

Azizun Kurnia Illahi:  
Online Support Group For Chronic Disease Patients in The Context Of Health Communication on Social Media  
*Online Support Group Para Penderita Penyakit Kronis Dalam Konteks Komunikasi Kesehatan Pada Media Sosial*

## **Online Support Group For Chronic Disease Patients in The Context of Health Communication on Social Media**

### ***Online support group Para Penderita Penyakit Kronis Dalam Konteks Komunikasi Kesehatan Pada Media Sosial***

Azizun Kurnia Illahi<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Brawijaya, Jln Veteran, Kota Malang, Jawa Timur\*

Email: [azizun.nia@ub.ac.id](mailto:azizun.nia@ub.ac.id)

Masuk tanggal : 29-10-2023, revisi tanggal : 08-06-2024, diterima untuk diterbitkan tanggal : 15-06-2024

---

#### ***Abstract***

*In the context of health communication, support groups are believed to act as a protective measure against detrimental physical and psychological effects for patients by promoting adaptation both endocrinologically (related to hormones), cognitively, and behaviorally. Such adaptation also brings benefits in enhancing the immune system, adherence to medication consumption, and improving patient health. Support groups are crucial for patients, especially those with similar conditions, as there is a higher level of empathy, mutual information sharing, messages of hope and inspiration, and a platform for expression to enhance the life expectancy of patients with chronic diseases. These support groups emerged since the 1970s, constituting an integral component of healthcare. The existence of support groups is closely linked to helping improve health outcomes and reduce patient mortality rates. The diagnosis given by doctors to individuals can be a traumatic event. In such conditions, effective support systems are needed. These support systems can include friends, family, doctors, or other patients who have experienced similar illnesses. The similarity among members of the support group makes them a "support system" capable of providing both physical and psychological benefits and increasing adherence to the treatment process. The difficulties experienced by patients and their families in managing chronic diseases become highly complex when they do not receive support from their social environment. This motivates the existence of online support groups, which provide them with the flexibility to exchange information and discuss their health problems. To achieve the goals of this research, the researcher used content analysis with the object being the posts of HGM Community from September to December 2022, while the unit of analysis used was proportional analysis unit. This research found that the most frequently used form of support by group members was instrumental support. The results from 149 posts in HGM Community posts obtained in this study showed that instrumental support with the category of "problem-solving" was the most commonly found.*

**Keywords:** *health communication, support group, support system.*

#### **Abstrak**

Support group dalam konteks komunikasi kesehatan diyakini sebagai sebuah tindakan melindungi fisik dan psikologis yang merugikan bagi pasien dengan mendorong adaptasi baik secara endokronologi (terkait hormon), kognitif dan perilaku. Adanya adaptasi ini

akan memberikan manfaat pula pada peningkatan kekebalan tubuh, ketaatan dalam pengkonsumsian obat hingga peningkatan kesehatan pasien. Support group menjadi penting bagi pasien terutama dengan kondisi yang sama karena ada tingkat empati yang lebih besar, saling memberikan informasi, pesan harapan dan inspirasi hingga wadah ekspresi untuk meningkatkan harapan hidup pasien berpenyakit kronis. *Support group* ini muncul sejak tahun 1970-an, yang merupakan komponen penting dari bagian perawatan kesehatan. Keberadaan *support group* ini memiliki kaitan erat untuk membantu meningkatkan hasil kesehatan dan mengurangi angka kematian pasien. Vonis yang diberikan dokter kepada seseorang dapat menjadi peristiwa traumatis. Kondisi demikian membutuhkan system pendukung yang efektif. Sistem pendukung ini dapat mencakup teman, keluarga, dokter atau dapat juga melalui pasien-pasien lain yang mengalami sakit yang serupa. Adanya kesamaan antar anggota kelompok dalam *support group* tersebut menjadikan “penyangga” dan mampu memberikan dampak baik fisik dan psikologis serta meningkatkan kepatuhan terhadap proses pengobatan. Kesulitan yang dirasakan pasien dan juga keluarga pasien dalam mengelola penyakit kronis menjadi sangat kompleks apabila tidak mendapat dukungan dari lingkungan sosialnya. Hal ini yang memotivasi adanya *online support group* yang mendapatkan memberikan keleluasaan mereka untuk dapat bertukar informasi dan mendiskusikan masalah kesehatan mereka. Untuk mencapai tujuan penelitian ini, peneliti menggunakan *content analysis* dengan objeknya adalah unggahan komunitas HGM pada bulan September hingga Desember tahun 2022, sedangkan unit analisis yang digunakan adalah unit analisis proporsional. Penelitian ini menemukan bahwa bentuk dukungan yang paling sering digunakan oleh anggota grup dengan kategori dukungan instrumental. Hasil dari 149 postingan dalam unggahan komunitas HGM yang didapatkan dalam penelitian ini memperlihatkan bahwa dukungan instrumental dengan kategori “memecahkan masalah” yang paling banyak ditemukan.

**Kata Kunci:** komunikasi kesehatan, sistem pendukung, *support group*

## Pendahuluan

Di dalam Laporan Kinerja Semester I Tahun 2023 oleh Direktorat Jendral Pencegahan dan Pengendalian Penyakit, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang menyebutkan bahwa dalam periode tiga decade terakhir, telah terjadi perubahan bahwa beban penyakit dari penyakit menular ke penyakit tidak menular (PTM). PTM menyebabkan kematian sekitar 41 juta orang setiap tahunnya. Angka tersebut setara dengan 74% dari seluruh penyebab kematian di dunia. Penyakit kardiovaskular merupakan penyakit tidak menular yang menyebabkan angka kematian tertinggi yakni sekitar 17,9% juta kematian setiap tahunnya diikuti dengan kanker sebesar 9,3% kematian, penyakit pernapasan kronik sebesar 4,1% juta kematian dan diabetes sejumlah 2 juta kematian termasuk penyakit ginjal kronis yang diakibatkan diabetes. Jumlah tersebut merupakan penyakit penyebab sekitar 80% kematian dini dari penyakit tidak menular (Kemenkes RI, 2023). Salah satu penyakit tidak menular, namun memiliki tingkat kronis tinggi yang juga banyak diderita oleh masyarakat di Indonesia adalah *Chronic kidney disease* (CKD) atau biasa dikenal dengan sebutan gagal ginjal kronis. Di tahun 2010 melalui penelitian *Global Burden of Disease* disebutkan bahwa penyakit gagal ginjal kronis di dunia mengalami peningkatan dan menjadi masalah kesehatan serius. Pada tahun 1990 penyakit ini menjadi penyebab kematian

peringkat ke-27 di dunia dan meningkat menjadi urutan ke 18 pada tahun 2010 (Aulia, 2017). Bagaimana dengan Indonesia? Pada tahun 2013, sebanyak 2 per 1.000 penduduk atau sekitar 499.800 penduduk Indonesia menderita penyakit gagal ginjal (Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, 2018).

