

KOMUNIKASI EFEKTIF PETUGAS UPT REHABILITASI SOSIAL BINA LARA KRONIS TUBAN DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN DIRI ORANG YANG PERNAH MENGALAMI KUSTA (OYPMK)

Vivi Pristian Cahyanti

Prodi Ilmu Komunikasi, Jurusan Ilmu Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
vivi.cahyanti@mhs.unesa.ac.id

Mutiah, S.Sos, M.I.Kom

Prodi Ilmu Komunikasi, Jurusan Ilmu Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
mutiah@unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini menganalisis dan membahas bagaimana komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh petugas rehabilitasi di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Lara Kronis Tuban dengan Orang Yang Pernah Mengalami Kusta (OYPMK). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pengambilan data dilakukan melalui wawancara kepada petugas dan klien serta dengan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal petugas rehabilitasi di UPT RSBLK Tuban menunjukkan adanya kualitas komunikasi yang baik dengan menerapkan 5 komunikasi efektif yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi petugas rehabilitasi maupun petugas kesehatan di daerah lain agar dapat memberikan motivasi kepada OYPMK.

Kata Kunci: *Komunikasi interpersonal, komunikasi efektif, Orang Yang Pernah Mengalami Kusta (OYPMK).*

Abstract

This study discusses how the interpersonal communication carried out by rehabilitation officers at UPT Rehabilitasi Sosial Bina Lara Kronis Tuban with people who once had leprosy (OYPMK). This research used a qualitative approach with a case study method. Data was collected through interviews with officers and clients as well as by observation. The results of this study indicate that the interpersonal communication of rehabilitation officers at UPT RSBLK Tuban is good by implement 5 effective communication, that are openness, empathy, supportiveness, positiveness, and equality. This study expected can be helpful for rehabilitation officers and health officers in other areas to provide motivation to OYPMK.

Keywords: *Interpersonal communication, effective communication, People Who Once Had Leprosy (OYPMK).*

Universitas Negeri Surabaya

PENDAHULUAN

Manusia merupakan makhluk sosial, membutuhkan manusia lain untuk saling berkolaborasi dalam memenuhi kebutuhan hidupnya (Bungin, 2006:25). Untuk memenuhi kebutuhannya, manusia melakukan interaksi sosial dan tindakan komunikasi dengan manusia lain.

Interaksi sosial merupakan suatu hubungan di mana terjadi proses saling mempengaruhi antara para individu, antara individu dengan kelompok, maupun antar kelompok (Soekanto, 2003:423). Interaksi sosial dalam masyarakat berfokus pada tindakan komunikasi,

karena komunikasi adalah unsur terpenting dalam kehidupan manusia.

Salah satu jenis komunikasi di dalam masyarakat adalah komunikasi individu dengan individu atau biasa disebut dengan komunikasi interpersonal. Jenis komunikasi ini merupakan tingkatan komunikasi paling dasar karena bersifat pribadi. Trenholm & Jensen (Berger dkk, 2014: 206) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik verbal maupun nonverbal.

Komunikasi interpersonal ada karena adanya interaksi sosial. Interaksi sosial antar individu sendiri dapat berbentuk positif dan juga negatif. Interaksi dapat mempengaruhi konsep diri. Interaksi yang positif membuat konsep diri menjadi positif, sedangkan interaksi negatif akan menjadikan konsep diri yang negatif.

Konsep diri negatif dapat dapat ditemukan pada orang yang mengalami penyakit kusta bahkan juga orang yang pernah mengalami kusta (OYPMK). Kecacatan pada penderita kusta seringkali terlihat menakutkan bagi sebagian orang, sehingga muncul perasaan takut yang berlebihan terhadap kusta.

Akibatnya, walaupun kusta sudah sembuh secara medis, tetapi predikat kusta tetap melekat pada diri mereka seumur hidup. Hal ini melatarbelakangi permasalahan psikologis bagi orang yang pernah mengalami kusta (OYPMK), sehingga mereka merasa malu, takut, kecewa, depresi, tidak percaya diri, merasa tidak berharga, tidak berguna, dan takut dikucilkan (Sumber : <http://www.depkes.go.id/>).

Penyakit kusta tidak hanya menimbulkan masalah fisik, namun juga psikis bagi penderitanya. Salah satu penelitian oleh Soedarjatmi dkk (2009) terhadap penderita kusta menyebutkan hasil bahwa beragam cara dilakukan oleh penderita kusta agar orang lain tidak mengetahui hal tersebut, yaitu dengan cara membatasi dirinya, menutup diri, dan tidak mempedulikan lingkungannya. Hal tersebut dilakukan karena mereka malu dengan stigma di masyarakat yaitu bahwa kusta penyakit kutukan dan guna-guna.

Beberapa bentuk diskriminasi yang dilakukan masyarakat berupa penolakan, antara lain adalah penderita kusta dikeluarkan dari pekerjaan, lalu juga diceraikan pasangan, bahkan juga ada diskriminasi ditunjukkan oleh petugas kesehatan yaitu enggan melayani penderita kusta. Padahal seharusnya sebagai petugas kesehatan justru memberikan pelayanan kesehatan. (Sumber : http://www.depkes.go.id).

Bahkan ketika sudah sembuh pun, tidak membuat masalah menjadi selesai. Seperti yang diuraikan di atas, bahwa setelah sembuh pun, orang yang pernah mengalami kusta (OYPMK) masih mendapatkan stigma negatif bahkan perlakuan diskriminatif.

Di Dusun Nganget, dulunya menjadi tempat isolasi bagi penderita kusta. Lalu dibangunlah Rumah Sakit Kusta di Dusun Nganget. Namun setelah semua penderita sembuh, rumah sakit kusta tersebut beralih menjadi UPT Rehabilitasi Sosial Eks Kusta dibawah naungan Dinas Provinsi Jawa Timur dan saat ini berganti nama menjadi UPT Rehabilitasi Sosial Bina Lara Kronis.

Adanya UPT Rehabilitasi Sosial Bina Lara Kronis membantu orang-orang yang pernah mengalami kusta untuk bangkit kembali. Mereka yang mentalnya jatuh, didekati secara personal dan intensif. Mereka diberi stimulus-stimulus positif untuk menjadi individu yang lebih optimis dan percaya diri.

Untuk membangun dan meningkatkan rasa percaya diri Orang Yang Pernah Mengalami Kusta (OYPMK), tentunya ada peran petugas rehabilitasi, utamanya dalam berkomunikasi dengan mereka. Salah satu fungsi komunikasi interpersonal adalah untuk memelihara hubungan baik antar personal dan juga mengubah sikap dan perilaku (Cangara, 2004:56). Hal tersebut menarik bagi peneliti untuk mengungkap bagaimana komunikasi interpersonal petugas rehabilitasi sosial dalam mengubah sikap yaitu membangun kepercayaan diri OYPMK.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana komunikasi interpersonal petugas rehabilitasi dalam upaya membangun kepercayaan diri orang yang pernah mengalami kusta (OYPMK).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Metode penelitian dengan menggunakan studi kasus. Studi kasus merupakan kajian atau analisis dengan menekankan pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena (Mappiare, 2013:139). Teknik analisis data dengan menggunakan model Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2015:338).

Data penelitian diperoleh melalui wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan kepada petugas rehabilitasi dan juga OYPMK yang mana di UPT Rehabilitasi Sosial Bina Lara Kronis (RSBLK) Tuban disebut dengan klien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan bahwa dalam berkomunikasi secara personal, petugas UPT Rehabilitasi Sosial Bina Lara Kronis Tuban menggunakan kualitas komunikasi agar komunikasi berjalan secara efektif. Suatu komunikasi dapat berjalan secara efektif jika memiliki kualitas komunikasi (Devito, 1997:259). Petugas menerapkan komunikasi yang efektif untuk mencapai tujuannya yaitu membangun kepercayaan diri klien. Berikut analisis peneliti terkait dengan komunikasi efektif yang diterapkan petugas guna membangun dan meningkatkan rasa percaya diri pada klien.

1. Keterbukaan

Dalam kehidupan di UPT, sebagai petugas rehabilitasi, tentunya setiap hari berinteraksi dengan klien. Saat berinteraksi, tak jarang baik klien ataupun petugas saling bercerita soal kehidupannya. Bahkan mereka saling menceritakan kehidupan pribadinya dengan klien, atau yang biasa dikenal dengan curhat.

