

**KOMUNIKASI EMPATIK *CAREGIVER* DALAM
MELAYANI LANJUT USIA DI PANTI WERDHA
DHARMA BHAKTI PALEMBANG**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi: Broadcasting



Disusun oleh

JOISTINE ANASTASYA D. F.

07031182025030

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**KOMUNIKASI EMPATIK *CAREGIVER* DALAM MELAYANI
LANJUT USIA DI PANTI WERDHA DHARMA BHAKTI
PALEMBANG**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S 1
Ilmu Komunikasi**

Oleh

JOISTINE ANASTASYA D. F.

07031182025030

Pembimbing I

Oemar Madri Bafadhal, S. I. Kom., M. Si
NIP. 19920822201831001

Tanda Tangan



Tanggal

06 Desember 2023

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Dr. M. Husni Thamrin, M. Si

NIP. 196406061992031001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**KOMUNIKASI EMPATIK CAREGIVER DALAM MELAYANI
LANJUT USIA DI PANTI WERDHA DHARMA BHAKTI
PALEMBANG**

SKRIPSI

Oleh

JOISTINE ANASTASYA D. F.

07031182025030

Telah Dipertahankan di Depan Komisi Penguji

Pada tanggal 27 Desember 2023

dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Pembimbing:

Oemar Madri Bafadhal, S. I. Kom., M. Si

NIP. 19920822201831001

Penguji:

1. Misni Astuti, S.Sos., M.I.Kom.

NIP. 198503102023212034

2. Ryan Adam, S.I.Kom., M.I.Kom.

NIP. 198709072022031003



Three horizontal lines with handwritten signatures above them, corresponding to the Pembimbing and two Penguji.

Mengetahui,



Dekan FISIP UNSRI,

Prof. Dr. Alfitri, M. Si

NIP. 196601221990032004

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi,

Dr. M. Husni Thamrin, M. Si.

NIP. 19640606199203103

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Joistine Anastasya D. Fardianne

NIM : 07031182025030

Tempat dan Tanggal Lahir : Tugumulyo, Lubuk Linggau/18 November 2002

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Komunikasi Empatik *Caregiver* dalam Melayani Lanjut Usia di Panti Werdha Dharma Bhakti Palembang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang telah ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang penulis tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka penulis bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang,

Yang membuat pernyataan,


Joistine Anastasya D. F.
NIM. 07031182025030

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“If you’re going through hell, keep going” – Doh Kyungsoo

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua penulis, adik, serta teman-teman yang tidak henti mengerahkan dukungan kepada penulis selama berjalannya proses penulisan skripsi, kepada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya sebagai almamater penulis. Tidak luput, diri penulis sendiri yang telah menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

ABSTRAK

Penelitian ini terlaksana di Panti Werdha Dharma Bhakti Palembang karena memiliki *caregiver* dan lansia dengan bermacam latar belakang dan karakteristik. Penelitian berfokus pada bagaimana *caregiver* dapat membantu dengan memahami perasaan lansia, memahami apa yang diinginkan dan dibutuhkan lansia, bagaimana *caregiver* dapat memupuk harapan lansia melalui komunikasi empatik. Desain penelitian yang dikenakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data untuk mendeskripsikan Komunikasi Empatik *Caregiver* dalam Melayani Lanjut Usia di Panti Werdha Dharma Bhakti Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa usia, latar pendidikan, dan sosial seseorang dapat menjadi pembeda terhadap pola pikir dan perilaku yang ditimbulkan. Komunikasi empatik dibutuhkan guna menimbulkan sebab akibat dari interaksi *caregiver* kepada lansia saat pelayanan berlangsung. Komunikasi empatik *caregiver* dalam proses pelayanan terhadap lansia menerapkan aspek empati yang didasari pada Teori Empati Zoll dan Enz (2012) dengan aspek empati kognitif dan afektif. Penelitian pada pelayanan *caregiver* terhadap lansia menunjukkan adanya penemuan lain yaitu komunikasi empatik berdasarkan aspek empati spiritual dan heyoka.

