

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk yang memiliki keterbatasan tidak dapat hidup tanpa bantuan, untuk mengatasi keterbatasan tersebut sangat diperlukan adanya kontak dengan orang lain. Salah satu kontak tersebut dengan diwujudkannya komunikasi dan bisa sebagai penyambung pesan dalam berinteraksi sesama manusia. Penyampaian pesan dalam komunikasi terdiri dari dua orang atau lebih. Dalam penyampaian pesan, terdapat komunikator sebagai seseorang yang menyampaikan pesan dan komunikan yang menerima pesan. Hal tersebut menyebabkan seseorang selalu membutuhkan bantuan orang lain. Komunikasi terjadi karena adanya *empaty* baik verbal maupun nonverbal.

Kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa inggris berasal dari kata latin *communis* yang berarti “sama”, *communico*, *communication*, atau *communicare* yang berarti “membuat sama” (*to make common*). Istilah pertama yaitu *communis* adalah istilah yang paling sering disebut sebagai asal-usul kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata latin lainnya yang sama. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan yang dianut secara sama (Mulyana, 2003:41).

Komunikasi tidak dapat dipisahkan dari manusia karena dibutuhkan dalam setiap kehidupan manusia, salah satunya adalah aspek individual. Secara

individual, komunikasi bisa mempertanyakan kondisi yang terjadi pada dirinya dari apa yang terjadi, sekalipun orang tidak melakukan reaksi. Kondisi yang demikian secara langsung tentu menjadi koreksi atau intropeksi bagi individu tentang apa yang terjadi. Menurut Effendy (2000:15) setidaknya ada lima komponen atau unsur penting dalam komunikasi yang harus kita perhatikan, yaitu pengirim pesan (*sender*), pesan yang dikirimkan (*message*), bagaimana pesan tersebut dikirimkan (*delivery channel* atau media), penerima pesan (*receiver*), dan umpan balik (*feedback*).

Melalui komunikasi, manusia dapat memenuhi kebutuhan emosional dan meningkatkan kesehatan mental. Manusia belajar makna cinta, kasih sayang, simpati, rasa hormat, dan rasa bangga, bahkan iri hati, dan kebencian. Secara emosional, manusia dituntut agar memupuk perasaan-perasaan positif dan mencoba menetralkan perasaan-perasaan negatif (Hidayat, 2012:29). Sebuah hubungan terbentuk ketika terjadi proses umpan balik.

Bentuk komunikasi sesama manusia terdapat pola hubungan serta proses pengiriman atau penerimaan pesan dengan cara yang tepat agar pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik sesuai harapan kedua pihak dalam berinteraksi yang disebut pola komunikasi. Pola komunikasi dapat ditemukan didalam proses penyampaian pesan, baik interaksi individu, kelompok, dan organisasi.

Pola komunikasi merupakan model dari proses komunikasi, sehingga dengan adanya berbagai macam model komunikasi dan bagian dari proses komunikasi

dapat ditemukan pola yang sesuai dan mudah digunakan dalam berkomunikasi. Proses komunikasi merupakan rangkaian dari aktivitas menyampaikan pesan sehingga diperoleh *feedback* dari penerima pesan. Dari proses komunikasi, timbul pola, model, bentuk dan juga bagian-bagian kecil yang berkaitan erat dengan proses komunikasi. Adapun proses komunikasi yang sudah masuk dalam kategori pola komunikasi yaitu pola komunikasi VERA dan TANDEM.

Kebutuhan pelayanan kesehatan lebih dibutuhkan pada usia lanjut daripada usia lain. Selain terjadinya perubahan pola penyakit menjadi pola degeneratif, proses penyembuhannya sendiri memerlukan waktu lebih lama. Hal itu dikarenakan penyakit pada usia lanjut tidak berdiri sendiri (*multipatologi*), fungsi organ tubuh sudah menurun, rentan terhadap penyakit atau stress, dan lebih sering usia lanjut memerlukan perhatian dan upaya khusus di bidang kesehatan.

Para ahli kesehatan maupun para ahli ilmu sosial menyadari bahwa masalah kesehatan dan masalah penyakit yang dialami manusia tidak semata-mata bersumber dari kelalaian individual, kelalaian keluarga, bahkan kelalaian masyarakat dalam pemeliharaan kesehatan individual (Liliweri, 2006:33). Studi sosial terhadap kesehatan melaporkan bahwa kebanyakan penyakit yang diderita individu maupun “penyakit” masyarakat pada umumnya bersumber dari ketidaktahuan atau kesalahpahaman informasi yang mereka akses. Sehingga masyarakat perlu memperhatikan arus informasi kesehatan yang dikirimkan dan diterima melalui orang lain dengan memahami komunikasi kesehatan.

