PEMENUHAN KEBUTUHAN EMOSIONAL LANSIA MELALUI KOMUNIKASI INTERPERSONAL PENGASUH

(Studi Kasus pada Panti Werdha Kasih Ayah Bunda Tangerang)

[1]Dea Setiawati; [2] Rini Hardiyanti; [3]Een Irianti

[1]Universitas Islam Syekh Yusuf; [2] Universitas Islam Syekh Yusuf; [3] Universitas Islam Syekh Yusuf

Email: deasetiawati24@gmail.com

Article Info

Submitted 14 Agustus 2026

Revised 19 September 2026

Published 19 September 2026

ABSTRACT

The increasing elderly population in Indonesia brings psychosocial challenges, including loneliness and reduced social interaction. This study aims to analyze the role of caregivers' interpersonal communication in fulfilling the emotional needs of elderly residents at Kasih Ayah Bunda Nursing Home Tangerang. Using a qualitative case study approach and constructivism paradigm, data were collected through in-depth interviews, non-participant observation, and documentation. The study applied Burleson and MacGeorge's Supportive Communication Theory, covering empathy, respect, sincerity, acceptance, non-judgment, and empowerment. The results show that caregivers' verbal and non-verbal communication provides emotional support through listening, personal attention, companionship, patience, and motivation. Overall, supportive interpersonal communication helps elderly residents feel valued, secure, and less lonely.

Keywords: *Interpersonal Communication, Caregiver, Emotional Needs, Elderly, Supportive Communication, Nursing Home*

A. PENDAHULUAN

Peningkatan jumlah penduduk lanjut usia (lansia) merupakan fenomena demografis yang terjadi secara global, termasuk di Indonesia. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan telah berkontribusi terhadap meningkatnya angka harapan hidup, sehingga proporsi penduduk usia lanjut terus bertambah dari tahun ke tahun. Kondisi ini membawa konsekuensi sosial yang tidak sederhana, karena meningkatnya jumlah lansia juga diikuti oleh meningkatnya kebutuhan pelayanan sosial yang memadai (Nasution et al., 2025). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2025, jumlah penduduk lanjut usia di Indonesia mencapai sekitar 33,94 juta jiwa atau setara dengan 11,93% dari total populasi nasional. Artinya, hampir 1 dari 10 penduduk Indonesia saat ini telah memasuki kategori lanjut usia. Angka ini menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya dan menandakan bahwa Indonesia telah memasuki fase ageing population, yaitu kondisi ketika proporsi lansia dalam struktur penduduk melebihi 10% (Databooks, 2026).

Seiring dengan meningkatnya jumlah lansia tersebut, berbagai lembaga pelayanan sosial hadir untuk memberikan perlindungan dan pendampingan bagi lansia yang membutuhkan perawatan maupun dukungan sosial (Syamsuddin & Setiyawan, 2021). Salah satu lembaga pelayanan sosial bagi lansia di wilayah Tangerang adalah Elderly Nursing Kasih Ayah Bunda, yang berlokasi di Jl. Ternate Raya, Perumnas III, Bencongan Indah, Kabupaten Tangerang, Banten 15114, Indonesia. Panti ini juga dikenal sebagai Panti Werdha Kasih Ayah Bunda Tangerang dan sejak berdirinya telah menjadi tempat tinggal serta pusat pelayanan bagi lansia yang membutuhkan pengasuhan dan pendampingan sehari-hari di lingkungan panti. Berdasarkan data internal lembaga tahun 2025, Panti Werdha Kasih Ayah Bunda saat ini menampung sekitar 22 lansia yang terdiri dari 15 lansia laki-laki dan 7 lansia perempuan. Data tersebut kemudian disajikan secara rinci dalam tabel berikut, yang memuat informasi mengenai nama, jenis kelamin, serta usia masing-masing lansia sebagai gambaran karakteristik penghuni panti sebagai berikut:

Table 1. Data Internal Panti Werdha

No	Usia	Laki-laki	Perempuan
1	65–70 tahun	5 orang	3 orang
2	71–75 tahun	8 orang	4 orang
3	76–80 tahun	2 orang	0 orang
Jumlah	**22 orang**	**15 orang**	**7 orang**