Kemungkinan gagal ginjal terjadi pada laki-laki lebih tinggi dibandingkan dengan perempuan. Meminjam penjelasan dari Kementerian Kesehatan yang menyatakan bahwa “prevalensi gagal ginjal pada laki-laki (0,3%) lebih tinggi dibandingkan dengan perempuan (0,2%). Berdasarkan karakteristik umur prevalensi tertinggi pada kategori usia di atas 75 tahun (0,6%), namun saat ini mulai terjadi peningkatan pada usia di bawah usia 35 tahun dan di atas 35 tahun” (Aulia, 2017). Penyakit gagal ginjal kronis ini merupakan penyakit yang tidak bisa disembuhkan. Penyebab dari penyakit gagal ginjal kronis ini dapat dari gaya hidup yang memantik hipertensi atau diabetes sehingga membuat kerja ginjal semakin meningkat.

Meskipun pasien-pasien gagal ginjal kronis tahap akhir ini tidak akan bisa sembuh (pengecualian adalah dengan menggunakan pencangkokan ginjal), namun tetap dapat menjalankan keseharian mereka layaknya orang lain. Namun yang memberikan perbedaan adalah, pasien-pasien gagal ginjal kronis di tahap akhir ini akan menjalani proses *hemodialisa* selama dua kali atau tiga kali dalam seminggu. Proses dari *hemodialisa* inilah yang terkadang atau bahkan akan memberikan efek samping pada kondisi fisik pasien. Dimulai kulit pasien yang berubah warna menjadi kehitaman, badan yang membesar karena tertumpuknya cairan dalam tubuh, atau kondisi badan yang seolah tidak bertenaga. Hal ini dikuatkan oleh temuan penelitian yang dilakukan oleh Illahi dan Fajar tahun 2020 yang menyebutkan bahwa “hasil observasi adalah adanya perubahan fisik pasien yang warna kulit pasien akan menghitam, badan menjadi kurus atau bahkan sangat kurus dan juga sebaliknya, kaki bengkak atau perut membesar yang dikarenakan asupan cairan yang masuk dalam tubuh tidak terkontrol, dan yang perlu diwaspadai adalah adanya kondisi yang menjadi tidak stabil dikarenakan terkena virus Hepatitis C yang dapat menular dalam proses hemodialisa.” (Illahi, 2020).

Perubahan kondisi fisik yang nampak tersebut tidak jarang menjadi “bahan” pembicaraan orang lain yang tidak memahami dengan baik kondisi pasien. Di dalam penelitian yang sama ditemukan pula data yang menyebutkan bahwa “Kondisi-kondisi fisik demikian membuat pandangan masyarakat sekitar yang membuat tertekan bahkan membuat pasien gagal ginjal kronis menjadi malu untuk dapat berkumpul dengan warga sekitar” (Illahi, 2020). Sehingga hal itu muncul stigma dari masyarakat berkaitan dengan kondisi pasien gagal ginjal kronis. Stigma ini sendiri menjadi salah satu hambatan yang dirasakan oleh para pasien yang memiliki penyakit kronis, yang akhirnya membuat pasien-pasien ini menarik diri dari lingkungan sosialnya. Memilih tidak melakukan interaksi dan komunikasi dengan lingkungan sosialnya menjadi jalan yang dipilih oleh pasien-pasien berpenyakit kronis.

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang ditemukan peneliti seolah menguatkan penelitian sebelumnya terkait dengan stigma masyarakat yang diberikan kepada pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Fatin, dkk dengan judul “Gambaran Stigma terhadap Penderita Skizofrenia pada Mahasiswa Universitas

Udayana,” yang menjelaskan bahwa pasien dan keluarga selalu merasakan keputusasaan ketika dihadapkan pada diagnosis skizofrenia. Pasien dan keluarga beranggapan bahwa skizofrenia merupakan penyakit kronis yang sangat parah dan tidak dapat disembuhkan. Prasangka terhadap penderita skizofrenia merupakan masalah yang terus menerus ditemukan baik di masyarakat awam bahkan pada tenaga kesehatan. Prasangka ini memberikan dampak negative yang mendalam pada penderita schizophrenia sehingga menyebabkan kesulitan dalam praktik kehidupan maupun secara emosional (Fatin; Diniari; Wahyuni, 2020). Penelitian lain yang berkaitan dengan stigma milik Latifa dan Purwaningsih yang menjelaskan bahwa “orang-orang yang didiagnosa terontaminasi oleh virus HIV & AIDS acap kali memperoleh stigma negative. HIV & AIDS dianggap merupakan penyakit kutukan dari Tuhan karena perilaku negative dari orang-orang yang terinfeksi oleh virus HIV & AIDS tersebut. Sehingga perlu di tanamkan kepada seluruh pihak bahwa diskriminasi terhadap ODHA merupakan bentuk pelanggaran hak asasi manusia.”(Latifa; Purwaningsih, 2011). Di laman web Dinas Kesehatan Provinsi Kalimantan Barat mengunggah informasi dengan judul Peringatan Hari Kusta Sedunia 2022, WHO Mengajak Hapuskan Stigma dan Diskriminatif Penderita Kusta. Di laman tersebut dijelaskan bahwa :

*“Salah satu masalah yang menghambat upaya penanggulangan kusta adalah adanya stifma yang melekat pada penyakit kusta dan orang yang mengalami kusta bahkan keluarga. Sehingga menghambat upaya orang yang pernah terkena kusta dan keluarganya untuk menikmati kehidupan social yang wajar seperti individu lainnya... Keadaan ini berdampak negative secara psikologis bagi mereka yang mengakibatkan self stigma, frustasi, bahkan upaya bunuh diri. Dari sisi penanggulangan penyakit, stigma kusta dapat menyebabkan seseorang yang sudah terkena kusta enggak berobat karena takut keadannya diketahui oleh masyarakat sekitarnya”* (Dinas Kesehatan Kalimantan Barat, 2022)

Stigma inilah yang menjadi salah satu dari beberapa factor yang membuat pasien-pasien penyakit kronis membatasi atau bahkan menghindari untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan masyarakat sosialnya, tidak terkecuali pasien-pasien gagal ginjal kronis. Di sisi lain, para pasien penyakit kronis ini membutuhkan dukungan dari lingkungan social sebagai bagian proses pengobatan. Di dalam proses pengobatan dukungan sosial tidak hanya didapatkan dari anggota keluarga saja, tetapi dari lingkungan sosial pun menjadi faktor pendukung dari proses pengobatan si pasien. Lemahnya dukungan social maka tidak sedikit para pasien penyakit kronis memiliki *support group* yang memiliki kesamaan atau *homophily*.

