

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap orang tentunya memiliki pengalaman atas apa yang mereka alami, termasuk di dalamnya pengalaman dalam berkomunikasi dengan orang lain. Melalui pengalaman tersebut, individu memiliki pengetahuan dan menjadikannya sebuah pembelajaran. Menurut Hafiar (Nurtyasrini & Hafiar, 2016) pengalaman komunikasi adalah sesuatu yang dialami individu berkaitan dengan aspek-aspek komunikasi, meliputi komunikator, simbol pesan, *feedback*, maupun efek, dan makna yang dihasilkan, serta dorongannya pada tindakan. Secara sederhana, pengalaman komunikasi adalah pengalaman yang dialami oleh seseorang dalam mempertukarkan pesan. Tentunya peneliti sepakat dengan berbagai pernyataan ahli komunikasi bahwasanya komunikasi menjadi penting pada setiap bidang. Tidak terkecuali pada bidang kesehatan. Saat ini komunikasi kesehatan menjadi krusial untuk dikaji seiring dengan laju perkembangan pandemi Covid-19 di Indonesia.

Kehadiran Covid-19 sebagai penyakit baru tentu menjadi sesuatu yang baru pula pada bidang kesehatan. Terlebih bagi pasien penyintas Covid-19, tentu ini menjadi pengalaman yang baru bagi mereka. Pada proses penyembuhannya di rumah sakit, para penyintas Covid-19 tentu berinteraksi dengan dokter. Dokter selaku tenaga kesehatan dalam hal ini menjadi garda terdepan pada proses penyembuhan pasien penyintas Covid-19. Pengalaman sadar pasien penyintas Covid-19 menjadi titik awal pada penelitian ini yang menggunakan pendekatan studi fenomenologi. Pada penelitian ini, komunikasi yang terjadi antara pasien

dengan dokter pada proses penyembuhan diungkap untuk mendapatkan esensi dari pengalaman itu sendiri.

Esensi jika mengacu pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), adalah hakikat, inti hal yang pokok. Maka dapat peneliti simpulkan bahwasanya esensi pengalaman komunikasi pada penelitian ini adalah hasil ekstraksi pengalaman pasien dalam berkomunikasi dengan dokter. hasil ekstraksi tersebut hadir dalam wujud hakikat ataupun intisari dari pengalaman yang begitu banyaknya. Meminjam pendapat Chatra (2019) mengenai hakikat pengalaman manusia, menurutnya pengalaman jika diibaratkan dengan gundukan tanah, maka gundukan tanah itu berisi ragam kekayaan mineral berharga. Begitu juga dengan pengalaman manusia, banyak esensi penting di dalamnya.

Penelitian ini bersumber pada data berdasarkan pengalaman yang dialami pasien penyintas Covid-19 di Kota Sawahlunto. Peneliti tertarik untuk melihat bagaimana hubungan dan komunikasi yang terjalin antara pasien dengan dokter pada kasus Covid-19 ini. Berdasarkan asumsi awal peneliti, Covid-19 sebagai penyakit baru dengan SOP pengobatan yang baru pula, seperti harus menggunakan protokol kesehatan, tentu ini menjadi keunikan pada kasus Covid-19, lalu apakah sebenarnya yang terjadi ketika pasien penyintas Covid-19 terinfeksi Covid-19, bagaimana perasaan yang mereka rasakan, dan bagaimana hubungan antara pasien dengan dokter ketika berkomunikasi dengan serba tertutup dan jarak aman. Peneliti melakukan wawancara awal dengan penyintas Covid-19 yang pernah dirawat di rumah sakit, salah satunya RO. Menurut keterangan RO, pada saat di IGD, dokter langsung menanganinya dengan memberikan oksigen karena RO mengalami gejala Covid-19 yang cukup serius, berupa sesak napas. Setelah

