pang sidin dulu kada mau melawani lebih baik sidin tuh mengalah lah istilahnya dari pada melawani karena kai kai dengan nene-nene nih beda pang kan.” I2: B19-B25

“Ummm untuk ini saya kurang tau yah tapi yang saya perhatikan dan lihat yang seperti pada umumnya saja sering mengajak ngobrol lansia, berkomunikasi bercanda memberikan perhatian penuh ya seperti itu lah kira-kira. Setiap pengasuh yang pasti sayang dengan lansia nya masing-masing cuman caranya mereka terkadang berbeda itu sih.” I1: B61-B67.

TABEL 4.6 STRATEGI DAN FAKTOR INTERAKSI SOSIAL

Strategi Interaksi Sosial	Subjek N	Subjek A	Subjek R
Komunikasi	1. Penyesuaian komunikasi: menyesuaikan cara berkomunikasi sesuai dengan kondisi fisik lansia, menggunakan isyarat, sentuhan, atau komunikasi terapeutik jika diperlukan.	1. Komunikasi lembut: berusaha menciptakan komunikasi dan suasana yang nyaman.	1. Penggunaan bahasa yang lembut: menggunakan bahasa yang lembut dan nada suara rendah, terutama dalam situasi konflik. 2. Sentuhan fisik: Memanfaatkan sentuhan fisik untuk berkomunikasi dengan lansia yang mengalami masalah pendengaran atau penglihatan.
Sikap	1. Ketenangan dan kesabaran: menjaga ketenangan dan kesabaran, terutama saat lansia menunjukkan emosi negatif, untuk memastikan interaksi tetap positif. 2. Pembiasaan positif: mendorong kebiasaan positif seperti mengikuti kegiatan keagamaan untuk meningkatkan komunikasi dan kedekatan.	1. Kesabaran dan empati: Berbicara sopan dan sabar, terutama dengan lansia yang mengalami demensia, menggunakan sentuhan dan gerakan saat lansia kesulitan mendengar atau melihat. 2. Mendorong kemandirian: Memberikan tugas kecil sesuai kemampuan lansia. 3. Pujian dan penghargaan: Memotivasi lansia dengan pujian atas usaha dan pencapaian mereka.	1. Kesabaran dan pengertian: Menghadapi lansia yang temperamental dengan kesabaran dan pengertian 2. Nasihat dengan sabar: Memberikan nasihat dengan sabar tanpa kemarahan. 3. Kebiasaan positif: Mendorong lansia untuk mandiri dalam aktivitas sehari-hari.

Strategi Interaksi Sosial	Subjek N	Subjek A	Subjek R
Tingkah Laku Kelompok	1. Kerja sama: bekerja sama dengan pengasuh lain, pekerja sosial, dan dokter untuk memecahkan masalah dan meningkatkan kualitas perawatan lansia.		
Norma Sosial	1. Norma sosial: Norma-norma di panti, seperti larangan hubungan romantis, membantu menjaga profesionalisme dalam interaksi. Memelihara sikap profesional, menghormati lansia dan rekan kerja, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung.		

Faktor Interaksi Sosial	Subjek N	Subjek A	Subjek R
Imitasi	Meniru perilaku atau kegiatan pengasuh lain seperti berbicara lembut dan sabar dengan lansia.	Terinspirasi dari pengasuh lain untuk berbicara lembut kepada lansia	
Sugesti			
Identifikasi			
Simpati	Menawarkan bantuan kepada lansia yang membutuhkan bantuan	Memberi motivasi lansia agar tetap semangat menjalani hidup	Membantu menghibur lansia yang terlihat murung atau sedih

Faktor Interaksi Sosial	Subjek N	Subjek A	Subjek R
Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tuntutan pekerjaan: Pekerjaan menuntut interaksi erat dengan lansia untuk menciptakan lingkungan yang nyaman dan penuh kasih sayang 2. Norma sosial: Norma-norma di panti, seperti larangan hubungan romantis, membantu menjaga profesionalisme dalam interaksi. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tuntutan pekerjaan: Keharusan untuk memberikan perawatan berkualitas menjadi faktor utama dalam interaksi dengan lansia. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tuntutan pekerjaan: Tanggung jawab utama adalah memastikan kenyamanan dan kesejahteraan lansia, dengan memahami karakter dan kebutuhan masing-masing lansia. 2. Norma sosial di Panti: Memelihara sikap profesional, menghormati lansia dan rekan kerja, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung.
Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengalaman kerja: Pengalaman lebih dari 20 tahun membantu Subjek N memahami kebutuhan lansia dan membentuk cara berinteraksi yang efektif. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Latar belakang pendidikan: Pengetahuan dasar dari pendidikan D3 Perawat membantu Subjek A dalam merawat lansia secara efektif. 	

