

INTERAKSI SOSIAL KLIEN DENGAN LINGKUNGAN SOSIAL

Studi Pada PSTW Budi Dharma

Ruaida Murni

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami interaksi sosial baik antar klien (lansia dalam PSTW Budi Dharma) maupun dengan keluarga, masyarakat dan petugas panti. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, teknik pengambilan sampel responden (klien sehat fisik, mental dan sosial) dengan cara acak. Pengumpulan data menggunakan: wawancara terstruktur, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Data yang diperoleh dikategorisasi kedalam aspek-aspek penelitian yang telah ditentukan dan dipersentase, sehingga diperoleh informasi yang menjelaskan interaksi sosial.

Hasil penelitian menampilkan berbagai interaksi yang dilakukan oleh klien panti pada saat-saat tertentu, antara lain interaksi antar sesama penghuni, interaksi dengan keluarga yang dilakukan pada saat berkunjung, serta interaksi dengan petugas panti dalam bentuk formal maupun informal.

Penelitian ini menyimpulkan, setiap komunikasi yang terjalin dengan baik antar klien dan dengan lingkungannya, selain berdampak positif/kebaikan, juga berdampak negatif/konflik. Akhirnya, penelitian ini menyarankan, pentingnya dilakukan pendampingan yang lebih intensif sehingga tidak terjadi konflik.

Kata Kunci : *Interaksi sosial, Klien, PSTW Budi Dharma.*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan jumlah penduduk lanjut usia diprediksikan akan terus meningkat, terutama di Negara-negara berkembang. Berdasarkan data BPS 1998 proporsi penduduk lanjut usia pada tahun 1971 sekitar 4,5% dan pada tahun 1990 adalah 6,6% hingga tahun 2020 jumlah lanjut usia mencapai 11%. Sedangkan proyeksi jumlah lanjut usia tahun 2005–2010 adalah 19 juta jiwa, dan pada tahun 2020 jumlah lanjut usia diproyeksikan mencapai 28 juta jiwa.

Masalah paling mendesak bagi penduduk lanjut usia adalah adanya lansia terlantar dan lansia bermasalah. Pada tahun 2006, jumlah Lanjut Usia Terlantar mencapai 2.033.220 dan tahun 2007 meningkat menjadi 2.706.700 jiwa, serta Lanjut Usia Korban Tindak Kekerasan tahun 2006 mencapai 48.830 jiwa (Pusdatin Kesos, 2007).

Pemerintah dalam hal ini Departemen Sosial melalui Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) Budi Dharma, telah melaksanakan pelayanan kesejahteraan sosial terhadap lanjut usia. Namun, sampai saat ini daya tampung PSTW Budi Dharma masih relatif terbatas

dibandingkan jumlah lansia terlantar dan bermasalah yang membutuhkan pelayanan kesejahteraan sosial. Hal tersebut perlu mendapat perhatian Pemerintah (Departemen Sosial). Upaya peningkatan kesejahteraan Lanjut Usia diarahkan agar tetap dapat diberdayakan sehingga berperan dalam kegiatan pembangunan dengan memperhatikan fungsi, kearifan, pengetahuan, keahlian, keterampilan, pengalaman, usia dan kondisi fisiknya, serta terselenggaranya pemeliharaan taraf kesejahteraan sosial lanjut usia. Upaya peningkatan kesejahteraan sosial lanjut usia bertujuan untuk memperpanjang usia harapan hidup dan masa produktif, terwujudnya kemandirian dan kesejahteraannya, terpeliharanya sistem nilai budaya dan kekerabatan bangsa Indonesia serta lebih mendekatkan diri kepada Tuhan Yang Maha Esa (UU NO. 13/1988).

Salah satu tujuan kebijakan tentang penduduk lanjut usia di Indonesia adalah terwujudnya iklim yang memungkinkan tercapainya kesejahteraan sosial bagi penduduk lanjut usia, yang antara lain meningkatkan peran serta lansia dalam membina kehidupan keluarga, bermasyarakat, berbangsa dan terciptanya iklim yang

memungkinkan lansia dapat mengaktualisasikan diri melalui karya dan kerja nyata dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam hal melakukan kegiatan ekonomi produktif. Hal ini tentu hanya dapat diwujudkan bagi para lansia yang masih produktif atau lansia yang masih mampu menjalani kehidupan sehari-hari dalam arti masih dapat mengurus dirinya sendiri, tanpa bantuan orang lain. Namun demikian bagi lansia secara keseluruhan perlu perhatian, penghargaan, hubungan yang harmonis dengan lingkungannya dan yang muda dianjurkan untuk selalu menghormati yang sudah lanjut usia. Dengan memberikan pelayanan yang baik yang dibutuhkan oleh para lanjut usia, diharapkan mereka dapat menikmati masa tuanya dengan mendapatkan segala sesuatu yang berkaitan dengan perhatian akan segala kebutuhannya.

Sejalan dengan arah kebijakan tersebut, pelayanan kesejahteraan sosial terhadap para lanjut usia di PSTW Budi Dharma, perlu diciptakan situasi dan kondisi yang kondusif. Salah satu bentuk kondusifitas situasi dan kondisi itu adalah adanya interaksi yang harmonis. Untuk itu, perlu diketahui interaksi sosial baik antar lanjut usia, lanjut usia dengan keluarga, masyarakat maupun dengan petugas panti PSTW Budi Dharma, sehingga pengurus panti mendapatkan informasi dan dapat mengkondisikan penghuni panti dengan interaksi yang diinginkan untuk menunjang tercapainya tujuan pelayanan.

