

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kesehatan sejatinya sangat diutamakan dalam kehidupan sehari-hari karena sehat sangatlah mahal. Orang yang mengalami sakit akan merasa menderita karena fungsi tubuh tidak dapat digunakan dengan baik. Hidup sehat memungkinkan seseorang untuk menjalankan aktivitas sehari-hari tanpa hambatan. Kesehatan adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis.¹

Disadari atau tidak, komunikasi merupakan bagian dari kehidupan manusia itu sendiri. Di sisi lain, untuk menjalin rasa kemanusiaan yang akrab, diperlukan saling pengertian diantara sesama anggota masyarakat. Dalam hal ini komunikasi memainkan peranan penting, apalagi bagi manusia modern. Manusia modern adalah manusia yang cara berpikirnya berdasarkan logika dan rasional atau penalaran dalam menjalankan segala aktivitasnya. Berhasil atau tidaknya suatu komunikasi ialah apabila kita mengetahui dan mempelajari unsur-unsur yang terkandung dalam proses komunikasi. Unsur-unsur tersebut adalah sumber (source), pesan (message), saluran (channel) dan penerima (receiver, audience) serta

¹ Undang-undang No. 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan.

pengaruh (effects) dan umpan balik (feedback).² Dalam proses komunikasi ini diusahakan terjadi pertukaran pendapat, penyampaian informasi serta perubahan sikap dan perilaku. Dalam proses komunikasi itu sendiri juga diusahakan terjadinya efektivitas komunikasi, sebab komunikasi yang tidak menginginkan efektivitas, sesungguhnya merupakan komunikasi yang tidak bertujuan. Efektivitas yang dimaksud adalah terjadinya perubahan dalam diri penerima (receiver atau audience), sebagai akibat dari pesan yang diterima secara langsung atau tidak langsung sesuai dengan keinginan komunikator. Sebagai sebuah disiplin ilmu, komunikasi merupakan studi interdisipliner.

Penyakit Difteri merupakan jenis penyakit menular yang disebabkan oleh infeksi di selaput lendir hidung dan tenggorokan. Penyakit ini sekarang sedang mewabah di Indonesia dan semakin mengawatirkan. Berdasarkan Data Kementerian Kesehatan menunjukkan sampai November 2017, ada 95 Kabupaten dan Kota dari 20 Provinsi melaporkan kasus Difteri. Termasuk wilayah Provinsi Jakarta, tepatnya Jakarta Timur.

Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur terus berupaya meningkatkan kewaspadaan dini terhadap kasus Difteri, ada 6 wilayah di Jakarta Timur yang akan mulai melaksanakan peningkatan kewaspadaan dini kasus difteri yaitu Kecamatan Cipayung di kelurahan Munjul, Kecamatan Pasar Rebo di kelurahan Pekayon, Kecamatan Ciracas di kelurahan Kelapa Dua Wetan, Kecamatan Cakung di Kelurahan Peggilingan, Kecamatan Pulogadung di kelurahan Cipinang dan Kecamatan Duren Sawit di seluruh kelurahan. Wabah Kasus Difteri terus meningkat dan menyebar di semua Kota di Provinsi DKI Jakarta, khususnya

² Deddy Mulyana, M.A., Ph.D. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2009), Cet. 13, hlm 69.

Jakarta Timur. Tahun 2016 terdapat 10 kasus sedangkan di tahun 2017 sebanyak 22 kasus dilaporkan dengan 1 kematian (CFR 0,04%).³

Dalam menyikapi terjadinya peningkatan kasus Difteri, Wali Kota Jakarta Timur mengajak seluruh masyarakat untuk ikut serta jika diadakannya pemberian imunisasi yang dilaksanakan oleh Petugas Kesehatan. Dalam pencegahan peningkatan kasus Difteri ini, Petugas Kesehatan Wilayah sangat berperan dalam pelayanan dan pemberian informasi mengenai penyakit Difteri.

Upaya-upaya sosialisasi mengenai penyakit Difteri telah dilakukan oleh Petugas Kesehatan sesuai surat perintah Wali Kota di Puskesmas Kecamatan. Terutama di Puskesmas Kelurahan Cilangkap Jakarta Timur. Kelurahan Cilangkap memiliki jumlah penduduk 32.587 Jiwa, terdiri dari 6 RW, 46 RT, 11 Posyandu dan 3 Klinik.

Upaya pencegahan kasus Difteri telah dilakukan oleh Petugas Kesehatan Puskesmas Kelurahan Cilangkap dengan memberikan vaksin dalam pelayanan ORI (*Outbreak Response Immunization*) di seluruh Posyandu di daerah kelurahan Cilangkap. Meskipun belum pernah terjadi kasus Difteri di Kelurahan Cilangkap tersebut, namun penyampaian informasi dari petugas kesehatan sangatlah berpengaruh dalam hal pencegahan guna membangun “*awarness*” masyarakat kelurahan Cilangkap mengenai Penyakit Difteri. Sosialisasi mengenai Penyakit Difteri telah dilakukan di semua posyandu dan sekolah-sekolah di Kelurahan Cilangkap, namun beberapa masyarakat dan sekolah menolak atas pelayanan dan pemberian vaksin difteri yang telah dilakukan oleh Petugas Kesehatan Puskesmas Cilangkap.

³ <https://timur.jakarta.go.id/v13/news/Pemerintahan/3119/pemkot-jaktim-tingkatkan-kewaspadaan-dini-terhadap-kasus-difteri>

Menurut drg Mirella Tanok, Kepala Puskesmas Kelurahan Cilangkap, menyatakan bahwa untuk sosialisasi Difteri telah dilakukan secara optimal melalui ORI ke semua posyandu dan sekolah-sekolah dan masyarakat terutama ibu-ibu di posyandu sangat antusias dan tertarik mengenai pemberian informasi Difteri, namun ada sebagian kecil masyarakat dan sekolah menolak untuk diberikan informasi dan vaksinasi Difteri.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian “**Bagaimana Komunikasi Terapeutik Petugas Kesehatan Dalam Memberikan Pelayanan Dan Informasi Mengenai Penyakit Difteri Pada Puskesmas Kelurahan Cilangkap**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, maka rumusan masalah pokok penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana komunikasi terapeutik petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan dan informasi mengenai penyakit difteri pada puskesmas Kelurahan Cilangkap?
2. Apa-apa saja yang menjadi penghambat dalam komunikasi dan pemberian informasi mengenai Difteri di Wilayah Kelurahan Cilangkap?

1.3 Fokus Penelitian

Agar tidak terjadi salah pengertian terhadap konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini, maka peneliti perlu untuk memberi batasan pengertian. Adapun fokus penelitian yaitu: komunikasi terapeutik petugas kesehatan dalam pelayanan dan pemberian informasi mengenai penyakit difteri pada puskesmas Kelurahan Cilangkap.

1.4 Tujuan Penelitian

Atas dasar rumusan masalah yang telah dirumuskan diatas maka dapat ditetapkan tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui komunikasi terapeutik petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan dan informasi mengenai penyakit difteri pada puskesmas Kelurahan Cilangkap.
2. Untuk mengetahui apa apa saja yang menjadi penghambat dalam komunikasi dan pemberian informasi mengenai Difteri di Wilayah Kelurahan Cilangkap.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan akan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat akademis

Untuk mengetahui dan mendapatkan informasi atau gambaran tentang komunikasi terapeutik petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan dan informasi mengenai penyakit difteri pada puskesmas Kelurahan Cilangkap.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti untuk membuat karya ilmiah lainnya, dan untuk menambah wawasan tentang komunikasi terapeutik dalam pemberian pelayanan dan informasi.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA