

## KOMUNIKASI INTERPERSONAL IBU TETTY DALAM MENANGANI PASIEN RUMAH SINGGAH TERLANTAR ORANG DENGAN GANGGUAN JIWA (ODGJ) DI SERDANG BEDAGAI

**Muhammad Aswin Pohan\***

Sekolah Tinggi Agama Islam As-Sunnah, Deli Serdang

\*Corresponding Email: aswinpohan31@gmail.com

### Abstract

*This study aims to understand the interpersonal communication carried out by Ibu Tetty in dealing with patients in a shelter home for people with mental disorders (ODGJ). This research also aims to find out how ideal communication should be applied to support patient recovery. In addition, a harmonious relationship between Ibu Tetty, employees, and volunteers is an important factor that can improve work efficiency and accelerate patient recovery. The research approach used was qualitative, with data collection methods through interviews, observation, and documentation. The results showed that good communication, full of empathy, and compassion is one of the effective ways to support the patient's healing process. Ibu Tetty uses an approach that prioritises attention and warmth, where soothing words are able to provide a sense of comfort to the patient. The conclusion of this study is that effective interpersonal communication, supported by solid teamwork, plays an important role in accelerating the recovery process of ODGJ patients at the halfway house for people with mental disorders.*

**Keywords:** *Interpersonal Communication, Shelter Home for the Neglected, ODGJ*

### Abstrak


Penelitian ini bertujuan untuk memahami komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Ibu Tetty dalam menangani pasien di rumah singgah terlantar orang dengan gangguan jiwa (ODGJ). Penelitian ini juga bertujuan mengetahui bagaimana komunikasi ideal seharusnya diterapkan untuk mendukung pemulihan pasien. Selain itu, hubungan yang harmonis antara Ibu Tetty, karyawan, dan relawan menjadi faktor penting yang dapat meningkatkan efisiensi kerja dan mempercepat kesembuhan pasien. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dengan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang baik, penuh empati, dan kasih sayang menjadi salah satu cara efektif untuk mendukung proses penyembuhan pasien. Ibu Tetty menggunakan pendekatan yang mengutamakan perhatian dan kehangatan, di mana kata-kata yang menenangkan mampu memberikan rasa nyaman kepada pasien. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa komunikasi interpersonal yang efektif, didukung oleh kerja sama tim yang solid, memainkan peran penting dalam mempercepat proses pemulihan pasien ODGJ di rumah singgah orang dengan gangguan jiwa.

**Kata Kunci:** Komunikasi Interpersonal, Rumah Singgah Terlantar, ODGJ

### Article Info

Article History:

**Received:** 01-10-2024, **Accepted:** 04-12-2024, **Publish:** 29-12-2024

 : 10.51590/bashirah.v5i2.839



This work is licensed under a [Creative:ommons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

## Pendahuluan

Pada umumnya, setiap manusia diciptakan di dunia ini untuk hidup sebagai manusia, yaitu manusia yang tidak dapat hidup tanpa bantuan orang lain. Segala aktivitas manusia mempunyai banyak aspek dalam kehidupan. Salah satunya adalah komunikasi. Orang-orang telah berbicara satu sama lain selama puluhan ribu tahun. Sebagian besar waktu terjaga seseorang dihabiskan untuk berkomunikasi. Namun ketika manusia dilahirkan, mereka belum memiliki kemampuan berbicara yang baik. Komunikasi merupakan bagian yang sangat intim dalam kehidupan manusia. Sebagian besar hidup seseorang diisi dengan pergaulan, keluarga, tetangga, sahabat, kolega, dan diri sendiri. Melalui komunikasi, masyarakat dapat bertukar informasi, berbagi, mengembangkan diri dan masih banyak manfaat lainnya. Tanpa informasi, manusia tidak dapat berkembang.

Kemampuan seperti itu bukan bawaan tetapi dipelajari. Seperti yang dikatakan Miller dan rekan-rekannya, budaya kita tidak banyak mengajarkan kita tentang cara membina hubungan dengan sesama manusia sehingga kita dapat mewujudkan potensi penuh kita. Seperti yang dikatakan Tubs dan Moss, komunikasi tetap penting untuk dipelajari karena "Kuantitas tidak menjamin kualitas". Komunikasi merupakan bagian yang sangat erat dalam kehidupan manusia. Sebagian besar kehidupan seseorang diisi dengan komunikasi, baik dengan keluarga, tetangga, sahabat, rekan kerja, dan juga dengan diri sendiri. Dengan komunikasi, manusia dapat bertukar informasi, berbagi, mengembangkan diri, dan masih banyak lagi manfaat lainnya. Tanpa komunikasi, manusia tidak akan bisa berkembang.<sup>1</sup>

Sebagai ikatan sosial, hubungan antar manusia sangat berharga dalam meminimalkan sifat bawaan individu.<sup>2</sup> Komunikasi Pikiran tunggal dapat dijadikan contoh bagaimana berkomunikasi secara efektif, baik dalam suasana formal maupun informal. komunikasi antar tatap muka menggunakan bahasa atau dialek yang berbeda. Komunikasi tatap muka, atau "komunikasi tatap muka", dimulai ketika dua orang melakukan aktivitas fisik, berkomunikasi, dan bertukar informasi. Jenis komunikasi apa pun tidak selalu sama; bisa juga disebut sebagai "komunikasi jarak jauh" atau "komunikasi melalui penggunaan suatu alat" ketika seseorang menyampaikan ide atau realisasi dan menyebarkannya dengan menggunakan berbagai media yang tersedia, seperti telepon, komputer, atau lainnya. jenis alat komunikasi. Tidak dapat

---

<sup>1</sup> Citra Anggraini, dkk., *Komunikasi Interpersonal*, Jurnal Multi Disiplin Dehasen, UINSU.

