BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era perkembangan digitalisasi saat ini, perkembangan media digital semakin pesat. Salah satu media digital yang banyak digunakan oleh masyarakat umum yaitu Media Sosial. Media Sosial sangat berperan penting bagi semua orang, karena telah menjadi tempat bagi mereka untuk mendapatkan berbagai informasi, berbagai konten, dan tentang aspek kehidupan sehari – harinya dengan orang lain di berbagai wilayah yang berbeda (Appel et al., 2020).

Media Sosial juga menjadi salah satu peran penting dalam dunia kesehatan. Media Sosial memiliki pengaruh positif sebagai alat komunikasi yang digunakan oleh pihak kesehatan dengan pasien dalam melakukan konsultasi. Dengan adanya Media Sosial, seseorang akan lebih mudah dalam melakukan interaksi komunikasi dan mendapat informasi secara mudah dengan pengguna lainnya di berbagai wilayah (Sa'diyah et al., 2022). Platform Media Sosial yang relevan dan sering digunakan sebagai media komunikasi pada kalangan umum yakni. *Platform* tersebut memiliki fitur – fitur yang dapat memudahkan antar individu berkomunikasi dengan praktis dan lebih efisien. Banyak pihak kesehatan atau tenaga kesehatan yang telah menggunakan Media Sosial WhatsApp sebagai media komunikasi, seperti yang digunakan oleh pendamping pasien TB untuk memantau pasien dalam kepatuhan meminum obat dan melakukan penyuluhan. Salah satunya yaitu para pendamping di Sekawan's TB Jember. WhatsApp banyak digunakan oleh seluruh kalangan umum sebagai sarana komunikasi antar individu atau kelompok.

SEKAWAN'S TB JEMBER merupakan lembaga sosial masyarakat yang peduli kepada seorang pasien yang memiliki riwayat penyakit Tuberkulosis (TBC), khususnya yang Resisten Obat di wilayah Kabupaten Jember. Pasien

Yang menjalani proses pengobatan agar berobat hingga tuntas, melalui pendampingan dengan melakukan kunjungan ke puskesmas atau rumah pasien secara langsung (Sekawan's TB Jember, 2024). Selain itu, lembaga Sekawan's TB Jember juga merupakan lembaga yang berperan aktif dalam memberikan dukungan penuh serta memotivasi positif kepada pasien yang sedang Sekawan's TB Jember masuk dalam kategori salah satu lembaga sosial filantropi yang ada di Kabupaten Jember. Lembaga sosial dapat didefinisikan sebagai sebuah kumpulan masyarakat yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia atau masyarakat lainnya. Lembaga sosial merupakan satuan yang dianggap sangat penting di dalam kehidupan masyarakat (Dwi Setiawn Chaniago, Anisa Puspa Rani, 2019). Setengah dari pengurus Sekawan's TB Jember merupakan seorang penyintas atau mantan penderita penyakit Tuberkulosis Resisten Obat (TBC RO).

Tuberkulosis merupakan penyakit paru – paru yang disebabkan oleh bakteri *Mycobacterium Tuberculosis.* Sedangkan, Resisten Obat diartikan sebagai kondisi dimana bakteri atau virus kebal terhadap obat yang diberikan, sehingga bakteri dapat bertahan hidup dengan jangka lebih panjang. WHO menyatakan bahwa penyakit tuberkulosis sebagai *emerging disease*, karena angka kasus tersebut terus meningkat sejak tahun 2000 (Puspasari, 2019). Di indonesia sendiri, kasus penemuan TB sangat tinggi dan terus meningkat hingga saat ini. Berdasarkan *Global TB Report* Tahun 2023, Indonesia menempati urutan kedua kasus TBC dengan jumlah terbanyak di dunia setelah India. Survei Kesehatan Rumah Tangga (SKRT) tahun 1922, menyatakan bahwa Tuberkulosis merupakan penyebab kematian tertinggi nomor dua setelah penyakit Jantung (Puspasari, 2019). Hal tersebut tentu memerlukan adanya pengawasan yang ketat dan pendampingan, keberadaan seorang pendamping dapat dikatakan akan lebih membantu bagi pasien dalam proses pengobatan.