Sumber: Data Internal Panti Werdha (2026)

Komposisi tersebut menunjukkan bahwa jumlah penghuni laki-laki lebih dominan dibandingkan perempuan, sebagaimana kecenderungan demografis lansia pada umumnya. Sebagian besar penghuni berada pada rentang usia 67 hingga 77 tahun. Pada rentang usia tersebut, lansia umumnya telah mengalami berbagai perubahan fisik maupun psikologis, seperti penurunan kondisi kesehatan, keterbatasan mobilitas, serta meningkatnya kebutuhan akan dukungan emosional. Karakteristik lansia pada umumnya tidak hanya ditandai oleh pertambahan usia, tetapi juga oleh berbagai perubahan yang terjadi pada aspek fisik, psikologis, sosial, dan emosional. Pada tahap lanjut usia, individu secara bertahap dapat mengalami penurunan kemampuan fisik, seperti berkurangnya kekuatan tubuh, keterbatasan mobilitas, penurunan fungsi indera, serta meningkatnya kerentanan terhadap berbagai gangguan kesehatan. Perubahan tersebut dapat menyebabkan lansia membutuhkan bantuan orang lain dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Perubahan tersebut turut memengaruhi kondisi emosional lansia. Pada fase kehidupan ini, lansia dapat menghadapi berbagai pengalaman kehilangan, seperti kehilangan pasangan, teman sebaya, pekerjaan, kemandirian, maupun berkurangnya intensitas interaksi dengan keluarga. Situasi tersebut dapat membuat lansia lebih membutuhkan rasa diterima, dihargai, didengarkan, dan memiliki hubungan interpersonal yang memberikan rasa aman. Kesepian dan keterbatasan interaksi sosial juga menjadi persoalan yang perlu diperhatikan karena dapat meningkatkan kerentanan lansia terhadap masalah kesehatan mental dan menurunkan kualitas hidup mereka (WHO, 2025).

Dalam menjalankan pelayanan sehari-hari, panti didukung oleh 7 orang pengasuh yang berinteraksi secara langsung dengan lansia dalam aktivitas harian. Dengan jumlah penghuni dan tenaga pendamping tersebut, intensitas interaksi interpersonal antara pengasuh dan lansia berlangsung secara rutin setiap hari, sehingga kualitas komunikasi menjadi aspek yang sangat menentukan dalam menciptakan kenyamanan serta pemenuhan kebutuhan emosional lansia di lingkungan panti. Interaksi pengasuh dan lansia berlangsung rutin dalam aktivitas sehari-hari, namun hasil pra-observasi

menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal belum sepenuhnya optimal. Interaksi cenderung berorientasi pada tugas, seperti mengingatkan makan, obat, dan istirahat, serta belum banyak melibatkan percakapan personal dan mendalam. Sebagian lansia juga cenderung pasif dan baru berkomunikasi ketika diajak, sementara respons pengasuh terhadap keluhan lebih berfokus pada solusi praktis daripada pendekatan empatik. Kondisi tersebut berpotensi membuat lansia merasa kurang diperhatikan dan mendorong sebagian dari mereka menarik diri dari aktivitas sosial. Temuan ini menunjukkan pentingnya komunikasi interpersonal yang lebih konsisten, hangat, dan empatik dalam memenuhi kebutuhan emosional lansia.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal memiliki efek terhadap kondisi psikologis lansia. Ketika interaksi yang terjalin belum sepenuhnya menghadirkan empati dan keterbukaan, lansia berpotensi mengalami perasaan terisolasi meskipun berada dalam lingkungan sosial yang sama. Hal ini menegaskan bahwa kehadiran fisik semata tidak cukup tanpa diiringi kualitas komunikasi yang bermakna (Narullita et al., 2025). Kurang optimalnya komunikasi interpersonal antara pengasuh dan lansia menjadi tantangan dalam pelayanan sosial di panti werdha. Komunikasi yang lebih berorientasi pada penyelesaian tugas dibandingkan pemenuhan kebutuhan emosional dapat menimbulkan jarak emosional dan menurunkan rasa percaya lansia terhadap pengasuh. Oleh karena itu, pengasuh dituntut mampu menerapkan komunikasi yang tidak hanya informatif, tetapi juga empatik dan suportif.

