

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Komunikasi kesehatan adalah bagian dari komunikasi antar manusia yang mempunyai fokus bagaimana seseorang yang berada dalam suatu kelompok masyarakat menghadapi isu-isu yang berhubungan dengan kesehatan serta berupaya untuk memelihara kesehatannya (Silviani & Sibarani, 2023). Menurut Lasswell dalam Tasrif (2016) sama seperti komunikasi pada umumnya, Komunikasi kesehatan tidak terbatas pada penyampaian pesan saja, namun juga terdapat umpan balik atau respon dari penerima pesan (Florettira & Syakurah, 2021). Singkatnya komunikasi kesehatan tidak berbeda jauh dengan pengertian komunikasi namun, pada komunikasi kesehatan lebih ditujukan untuk orang yang sakit. Komunikasi tersebut bertujuan untuk dapat mempengaruhi kondisinya agar mencapai kesembuhan melalui komunikasi terapi atau komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik diterapkan diberbagai aspek kesehatan.

Komunikasi terapeutik tidak hanya digunakan oleh dokter tetapi juga digunakan oleh perawat saat berinteraksi dengan pasien. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi khusus yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan, dalam hal ini perawat yang direncanakan dan berfokus pada pada kesembuhan pasien (Kio & Priastana, 2021). Fungsi komunikasi terapeutik bertujuan membantu pasien memperjelas penyakit yang dialami, juga mengurangi beban pikiran serta perasaan untuk dasar tindakan untuk mengubah ke dalam situasi yang lebih baik. Menurut Kementerian Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018, Pasien merupakan individu yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit. Salah satu pasien yang membutuhkan metode komunikasi terapeutik yakni pasien lansia (Kementerian Kesehatan, 2018).

Kio & Priastana (2021) pada penelitiannya membahas tentang seberapa pengaruhnya penerapan komunikasi terapeutik pada pasien psikologis lansia. Studi literturnya menemukan bahwa komunikasi terapeutik memberikan dampak positif

dalam penurunan gangguan psikologis pada lansia diantaranya kecemasan, tingkat depresi, dan gangguan kognitif. Komunikasi terapeutik yang digunakan perawat mempunyai karakteristik yang khas yaitu perhatian, komunikasi yang direncanakan, untuk mengetahui, observasi, apresiasi dan humor, komunikasi tabu, menghormati, peduli, kejelasan, empati dan membentuk hubungan. Oleh karena itu, peran perawat pada penerapan komunikasi terapeutik ini sangat penting untuk mencapai kesembuhan pasien dari kondisi psikologis lansia (Kio & Priastana, 2021).

Faridah (2019) menjelaskan sekaligus menerapkan komunikasi terapeutik pada lansia di Panti Sosial Tresna Werdha Budi Luhur Jambi. Dalam penelitiannya membahas upaya untuk meningkatkan kesehatan lansia dengan cara memberikan penyuluhan informasi tentang pola hidup sehat menggunakan metode pendekatan komunikasi terapeutik. Hasil yang didapat yaitu situasinya lebih kondusif dan penyampaian informasinya sudah efektif karena menggunakan metode komunikasi terapeutik. Efektivitas komunikasi terapeutik pada lansia dapat diketahui dengan menggunakan empat tahapan komunikasi terapeutik yakni fase pra-interaksi, fase orientasi, fase kerja dan fase terminasi. Tahapan tersebut menghasilkan pengetahuan serta pemahaman pada lansia dalam menerima informasi yang diberikan (Faridah & Indrawati, 2019).

Menurut Effendi (2009) Lansia (Lanjut Usia) adalah tahap lanjut dari suatu proses kehidupan yang ditandai dengan penurunan kemampuan tubuh untuk beradaptasi dengan lingkungan. Lansia merupakan keadaan yang ditandai oleh kegagalan seorang individu untuk mempertahankan keseimbangan terhadap kondisi stres fisiologis (Putri, 2019). Oleh karena itu, komunikasi terapeutik memberikan efek yang dapat membangkitkan serta mengingatkan pada masa lalu yang dianggap memiliki kenangan tersendiri bagi seseorang, sehingga otak menjadi rileks dan memberikan efek terapeutik yang membantu dalam penurunan gangguan psikologis. Selain terjadinya penuaan pada lansia, kondisi fisik pun mulai terlihat seperti menurunnya aktivitas fisik, menurunnya fungsi organ reproduksi, mudah lelah, pendengaran berkurang, penglihatan menurun, rambut memutih, keriput dan lain sebagainya.