Berdasarkan dari data Dinas Kesehatan Jawa Timur per 8 Agustus 2024, Jawa Timur telah menemukan sejumlah 51.548 kasus Tuberkulosis. Sedangkan, berdasarkan data Dinas Kesehatan Kabupaten Jember, Jember menjadi kabupaten dengan peringkat ketiga di Jawa Timur. Kepala Bidang Pencegahan dan Penanganan Penyakit (P2P) Dinas Kesehatan Jember, menjelaskan bahwa

di tahun 2024 terdapat temuan kasus Tuberkulosis dengan jumlah sekitar 7.600 pasien terduga, jumlah tersebut meningkat lebih banyak daripada tahun sebelumnya dan sejumlah 1.141 terdiagnosis positif TB, akan tetapi hanya 913 pasien yang memperoleh medis (Aziz, 2024). Dalam konteks pengobatan pasien TB, peran pendamping sangatlah penting. Salah satunya agar menghindari stigma sosial dari lingkungan sekitarnya. Berdasarkan data Sekawan's TB Jember, pasien yang menjalani proses pendampingan dari tahun 2016 hingga saat ini berjumlah 200 -350 pasien Tuberkulosis. Saat ini setiap pendamping memiliki tanggung jawab mendampingi 10 pasien, sehingga dalam data 2025 pasien yang terdaftar dalam pendampingan di Sekawan's Tb jember berjumlah 40 pasien.

Penyakit Tuberkulosis tidak hanya menyerang pada kesehatan tubuh saja, akan tetapi dapat juga menyerang kesehatan mental seseorang yang disebabkan oleh stigma sosial dari lingkungan sekitarnya, seperti penderita mendapatkan hinaan atau cibiran dari orang sekitar bahwa penyakit Tuberkulosis adalah penyakit menular yang menjijikkan dan banyak penderita diperlakukan secara diskriminatif. Stigma sosial merupakan bentuk perlakuan negatif terhadap seseorang karena alasan tertentu. Menurut Goffman (1968), Stigma ialah bentuk mengaitkan fisik dan sosial yang melemahkan identitas sosial seseorang serta menjadikannya kurang dapat diterima sebagai pribadi di lingkungannya (Agustang et al., 2021). Kehadiran pendamping juga dapat membantu memberikan dukungan terhadap mental dan emosional pasien. Wakil ketua lembaga Sekawan's TB Jember menyebutkan bahwa terdapat sejumlah pasien yang mengalami kendala dalam melakukan pengobatan ke fasilitas layanan kesehatan atau puskesmas hingga ke rumah sakit, seperti kendala ekonomi, mobilisasi, jarak rumah dengan rumah sakit yang jauh, terbatasnya informasi, dan ketakutan pasien akan mendapatkan stigma negatif dari orang lain. Sehingga, banyak kasus kematian pasien Tuberkulosis yang disebabkan oleh kegagalan pengobatan atau keterlambatan mendiagnosis, kurangnya pengetahuan masyarakat, kurangnya informasi tentang cara penanganan pertama seseorang terdeteksi, serta pengobatan yang tidak efektif. Namun, adapun tantangan yang sering dialami dari pendampingan di