“Iya, dia kalo ada kesusahan gitu curhatnya ke kita-kita. Saya sering ajak mereka, main catur, main apa.” (Wawancara dengan Mr, petugas rehabilitasi).

Cara petugas dalam mendekati mereka pun dengan santai. Contoh seperti yang diungkapkan Mr di atas yaitu dengan mengajak bermain catur. Karena dalam bimbingan maupun pendekatan tidak harus klasikal di mana adanya pertemuan formal, namun dapat juga bersifat personal.

Petugas dan klien akrab dan saling berbagi cerita. Jika memang petugas tersebut dekat dengan klien, klien tidak sungkan untuk berbagi cerita atau curhat.

“Ya malu-malu, canggung gitu awalnya. Tapi sekarang ya udah biasa. Iya curhat sama petugas juga, cuman ya gak semua, dekatnya sama yang mana gitu.” (Wawancara dengan Mi, klien).

Hal lain yang menunjukkan adanya keterbukaan adalah kejujuran. Ketika seseorang terbuka dengan orang lain, maka ia juga akan bersikap jujur. Ketika ada pertanyaan dari klien seputar dengan kusta maupun kesehatannya, petugas juga menjawab semua pertanyaan klien dengan jujur dan apa adanya.

“Kalau masalah kesehatan kita sampaikan yang sebenarnya. Kalau masalah penyampaian pelayanan mereka ya kita sampaikan.” (Wawancara dengan Um, petugas rehabilitasi).

Tidak ada jawaban yang ditutup-tutupi. Bahkan petugas akan memberikan nasihat ataupun saran yang dapat membuat klien lebih positif.

Ketika seseorang sudah terbuka dengan orang lain, maka tentu saja terjalin kedekatan di antara mereka. Kedekatan dapat ditunjukkan dengan seringnya berinteraksi, mengetahui masing-masing karakter, bahkan juga ketika keduanya saling bercanda.

2. Empati

Empati adalah kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain sesuai dengan sudut pandang orang lain itu.

Petugas UPT RSBLK Tuban mengerti dan memahami perasaan klien, karena empati menjadi hal penting yang harus ada dalam diri petugas. Dengan empati, petugas dapat mengambil hati klien sehingga akan nyaman ketika berkomunikasi.

Menurut Mr, sebagai petugas tentunya memiliki rasa empati. Ia memposisikan diri sebagai seorang bapak dan klien sebagai anaknya. Tentunya sebagai seorang bapak, maka ia perlu untuk menyayangi anak-anaknya. Semuanya dalam posisi yang sama, tidak ada yang dibedakan.

“Semua pegawai, mbak kalau empati ya empati. Masak anaknya gak disayangi to. Jadi semua itu tidak ada yang dinomor satukan.” (Wawancara dengan Mr, petugas rehabilitasi).

Bentuk empati oleh petugas RSBLK Tuban ini adalah ketika ada klien yang diam atau terlihat memikirkan sesuatu, maka akan diajak ngobrol dan diajak keluar untuk melepaskan emosinya.

“Kalau ada yang sedih itu biasanya dia menyendiri. Kalau ada pikiran yang belum bisa dikeluarkan itu saya minta diteriakkan sekeras-kerasnya. Entah di bawa ke mana itu, yang penting dia bisa lega. Diajak aja ke warung kopi, kita tanya. Kenapa, misalnya kayak gini gini gini.” (Wawancara dengan Mr, petugas rehabilitasi).

Petugas telah mengetahui tanda dari klien yang sedang sedih. Salah satu tandanya adalah menyendiri. Klien yang terlihat menyendiri akan akan ditanya apakah ada masalah yang menggangukannya. Hingga saat ini jarang ditemui klien yang sedih karena di UPT RSBLK, klien merasa diorangkan.

Lalu juga petugas menunjukkan rasa empati dengan melakukan sentuhan fisik seperti mengelus pundak klien ketika sedih atau marah untuk menenangkan. Namun untuk sentuhan fisik dilakukan dengan sewajarnya, ketika memang perlu maka akan dilakukan.

3. Sikap mendukung

Komunikasi secara terbuka dan empati saja tidak cukup jika tidak didukung oleh suasana yang mendukung. Dukungan dari petugas berupa motivasi kepada klien. Salah satunya adalah motivasi dari segi agama.