Komunikasi kesehatan merupakan kegunaan teknik komunikasi secara positif untuk memengaruhi individu sebagai bagian tujuan mempromosikan kondisi yang kondusif atau yang memungkinkan tumbuhnya kesehatan manusia dan lingkungan. Menurut Liliweri (2006:46) kegunaan ini termasuk beragam aktivitas seperti interaksi antara profesional kesehatan dengan para pasien di klinik, *self-help groups, mailings, hotlines*. Secara praktis, komunikasi kesehatan memberikan kontribusi bagi promosi kesehatan, mencegah penyakit dalam suatu wilayah tertentu.

Pendekatan fisik yang lebih mendasar adalah memperhatikan dan membantu para lansia dalam kesehariannya. Komunikasi dengan pasien meliputi informasi untuk seorang individu, misalnya informasi yang berkaitan dengan kondisi kesehatan individu, cara memaksimalkan perawatan, pemberian terapi, atau penyampaian pendekatan dengan cara alternatif, termasuk dalam melayani lansia secara komunikatif. Menurut Muhith dan Siyoto (2016:143) perawatan fisik secara umum bagi lansia dibagi menjadi dua yaitu lansia yang masih aktif dan pasif. Lansia yang masih aktif keadaan fisiknya masih mampu bergerak tanpa bantuan orang lain sehingga untuk kebutuhan sehari-hari masih mampu melakukan sendiri. Sedangkan lansia yang pasif atau tidak dapat bangun, keadaan fisiknya mengalami kelumpuhan atau sakit. Sehingga peran perawat sangat diperlukan untuk kesejahteraan hidup para lansia.

Perawat (*nurse*) berasal dari bahasa latin yaitu kata *nutrix* yang berarti merawat atau memelihara. Perawat bertugas memperhatikan kesehatan objektif,

kebutuhan, kejadian-kejadian yang dialami lansia semasa hidupnya, seperti perubahan fisik pada organ tubuh, tingkat kesehatan yang masih bisa dicapai dan dikembangkan, penyakit yang dapat dicegah atau ditekan progresivitasnya. Pelayanan yang diberikan bertujuan untuk membantu keluarga dalam mengatasi masalah pada lansia sekaligus membantu lansia untuk dapat memaksimalkan kualitas hidupnya di masa tua (Kusnanto, 2003:115).

Jumlah penduduk lansia yang semakin bertambah dapat meningkatkan peluang seorang lansia untuk tinggal di panti jompo, karena kehadiran panti tersebut dianggap sebagai salah satu penyedia jasa yang dapat memberikan pelayanan berkualitas bagi lansia. Usia lanjut merupakan tahap terakhir dari siklus hidup manusia, yaitu bagian dari proses kehidupan yang tak dapat dihindarkan dan akan dialami oleh setiap individu.

Sebagian besar lansia membutuhkan bantuan orang lain. Di Indonesia, pemerintah melalui Undang – Undang RI No. 13 tahun 1998 menyatakan bahwa yang disebut lansia adalah mereka yang telah mencapai usia 60 tahun atau lebih. Kesejahteraan lansia juga diatur dalam Undang – Undang No. 13 tahun 1998, pada pasal 8 yang menerangkan bahwa pemerintah, masyarakat, keluarga bertanggung jawab atas terwujudnya upaya peningkatan kesejahteraan sosial lanjut usia.

Indonesia memasuki periode *aging population*, sehingga terjadi peningkatan umur harapan hidup yang diikuti dengan peningkatan jumlah lansia. Peningkatan jumlah penduduk lansia dari 18 juta jiwa (7,56%) pada tahun 2010, menjadi 25,9 juta jiwa (9,7%) pada tahun 2019, dan akan diperkirakan terus meningkat pada

tahun 2035 menjadi 48,2 juta jiwa (15,77%) (Depkes, 2019). Permasalahan yang sering dihadapi lansia seiring dengan berjalannya waktu, yaitu terjadi penurunan berbagai fungsi organ tubuh. Salah satunya penurunan fungsi otak. Penurunan fungsi otak dapat menyebabkan beberapa penyakit seperti demensia (www.docdoc.com).