D. Pembahasan atau Analisis

Berdasarkan hasil data yang telah diperoleh dengan melalui proses wawancara beserta observasi yang dilakukan oleh peneliti maka menghasilkan pembahasan sebagai berikut:

1. Strategi Interaksi Sosial Pengasuh dengan Lansia

Interaksi sosial antara pengasuh dan lansia di Panti Perlindungan Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia (PPRSLU) Budi Sejahtera Banjarbaru adalah bentuk dari keterkaitan timbal balik yang kompleks. Pengasuh sebagai individu, tidak hanya berinteraksi dengan satu lansia tetapi juga dengan kelompok lansia, serta dengan tim pengasuh lainnya. Setiap interaksi memiliki dinamika yang saling mempengaruhi, baik secara individu maupun kelompok. Sejalan dengan interaksi sosial menurut Sarlito Wirawan Sarwono, yang menyatakan bahwa Interaksi sosial merupakan keterkaitan timbal balik yang saling mempengaruhi antara satu individu dengan individu lainnya, individu dengan kelompok, serta antar-kelompok.¹ Di mana pada penelitian ini interaksi yang terjadi pada pengasuh terhadap lansia di PPRSLU Budi Sejahtera.

Berikut adalah beberapa strategi yang teridentifikasi berdasarkan dari hasil penelitian:

a. Aspek Komunikasi

1). Komunikasi Teraufitik

Dalam hal ini pengasuh menggunakan komunikasi teraueutik ketika berinteraksi terhadap lansia dengan tujuan terapi untuk membangun hubungan yang

¹ Sarlito Wirawan Sarwono, *Pengantar Psikologi Umum* (PT Bulan Bintang, 1996), 184.

kuat antara pengasuh dan lansia. Sehingga dengan komunikasi ini, pengasuh membantu lansia menyesuaikan diri dengan stres dan mengatasi masalah psikologis mereka, memberikan rasa lega dan kenyamanan sehingga mereka merasa lebih baik. Ketika berinteraksi sehari-hari, pengasuh menggunakan komunikasi terapeutik untuk menciptakan lingkungan yang mendukung dan mempercepat proses kesembuhan lansia. Seperti subjek N yang menggunakan subjek ini untuk keberlangsungan interaksi dengan lansia.

Adapun penjelasan mengenai komunikasi terapeutik yang digunakan pengasuh ketika berinteraksi dengan lansia yakni adalah jenis komunikasi yang dirancang khusus dengan tujuan terapi. Tujuannya adalah membangun hubungan yang kuat antara perawat dan pasien. Melalui komunikasi ini, Perawat membantu pasien untuk menyesuaikan diri dengan stres dan mengatasi masalah psikologis mereka. Hal ini bertujuan untuk memberikan rasa lega dan kenyamanan kepada pasien, sehingga mereka merasa lebih baik. Pada akhirnya, komunikasi terapeutik ini berperan penting dalam mempercepat proses kesembuhan pasien ²

2). Sentuhan Fisik

Komunikasi dengan sentuhan fisik yang digunakan oleh Subjek N, A, dan R memiliki peran penting dalam interaksi dengan lansia, terutama ketika berhadapan dengan mereka yang memiliki gangguan pendengaran atau penglihatan. Secara keseluruhan, ketiga subjek ini memahami bahwa sentuhan fisik bukan hanya sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai cara untuk membangun hubungan

² Farah Yasmine Ainun Nisa, Ratna Dwi Wulandari, dan Tatin Wahyanto, "Nurses' Therapeutic Communication and Its Effect on Hospitalized Patients' Satisfaction," *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan* 7, no. 3 (7 Juli 2022), 873-82, <https://doi.org/10.30604/jika.v7i3.1230>.

emosional yang lebih dalam dengan lansia, memberikan mereka dukungan dan perhatian yang dibutuhkan.