Kata Kunci: Afektif, *Caregiver*, Empatik, Kognitif, Lansia

Pembimbing,



Oemar Madri B, S. I. Kom., M. Si
NIP. 19920822201831001

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi,



Dr. M. Husni Thamrin, M. Si
NIP. 196406061992031001

ABSTRACT

This research was conducted at Panti Werdha Dharma Bhakti Palembang because it has caregivers and elderly with various backgrounds and characteristics. The research focuses on how caregivers can help by understanding the feelings of the elderly, understanding what the elderly want and need how caregivers can foster the hopes of the elderly through empathic communication. The research design used in this study is a qualitative descriptive approach. This research aims to collect, process, and analyze data to describe Caregiver Empathic Communication in Serving the Elderly at Panti Werdha Dharma Bhakti Palembang. The results showed that a person's age, educational and social background can make a difference to the mindset and behavior caused. Empathic communication is needed to cause cause and effect from caregiver interactions with the elderly when the service takes place. Caregiver empathic communication in the process of service to the elderly applies aspects of empathy based on Zoll and Enz's Empathy Theory (2012) with cognitive and affective aspects of empathy. Research on caregiver services for the elderly shows another discovery, namely empathic communication based on aspects of spiritual and heyoka empathy.

Keywords: *Affective, Caregiver, Cognitive, Elderly, Empathic*

Advisor,



Oemar Madri B, S. I. Kom., M. Si
NIP. 19920822201831001

**Head of Communication Science
Faculty of Social and Political Science
Sriwijaya University**



Dr. M. Husni Thamrin, M. Si
NIP. 196406061992031001

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Berkah dan Rahmat Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul Peran Komunikasi Empatik *Caregiver* dalam Melayani Lanjut Usia di Panti Werdha Dharma Bhakti Palembang. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada program studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Broadcasting Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan dan penulisan proposal skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan rahmat karunia-Nya, juga penyertaan selama penulis menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Taufik Marwa, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya beserta jajaran pengurus Dekanat lainnya.
4. Bapak Dr. M. Husni Thamrin, M.Si dan Bapak Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si. selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi, semangat, dan saran selama

masa perkuliahan sekaligus pembimbing skripsi yang selalu memberikan arahan, saran, dan motivasi selama penulis menyusun skripsi..

6. Seluruh Dosen beserta Staf Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan bantuan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
7. Yayasan Dharma Bhakti Kasih Palembang, para karyawan dan lansia yang menyempatkan waktunya, turut serta dalam proses wawancara dan memberikan data informasi yang dibutuhkan pada penyusunan skripsi ini.
8. Kedua orang tua terkasih, Bapak Yohanes Yos Sugriwo dan Ibu Christina Setyaningsih, serta adik penulis, Maria Inditya Kirana dan Maria Indira Kirani, yang tiada henti memberikan dukungan, semangat, dan hiburan untuk terus berproses menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas segala motivasi dan apresiasi selama ini, memberikan dukungan baik berupa dukungan moral maupun finansial yang tidak ada hentinya demi menyelesaikan pendidikan penulis sehingga bisa menghadapi segala kesulitan dan hambatan, dan tentunya doa yang senantiasa mengiringi setiap langkah yang penulis ambil.
9. Veronica Vitara *as my cousin and confidant*, yang selalu ada ketika penulis butuh untuk didengar, terima kasih karena sudah percaya bahwa penulis bisa menyelesaikan semuanya dengan baik.
10. *Dearest buddies*, Miracle Zefanya, Indah Ayu, dan Fiorencia Ho, yang saling memberikan dukungan walaupun terhadang jarak ribuan kilo meter, harapan penulis setelah ini kita masih diberi kesempatan untuk bertemu kembali.

11. Laura Angelica, Theodora Sola, Ruth Tasya, dan M. Gilang Fadhil yang telah membantu dan mendukung satu sama lain sejak awal perkuliahan, magang, hingga titik akhir perkuliahan.
12. Nadya Pudji Lestari yang selalu meluangkan waktu untuk menemani dan mendengarkan keluhan penulis pada saat kesulitan dalam menjalani perkuliahan, organisasi, dan pertemanan.
13. Penulis juga berterima kasih pada diri sendiri *for doing all this hard work*, karena sudah percaya dan mau belajar mengendalikan diri dari tekanan-tekanan yang datang dari berbagai arah.

Semoga pemberi segala bentuk bantuan yang telah diterima penulis, mendapatkan balasan baik dari Tuhan. Dalam penulisan skripsi ini tentunya terdapat banyak kekurangan dari berbagai aspek, mulai dari kualitas ataupun kuantitas dari materi penelitian yang disajikan. Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan Pendidikan di masa yang akan datang.