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan penelitian dirumuskan dalam bentuk pertanyaan berikut:

1. Bagaimana interaksi sosial antar lanjut usia di PSTW Budi Dharma ?
2. Bagaimana interaksi sosial lanjut usia PSTW Budi Dharma dengan lingkungannya (keluarga, masyarakat sekitar dan petugas panti) ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian :

Dipahaminya interaksi sosial antar para lanjut usia di PSTW Budi Dharma dan dengan lingkungannya.

2. Manfaat penelitian:

Bahan acuan penyempurnaan program pelayanan kesejahteraan sosial bagi petugas PSTW Budi Dharma terhadap lanjut usia khususnya dalam hal interaksi sosial (praktis). Secara teoritis, sebagai informasi bagi mereka yang menaruh perhatian terhadap terhadap permasalahan lanjut usia.

D. Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Dharma Bekasi Timur pada tahun 2007. Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu menggambarkan kondisi interaksi sosial klien PSTW Budi Dharma dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan a) wawancara terstruktur terhadap responden klien PSTW, pengurus b) observasi langsung, yakni mengamati kegiatan yang berkaitan dengan interaksi sosial antar klien dan lingkungannya dan c) studi dokumentasi yaitu mempelajari dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini. Untuk mendukung informasi, dilakukan pula wawancara dengan pekerja sosial dan kepala panti serta pengasuh.

Teknik pengambilan sampel responden (klien sehat fisik, mental dan sosial) dengan cara acak. Data yang diperoleh dikategorisasi kedalam aspek-aspek penelitian yang telah ditentukan dan dipersentase, sehingga diperoleh informasi yang menjelaskan interaksi sosial.

Mengingat usia tua yang diikuti oleh keadaan fisik yang melemah, menurunnya integrasi dengan lingkungannya, hal ini merupakan salah satu hambatan dalam melakukan interaksi dengan lingkungannya. Oleh karena itu interaksi yang dilihat dibatasi hanya pada tingkat komunikasi sebagai salah satu bentuk interaksi.

E. Kajian Konsep

1. Konsep Interaksi dan Komunikasi

Interaksi merupakan hubungan-hubungan sosial yang dinamis yang menyangkut hubungan antara orang perorangan, antara kelompok manusia maupun antar orang perorangan dengan kelompok manusia. Interaksi sosial dapat terjadi bila memenuhi dua aspek yaitu

adanya kontak sosial dan komunikasi. Kontak sosial dapat bersifat positif atau negatif, tergantung dari predisposisi sikap seseorang yang menunjukkan kesediaan atau penolakan. Soerjono Soekamto menegaskan juga bahwa kontak sosial dapat bersifat positif atau negatif, bersifat positif mengarah kepada kerjasama sedangkan yang bersifat negatif mengarah kepada pertentangan. Kemudian kontak sosial dapat bersifat primer atau sekunder. Primer dimana individu yang terlibat bertemu langsung (*face to face*), sedangkan sekunder berarti melalui media tertentu. Sehingga komunikasi dalam kontak sosial merupakan proses dimana tiap pihak menggunakan simbol-simbol dengan cara tersendiri. Soerjono juga mengatakan bahwa dengan berkembangnya teknologi dewasa ini, orang dapat berhubungan satu dengan lainnya melalui telepon, telegraf, radio dll, yang tidak memerlukan suatu hubungan badaniah (Soerjono Soekamto, 1990, hal 64, 65).

Dalam melaksanakan pelayanan terhadap lanjut usia, interaksi penting diperhatikan dan dilaksanakan untuk lebih mengetahui apa yang sedang dirasakan atau dihadapi oleh kelayan, untuk kemudian pelayanan apa yang harus diberikan. Karena kondisi fisik lanjut usia yang lemah, interaksi yang bersifat komunikasi akan lebih sering terjadi, setiap komunikasi yang terjadi diharapkan adanya kontak sosial antar mereka. Arti penting dari komunikasi bahwa seseorang memberikan tafsiran pada perilaku orang lain (yang berwujud pembicaraan, gerak gerik, badaniah atau sikap), perasaan apa yang ingin disampaikan oleh orang tersebut. Dengan adanya komunikasi, sikap dan perasaan suatu kelompok manusia atau orang perorangan dapat diketahui oleh kelompok-kelompok lain atau orang lain, yang kemudian merupakan bahan untuk menentukan reaksi apa yang akan dilakukan (Soerjono, 1990, hal. 67).

Dengan komunikasi yang lancar dan baik diharapkan adanya kerjasama yang baik antara klien panti dengan petugas, sehingga menghasilkan pelayanan yang

baik (tercapainya kesejahteraan sosial bagi lanjut usia). Namun demikian komunikasi bukan hanya dapat menghasilkan kerjasama yang baik tetapi juga dapat menghasilkan permusuhan. Seperti yang diutarakan oleh Soerjono, komunikasi memungkinkan kerjasama antara orang perorangan atau kelompok-kelompok manusia, dan komunikasi merupakan salah satu syarat terjadinya kerjasama, walaupun tidak selalu komunikasi menghasilkan kerjasama bahkan satu pertikaian mungkin akan terjadi sebagai akibat salah paham atau masing-masing tidak mau mengalah. Sementara itu, menurut Mar'at komunikasi memungkinkan terjadinya penyebaran pengalaman, informasi antar individu atau kelompok, dan dalam proses komunikasi ini pula akan terjadi aktivitas yang dapat bersifat verbal maupun tindakan (1981, hal 112).