Bahasa ini menggunakan gerakan tangan, jari, dan tubuh untuk menyampaikan pesan secara visual. Bahasa isyarat adalah bahasa utama bagi orang dengan gangguan pendengaran dan merupakan salah satu bentuk komunikasi yang paling penting bagi mereka. ³

b. Aspek Sikap

1). Pembiasaan

Dari ketiga subjek berdasarkan dari data hasil bahwa subjek N, A dan R memainkan peran penting dalam membentuk kebiasaan positif. Ketika lansia diberi kesempatan untuk terbiasa melakukan tugas mereka sendiri tanpa bergantung pada bantuan orang lain, mereka belajar untuk mengambil tanggung jawab atas pekerjaan mereka sendiri. Melalui pembiasaan ini, lansia belajar untuk bersikap bertanggung jawab dan sopan santun ketika interaksi sosial mereka. Pada strategi ini adalah mengajak lansia untuk terlibat dalam kegiatan rutin, seperti aktivitas di mushola setiap pagi, Kegiatan ini tidak hanya membantu meningkatkan komunikasi antara pengasuh dan lansia, tetapi juga memberikan rasa keterlibatan dan penghargaan bagi lansia. Dengan rutin berpartisipasi dalam kegiatan ini, lansia merasa lebih dihargai dan terhubung dengan lingkungan sekitar mereka.

Strategi pembiasaan membentuk kemampuan meminta maaf pada lansia yang bertujuan untuk menanamkan kesadaran akan pentingnya mengakui kesalahan

³ Indah Sari., "Sistem Pengembangan Bahasa Isyarat Untuk Berkomunikasi dengan Penyandang Disabilitas (Tunarungu)," *Journal of Information Technology and society* 1, no. 1 (24 Juni 2023), 20-25, <https://doi.org/10.35438/jits.v1i1.21>.

dan bertanggung jawab atas tindakan mereka. Pembiasaan ini dilakukan secara konsisten melalui pendekatan yang lembut dan penuh empati, dengan tujuan mengajarkan nilai-nilai penting dalam kehidupan sehari-hari.⁴

2). Nasihat

Dari ketiga subjek hanya subjek R yang menggunakan penasehatan untuk lansia dengan memberikan nasihat dengan sabar tanpa kemarahan. Melalui strategi ini, lansia diajarkan tentang pentingnya disiplin, yaitu kemampuan untuk mengikuti aturan dan rutinitas yang telah ditetapkan. Disiplin ini tidak hanya bermanfaat untuk kesejahteraan mereka sendiri, tetapi juga membantu menciptakan lingkungan yang lebih tertib dan harmonis di antara para penghuni lainnya. Lansia diajari bahwa disiplin bukanlah sesuatu yang membatasi kebebasan mereka, melainkan alat untuk menciptakan kehidupan yang lebih teratur dan bermakna.

Strategi nasehat berperan dalam membentuk disiplin dan kerja sama, menyelesaikan masalah secara damai dan bekerja sama dalam menjalankan tugas. Strategi nasihat dalam interaksi sosial, terutama dalam konteks perawatan lansia, memiliki peran penting dalam membentuk disiplin dan kerja sama. Dalam hal ini, pemberian nasihat bukan hanya sekadar memberikan arahan, tetapi juga berfungsi sebagai alat untuk membangun hubungan yang lebih baik dan menciptakan lingkungan yang harmonis.⁵

⁴ Sefrin Siang Tangkearung, "Analisis Strategi Guru," *Elementary Journal* Vol. 5 No. 2. (2022), 102.

⁵ Sefrin Siang Tangkearung, "Analisis Strategi Guru," *Elementary Journal* Vol. 5 No. 2. (2022), 102.

3). Keteladanan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa subjek N, A dan R menggunakan strategi keteladanan ketika berinteraksi dengan lansia, mereka mengatakan bahwa berusaha memberikan contoh yang baik untuk lansia agar bisa ditiru kebaikannya, Sehingga para pengasuh berusaha untuk menjadi contoh yang positif bagi lansia. Dengan menunjukkan perilaku yang baik dan sehat, pengasuh dapat mempengaruhi lansia untuk mengikuti kebiasaan yang serupa. Perilaku pengasuh yang baik berfungsi sebagai model yang dapat diikuti oleh lansia, membantu mereka mengikuti kebiasaan yang lebih baik dalam kehidupan sehari-hari.