Indralaya, 20 Desember 2023



Joistine Anastasya D. F.
NIM. 07031182025030

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR BAGAN	xvii
BAB I	18
PENDAHULUAN	18
1.1. Latar Belakang	18
1.2. Rumusan Masalah	26
1.3. Tujuan Penelitian	26
1.4. Manfaat Penelitian	26
1.4.1 Manfaat Teoritis	26
1.4.2 Manfaat Praktis	27
BAB II	28

TINJAUAN PUSTAKA	28
2.1 Landasan Teori	28
2.2 Komunikasi	28
2.2.1 Unsur-Unsur Komunikasi	29
2.2.2 Fungsi Komunikasi	31
2.3 Komunikasi Empatik	34
2.4 Caregiver dan Panti Werdha	35
2.4.1 Caregiver	35
2.4.2 Panti Werdha	38
2.5 Teori Empati Roll dan Enz	39
2.6 Kerangka Teori	43
2.7 Kerangka Pemikiran dan Alur Pemikiran	44
2.7.1 Kerangka Pemikiran	44
2.7.2 Alur Pemikiran	46
2.8 Penelitian Terdahulu	46
BAB III	52
METODE PENELITIAN	52
3.1 Desain Penelitian	52
3.2 Definisi Konsep	52
3.3 Fokus Penelitian	53
3.4 Unit Analisis	55
3.4.1 Unit Analisis	55
3.4.2 Unit Observasi	56
3.5 Informan Penelitian	56
3.5.1 Kriteria Informan	56
3.5.2 Identitas Informan	58
3.6 Sumber Data	59

3.6.1	Sumber Primer	59
3.6.2	Sumber Sekunder	59
3.7	Teknik Pengumpulan Data	59
3.7.1	Wawancara Mendalam	59
3.7.2	Observasi	60
3.7.3	Studi Dokumentasi	61
3.8	Teknik Keabsahan Data	61
3.8.1	Triangulasi Sumber	61
3.8.2	Triangulasi Teknik	61
3.8.3	Triangulasi Waktu	62
3.9	Teknik Analisis Data	62
3.9.1	Kondensasi Data	62
3.9.2	Tampilan Data (<i>Data Display</i>)	63
3.9.3	Kesimpulan dan Verifikasi (<i>Conclusion Drawing and Verification</i>)	63
BAB IV	64
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	64
4.1	Profil Panti Werdha Dharma Bhakti Palembang	64
4.2	Visi dan Misi Panti Werdha Dharma Bhakti Palembang	66
4.2.1	Visi	66
4.2.2	Misi	66
4.3	Logo Panti Werdha Dharma Bhakti Palembang	67
4.4	Struktur Organisasi Panti Werdha Dharma Bhakti Palembang	67
4.5	Fungsi dan Tujuan Panti Werdha	68
4.6	Prinsip Pelayanan Panti Werdha	71
4.7	Profil Informan	72
4.7.1	<i>Caregiver</i>	72
4.7.2	Lansia	76
BAB V	80

HASIL DAN PEMBAHASAN	80
5.1. Empati Kognitif Pengendali Jarak <i>Caregiver</i> dan Lansia	81
5.2. Empati Afektif <i>Caregiver</i> Penyembuh Luka Hati Lansia	90
5.3. Hasil Temuan Komunikasi Empatik <i>Caregiver</i> dalam Melayani Lanjut Usia di Panti Werdha Dharma Bhakti Palembang	101
BAB VI	108
KESIMPULAN DAN SARAN	108
6.1 Kesimpulan	108
6.2 Saran	110
6.2.1 Saran Akademis	110
6.2.2 Saran Aplikatif.....	110
DAFTAR PUSTAKA	112
LAMPIRAN	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kegiatan Lansia Berjemur Bersama	24
Gambar 1.2 Kegiatan Lansia Rekreasi Bersama	25
Gambar 4.1 Gedung Emanuel Panti Werdha Dharma Bhakti Palembang.....	64
Gambar 4.2 Logo Panti Werdha Dharma Bhakti Palembang.....	67
Gambar 4.3 Ibu Sumarah.....	72
Gambar 4.4 Bapak Susanto yang mempersiapkan meja makan.....	74
Gambar 4.5 Oma Jeane Malond sedang merapikan kamarnya.....	76
Gambar 4.6 Oma Lindawati, Oma Cik Lan, dan Oma Ngatinah.....	77
Gambar 5.1 Lobi Wisma Hana Panti Werdha Dharma Bhakti Palembang.....	79
Gambar 5.2 Pendekatan Antara <i>Caregiver</i> dan Lansia.....	83
Gambar 5.3 Interaksi Antara <i>Caregiver</i> dan Lansia.....	92
Gambar 5.4 Oma Metty Setelah Melaksanakan Wawancara.....	93
Gamabr 5.5 Ruang <i>Live Streaming</i> untuk Peribadatan.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk.....	20
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	46
Tabel 3.2 Fokus Penelitian.....	54
Tabel 3.2 Identitas Informan.....	59
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Panti Werdha Dharma Bhakti Palembang.....	68
Tabel 5.1 Hasil Temuan Penelitian: Empati Kognitif.....	76
Tabel 5.2 Hasil Temuan Penelitian.....	86
Tabel 5.3 Hasil Temuan Penelitian: Empati Afektif.....	80
Tabel 5.4 Hasil Temuan Penelitian.....	91
Tabel 5.5 Latar Belakang <i>Caregiver</i> Terhadap Pola Empati.....	94