Sekawan's TB Jember yakni kendala – kendala pasien seperti akses jarak, mobilisasi, ketakutan mendapat stigma, dan keterbatasan waktu pendamping dalam melakukan tatap muka. Oleh karena itu, para pendamping di Sekawan's TB Jember memanfaatkan media sosial untuk berkomunikasi dan konsultasi dengan pasien. Selain WhatsApp, pendamping juga menggunakan media sosial Instagram, ettapi dengan pengguna akun masing – masing pendamping. Penggunaan tersebut hanya sebagai media edukasi bagi pendamping. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada media sosial WhatsApp saja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pendamping di Sekawan's TB Jember dan pasien memanfaatkan peran media sosial WhatsApp yang dapat membantu mereka dalam melakukan komunikasi dan konsultasi tentang informasi seputar Tuberkulosis, jadwal pengobatan ke fasilitas layanan kesehatan, kendala yang dirasakan oleh pasien, serta untuk mengetahui *feedback* pasien dalam menginterpretasikan hasil pesan – pesan yang telah diberikan oleh pendamping. Sehingga, dapat menciptakan kepatuhan pasien dalam melakukan pengobatan dari segala aspek. Pasien Tuberkulosis tidak hanya dari kalangan dewasa saja, akan tetapi juga dari kalangan muda. Setiap pendamping memiliki gaya komunikasi dan cara yang berbeda dalam menggunakan media sosial. Dengan begitu, penelitian ini sangat penting untuk mengetahui bagaimana proses konsultasi antara pendamping dan pasien dengan memerankan media sosial WhatsApp sebagai media alat bantu, mengetahui timbal balik antar individu saat berkomunikasi, dan mencari tahu kendala yang sering dialami oleh pendamping atau pasien dalam proses konsultasi melalui media sosial WhatsApp. Penelitian ini akan memberikan pengetahuan tentang pengetahuan tentang pendekatan digital dengan populasi kondisi wilayah yang minim ekonomi dan aksesibilitas, mengetahui penggunaan jangka panjang platform, dan penelitian ini juga menganalisis dari pihak pendamping yang harus lebih aktif dalam menggunakan Media sosial. Sehingga, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul "Peran Media Sosial WhatsApp dalam Konsultasi Pasien Tuberkulosis dengan Pendamping di Sekawan's TB Jember"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka ada beberapa masalah yang akan dirumuskan oleh penulis terkait penelitian ini, di antaranya sebagai berikut :

1. Bagaimana penggunaan Media Sosial WhatsApp oleh pendamping pasien dalam proses konsultasi dan pendampingan pasien TB di Sekawan's TB Jember?
2. Bagaimana timbal balik pendamping dengan pasien pada saat berkomunikasi atau berkonsultasi melalui Media Sosial WhatsApp?
3. Kendala apa saja yang dialami oleh pasien dengan pendamping dalam proses berkomunikasi dan berkonsultasi melalui Media Sosial WhatsApp?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka terdapat beberapa tujuan yang akan dicapai :

1. Untuk mengetahui penggunaan Media Sosial WhatsApp dalam konsultasi pasien Tuberkulosis dengan pendamping.
2. Untuk mengetahui timbal balik antara pasien dengan pendamping saat berkomunikasi melalui saran Media Sosial WhatsApp.
3. Untuk mengetahui kendala yang dialami oleh pasien dan pendamping saat berkomunikasi dan berkonsultasi melalui Media Sosial WhatsApp.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun dua manfaat yang terbentuk dalam penelitian ini, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan baru yang lebih luas tentang penggunaan media sosial, khususnya WhatsApp sebagai sarana media untuk melakukan komunikasi, konsultasi dan penyebaran informasi antara pasien dan pendamping . Kemudian, dengan penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan jangka panjang yang lebih positif dan efektif bagi dunia kesehatan. Hal ini juga bermanfaat dalam mengembangkan teori New Media yang lebih relevan dengan proses komunikasi antar individu melalui media.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini, akan memberikan wawasan baru kepada penulis tentang pemanfaatan dunia digitalisasi, khususnya peran WhatsApp sebagai media komunikasi yang digunakan oleh pasien Tuberkulosis dan pendamping Sekawan's TB di Kabupaten Jember, mengetahui bagaimana timbal balik antara pasien dengan pendamping dalam menggunakan sosial media, dan mengetahui efektivitas setelah menggunakan media sosial sebagai alat konsultasi dan komunikasi.

b. Manfaat Bagi Pendamping

Dengan hasil penelitian ini, diharapkan para pendamping dapat memberikan solusi terhadap kendala yang dialami oleh pasien selama proses pendampingan dan konsultasi melalui online atau media sosial.

c. Manfaat Bagi Pasien

Dengan hasil penelitian ini, diharapkan pasien dapat mematuhi dan menginterpretasikan hasil pesan – pesan yang diperoleh selama menggunakan Media sosial dalam konsultasi agar proses pengobatan lebih efektif dan tingkat kesembuatan lebih meningkat bagi pasien.