

Peran Media Sosial Whatsapp dalam Konsultasi Pasien Tuberkulosis dengan Pendamping Di Sekawan's TB Jember

Silvie Ayu Masruroh¹, Kukuh Pribadi²

Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Jember^{1,2}

silvieayumas@gmail.com¹

kukuhpribadi@unmuhjember.ac.id²

Abstract

WhatsApp social media is one of the new forms of media that is currently growing. This platform is utilized by both individuals and institutions due to its efficiency. For instance, the Sekawan's TB Jember health institution uses WhatsApp as a tool for patient consultations, as the geographical distance between patients and their caregivers is significant and difficult to traverse regularly. This study aims to investigate how WhatsApp is utilized as a communication tool between caregivers and TB patients, with the hope of fostering behavioral changes that contribute to patient recovery. This study employs a descriptive qualitative method with a case study approach. Data were collected through observation techniques, in-depth interviews, and documentation. The research informants were grouped into four pairs, with each companion supporting two patients. The results indicate that WhatsApp serves as the primary medium for patient support and consultation with companions. WhatsApp has effective and flexible features and functions for communication, thereby offering significant potential in achieving patient recovery and adherence. It can be concluded that social media plays a crucial role in supporting the success of the TB patient accompaniment process. Efficient and adaptive digital communication can strengthen emotional closeness to motivate patients during treatment.

Keywords : Social Media, Tuberculosis, Consultation

Abstrak

Media sosial WhatsApp merupakan salah satu bentuk media baru yang berkembang saat ini. Media tersebut dimanfaatkan oleh individu maupun lembaga karena keefisienannya. Seperti lembaga kesehatan Sekawan's TB Jember yang memanfaatkan WhatsApp sebagai alat konsultasi pasien TB, karena jarak geografis pasien dengan pendamping yang jauh dan sulit untuk ditempuh secara berkala. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana media sosial WhatsApp diperankan sebagai alat komunikasi antara pendamping dan pasien TB, dengan harapan perubahan perilaku guna kesembuhan pasien. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara mendalam, serta dokumentasi. Informan penelitian ini bersifat kelompok, yaitu empat pendampingan di mana setiap pendamping dua pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa WhatsApp menjadi media utama dalam pendampingan dan konsultasi pasien TB dengan pendamping. WhatsApp memiliki fitur dan fungsi yang efektif dan fleksibel untuk komunikasi, sehingga berpeluang besar dalam mencapai kesembuhan dan kepatuhan pasien TB. Dapat disimpulkan, bahwa media sosial berperan penting dalam

menunjang keberhasilan proses pendampingan pasien TB. Komunikasi digital yang efisien dan adaptif dapat memperkuat kedekatan emosional untuk motivasi pasien dalam masa pengobatan.

Kata Kunci : Media sosial, Tuberkulosis, Konsultasi

Pendahuluan

Semakin berkembangnya zaman digitalisasi saat ini, semakin pesat juga perkembangan media digital. Salah satu bentuk media digital yang banyak diaplikasikan oleh khalayak yaitu media sosial. Media sosial merupakan salah satu dari media baru yang menggunakan jaringan internet untuk mengakses. Media sosial dapat digunakan sebagai media penyebar atau mencari informasi, jangkauannya yang luas juga dapat memudahkan penggunaanya berkomunikasi secara jarak jauh.

Media sosial menjadi salah satu peran penting dalam dunia kesehatan. Peralannya, sifatnya dapat memberikan kesan positif sebagai media komunikasi untuk konsultasi kesehatan. Menurut Patzer, media sosial adalah sebuah bentuk kolaborasi antara sesama penggunaanya untuk bertukar ide dan pandangan (Herdiyani et al., 2022). Dengan bantuan media sosial, seseorang dapat berkomunikasi dengan orang lain dari berbagai belahan wilayah di dunia ini dengan mudah. Seseorang dapat mengakses Media sosial kapan saja dan di mana saja, karena media sosial tidak hanya dapat diakses melalui perangkat komputer saja, tetapi juga dapat melalui perangkat *handphone* (Herdiyani et al., 2022).

Media sosial juga berdampak pada cakupan kesehatan universal yang mampu meningkatkan partisipasi pengguna dalam mengelola kesehatan mereka sendiri dapat memperkuat kesadaran terhadap kesehatan secara keseluruhan (Anisah et al., 2021). Media sosial memiliki banyak bentuknya, seperti *platform* WhatsApp yang paling banyak diakses sebagai media komunikasi oleh seluruh masyarakat. *Platform* tersebut memiliki berbagai pilihan fitur yang mudah dipelajari dan diaplikasikan. 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 sebagai media komunikasi dan bertukar informasi.