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Unsur-Unsur Komunikasi.....	29
Bagan 2.2 Alur Pemikiran Penelitian.....	46

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam melakukan interaksi, tidak mudah untuk berkomunikasi dengan lansia. Seorang *caregiver* harus memiliki kemahiran dalam melakukan komunikasi dengan lansia. Sulit untuk mengerti dan memahami pola pikir lansia, baik karena keterbatasan pendengaran, perubahan pola pikir yang menurun, dan sebagainya, mengakibatkan dibutuhkan kesabaran lebih dalam menghadapinya (Istiqamah, 2020). Peran komunikasi empatik dibutuhkan dalam melaksanakan pelayanan terhadap lansia, terkhusus pada lansia di Panti Werdha Dharma Bhakti Palembang. Keberagaman lansia yang ada di Panti Werdha Dharma Bhakti membuat adanya berbagai macam karakter dan permasalahan pada proses pelayanan.

Beberapa kasus seperti adanya niat salah satu lansia yang ingin mengakhiri hidupnya, lansia yang memutuskan untuk berhenti berbicara, lansia yang memiliki kerusakan mental, lansia yang memiliki emosi yang meledak-ledak, dan banyaknya permasalahan lain. Peneliti mencoba untuk mencari tahu proses pelayanan dengan komunikasi empatik seperti apa yang dilaksanakan para *caregiver* di Panti Werdha Dharma Bhakti Palembang, yang membuat permasalahan-permasalahan diatas dapat diminimalisir bahkan teratasi. Dengan demikian, setelah ditemukan sebab akibat dan penyelesaian melalui komunikasi empatik yang diterapkan dalam proses pelayanan, dapat diterapkan pada permasalahan dengan kasus serupa.

Pada dasarnya dalam melaksanakan keseharian, manusia melakukan berbagai macam interaksi. Komunikasi menjadi alat yang digunakan manusia untuk melakukan interaksi. Komunikasi digunakan dalam menyampaikan informasi, aspirasi, pendapat, motivasi, persuasi, atau penyampaian perasaan, bisa dilakukan antar individu, kelompok, bahkan dengan diri sendiri (Cangara, 2005). Komunikasi dilakukan dalam berbagai tingkatan luas dan sempit salah satunya keluarga, yang dimana merupakan unit paling sederhana dalam tatanan masyarakat yang terdiri dari kepala keluarga, ibu rumah tangga, dan anak (Devito, 2011). Keluarga seharusnya menjadi tempat untuk berbagi kebahagiaan, sumber dukungan dan motivasi bagi anggota keluarga itu sendiri. Dalam sebuah keluarga, seseorang belajar dari hal yang terkecil seperti mengenal interaksi, berbagi keluhan, dan hal lainnya yang dapat menjadi pedoman menjalankan hidup. Dengan komunikasi yang harmonis dilaksanakan dalam keluarga, maka hal tersebut akan mempengaruhi bagaimana anggota keluarga berperilaku (Friendly, 2002).

Anggota keluarga tidak hanya terdiri dari keluarga inti, terkadang ada keluarga yang masih memiliki kakek dan nenek yang dimana memiliki usia lanjut (lansia) dan memerlukan perhatian lebih. Dengan kesibukan masing-masing anggota keluarga, tak jarang perawatan untuk lansia yang menjadi bagian dalam keluarga pun tidak dapat terpenuhi dengan baik. Maka dari itu, terbentuklah beberapa yayasan yang dikhususkan untuk menjadi tempat tinggal bagi para lansia, seperti panti werdha. Panti werdha ada untuk membantu para keluarga yang berada di tengah kesibukan sehingga tidak bisa merawat orang tua atau lansia yang ada dalam keluarga tersebut (Haq, 2022).