Keteladanan dari pengasuh memainkan peran penting dalam membentuk sikap dan perilaku positif lansia untuk mengikuti kebaikan yang dilakukan. Ketika pengasuh memberikan contoh sikap percaya diri dan kemauan untuk bertanya dan berpartisipasi aktif, lansia merasa lebih nyaman untuk mengikuti jejak mereka. Keteladanan juga membantu dalam membentuk nilai-nilai seperti keberanian dan kemandirian dalam lansia.⁶

Sesuai dengan firman Allah pada *QS Al-Ahzab : 21* yang membahas tentang keteladanan:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

Artinya: “*Sungguh, telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari Kiamat dan yang banyak mengingat Allah.*”
QS Al-Ahzab : 21

⁶ Sefrin Siang Tangkearung, “*Analisis Strategi Guru,*” *Elementary Journal* Vol. 5 No. 2 (2022.), 103.

Menurut Al-Maraghi uswah (teladan) yang tertuang dalam ayat diatas merupakan bentuk amal perbuatan yang telah dicontohkan oleh Rasulullah, untuk dijadikan suri tauladan bagi umatnya, sebab amal perbuatan yang salehah yang akan menyelamatkan manusia pada hari kiamat.⁷

4). Kesabaran

Kesabaran menjadi komponen esensial saat berinteraksi sosial antara pengasuh dan lansia. Kesabaran memungkinkan pengasuh untuk menghadapi berbagai tantangan dengan tenang dan pengertian, yang pada akhirnya menciptakan hubungan yang lebih harmonis dan mendukung kesejahteraan lansia. Kesabaran juga memainkan peran penting dalam membentuk perilaku lansia, memastikan bahwa mereka merasa dihargai dan didukung dalam setiap aspek kehidupan mereka di panti. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa kesabaran bukan hanya atribut personal yang penting bagi pengasuh, tetapi juga merupakan faktor penentu dalam keberhasilan interaksi sosial di lingkungan perawatan lansia.

Sabar adalah menahan diri dari sifat kegundahan dan rasa emosi, kemudian menahan lisan dari keluh kesah serta menahan anggota tubuh dari perbuatan yang tidak terarah. Sabar adalah salah satu dasar dan fondasi akhlak dalam agama Islam yang lurus ini. Fondasi itu adalah kesabaran yang mempengaruhi seluruh sendi kehidupan manusia. Sesungguhnya kesempurnaan agama dan dunia ini erat hubungannya dengan kesabaran. Kemerosotan keduanya juga erat hubungannya dengan kesabaran.⁸ Sedangkan menurut ahli tasawuf, sabar pada dasarnya adalah

⁷ Taufik Burhanudin Azis, "Konsep Keteladanan Dalam Surat Al-Ahzab Ayat 21 Sebagai Metode Pendidikan Islam" 10, No. 1 (2024), 72.

⁸ Ahmad Hadi Yasin, *Dahsyatnya Sabar* (Jakarta Qultum Media 2009), 11.

keberanian dalam menghadapi kesulitan. Al-Kharraz mendefinisikan sabar sebagai sebuah nama yang mengandung makna lahiriah dan batiniah. Sementara itu, Tustari menyatakan bahwa setiap perbuatan memerlukan sabar, tidak ada pahala yang lebih besar dari sabar, dan bekal terbaik adalah takwa.⁹

Hal ini menyadarkan bahwa sifat sabar dan tenang memiliki peran yang sangat penting ketika berinteraksi dengan para lansia yang mana umur yang mereka yang diatas kita, sesuai dengan firman Allah dalam *Q.S. Al Baqarah /2:153*

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

Artinya: *"Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan salat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar." (Q.S. Al Baqarah /2:153).*