Sekawan's TB Jember merupakan lembaga sosial masyarakat yang peduli kepada seorang pasien yang memiliki riwayat penyakit Tuberkulosis (TBC), khususnya yang Resisten Obat di Kabupaten Jember. selain itu, lembaga tersebut juga berperan aktif dalam memberikan dukungan dan motivasi kepada pasien Tb agar bersedia menjalani pengobatan hingga tuntas, melalui pendamping dengan melakukan kunjungan ke puskesmas atau ke rumah pasien secara langsung (Sekawan's TB Jember, 2024). Lembaga Sekawan's TB Jember masuk dalam kategori lembaga filantropi yang ada di kabupaten Jember. Lembaga sosial merupakan satuan yang dianggap sangat penting di dalam kehidupan masyarakat (Dwi Setiawn Chaniago, Anisa Puspa Rani, 2019). Setengah dari pengurus lembaga Sekawan's TB 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. Kasus penemuan penyakit Tuberkulosis di Indonesia sangat tinggi dan selalu meningkat dalam hitungan tahun. Berdasarkan *Global TB Report* Tahun 2023, Indonesia menempati urutan kedua kasus TBC dengan jumlah terbanyak di dunia setelah India. Survei Kesehatan Rumah Tangga tahun 1992, menyatakan bahwa Tuberkulosis penyebab kematian tertinggi kedua setelah penyakit Jantung (Puspasari, 2019). Oleh karena itu, pentingnya pengawasan ketat dan pendampingan intens kepada pasien, agar dapat meminimalisir percepatan penularan bakteri.

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kabupaten Jember, Jember menduduki peringkat ketiga kasus Tuberkulosis tertinggi di Jawa Timur dengan temuan 7.600 pasien terduga dan 1.141 terdiagnosis positif (Aziz, 2024). Dalam konteks pengobatan pasien TB, peran pendamping sangatlah penting. Selain berfungsi untuk memberikan dukungan dan motivasi kepada pasien, peran pendamping dapat menghalangi adanya stigma sosial yang bersifat negatif kepada pasien. Stigma sosial merupakan perilaku buruk individu kepada individu lainnya yang memiliki keterbatasan tertentu, sehingga dapat berpengaruh terhadap mental seseorang dan menyebabkan rasa putus asa. Menurut Goffman (1968), Stigma adalah bentuk mengaitkan fisik dan sosial yang melemahkan identitas sosial seseorang serta menjadikannya kurang dapat diterima

sebagai pribadi di lingkungannya (Agustang et al., 2021). Kemudian, 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.

Adapun pendampingan yang dimaksud adalah konseling kesehatan bagi pasien TBC melalui proses ngobrol secara sadar dan terarah dengan seseorang yang terlatih. Konseling adalah proses pemberian dukungan kepada individu yang membutuhkan bantuan, hal ini dilakukan oleh tenaga profesional yang kompeten di bidangnya. Proses konseling dilakukan biasanya untuk membantu memperkuat mental seseorang (Hamidah et al., 2022). Tetapi, dalam konteks konseling diartikan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan pengaruh positif sehingga pasien mampu memiliki motivasi tinggi untuk sembuh dari penyakitnya. Konseling sangat bermanfaat sekali bagi mereka untuk menunjang keberhasilan pengobatan dan membangun semangat serta motivasi yang tinggi untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Berikut beberapa manfaat konseling bagi pasien Tuberkulosis:

- a. Meningkatkan Kepatuhan Pengobatan: Pasien akan sadar akan pentingnya kepatuhan pada saat pengobatan dan lebih teratur sesuai jadwal pengobatan yang telah diarahkan sebelumnya.
- b. Dukungan Psikologis, Emosional, dan Mengurangi Stigma: Biasanya masih terdapat pasien yang memiliki rasa malu dan tertutup kepada pendamping, dengan ini bantuan pendampingan serta pendekatan dapat membantu pasien dalam merubah perilakunya secara psikologis maupun emosional. Selain itu, bantuan konseling pada pasien akan membantu mengurangi stigma negatif dari lingkungan sekitar.
- c. Meningkatkan Pengetahuan Tentang Penyakit: Konseling membantu pasien memahami Tuberkulosis (gejala, penularan, dan pengobatan) sehingga mereka dan keluarga dapat mengambil langkah pencegahan yang lebih baik.
- d. Pengetahuan Tentang Efek Samping Obat: Konseling memberikan pemahaman tentang efek samping obat TB, mulai dari yang ringan (seperti mual) hingga berat (seperti sesak napas), sehingga meningkatkan kepatuhan pasien dalam pengobatan.

Pendampingan dilaksanakan oleh lembaga Sekawan's TB Jember, karena terdapat beberapa pasien penderita TB yang minim informasi dan memiliki kendala dalam

menjalani pengobatan, seperti kendala ekonomi, mobilisasi, jarak geografis antara rumah dan rumah sakit yang jauh, sehingga proses pengobatan tidak dapat berjalan efektif serta berpotensi menyebabkan kegagalan pengobatan. Kasus-kasus tersebut yang menyebabkan kasus kematian pasien Tuberkulosis meningkat setiap tahunnya. Di sisi lain, para pendamping juga memiliki tantangan tersendiri untuk melakukan pendampingan secara langsung, seperti akses jarak geografis yang sulit karena terdapat beberapa rumah pasien berada di wilayah terpencil dan keterbatasan waktu pendamping dalam melakukan tatap muka. Oleh karena itu, para pendamping di Sekawan's TB Jember memanfaatkan media sosial sebagai alat berkomunikasi dan konsultasi dengan pasien. Pendampingan tidak hanya menggunakan media WhatsApp tetapi juga melalui Instagram 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.

WhatsApp merupakan salah satu *platform* media sosial berbasis internet yang paling banyak digemari dan diakses oleh khalayak umum. Menurut *WhatsApp Inc.*, 2020 WhatsApp adalah sebuah *platform* olah pesan tempat di mana pengguna dapat mengirim dan menerima pesan text, suara, dan multimedia lainnya, pengguna juga dapat menggunakan untuk melakukan panggilan audio dan video (Rozgonjuk et al., 2020). Aplikasi pesan instan ini berfungsi sebagai media berkomunikasi secara cepat dan praktis. Fitur-fitur yang tersedia dalam *platform* WhatsApp sangat beragam dan mudah dipelajari seperti pesan teks atau *chat*, pesan suara, pesan gambar dan video, panggilan suara, serta panggilan video atau *Video Call*. Para pengguna dapat mengaksesnya dengan mudah sesuai kebutuhannya.

