

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perasaan yang tidak menentu merupakan hal yang tidak menyenangkan dan akhirnya dapat menimbulkan perubahan fisik dan psikologis. Hal ini dapat dipicu oleh beberapa faktor, yaitu keadaan lingkungan, masalah dalam hubungan atau masalah dalam keluarga, tidak adanya kepastian akan sesuatu. Dilansir dari Sehat Negeriku Kemenkes (Riset Kesehatan Dasar, 2018), yang telah melakukan riset oleh Riset Kesehatan Dasar (RisKesDas) menunjukkan bahwa pada tahun 2018 ada 19 juta penduduk yang mengalami gangguan mental secara emosional yang sudah lebih dari 15 tahun dan yang lainnya mengalami depresi. Dengan data yang dikeluarkan oleh Riset Kesehatan Dasar pada tahun 2018 ini membuktikan setidaknya ada lebih dari 10% pada setiap kategori umur dan 14% pada kategori perempuan yang memiliki pada gangguan mental emosional. Kondisi psikologis seseorang yang banyak diliputi oleh rasa takut dan kekhawatiran, dimana perasaan ini merupakan hal yang belum pasti terjadi, perasaan seperti ini dikenal sebagai kecemasan. Suwanto menjelaskan bahwa, kecemasan atau *anxiety* merupakan perasaan yang bersifat subjektif, tidak menyenangkan, bahkan menakutkan dan khawatir akan adanya kemungkinan ancaman yang berbahaya, yang sering kali mempengaruhi reaksi fisik tertentu akibat meningkatnya aktifitas otonimik (Suwanto, 2015). Mengalami stress akibat masalah yang di hadapi oleh beberapa orang merupakan hal yang wajar dan umumnya banyak orang mengalami hal yang sama. Namun, ketika rasa yang dialami sudah berlebih dan semakin tidak proporsional, maka keadaan ini berubah menjadi gangguan kesehatan yang dikenal sebagai gangguan kecemasan. Suminar mengutip bahwa, menurut dokter spesialis kesehatan jiwa yakni dr.Jiem Ardian, Sp.KJ, kecemasan itu akibat dari ketidaktahuan dalam menghadapi sesuatu yang baru (Suminar, 2020).

Gangguan kecemasan dapat mengubah cara seseorang dalam menangani masalah, bersosialisasi dengan seseorang, membuat pilihan, dan adanya

ketidakwajaran dalam emosi dan bertingkah laku. Di lansir dari Halodoc (diakses pada tanggal 18 Oktober 2022 pukul 18:30), ketika seseorang sudah mulai merasakan kesedihan yang berkepanjangan, mulai tidak peduli dengan lingkungan sekitar sehingga seseorang mulai menarik diri dari kehidupan sosialnya, hal ini dapat mengganggu kehidupan orang yang memiliki gangguan kecemasan. Hal ini menjadikan gangguan kecemasan menjadi sama pentingnya dengan penyakit fisik sehingga seseorang harus menanganinya agar bisa menjalani kehidupan yang lebih baik, karena kesehatan mental memiliki makna keharmonisan pada kehidupan seseorang dan sekitarnya. Sehingga masalah ini tidak bisa diselesaikan dengan sendirinya, penanganan dengan ahlinya sangat disarankan untuk orang yang memiliki masalah pada kesehatan mentalnya. Salah satu penanganan pada penyakit mental bisa dengan melakukan konseling.

Konseling merupakan sebuah interaksi yang dilakukan antara konselor dan konseli, yang pada dasarnya seorang individu atau kelompok yang sedang menghadapi masalah dan mencari orang ketiga (konselor) untuk membantu menyelesaikan masalahnya. Dalam konseling terdapat interaksi profesional yang terapeutik antara konselor dan konseli, pada konseling ini ditujukan untuk kesembuhan pasien yang dilakukan secara sadar. Dalam setiap konseling dengan Psikolog maupun psikiater selalu terjadi komunikasi yang direncanakan secara sadar dengan tujuan membantu pasien dalam kesembuhannya, psikolog akan memberi saran secara teori dan praktek yang bisa dilakukan oleh pasien yang sedang berkonsultasi.

Secara teori, komunikasi yang terjadi antara pasien dan psikolog atau orang yang bekerja dalam bidang kesehatan dapat disebut sebagai komunikasi terapeutik, yang dijelaskan oleh Damaiyanti (2010) bahwa komunikasi terapeutik merupakan suatu proses yang memfasilitasi untuk penyembuhan pasien, sehingga komunikasi terapeutik terjadi karena adanya beberapa komunikasi yang terencana untuk membantu proses pemulihan pasien. Pada penerapan komunikasi terapeutik terdapat beberapa teknik yang digunakan, menurut (Stuart. G.W. & Sundeen S.J., 1998) terdapat beberapa teknik yang digunakan perawat atau konselor dalam pengaplikasian komunikasi terapeutik yaitu : Mendengarkan (*Listening*), Pertanyaan terbuka (*Broad Opening*),

mengulang (*Restrating*), Mengklarifikasi (*Clarification*), Refleksi (*Reflection*), Memfokuskan (*Focusing*), Membagi Persepsi (*Sharing Perception*) dan Menawarkan informasi,. Dalam dunia kesehatan, komunikasi terapeutik sudah sering ditemukan terutama pada konseling, karena tujuan dari konseling yaitu untuk membantu seseorang untuk menyelesaikan masalah yang diharapkan konselor sebagai orang yang netral. Penanganan pada pasien yang memiliki penyakit mental bisa dengan melakukan konseling dengan psikolog yang dapat dilakukan dengan berbagai cara, mulai dari bertemu secara langsung dengan psikolog atau melakukan konseling *online*.

Melakukan konsultasi online dengan psikolog maupun psikiater merupakan bagian dari *telemedicine*, dengan pengertian yang dapat diartikan bahwa *telemedicine* ini dapat membantu masyarakat yang ingin melakukan konseling dengan psikolog melalui teknologi kesehatan pada era digital ini. Salah satu aplikasi *telemedicine* yang berada di Indonesia yaitu Halodoc. Pada tahun 2016 Halodoc didirikan oleh Jonathan Sudharta, dengan aplikasi Halodoc, pengguna dapat melakukan beberapa aktivitas kesehatan, salah satunya melakukan konseling online dengan psikolog. Dilansir dari katadata.co.id (diakses pada 18 Oktober 2022 jam 19:00) dari hasil riset dengan judul “Pemahaman Pasar *Wellness*” Halodoc menjadi peringkat nomer satu dalam aplikasi kesehatan dengan peminat paling banyak sebesar 45,3% responden pada kaum urban, dan disusul dengan aplikasi Alodokter dengan responden sebanyak 32,2%, sedangkan aplikasi Kesehatan lainnya seperti Klikdokter, Dokter.id, Dokter Sehat, memiliki responden dibawah 20% (Puspasari, 2019). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa aplikasi Halodoc merupakan salah satu aplikasi yang banyak digunakan oleh Masyarakat di Indonesia.

Pada aplikasi Halodoc pasien dapat menggunakan layanan yang disediakan dengan memilih bagian kesehatan apa yang akan dipilih, jika pasien dapat memilih konsultasi psikologis jika akan melakukan konsultasi secara online dengan psikolog, setelah itu pasien akan memilih psikolog berdasarkan latar belakang yang ada pada profile psikolog yang berisi nomor praktek, pendidikan terakhir, serta sudah berpalam psikolog melakukan praktek.

Konsultasi online melalui aplikasi Halodoc dilakukan selama 45 menit yang hanya bisa berkomunikasi melalui teks, pasien akan memilih psikolog yang sudah terdapat nominal konsultasi, setelah itu pasien dapat membayar dan melakukan konsultasi dengan psikolog, pasien dapat menceritakan masalah yang dialami sehingga psikolog dapat membantu pasien, diakhir konsultasi psikolog akan memberikan doctor notes yang berisi kemungkinan gejala dan bagaimana cara mengatasinya.

Dalam melakukan konseling online ada beberapa hal yang menjadi pembeda dengan melakukan konseling konvensional dengan psikolog yang melakukan aktivitas komunikasi terapeutik secara langsung. Beberapa hal yang membedakan konsultasi online dengan *telemedicine* dan konsultasi konvensional yaitu, psikolog tidak dapat melihat langsung pasien, sehingga tidak terdapatnya komunikasi non-verbal yang terjadi antara pasien. Sedangkan beberapa pasien membutuhkan nada vokal, bahasa tubuh untuk dapat melakukan komunikasi secara efektif sehingga terdapatnya hubungan terapeutik yang didasarkan dengan kepercayaan yang lebih mudah dibangun oleh psikolog ketika melakukan konsultasi konvensional. Empati yang diberikan dokter melalui komunikasi terapeutik secara verbal maupun non-verbal yang akan membangun hubungan interpersonal yang baik (*creating a good interpersonal relationship*), pertukaran informasi (*exchange of information*), dan pengambilan keputusan medis (*medical decision making*) (Liansyah et al., 2015).