menjalani serangkaian pemeriksaan dan dinyatakan positif Covid-19, RO dipindah ke ruangan inap (isolasi), lebih lanjut RO menuturkan bahwa kemampuan komunikasi dokter terbilang baik, bahkan sangat baik. Menurutnya tutur kata dokter yang sopan, ramah, juga disertai komunikasi non verbal berupa senyuman sehingga RO merasa lebih tenang, bahkan merasa ditangani dengan baik. Selain itu, hal yang paling membuat RO merasa tenang adalah dokter tidak memperlihatkan sikap yang antipati terhadapnya. Dokter tetap melakukan kontak fisik dengan RO dengan protokol kesehatan yang lengkap. Karena ketika itu, angka positif Covid-19 di kota Sawahlunto sedang tinggi-tingginya, dan kala itu Covid-19 masih menjadi momok menakutkan bagi semua orang. RO juga menuturkan sikap dokter begitu membuatnya tenang, sebab dokter sangat perhatian dan tidak takut bersentuhan dengan pasien positif seperti dirinya. RO juga mengatakan bahwa dokter sangat empati terhadap pasien, terlihat pada perilaku komunikasi dokter yang selalu menanyakan keadaan pasien, serta gejala yang pasien rasakan.

Berbeda dengan RO, peneliti juga melakukan wawancara awal dengan MF. Menurut MF awalnya Ia mendapatkan perawatan pada fasilitas isolasi yang disediakan pemerintah, namun Ia merasa tidak nyaman di sana, karena dokter terbilang cuek, lalu Ia meminta untuk dipindahkan ke rumah sakit, karena Ia mendapatkan informasi dari temannya bahwa di rumah sakit penanganan Covid-19 lebih baik. Setelah dipindahkan ke rumah sakit, benar saja, MF merasa lebih nyaman, karena dokter di rumah sakit begitu perhatian, setiap 3 jam selalu berkunjung ke ruangan pasien dan memeriksa kondisi pasien.

Penelitian ini berlokasi di kota Sawahlunto, provinsi Sumatera Barat. Kota Sawahlunto merupakan salah satu kota dengan tingkat kesembuhan paling tinggi

di provinsi Sumatera Barat. Berdasarkan data yang dilansir pada portal berita Kata Sumbar, menyatakan bahwa pada tahun 2021 kota Sawahlunto merupakan kota dengan tingkat kesembuhan paling tinggi di Sumatera Barat. Dengan persentase kesembuhan sebesar 86,4 %.¹ Pada tahun 2022, kota Sawahlunto juga merupakan salah satu kota dengan tingkat kesembuhan yang tinggi sebesar 97,53 %.² Data tersebut menunjukkan keberhasilan kota Sawahlunto dalam menekan laju Covid-19. Keberhasilan tersebut tentu tidak terlepas dari dokter dan tenaga kesehatan selaku garda terdepan dalam penanganan Covid-19.

Komunikasi efektif yang terjadi antara dokter dengan pasien disebut-sebut sebagai elemen penting praktik kedokteran yang berhasil. Sebagaimana prinsip dasar dari komunikasi kesehatan itu sendiri, yaitu seorang dokter yang cakap, harus juga seorang komunikator yang cakap yang memiliki pemahaman yang jelas perihal ketidakpastian yang dialami pasien dan keluarganya. Profesional medis saja tidak cukup, bahkan profesional medis yang terlalu mengandalkan keahlian medis mereka dengan mengabaikan pentingnya komunikasi dengan pasien dianggap sebagai sikap arogan, namun pada saat yang sama juga dapat membahayakan kehidupan pasien dan karir mereka sendiri (Mulyana et al., 2018).

Penyebaran virus yang teramat cepat sehingga menginfeksi banyak korban tentu meresahkan masyarakat. *Coronavirus Disease* atau lebih awam dikenal

¹ <https://katasumbar.com/tingkat-kesembuhan-pasien-covid-19-sawahlunto-tertinggi-di-sumbar/> Ocky A M. “Tingkat Kesembuhan Pasien Covid-19 Sawahlunto Tertinggi di Sumbar”. Diakses tanggal 20 Mei 2022