Cline (1999) dalam tulisan milik Guthrie & Kunkel menjelaskan bahwa *support group* adalah kumpulan orang yang saling mendukung satu sama lain mengenai karakteristik atau dilemma bersama (Guthrie, Jennifer A & Kunkel, 2016). Di dalam *support group* ini sesama anggota dapat memberikan empati satu sama lainnya, melegitimasi pengalaman, berbagi strategi dan informasi, dan memberikan rasa kebersamaan. *Support group* mulai mendapatkan perhatian setelah terdapat bukti bahwa keberadaan *support group* ini dapat meningkatkan ketersediaan layanan kesehatan serta menjadi salah satu metode dalam proses pengobatan yang efektif dan ekonomis. Mengapa demikian? Dikarenakan dari

adanya beberapa penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa *support group* ini dapat mendukung kestabilan kondisi pasien-pasien kritis.

*Support group* ini diawali oleh kegiatan dari Dr. Josiah Prat yang mulai merawat pasiennya yang sakit secara fisik dalam kelompok dan menemukan secara kebetulan bahwa mereka lebih cenderung mengikuti rencana perawatan yang diperlukan sebagai anggota kelompok dari pada Ketika bekerja individu (P Rosenberg, 1984). Pfeiffer et al (2011) menceritakan bahwa di tahun 1970-an kelompok pendukung telah muncul sebagai komponen yang berharga dari perawatan kesehatan dan telah ditemukan untuk membantu meningkatkan kesehatan dan mengurangi angka kematian. Pada tahun yang sama pula muncul Gerakan sosial yang mendukung persamaan hak bagi kelompok minoritas, termasuk penyandang disabilitas dan masalah kesehatan mental serta pasien dengan penyakit lainnya. Sehingga pada masa itu klinik kesehatan yang dikelola masyarakat dikembangkan untuk memungkinkan memiliki otonomi atas perawatan kesehatan sendiri. Klinik dan kelompok tersebut dikelola masyarakat yang saat ini dikenal dengan kelompok pendukung (*support group*) (Borkman & Munn-Giddings, 2008).

Beberapa penelitian yang membahas tentang *support group* telah banyak dilakukan. Penelitian terdahulu yang berhasil ditemukan oleh peneliti diantaranya miliki Afifah pada tahun 2013 dengan judul Peran *Support Group* dalam Mendorong Motivasi Belajar Remaja. Penelitian ini menggunakan *action research* dengan subjek penelitian pelajar SMA kelas XII. Melalui penelitian ini ditemukan bahwa evaluasi yang dilakukan terhadap lima orang sasaran penelitian, tiga orang diantaranya menyadari rendahnya motivasi belajar sebagai masalah yang perlu diatasi. Kesadaran akan masalah membuat ketiganya terlibat dengan baik dalam kelompok dan merasakan manfaat dari keberadaan kelompok dukungan. Sebaliknya, dua orang lainnya tidak menganggap rendahnya motivasi belajar yang perlu diatasi. Sehingga keduanya kurang terlibat dalam kelompok dukungan tersebut (Afifah, 2013).

Selain itu terdapat penelitian milik Dr. Natalie Strobel, Claire Adams dan Prof. Cobie Rudd dari Edith Cowan University yang dilakukan pada tahun 2014 dengan judul *The Role of Support Groups and ConnectGroups in Ameliorating Psychological Distress*. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan bukti tentang nilai dan efektivitas kelompok pendukung dan bagaimana *connectgroup* ini sebagai badan puncak terkemuka untuk kelompok swadaya dan kelompok dukungan sebaya. Hasil yang didapatkan menyebutkan bahwa memang cukup sulit untuk membuktikan tentang kemanjuran kelompok pendukung ini dikarenakan adanya ambiguitas dalam proses pendefinisian tentang kelompok pendukung dan focus pada profesional kesehatan.

Akan tetapi, kelompok pendukung yang terdiri dari teman sebaya atau kelompok swadaya ini bermanfaat dalam meningkatkan kepercayaan diri pasien, harga diri, keterampilan mengatasi dan kualitas hidup secara keseluruhan. Namun bukti ini masih bersifat tentatif dan diperlukan banyak penelitian untuk mendapatkan simpulan yang substansial. Penelitian ini juga membuktikan bahwa kelompok pendukung ini menawarkan manfaat sosial melalui pengurangan isolasi, peningkatan jaringan sosial dan membangun empati yang erat.

Akan tetapi, adanya perkembangan teknologi komunikasi diikuti dengan internet yang semakin mudah untuk diakses membuat *support group* berbasis *online* pelan tapi pasti mulai terbentuk. Guthrie dan KunKel dalam tulisannya yang judul *Communication in Support Groups* menegaskan bahwa seiring dengan adanya dunia *online*, sehingga para cendekiawan yang mempelajari *support group* telah beragam, namun Sebagian besar *scholar* komunikasi berfokus pada *online support group* dibandingkan kelompok tatap muka (Guthrie, Jennifer A & Kunkel, 2016). Begitu pula dengan penelitian yang akan dilakukan saat ini, peneliti akan memilih objek penelitian *online support group*. Adapun alasan pemilihan *online support group* ini adalah kondisi pandemic yang membuat interaksi semakin dibatasi terutama bagi pasien berpenyakit kronis dan masuk pada golongan komorbid. Selain itu, objek penelitian ini memiliki *support group* yang sangat aktif dalam mempertukarkan pesannya.

*Online support group* sendiri telah berkembang selama dua dekade terakhir. Penggunaan *online support group* untuk orang yang menghadapi masalah kesehatan mulai marak dan berkembang di akhir tahun 1990-an. Fox (2011) menjelaskan bahwa penelitian dalam lima tahun terakhir telah mendokumentasikan pertumbuhan pencarian informasi *online* dan dukungan untuk orang-orang yang mengatasi masalah kesehatan. Misalnya, 60% pengguna internet pada tahun 2011 memberikan pernyataan bahwa mereka terlibat dalam aktivitas daring seperti membaca komentar orang lain atau pengalaman tentang masalah kesehatan (Wright, 2016).

*Online support group* sendiri dapat didefinisikan sebagai milis elektronik yang memiliki topik khusus dengan pesan naratif dipertukarkan oleh sekelompok individu yang kohesif yang biasanya berbagi penyakit, masalah atau kekhawatiran yang sama (Chung, 2013). Chung juga mengutip penjelasan dari Robinson & Turner (2003) bahwa komunikasi yang dimediasi oleh media membuat *online support group* menjadi tempat yang menarik untuk mencari dukungan. Selain itu dapat meningkatkan *mood* dan mempercepat pemulihan dari penyakit. Oleh karena itu dengan pesatnya pertumbuhan internet selama sepuluh tahun terakhir, jumlah orang yang menjadi *support* secara *online* telah meningkat.