Dalam interaksi, setidaknya ada dua pihak yang berperan yaitu individu dan lingkungan. Individu memberi pengaruh kepada lingkungan dan lingkungan memberi pengaruh kepada individu, serta individu memperoleh sesuatu dari lingkungan dan lingkungan memperoleh sesuatu dari individu. Usman Efendi (1985, hal. 37) mengatakan, secara umum ada 4 jenis bentuk kegiatan individu dalam interaksinya dengan lingkungan yaitu: 1) Individu menggunakan lingkungan (*uses the environment*), 2) Individu menentang lingkungan (*resist the environment*), 3) Individu menyesuaikan diri dengan lingkungan (*adjustment*), 4) Individu turut serta dengan kegiatan yang sedang berlangsung (*participation*).

Dilihat dari sisi bentuk komunitasnya, dapat berlangsung dalam tiga bentuk yaitu: 1) Antara orang perorangan, proses demikian terjadi melalui sosialisasi yaitu suatu proses dimana anggota masyarakat yang baru mempelajari norma-norma dan nilai masyarakat dimana dia menjadi anggota, 2) Antara orang perorangan dengan kelompok manusia atau sebaliknya, 3) Antara satu kelompok manusia dengan kelompok manusia lainnya. (Soerjono, 1920. 65, 66).

Dari uraian tersebut terlihat, interaksi yang dilakukan setiap individu pada dasarnya menimbulkan perubahan. Perubahan yang terjadi bisa saja mengarah kepada perubahan yang positif maupun negatif. Kemudian setiap interaksi ditentukan pula oleh waktu, situasi, kepentingan-kepentingan yang mengakibatkan terjadinya interaksi tersebut. Malinowski dan Skinner dalam Mar'at (1982) menyatakan, proses interaksi sosial akan mengarah pada sosialisasi yang dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan, budaya, agama dan yang terpenting pengalaman maupun persepsi sosialnya.

Secara definitif Mar'at mengartikan interaksi sosial sebagai proses dimana individu memperhatikan dan beresponse terhadap individu lain sehingga dibalas dengan suatu tingkah laku tertentu. Reaksi yang timbul ini berarti bahwa individu memperhatikan orang yang memberi stimulus, sehingga dengan adanya perhatian terhadap stimulus tersebut terjadilah suatu hubungan yang disebut sebagai interaksi sosial. Interaksi sosial dikatakan juga sebagai bentuk umum proses sosial oleh karenanya interaksi sosial merupakan syarat utama terjadinya aktifitas sosial. Interaksi sosial merupakan hubungan sosial yang dinamis yang menyangkut hubungan orang per-orangan, antar kelompok manusia maupun antara orang perorangan dengan kelompok manusia. Soerjono Soekanto menambahkan interaksi sosial dapat terjadi bila ada kontak sosial dan adanya komunikasi.

2. Konsep Panti Sosial Tresna Werdha dan Lanjut Usia

PSTW merupakan salah satu lembaga/panti yang menyelenggarakan pelayanan terhadap para lanjut usia. PSTW sebagai wadah/institusi yang memberikan pelayanan dan perawatan jasmani, rohani dan sosial serta perlindungan untuk memenuhi kebutuhan lanjut usia agar dapat menikmati taraf hidup secara wajar (Dit. Bina Pelayanan LU, 2002). Dalam panti ini para lanjut usia diberi pelayanan sesuai dengan

kebutuhannya dan peraturan perundang-undangan yang ada.

Seseorang disebut sebagai lanjut usia jika telah berumur 60 tahun keatas di Negara berkembang atau 65 tahun ke atas di negara maju. Hal yang sama yang terdapat dalam Undang Undang No. 13 tahun 1998 tentang Lanjut Usia menyebutkan bahwa seseorang dikatakan Lanjut Usia adalah seorang yang telah mencapai usia 60 tahun keatas. Diantara lansia yang berusia 60 tahun keatas dikelompokkan lagi menjadi menjadi *young old* (60-69 tahun), *old* (70-79 tahun) dan *old-old* (80 tahun keatas). Kemudian dari segi aspek kesehatan seseorang disebut sebagai lanjut usia (*elderly*) jika berusia 60 tahun keatas. Sedangkan dari aspek ekonomi lanjut usia (60 tahun keatas) dikelompokkan menjadi: 1) lansia yang produktif yaitu lansia yang sehat baik dari aspek fisik, mental maupun sosial dan, 2) lansia yang tidak produktif yaitu lansia yang sehat secara fisik tetapi tidak sehat dari aspek mental dan sosial, atau sehat secara mental tetapi tidak sehat dari aspek fisik dan sosial, atau lansia yang tidak sehat baik dari aspek fisik, mental maupun sosial (Romanus beni,2001, hal. 12).