Aplikasi WhatsApp sangat populer di kalangan masyarakat virtual Indonesia, sehingga Media sosial ini sungguh dapat membantu dalam melakukan berbagai interaksi, serta Media sosial WhatsApp telah banyak digunakan dengan jumlah akses sebesar 84% (Junawan & Laugu, 2020). Penggunaan media sosial WhatsApp tidak memandang usia, sehingga diperbolehkan untuk diakses oleh siapa saja. Aplikasi ini menyediakan komunikasi dua arah yang cepat, sehingga sangat ideal bagi pengguna untuk berkomunikasi dalam berbagai konteks, salah satunya sebagai media edukasi tentang kesehatan.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Isnawati & Ririanty, 2023) hasilnya menunjukkan bahwa dukungan informasi, emosional, dan keterlibatan *peer educator* di Sekawan's sudah baik serta sesuai dengan petunjuk teknis pendampingan pasien TBC RO oleh lembaga. Peran *peer educator* atau pendamping memang penting untuk memantau pasien selama proses pengobatan. Dengan adanya pendamping tersebut, pasien dapat teratur dan patuh untuk meminum obat. Penelitian tersebut sama-sama dilaksanakan di lembaga Sekawan's TB Jember. Namun, yang membedakan dengan penelitian ini adalah penggunaan media sosial oleh pendamping serta pasien sebagai media bantu komunikasi yang mengharuskan kedua pihak berkonsultasi secara *online* dikarenakan kondisi pasien yang kurang memungkinkan serta kendala lainnya. Sedangkan penelitian tersebut hanya berfokus pada peran pendamping 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. 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 menggunakan teori utama New Media dari Pierre Levy dimana perkembangan media digital berbasis online dengan dua pandangannya yaitu pandangan interaksi sosial dan pandangan integrasi sosial. Teori ini mencakup tentang perkembangan media digital berbasis online. Media baru sangat berperan penting sebagai alat komunikasi yang memiliki fungsi untuk berinteraksi, bertukar informasi dengan waktu cepat dan efisien (Yulianti et al., 2023). Selain itu, dalam komunikasi kesehatan, media berperan penting sebagai alat komunikasi untuk mempengaruhi audiens dalam merubah perilaku ke arah positif guna mendukung keberhasilan pengobatan.

Riset ini 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”.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus, bertujuan untuk membahas dan menggambarkan suatu fenomena atau masalah-masalah sosial secara mendalam. Menurut Walidin dkk. (2015:77), penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial/manusia melalui gambaran mendalam yang disajikan secara verbal (Fadli, Muhammad Rijal, 2021).

Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Teknik penarikan datanya ialah menggunakan *snowball sampling*. Informan dalam penelitian ini dipilih secara khusus berdasarkan karakteristik tertentu seperti pasien TB yang sedang menjalani proses pengobatan dan memiliki kendala jarak geografis atau keterbatasan tertentu. Informan berjumlah 12, empat orang pendamping dan delapan pasien TB di mana setiap dua pasien TB tersebut merupakan tanggung jawab dari setiap pendamping yang didampingi. Kemudian, hasil data dianalisis melalui proses reduksi data, penyajian data, dan terakhir menarik kesimpulan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada perkembangan zaman modern saat ini, teknologi digital semakin berkembang pesat. Salah satu bentuk wujudnya yaitu media sosial seperti WhatsApp. Media sosial tersebut sudah menjadi hal umum dan telah banyak diakses oleh khalayak di berbagai belahan dunia. Lembaga Sekawan’s TB Jember adalah salah satu lembaga yang memanfaatkan media baru tersebut sebagai media konsultasi dan pendampingan bagi pasien Tuberkulosis. Tujuannya, agar memudahkan para pasien maupun pihak pendamping yang jarak rumahnya sangat jauh dan susah untuk diakses secara berkala. Media sosial WhatsApp memiliki banyak fitur yang dapat digunakan sesuai kebutuhan, serta bersifat fleksibel dan efisien.

Adapun media lain yang dimanfaatkan oleh para pendamping Sekawan's TB Jember, yaitu Instagram yang dipilih untuk membangun citra, menyebarkan informasi, serta mengedukasi masyarakat melalui konten-konten tentang kesehatan. Dalam konteks komunikasi kesehatan, instansi atau komunitas kesehatan menggunakan media sosial untuk memantau kondisi pasien, memantau pengobatan pasien, serta konsultasi dengan pasien secara jarak jauh. Sedangkan, penggunaan Instagram sendiri lebih dimanfaatkan sebagai ajang membangun citra instansi atau komunitas kesehatan tersebut dan memberikan edukasi berbasis konten video atau gambar kreatif.

Komunikasi yang dilakukan secara berkala dan intens oleh pendamping kepada pasien akan memberikan peluang besar kepada pasien tersebut dalam kepatuhan dan keberhasilan pengobatan. Pasien tuberkulosis berasal dari berbagai daerah dan memiliki latar belakang yang berbeda-beda. Hal; ini menjadi tantangan bagi pihak pendamping serta lembaga Sekawan's TB Jember untuk menghadapi hal tersebut.