Demensia merupakan sindrom penurunan kognitif dan fungsional, biasanya terjadi di kemudian hari sebagai akibat *neurodegenarif* dan proses *serebrovaskuler*. Tidak hanya terkait dengan daya ingat, tetapi juga terkait dengan *attention*, fungsi bahasa, dan gangguan perilaku, terutama pada demensia yang sudah tahap lanjut. Seseorang yang menderita demensia, umumnya tidak mampu melakukan pekerjaan seperti di dalam pikirannya karena terjadi perubahan mental dalam bersosialisasi terkait proses penyakit yang dialaminya. Dokter spesialis saraf RSUD dr. Soetomo Dr dr Paulus Sugianto SpS (K) menjelaskan bahwa demensia terjadi akibat penuaan otak. Kondisi tersebut paling sering ditemukan pada usia 50 tahun keatas. Sehingga seseorang yang memasuki usia 50 tahun akan mengalami penyusutan otak. Berat otak yang awalnya sekitar 1,3 kilogram perlahan menjadi 1,2 kilogram (Jawa Pos, edisi 4 Agustus 2019).

Menurut *Alzheimer's Disease International, World Health Organization*, setiap 3 detik bertambah satu orang yang menderita demensia di dunia. Salah satu masalah yang dihadapi lansia demensia adalah adanya gangguan daya ingat atau memori. Kasus demensia di Indonesia akan mencapai 2 juta pada 2030 dan meningkat menjadi 4 juta pada 2050. Tercatat ada 10 juta kasus setiap tahun.

Jumlah lanjut usia yang terus meningkat akan merugikan bangsa terhadap kondisi ekonomi jika lansia tidak sehat dan tidak mandiri. Kerugian ekonomi akibat demensia mencapai 1 triliun dolar dan meningkat dua kali lipat tahun 2030.

Dengan banyaknya kasus demensia yang menyebabkan orang tua hilang dan berujung ditemukannya orang tua tanpa identitas di jalan sehingga ditiptkan di panti jompo agar memudahkan keluarga untuk mencari orang tua yang hilang. Selama penitipan orang tua di panti jompo, perawat dan petugas lainnya bekerja sama menciptakan komunikasi yang sehat dan efektif dalam membuat lansia merasa nyaman selama berada di panti jompo. Melalui komunikasi yang sehat dan efektif, perawat dapat membentuk hubungan yang baik dengan pasien sehingga menyebabkan rasa nyaman bagi pasien saat menghabiskan hari-harinya di panti jompo.

Aktivitas manusia dalam memperoleh informasi menggunakan proses komunikasi adalah dengan cara komunikasi massa. Komunikasi massa atau *mass communication* merupakan komunikasi melalui media massa. Media massa terbagi menjadi dua, yaitu cetak dan elektronik. Media massa menyelenggarakan sebagian besar kegiatannya dalam lingkungan publik dan merupakan institusi terbuka bagi semua orang untuk berperan serta sebagai penerima atau dalam kondisi tertentu sebagai pengirim (Hidayatullah, 2014:154). Sebagai institusi publik, media massa memiliki peran atau fungsi yang sangat berpengaruh dalam masyarakat. Media massa tidak dilahirkan untuk dirinya sendiri, pemilik atau pengelola, tetapi untuk kemaslahatan masyarakat di mana media tersebut berada. Informasi yang ada di

media massa merupakan informasi akurat, obyektif, dan sesuai fakta yang bersumber dari kejadian sesungguhnya.

Pada artikel Koran Jawa Pos edisi 4 Agustus 2019 berjudul “Ketika Ibu “Melupakan” Aku” dan “Agar Ingat, Setiap Kamar Ditemplei Foto Wajah” menjelaskan mengenai berita orang tua hilang yang disebabkan adanya penurunan daya ingat (demensia). Berita tersebut memuat informasi bahwa kasus kehilangan orang terkasih hampir setiap hari terjadi. Bahkan, berdasarkan data yang di himpun Jawa Pos tiga tahun terakhir, mereka yang kehilangan orang tua terus meningkat. Hanya sebagian kecil yang akhirnya ditemukan. Menurut petugas *Command Centre* (CC) 112 Ardiansyah Putra Panjaitan, setiap hari selalu ada kasus penemuan maupun laporan kehilangan orang tua. Bahkan sehari bisa sampai empat kasus dan yang lebih banyak ditemukan adalah penemuan orang demensia.

Melalui informasi dari koran tersebut, masyarakat mulai tanggap jika bertemu orang tua di jalan tanpa identitas. Hal ini tentu saja juga dipertegas melalui informasi yang didapat yaitu pada harian Jawa Pos edisi 4 Agustus 2019 bahwa jika menemukan orang tua tanpa identitas, maka disarankan agar langsung dititipkan di panti jompo. Sehingga, bila seorang anak merasa kehilangan orang tuanya dapat dengan mudah mencari ke panti jompo salah satunya yang berlokasi di Jambangan, Surabaya.