Selain adanya perkembangan internet yang membuat komunikasi para pasien termediasi antar anggota grup, kondisi sosial di masyarakat terkadang masih belum mampu melakukan “penerimaan” atas penyakit yang diderita oleh orang-orang tertentu. Ketidaktahuan masyarakat atas suatu penyakit, terbatasnya informasi yang dapat diakses oleh para pasien secara langsung, stigma masyarakat mengenai penyakit kronis atau penilaian masyarakat atas proses pengobatan merupakan beberapa hal yang mempengaruhi pasien-pasien penyakit kronis ini melakukan pembatasan komunikasi dan interaksi dengan masyarakat sekitarnya secara langsung. Hal tersebut dibuktikan melalui penelitian terdahulu yang telah dilakukan bahwa konflik dan stigma masih menjadi “momok” pasien berpenyakit kronis (gagal ginjal kronis pada khususnya) (Ilahi, 2020).

Maka dari itu, pada penelitian ini peneliti memfokuskan pada pesan yang dipertukarkan melalui grup/komunitas daring yang beranggotakan pasien-pasien gagal ginjal kronis yang sedang menjalani proses pengobatan melalui *hemodialisa* atau pun CAPD. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi untuk

menjembatani kesenjangan pengetahuan berkaitan dengan *online support group* yang beranggotakan pasien penyakit kronis (khususnya Gagal Ginjal Kronis). Sedangkan penelitian *online support group* yang banyak ditemukan berfokus pada kesehatan mental. Selain itu penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi jenis dukungan apa yang diminta dan diberikan dalam *online support group* pasien gagal ginjal kronis, termasuk di dalamnya ingin mengetahui bagaimana pengelolaan stres melalui dukungan *online support group*.

Temuan yang ditargetkan dalam penelitian ini adalah dihasilkannya pemetaan dari hasil analisis dan eksplorasi pesan yang dipertukarkan sebagai bentuk dukungan bagi dan pengidentifikasian jenis *online support group* serta menghasilkan pemetaan bentuk pesan dukungan dalam konteks komunikasi kesehatan bagi pasien gagal ginjal kronis. Pendefinisian tentang komunikasi tidak hanya sekedar menyampaikan informasi dari komunikator kepada komunikan. Akan tetapi komunikasi didefinisikan tidak hanya sebagai *transmission information* tetapi menjadi *transmission meaning*. Bagi Encarta Dictionary dalam buku yang berjudul *Health Communication from Theory to Practice* menjelaskan bahwa komunikasi didefinisikan dengan lima hal, yaitu; (R Schiavo, 2017)

- (1). Pertukaran informasi antar individu (berbicara, menulis atau menggunakan system tanda dan perilaku yang sama),
- (2). Pesan – pesan lisan atau tertulis,
- (3). Tindakan berkomunikasi,
- (4). Hubungan baik – rasa saling pengertian dan simpati,
- (5). Akses – alat/media komunikasi sebagai “pintu penghubung”

Sedangkan U.S. Office of Disease Prevention and Health Promotion (2004) turut mendefinisikan tentang komunikasi yang terdiri dari; (1). Memulai tindakan, (2). Membuat kebutuhan dan persyaratan yang diketahui, (3). Bertukar informasi, sikap dan keyakinan, (4). Menimbulkan pemahaman dan/atau, (5). Membangun dan memelihara hubungan (Thomas, 2006). Apabila disimpulkan dari kedua definisi tersebut bahwa komunikasi merupakan akar kebutuhan orang untuk berbagi, mengirimkan makna dan mempertukarkan ide, dapat menggunakan lisan atau pun tertulis, secara langsung atau pun menggunakan media sebagai cara untuk menimbulkan pemahaman, membangun dan memelihara hubungan.

Komunikasi memiliki peran penting yaitu untuk menciptakan lingkungan yang reseptif dan menguntungkan dimana informasi dapat dibagikan, dipahami diserap dan didiskusikan oleh pelaku komunikasi. Richard menegaskan bahwa pada saat proses komunikasi berlangsung, membutuhkan pemahaman mendalam tentang kebutuhan, kepercayaan, tabu, sikap, gaya hidup dan norma-norma social dari semua khalayak komunikasi. Sehingga proses komunikasi menuntut agar komunikasi didasarkan pada pesan-pesan yang mudah dipahami (Thomas, 2006). Beberapa hal tersebut yang diperlukan pada saat melakukan kegiatan komunikasi kesehatan. Proses komunikasi yang mampu memberikan informasi serta mempengaruhi keputusan individu atau masyarakat dalam hal peningkatan kesehatan, pengetahuan kesehatan atau pencarian informasi kesehatan. U.S Department of Health and Human Services (2005) menjelaskan bahwa kata pengaruh dalam komunikasi kesehatan ini merupakan sebuah “seni dan teknik

menginformasikan, mempengaruhi dan memotivasi audiens, institusi dan publik tentang isu-isu kesehatan yang penting. Maka dari itu komunikasi tidak lagi didefinisikan sebagai pertukaran informasi saja, melainkan kompleksitas untuk mempengaruhi semua public tentang isu kesehatan.

Renata Sciavo menuliskan definisi komunikasi kesehatan secara kompleks sebagai berikut :

*“Health communication is a multifaceted and multidisciplinary approach to reach different audiences and share health-related information with the goal of influencing, engaging, and supporting individuals, communities, health professionals, special groups, policymakers and the public to champion, introduce, adopt, or sustain a behavior, practice, or policy that will ultimately improve health outcomes (Renata Schiavo, 2007).”*

Komunikasi kesehatan dalam konteks penelitian ini tidak dipandang sebatas hubungan atau interaksi antara pasien dengan dokter atau petugas kesehatan selaku pemilik informasi kesehatan atau komunikasi dokter dengan pasien yang menjalani proses pengobatan. Akan tetapi terdapat komponen lain yang masuk pada lingkup komunikasi kesehatan yang juga memiliki peran penting dalam proses pengobatan, yaitu *support group*. *Support group* ini muncul sejak tahun 1970-an, yang merupakan komponen penting dari bagian perawatan kesehatan. Keberadaan *support group* ini memiliki kaitan erat untuk membantu meningkatkan hasil kesehatan dan mengurangi angka kematian pasien (Strobel, Natalie; Adams, Miss Claire; Rudd, 2014). Vonis yang diberikan dokter kepada seseorang dapat menjadi peristiwa traumatis. Kondisi demikian membutuhkan sistem pendukung yang efektif. Sistem pendukung ini dapat mencakup teman, keluarga, dokter atau dapat juga melalui pasien-pasien lain yang mengalami sakit yang serupa. Adanya kesamaan antar anggota kelompok dalam *support group* tersebut menjadikan “penyangga” dan mampu memberikan dampak baik fisik dan psikologis serta meningkatkan kepatuhan terhadap proses pengobatan (Agnew, 2001).

Sebenarnya apa itu *support group*? Menurut Arrington *support group* merupakan sebuah konsep multidimensi. *Support group* ini memberikan informasi, dukungan emosional dan bantuan praktis serta nyata kepada anggota kelompoknya. Burleson dan Goldsmith (1998) memberikan penekanan pula bahwa *support group* dapat memberikan dukungan penilaian, jenis yang terkait dengan dengan dukungan emosional. Dukungan penilaian ini mengacu pada komunikasi yang memberi kita informasi positif tentang diri kita sendiri dan memperkuat perasaan harga diri anggota kelompok (Arrington, 2010). Sehingga dukungan sosial yang berasal dari *support group* dapat dianggap sebagai penyangga dampak fisik dan psikologis yang merugikan dari penyakit yang diderita serta pemberian dukungan agar pasien ini patuh pada proses pengobatan.