Penggunaan Media sosial WhatsApp dalam Pendampingan Pasien Tuberkulosis

Platform media sosial seperti WhatsApp tidak hanya dimanfaatkan sebagai alat komunikasi dan bertukar informasi saja. Akan tetapi, banyak instansi kesehatan baik pemerintah seperti Dinas Kesehatan, Rumah Sakit, dan Puskesmas atau instansi kesehatan swasta seperti lembaga non profit klinik, dan komunitas kesehatan juga memanfaatkan teknologi media sosial tersebut. Instansi – instansi tersebut menggunakan *platform* seperti WhatsApp sebagai media komunikasi secara langsung antara pasien dengan tenaga kesehatan hingga pemantauan pasien dapat dilakukan secara berkala. Dalam konteks komunikasi kesehatan, instansi atau komunitas kesehatan menggunakan media sosial untuk memantau kondisi pasien, memantau pengobatan pasien, serta konsultasi dengan pasien secara jarak jauh.

WhatsApp merupakan *platform* atau aplikasi pesan berbasis online yang dapat digunakan untuk bertukar informasi melalui pesan teks, gambar, video, atau pesan suara hingga melalui panggilan suara. Hampir semua orang dari berbagai kalangan memiliki perangkat *handphone* dan mengakses *platform* tersebut. *Platform* tersebut sangat trending dan banyak digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat. Untuk mengetahui bagaimana penggunaan media sosial WhatsApp dimanfaatkan sebagai media komunikasi dalam pendampingan pasien TB, peneliti telah melakukan pengamatan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat empat tema utama dalam penggunaan media sosial WhatsApp oleh pendamping dan pasien TB dalam proses pendampingan.

Tabel 1. Data Sintesis Penggunaan Media Sosial dalam Pendampingan TB

Tema	Kelompok Pendamping 1	Kelompok Pendamping 2	Kelompok Pendamping 3	Kelompok Pendamping 4
Intensitas dan alasan penggunaan WhatsApp	Rutin mingguan, terbatas jarak geografis, praktis	Rutin, fleksibel, terbatas jarak geografis	Rutin setiap hari, efisien, terbatas jarak geografis	Rutin setiap hari, menyesuaikan pasien, terbatas jarak geografis
Keterbatasan akses pasien	Kesenjangan digital	Kesenjangan digital	-	-
Instagram sebagai media tambahan	Media promosi bagi pendamping, pasien tidak mengakses	Media promosi bagi pendamping, pasien tidak mengakses	Pendamping & pasien tidak akses Instagram	Untuk mencari informasi dan jaringan sosial antar pasien
Penyesuaian media dan fitur Komunikasi	VN dan Telepon, lebih cepat	Chat dan telepon, sesuai kebutuhan	Chat dan telepon, sesuai kebutuhan	Telepon, lebih jelas

Hasil data penelitian pada tabel di atas menunjukkan bahwa terdapat kecenderungan yang sama antara pasien Tuberkulosis dengan pendamping. Semua kelompok pendampingan konsisten dalam menggunakan media sosial WhatsApp, karena bagi mereka WhatsApp memiliki sifat yang praktis dan efisien. Secara komprehensif, WhatsApp dinilai menjadi media sosial utama yang digunakan dalam proses pendampingan dibandingkan dengan Instagram. Dominan WhatsApp digunakan oleh mereka karena terbatasnya jarak geografis. Pasien TB di Kabupaten Jember hampir tersebar rata di setiap daerah Kecamatan, sehingga bagi pasien yang rumahnya tidak strategis dan jauh dari Rumah Sakit memungkinkan pengobatannya tidak berjalan efektif. Oleh karena itu, adanya pendampingan dari lembaga ini dengan memanfaatkan media digital di zaman modern seperti WhatsApp sangat membantu memudahkan mereka dalam proses pengobatan. konseling melalui media WhatsApp memberikan pengaruh kepada pasien TB dalam kepatuhan pengobatan (Hamidah et al., 2022).

Pendamping sangat membantu pasien dalam konteks ini, tetapi keberhasilan pengobatan pasien TB tidak selalu bergantung kepada pendamping tersebut. Melainkan

dari bagaimana pola perilaku pasien itu sendiri. Jika pasien patuh selama proses pengobatan, mengikuti arahan pendamping, bersedia untuk diajak komunikasi secara intens oleh pendamping, dan bersifat terbuka kepada pendamping, justru akan memberikan dampak besar dalam keberhasilan pengobatan.

Media sosial WhatsApp digunakan secara rutin oleh seluruh pendamping untuk memantau pasiennya secara intens. Dengan ini komunikasi dan konsultasi yang dilakukan oleh pendamping dan pasien akan berjalan efektif. Namun, peneliti menemukan temuan baru dalam penelitian ini, yaitu adanya kesenjangan digital. Kesenjangan digital adalah bentuk kesenjangan yang dialami oleh beberapa individu dalam mengakses dan memanfaatkan teknologi digital, menyebabkan mereka mengalami kesulitan dalam penggunaannya, atau dikenal dengan istilah “kurang literasi digital” (Onitsuka et al., 2018). Kasus ini ditemukan pada salah satu pasien TB dari kelompok pendampingan 1 dan 2. Pasien dari pendampingan pertama tidak bisa mengakses WhatsApp secara langsung karena keterbatasan faktor usianya yang saat ini telah berusia 70 tahun. Sehingga, proses komunikasi dilakukan melalui pihak keluarga. Sedangkan, temuan pasien pendampingan kedua kesenjangan digital terjadi karena pasien terbatas perangkat sebab ekonomi yang tidak mendukung. Komunikasi dengan pendamping tetap berlangsung melalui telepon seluler, atau meminjam perangkat lain kepada saudaranya. Dari dua hal tersebut, peran keluarga sangat penting dalam membantu kelancaran pendampingan. Akan tetapi, kelebihan tersebut akan berdampak pada keterlambatan penyampaian informasi kepada pasien, sehingga komunikasi tidak dapat dinilai efektif.