Panti werdha memang dibentuk sebagai naungan bagi para lansia yang pada saat dan alasan tertentu tidak bisa tinggal di rumah yang sebenarnya. Yang dimana seharusnya lansia mendapatkan persinggahan dan perlindungan dari dunia luar, ketika hal tersebut tidak bisa didapatkan dari sebuah keluarga maka panti werdha menjadi tempat kehangatan tersebut didapatkan. Panti werdha merupakan tempat yang memiliki personel keperawatan yang bisa disebut sebagai *caregiver* yang diperuntukkan bagi lansia yang tidak lagi mampu mengurus diri sendiri dan memiliki ketergantungan pada kondisi tertentu (Putri & Jannah, 2014).

Banyak faktor kenapa lansia bisa berada di panti werdha. Selain memang keluarga yang menitipkan di panti werdha, ada beberapa yayasan panti werdha tertentu yang menerima lansia tanpa ada pendaftaran, contohnya seperti lansia yang menggantungkan hidupnya di jalan, sebatang kara, dan tak jarang pengurus yayasan yang membawa lansia itu sendiri yang ditemukan dalam kondisi tidak baik. Melalui panti werdha, lansia dapat menerima perawatan dan penjagaan dengan baik, mesti tidak berada dalam lingkup keluarga. Meski bukan berada dalam rumah yang sebenarnya, lansia tetap merasakan adanya kasih sayang dan perawatan untuk menjaga kondisi dan kesehatannya.

Di Indonesia sendiri, berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) per tahun 2022 jumlah lansia berada diangka 29.660,5 juta jiwa, terhitung dari penduduk dengan usia 60 tahun ke atas yang dapat dikatakan sebagai lansia (Statistik, 2023) . Dengan jumlah lansia yang mencapai angka diatas 29 juta, jumlah panti jompo maupun panti werdha di Indonesia dapat dikatakan minim dan kurang. Diketahui jumlah panti jompo di seluruh Indonesia tidak lebih dari 20 panti werdha dan 250 panti jompo.

**Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan jenis Kelamin
(ribu) 2022**

**Tabel 3.1.2 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin (ribu),
2022
Population by Age Groups and Sex (thousand), 2022**

Kelompok Umur Age Groups	Jenis Kelamin Sex		
	Laki-Laki/Male	Perempuan/Female	Jumlah/Total
(1)	(2)	(3)	(4)
0-4	11 303,5	10 790,9	22 094,4
5-9	11 242,2	10 771,5	22 013,8
10-14	11 356,2	10 732,4	22 088,7
15-19	11 432,9	10 730,6	22 163,5
20-24	11 553,1	10 937,3	22 490,4
25-29	11 485,8	10 977,9	22 463,7
30-34	11 215,4	10 851,4	22 066,8
35-39	10 743,3	10 504,7	21 248,0
40-44	10 207,1	10 088,1	20 295,2
45-49	9 378,5	9 348,8	18 727,2
50-54	8 240,7	8 259,6	16 500,3
55-59	6 945,0	7 016,2	13 961,2
60-64	5 486,0	5 575,6	11 061,5
65-69	4 035,9	4 163,4	8 199,0
70-74	2 530,4	2 739,3	5 269,4
75+	2 232,9	2 897,1	5 130,6
Indonesia	139 388,9	136 384,8	275 773,8

Catatan/Note: Hasil Proyeksi Penduduk Interim 2020-2023 (Pertengahan tahun/Juni)/The result of Interim Population Projection 2020-2023 (mid year/June)

Sumber/Source: Badan Pusat Statistik/BPS-Statistics Indonesia

Sumber: Badan Pusat Statistik/BPS-Statistic Indonesia

Komunikasi empatik memberikan pengertian antara *caregiver* sebagai komunikator dengan lansia sebagai komunikan. Menurut Jalaludin Rakhmat (2012) ketika memiliki empati, seseorang tidak hanya menempatkan diri pada

sudut pandang orang lain, namun juga ikut serta merasakan emosi dan perasaan orang tersebut. Membayangkan bagaimana ketika kita berada di posisi orang yang sedang berinteraksi dengan kita (Rakhmat, 2012). Dengan begitu, berkomunikasi mengenakan empatik akan membuat *caregiver* lebih memahami perasaan dan maksud dari lansia, maka tujuan pelayanan akan berjalan sebagaimana mestinya.