<sup>2</sup> Slamet Riadi dan Sunyianto, "Efektivitas Komunikasi dalam Pendidikan STPIP Medan Ditinjau dari Hambatan Komunikasi," *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial*, Vol. 4, No. 2, 2020, h. 122.

dipungkiri bahwa komunikasi merupakan aspek penting dalam kehidupan setiap orang sehari-hari. Mungkin bahkan ketika Anda berada di dalam organisasi tertentu.<sup>3</sup>

Dalam komunikasi interpersonal sangat dibutuhkan untuk menarik perhatian dan partisipasi setiap individu yang bergabung dengan setiap lembaga maupun organisasi dan yayasan yang di geluti. Komunikasi interpersonal adalah suatu proses pengorganisasian, koordinasi, dan pemantauan transfer ide atau tujuan dari satu organisasi keorganisasi lain untuk mencapai tujuan. Efektif dan efisien untuk memastikan adanya perbedaan yang signifikan diantara keduanya. Respons yang lemah dari penerima atau kurangnya minat berkomunikasi juga bias menjadi tanda tidak efektifnya komunikasi.<sup>4</sup>

<sup>5</sup>Mengingat banyaknya kendala-kendala dalam komunikasi, hal ini kemungkinan besar akan memberikan hasil yang lebih buruk dari hasil ideal bagi organisasi, termasuk yayasan yang disebutkan di atas. Dampak dari kendala-kendala itu adalah menangkalkan pikiran negatif, meredakan ketakutan yang tidak rasional, dan lain sebagainya. Dari penelitian ini maka pentinglah setiap insan untuk melakukan komunikasi yang efektif untuk tersampainya pesan dari satu ke yang lain. Komunikasi yang efektif membuat orang merasa selalu didengarkan, dipahami, dipercaya, dan didukung. Pimpinan menggunakan saluran komunikasi untuk menyampaikan seluruh fungsi dan tugas manajemen. Pemimpin melaksanakan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan (penerapan), dan pengendalian, semuanya melalui komunikasi dengan bawahan. Faktor dominan keberhasilan suatu organisasi, baik besar maupun kecil, sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia (SDM) yang aktif terlibat dalam melancarkan penyelidikan terhadap organisasi tersebut, meskipun ada beberapa sumber daya manusia yang terlibat. (SDA) yang di bawah standar. Oleh karena itu, manusia merupakan faktor terpenting dalam setiap upaya organisasi untuk mencapai keberhasilan. Sumber daya manusia dengan staf yang profesional dan kompeten diharapkan mampu membantu organisasi mencapai tujuan dan menjalankan misinya secara efektif. Karena program apa pun yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan, jika jumlah total energi harian umat manusia rendah, maka programlah tidak akan terlaksana secara maksimal. Oleh karena itu, dibutuhkan relawan yang produktif dan profesional.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Abuddin Nata, *Manajemen Pendidikan: Mengatasi Kelemahan Pendidikan Islam di Indonesia* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2012), h. 371.

<sup>4</sup> Yusuf Zaenal Abidin, *Manajemen Komunikasi Filosofi, Konsep, dan Aplikasi* (Bandung: Pustaka Setia, 2015), h. 132.

<sup>5</sup> Ron Ludlow dan Fergus Panton, *The Essence of Effective Communication* (London: Prentice Hall, 1992), h. 10.

Profesionalitas dan produktivitas merupakan faktor penting yang diperlukan untuk meluncurkan organisasi mana pun. Hampir dapat dipastikan bahwa kualitas pekerjaan yang dilakukan sangat berkorelasi dengan angkatan kerja. Dalam melakukan komunikasi interpersonal dalam berbagai konteks, pasti ada kendala yang dihadapi. Beberapa kendala yang ada akan memberikan peredam yang tidak efektif bagi organisasi tertentu. Jadi, ada informasi yang salah. Menurut Ron Ludlow & Fergus Panton, ada beberapa faktor yang menyebabkan tidak efektifnya komunikasi, seperti perbedaan keterampilan sosial masyarakat, bahasa yang digunakan untuk berkomunikasi, kecenderungan menyembunyikan informasi dari orang lain, perbedaan agama, budaya, dan jaringan sosial. penggunaan media dalam komunikasi, dan lingkungan fisik yang bergerak lambat. Respons yang lemah dari penerima atau saluran komunikasi yang agak goyah juga dapat menghambat komunikasi yang efektif.<sup>6</sup>