Instagram memiliki peran yang kurang efektif dalam penelitian ini, karena penggunaannya yang minim. Data menyimpulkan bahwa hampir semua pasien tidak mengakses Instagram. Sedangkan bagi pendamping 1 dan 2, Instagram digunakan untuk media promosi kesehatan, edukasi, dan membangun citra lembaga, pendamping Rahayu pada kelompok 2 menyampaikan bahwa:

“IG saya menggunakan. Tapi Cuma untuk memberikan informasi tentang kegiatan pendampingan Sekawan’s Tb apa saja agar masyarakat lebih banyak yang tahu dan sebagai media promosi kesehatan juga, kemudian untuk mencari informasi tentang seputar penyakit Tuberkulosis”(Rahayu,49/Pendamping)

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa penggunaan Instagram hanya sebagai media tambahan dalam pendampingan pasien TB untuk mencari informasi dan promosi saja. Hal ini relevan dengan teori *New Media* bahwa media sosial menjadi ruang kolektif komunikasi secara efisien. Akan tetapi, media Instagram sebagai salah satu media baru belum tentu otomatis efektif jika tidak digunakan secara aktif oleh penggunanya meskipun media baru memiliki potensi untuk berkomunikasi secara efisien (McQuail, 2011). Instagram belum menjadi media efektif, karena hampir semua pasien tidak mengakses dan dapat dikatakan bahwa Instagram hanya menjadi media satu arah. Instagram merupakan media sosial yang sifatnya informatif. Instagram akan berfungsi efektif apabila pihak keduanya saling mengakses.

Fitur-fitur yang tersedia di media sosial WhatsApp cukup beragam, seperti fitur pesan *chat*, pesan suara, panggilan suara, dan *video call*. Para pendamping dan pasien memilih serta menggunakan fitur tersebut dengan menyesuaikan kebutuhan mereka. Tetapi, fitur yang dominan dipilih saat berkomunikasi antara kedua pihak adalah fitur panggilan suara. Menurut analisis, fitur panggilan suara dipilih karena sifatnya yang jelas, meminimalisir adanya ketidakpahaman dalam menjelaskan sesuatu, dan lebih cepat. Sedangkan, pada fitur Instagram, para pendamping yang mengakses masih merasa ada kebingungan karena mereka lebih berfokus pada penggunaan WhatsApp untuk proses komunikasi dengan pasien.

Penggunaan media sosial WhatsApp secara rutin dapat memberikan peluang tinggi terhadap perubahan perilaku pasien. Empat kelompok tersebut sangat relevan dengan prinsip teori SBCC (*Social and Behavior Change Communication*) yang memiliki fokus untuk perubahan dengan mempengaruhi kehidupan seseorang, seperti pasien TB yang memiliki perubahan dalam menjaga pola hidup sehat agar lekas sembuh.

Media sosial WhatsApp memiliki potensi dan fungsi yang cukup efektif untuk digunakan dalam waktu jangka panjang. Khususnya sebagai media komunikasi virtual bagi dunia kesehatan. Komunikasi yang intens memberikan kenyamanan serta ruang terbuka bagi pasien, dengan begitu dapat dipastikan jika pasien akan meminum obat secara teratur. Kepatuhan pasien dalam pengobatan sangat penting untuk mendukung kesembuhan mereka. Pendamping atau lembaga Sekawan's TB Jember mengharapkan kesembuhan pasien TB selalu meningkat setiap tahunnya, hal tersebut merupakan bentuk dukungan lembaga kesehatan pada rencana global yaitu SDGs (*Sustainable*

Development Goals) tahun 2030 dengan tema Eliminasi Tuberkulosis atau bebas kasus Tuberkulosis.

Timbal Balik Pendamping dan Pasien TB dalam Berkomunikasi Melalui Media sosial

Dalam konteks pendampingan pasien, interaksi tidak hanya mencakup pertukaran informasi medis, tetapi juga mencerminkan hubungan sosial dan emosional yang dibangun selama proses pendampingan. Proses konsultasi tidak hanya dilaksanakan secara tatap muka, tetapi dengan memanfaatkan teknologi baru seperti media sosial WhatsApp.