II. GAMBARAN UMUM

A. Gambaran Umum PSTW Budi Dharma

PSTW Budi Dharma berdiri pada tahun 1971, yang pada saat itu beralamat di Jl. Fatmawati Cilandak, dengan kapasitas tampung yang sangat terbatas, yaitu 40 orang. Saat ini PSTW tersebut berdiri megah diatas tanah yang luas di Jl. Joyomartono Bulak Kapal Bekasi Timur dengan kapasitas tampung 111 orang. Untuk menunjang kegiatannya PSTW ini memiliki beberapa gedung yaitu satu unit gedung kantor, empat unit wisma klien masing-masing wisma terdiri dari delapan kamar atau 16 tempat tidur. Kemudian delapan buah bangunan paviliun dan tiga gedung mandiri. Wisma klien ditempati oleh klien yang sudah tinggal sendiri atau belum berumah tangga, paviliun ditempati oleh klien yang masih bersuami/istri sedangkan gedung mandiri khusus untuk klien subsidi silang. Setiap Wisma

memiliki ruang tamu yang cukup luas, lengkap dengan perabotannya, kursi/meja tamu, TV, meja makan dan lain lain. Selain itu panti ini juga memiliki satu gedung keterampilan satu gedung mandiri, satu bangunan dapur, satu unit gudang, satu unit gedung perawatan khusus dan satu unit poliklinik (Data sekunder PSTW BD, 2007).

Letak antara wisma ke wisma dan paviliun saling berdekatan sehingga sangat memungkinkan bagi penghuni PSTW untuk saling berkunjung atau bertemu untuk melakukan komunikasi langsung. Hanya satu bangunan mandiri yang letaknya agak jauh dari bangunan yang lain. Namun demikian masih dalam batas yang memungkinkan bagi penghuni PSTW untuk berkunjung. Dilingkungan kompleks PSTW ini terdapat juga tiga buah saung tempat berkumpul para penghuni PSTW pada siang hari, mereka bisa bercengkrama di tempat ini. Didekat salah satu saung terdapat sebuah kolam ikan yang biasa digunakan sebagai pelengkap taman, kolam ini juga sering dimanfaatkan sebagai tempat lomba memancing bagi klien pada saat-saat peringatan hari Kemerdekaan RI maupun kegiatan lain yang sengaja diadakan oleh pengurus panti (Data sekunder PSTW BD, 2007).

B. Gambaran Umum Klien PSTW Budi Dharma

Jumlah penghuni PSTW Budi Dharma pada bulan Desember 2007, 111 orang (43 orang pria dan 68 orang wanita) klien reguler, yaitu klien yang sepenuhnya dibiayai oleh pemerintah (berasal dari keluarga tidak mampu, terlantar dan veteran). Sedangkan klien subsidi silang yang merupakan klien titipan keluarganya yang berasal dari keluarga mampu secara ekonomi tetapi tidak mempunyai waktu untuk mengurus lansia, atau lansia yang mempunyai penghasilan yang cukup tetapi tidak ingin merepotkan keluarga untuk mengurusnya, biaya hidupnya ditanggung keluarganya/sendiri dan dapat kembali ke keluarganya kapanpun mereka mau. Klien ini berjumlah 11 orang (enam orang laki-laki dan lima orang perempuan). Baik klien reguler maupun subsidi silang pada umumnya beragama islam (86,54 %) dan Kristen (13,46%). Sebagian besar (84,63 %) kondisi fisiknya masih dalam keadaan sehat, dalam arti masih sanggup melaksanakan kegiatan sehari-hari, seperti mengurus diri sendiri, mengunjungi

teman-teman sepanti maupun mengikuti kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh panti. Sebagian lagi (9,61%) masih mampu mengurus diri sendiri tetapi tidak mampu mengikuti semua kegiatan yang dilaksanakan panti, dan selebihnya (5,76%) keadaan fisiknya sudah lemah, dalam arti sudah tidak mampu mengurus diri sendiri (Data sekunder PSTW BD, 2007).

Latar belakang keluarga klien sebagian besar adalah dari keluarga tidak mampu secara ekonomi dan lanjut usia terlantar (56,73 %). Berikutnya, veteran dan janda veteran (16,34%), janda perintis (4,81 %), pensiunan ABRI/POLRI dan PNS (18,27%), serta janda PNS, janda purnawirawan (3,85%), (Data sekunder PSTW BD, 2007). Tingkat pendidikan penghuni PSTW adalah SD/SR 22,95 %, SLTP 16,39 %, SLTA 18,85%, Akademi dan S1 masing-masing 1,63% dan 4,92%. Sedangkan selebihnya tidak diketahui tingkat pendidikannya, karena klien ini ketika masuk panti dalam keadaan sudah pikun dan tidak diketahui tempat tinggal keluarganya, masuk ke panti ada yang diantar oleh Dinas Sosial dan ada yang diantar oleh Polisi, yang ditemukan terlantar dipinggir jalan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Interaksi Sosial Antar Klien PSTW

Dari hasil pendataan terhadap 40 responden ditemukan bentuk interaksi sesama klien yang terlihat pada tabel berikut:

Tabel 1: Waktu dan Tempat Interaksi Sesama Responden

No.	Waktu dan Tempat Interaksi	Jumlah	%
1	Ngobrol bersama di ruang tamu	35	87,5
2	Di ruang makan/ dapur panti	14	31,11
3	Dalam kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan panti	10	25
4	Ketika sedang istirahat bersama di sawung	10	25
5	Berkunjung ke wisma lain	12	30