Gangguan jiwa mengacu pada suatu kondisi di mana seseorang mengalami gangguan dalam aktivitas, pikiran, dan perasaan sehari-hari yang bermanifestasi sebagai pola gejala yang berulang atau perubahan aktivitas sehari-hari yang bertahap. Hal ini juga dapat mengarah pada pengembangan rasa kasih sayang dan ketahanan dalam mengatasi peran manusia di dunia. Di masyarakat, Penyandang Gangguan Jiwa (ODGJ) masih banyak yang terpinggirkan, terstigmatisasi, dan dikucilkan oleh lingkungannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami stigma yang dimiliki masyarakat umum terhadap kelompok gay atau lesbian (ODGJ).<sup>7</sup> Menurut para ahli, 15% populasi dunia akan mengalami gangguan pada tahun 2020. 3). Penyandang Gangguan Jiwa (ODGJ) mengalami stigmatisasi selain dampak negatif penyakit dan cedera. Penyebab utama stigmatisasi di masyarakat dan permasalahan kesehatan adalah kegagalan ODGJ.<sup>8</sup>

Rumah terlantar orang dalam gangguan jiwa (ODGJ) adalah salah satu lembaga maupun yayasan yang bergerak dalam aksi social yaitu memanusiakan manusia. Yang dimana lembaga maupun yayasan ini di pimpin oleh seorang wanita bernama ibu Tetty Hariyani Panjaitan yang di bantu oleh berbagai relawannya. Ibu Tetty ini adalah salah satu bidan yang berada di desa sialang buah yang mampu mendirikan rumah terlantar buat orang dalam gangguan jiwa.

Hal yang menyebabkan beliau tergerak untuk membangun yayasan ini tidak lain karena inginnya membantu orang lain dan kurangnya perhatian pemerintah dalam penanganan orang dalam gangguan jiwa. Sehingga tidak sedikit orang yang melaporkan orang dalam

---

<sup>6</sup>. *Ibid.*, h. 10.

<sup>7</sup>. <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/JKJ/article/view/9265>

<sup>8</sup> Stigmatisasi dan Perilaku Kekerasan pada Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) di Indonesia," *Jurnal Keperawatan Indonesia*, Vol. 19, No. 3, November 2016, h. 191–199.

gangguan jiwa dari masing-masing daerah sehingga hal ini yang menjadikan motivasi dari seorang ibu ini untuk menolong setiap insan yang perlunya penanganan khusus. Adapun pukulan kekerasan bahkan cacian yang diberikan dari orang dalam gangguan jiwa terhadap ibu ini adalah hal yang biasa di hadapinya dan di rasakannya karena sudah tentu ketika menghadapi orang yang memiliki gangguan jiwa tentunya mereka akan bertingkah semaunya namun melalui pendekatan-pendekatan yang terus menerus memberikan dorongan terhadap OGDJ ini dalam memberikan informasi atas apa yang di alaminya sehingga bisa di lakukan penanganan yang khusus untuk kesembuhan pada dirinya.

Selain itu juga tidak sedikit orang yang mencaci beliau karena berbedanya tugas dan peran yang beliau dalam membangun rumah terlantar OGDJ ini. Semangatnya ibu ini dalam membangun rumah terlantar orang dalam gangguan jiwa disebabkan karena stigma masyarakat yang berpandangan buruk terhadap ODGJ sehingga dengan membangun rumah terlantar mampu merubah stigma masyarakat yang ada. Dari uraian ini maka penulis mengambil judul penelitian " Komunikasi Interpersonal Ibu Tetty Dalam Menangani Pasien Di Rumah Terlantar Orang Dalam Gangguan Jiwa (ODGJ) Di Serdang Bedagai."

### **Materi dan Metode Penelitian**

Komunikasi adalah salah satu aktivitas manusia yang familiar bagi semua orang, namun yang mengejutkan, komunikasi tersebut terbatas pada apa yang dapat didefinisikan dengan cara yang dapat dipahami bersama.<sup>9</sup> Walaupun kata "komunikasi" masih asing bagi sebagian besar orang, namun mendefinisikan komunikasi tidaklah sesederhana kelihatannya. Komunikasi merupakan upaya berbagi informasi, wawasan, atau bahkan pengetahuan dari setiap partisipan dalam proses komunikasi yang hadir guna mencapai saling pengertian.<sup>10</sup>

Selama dua orang terlibat dalam komunikasi, misalnya melalui korespondensi email, maka komunikasi akan terjadi atau terus berlanjut tanpa terputus hingga ada pemahaman yang jelas tentang apa yang sedang dibicarakan.<sup>11</sup> Makna kesamaan tidak semakini dari bahasa yang diutilirukan dalam percakapan. Menurut Onong (2017) sekadar memahami suatu bahasa belum tentu berarti memahami makna yang disampaikan oleh bahasa tersebut. Jelaslah bahwa suatu percakapan antara dua orang dapat dikatakan komunikatif apabila keduanya selain memahami bahasa yang digunakan juga memahami maksud materi yang dibicarakan.<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup> John Fiske, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), h. 1.

<sup>10</sup> Morissan, *Teori Komunikasi: Individu hingga Massa* (Jakarta: Kencana, 2014), h. 8.

<sup>11</sup> Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi* (Jakarta: Kencana, 2013), h. 261.

<sup>12</sup> Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), h. 10.