Tabel 2. Data Sintesis Timbal Balik Komunikasi dalam Pendampingan TB

Tema	Kelompok Pendamping 1	Kelompok Pendamping 2	Kelompok Pendamping 3	Kelompok Pendamping 4
Efektifitas Respons dalam Komunikasi	Komunikasi dilakukan secara dua arah	Komunikasi dilakukan secara dua arah, meskipun beda perangkat	Komunikasi dilakukan secara dua arah	Komunikasi dilakukan secara dua arah
Kenyamanan dalam Komunikasi Digital	Komunikasi secara langsung	Komunikasi secara langsung Pasien Wahyudi lebih nyaman melalui WhatsApp	Komunikasi digital dan secara langsung sama sama nyaman	Pendamping fleksibel, pasien nyaman secara langsung
Pengaruh Media terhadap Motivasi Pasien	Motivasi meningkat	Motivasi meningkat, meskipun tidak menggunakan media digital	Motivasi dan semangat meningkat	Motivasi dan semangat meningkat
Gaya dan Penyesuaian Komunikasi	Adaptif, tetapi sering menggunakan Bahasa Indonesia	Selalu menggunakan Bahasa Indonesia	Adaptif, bahasa menyesuaikan pasien	Adaptif, bahasa menyesuaikan pasien

Strategi Pendamping dalam Meningkatkan Interaksi	Memberikan pertanyaan ringan atau basa basi umum	Pendekatan secara perlahan melalui WhatsApp	Menghubungi pasien dahulu melalui WhatsApp sebelum pertemuan	Memahami dengan cermat situasi dan kondisi pasien
---	--	---	--	---

Komunikasi melalui media digital sosial whatsapp berperan penting dalam mendukung proses pendampingan pasien TB, terutama jika respons pasien baik menjadikan komunikasi berjalan dua arah. Seperti yang terlihat pada data tabel, bahwa semua pihak pendamping dan pasien mampu berinteraksi atau berkomunikasi secara dua arah. Hal ini menjadi bentuk penilaian komunikasi efektif. Komunikasi yang efektif dengan timbal balik yang seimbang dapat mendukung kesuksesan pendampingan. Dengan begitu, pasien dapat patuh dan proses pengobatan bisa berhasil hingga tuntas. Pendamping dapat merespon cepat pasiennya meskipun ada pasien yang memiliki perangkat berbeda dengannya. Hal ini menunjukkan jika pendamping mampu menyetarakan semua pasien dan tidak membedakan mereka meskipun latar belakang pasien berbeda.

WhatsApp dapat dinilai menjadi media komunikasi praktis, tetapi informan dominan memilih dan merasa lebih nyaman jika komunikasi dilakukan secara langsung. Semua kelompok pendampingan konsisten dengan pernyataan tersebut. Tetapi, terdapat satu pasien dari pendampingan kelompok dua yang menyatakan bahwa *Lebih nyaman melalui WhatsApp karena jarak rumah jauh*” (Wahyudi,45/Pasien TB). Dari pernyataan tersebut, kenyamanan komunikasi juga dipengaruhi oleh faktor geografis dan aksesibilitas dan WhatsApp dapat dinilai menjadi media alternatif yang cukup efektif selama menyesuaikan dengan kebutuhan pasien.

Timbal balik yang berikan oleh pendamping dan pasien terlihat baik dan efektif. Hal ini dapat menciptakan motivasi pasien dalam pengobatan TB dan berpotensi peluang sembuh juga tinggi. Motivasi merupakan suatu proses yang memicu atau menggerakkan perilaku seseorang untuk melakukan sesuatu ke arah tujuan yang diinginkan. Seseorang yang memiliki motivasi tinggi berpeluang besar mampu mencapai tujuan. Seperti pasien TB yang berpotensi sembuh dari penyakit bakteri Tuberkulosis.

Masyarakat Kabupaten Jember berasal dari dua budaya yang berbeda, daerah selatan pesisir pantai masyarakat lebih dominan berasal dari suku Jawa, sedangkan

daerah utara wilayah dataran tinggi masyarakat dominan dari suku madura. Begitu juga dengan pasien TB ada yang berasal dari kedua daerah tersebut. Gaya bahasa menjadi faktor penting untuk kelancaran komunikasi, karena jika salah satu dari kedua pihak ada yang tidak mengerti akan menimbulkan kesalahpahaman. Dari analisis peneliti, sebagian pendamping mampu adaptif dengan kondisi tersebut, sedangkan sebagian pendamping lain lebih memilih bahasa Indonesia sebagai gaya komunikasi saat konsultasi berlangsung. Bahasa Indonesia dipilih karena semua orang rata-rata sudah memahami.

Selama proses pendampingan berlangsung, pendamping akan mengetahui bagaimana karakter dan latar belakang pasien. Hal tersebut justru menjadi tantangan bagi pendamping untuk mengatasi berbagai masalah yang ada sesuai kondisi pasien. Menurut hasil analisis, pendamping telah memiliki strategi khusus yang berbeda – beda juga untuk menghadapi berbagai karakter pasiennya. Misalnya, ada beberapa pasien TB yang memiliki sifat tertutup, malu, dan takut. Pihak pendamping dapat melakukan pendekatan secara berkala dan memulai pembicaraan ringan tentang keseharian pasien dahulu, tidak langsung memberikan pertanyaan yang bersifat menyudutkan pasien.

Dari berbagai karakteristik pasien yang telah diketahui, sikap adaptif penting untuk dimiliki oleh setiap pendamping. Sikap adaptif akan memberikan pengaruh besar bagi pasien. Adaptif merupakan kemampuan seseorang yang mampu beradaptasi dan menyesuaikan diri dengan suasana atau situasi baru. Kabupaten Jember memiliki beberapa budaya yang berbeda, begitu juga dengan pasien Tuberkulosis. Pasien akan merasakan kenyamanan dengan pendamping yang bisa menyesuaikan dengan budayanya. Pasien yang memiliki sifat tertutup tidak menutup kemungkinan akan patuh dan terbuka kepada pendamping jika dirinya merasa aman dan nyaman. Seperti yang dijelaskan sebelumnya, bahwa kenyamanan seorang pasien dapat meningkatkan kepatuhan dan perubahan perilaku dalam proses pengobatan, sehingga mereka memiliki peluang besar untuk sembuh dan bebas dari penyakit Tuberkulosis.