Kata *ash-shabr/sabar* yang dimaksud mencakup banyak hal, sabar menghadapi ejekan dan rayuan, sabar melaksanakan perintah dan menjauhi larangan, sabar dalam musibah dan kesulitan, serta sabar dalam berjuang menegakkan kebenaran dan keadilan. Secara keseluruhan, sabar adalah kualitas yang sangat penting dalam kehidupan seorang Muslim, mencakup berbagai aspek dan situasi. Dalam konteks tafsir, sabar tidak hanya berarti menahan diri dari kemarahan atau kesedihan, tetapi juga berarti memiliki ketahanan mental dan spiritual untuk menghadapi berbagai tantangan hidup dengan penuh keimanan dan keteguhan. Hal ini tercermin dalam banyak ayat Al-Qur'an dan Hadis yang

⁹ An-Najjar Amin, *Ilmu Jiwa dalam Tasawuf, Studi Komparatif dengan Ilmu Jiwa Kontenporer* (Jakarta: Pustaka Azam, 2004), 221.

mengajarkan pentingnya sabar dalam berbagai situasi, sebagai bagian dari iman dan ketaatan kepada Allah.¹⁰

c. Tingkah Laku Kelompok

1). Kerjasama

Pengasuh bekerja sama dengan pekerja sosial (peksos) dan dokter untuk menangani masalah yang lebih kompleks yang mungkin dihadapi oleh lansia. Kolaborasi ini penting untuk memastikan bahwa lansia menerima perawatan yang menyeluruh dan terintegrasi, yang mencakup aspek medis, sosial, dan emosional. Hal ini sejalan dengan pendapat subjek N. Kerja sama adalah tindakan yang didasarkan pada saling menguntungkan antara kedua belah pihak dan merupakan usaha bersama yang dilakukan oleh kelompok atau individu untuk mencapai tujuan tertentu. Kerja sama dapat dibagi beberapa menjadi bentuk.¹¹

Kerja sama dalam interaksi sosial terjadi ketika individu atau kelompok dengan kepentingan berbeda memilih untuk berkolaborasi guna mencapai tujuan bersama atau mengatasi tantangan yang dihadapi. Kerja sama ini adalah bentuk interaksi positif yang membantu memperkuat hubungan sosial dan menciptakan harmoni dalam kelompok, memungkinkan pencapaian tujuan yang lebih besar daripada yang bisa dicapai oleh individu secara terpisah.¹²

¹⁰ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan Kerahasiaan Al-qur'an* (Jakarta: Lentera Hati, 2002), 363.

¹¹ Indraddin dan Irwan, *Strategi dan Perubahan Sosial*, 17.

¹² Elly M Setiadi, Usman Kolip, *Pengantar Sosiologi (pemahaman fakta dan gejala permasalahan sosial: teori, aplikasi, dan pemecahannya)* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 95.

d. Norma Sosial

Norma sosial yang diterapkan di panti serta lingkungan kerja yang mendukung sangat penting dalam menciptakan suasana yang kondusif untuk interaksi sosial yang positif. Pengasuh diharapkan untuk selalu menjaga sikap profesional dan menghormati baik lansia maupun rekan kerja mereka. Norma sosial ini membantu menetapkan standar perilaku yang baik dan mendukung interaksi yang penuh rasa hormat.

Menurut Sarlito Wirawan Sarwono, interaksi sosial tidak bisa dilepaskan dari pengaruh norma sosial yang berlaku. Norma membentuk, mengarahkan, dan mengatur bagaimana individu berperilaku dalam interaksi mereka dengan orang lain, sehingga menciptakan lingkungan yang mendukung dan harmonis di panti.¹³

2. Faktor yang Mempengaruhi Interaksi Sosial Pengasuh dengan Lansia

Beberapa faktor yang mempengaruhi interaksi sosial antara pengasuh dan lansia di Panti Perlindungan Rehabilitasi Sosial Lanjut Usia (PPRSLU) Budi Sejahtera mencakup berbagai aspek yang saling terkait maupun yang tidak:

a. Faktor Imitasi

Faktor imitasi memiliki peran penting dalam membentuk pola interaksi sosial di lingkungan panti. Ketika seorang pengasuh melihat pengasuh lain berhasil menggunakan pendekatan tertentu yang berdampak positif terhadap lansia, pengasuh tersebut mungkin akan meniru strategi tersebut ketika interaksi. Proses imitasi ini terjadi karena adanya pengakuan terhadap efektivitas yang digunakan

¹³ Sarlito Wirawan Sarwono, *Pengantar Psikologi Umum* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), 97

oleh pengasuh lain, seperti lansia mungkin akan meniru emosi atau reaksi pengasuh, seperti bagaimana respon pengasuh ketika lansia meminta tolong atau saat menyelesaikan masalah.