“Kalau saya motivasi saya ngasih masukan sudah nasib. Sakitmu itu berkah bagi orang lain. pahalamu akan bertambah, dosamu akan berkurang. Orang-orang di sini sudah tertata, agamanya nomor satu. Ya pokoknya mojik, apa kata Tuhan. Yang penting sudah ikhtiar, berusaha, bisa hidup sehat untuk hidup. Menjalani hidup. Gak usah nyesel, rendah hati.” (Wawancara dengan In, petugas rehabilitasi).

Hal itu juga yang disampaikan oleh SI, bahwa petugas juga meminta untuk membebaskan hatinya. Lebih mengikhhlaskan lagi dengan apa yang sudah terjadi.

“Iya. Kaya disuruh bebaskan hatinya. Ikhhlaskan gitu. Disuruh manut sama petugasnya.” (Wawancara dengan SI, klien).

Lalu juga dari segi sosial, petugas memberikan motivasi jika klien tidak perlu berkecil hati karena mereka bukan untuk meminta-minta.

“Karena dia sudah ditanami bekal dari sini. Dia percaya diri, karena dia punya kemampuan. Saya ini bukan orang istilahnya minta-minta. Dikasihani. Enggak. Jadi kusta itu gak perlu dikasihani. Jadi dia dimotivasi dalam keseharian misalnya di bidang kesosialan, keagamaan, gunanya kan untuk itu. Jadi dia kalau sudah keluar dari sini PD. Bahwa dia itu bisa berdiri di kakinya sendiri dengan bekal yang didapat selama dia di sini.” (Wawancara dengan Mr, petugas rehabilitasi).

Dengan motivasi-motivasi tersebut, dapat mendukung klien agar lebih ikhlas dalam menerima takdir hidupnya dan tidak menyesali apa yang terjadi.

4. Sikap Positif

Sikap positif dapat membentuk konsep diri yang positif pula. Dalam meningkatkan kepercayaan diri klien, petugas juga harus membangun sikap positif untuk klien. Pada dasarnya, klien bisa masuk ke UPT RSBLK Tuban adalah karena merupakan orang-orang yang tertolak di masyarakat bahkan di keluarganya. Hal tersebut karena adanya stigma negatif yang menyebar di masyarakat. Stigma tersebut dapat membuat pikiran bahkan mental dari klien menjadi terganggu.

Ketika pikiran klien terganggu atau stress, hal tersebut dapat mengakibatkan munculnya reaksi. Maka dari itu, klien sebisa mungkin harus dalam kondisi yang nyaman. Sikap positif ditunjukkan

oleh petugas dengan memberikan rasa senang kepada klien. Bahkan ketika di rumah ia mengalami rasa tidak nyaman, petugas menjemput klien ke rumah dan dibawa ke UPT RSBLK.

“Ya kadang karena gak diterima di keluarga. Kadang-kadang kumat penyakitnya. Biasanya orang-orang kayak gitu mbak ya. Mintaknya kan senang, tersinggung sedikit malah kepikiran. Pokoknya kalau sedih dia langsung tumbuh semua. Makanya di sini senang semua, mbak. Gak ada yang susah.” (Wawancara dengan In, petugas rehabilitasi).

“Di rumah dulu malu katanya, mbak. Mau keluar rumah gitu, takut. Karena dilihat sama tetangga. Terus kita jemput.” (Wawancara dengan Jm, petugas rehabilitasi).

Klien merasa sangat nyaman berada di UPT RSBLK. Ia bisa bebas tanpa merasa minder dan dijauhi. Karena di UPT RSBLK, klien diorbankan, diperlakukan seperti orang. Cara petugas memberikan rasa senang kepada klien juga dengan menyediakan permainan seperti catur dan ping pong. Lalu juga di motivasi. Karena di UPT RSBLK, klien berkumpul dengan sesama yang pernah mengalami kusta, klien menjadi lebih percaya diri. Petugas juga sering mengajak klien untuk mengurangi stress dengan mengajak bermain catur, melihat televisi bersama, ataupun menonton film.

5. Kesetaraan

Komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Dalam hal ini, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, masing-masing memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Ini berarti bahwa kesetaraan bukan mengharuskan kita untuk menerima dan menyetujui pendapat orang lain, namun lebih bagaimana kita menerima pihak lain dengan menghargai perbedaan pendapat (Devito, 1997:264).