Penelitian ini berfokus pada bagaimana *caregiver* dapat membantu dengan memahami perasaan lansia, memahami apa yang diinginkan dan dibutuhkan lansia. Mengetahui bagaimana *caregiver* dapat memupuk harapan lansia melalui komunikasi empatik yang akan di analisis melalui Teori Empati Zoll dan Enz. Salah satu penelitian sebelumnya terkait dengan komunikasi empatik dilakukan oleh Kiki Supriandi (2022), Yuliana Simung (2022), dan Istiqamah (2020).

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan dalam proses komunikasi empatik bergantung bagaimana karakter para lansia. Pengasuh yang dimana dalam penelitian ini adalah *caregiver* harus mendapatkan timbal balik dari umpan yang diberikan lansia karena karakter lansia yang sensitif. *Caregiver* dituntut untuk selalu bersikap lembut dan tenang dalam menghadapi lansia. Dalam penelitian sebelumnya, belum ditunjukkan adanya korelasi ada dan tidaknya komunikasi empatik yang terjadi di sebuah panti werdha, kekurangan, dan kelebihan komunikasi empatik pada proses pelayanan di panti werdha. Dengan kata lain penelitian terkait komunikasi empatik masih belum cukup untuk menemukan bagaimana pelayanan lansia melalui komunikasi empatik.

Untuk melihat apakah komunikasi empatik benar-benar terlaksana dalam memberikan pelayanan pada lansia, maka penulis mengangkat fenomena ini dengan menggabungkannya dengan Teori Empati Zoll dan Enz, memiliki dua

aspek yaitu empati kognitif dan empati afektif. Dalam penelitian ini mencoba untuk memahami bagaimana mengatasi kendala untuk berkomunikasi dengan lansia ketika melakukan pelayanan.

Pada penelitian kali ini, peneliti akan melaksanakan penelitian komunikasi empatik pada salah satu yayasan panti werdha di Kota Palembang, yaitu Panti Werdha Dharma Bhakti. Hal tersebut dikarenakan pada panti werdha tersebut terdapat lansia yang memiliki latar belakang, karakteristik, dan kendala komunikasi yang berbeda. Panti Werdha Dharma Bhakti juga yang memiliki banyak *caregiver*, hal tersebut akan mendukung proses penelitian yaitu peneliti akan menemukan jawaban permasalahan dari berbagai sudut pandang dengan melihat dari sisi kebudayaan, jenis kelamin, status sosial, dan pendidikan.

Panti Werdha Dharma Bhakti Palembang berdiri atas dasar inisiatif dari para petinggi Keuskupan Agung Palembang. Keuskupan Agung Palembang merupakan sebuah wilayah formal Gereja Katolik Roma yang memberi pelayanan gereja di wilayah Sumatera Selatan, Jambi, dan Bengkulu. Keuskupan Agung Palembang memiliki keinginan untuk memberikan naungan dan perawatan bagi lanjut usia yang terlantar dan tidak mampu tanpa melihat latar belakang keyakinan dan lainnya. Dengan dimulainya pembangunan, Panti Werdha Dharma Bhakti diresmikan pada 1972 dan diberkati oleh Mgr. Joseph H. Soudant SCJ.

Panti Werdha Dharma Bhakti Palembang memiliki lansia dengan jumlah lansia laki-laki 15 orang dan lansia perempuan 36 orang. Seperti halnya beberapa daerah di Indonesia yang adakalanya etnis atau suku bangsa tertentu menempati suatu wilayah yang berbedan dengan daerah asalnya, dan tersebar di seluruh Indonesia (Arifin, 2019). Begitu pun dengan lansia yang berada di Panti Werdha

Dharma Bhakti memiliki etnis dan kepercayaan yang beragam, ada yang berasal dari etnis Jawa, Tionghoa, Sunda, bahkan campuran Indonesia-Belanda. Begitu pula dengan *caregiver* yang memiliki berbagai etnis seperti Jawa, Batak, dan sebagainya yang membuat hasil penelitian dapat dilihat dari berbagai macam perspektif termasuk status sosial, pendidikan, kepercayaan, dan etnis.