Imitasi adalah kecenderungan atau dorongan untuk meniru perilaku, sikap, penampilan, atau gaya hidup orang lain. Hal ini merupakan salah satu cara dasar manusia belajar dan beradaptasi dengan lingkungan sosial mereka. Sejak usia dini, individu cenderung mengamati dan meniru apa yang dilakukan oleh orang-orang di sekitar mereka, baik itu orang tua, teman sebaya, tokoh publik, atau figur otoritas lainnya.¹⁴

b. Faktor Simpati

Faktor simpati memainkan peran yang signifikan ketika berinteraksi antara pengasuh dan lansia, sebagaimana terlihat dari wawancara dengan ketiga subjek penelitian. Simpati yang ditunjukkan oleh pengasuh membantu menciptakan lingkungan yang lebih hangat dan mendukung bagi lansia. Pengasuh yang memiliki simpati cenderung lebih peka terhadap kebutuhan emosional dan fisik lansia, serta lebih mampu memberikan perhatian yang tepat saat lansia mengalami kesulitan atau perasaan tidak nyaman.

Simpati adalah bentuk perhatian terhadap kesulitan yang dialami orang lain, tetapi tanpa merasakan apa yang dirasakan oleh orang tersebut.¹⁵ Faktor simpati berperan dalam beberapa hal yakni seperti pengasuh memahami perasaan lansia dan merespons dengan penuh perhatian, Pengasuh berusaha berbicara dengan lembut

¹⁴ Gerungan, *Psikologi Sosial*. (Bandung: Refika Aditama, 2010).

¹⁵ Angelyna Angelyna dan Franky Liauw, "Fenomenologi Sebagai Metode" *Jurnal Sains, Teknologi, Urban, Perancangan, Arsitektur (Stupa)* 2, no. 2 (1 November 2020), 1413, <https://doi.org/10.24912/stupa.v2i2.8535>.

dan mendengarkan dengan seksama, Pengasuh menunjukkan bahwa mereka peduli dan siap memberikan dukungan, sehingga hal ini dapat membantu membangun hubungan yang lebih dekat dan mendukung, menciptakan lingkungan yang lebih nyaman bagi lansia.¹⁶

c. Norma Sosial dan Lingkungan Kerja

Norma sosial yang diterapkan di panti serta lingkungan kerja yang mendukung sangat penting dalam menciptakan suasana yang kondusif untuk interaksi sosial yang positif. Pengasuh diharapkan untuk selalu menjaga sikap profesional dan menghormati baik lansia maupun rekan kerja mereka. Norma sosial ini membantu menetapkan standar perilaku yang baik dan mendukung interaksi yang penuh rasa hormat.

Menurut Sarlito Wirawan Sarwono, interaksi sosial tidak bisa dilepaskan dari pengaruh norma sosial yang berlaku. Norma ini membentuk, mengarahkan, dan mengatur bagaimana individu berperilaku dalam interaksi mereka dengan orang lain, sehingga menciptakan lingkungan yang mendukung dan harmonis di panti.¹⁷

d. Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja pengasuh berperan krusial dalam membentuk cara mereka berinteraksi dengan lansia. Pengasuh yang telah berpengalaman, seperti Subjek N yang memiliki pengalaman lebih dari 20 tahun, cenderung memiliki pemahaman yang lebih mendalam tentang kebutuhan dan perilaku lansia. Pengalaman ini memungkinkan mereka untuk mengatasi berbagai situasi dengan

¹⁶ Gerungan, *Psikologi Sosial*. (Bandung: Bandung: Refika Aditama, 2010).