Dalam setiap komunikasi, pastinya ada keadaan yang tidak setara, seperti muda-tua maupun laki-laki dan perempuan. Namun hal-hal tersebut bukanlah sebagai penghambat dalam komunikasi jika kita dapat memahami satu sama lain agar terciptanya rasa kesetaraan.

Kesetaraan petugas dan klien terlihat dari adanya komunikasi yang santai seperti layaknya seorang teman. Komunikasi tidak harus dengan bahasa dan suasana yang formal. Jadi klien akan merasa nyaman ketika bercerita atau mengobrol.

Dengan mengerti dan memahami karakter dari klien, maka akan memudahkan petugas dalam bertindak dan mengambil sikap. Contohnya adalah ketika terjadi perbedaan pendapat, petugas akan mengarahkan klien dengan baik-baik dan juga santai. Namun, ketika klien salah, petugas akan mengingatkan klien dan menasihatinya.

“Ya kita kasih tau. Hidup anda itu di masyarakat ada aturan. Seperti ini. Panjengengan harusnya seperti ini. Tapi kita gak kaku gitu.” (Wawancara dengan Um, petugas rehabilitasi).

Ketika ada masalah atau hal yang ingin disampaikan, klien akan dikumpulkan di ruangan untuk menyampaikan pendapatnya.

“Ya kaya tadi, misal dikumpulkan. Dikumpulkan trus kita nyampaikan pendapat gini-gini-gini. Jadi ada penyampaian pendapat. Kalau untuk personal jarang sih, kalo saya sendiri gak pernah. Nurut aja.” (Wawancara dengan Mi, klien).

Ketika terjadi perbedaan pendapat antara petugas dengan klien, petugas cenderung menuruti bagaimana kemauan klien. Tetapi tidak semua kemauan harus dituruti. Petugas mendengarkan dulu apa yang disampaikan klien, setelah itu gantian petugas yang memberikan motivasi. Keinginan yang bisa dituruti, maka akan dituruti oleh petugas, namun terbatas, tidak semuanya akan dituruti.

PENUTUP

Simpulan

Komunikasi interpersonal petugas rehabilitasi UPT Rehabilitasi Sosial Bina Lara Kronis Tuban adalah dengan menerapkan kualitas komunikasi. Hal ini berguna sebagai komunikasi yang efektif dalam mencapai tujuan petugas yaitu membangun kepercayaan diri. Kualitas komunikasi efektif ini diterapkan dalam poin keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Keterbukaan ditunjukkan dengan adanya kedekatan interaksi dan kejujuran. Empati ditunjukkan dengan petugas yang menyadari perubahan perilaku pada klien. Sikap mendukung ditunjukkan dengan adanya motivasi baik dari segi agama maupun segi sosial. Sikap positif ditunjukkan dengan petugas yang selalu berupaya menciptakan suasana senang dan nyaman, serta kesetaraan ditunjukkan dengan adanya porsi yang setara antara petugas dan klien dalam berpendapat.

Saran

Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian selanjutnya dapat membantu dan mendukung Orang Yang Pernah Mengalami Kusta (OYPMK) agar dapat diterima kembali di dalam masyarakat, serta dapat mengurangi stigma dan diskriminasi dalam masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Berger, dkk. 2014. *Handbook Ilmu Komunikasi* (Terj. Derta Sri Widowatie). Bandung: Nusa Media.
- Bungin, B. 2006. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Cangara, H. H. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Devito, J. 1997. *Komunikasi Antarmanusia*. Alih Bahasa : Agus Maulana. Jakarta: Professional Books.
- Mappiare, A. 2013. *Tipe-Tipe Metode Riset Kualitatif*. Malang: Elang Mas bersama Fakultas Ilmu Pendidikan UM.
- Soekanto, S. 2003. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rada Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Sumber internet :

- Soedjartami, I. T. & Widagdo, L. 2009. *Jurnal Faktor-faktor yang Melatarbelakangi Persepsi Penderita Terhadap Stigma Penyakit Kusta*. Jurnal Promosi Kesehatan Indonesia.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2013. *Hapus Stigma dan Diskriminasi Terhadap Kusta*. (<http://www.depkes.go.id/article/view/2225/hapus-stigma-dan-diskriminasi-terhadap-kusta.html>), diakses 5 November 2019.