² https://m.andrafarm.com/_andra.php?_i=daftar-co19-kota&noneg=443-32&urut=1&asc=0110000000 . “Simak data perkembangan seputar kasus virus Corona (COVID-19) di Kota Sawahlunto per hari hingga tanggal 20 Mei 2022”. Diakses tanggal 20 Mei 2022

dengan nama Covid-19, hingga saat ini masih menjadi perhatian di seluruh dunia. Covid-19 sendiri sebelumnya pertama kali terdeteksi muncul di kota Wuhan, China pada bulan Desember tahun 2019 lalu. Menurut hasil uji laboratorium, Covid-19 disebabkan oleh strain baru dari *coronavirus*, *Novel Coronavirus 2019* (2019-nCoV) di mana secara lengkap disebut sebagai *Severe Acute Respiratory Syndrome-Coronavirus 2* (SARS-CoV2) (Aditia, 2019). Hingga saat ini, Covid-19 sudah bermutasi lebih kurang 10 kali, sehingga membentuk varian baru mulai dari varian alpha, delta, gamma, hingga yang terbaru dinamakan varian omicron. Varian omicron secara resmi disebut oleh WHO sebagai *Varian of Concern*, karena menyebabkan peningkatan penularan serta kematian, dan mempengaruhi efektivitas dari vaksin. Hingga awal Februari total kasus omicron di Indonesia sudah mencapai 2.980 kasus, angka ini menunjukkan bahwa varian omicron memiliki tingkat penularan yang sangat cepat.

Coronavirus merupakan kelompok dari virus penyebab penyakit pada hewan dan juga manusia. Pada manusia biasanya beberapa *coronavirus* diketahui bisa menyebabkan infeksi pernapasan seperti flu biasa, hingga berujung pada penyakit yang lebih parah seperti *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) dan *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS). Menurut penuturan Organisasi Kesehatan Dunia, Covid-19 dapat menular terhadap sesama manusia melalui *droplets* atau percikan yang keluar saat seseorang yang terinfeksi batuk, bersin atau berbicara (WHO, 2020). Selain itu, Covid-19 juga dapat menular kepada siapa saja mulai dari balita, anak-anak, remaja, dewasa hingga lanjut usia. Mulai dari masyarakat kelas bawah, tokoh publik, hingga petinggi negara sekalipun bisa terinfeksi Covid-19. Pasien yang terinfeksi Covid-19 singkatnya disebut dengan

pasien positif. Sejak pertama kali muncul di Indonesia, Covid-19 telah merenggut banyak korban jiwa. Covid-19 bisa menyerang siapa saja dengan gejala yang beragam. Mulai dari gejala ringan, sedang hingga berat. Pada umumnya gejala klinis yang dirasakan oleh pasien positif Covid-19 adalah demam, batuk kering hingga merasakan sesak napas.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Susilo et al., 2020) menyebutkan bahwa faktor resiko terinfeksi Covid-19 adalah adanya riwayat penyakit komorbid seperti hipertensi dan diabetes melitus, lalu jenis kelamin laki-laki, dan juga perokok aktif. Hal tersebut juga peneliti temukan pada subjek penelitian IE dan AS, dimana IE terinfeksi Covid-19 dengan riwayat penyakit penyerta (komorbid) D-Dimer atau pengentalan darah. Sedangkan AS memiliki komorbid serosis hepatis atau kerusakan fungsi hati. Sementara itu, hasil penelitian lain menyebutkan bahwasanya stres menjadi salah satu faktor yang mengakibatkan pasien Covid-19 mengalami kesulitan untuk sembuh. Penelitian yang dilakukan Amalia, dkk (Amalia et al, 2020) mengatakan bahwa fungsi kekebalan tubuh manusia akan menurun sebagai akibat dari peningkatan hormon kortisol yang merupakan penyebab stres.