¹⁷ Sarlito Wirawan Sarwono, *Pengantar Psikologi Umum*.

lebih efektif dan sensitif terhadap kebutuhan lansia. Pengalaman kerja pengasuh dalam meningkatkan interaksi sosial dengan lansia sangat penting dalam meningkatkan kualitas hidup lansia dan mengurangi tingkat kesepian.¹⁸

e. Kondisi Fisik dan Mental Lansia

Keterbatasan fisik, seperti gangguan pendengaran atau penglihatan, serta kondisi mental seperti demensia, bisa menjadi hambatan dalam interaksi sosial. Untuk mengatasi tantangan ini, pengasuh menggunakan berbagai pendekatan, termasuk teknik komunikasi terapeutik, yang dirancang untuk mempermudah komunikasi dan interaksi dengan lansia yang memiliki keterbatasan.

Gangguan pendengaran atau penglihatan dapat membatasi kemampuan lansia untuk berinteraksi secara efektif. Misalnya, lansia yang memiliki gangguan pendengaran mungkin kesulitan memahami percakapan atau instruksi yang diberikan, sedangkan lansia dengan gangguan penglihatan mungkin kesulitan melihat atau mengenali orang lain.¹⁹

f. Pekerjaan

Faktor pekerjaan memengaruhi interaksi pengasuh dengan lansia karena tugas dan tanggung jawab pengasuh dalam merawat lansia menuntut mereka untuk memahami kondisi fisik dan mental lansia, serta kebutuhan sehari-hari mereka. Pengasuh harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik untuk memastikan lansia merasa nyaman dan diperhatikan. Selain itu, pengalaman dan pelatihan dalam pekerjaan juga berperan penting dalam menentukan cara pengasuh

¹⁸ Debby Sinthania, "Studi Fenomenologi : Pengalaman Interaksi Sosial Lansia Dengan Sesama Lansia Dan Pengasuh Di Panti Sosial Tresna Werdha ' Sabai Nan Aluih ' Sicincin Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2012," .

¹⁹ Nur Cahyani, "Studi Interaksi Sosial", 64-65

berinteraksi dan menangani berbagai situasi yang mungkin timbul. Beban kerja dan tekanan dalam pekerjaan juga dapat mempengaruhi kualitas interaksi antara pengasuh dan lansia, sehingga penting bagi pengasuh untuk menjaga keseimbangan antara profesionalisme dan empati dalam melaksanakan tugasnya.²⁰

Faktor Internal meliputi elemen-elemen yang berasal dari dalam diri pengasuh atau lansia itu sendiri, seperti kemampuan dan pengalaman pengasuh, simpati, imitasi, serta karakteristik individu lansia. Faktor Eksternal meliputi elemen-elemen yang berasal dari luar, seperti norma sosial, lingkungan kerja di panti, dan kondisi fisik serta mental lansia yang mempengaruhi cara pengasuh berinteraksi dengan mereka.²¹

Secara keseluruhan, faktor-faktor ini memainkan peran yang sangat penting dalam membentuk hubungan antara pengasuh dan lansia di PPRSLU Budi Sejahtera. Strategi yang diterapkan oleh pengasuh, bersama dengan faktor-faktor yang mempengaruhi interaksi mereka, berkontribusi pada kesejahteraan dan kualitas hidup lansia di panti.

E. Keterbatasan Penelitian

Berikut keterbatasan penelitian yang terjadi saat penyusunan skripsi ini sebagai berikut:

²⁰ Witon Witon, Leya Indah Permatasari, dan Rizaluddin Akbar, "Studi Hubungan Interaksi Sosial Terhadap Tingkat Kesepian Lansia," *Citra Delima Scientific journal of Citra Internasional Institute* 7, no. 2 (8 November 2023), 133–37, <https://doi.org/10.33862/citradelima.v7i2.382>.

²¹ Lilik Ika Miranti., "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Optimalnya Kesehatan Lansia Di Masa Pandemi Covid-19: Literatur Review, 60.

1. Peneliti tidak mengambil informan dari lansia yang diasuh oleh subjek
2. Kurangnya kesediaan pengasuh untuk menjadi subjek penelitian
3. keterbatasan dalam referensi mengenai strategi interaksi sosial karena belum ada yang meneliti sebelumnya dan kebanyakan hanya berfokus pada siswa.
4. Pengasuh seringkali memiliki jadwal yang sangat padat, membuat penjadwalan wawancara menjadi tantangan tersendiri bagi penelitian.
5. Wawancara sering harus di lokasi yang dekat dengan tempat kerja pengasuh, yang terkadang tidak ideal untuk diskusi yang tenang dan mendalam.