

## **ABSTRAK**

Ketika manusia mencapai tahapan lansia akan mengalami penurunan fungsi organ dan alat inderanya. Secara psikis, para lansia akan mudah sensitif dengan hal-hal yang ada disekitarnya. Kehidupan para lansia tidak akan pernah lepas dari bantuan orang lain. Perawat di panti jompo harus memiliki kesabaran yang cukup tinggi karena emosi dari para lansia yang selalu berubah – ubah tiap saat. Untuk itu, seorang perawat atau petugas di panti jompo pastilah perawat memiliki cara komunikasi yang baik dengan para lansia yang mengalami kendala dalam pendengaran dan pengucapan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja hambatan komunikasi yang ada di Panti Tresna Werdha Budi Pertiwi dan untuk mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan oleh para petugas untuk mengatasi hambatan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan pendekatan studi kasus deskriptif. Informan dalam penelitian ini adalah semua petugas yang bekerja dalam Panti Tresna Werdha Budi Pertiwi yang berjumlah empat orang wanita. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah hambatan komunikasi yang terjadi di Panti Tresna Werdha Budi Pertiwi dimiliki oleh dua pihak yaitu dari para petugas dan para lansia. Sedangkan strategi komunikasi yang digunakan oleh para petugas dibagi menjadi dua, yaitu strategi komunikasi verbal dan strategi komunikasi non-verbal.

---

Kata Kunci: Komunikasi Simbolik, Lansia, Perawat, dan Panti Jompo