Kendala dalam Komunikasi Pendampingan TB Melalui Media sosial

Hadirnya media sosial saat ini, sangat membantu manusia dalam memudahkan pekerjaannya dalam kegiatan sehari-hari. Selain penggunaanya yang praktis dan efisien, media sosial dapat menjangkau koneksi secara luas. Para pendamping dengan mudah

bisa menghubungi dan melakukan kegiatan konsultasi serta dapat mengetahui kondisi pasien TB secara berkala dan kapan saja tanpa batas ruang. Namun, hal ini tidak akan terlepas dari kendala atau hambatan baik secara teknis atau komunikasi. Kendala tersebut akan menjadi sebuah tantangan bagi lembaga atau pendamping sendiri, bagaimana mereka harus memastikan secara pasti dan cara mengatasinya agar komunikasi dalam pendampingan tetap berjalan dengan efektif.

Tabel 3. Data Sintesis Hambatan dalam Pendampingan TB

Tema	Kelompok Pendamping 1	Kelompok Pendamping 2	Kelompok Pendamping 3	Kelompok Pendamping 4
Hambatan Teknologi	Koneksi internet, kuota terbatas, dan terbatas perangkat digital (PS 2)	Koneksi internet, terbatas perangkat digital (PS 2)	Kuota terbatas	Koneksi internet
Hambatan Komunikasi	Khawatir <i>miscommunication</i>	Tidak ada hambatan	Khawatir slow respon	Pasien tertutup dan pasif
Hambatan Psikologis	Rasa takut pada pasien	Ketergantungan pada pendamping	Ketergantungan komunikasi pada pendamping	Pasien tertutup

Hasil analisis data menunjukkan bahwa ada tiga faktor kendala utama yang sering dialami oleh pendamping dan pasien TB di Sekawan's TB Jember saat melakukan proses pendampingan. Pertama, adalah hambatan teknologi, yaitu adanya gangguan teknis pada perangkat seperti jaringan Internet. Media sosial WhatsApp merupakan *platform* media sosial yang berbasis internet. Seseorang tidak dapat mengakses kedua *platform* tersebut jika tidak ada bantuan jaringan internet. Hampir seluruh kelompok pendamping mengalami kendala yang serupa, terbatas akan jaringan internet atau sinyal.

Dalam perspektif Pierre Levy, media digital seperti WhatsApp menciptakan ruang komunikasi virtual yang terarah. Tetapi, dunia maya tidak dapat dimanfaatkan jika penggunaanya tidak memiliki fasilitas yang menunjang kelancaran seperti kuota dan jaringan. Dalam konteks ini, peneliti menilai bahwa media digital pada perkembangan teknologi baru saat ini dapat menciptakan kesenjangan komunikasi jika aksesnya tidak diperluas. Di sisi lain, terjadi karena adanya kesenjangan digital. Ketika salah satu dari

pengguna memiliki keterbatasan akses atau perangkat, efektifitas penggunaan media dalam pendampingan tidak optimal dan kualitas komunikasi dua arah yang dibutuhkan dalam perubahan perilaku pasien akan menurun. Lalu, tanpa adanya teknologi dasar, maka intervensi komunikasi virtual seperti penggunaan WhatsApp tidak dapat mencapai efektifitas maksimal.

Kedua, hambatan komunikasi yang disebabkan dari keterbatasan fitur pesan teks atau suara membuat komunikasi tidak berjalan efektif seperti tatap muka, terlebih lagi jika adanya keterlambatan respons dari pendamping atau pasien yang menghambat kelancaran komunikasi. Kemudian, adanya adanya kekhawatiran terhadap ketidakjelasan dalam berkomunikasi secara *online*. Hal ini relevan dengan teori SBCC tentang komunikasi interpersonal yang efektif melibatkan timbal balik yang aktif dan pemahaman jelas. Pasien yang memiliki sifat tertutup dan pasif menjadi kendala terbesar bagi seorang pendamping, hal ini dapat menyebabkan proses pendampingan tidak akan berjalan lancar.

Ketiga, hambatan Psikologis yang berasal dari pihak pasien. Banyak pasien Sekawan's TB yang enggan memulai komunikasi dan lebih memilih menunggu pendamping menghubungi lebih dulu, menunjukkan adanya jarak psikologis seperti rasa takut, malu, atau kurang percaya diri, sehingga mereka sangat bergantung pada pendamping. Hal ini bertentangan dengan gagasan Pierre Levy bahwa komunikasi digital harus partisipatif dan interaktif agar efektif. Ketika komunikasi terhambat atau salah paham terjadi berdasarkan karakteristik, maka ruang kolaborasi digital bisa kehilangan makna interaktif. Pasien yang memiliki sifat seperti itu justru akan memperburuk komunikasi dan efektifitas penggunaan media digital tidak optimal. Dengan begitu komunikasi melalui media sosial WhatsApp memiliki potensi besar sebagai perantara jarak fisik, tetapi masih dihadapkan pada hambatan – hambatan tersebut.