Jawaban >1, N = 40

Dari data tersebut terlihat sebagian besar responden (87,5%) menunjukkan, interaksi sosial sesama klien dengan cara ngobrol

bersama di Ruang Tamu Wisma. Hal ini dimungkinkan berkaitan dengan tata letak ruang yang memungkinkan klien dapat bertemu setiap saat. Interaksi yang dilakukan di ruang tamu ini tidak hanya sebatas sesama klien yang tinggal sewisma, tetapi juga dapat dilakukan dengan klien yang tidak sewisma, karena mereka saling mengunjungi. Di waktu istirahat, sesama klien saling ngobrol, baik yang sewisma maupun dengan yang lain wisma. Ngobrol bersama di ruang tamu merupakan waktu dan tempat yang dapat dimanfaatkan oleh klien secara bebas, dalam arti, klien bebas bercerita apa saja kepada temannya, seperti pengalaman masa lalu, masalah anak/saudara, kesehatan, bahkan mereka bisa sambil belajar (agama, keterampilan dan lain lain). Menurut mereka, dengan sesama teman seruangan sudah seperti saudara sendiri sehingga mereka tidak sungkan lagi untuk menceritakan semua masalahnya. Karena mereka merasa sudah seperti saudara, maka jarang terjadi kesalah pahaman jika menceritakan permasalahannya. Namun demikian kesalahpahaman tetap saja terjadi antar mereka ketika diantara mereka ada yang pemalas, berperilaku semaunya (tidak mempedulikan kebersihan ruangan, tidak peduli dengan sesama klien sewisma). Disamping itu, mereka dapat bercengkrama sambil mengerjakan keterampilan (merajut, membuat kalung, gelang, kembang dan lain lain) untuk mengisi waktu luang. Antar mereka saling menghibur ketika ada yang bercerita tentang masalah yang dihadapi dengan keluarganya ataupun dengan orang lain.

Kemudian, (31,11%) interaksi sosial dilakukan di ruang makan, dapur panti, sesama klien yang bukan satu wisma. Mereka ngobrol ketika sama-sama sedang mengambil makan (pagi, siang dan sore). Walaupun hanya sesaat karena makanan segera dibawa ke ruangan masing-masing untuk kemudian diharapkan dapat makan bersama di ruang wisma masing-masing, mereka dapat bertegur sapa dalam pertemuan tersebut atau menyempatkan diri untuk saling bertanya tentang keadaan masing-masing, bahkan ada yang menyempatkan diri istirahat atau duduk sejenak ngobrol dengan penghuni yang lain, karena di ruang dapur disediakan beberapa kursi untuk mereka yang ingin duduk sejenak.

Dari pengamatan terlihat, yang mengambil makan di dapur tidak sekaligus

secara bersamaan semua klien, walaupun menurut petugas dapur sebenarnya tidak di jadwal secara bertahap, hanya diberi batasan waktu mengambil makanan, sehingga mereka bertemu di ruang tersebut hanya dengan beberapa klien, dan dengan waktu yang singkat. Sehingga kecil kemungkinan terjadi kesalah pahaman antara mereka karena tidak banyak yang diobrolkan dengan waktu yang singkat.

Selanjutnya, (25%) interaksi sosial antar mereka dilakukan dalam kegiatan-kegiatan yang diadakan oleh panti. Ketika panti mengadakan kegiatan yang bersifat rutin maupun yang berkala, mereka dapat berinteraksi sesamanya, bahkan banyak waktu untuk saling bercerita dan bertanya tentang keadaan masing-masing maupun tentang keluarganya. Namun demikian, masing-masing terfokus pada kegiatan yang sedang dilaksanakan, dan pada umumnya, komunikasi dilakukan dengan teman yang duduk berdekatan. Akan tetapi pada kesempatan pertemuan seperti ini bagi klien yang ingin menyampaikan pengalaman hidupnya maka dalam pertemuan inilah merupakan kesempatan yang baik untuk bercerita kepada orang lain yang ada pada saat itu, dan diberikan kesempatan oleh petugas untuk tampil didepan klien yang hadir. Pada umumnya, yang tampil bercerita pada kesempatan ini adalah klien yang berasal dari veteran. Mereka dengan semangat menceritakan pengalamannya saat mengikuti peperangan dulu.

Kegiatan-kegiatan yang diadakan panti antara lain, pengajian rutin malam jum'at, bimbingan-bimbingan di gedung keterampilan, perayaan hari-hari besar baik hari besar nasional maupun hari besar agama, perlombaan-perlombaan, ketika ada kunjungan dari orang luar panti dan lain lain. Kesempatan untuk berkomunikasi dengan sesama mereka maupun dengan orang lain yang hadir pada saat itu, merupakan kesenangan tersendiri bagi mereka.