Stres yang dialami oleh pasien positif Covid-19 harus dapat teratasi dengan baik. Karena sebagaimana pikiran mempengaruhi kesehatan, menurut Dr. Herbert Spencer dari Universitas Harvard mengatakan bahwa jiwa dan tubuh saling melengkapi, disebutkan juga bahwa apa yang dipikirkan oleh jiwa berpengaruh pada seluruh anggota tubuh. Lebih lanjut beliau juga menuturkan lebih dari 75% penyakit tubuh berasal dari pikiran yang salah yang menyebabkan banyak penyakit antara lain seperti sakit jantung, pusing, melemahkan sistem saraf, hingga

menurunkan fungsi kekebalan tubuh (Elfiky, 2009). Oleh karena itu, ketika imunitas lemah akibat virus, ditambah dengan menurunnya fungsi kekebalan tubuh akibat stres, maka tubuh tidak bisa menciptakan antibodi untuk melawan virus yang masuk. Oleh karenanya penting sekali bagi pasien positif Covid-19 untuk dapat menghindari stres. Salah satu cara manajemen stres pada pasien positif Covid-19 adalah adanya motivasi dalam diri mereka. Motivasi bisa ada dalam diri seseorang biasanya apabila terdapat komunikasi, dan koneksi dengan orang lain. Dengan demikian menyebarkan informasi serta memperoleh informasi adalah bagian dari sebuah proses komunikasi. Komunikasi adalah masalah utama dalam interaksi kesehatan, khususnya mengenai arus informasi (Nurhaipah, 2018).

Komunikasi antara pasien dan dokter merupakan hal yang sangat penting pada permasalahan ini. Dokter selaku tenaga kesehatan tentunya menjadi pihak yang sangat berperan dalam proses penyembuhan pasien positif Covid-19. Banyak penelitian yang menyebutkan bahwasanya komunikasi yang dilakukan oleh dokter sangat menentukan bagaimana keadaan pasien, termasuk dalam proses penyembuhan. Asumsi peneliti didukung oleh keterangan serupa yang disampaikan oleh dr. Andani selaku Kepala Laboratorium Pusat Diagnostik dan Riset Penyakit Infeksi Universitas Andalas, beliau menjelaskan bahwa berdasarkan pengalamannya dalam menangani pasien Covid-19, kondisi psikologis sangat mempengaruhi dalam penyembuhan pasien positif Covid-19. Selanjutnya dr. Andani menyatakan obat terbaik adalah bagaimana menghilangkan stres pada pasien saat dirawat, karena tidak dapat dipungkiri ketika dinyatakan positif Covid-19, maka akan timbul stres karena berbagai hal seperti stigma tidak baik mengenai pasien Covid-19, hingga perasaan sulit untuk sembuh. Oleh sebab

itu, dibutuhkan komunikasi serta pemberian motivasi dalam rangka pengelolaan pikiran agar tidak stres dan menjaga kondisi psikologis pasien positif Covid-19, data yang dilansir dari Viva (Ruqoyah, 2020).

Peneliti mencoba menggali pengalaman salah satu penyintas Covid-19 di kota Sawahlunto. Berdasarkan wawancara peneliti dengan SA, SA menyatakan bahwa awalnya Ia diperiksa di puskesmas, namun akhirnya Ia meminta untuk di rujuk karena Ia tidak nyaman dengan sikap dan perilaku komunikasi dokter dan tenaga kesehatan lainnya. Di puskesmas, berdasarkan pengalaman SA, Ia mendapati dokter yang takut terhadap dirinya dan suami yang sama-sama positif Covid-19. Ketika SA datang, para tenaga kesehatan lari dan tampak menghindari ketakutan, selain itu tidak ada komunikasi berupa penjelasan dari dokter saat itu. Dimana hal ini membuat SA panik dan menyayangkan kondisi seperti ini. Menurutnyanya perilaku dokter yang menghindari, serta tidak adanya penjelasan dari dokter membuatnya panik, terlebih suaminya harus segera mendapatkan tindakan lebih lanjut karena mempunyai riwayat penyakit penyerta. Dari keterangan tersebut, dapat peneliti simpulkan bahwa pentingnya kecakapan komunikasi dimiliki oleh dokter, karena jika tidak, maka akan memperburuk kondisi pasien positif Covid-19.