Kondisi fisik maupun mental yang terjadi pada lansia menimbulkan kesulitan bagi keluarganya. Oleh karena itu, banyak beberapa fenomena tentang lansia yang dititipkan ke tempat panti sosial jompo bahkan ada pula yang ditelantarkan begitu saja oleh keluarganya. Menurut Detik News berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), hasil Sensus Penduduk 2020 menunjukkan bahwa terdapat 9,93 persen penduduk lanjut usia (lansia) di Indonesia. Angka ini meningkat 2,34 persen poin dalam satu dasawarsa terakhir. Salah satu berita yang sempat viral yaitu dari sebuah video yang menceritakan kondisi Mbah Rukmi atau nenek Ruchmiyati asal Tulungagung viral di media sosial. Lansia itu dinarasikan terlunta-lunta karena rumahnya dijual orang lain dalam video berdurasi 58 detik tersebut, perekam video menceritakan nenek Ruchmi merupakan lansia yang hidup tanpa sanak saudara (Magdalena, 2022).

Pada keterangan lanjutan dari suara pengunggah, Mbah Ruchmi terlantar dan dirawat oleh para tetangganya selama ini, sedangkan rumahnya dijual oleh orang lain tanpa tanggung jawab. DetikJatim (2023) mencoba mencari rumah dan keberadaan Mbah Ruchmi, di Desa Ringinpitu, Kecamatan Kedungwaru, Tulungagung. Ternyata memang benar ada, Lansia berusia 81 tahun tersebut tampak duduk di lantai teras rumahnya. Bau pesing pun langsung menyengat, maklum, karena Mbah Rukmi mengalami lumpuh, sehingga tidak bisa berjalan ke kamar mandi sendiri. Berdasarkan fenomena tersebut dapat disimpulkan bahwa masih banyak lansia yang terlantar dan dibuang oleh keluarganya. oleh karena itu, pemerintah mendirikan beberapa panti untuk menampung para lansia yang terlantar agar tetap mendapatkan tempat tinggal, makanan dan kesehatan yang terjamin (Muttaqin, 2023).

Berdasarkan hasil observasi peneliti, Sentra Terpadu Pangudi Luhur Kemensos Bekasi merupakan salah satu tempat penampungan sosial terbesar sekaligus yang dinaungi oleh kementerian sosial di kota Bekasi. Dahulu PSTW Budi Dharma Bekasi didirikan oleh Kementerian Sosial Kemensos pada tahun 1971 dengan menjalankan program-program pelayanan para lansia. Sentra tersebut pun membagi menjadi tiga kategori yaitu lansia, disabilitas, dan orang dalam gangguan jiwa (ODGJ). Kemudian PSTW Budi Dharma ini berganti nama menjadi Lembaga

Sentra Terpadu Pangudi Luhur dan sudah bergabung dengan Kementerian Sosial Kemensos sejak tahun 2022 kemarin.

Perawat yang direkrut oleh sentra ini memenuhi kualifikasi Pendidikan D3 Perawat yang berstatus PNS dan untuk pengasuh berstatus ASN. Di sentra terpadu pangudi luhur ini pula terdapat beberapa tenaga kerja yang bertanggung jawab pada pasien lansia diantaranya perawat, pengasuh, *care giver*, penyuluh/pendamping, psikolog dan terapis. Menurut Sugiyono (2008) perawat berperan sebagai *care giver* (pemberi asuhan keperawatan), *client advocate* (advokator), *client educator* (pendidik), *change agent* (agen pengubah), peneliti, *consultant* (konsultan), dan *collaborator* (kolaborasi). Peran perawat ini dipengaruhi oleh keadaan sosial dan bersifat tetap (Karlina & Kora, 2020). Perawat adalah salah satu profesi yang mungkin dikenal sebagai orang yang hanya bisa merawat pasien, namun lebih dari sekedar itu perawat memerlukan ilmu pengetahuan serta pengalaman yang mendalam untuk merawat pasien (Hariyanto et al., 2023).

Pada praktiknya, di Sentra Terpadu Pangudi Luhur Kemensos Bekasi yang lebih bertanggung jawab penuh terhadap kebutuhan pasien lansia yaitu pengasuh. Menurut kamus besar bahasa Indonesia pengasuh merupakan orang yang mengasuh, kata dasar dari pengasuh yakni “asuh” yang berarti mengasuh, mendidik, melatih dan memelihara (Febrina, 2019). Pengasuh pun memiliki peran yang sangat penting karena mereka yang selalu bersama pasien selama 24 jam dan mengetahui bagaimana perkembangan yang terjadi pada pasien lansia tersebut. Jumlah pengasuh di Sentra Terpadu Pangudi Luhur Kemensos Bekasi ini terdapat empat pengasuh, lima perawat kesehatan, dua pramuwirda dan merekrut lulusan SMK keperawatan yang membantu pasien untuk melaksanakan ADL (*activity daily living*) sehari-hari. Jumlah pasien lansia di sentra ini terdapat kurang lebih 80 sampai 90 pasien lansia.