Dengan demikian, kualitas komunikasi interpersonal pengasuh memiliki peran strategis dalam membentuk kenyamanan, rasa aman, serta perasaan dihargai pada diri lansia. Apabila komunikasi tidak terjalin secara efektif, maka interaksi yang terjadi berpotensi menimbulkan jarak emosional dan menurunnya kesejahteraan psikososial penghuni panti. Berdasarkan latar belakang fenomena dan permasalahan tersebut, penelitian ini akan mengkaji "Pemenuhan Kebutuhan Emosional Lansia melalui Komunikasi Interpersonal Pengasuh (Studi Kasus pada Panti Werdha Kasih Ayah Bunda Tangerang)".

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Komunikasi Suportif

Teori Komunikasi Suportif yang dikemukakan oleh Burleson dan MacGeorge menekankan bahwa komunikasi suportif merupakan bentuk dukungan yang bertujuan memperbaiki kondisi psikologis penerima pesan. Teori ini berasumsi bahwa suatu komunikasi dapat dikatakan suportif apabila penerima pesan mempersepsikan interaksi tersebut sebagai bentuk bantuan nyata bagi kondisi emosionalnya. Dalam panti werdha, pengasuh berperan sebagai pemberi dukungan emosional melalui komunikasi yang empatik, tulus, dan tidak menghakimi agar lansia merasa diterima, dihargai, serta tidak terasing atau kesepian.

Penerapan teori tersebut dalam penelitian ini mengacu pada enam dimensi komunikasi suportif, yaitu empati, menghargai, ketulusan, menerima individu apa adanya, tidak menghakimi, dan memberdayakan. Dimensi empati terlihat dari kesediaan pengasuh mendengarkan keluhan dan memahami perasaan lansia; menghargai diwujudkan melalui perhatian terhadap kebutuhan personal dan kondisi kesehatan; ketulusan ditunjukkan melalui keikhlasan mendampingi lansia di luar tugas rutin; menerima apa adanya terlihat dari kesabaran menghadapi perubahan fisik dan kognitif; tidak menghakimi ditunjukkan melalui sikap tenang dan tidak menyalahkan ketika lansia mengalami emosi negatif; sedangkan memberdayakan diwujudkan melalui motivasi, apresiasi, dan pujian atas kemandirian lansia. Keenam dimensi tersebut menjadi landasan untuk menganalisis bagaimana

komunikasi interpersonal pengasuh berperan dalam memenuhi kebutuhan emosional lansia di Panti Werdha Kasih Ayah Bunda Tangerang.

2. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran pesan antara individu yang berlangsung secara langsung, timbal balik, dan memungkinkan adanya umpan balik (feedback). Komunikasi ini tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan informasi, tetapi juga membangun hubungan, memahami perasaan, serta memengaruhi sikap dan perilaku individu. Efektivitas komunikasi interpersonal didukung oleh keterbukaan, empati, sikap mendukung, kepositifan, dan kesetaraan dalam interaksi (Fazri et al., 2022). Dalam praktiknya, komunikasi interpersonal berlangsung melalui komunikasi verbal, seperti percakapan dan penyampaian perasaan, serta komunikasi nonverbal, seperti ekspresi wajah, kontak mata, gestur, intonasi, dan sentuhan. Kedua bentuk komunikasi tersebut saling melengkapi dalam membangun pemahaman dan kedekatan antarindividu. Dalam penelitian ini, komunikasi interpersonal menjadi penting karena digunakan untuk melihat bagaimana pengasuh berinteraksi dengan lansia dalam memenuhi kebutuhan emosional mereka. Komunikasi tidak hanya dilihat dari penyampaian informasi atau instruksi, tetapi juga dari kemampuan pengasuh membangun hubungan yang terbuka, empatik, dan suportif melalui pesan verbal maupun nonverbal. Dengan demikian, kualitas komunikasi interpersonal pengasuh dapat memengaruhi kenyamanan, rasa diperhatikan, serta kedekatan emosional lansia selama berada di panti werdha.

C. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus dan paradigma konstruktivisme. Pendekatan ini dipilih untuk menggali secara mendalam fenomena komunikasi interpersonal antara pengasuh dan lansia serta memahami pengalaman, persepsi, dan dinamika interaksi dalam pemenuhan kebutuhan emosional lansia di Panti Werdha Kasih Ayah Bunda Tangerang. Metode studi kasus digunakan untuk memahami fenomena dalam konteks kehidupan sehari-hari tanpa melakukan manipulasi terhadap subjek penelitian.Informan penelitian dipilih berdasarkan kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan terdiri atas kepala panti, tiga orang pengasuh, dan empat orang lansia, sehingga berjumlah delapan informan. Kriteria pengasuh adalah telah bekerja minimal satu tahun dan berhubungan langsung dengan aktivitas harian lansia, sedangkan lansia telah menetap di panti minimal enam bulan, memiliki kesadaran yang baik, mampu berkomunikasi secara verbal, dan tidak mengalami demensia berat.

Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman dan pemaknaan pengasuh serta lansia mengenai komunikasi suportif dan dukungan emosional. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung perilaku dan interaksi interpersonal dalam aktivitas sehari-hari, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa catatan aktivitas dan dokumentasi visual. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan mengacu pada model Miles dan Huberman. Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi metode dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga diperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai peran komunikasi interpersonal pengasuh dalam memenuhi kebutuhan emosional lansia.

D. TEMUAN HASIL PENELITIAN

1. Peran Komunikasi Interpersonal Pengasuh dalam Memenuhi Kebutuhan Emosional Lansia pada Panti Werdha Kasih Ayah Bunda Tangerang

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengasuh dan lansia di Panti Werdha Kasih Ayah Bunda Tangerang, ditemukan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan emosional lansia. Pengasuh tidak hanya membantu memenuhi kebutuhan fisik, tetapi juga memberikan perhatian, mendengarkan cerita dan keluhan, serta menjadi teman berbicara bagi lansia. Sebagian besar lansia merasa didengarkan dan diperhatikan ketika menyampaikan cerita, masalah, maupun kondisi yang mereka rasakan, meskipun intensitas perhatian yang diterima tidak selalu sama pada setiap lansia. Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa komunikasi dilakukan melalui sapaan, percakapan ringan, pendampingan, dan interaksi dalam aktivitas sehari-hari. Pengasuh berupaya membangun hubungan yang dekat dengan lansia melalui pendekatan kekeluargaan sehingga lansia merasa nyaman, diterima, dan tidak sendirian. Ketika lansia mengalami kesedihan, kerinduan terhadap keluarga, atau tekanan emosional, pengasuh melakukan pendekatan secara perlahan, mendengarkan keluhan, mencari tahu penyebabnya, serta memberikan penguatan dan dukungan emosional. Selain komunikasi verbal, pengasuh menggunakan komunikasi nonverbal berupa senyuman, kontak mata, sentuhan, dan ekspresi ramah untuk menciptakan rasa nyaman.

Komunikasi interpersonal juga terlihat dalam bentuk perhatian terhadap kebutuhan dan kondisi lansia, termasuk menyesuaikan pelayanan dengan kondisi kesehatan serta memberikan apresiasi atas aktivitas yang dilakukan secara mandiri. Hubungan yang terjalin antara pengasuh dan lansia pada umumnya berlangsung baik dan membuat lansia merasa aman serta nyaman selama berada di panti. Namun, proses komunikasi masih menghadapi hambatan berupa gangguan pendengaran, penurunan daya ingat, serta kondisi emosional lansia yang berbeda-beda. Untuk mengatasinya, pengasuh menyesuaikan cara berkomunikasi dengan berbicara lebih jelas, menggunakan bahasa sederhana, mengulang informasi, serta memberikan waktu kepada lansia untuk menenangkan diri. Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal pengasuh berlangsung melalui proses mendengarkan, berbicara, memberikan perhatian, pendampingan, dukungan emosional, serta penggunaan komunikasi verbal dan nonverbal. Interaksi tersebut membantu lansia merasa diperhatikan, ditemani, diterima, dan memiliki ruang untuk menyampaikan perasaan maupun kebutuhannya selama tinggal di panti.