Menurut Carl L. Hovland dalam Onong (2017), “ilmu komunikasi adalah: suatu upaya sistematis untuk merumuskan secara tegas prinsip-prinsip penyampaian informasi dan pembentukan pendapat serta sikap”.<sup>13</sup> Menurut Patrina (2014) dialog merupakan salah satu bentuk komunikasi antarpribadi yang menunjukkan kapan suatu interaksi telah terjadi. Setiap orang yang terlibat dalam komunikasi semacam ini mempunyai tujuan ganda, dimana setiap orang bertindak sebagai pendengar dan pembicara secara bergantian. Dalam proses komunikasi dialogis, harus ada upaya yang dilakukan oleh komunikator untuk mencapai saling pengertian dan empati. Dari proses tersebut, perasaan selalu dirugikan bukan berasal dari suatu kedudukan sosial yang dilandasi oleh pemikiran bahwa setiap individu adalah manusia yang bertanggung jawab dan berkewajiban, serta pantas dan wajar dikorbankan dan dihargai sebagai manusia.<sup>14</sup> Menurut Muslimah (2016) menunjukkan bahwa objek kajian ilmu komunikasi tidak hanya transmisi informasi saja, namun juga pembentukan opini masyarakat (*public opinion*) dan sikap masyarakat yang dalam kehidupan sosial politik memegang peranan yang sangat penting. Padahal, definisi tersebut secara khusus menyangkut makna komunikasi itu sendiri.<sup>15</sup>

Menurut Fiske, proses komunikasi dibagi menjadi dua tahap: tahap pertama dan kedua. Proses komunikasi primer (*primary process*) adalah proses seorang komunikator mengirimkan pesan kepada wakilnya yang dapat dilakukan melalui kegiatan komunikasi. Proses komunikasi dilakukan untuk memberikan perlindungan terhadap penggunaan informasi yang akan dilakukan oleh setiap individu. Proses komunikasi dilakukan dengan menggunakan tuturan sebagai media kedua setelah menggunakan simbol sebagai media pertama. Jenis media kedua yang digunakan dalam proses komunikasi orde kedua ini adalah media massa, yang meliputi media elektronik dan analog. Media massa dapat digunakan untuk membuat konten yang lebih luas dan detail. Namun kekurangan dari proses komunikasi satu arah ini adalah keluaran yang dihasilkan tidak kontinyu akibat komunikasi satu arah.<sup>16</sup>

Dalam Morisson, setiap peristiwa komunikasi pada tingkatan manapun, baik komunikasi interpersonal maupun komunikasi massa, pasti melibatkan unsur-unsur komunikasi. Menurut Joseph Dominick, setiap peristiwa komunikasi akan melibatkan delapan unsur komunikasi yang meliputi: sumber, pengkodean, pesan, saluran, penguraian kode,

---

<sup>13</sup> *Ibid.*, h. 10.

<sup>14</sup> Eva Patriana, "Komunikasi Interpersonal yang Berlangsung Antara Pembimbing Kemasyarakatan dan Keluarga Anak Pelaku Pidana di Bapas Surakarta," *Journal of Rural and Development*, Vol. V, No. 2, Agustus 2014, h. 203.

<sup>15</sup> Muslimah, Etika komunikasi dalam perspektif islam. *Jurnal Sosial Budaya*. Vol. 13, No. 2, Desember 2016.

<sup>16</sup> John Fiske, *Pengantar...* h. 31.

penerima umpan balik, dan interferensi. Dan penulis menambahkan satu lagi yaitu media.<sup>17</sup> Proses komunikasi dimulai dari munculnya gagasan, gagasan atau pemikiran yang kemudian dikomunikasikan kepada pihak lain, yakni pihak penerima pesan. Sumber atau pesan biasanya disebut sebagai "komunikator".<sup>18</sup> Subjek atau komunikator dapat berupa individu, kelompok, atau bahkan organisasi. Komunikator bisa memahami atau tidak memahami pihak-pihak yang akan menerima pembayaran tersebut. Pengkodean dapat digambarkan sebagai tugas yang dilakukan oleh seorang pekerja untuk mengekstrak informasi dan menerjemahkannya ke dalam format yang dapat dibaca oleh panca indera pekerja. Kemampuan melakukan pengkodean ini berbeda-beda tergantung individu. Ada orang yang sangat ahli dalam memilih kata sehingga bisa membuahkan hasil yang akurat dan berwawasan luas.<sup>19</sup>

Sebagai produk fisik aktual yang dikodekan oleh sumber, Dominick mendefinisikan pesan. (Fisik produk sebenarnya yang telah diwarnai sumbernya). Enkoding dan pesan tampak serupa, namun keduanya tidak sama. Enkoding adalah proses yang terjadi dalam diri otak untuk menghasilkan suatu produk, sedangkan pesan adalah hasil proses enkoding yang dapat dikonsumsi atau diserap oleh indra. Sederhananya, pesan adalah informasi yang akan dikirimkan kepada penerimanya. Saluran adalah jalur yang melaluinya pesan dari pengirim sampai ke penerima. Pesan komunikator dapat sampai kepada komunikator melalui dua cara, yaitu tanpa media (komunikasi tanpa perantara yang berlangsung tatap muka, tatap muka) atau dengan media. Media yang dimaksud disini adalah media komunikasi. Media adalah bentuk jamak dari medium. Media komunikasi diartikan sebagai alat perantara yang sengaja dipilih oleh komunikator untuk menyampaikan pesannya kepada komunikan.<sup>20</sup>