Sejumlah 25 % responden menyatakan, interaksi sosial terlaksana ketika sedang beristirahat di sawung yang disediakan panti. Di Panti tersedia beberapa sawung yang diperuntukkan bagi klien yang ingin bersantai sambil ngobrol bersama teman-teman sesama penghuni panti khususnya di siang hari. Beristirahat di sawung bagi mereka merupakan

saat yang menyenangkan karena bisa dalam waktu yang cukup lama. Selain itu juga dapat bertemu dengan rekan-rekan yang tidak sewisma. Sama menyenangkannya jika sedang berkumpul di ruang tamu wisma. Komunikasi di sawung lebih banyak membicarakan tentang kegiatan yang dilaksanakan di panti. Walaupun dalam waktu yang cukup lama, jarang ada yang bercerita tentang keluarga masing-masing, para lanjut usia enggan bercerita tentang keluarganya karena menurut mereka, di saung itu tidak hanya teman sewisma tetapi dari semua wisma. Kalau ada yang tidak sepeham atau tidak berkenan, bisa terjadi muncul ucapan yang tidak menyenangkan dari yang lain sehingga bisa menimbulkan kesalahpahaman.

Diperoleh data juga, mereka dapat setiap saat berkunjung ke wisma lain (30%). Hal ini dilakukan oleh klien yang sehat, dan mempunyai keperluan untuk berkunjung ke wisma lain tersebut. Namun demikian mengunjungi wisma lain kadang-kadang menimbulkan masalah, karena yang berkunjung tersebut tidak selalu disukai oleh klien wisma yang dikunjungi tersebut. Apalagi, kalau waktunya tidak tepat, sehingga ada yang merasa terganggu, membawa berita yang tidak disenangi.

Terkait dengan data-data tersebut pekerja sosial menambahkan, dalam berinteraksi antar mereka dapat terjadi dalam berbagai cara dan kesempatan. Banyak cara dan kesempatan untuk berkomunikasi antar mereka, tidak ada batasan waktu, tempat maupun suasana, kecuali komunikasi antar klien wanita dengan pria dengan cara berkunjung ke wisma. Klien pria tidak ada jadwal atau waktu untuk berkunjung ke wisma klien perempuan, demikian sebaliknya. Hal ini untuk menghindari hal-hal yang kemungkinan bisa terjadi dan yang tidak diinginkan, seperti pengusiran karena kedatangannya tidak diinginkan, ribut antara penghuni sewisma karena diantara penghuni sewisma tidak semua menginginkan tamu laki-laki/perempuan, dan lain sebagainya.

Satu hal yang dikhawatirkan petugas panti, ketika penghuni yang tidak disenangi berkunjung ke wisma lain, maka akan terjadi reaksi negatif, seperti ditegur dengan cara kasar, diusir, sehingga maka akan terjadi kesalahpahaman antar mereka. Hal seperti itu kadang terjadi. Akibatnya, kunjungan yang

seharusnya mempererat tali persaudaraan, malah menjadi permusuhan. Peselisihan bahkan pertengkaran sering terjadi yang disebabkan oleh seringnya kunjungan yang dilakukan oleh klien yang tidak disenangi. Untuk membuat mereka kembali baik tidak terlalu sulit, karena mereka saling menyadari kehilafan masing-masing.

B. Interaksi Sosial antara Klien dengan Keluarga.

Sebagian klien PSTW Budi Dharma, umumnya mereka masih memiliki keluarga, namun tidak semua klien dapat berinteraksi dengan keluarganya. Terdapat 27, 25 % klien yang tidak pernah berinteraksi dengan keluarga atau saudaranya. Hal ini disebabkan oleh beberapa hal, antara lain keluarga tidak mempunyai cukup waktu untuk berkunjung ke panti. Sementara, karena keadaan fisik yang sudah lemah, klien tidak dapat mengunjungi keluarga, keluarga tidak peduli dengan keberadaan orang tuanya/saudaranya sebagai klien panti dan lain lain. Ada juga klien yang tidak mempunyai keluarga atau saudara, karena beberapa hal: klien jauh dari kampung halamannya (tidak ada keluarga yang tinggal di Jakarta dan sekitarnya); klien belum berkeluarga sedangkan saudara yang lain sibuk dengan keluarganya sendiri, sehingga tidak pernah terjadi komunikasi (mereka menganggap dirinya tidak memiliki saudara). Namun demikian pada umumnya klien berharap ada kunjungan dari keluarganya, meskipun jauh. Hasil pendataan menunjukkan, sebagian besar (80%) klien masih sering berkomunikasi dengan keluarganya, masing-masing mempunyai cara tersendiri, seperti terlihat pada tabel berikut :

Tabel 2 : Bentuk Komunikasi yang dilakukan Responden dengan Keluarga

No.	Bentuk Komunikasi	Jumlah	%
1	Dikunjungi keluarga ke panti (anak, sdr dll)	19	47,5
2	Melalui telephon	11	27,5
3	Mengunjungi keluarga ke rumah	16	40
4	Tidak ada komunikasi.	11	27,25
5.	Tidak punya keluarga	5	12,5

Jawaban > 1 N=40

Dari tabel diatas terlihat, klien yang masih mempunyai keluarga, masih dikunjungi keluarganya, walaupun yang berkunjung tidak selalu anak kandung tetapi saudara atau keponakan, klien sudah merasa senang jika ada keluarga atau saudara yang berkunjung.