Caplan and Killilea mendefinisikan *support group* sebagai berikut (P Rosenberg, 1984)

*“Enduring pattern of continuous or intermittent ties that play a significant part in maintaining the psychic and physical integrity of the individual over time.... [They] are attachments among individuals or between individuals and groups that serve to improve adaptive competence in dealing with short- term crises and life transitions as well as long-term challenges, stresses, and privations”*

Di dalam thesis milik Lazuardi menuliskan bahwa *support group* adalah suatu dukungan oleh kelompok yang memiliki permasalahan yang sama untuk mengkondisikan dan memberi penguatan pada kelompok maupun perorangan dalam kelompok. Kelompok yang memiliki permasalahan yang sama atau relative sama dengan cara *share* informasi tentang permasalahan yang dialami serta solusi yang diperlukan akan menjadi proses saling belajar dan menguatkan. *Support group* sendiri merupakan suatu proses terapi pada suatu kelompok yang memiliki permasalahan yang sama untuk memberikan penguatan (Lazuardi, 2016).

Studi tentang *support group* ini mulai berkembang seiring dengan perkembangan internet, aplikasi chatting hingga media sosial. Semakin mudahnya akses internet serta “produk” turunan internet ini memperbanyak kelompok/komunitas yang berbasiskan dukungan. Akan tetapi selain adanya perkembangan internet dengan beberapa produk turunannya. Terdapat alasan lain mengapa *support group* yang sering melakukan interaksi dan komunikasi secara langsung, saat ini berpindah menjadi *online*. Barak et al (2009) yang dikutip dalam disertasi Hernandez menjelaskan bahwa terdapat alasan lain yang didasari premis yang dimunculkan oleh mereka bahwa orang-orang yang mengalami kesulitan, kesengsaraan, rasa sakit, penyakit, kondisi atau kesusahan yang sama dapat saling memahami satu sama lain (Hernandez, 2017). Ulasan menarik diberikan oleh Ginossar (2011) tentang *online support group* ini berpotensi berdampak tidak hanya pada pasien saja tetapi juga anggota keluarga. Mereka akan merasakan adanya dukungan emosional yang diberikan oleh orang lain dengan kondisi serupa. Keberadaan *online support group* ini juga memberikan kesempatan pada anggota kelompok tersebut untuk belajar tentang sifat dan proses pengobatan anggota kelompok lainnya.

McKenzie (2003) menyertakan pula alasan lain mengapa muncul *online support group* ini, hal tersebut disebabkan keterbatasan geografi. Keterbatasan geografi ini membuat adanya keterbatasan fisik (dipengaruhi oleh kondisi fisik mereka sebagai pasien penyakit tertentu). Sedangkan di sisi lain, mereka memiliki kebutuhan untuk mencari teman sebaya yang dapat membantu mereka agar dapat memahami kondisi kesehatan yang mereka alami. Masalah kehidupan sehari-hari mereka, terutama kondisi lingkungan mereka yang kadang tidak mendukung dengan kondisi kesehatan tersebut serta adanya pengalaman tidak baik yang dialami. Namun Kevin B. Wright menjelaskan dalam tulisannya yang berjudul *Communication in Health-Related Online Social Support Groups/Communities: A Review of Research on Predictors of Participation, Applications of Social Support Theory, and Health Outcomes* menjabarkan bahwa ada empat prediksi anggota kelompok memilih untuk bergabung pada *online support group*, yaitu (Wright, 2016): (1). Akses terbatas untuk mendapatkan dukungan yang memadai dalam jaringan social trasional. (2). Hidup dengan stigma yang berhubungan dengan kesehatan. (3). Persepsi kesamaan/kredibilitas penyedia dukungan. (4). Kenyamanan berkomunikasi dan fitur lain yang dimediasi oleh komputer. Kesulitan yang dirasakan pasien dan juga keluarga pasien dalam mengelola penyakit kronis menjadi sangat kompleks apabila tidak mendapat dukungan dari lingkungan sosialnya.

Hal ini yang memotivasi adanya *online support group* yang mendapat memberikan keleluasaan mereka untuk dapat bertukar informasi dan mendiskusikan masalah kesehatan mereka. Nupur (2010) mendukung adanya gagasan bahwa *online support group* dukungan untuk orang dengan masalah kesehatan, terutama mereka yang memiliki kondisi kronis. Selain itu, Malik menjelaskan bahwa kadang kala para tenaga kesehatan/medis sering ragu-ragu untuk memberikan nasihat kecuali jika diminta, pasien menganggap pertanyaan yang akan mereka ajukan itu tidak pantas atau malu untuk ditanyakan secara langsung, kunjungan ke dokter tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan informasi pasien dan keluarganya, masyarakat menganggap kurangnya informasi atau penjelasan tentang pengobatan dari tenaga kesehatan (Malik, S.H., & Coulson, 2008). Oleh karena itu, adapun bentuk dukungan yang diberikan dari *online support group* terbagi menjadi lima tipe dasar, yaitu (Walter, 2018); Informasional (kognitif), Dukungan instrumental, Material, Bantuan emosional.

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan *content analysis* sebagai metodenya. Prajarto menjelaskan bahwa metode analisis isi ini dapat disebut sebagai suatu metode khas untuk penelitian komunikasi. Sebagai sebuah metode yang khas, analisis isi dipandang mampu menjamin adanya cara yang efisien, mampu memberikan alat, serta menyediakan langkah-langkah yang bermanfaat bagi peneliti isi khususnya penelitian pada isi media (Prajarto, 2010). Bagi Krippendorff konten analisis didefinisikan bahwa analisis isi adalah teknik penelitian untuk membuat kesimpulan yang dapat direplikasi dan valid dari teks - atau materi bermakna lainnya ke konteks penggunaannya (Krippendorff, 2004). Objek penelitian ini adalah unggahan pada grup/komunitas yang ada di media sosial facebook, yaitu grup HGM di bulan September – Desember 2022. Unit analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah unit proposional. Unit proposional adalah unit analisis yang menggunakan pernyataan. Peneliti menghubungkan dan mempertautkan satu kalimat dan kalimat lainnya serta menyimpulkan pernyataan yang terbentuk dari rangkaian antar kalimat ini. Penggunaan unit proposional ini membutuhkan kemampuan peneliti dalam hal logika dan tata Bahasa. Hal ini dikarenakan unit proposional ini mengubah kalimat-kalimat menjadi sebuah proposisi baru (Eriyanto, 2011);