Hambatan – hambatan yang dialami oleh pendamping dan pasien hampir semuanya terdapat pada platform WhatsApp. Ini disebabkan karena WhatsApp digunakan sebagai media utama dalam komunikasi dibanding Instagram. Instagram hanya sebagai media tambahan saja dan yang menggunakan di lembaga ini hanya dari pihak pendamping saja sebagian. Sedangkan pasien hanya beberapa dan bersifat pasif. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa pendamping seperti Ibu Nafiah pada kelompok

pendampingan pertama, hanya mengalami hambatan kebingungan dalam fitur Instagram. Sedangkan untuk *platform* WhatsApp dari segi fitur tidak ada hambatan, karena WhatsApp sudah familiar dan hampir digunakan setiap saat.

Simpulan

Penelitian terhadap proses konsultasi pasien dan pendamping di Sekawan's TB Jember menunjukkan bahwa WhatsApp menjadi *platform* utama dalam pendampingan TB. WhatsApp dapat diperankan sebagai media bantu yang fleksibel untuk konsultasi dalam mendukung kesembuhan pasien, sehingga bisa dimanfaatkan secara berkala hingga jangka panjang dengan berbagai fitur-fiturnya yang mudah diakses. Melalui media ini pasien dengan pendamping saling memperlihatkan sifat yang adaptif atau komunikasi secara dua arah, dengan hal tersebut terbukti dapat membangkitkan motivasi pasien dalam menjalani pengobatan. Meski begitu, banyak pasien tetap merasa lebih nyaman dengan komunikasi langsung karena masih terdapat beberapa kendala yang mereka alami, seperti gangguan teknis, kendala psikologis, dan kendala komunikasi yang dapat menyebabkan konsultasi kurang berjalan efektif. Dari ketiga kendala tersebut, pendamping memiliki strategi komunikasi khusus yang disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan masing-masing pasien.

Daftar Pustaka

- Agustang, A., Mutiara, I. A., & Asrifan, A. (2021). Genealogi Stigma Sosial Terhadap Pasien Covid 19. *Pandemik COVID-19: Antara Persoalan Dan Refleksi Di Indonesia*, 93–105. <https://doi.org/10.31219/osf.io/ep7jf>
- Anisah, N., Sartika, M., & Kurniawan, H. (2021). Penggunaan Media Sosial Instagram dalam Meningkatkan Literasi Kesehatan Pada Mahasiswa. *Jurnal Peurawi: Media Kajian Komunikasi Islam*, 4(2), 94. <https://doi.org/10.22373/jp.v4i2.11080>
- Aziz, F. (2024). *Yabhysa dan Dinkes Ungkap Tingginya Angka Pasien Positif Terpapar TBC di Jember*. Memorandum.Co.Id. <https://memorandum.disway.id/read/105121/yabhysa-dan-dinkes-ungkap-tingginya-angka-pasien-positif-terpapar-tbc-di-jember>
- Dwi Setiawn Chaniago, Anisa Puspa Rani, S. (2019). Peran Lembaga Kemasyarakatan Dlam Perlindungan Hutan. *Resiprokal*, 1(1), 14–30.
- Fadli, Muhammad Rijal, U. N. Y. (2021). *Memahami Desain Metode Penelitian*

- Kualitatif*. 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>.
- Hamidah, S., Keperawatan, J., & Tarakan, U. B. (2022). *Pengaruh Metode Konseling Melalui Media Whatsapp Pada Pasien Tb Terhadap Tingkat*.
- Herdayani, S., Safa'atul Barkah, C., Auliana, L., & Sukoco, I. (2022). Peranan Media Sosial Dalam Mengembangkan Suatu Bisnis: Literature Review. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 18(2), 103–121. <https://doi.org/10.26593/jab.v18i2.5878.103-121>
- Isnawati, I., & Ririanty, M. (2023). Peran Peer Educator Sekawan's dalam Pendampingan Kepatuhan Minum Obat Pasien TBC RO di Wilayah Jember. *Health Promotion and Community Engagement Journal*, 1(2), 26–34. <https://doi.org/10.70041/hpcej.v1i2.39>
- Junawan, H., & Laugu, N. (2020). Eksistensi Media Sosial, Youtube, Instagram dan Whatsapp Ditengah Pandemi Covid-19 Dikalangan Masyarakat Virtual Indonesia. *Baitul 'Ulum: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 4(1), 41–57. <https://doi.org/10.30631/baitululum.v4i1.46>
- McQuail, D. (2011). *Teori Komunikasi Massa* (D. Opi P (ed.); 6th, buku 1 ed.). Salemba Humanika.
- Onitsuka, K., Hidayat, A. R. R. T., & Huang, W. (2018). Challenges for the next level of digital divide in rural Indonesian communities. *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 84(2), 1–25. <https://doi.org/10.1002/isd2.12021>
- Puspasari, S. F. A. (2019). *Asuhan Keperawatan Pada Pasien Dengan Gangguan Sistem Pernapasan*. Pustaka Baru Press.
- Rozgonjuk, D., Sindermann, C., Elhai, J. D., Christensen, A. P., & Montag, C. (2020). Associations between symptoms of problematic smartphone, Facebook, WhatsApp, and Instagram use: An item-level exploratory graph analysis perspective. *Journal of Behavioral Addictions*, 9(3), 686–697. <https://doi.org/10.1556/2006.2020.00036>
- Yulianti, A., Lubis, A., Oktaviani, A., Akbar, D., Novianti, I., & Hartono, T. (2023). Pengelolaan Informasi Di Media Sosial Instagram Sebagai Media Publikasi Humas Suska Tv. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah Dan Komunikasi*, 5(3), 228–233.