2. Bentuk Komunikasi Interpersonal yang Diterapkan oleh Pengasuh dalam Berinteraksi dengan Lansia di Panti Werdha Kasih Ayah Bunda Tangerang

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala panti, pengasuh, dan lansia, ditemukan bahwa komunikasi interpersonal yang diterapkan di Panti Werdha Kasih Ayah Bunda Tangerang berlangsung melalui komunikasi verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal dilakukan melalui sapaan, percakapan ringan, mendengarkan cerita dan keluhan, memberikan motivasi, menyampaikan arahan, serta memberikan kesempatan kepada lansia untuk mengungkapkan perasaan dan kebutuhannya. Interaksi tersebut berlangsung dalam berbagai aktivitas sehari-hari, baik saat pelayanan maupun pada waktu santai, sehingga membantu menciptakan hubungan yang lebih dekat antara pengasuh dan lansia. Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa pengasuh menyesuaikan komunikasi dengan kondisi emosional lansia. Ketika lansia mengalami kesedihan, kemarahan, atau tekanan emosional, pengasuh melakukan pendekatan secara perlahan, mendengarkan keluhan, mencari tahu penyebabnya, memberikan semangat, serta membantu menenangkan kondisi lansia. Selain itu, komunikasi digunakan untuk menyampaikan aturan dan arahan maupun merespons kebutuhan

lansia, seperti menyesuaikan makanan dengan kondisi kesehatan. Hal tersebut menunjukkan adanya komunikasi dua arah karena lansia memiliki kesempatan menyampaikan kebutuhan dan pengasuh memberikan respons terhadap pesan tersebut.

Sementara itu, komunikasi nonverbal diterapkan melalui senyuman, kontak mata, ekspresi wajah, nada bicara yang lembut, sentuhan, serta sikap tubuh yang menunjukkan perhatian. Bentuk komunikasi tersebut digunakan untuk menciptakan rasa nyaman dan kedekatan emosional. Penggunaan komunikasi verbal dan nonverbal secara bersamaan membuat interaksi tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana membangun rasa diperhatikan, diterima, dan ditemani. Dengan demikian, bentuk komunikasi interpersonal pengasuh di Panti Werdha Kasih Ayah Bunda Tangerang tidak terbatas pada komunikasi yang bersifat formal atau berkaitan dengan pelayanan fisik. Komunikasi berlangsung secara rutin melalui percakapan, pendampingan, perhatian, dan respons terhadap kebutuhan lansia. Pola interaksi tersebut membentuk hubungan yang lebih hangat dan mendukung terciptanya kenyamanan serta kedekatan emosional antara pengasuh dan lansia.

E. DISKUSI

1. Peran Komunikasi Interpersonal Pengasuh dalam Memenuhi Kebutuhan Emosional Lansia pada Panti Werdha Kasih Ayah Bunda Tangerang

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala panti, pengasuh, dan lansia, komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan emosional lansia. Komunikasi tidak hanya digunakan untuk menyampaikan informasi dan memenuhi kebutuhan sehari-hari, tetapi juga menjadi sarana untuk memberikan perhatian, mendengarkan keluhan, membangun kedekatan, serta memberikan dukungan emosional. Temuan tersebut sesuai dengan Teori Komunikasi Suportif yang digunakan dalam penelitian ini melalui enam dimensi, yaitu empati, menghargai, ketulusan, menerima individu apa adanya, tidak menghakimi, dan memberdayakan.