Pada dasarnya komunikasi yang terbentuk dalam pelayanan medis sangatlah penting, tetapi terkadang dokter tidak menyadari bahwa pesan yang dokter sampaikan pada saat memberikan pelayanan medis tidak dapat diterima dengan baik oleh pasien dikarenakan aspek komunikasi antara dokter dan pasien yang kurang efektif. Belum lagi ketimpangan atau gap antara pasien dan dokter membuat pasien terkadang enggan untuk berkomunikasi dengan dokter. Banyak

pasien merasa takut dan juga malu untuk mengungkapkan apa yang Ia rasakan. Beberapa pasien terkadang juga merasa tidak enak hati untuk bertanya kepada dokter apabila bukan dokter yang bertanya terlebih dahulu. Apalagi pada kasus Covid-19, mungkin banyak pasien yang takut mengungkapkan gejala yang Ia rasakan karena berbagai hal. Oleh karena itu, pada penelitian ini selain akan mengkestrak pengalaman komunikasi pasien penyintas Covid-19 sehingga akan terlihat esensi komunikasinya, peneliti juga mencoba menggali motif yang mendorong pasien penyintas Covid-19 untuk berkomunikasi dengan dokter. Atas dasar hal tersebut penelitian ini menggunakan teori fenomenologi Alfred Schutz. Dimana pemikiran Schutz menitikberatkan perihal makna tindakan seseorang dan motif yang melandasi orang tersebut dalam melakukan tindakan. Schutz membagi motif kepada dua fase tindakan yaitu *because motive* dan *in order motive*. Kedua motif ini diusulkan oleh Schutz dengan alasan bahwa setiap tingkah laku seseorang tidak pernah terlepas dari 2 fase yaitu masa depan dan masa lalu (aspek historis).

Berdasarkan data dan kondisi yang peneliti tuliskan pada latar belakang ini, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai sebuah fenomena komunikasi di bidang kesehatan, dimana pentingnya untuk mengetahui bagaimana pengalaman komunikasi pasien dengan dokter serta bagaimana komunikasi dokter berperan dalam proses penyembuhan pada diri pasien. Untuk itu, penulis menuangkan ide tersebut ke dalam sebuah judul penelitian yaitu **Esensi Pengalaman Komunikasi Pasien dengan Dokter pada Proses Penyembuhan Pasien Penyintas Covid-19**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dan mengingat luasnya bahasan penelitian, maka peneliti menetapkan rumusan masalah agar mempermudah peneliti dalam memfokuskan hasil penelitian. Rumusan masalah tersebut yaitu :

Bagaimana esensi pengalaman komunikasi bagi pasien penyintas Covid-19 dalam berkomunikasi dengan dokter pada saat proses penyembuhannya, serta bagaimana motif pasien penyintas Covid-19 berkomunikasi dengan dokter ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, serta untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mendeskripsikan esensi pengalaman komunikasi bagi pasien penyintas Covid-19 pada proses penyembuhannya.
2. Mendeskripsikan motif pasien penyintas Covid-19 berkomunikasi dengan dokter pada proses penyembuhannya.
3. Mendeskripsikan perilaku komunikasi dokter pada proses penyembuhan pasien penyintas Covid-19 berdasarkan sudut pandang pengalaman pasien penyintas Covid-19.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Pada aspek teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan pembaca mengenai kajian komunikasi kesehatan pada khususnya, dan manajemen komunikasi pada umumnya. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan landasan/gambaran bagi para peneliti lain yang mengangkat

penelitian relevan mengenai fenomenologi komunikasi. Lebih lanjut lagi, penelitian ini merupakan bentuk sumbangsih pemikiran peneliti di bidang ilmu komunikasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini bermanfaat untuk peneliti dalam rangka perbaikan proses pembelajaran, sehingga dapat meningkatkan hasil belajar mahasiswa. Selain itu, penelitian ini diharapkan juga bisa bermanfaat bagi rumah sakit serta sumber daya terkait dalam hal ini dokter mengenai bagaimana kemampuan berkomunikasi dokter, dan pentingnya kompetensi komunikasi dalam proses penyembuhan pasien. Di sisi lain, penelitian ini juga bermanfaat untuk para penyintas Covid-19 atau penyakit menular lainnya, terkait bagaimana pentingnya komunikasi yang baik bagi kesembuhan pasien, sehingga dikemudian hari penelitian ini bisa menjadi rujukan bagi para penyintas dalam proses penyembuhannya.