**Tabel 1.** Unit Klasifikasi dan Unit Kategorisasi

No	Unit Klasifikasi	Unit Kategori
1.	Dukungan informasi (kognitif) Informasi yang diberikan oleh pengguna internet untuk mendukung pemahaman yang lebih baik tentang situasi yang dirasakan	a. Memberikan nasihat b. Arahan c. Pengajaran

---

2. Dukungan instrumental Dukungan instrumental ini ditujukan untuk meneruskan informasi tentang cara-cara tertentu dalam proses, memecahkan masalah, memberikan pedoman yang diperlukan dalam proses pengobatan atau dalam beberapa hal yang dianggap penting. Oleh karena itu, dukungan ini merupakan bentuk dukungan yang khusus dan spesifik	a. Informasi tentang cara-cara tertentu dalam proses pengobatan. b. Informasi untuk memecahkan masalah dalam proses pengobatan. c. Memberikan pedoman yang diperlukan dalam proses pengobatan. d. Informasi lain yang dianggap penting dalam proses pengobatan
3. Material Dukungan material ini paling substansial dalam <i>online support group</i> . Hal ini dikaitkan dengan Yayasan atau asosiasi yang berurusan dengan organisasi bantuan keuangan dan bantuan bentuk nyata lainnya yang dibutuhkan.	a. Pesan tentang system organisasi penggalangan dana dalam proses pengobatan. b. Pesan pemberian dukungan dari individu ke individu secara perorangan. c. Pesan tentang bantuan yang diberikan secara berkesinambungan
4. Bantuan emosional	a. Pesan yang bertujuan untuk memastikan rasa aman, mendukung, menemani, jaminan cinta. b. Pesan yang menunjukkan penghargaan, simpati dan pengertian.

---

Untuk mengumpulkan data, coding sheet disusun sebagai instrumen pengumpulan data. Ada pun *coding sheet* yang digunakan adalah sebagai berikut :

Nama group:	CODING SHEETS	No.:
Tanggal/bulan/tahun unggahan:		Tanggal coding:

Pasien GGK :
Pendamping GGK :
Jumlah like :
Jumlah komentar :

Informasional (Kognitif)	1. Memberikan nasihat	
	2. Arahan	
	3. Pengajaran	
	4. Lain-lain	

Dukungan instrumental	1. Pertanyaan/Informasi tentang cara-cara tertentu dalam proses pengobatan	
	2. Pertanyaan/Informasi untuk memecahkan masalah dalam proses pengobatan	
	3. Pertanyaan/Memberikan pedoman yang diperlukan dalam proses pengobatan	
	4. Pertanyaan/Informasi lain yang dianggap penting dalam proses pengobatan	
	5. Lain-lain	

Contoh postingan		
------------------	--	--

Material	1. Pesan tentang system organisasi penggalangan dana dalam proses pengobatan.	
	2. Pesan pemberian dukungan dari individu ke individu secara perorangan	
	3. Pesan tentang bantuan yang diberikan secara berkesinambungan	
	4. Lain-lain	

Bantuan emosional	1. Pesan yang bertujuan untuk memastikan rasa aman, mendukung, menemani, jaminan cinta.	
	2. Pesan yang menunjukkan penghargaan, simpati dan pengertian	
	3. Lain-lain	

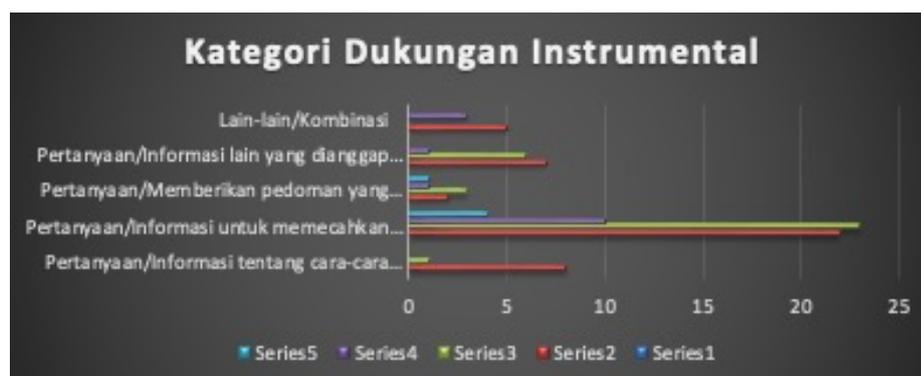
Contoh		
--------	--	--

**Gambar 1: Coding sheet**  
(Sumber: Diolah Peneliti)

## Hasil Penemuan dan Diskusi

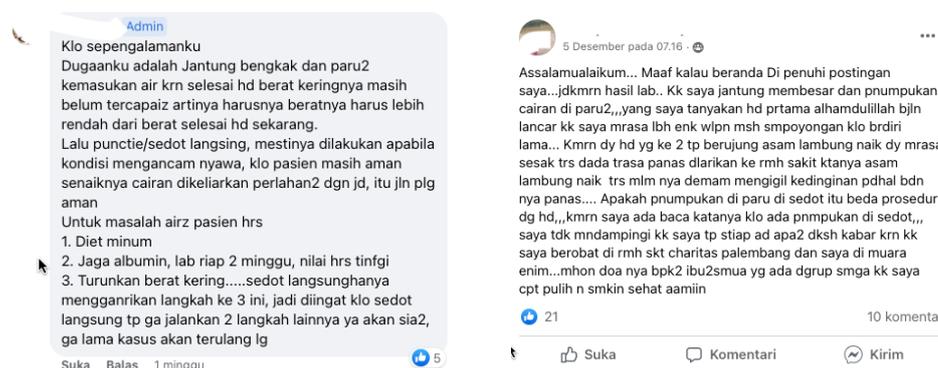
Sebanyak 149 unggahan yang berhasil dikumpulkan oleh peneliti dalam kurun waktu empat bulan, yaitu bulan September – Desember, postingan paling banyak dengan total 36.91% atau sebanyak 55 postingan pada grup tersebut menggambarkan dukungan instrumental. Dukungan instrumental ini sendiri menurut Walter (2018) ditujukan untuk meneruskan informasi tentang cara-cara tertentu dalam proses memecahkan masalah, memberikan pedoman yang diperlukan dalam proses pengobatan atau dalam beberapa hal yang dianggap penting. Sehingga dukungan dalam bentuk ini bersifat khusus dan spesifik (Walter, 2018). Sedangkan dalam kategori dukungan instrumental ini, dipecah kembali menjadi beberapa sub kategori, diantaranya adalah (1). Informasi tentang cara-cara

tertentu dalam proses pengobatan, (2). Informasi untuk memecahkan masalah dalam proses pengobatan, (3). Memberikan pedoman yang diperlukan dalam proses pengobatan, (4). Informasi lain yang dianggap penting dalam proses pengobatan, diantara keempat sub kategori tersebut, sub kategori “informasi untuk memecahkan masalah dalam proses pengobatan” mendominasi dukungan instrumental. Bila digambarkan dengan diagram batang adalah sebagai berikut