Gambar 1.1 Kegiatan lansia berjemur bersama



Sumber: Laman Facebook Panti Werdha Dharma Bhakti

Salah satu bentuk komunikasi empatik yang terjadi antara *caregiver* dan lansia yang ada di Panti Werdha Dharma Bhakti Palembang, yaitu ketika adanya pemenuhan kebutuhan lansia yang dimana *caregiver* mengerti dan memahami apa yang dibutuhkan oleh para lansia tanpa lansia mengatakannya secara langsung. Dengan memperlihatkan arah mata, mimik wajah, dan postur tubuh, karena kebiasaan, pemahaman, dan pengalaman yang dimengerti oleh *caregiver*, tanpa adanya perkataan yang terucap oleh lansia, *caregiver* dapat memahami kebutuhan mereka. Hal tersebut dikarenakan tidak semua lansia atau orang tua bisa secara

gambang dan terbuka untuk mengutarakan kebutuhan dan keinginannya kepada orang lain.

Selain dari itu, *caregiver* juga menciptakan lingkungan yang memiliki suasana gembira bagi para lansia dengan mengadakan beragam kegiatan seperti olahraga, rekreasi, berkebun, perayaan ulang tahun lansia, menonton TV, makan bersama sambil mendengarkan music, bernyanyi bersama, dan berbagai kegiatan lainnya. *Caregiver* mengusahakan agar lansia tetap merasakan adanya kehidupan normal dan dengan begitu lansia tidak akan merasa jenuh karena rutinitas yang monoton.

Gambar 1.2 Kegiatan lansia rekreasi bersama



Sumber: Laman Facebook Panti Werdha Dharma Bhakti

Para *caregiver* di Panti Werdha Dharma Bhakti Palembang menunjukkan adanya empati dengan rutin memeriksa keadaan lansia, mengontrol secara berkala dalam sehari untuk mengetahui bagaimana kondisi lansia disana. *Caregiver* mengatur jadwal jaga, saat malam pun lansia tetap dalam penjagaan mereka tanpa

terlewat sedikit pun. Maka dari itu, peneliti memberi tajuk pada skripsi yang berjudul **Komunikasi Empatik *Caregiver* dalam Melayani Lanjut Usia di Panti Werdha Dharma Bhakti Palembang.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan yang ada pada uraian sebelumnya, penelitian ini mengambil rumusan masalah yaitu bagaimana Komunikasi Empatik *Caregiver* dalam Melayani Lanjut Usia di Panti Werdha Dharma Bhakti Palembang? Kemudian apa yang mendasari *caregiver* dapat memberikan pelayanan dengan baik dengan tantangan dan hambatan ketika berhadapan dengan lansia?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan yang hendak dicapai yaitu guna mengetahui bagaimana Komunikasi Empatik *Caregiver* dalam Melayani Lanjut Usia di Panti Werdha Dharma Bhakti Palembang. Peneliti juga ingin menemukan apa yang mendasari *caregiver* dapat memberikan pelayanan dengan baik dengan tantangan dan hambatan ketika berhadapan dengan lansia

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini pun diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, sebagai berikut.

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan, serta menjadi sumbangsih pemikiran dalam kajian ilmu komunikasi, khususnya komunikasi empatik.

2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi dan referensi untuk penelitian yang akan datang dengan topik yang sama yaitu komunikasi empatik.
3. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pandangan dan wawasan khususnya pada kajian komunikasi empatik.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Peneliti

Peneliti berharap bahwa dengan dibuatnya penelitian ini, peneliti dapat menambah ilmu, wawasan, dan bermanfaat untuk diterapkan di kehidupan nyata.

1.4.2.2 Bagi Pembaca

Peneliti berharap bahwa penelitian yang dilakukan ini dapat memberi manfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan data terkait ataupun relevan dengan judul penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, A. (2018). *Sistem Komunikasi Indonesia*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Arifin, T. (2019). *Pengantar Sistem Sosial Budaya di Indonesia*. Jawa Barat: CV PUSTAKA SETIA.
- Basrowi, & Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bruce A. Berger, P. R. (2005). *Communication Skill for Pharmacists: Building Relationship, Improving Patient Care*. Washington DC: American Pharmacists Association.
- Cangara, H. (2005). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Chism, L. A., DNP, APRN, BC, & Magnan, M. A. (2009). The Relationship of Nursing Students' Spiritual Care perspective to Their expressions of Spiritual empathy. *Journal of Nursing Education*, 597-605.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran: Edisi 4*. Singapore: SAGE Publication.
- Devito, J. (2011). *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Profesional Books.
- Fogarty, C. (2023, July 18). *12 Sign You're A 'Heyoka Empath' - The Most Powerful Empath Type*. Retrieved from Your Tango:

<https://www.yourtango.com/2020338243/signs-youre-heyoka-empath-why-so-powerful>

Friendly. (2002). Komunikasi dalam Keluarga. *Family Altar*.