1) Empati terlihat dari kesediaan pengasuh mendengarkan cerita dan keluhan lansia serta berusaha memahami kondisi emosional mereka. Ketika lansia mengalami kesedihan atau masalah, pengasuh mendekati secara perlahan, mendengarkan, dan memberikan dukungan.
2) Menghargai ditunjukkan melalui perhatian terhadap kebutuhan dan kemampuan lansia. Pengasuh menyesuaikan pelayanan dengan kondisi masing-masing lansia, memberikan pujian, serta mengapresiasi ketika lansia mampu melakukan aktivitas secara mandiri.
3) Ketulusan terlihat dari kesediaan pengasuh meluangkan waktu untuk berbincang dan menemani lansia di luar pelayanan rutin. Pengasuh juga berusaha memposisikan diri sebagai teman, anak, maupun keluarga sehingga lansia merasa lebih nyaman dan terbuka.
4) Menerima individu apa adanya terlihat dari kemampuan pengasuh menyesuaikan komunikasi dengan kondisi lansia, seperti gangguan pendengaran, penurunan daya ingat, maupun kondisi kesehatan tertentu. Pengasuh menggunakan bahasa sederhana, berbicara lebih jelas, dan mengulangi informasi apabila diperlukan.
5) Tidak menghakimi terlihat ketika pengasuh menghadapi lansia yang sedang marah, sedih, atau sulit diajak berkomunikasi. Pengasuh berusaha tetap tenang, memahami penyebabnya, dan memberikan waktu kepada lansia untuk menenangkan diri sebelum kembali berkomunikasi.

6) Memberdayakan dilakukan melalui pemberian motivasi, semangat, pujian, dan apresiasi terhadap kemampuan lansia. Hal tersebut membantu lansia merasa tetap mampu, dihargai, dan memiliki peran dalam aktivitas sehari-hari.

Dengan demikian, komunikasi interpersonal pengasuh berperan sebagai media dukungan emosional bagi lansia. Melalui komunikasi yang empatik, menghargai, tulus, menerima, tidak menghakimi, dan memberdayakan, lansia dapat merasa didengarkan, diperhatikan, dihargai, lebih nyaman, serta tidak merasa sendirian selama tinggal di Panti Werdha Kasih Ayah Bunda Tangerang.

2. Bentuk Komunikasi Interpersonal yang Diterapkan oleh Pengasuh dalam Berinteraksi dengan Lansia di Panti Werdha Kasih Ayah Bunda Tangerang

Berdasarkan hasil penelitian, bentuk komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh pengasuh berlangsung melalui komunikasi verbal dan nonverbal dalam aktivitas sehari-hari. Komunikasi verbal dilakukan melalui menyapa, mengajak berbicara, mendengarkan cerita dan keluhan, memberikan motivasi, serta menyampaikan arahan dengan bahasa yang sederhana. Sementara itu, komunikasi nonverbal terlihat melalui senyuman, kontak mata, ekspresi wajah, nada bicara yang lembut, sentuhan, dan kehadiran pengasuh saat lansia membutuhkan teman berbicara. Bentuk komunikasi tersebut dapat dianalisis melalui Teori Komunikasi Suportif dengan enam dimensi, yaitu empati, menghargai, ketulusan, menerima individu apa adanya, tidak menghakimi, dan memberdayakan.

1) Empati terlihat dari kesediaan pengasuh mendengarkan cerita dan keluhan lansia serta memahami kondisi yang sedang mereka alami. Pengasuh juga melakukan pendekatan secara perlahan ketika lansia sedang sedih atau mengalami masalah. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi dilakukan dengan mempertimbangkan kondisi emosional lansia.
2) Menghargai terlihat dari perhatian pengasuh terhadap kebutuhan dan kemampuan setiap lansia. Pengasuh menyesuaikan pelayanan dengan kondisi lansia, memberikan kesempatan untuk menyampaikan kebutuhan, serta memberikan pujian ketika lansia mampu melakukan aktivitas secara mandiri. Dengan demikian, lansia tetap dipandang sebagai individu yang memiliki kemampuan dan kebutuhan yang perlu diperhatikan.
3) Ketulusan terlihat dari kesediaan pengasuh meluangkan waktu untuk berbincang dan menemani lansia di luar kegiatan pelayanan. Pengasuh juga berusaha menempatkan diri sebagai teman, anak, atau keluarga sehingga komunikasi menjadi lebih dekat dan tidak terlalu formal.
4) Menerima individu apa adanya terlihat dari kemampuan pengasuh menyesuaikan komunikasi dengan kondisi lansia. Ketika menghadapi gangguan pendengaran, penurunan daya ingat, atau kondisi kesehatan tertentu, pengasuh menggunakan bahasa sederhana, berbicara lebih jelas, mendekat, dan mengulangi informasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa perbedaan kondisi lansia tidak menjadi penghalang untuk tetap berinteraksi.
5) Tidak menghakimi terlihat ketika pengasuh menghadapi lansia yang sedang marah, sedih, atau tersinggung. Pengasuh berusaha tetap tenang, memahami penyebabnya, dan memberikan kesempatan kepada lansia untuk menenangkan diri sebelum melanjutkan komunikasi. Dengan cara tersebut, lansia tetap memiliki ruang untuk menyampaikan perasaannya tanpa langsung disalahkan.
6) Memberdayakan dilakukan melalui pemberian motivasi, semangat, pujian, dan apresiasi terhadap kemampuan lansia. Pengasuh tetap memberikan kesempatan kepada lansia untuk melakukan aktivitas yang masih mampu dilakukan sehingga mereka dapat