Gambar 2: Diagram Batang Kategori Dukungan Instrumental (Sumber : Diolah peneliti)

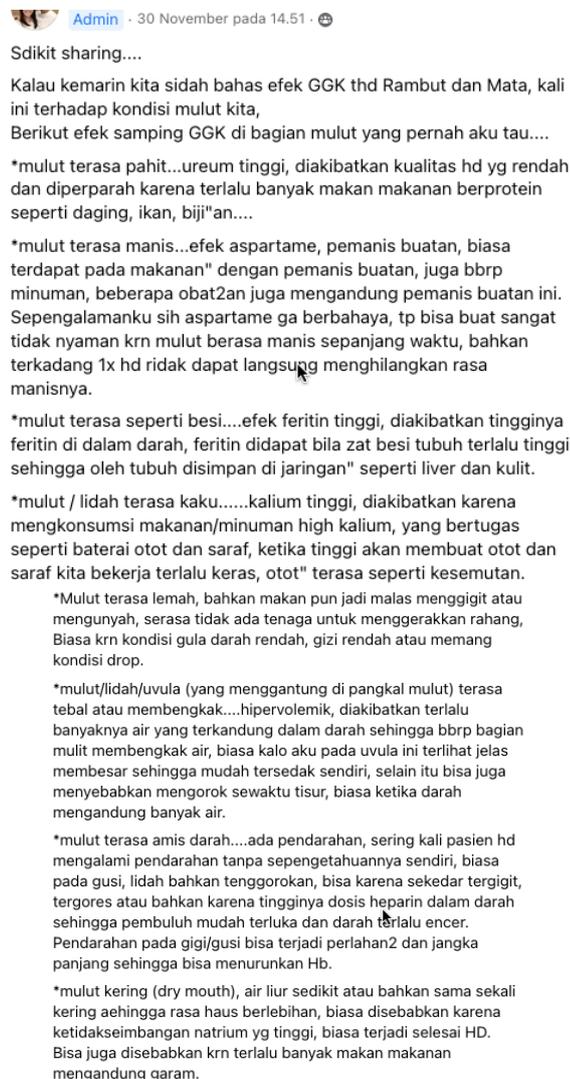
Bila melihat hasil penelitian terhadap setiap postingan yang muncul, dapat disimpulkan bahwa setiap kondisi pasien yang berbeda-beda inilah membuat kategori “memecahkan masalah dalam proses pengobatan” ini lebih banyak muncul. Meski setiap orang yang bergabung pada komunitas tersebut merupakan sama-sama pasien gagal ginjal kronis dengan proses pengobatan *hemodialisa* akan tetapi permasalahan kesehatan yang dihadapi berbeda antara satu dengan lainnya yang membuat setiap jawaban atau respon atas pertanyaan yang diajukan melalui unggahan dalam grup tersebut. Sebagai contoh adalah gambar di bawah ini;



Gambar 3: Contoh Unggahan 5 Desember 2022 Dukungan Instrumental Memecahkan Masalah (Sumber : Data diolah Peneliti)

Unggahan terbanyak kedua setelah dukungan instrumental, adalah dukungan informasional atau biasa dikenal juga dengan dukungan kognitif. Masih menurut pendapat Walter (2018) menyebutkan bahwa dukungan informasi atau kognitif ini merupakan bentuk dukungan yang juga sering ditemukan dan diberikan

oleh pengguna internet untuk mendukung pemahaman yang lebih baik tentang situasi yang dirasakan. Perbedaan antara dukungan instrumental dengan dukungan informasional (kognitif) ini adalah informasi-informasi ini tidak bersifat spesifik atau individual, tetapi ditujukan secara universal. Adapun kategori yang masuk pada klasifikasi dukungan informasional ini adalah (1). Memberikan nasihat, (2). Memberikan arahan, (3). Pengajaran. Dari data yang didapatkan menunjukkan bahwa dukungan informasional atau dukungan kognitif ini berada pada 19,46% postingan yang ditemukan pada bulan September – Desember 2022. Menariknya adalah hampir seluruh postingan dukungan informasional ini mencakup ketiga unit klasifikasinya, yaitu ada nasihat, arahan dan pengajaran. Bila dukungan informasional ini memiliki 29 postingan, 16 postingan atau 55,17% postingan berisikan kombinasi dari ketiga unit klasifikasi tersebut. Ada pun contoh postingan dengan klasifikasi dukungan informasional dengan kategori yang bersifat kombinasi adalah seperti berikut ini:



Admin · 30 November pada 14.51 · 🌐

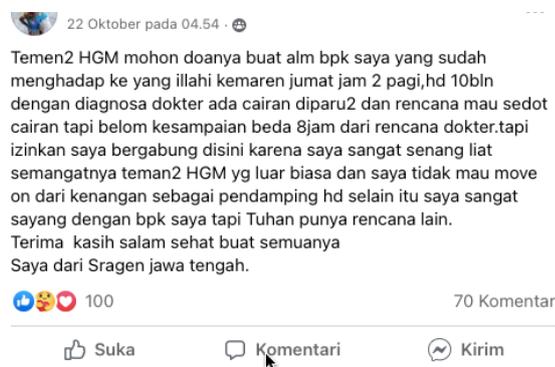
Sdikit sharing...

Kalau kemarin kita sudah bahas efek GGK thd Rambut dan Mata, kali ini terhadap kondisi mulut kita,  
Berikut efek samping GGK di bagian mulut yang pernah aku tau....

- \*mulut terasa pahit...ureum tinggi, diakibatkan kualitas hd yg rendah dan diperparah karena terlalu banyak makan makanan berprotein seperti daging, ikan, biji"an....
- \*mulut terasa manis...efek aspartame, pemanis buatan, biasa terdapat pada makanan" dengan pemanis buatan, juga bbrp minuman, beberapa obat2an juga mengandung pemanis buatan ini. Sepengalamanku sih aspartame ga berbahaya, tp bisa buat sangat tidak nyaman krn mulut berasa manis sepanjang waktu, bahkan terkadang 1x hd ridak dapat langsung menghilangkan rasa manisnya.
- \*mulut terasa seperti besi....efek feritin tinggi, diakibatkan tingginya feritin di dalam darah, feritin didapat bila zat besi tubuh terlalu tinggi sehingga oleh tubuh disimpan di jaringan" seperti liver dan kulit.
- \*mulut / lidah terasa kaku.....kalium tinggi, diakibatkan karena mengonsumsi makanan/minuman high kalium, yang bertugas seperti baterai otot dan saraf, ketika tinggi akan membuat otot dan saraf kita bekerja terlalu keras, otot" terasa seperti kesemutan.
- \*Mulut terasa lemah, bahkan makan pun jadi malas menggigit atau mengunyah, serasa tidak ada tenaga untuk menggerakkan rahang, Biasa krn kondisi gula darah rendah, gizi rendah atau memang kondisi drop.
- \*mulut/lidah/uvula (yang menggantung di pangkal mulut) terasa tebal atau membengkak....hipervolemik, diakibatkan terlalu banyaknya air yang terkandung dalam darah sehingga bbrp bagian mulut membengkak air, biasa kalo aku pada uvula ini terlihat jelas membesar sehingga mudah tersedak sendiri, selain itu bisa juga menyebabkan mengorok sewaktu tidur, biasa ketika darah mengandung banyak air.
- \*mulut terasa amis darah....ada pendarahan, sering kali pasien hd mengalami pendarahan tanpa sepengetahuannya sendiri, biasa pada gusi, lidah bahkan tenggorokan, bisa karena sekedar tergigit, tergores atau bahkan karena tingginya dosis heparin dalam darah sehingga pembuluh mudah terluka dan darah terlalu encer. Pendarahan pada gigi/gusi bisa terjadi perlahan2 dan jangka panjang sehingga bisa menurunkan Hb.
- \*mulut kering (dry mouth), air liur sedikit atau bahkan sama sekali kering ae hingga rasa haus berlebihan, biasa disebabkan karena ketidakseimbangan natrium yg tinggi, biasa terjadi selesai HD. Bisa juga disebabkan krn terlalu banyak makan makanan mengandung garam.