Jenis interaksi yang paling banyak dilaksanakan adalah dengan dikunjungi atau mengunjungi keluarga. Hal ini menunjukkan, masih besar kepedulian keluarga terhadap klien walaupun sudah terpenuhi kebutuhannya di panti. Walaupun terdapat keluarga klien yang tidak peduli, setidaknya kepedulian sebagian keluarga klien ini dapat menghibur klien lain yang tidak dikunjungi keluarganya. Karena, kunjungan keluarga klien lain itu, klien yang tidak dikunjungi keluarganya ikut bersama-sama dan merasa senang dalam kunjungan keluarga tersebut. Kunjungan keluarga ada yang rutin setiap minggu sekali, setiap dua minggu sekali atau sebulan sekali dan ada yang tidak tentu, dalam arti kunjungan yang dilaksanakan keluarganya tidak dapat dipastikan, tergantung kesempatan dari keluarganya.

Demikian juga jika klien mengunjungi keluarganya, tidak tentu. Bila klien merasa rindu terhadap keluarganya dan kondisi fisiknya memungkinkan, maka saat itu juga ia dapat mengunjungi keluarga/saudaranya. Namun, kadang-kadang klien dijemput keluarganya, klien yang akan mengunjungi keluarganya harus melapor kepada petugas, menjelaskan lama waktu berkunjung, alamat dan nomor telepon saudara yang dikunjungi bila ada.

Sementara itu komunikasi melalui telepon, komunikasi antara klien dengan keluarganya melalui telepon dilakukan dalam keadaan mendesak (ada keperluan yang sangat penting dengan saudaranya). Tidak semua klien dapat melakukan komunikasi melalui telepon, karena tidak semua keluarga klien memiliki telepon.

Satu perbedaan yang terlihat bagi klien yang sering berkomunikasi dengan keluarganya dan tidak pernah, yaitu sebagian klien yang sering berkomunikasi dengan keluarganya menunjukkan sikap yang lebih ceria, namun lebih tertutup dengan petugas karena lebih banyak bercerita kepada saudaranya mengenai permasalahan yang dihadapi. Sedangkan klien yang tidak pernah berkomunikasi dengan keluarganya, menunjukkan sikap yang senang menyendiri dan berteman dengan klien yang

sama-sama tidak pernah berkomunikasi dengan keluarganya, tidak banyak bicara, dan lebih terbuka dengan petugas, sehingga bila ada masalah, lebih mudah menyelesaikannya.

C. Interaksi antara Klien dengan Lingkungannya

Dengan Petugas Panti

Interaksi antara klien dengan petugas sebenarnya dapat dilakukan kapan saja, karena klien diberi kesempatan kapan saja boleh bertemu dengan petugas, apalagi klien yang bermasalah (dengan sesama, keluarga maupun petugas). Namun demikian, pada umumnya klien hanya melakukan interaksi dengan petugas pada waktu-waktu tertentu saja, seperti pada penuturan klien yang terlihat pada tabel berikut :

Tabel. 3 : Waktu dan tempat Interaksi Responden dengan Petugas Panti

No.	Waktu Interaksi	Jumlah	%
1.	Saat kunjungan pengurus ke wisma/Pav	32	80
2.	Setiap hari bisa dilakukan	21	52,5
3.	Ketika ada kegiatan (pengajian, bimbingan, keterampilan,	19	47,5
4.	Ketika berobat di Poliklinik	11	27,5
5.	Ketika mengambil makanan di dapur	11	27,5
6.	Kalau ada keperluan dengan petugas/ penghuni menemui petugas.	5	12,5

Jawaban > 1, N=40

Dari tabel diatas terlihat, interaksi klien dengan petugas dilakukan dalam beberapa waktu dan kesempatan yaitu: saat petugas mengunjungi klien, saat klien menemui petugas, serta saat bertemu di tempat acara/kegiatan. Sedangkan beberapa kesempatan klien dapat menemui petugas, yaitu: saat klien menyampaikan permasalahan dirinya, permasalahan dengan klien lain, maupun permasalahan dengan saudaranya. Sementara itu, petugas panti mempunyai jadwal setiap hari

untuk mengontrol keadaan klien di wisma/paviliun. Pada kesempatan ini, klien dan petugas dapat berbincang-bincang dengan klien.

Hal yang perlu dihindari oleh petugas, adalah hubungan yang terlalu akrab dengan salah satu/beberapa klien, karena akan memicu rasa cemburu klien yang lain, dan menimbulkan kecurigaan. Bentuk kecemburuan dan kecurigaan tersebut antara lain: mencari perhatian petugas, memberikan informasi dan laporan kepada petugas (mata-mata) dan lain sebagainya.

D. Dengan Masyarakat Lingkungan Sekitar.

Kepedulian masyarakat sekitar terhadap klien ini membawa dampak yang positif, terutama dalam membangkitkan semangatnya. Komunikasi antara klien dengan masyarakat sekitar, terjadi pada waktu-waktu tertentu, seperti terlihat pada tabel berikut :

Tabel. 5 : Waktu dan Tempat Interaksi Responden dengan Masyarakat

No	Waktu interaksi	Jumlah	%
1.	Ketika responden membeli sesuatu ke warung yang ada di wilayah masyarakat	9	22,5
2.	Saat responden melaksanakan pengajian bersama masyarakat.	36	90
3.	Pada waktu panti mengadakan kerjasama kegiatan dengan masyarakat (senam di panti, olahraga di masyarakat)	10	25
4.	Pada saat kunjungan masyarakat ke panti	25	62,5

Jawaban > 1, N=40

Dari tabel diatas dapat dilihat, ada beberapa kesempatan yang dapat dimanfaatkan responden dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat sekitar, pertama pada saat pengajian bersama dengan masyarakat, kedua: panti mengadakan kegiatan dengan masyarakat, seperti senam

lansia dan senam jantung sehat di panti, ketiga olahraga di masyarakat, keempat mengikuti perayaan hari besar Islam dan nasional di masyarakat.