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian Komunikasi Terapeutik Pada *Telemedicine* Mengurangi Kecemasan Pasien Melalui Aplikasi Halodoc, dikarenakan belum adanya penelitian yang membahas komunikasi terapeutik dalam *telemedicine* yang menggunakan Halodoc, peneliti menggunakan penelitian terdahulu yang mengacu pada penelitian yang meneliti komunikasi terapeutik pada orang dengan penyakit mental. Dari variabel bebas yaitu Psikologi, peneliti mengacu pada jurnal milik Liza, Ferdial, Galang, & Maulana (2022) yang berjudul “Komunikasi Terapeutik Pada Orang dengan Gangguan Mental Illness”. Dalam penelitian tersebut, variabel independennya adalah Komunikasi Terapeutik dengan Mental Illness menjadi variabel dependennya. Penelitian tersebut

memiliki hasil akhir atau kesimpulan yaitu terdapat hubungan yang kuat dengan variabel independen dan variabel dependen. Hasil yang signifikan dengan variabel yaitu komunikasi terapeutik dengan kesimpulan bahwa komunikasi terapeutik menjadi peranan penting dalam menangani dan merawat orang dengan gangguan mental sehingga membuat penelitian terdahulu ini menjadi acuan bagi peneliti.

Untuk membandingkan pernyataan tersebut, peneliti mengacu pada jurnal milik Ervan, Rumpiati, & Ike (2020) dengan judul penelitian “ Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kecemasan Pasien Hemodialisa Di RSUD Dr Harjono Ponorogo ”. Penelitian tersebut menyimpulkan pengaruh yang ditimbulkan Komunikasi Terapeutik tingkat kecemasan pasien, oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan pengaruh yang dihasilkan dari Komunikasi Terapeutik dalam penelitian tersebut. Melihat perbedaan kedua penelitian ini, tentu menjadi acuan bagaimana Komunikasi Terapeutik dalam mengurangi kecemasan pada pasien penyakit mental melalui aplikasi Halodoc.

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui komunikasi terapeutik pada *telemedicine* dalam mengurangi kecemasan pada pasien melalui aplikasi Halodoc.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka perumusan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana komunikasi terapeutik pada *telemedicine* dalam menangani kecemasan pada pasien melalui aplikasi Halodoc?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Manfaat teoritis dalam penelitian ini terkait dengan kajian komunikasi psikologi terutama pada komunikasi terapeutik dalam

menangani kecemasan pada pasien penyakit mental melalui aplikasi Halodoc.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat dan menjadi pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi Halodoc, dan informasi yang terdapat pada penelitian ini dapat menjadi rujukan yang dapat dimanfaatkan pada penelitian lainnya dibidang Ilmu Komunikasi.
2. Memberikan dampak positif bagi peneliti dalam memahami penelitian karya ilmiah, seperti menganalisis komunikasi terapeutik dalam mengatasi kecemasan serta penanganannya dengan teori-teori yang sudah dipelajari serta pengimplemtasiaanya dalam kehidupan.

1.5 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pada komunikasi terapeutik mengurangi kecemasan pada pasien penyakit mental melalui aplikasi Halodoc yang dilakukan oleh psikilog dengan melakukan konseling *online*.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pada komunikasi terapeutik mengurangi kecemasan pada mental melalui aplikasi Halodoc yang dilakukan oleh psikilog dengan melakukan konseling *online*.

Tabel 1.1 Waktu dan Periode Penelitian

Sumber: olahan peneliti

No	Tahapan Perencanaan	Tahun 2022			Tahun 2023	
		Sep-Okt	November	Desember	Jan-Juli	Agustus
1	Menentukan topik penelitian dan pengumpulan data sekunder					
2	Pengajuan judul					
3	Pengajuan <i>Desk Evaluation</i> (DE)					
4	Revisi DE					
5	Pengerjaan Bab 4					
6	Pengerjaan Bab 5					
7	Pengumpulan dan Revisi					