mempertahankan rasa percaya diri dan merasa tetap memiliki peran dalam kehidupan sehari-hari.

Secara keseluruhan, bentuk komunikasi interpersonal yang diterapkan pengasuh menunjukkan adanya komunikasi dua arah yang tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi, tetapi juga memberikan ruang bagi lansia untuk berbicara, menyampaikan kebutuhan, dan mengungkapkan perasaan. Komunikasi verbal dan nonverbal saling melengkapi dalam menciptakan interaksi yang lebih nyaman dan dekat. Dengan demikian, komunikasi interpersonal pengasuh di Panti Werdha Kasih Ayah Bunda Tangerang diterapkan melalui percakapan, mendengarkan, pemberian perhatian, pendampingan, bahasa tubuh, serta dukungan emosional. Bentuk komunikasi tersebut sejalan dengan enam dimensi komunikasi suportif sehingga membantu menciptakan hubungan yang lebih hangat, nyaman, dan mendukung antara pengasuh dengan lansia.

F. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

1) Komunikasi interpersonal pengasuh berperan dalam memenuhi kebutuhan emosional lansia melalui perhatian, dukungan, sikap empati, serta menciptakan rasa dihargai dan diterima sehingga membantu mengurangi kesepian dan membangun hubungan yang lebih dekat.
2) Bentuk komunikasi interpersonal yang diterapkan meliputi komunikasi verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal dilakukan melalui menyapa, berbincang, mendengarkan, memberikan motivasi, dan arahan, sedangkan komunikasi nonverbal melalui senyuman, kontak mata, ekspresi ramah, nada lembut, sentuhan, dan pendampingan.

REFERENSI

Azmi, M., & Dharma, F. (2025). Interpersonal communication strategies for building customer trust at Informa Elektronik Suncity Sidoarjo: Strategi komunikasi interpersonal membangun kepercayaan pelanggan pada Informa Elektronik Suncity Sidoarjo. *House of Wisdom: Journal on Library and Information Sciences*, 5(1), 1–27.

Dewi, T. T., Aditya, M., Sulistiono, P., Sidik, S. K., Istiqomah, I. L., Setyaningsih, A., dkk. (2025). Analisis penerimaan diri lansia yang tinggal di panti wredha ditinjau dari ketidakadaan dukungan keluarga. *Jurnal Media Akademik (JMA), 3*(5), 2–22.

Fazri, M., Putri, I. A., & Suhairi. (2022). Keterampilan interpersonal dalam berkomunikasi tatap muka. *Dawatuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting, 2*(1), 46–58. https://doi.org/10.47476/dawatuna.v2i1.510

Hamida, F. N. (2025). *Komunikasi interpersonal antar atlet bulu tangkis ganda campuran dalam* membangun *chemistry di PB. Diamond Ponorogo*. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.

Hanifa, A., Aprilia, B., Maharani, D., Leyda, Fitri, N., Fajriyah, N., & Zaida. (2025). Hubungan antara pengasuh dan lansia: Dinamika kekuasaan dan kebutuhan emosional fokus. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 11*(1), 16–25.

Hazani, D. C. (2024). Komunikasi empati dalam membangun relasi sosial terhadap pengasuhan anak dan lansia. *Bintang: Jurnal Pendidikan dan Sains, 6*(3), 27–72