Kalau melihat kapan saatnya klien berinteraksi dengan masyarakat sekitar, untuk mempererat tali siraturrahmi dengan masyarakat, terutama pada saat pengajian dan olahraga serta saat berbelanja ke warung untuk membeli sesuatu. Selanjutnya pada saat kunjungan masyarakat ke panti. Meskipun tidak intensif kemungkinan terjadi komunikasi, karena kunjungan seperti itu sifatnya hanya untuk memberikan oleh-oleh yang kadang-kadang dibarengi ceramah.

Namun demikian, hal-hal seperti ini sudah membuat para klien merasa sangat diperhatikan oleh masyarakat, merasa dihargai, sehingga membesarkan hati mereka. Disamping ada faktor positif dari terjalannya komunikasi dengan masyarakat sekitar, terutama pada saat berbelanja ke warung warga, tetapi ada sisi negatif yang muncul. Pada kesempatan ini, kadang-kadang klien bercerita negatif yang dialami di panti, seperti: makanan yang tidak sesuai dengan selera mereka, ucapan petugas yang menyinggung perasaannya dan lain lain. Bila ucapan tersebut ditanggapi oleh masyarakat, maka penilaian masyarakat terhadap panti akan menjadi negatif. Untuk menghindari terjadinya hal tersebut, petugas berupaya pada setiap kegiatan bimbingan, terutama pada saat ceramah agama, bila ada hal-hal yang tidak baik atau tidak cocok, untuk menyampaikan kepada petugas, bukan kepada orang luar.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari uraian di atas, kesimpulan yang dapat diambil adalah :

1. Pentingnya interaksi sosial yang harmonis antara klien dan lingkungannya dalam rangka efektivitas dan efisiensi pelayanan kesejahteraan sosial dalam panti. Interaksi yang berbentuk komunikasi merupakan salah satu bentuk interaksi sosial yang terus terjalin antara penghuni panti dan dengan lingkungannya, namun tidak disemua

kesempatan dan tempat komunikasi berdampak positif tetapi juga dapat berdampak negatif.

2. Komunikasi di ruang tamu merupakan tempat dan waktu yang tepat bagi klien untuk bebas bercerita (segala permasalahan kepada teman sewisma baik masalah keluarga maupun masalah pribadinya dengan sesama penghuni panti, yang menyenangkan dan yang tidak menyenangkan). Komunikasi yang terjalin di ruang tamu jarang menimbulkan kesalahpahaman/konflik antar mereka. Selanjutnya bila diantara klien mempunyai kepentingan dengan klien lain, ia dapat berkunjung ke wisma yang diinginkan. Kemudian, pada saat ada kegiatan, klien juga dapat berkomunikasi dengan bebas. Namun demikian, interaksi dalam bentuk berkunjung ke wisma lain memiliki kecenderungan konflik yang tinggi.

B. Saran

Interaksi sosial sangat penting bagi klien dan lingkungannya (sesama klien, keluarga, masyarakat dan petugas). Namun demikian, karena interaksi sosial tersebut juga dapat menyebabkan munculnya konflik atau permasalahan, sehingga pendampingan perlu terus dilakukan. Pendampingan dimaksud, dengan meningkatkan frekuensi kunjungan ke wisma-wisma maupun kegiatan bimbingan yang bersifat mengingatkan, baik secara formal (pada kegiatan bimbingan yang terjadwal) maupun bimbingan secara tidak langsung (ngobrol bersama). Dengan demikian komunikasi dengan klien dapat dilakukan lebih intensif, sehingga kalau ada informasi mengenai klien (baik positif maupun negatif) bisa segera diketahui.

Komunikasi yang baik antar klien dengan lingkungannya berdampak positif dalam proses pelayanan kesejahteraan sosial, untuk itu petugas panti perlu memperhatikan dan menjaga agar interaksi/komunikasi selalu terjalin dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik, 1998. Sensus Penduduk Indonesia
- Beni, Romanus, 2001. Kesejahteraan Lansia Masa Depan, Sehat, Produktif dan Mandiri. Laporan Utama Warta Demografi, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Direktorat Pelayanan Sosial Lanjut Usia, 2002. Standardisasi Pelayanan Kesejahteraan Sosial Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW), Direktorat Jenderal Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial, Departemen Sosial RI.
- Effendi, Usman dan Juhaya S. Praja, 1985. Pengantar Psikologi. Bandung : Angkasa.
- Mar'at, 1982. Sikap Manusia, Perubahan Serta Pengukurannya. Ghalia Indonesia.
- Pusat Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial. 2007. Data dan Informasi Kesejahteraan Sosial, Badan Pendidikan dan Penelitian Kesejahteraan Sosial, Departemen Sosial RI.
- Soekanto, Soerjono, 1990. Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1988, Tentang Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia.

BIODATA PENULIS:

Ruaida Murni, adalah Peneliti Muda pada Pusat Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial, Badan Pendidikan dan Penelitian Kesejahteraan Sosial, Departemen Sosial RI.