Decoding adalah kegiatan menerjemahkan atau menafsirkan pesan fisik ke dalam bentuk yang mempunyai makna bagi penerimanya. Kebanyakan orang memiliki keterampilan yang sangat baik dalam decoding ini. Ada orang yang bisa membaca 500 kata dalam satu menit, ada pula yang kesulitan membaca 200 kata dalam waktu bersamaan. Ada pesan yang tidak dapat di decoding karena pihak yang melakukan encoding (enkoder) meletakkan pesan di saluran yang salah. Panggilan telepon tidak akan pernah bisa di decoding oleh seorang yang tuli. Penerima atau receiver atau disebut juga khalayak merupakan sasaran atau sasaran pesan. Penerima sering disebut "komunikan". Penerima bisa perorangan, kelompok, lembaga atau bahkan sekelompok besar orang yang tidak saling mengenal. Siapapun yang akan menerima pesan (penerima pesan) dapat ditentukan oleh sumbernya,

---

<sup>17</sup> Morissan, Teori Komunikasi... h.17

<sup>18</sup> *Ibid*, h.126

<sup>19</sup> Astrid S. Susanto, Komunikasi Dalam Teori dan Praktek,(Bandung: Remaja Rosda karya, 1974), h.95.

<sup>20</sup> Morissan, Teori Komunikasi... h.17.

misalnya dalam komunikasi telepon. *Feedback* atau umpan balik adalah tanggapan atau tanggapan dari penerima pesan yang merangkum dan menyempurnakan pesan yang pada akhirnya akan disampaikan oleh penerima. Umpan balik merupakan tempat menarik garis dalam komunikasi. Pada dasarnya jumlah awal menjadi penerima, sedangkan jumlah awal menjadi sumber baru. Hambatan terakhir dalam komunikasi adalah gangguan atau perilaku buruk. Interferensi dapat diartikan sebagai objek apa pun yang menghalangi proses pengiriman pesan. Gangguan yang sangat kecil dapat diatasi, tetapi gangguan yang berlebihan dapat menghambat kemajuan menuju tujuan. Ada tiga jenis gangguan: semantik, mekanis, dan lingkungan.<sup>21</sup>

Komunikasi interpersonal adalah proses tukar menukar informasi antara dua orang, atau lebih sering, antara dua orang yang dapat dengan mudah memahami satu sama lain. Melalui mendengarkan secara aktif, mereka yang merasa tidak nyaman berkomunikasi dapat menjadi lebih mahir dalam komunikasi kompleks yang dimaksud. Salah satu aspek penting dari komunikasi interpersonal adalah kemampuannya untuk berproses secara dialogis. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi manusia yang mempunyai ikatan terkuat berdasarkan apa yang dikatakan Tubbs dan Moss. Gaya komunikasi dua orang mencakup hampir semua komunikasi informal dan dasar yang kita lakukan setiap hari mulai dari bangun tidur hingga kembali ke tempat tidur. Komunikasi diadik juga mengacu pada komunikasi yang mempererat ikatan antarmanusia yang paling kuat, misalnya komunikasi antara dua orang yang saling menyukai.<sup>22</sup>

Dalam Patriana (2014), komunikasi interpersonal, disebut juga komunikasi interpersonal, adalah proses pertukaran dan penerimaan pesan antara dua orang atau antara sekelompok kecil orang dengan efek tertentu dan pembalikan seketika. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi dalam diri sendiri. Di dalam identitas seseorang, terdapat berbagai komponen komunikasi seperti nada suara, bahasa tubuh, nada suara, dan bahasa tubuh. Hanya ada satu orang yang gelisah selama komunikasi interpersonal. Setiap orang mengalami rasa sakit yang lambat laun hilang. Komunikasi interpersonal mempengaruhi komunikasi dan hubungan dengan orang lain. Komunikasi seseorang dimulai dari perasaannya. Setelah melalui proses interpersonal ini, pesan disampaikan kepada orang lain.

Menurut definisi ini, setiap komunikasi baru dimaknai dan dijelaskan sebagai sinyal yang tidak sempurna dalam komunikasi antarpribadi. Komunikasi interpersonal sangat

---

<sup>21</sup> Daryanto, *Ilmu komunikasi*, (Bandung: Satu Nusa, 2012) h.28.

<sup>22</sup> Eva Patriana, *Journal of Rural and Development* Volume V No. 2 Agustus 2014 203 Komunikasi interpersonal yang berlangsung antara pembimbing kemasyarakatan dan keluarga anak pelaku pidana di bapas Surakarta.

penting karena memungkinkan percakapan berlangsung secara dialogis. Dialog merupakan salah satu jenis komunikasi antarpribadi yang menunjukkan adanya interaksi yang sedang berlangsung. Setiap orang yang terlibat dalam bentuk komunikasi ini mempunyai fungsi ganda, dimana setiap orang berperan sebagai pendengar dan pembicara secara bergantian. Dalam proses komunikasi dialogis nampaknya ada upaya yang dilakukan komunikator untuk lebih pengertian dan sabar. Anggapan bahwa setiap kita adalah manusia yang mempunyai hak dan kewajiban, pantas dan patut dihormati dan dihormati sebagai manusia, melainkan didasari oleh timbulnya rasa saling menghormati dari yang ada.