Kategori kondisi pasien lansia di Sentra Terpadu Pangudi Luhur Kemensos Bekasi ini terdapat 3 (tiga) kategori yakni pasien yang potensial, pasien tidak potensial dan pasien dalam gangguan kejiwaan. Pasien potensial yang dimaksud adalah pasien lansia yang kondisinya masih sehat dan normal. Jika pasien tidak potensial yakni pasien lansia yang sudah mulai adanya penuaan, pengidap demensia

bahkan stroke. Adapun pasien dalam gangguan kejiwaan ini termasuk kedalam kategori pasien potensial namun, mengalami gangguan dalam jiwanya. Perilaku dari pasien tersebut sering kali menimbulkan kekacauan yang berdampak besar bagi pengasuh.

Menurut hasil wawancara pra-penelitian antara peneliti dengan salah satu pengasuh, pasien lansia dengan gangguan jiwa sangat sulit untuk ditangani karena dipengaruhi memori dari latar belakang mereka di masa lalu, seperti pernah beprofesi sebagai dokter dan lansia gangguan jiwa yang cerdas. Oleh karenanya, pasien ini mempunyai sifat arogan dan jika dinasehati oleh pengasuhnya, lansia tersebut akan merasa lebih tahu dan lebih pintar. Sentra Terpadu Pangudi Luhur Kemensos Bekasi memiliki kegiatan rutin untuk para pasien lansia agar mereka mempunyai karya dan kenangan dimasa tuanya. Kegiatan nya seperti apel pagi bersama, senam, menjahit, bimbingan agama dengan mendatangkan ustad/ustadzah dari luar kemensos, nyanyi bersama, merajut dan berkebun. Dahulu sebelum digabung menjadi Sentra Terpadu Pangudi Luhur Kemensos Bekasi para lansia nya ada kegiatan rekreasi setahun dua kali ke puncak namun, ketika pandemi COVID sudah tidak lagi berjalan kegiatan tersebut hingga saat ini.

Peran pengasuh tanpa pola komunikasi yang tepat tidaklah menghasilkan komunikasi yang efektif. Maka komunikasi terapeutik disini pun menjadi alat utama dalam mengasuh dan mendidik pasien lansia. Pendalaman materi tentang komunikasi terapeutik sangat banyak salah satunya yaitu adanya hambatan bagi pengasuh dalam merawat pasien lansia. Lalu, dalam komunikasi terdapat analisis diri sebagai langkah awal dalam proses komunikasi terapeutik. Menurut Stuart dan Luraia (2001) Analisis diri difokuskan pada kesadaran diri, klarifikasi nilai, eksplorasi perasaan, kemampuan menjadi model, panggilan jiwa (altruism), tanggung jawab, dan etika (Aini, 2022).

Komunikasi terapeutik menjadi media utama dalam mengasuh dan mendidik pasien lansia agar terciptanya komunikasi yang efektif. Maka dari itu, penelitian ini berjudul “Pola komunikasi terapeutik pengasuh kepada pasien lansia” yang berfokus bagaimana pola komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh pengasuh kepada pasien lansia dan hambatan apa saja yang dapat berdampak besar

di sentra ini. Studi ini dilakukan kepada di Sentra Terpadu Pangudi Luhur Kemensos Kota Bekasi. STPL dipilih menjadi tempat penelitian karena STPL merupakan Lembaga sosial yang dinaungi oleh kemensos dan merupakan tempat penampungan sosial terbesar di kota Bekasi. Selain itu, penulis ingin mengetahui bagaimana cara menangani pasien lansia dengan jumlah yang banyak namun, pengasuh dan perawatnya hanya terbatas.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pola komunikasi terapeutik pengasuh kepada pasien lansia?
2. Hambatan apa saja yang dialami oleh pengasuh ketika berkomunikasi menggunakan komunikasi terapeutik kepada pasien lansia?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari permasalahan yang sudah diuraikan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui komunikasi terapeutik pengasuh kepada pasien lansia.
2. Untuk mengetahui hambatan yang dialami oleh perawat ketika berkomunikasi menggunakan komunikasi terapeutik kepada pasien lansia.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - a. Menambah wawasan dan pengetahuan baru khususnya bagi mahasiswa untuk memahami lebih jauh mengenai komunikasi terapeutik.
  - b. Sebagai pengembangan ilmu komunikasi khususnya di bidang Komunikasi Terapeutik antara perawat dengan pasien lansia.
2. Manfaat Praktis
  - a. Untuk memberikan solusi terkait hambatan yang dialami oleh perawat ketika berkomunikasi menggunakan komunikasi terapeutik kepada pasien lansia.

- b. Sebagai bahan evaluasi kepada perawat mengenai penerapan komunikasi terapeutik.