Panti jompo adalah sebuah rumah atau tempat penampungan untuk orang tua lanjut usia. Sebuah sarana untuk manula yang diberikan fasilitas, layanan 24 jam, jadwal aktifitas, dan hiburan yang dibutuhkan sesuai kebutuhan manula. Namun

untuk sebagian orang panti jompo merupakan hal yang masih kurang diterima masyarakat disebabkan pola pemikiran untuk menghormati yang lebih tua masih melekat dalam jiwa. Panti jompo yang berada di UPTD Griya Wreda kawasan Jambangan Surabaya merupakan unit pelayanan yang bertugas untuk menampung dan memberikan hunian bagi para lansia di Surabaya dengan memberikan fasilitas bagi para penghuninya berupa kebutuhan makan tiga kali sehari, perawat, dokter, dan mobil ambulance.

Pemerintah Kota Surabaya meresmikan Griya Wreda yang merupakan bangunan baru dan lebih luas dibanding dengan Griya Wreda sebelumnya di Medokan Asri Barat X Blok N-19 Surabaya. Bangunan baru Griya Wreda salah satu bangunan milik Pemerintah Kota Surabaya. Prioritas utama yaitu penduduk Surabaya berusia diatas 60, diantaranya 90% karena terlantar, dan 10% ditempatkan sanak keluarganya karena alasan ekonomi. Sehingga bagi lansia yang berada di Griya Wreda ini tidak dipungut biaya.

Kasus penderita demensia di Surabaya juga mulai terlihat, salah satunya yang berada di Griya Wreda. Berdasarkan hasil interview terhadap perawat yang telah dilakukan peneliti sebelumnya bahwa tercatat orang yang mengalami demensia rata-rata berusia 65-70 tahun. Kemampuan mengingat yang minim membuat petugas memberikan perlakuan khusus. Disisi lain dijelaskan juga bahwa sering terjadi salah paham antara perawat dan pasien yang disebabkan pasien lupa dengan apa yang dikatakan perawat. Sehingga hal ini mempengaruhi proses komunikasi. Seperti contoh pasien yang lupa arah menuju ke ruang makan. Perawat sudah

memberi arahan dengan cara menghitung langkah kaki dan diajari rute menuju ke ruang makan agar memudahkannya. Tidak semua pasien berhasil jika diberi arahan tersebut. Pasien yang tidak berhasil atau sudah parah dengan tidak mengingat arahan dari perawat disarankan tetap dijaga dilingkungannya.

Maka dalam penelitian ini yang ingin di kaji peneliti adalah untuk mengetahui pola komunikasi yang digunakan oleh perawat dalam penyampaian pesan selaku komunikator terhadap pasien agar pesan yang disampaikan dapat diterima dan dimengerti sehingga bisa diterapkan dalam kehidupan sehari-hari, mengingat penyakit demensia mulai banyak ditemui oleh sebagian orang tua.

Peneliti tertarik terhadap penelitian tersebut karena ingin mengetahui pola komunikasi yang dihasilkan perawat dengan pasien yang lanjut demensia. Karena menurut informasi dari koran dan observasi pertama di lokasi tersebut, peneliti melihat banyak *miscommunication* yang terjadi antara perawat dengan pasien. Pasien yang dimaksud merupakan pasien yang terkena demensia lewy body dan frontotemporal. Jadi, perawat harus mampu membangkitkan semangat dan kreasi lansia dalam memecahkan dan mengurangi rasa putus asa, rasa rendah diri, dan rasa keterbatasan sebagai akibat dari ketidakmampuan fisik yang dideritanya (Muhith dan Siyoto, 2016:148).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka peneliti dapat merumuskan masalah pokok penelitian sebagai berikut : “Bagaimana model

VERA dan TANDEM dalam komunikasi antara perawat dan pasien di Panti Jompo, Griya Werdha Surabaya?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui model VERA dan TANDEM dalam komunikasi antara perawat dan pasien di Panti Jompo, Griya Werdha Surabaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menambah kajian ilmu komunikasi khususnya sebagai dasar penelitian yang serupa serta bahan bagi peneliti selanjutnya.

1.4.2 Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian dan informasi tentang cara berkomunikasi efektif dengan orang tua yang menderita demensia.

1.4.3 Sosial

Penelitian ini dapat menjadi edukasi bagi masyarakat agar mengetahui cara merawat orang tua yang memiliki usia lanjut tanpa harus dititipkan ke panti jompo.