Karena keefektifannya dalam mengubah sikap, keyakinan, pendapat dan perilaku komunikan, maka bentuk komunikasi interpersonal ini sering digunakan untuk menyampaikan komunikasi persuasif, yaitu suatu teknik komunikasi psikologis psikologis manusia yang halus, fleksibel dalam bentuk ajakan, persuasi atau bujukan. Dengan cara ini setiap komunikator akan melakukan empat tindakan yaitu membentuk, menyampaikan, menerima dan mengolah pesan. Keempat tindakan tersebut biasanya berlangsung secara berurutan dan pembentukan pesan diartikan sebagai penciptaan suatu ide atau gagasan dengan tujuan tertentu.

Proses komunikasi sekunder adalah “proses penyampaian pesan yang dilakukan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah menggunakan simbol-simbol sebagai media pertama”. Sehubungan dengan kedua bentuk komunikasi di atas, maka komunikasi antarpribadi merupakan salah satu bentuk proses komunikasi yang primer, karena komunikasi antarpribadi berlangsung secara tatap muka (face to face) dalam suatu percakapan dengan menggunakan bahasa lisan. Dalam komunikasi interpersonal, hubungan yang baik antara komunikator dan komunikan juga harus dijaga dengan baik, karena berhasil atau tidaknya suatu komunikasi tergantung pada baik tidaknya hubungan diantara keduanya. Menurut Jalaluddin Rakhmata, ada dua tahap dalam suatu hubungan, tahap pertama disebut “tahap pengenalan, komunikator harus memberikan kesan pertama yang baik seperti penampilan yang menarik, sikap yang baik. Tahap kedua adalah “memperkuat hubungan, Ada empat faktor penting dalam menjaga hubungan yaitu : faktor keakraban, terpenuhinya kebutuhan akan kasih sayang, faktor kontrol (kedua belah pihak saling mengontrol), faktor determinasi respon yaitu memberikan respon sesuai dengan stimulus yang diterima. , faktor keselarasan emosi pada saat komunikasi berlangsung”.

*Methodos* yang artinya jalan atau cara. Jadi metode adalah suatu cara yang berkaitan dengan cara kerja untuk mencapai tujuan yang diperlukan oleh penggunanya, agar dapat memahami objek sasaran yang diinginkan dalam upaya mencapai maksud atau tujuan

pemecahan masalah. Penelitian merupakan terjemahan dari bahasa Inggris, penelitian yang berarti usaha atau usaha untuk mencari kembali yang dilakukan dengan metode tertentu dan secara cermat, sistematis dan sempurna mengenai suatu masalah, sehingga dapat digunakan untuk memecahkan atau menjawab masalah tersebut. Dapat disimpulkan bahwa metode penelitian merupakan cara atau cara untuk memperoleh solusi terhadap segala permasalahan. Sehingga hasil penelitian dapat diterima kebenaran dan validitasnya. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian fenomenologi. Penelitian fenomenologi ini merupakan salah satu contoh bentuk penelitian yang mempelajari pengalaman hidup seseorang atau suatu metode untuk mempelajari bagaimana individu secara subyektif mempersepsikan pengalaman dan memberikan makna terhadap fenomena tersebut.

Untuk lokasi penelitian yaitu Rumah singgah ODGJ terlantar yang berada di desa Sialang buah Kabupaten Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara. Hal ini disebabkan karena sampai sejauh ini peneliti melihat hanya ada di daerah ini rumah singgah yang menampung ODGJ terlantar Adapun tempat yang lain tentunya berfokus pada anak yatim dhuafa dan orang lanjut usia. Dan hal ini juga menjadi tolak ukur peneliti karena tidak mudahnya berkomunikasi dengan odgj. Dalam penilitian kali ini penulis mengambil dua macam sumber data. Data primer ini bisa dilakukan dengan cara tanya jawab yang di lakukan dengan mendalam bahkan dapat mengunjungi tempat yang menjadi tujuan lokasi penelitian. Dan akan mewancarai narasumber secara langsung yaitu ibu Tetty. Data sekunder ialah data pnedukung yang mampu mendukung dan memenuhi dari utama untuk kelengkapan data peneliti. Dan akan mewancarai narasumber pendukung yaitu suami dari ibu Tetty.

Penelitian bersifat deskriptif kualitatif yaitu adapun data yang telah dikumpulkan di lapangan kemudian diidentifikasi peneliti atau di tafsirkan oleh peneliti yang akhirnya dapat ditarik kesimpulan. Langkah-langkah yang dilakukan dalam menganilisi data yaitu, mengumpulkan data terlebih data terlebih dahulu melalu observasi, wawancara, dan studi dokumen, menyeleksi data yang sudahdikumpulkan, menyusun data yang sesuai dengan kebutuhan penelitian, menyusun data yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Adapun jenis penelitian ini menggunakan penelitian fenomenologi. Penelitian fenomenologi ini salah satu contoh bentuk peneletian studi tentang pengalaman hidup seseorang atau metode untuk mempelajari bagaimana individu secara subjektif merasakan pengalaman dan memberikan makna dari fenomena tersebut.

## Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dengan naraasumber dan observasi yang dilakukan terhadap lokasi penelitian penulis mendapatkan poin penting dari komunikasi Interpersonal Ibu Tetty dalam mengelola rumah singgah terlantar ODGJ. Ternyata tujuan pertama dari didirikan rumah singgah terlantar orang dalam gangguan jiwa (ODGJ) adalah disebabkan karena memiliki latar belakang yang sama yaitu pernah tinggal nya ibu Tetty dijalanan dahulunya karena rasa ketakutan ketika pulang kerumah karena akan terbebani nya orang tua atau merasa menjadi beban ketika pulang ke rumah sehingga jalanan adalah jalan yang di tempuh untuk melangsungkan kehidupan atau tempat tinggal yang bisa memberikan kenyamanan dan menghilangkan rasa khawatir nya.

Maka dari itu ibu Tetty memiliki niat dan rasa empati terhadap orang terlantar yang berada di jalanan sehingga memberikan wadah buat mereka agar di pandang dan tidak dianggap sebelah mata oleh masyarakat lain. Dan ternyata niat baik ini disambut bahagia oleh keluarga ibu Tetty hal itu di tandai dengan seluruh keluarga yang rela membuka tabungannya untuk membiayai bersama-sama dalam hal pembangunan rumah singgah terlantar orang dalam gangguan jiwa (ODGJ). Dimulai dari keluarga akhirnya sedikit demi sedikit hadir para relawan yang ingin bergabung untuk bersama-sama mengelola dan ditambah karyawan untuk pengelolaannya maka terkumpullah sekarang 25 orang karyawan dan relawan yang siap dalam pengelolaan rumah singgah terlantar orang dalam gangguan jiwa (ODGJ). Untuk itu ibu Tetty menggunakan komunikasi yang baik terhadap karyawan dan relawan sehingga memberikan kesolidan dalam bekerja, adapun komunikasi yang dilakukan ialah komunikasi pada umumnya tidak ada istimewa namun perlakuan yang di berikan yang berbeda dimana seorang ibu Tetty yang menjadi founder atau pendiri tidak semena-mena atau menganggap yang lain sebagai bawahan akan tetapi merangkul seperti keluarga sehingga merasakan kenyamanan bersama dan merasakan senang bersama-sama tanpa ada perbedaan.

Komunikasi interpersonal yang dilakukan terhadap pasien orang dalam gangguan jiwa atau ODGJ adalah dengan cara proses pendekatan atau yang dikenal dengan pendekatan komunikasi yang terus dibangun oleh ibu Tetty terhadap pasien ODGJ untuk mendapatkan informasi dan mendeteksi penyakit yang dialami oleh pasien tersebut. Ketika komunikasi yang baik terus dilakukan maka sedikit demi sedikit pasien akan lebih terbuka terhadap ibu Tetty yang lama kelaamaan memberikan pemahaman kepada ibu Tetty dalam penanganan orang dalam gangguan jiwa tersebut. Selain itu juga ibu Tetty juga memahami kondisi pasien tersebut dari cara menjawab pertanyaan yang dilontarkan oleh ibu Tetty tersebut. 'Untuh melihat pasien sembuh tidak nya biasa nya ibu memberikan pertanyaan untuk mereka jika

jawaban mereka bagus tidak melantur maka mereka telah sembuh dan mental nya jika sudah stabil maka dia sudah dikatakan sembuh” . Sehingga dengan jawabannya pula dapat dilihat gangguan psikis dan mental pasien tersebut dapat diketahui baik atau tidak nya mental pasiennya.

Selain komunikasi interpersonal Ibu Tetty menggunakan komunikasi yang baik terhadap karyawan dan relawan sehingga memberikan kesolidan dalam bekerja, adapun komunikasi yang dilakukan ialah komunikasi pada umumnya tidak ada istimewa namun perlakuan yang di berikan yang berbeda dimana seorang ibu Tetty yang menjadi *founder* atau pendiri tidak semena-mena atau menganggap yang lain sebagai bawahan akan tetapi merangkul seperti keluarga sehingga merasakan kenyamanan bersama dan merasakan senang bersama-sama tanpa ada perbedaan. Komunikasi interpersonal yang dilakukan terhadap pasien orang dalam gangguan jiwa atau ODGJ adalah dengan cara proses pendekatan atau yang dikenal dengan pendekatan komunikasi yang terus dibangun oleh ibu Tetty terhadap pasien ODGJ untuk mendapatkan informasi dan mendeteksi penyakit yang dialami oleh pasien tersebut. Ketika komunikasi yang baik terus dilakukan maka sedikit demi sedikit pasien akan lebih terbuka terhadap ibu Tetty yang lama kelaamaan memberikan pemahaman kepada ibu Tetty dalam penanganan orang dalam gangguan jiwa tersebut. Selain komunikasi interpersonal yang dilakukan kepada pasien terlantari buTetty juga membangun komunikasi interpersonal yang baik terhadap karyawan dan relawan yang ada agar lebih memudahkan dalam mengobati ataupun menyembuhkan pasien terlantar yang ada. Bahkan karena terbukanya dalam komunikasi membuat karyawan dan relawan tidak begitu canggung dan lebih santai dalam bekerja yang mengakibatkan solid nya mereka dalam melakukan tugas mereka masing-masing.