General Assembly Resolution 46/91. (1991). *United Nations Principles for Older Person*. Retrieved from United Nations: <https://www.ohchr.org>

Haller, M., & Hadler, M. (2006). 06) ‘ How Social Relations and Structures Can Produce Happiness and Unhappiness: an International Comparative Analysis. *Social Indicators Research*, 169-216.

Haq, A. (2022). Perencanaan Panti Jompo Dengan Penerapan Konsep Comfortable di Kota Samarinda. *Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia*.

Hariyanto, D. (2021). *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi*. Sidoarjo: UMSIDA Press.

Howell, W. S. (1986). *The Empathic Communicator*. United States of America: Waveland Press, Inc.

Istiqamah. (2020). Peran Komunikasi Empati Antara Perawat dan Landia di Panti Sosial Tresna Werdha "Budi Sejahtera".

Miles, H. S. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publisher.

Myles, A. (2017, March 30). *The Crazy Wisdom of a Heyoka Empath*. Retrieved from elephantjournal.com: <https://www.elephantjournal.com/2017/03/the-crazy-wisdom-of-a-heyoka-empath/>

- Ng, Y.-K. (2022). *Happiness - Concept, Measurment, and Promotion*. Bern: Springer Nature.
- Prof. Dr. Tri Budi W. Rahardjo, drg, M.S, Dr. Tri Suratmi, M.Pd, Dr. Fatmah, SKM, M.Sc, Dinni Agustin, S.Pd, M.Kesos, Fajar Susanti, S.Pd, M.Kep, Dyah Widodo, S.Kp, M.Kes, . . . Derrys Wibowo, Amd.Kep. (2019). Pendampingan Lanjut Usia Bagi Caregiver. In *Pendampingan Lanjut Usia Bagi Caregiver* (p. 2). Jakarta: Kementrian Kesehatan RI-Badan PPSDM Kesehatan.
- Putri, A., & Jannah, M. (2014). Kepuasan Hidup Lansia di Panti Werdha. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 6.
- Putri, V. K. (2021, 12 03). *Proses dan Fungsi Komunikasi Menurut Para Ahli*. Retrieved from Kompas.com: <https://www.kompas.com/skola/read/2021/12/03/161632269/proses-dan-fungsi-komunikasi-menurut-para-ahli?page=all>
- Rakhmat, J. (2012). Psikologi Komunikasi. In *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rena, n. (2021, July 15). *Mengenal Tugas Caregiver untuk Merawat Lansia*. Retrieved from SehatQ: <https://www.sehatq.com>
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Statistik, B. P. (2023). *Statistik Indonesia 2023*.

- Swann, S. (2022). *Heyoka Empath Awakening: Embrace Your True Nature As The Most Powerful Type Of Intuitive Empath*. Independently Published.
- Thahir, A. (2023). *Psikologi Perkembangan*. Daerah Istimewa Yogyakarta: Andi Publisher.
- Titchener, E. (1909). Experimental Psychology of the Thought Processes. In *Experimental Psychology of the Thought Processes*. New York: Macmillan.
- Tuasikal, J. (2022, August 30). *Memahami Sekilas Tentang Empati*. Retrieved from <https://dosen.ung.ac.id/JumadiTuasikal/home/2022/8/30/memahami-sekilas-tentang-empati.html>
- Uusiautti, S., & Maatta, K. (2015). *The Psychology of Becoming a Successful Worker*. Abingdon-on-Thames: Taylor & Francis.
- Ventura, S. (2023). *Empathy - Advanced Research and Applications*. London: InTechOpen.
- Wiley, J. (2016). *The International Encyclopedia of Interpersonal Communication*.
- Wolberg, L. R. (2016). *Psychotherapy in Special Condition*. United States of America: International Psychotherapy Institute.
- Wolberg, L. R. (2016). *Psychotherapy in Special Condition*. United States of America: International Psychotherapy Institute.
- Wolberg, L. R. (2016). *The Spontaneous Cure*. United States of America: International Psychotherapy Institute.

Zoll, C., & Enz, S. (2012). A Questionnaire to Assess Affective and Cognitive Empathy in Children. 1-3.