Dari hasil pengamatan dan observasi serta wawancara yang di lakukan teori yang cocok dengan komunikasi ibu Tetty dalam mengelola rumah singgah terlantar orang dalam gangguan jiwa (ODGJ) adalah teori atribusi, hal ini dapat dilihat dari komunikasi yang dilakukan oleh ibu Tetty itu sendiri baik kepada karyawan serta relawan dan juga komunikasi yang dilakukan kepada pasien. Dimana ibu Tetty memahami terlebih dahulu perilaku dan karakter seseorang lalu mengarahkan hendak kemana hal tersebut di arahkan, begitu juga pasien terlantar orang dalam gangguan jiwa juga di berlakukan seperti itu dimana ibu Tetty memahami perilaku dan karakter dari seorang pasien tersebut lalu memberikan motivasi untuk pasien tersebut agar diri nya mau sembuh dari gangguan sehingga hari demi hari maka akan sembuh dari gangguannya. Sedangkan jika dikaitkan dengan teori dalam Islam lebih tepatnya menggunakan prinsip *qaulan layyina* atau diartikan perkataan yang lembut. Hal itu dapat

dilihat dari perlakuan ibu Tetty dan perkataan ibu Tetty yang begitu lembut yang memberikan kenyamanan dan kesolidan dalam bekerjasama dengan karyawan maupun relawan yang ada serta perkataan dan perlakuan lemah lembut yang di berikan kepada pasien orang terlantar dalam gangguan jiwa yang memberikan rasa aman bagi mereka dan keyakinan bagi mereka bahwa ibu Tetty adalah orang yang berbeda dari yang lain yang selalu berbuat baik kepada mereka dan hal ini yang menyebabkan keterbukaannya pasien terhadap ibu Tetty sehingga penyakit dari pasien mudah di deteksi dan disembuhkan dengan cepat.

## **Penutup**

Cara yang dilakukan untuk menangani pasien di rumah singgah orang dalam gangguan jiwa (ODGJ) adalah dengan memberikan kenyamanan terhadap pasien itu sendiri terlebih dahulu dan juga bisa dilakukan dengan cara rangkulan ataupun dengan cara memahami sikap dari pasien itu juga agar mampu mendeteksi gangguannya dan lebih mudah dalam penanganannya sehingga pasien orang terlantar dalam gangguan jiwa (ODGJ) tersebut tidak dikucilkan di masyarakat dan mampu bergabung dengan masyarakat yang ada. Peneliti menyarankan untuk lebih meningkatkan skill dan keterampilan pasien orang terlantar dalam gangguan jiwa lebih terampilnya pasien ODGJ, dan lebih meningkatkan dan memperhatikan ibadah pasien orang dalam gangguan jiwa untuk memperbaiki jiwa pasien ODGJ.

## **Pustaka Acuan**

- Abidin, Yusuf Zaenal. 2015. *Komunikasi Interpersonal: Filosofi, Konsep, dan Aplikasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Bungin, Burhan. 2013. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Daryanto. 2012. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: Satu Nusa.
- Effendi, Onong Uchjana. 2017. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fiske, John. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ludlow, Ron dan Fergus Panton. 1992. *The Essence of Effective Communication*. London: Prentice Hall.
- Morissan. 2014. *Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana.
- Mukarom, Zainal Muhibudin Wijaya. 2015. *Manajemen Public Relation*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mustari, Muhammad. 2015. *Manajemen Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Munir, Wahyu Ilahi. 2012. *Manajemen Dakwah*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Nata, Abuddin.. 2012. *Manajemen Pendidikan: Mengatasi Kelemahan Pendidikan Islam di Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Saefullah. 2014. *Manajemen Pendidikan Islam*. Bandung: Pustaka Setia.
- Siswanto. 2011. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprpto, Tommy. 2009. *Pengantar Teori dan Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Usman, Husaini. 2008. *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.

#### **Sumber Lain:**

- Anggraini, Citra. dkk., *Komunikasi Interpersonal*, Jurnal Multi Disiplin Dehasen, UINSU.
- Muslimah. 2016. Etika Komunikasi dalam Perspektif Islam. Jurnal Sosial Budaya, Vol. 13, No. 2, Desember.
- Riadi, Slamet dan Sunyianto. 2020. Efektivitas Komunikasi dalam Pendidikan STPIP Medan Ditinjau dari Hambatan Komunikasi. *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi dan Sosial*, Vol. 4, No. 2.
- Septian, Ariyanda. 2020. Manajemen Komunikasi Badan Kemakmuran Jami' Nurul Ihsan dalam Memakmurkan Masjid di Kelurahan Sidorejo, Kecamatan Medan Tembung. Skripsi. Medan: STAI As-Sunnah.

<https://jurnal.unimus.ac.id>

<https://jurnafis.untan.ac.id>.

<http://etheses.uinmataram.ac.id>.

<http://etheses.iainponorogo.ac.id>.