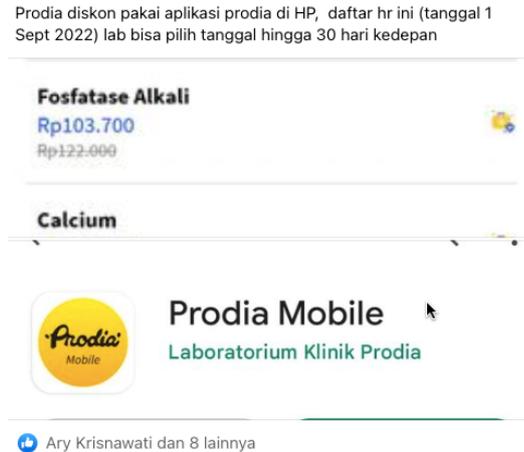
**Gambar 4:** Contoh Unggahan dengan kombinasi klasifikasi, 30 November 2022

Bentuk dukungan berikutnya yang memiliki prosentase tinggi ketiga adalah bantuan emosional. Bantuan emosional ini juga dikatakan menjadi bentuk dukungan yang paling sering terlihat, akan tetapi dalam penelitian ini dukungan emosional ini tidak banyak ditemui pada postingan komunitas ini. Dukungan emosional ini sendiri bertujuan untuk memastikan rasa aman, menemani, mendukung, jaminan cinta dan penghargaan, menunjukkan simpat dan pengertian. Dukungan emosional ini akan sangat dibutuhkan dalam situasi stress atau sulit serta memainkan peran besar dalam memulihkan kondisi psikologis. Unit klasifikasi dari kategori bantuan emosional ini adalah (1). Pesan yang bertujuan untuk memastikan rasa aman, mendukung, menemani, jaminan cinta, (2). Pesan yang menunjukkan penghargaan, simpati, dan pengertian (Walter, 2018). Dukungan dengan bentuk emosional ini sendiri hanya mendapatkan persentase sebesar 12,08% atau hanya 18 postingan saja yang ditemukan selama periode bulan September hingga desember 2022. Asumsi peneliti melihat fenomena ini adalah bahwa para pasien gagal ginjal kronis dengan proses pengobatan *hemodialisa* lebih membutuhkan dukungan dalam bentuk instrumental yang terkait dengan kondisi kesehatan mereka yang lebih spesifik dibandingkan dengan dukungan bentuk emosional. Dukungan dengan bentuk emosional yang lebih sering ditemukan adalah pesan yang bertujuan untuk memastikan/memberikan rasa aman, mendukung, menemani dan jaminan cinta yang terkait dengan unggahan berita duka yang mendapatkan 100 like dan 70 komentar seperti berikut ini:



**Gambar 5:** Contoh Unggahan Kategori Dukungan Emosional 22 Oktober 2022

Terakhir adalah dukungan dengan kategori material. Dukungan material ini menjadi sebuah dukungan yang sangat spesifik terkait dengan organisasi bantuan keuangan atau sebuah Yayasan atau asosiasi yang memberikan bantuan nyata dan dibutuhkan. Klasifikasi yang masuk pada kategori ini adalah (1). Kelompok, sistem organisasi penggalangan dana untuk kepentingan orang tertentu, (2). Dukungan material individu untuk mendukung individu, (3). Bantuan yang diberikan secara berkesinambungan. Dari 149 postingan pada periode September hingga desember 2022, dukungan material ini hanya berjumlah 6 postingan saja atau sebesar 4,03% saja. Salah satu postingan yang dapat menggambarkan bagaimanakah dukungan material ini adalah postingan yang ada pada 1 Oktober 2022 seperti berikut;



**Gambar 6:** Contoh Unggahan Kategori Material 1 Oktober 2022

Prodia merupakan salah satu penyedia layanan kesehatan berupa layanan laboratorium untuk cek kondisi kesehatan. Pada rentang bulan September hingga desember 2022 ini, Prodia Laboratorium melalui admin grup sangat intens melakukan unggahan untuk menginformasikan adanya potongan harga untuk beberapa cek laboratorium yang memang diperlukan oleh pasien gagal ginjal kronis umumnya dan khususnya bagi seluruh anggota group HGM ini. Sedangkan untuk klasifikasi dari kategori ini yang paling mendominasi adalah klasifikasi kombinasi, artinya dalam satu postingan seluruh klasifikasi ada pada postingan tersebut.

Bentuk pertukaran dukungan dalam konteks *online support group* yang ditunjukkan dari setiap anggota group HGM lebih condong pada pertukaran pesan pada kategori informasional (kognitif), yang secara tidak langsung temuan yang didapatkan oleh Walter (2018) tidak sejalan bila diterapkan pada konteks *online support group* dalam penelitian ini. Di sisi lain hasil penelitian ini menguatkan prediksi yang dituliskan oleh Kevin B. Wright dalam jurnal yang berjudul "*Communication in Health-Related Online Social Support Groups/Communities: A Review of Research on Predictors of Participation, Applications of Social Support Theory, and Health Outcomes*". Wright, menjelaskan setidaknya ada empat prediksi yang dapat disimpulkan mengapa *online support group* ini terbentuk, yaitu (Wright, 2016):

**a) Akses terbatas untuk mendapatkan dukungan yang memadai dalam jaringan social trasional.**

Prediksi ini muncul dikarenakan adanya kesulitan atau keterbatasan akses ke sumber daya dukungan social secara tatap muka. Dibandingkan dengan support group yang melakukan tatap muka, *online support group* ini sering digunakan individu dengan kondisi/masalah kesehatan langka yang tidak dipahami dengan baik oleh dokter, penyedia layanan kesehatan atau orang-orang dalam lingkungan sosialnya (teman dan keluarga). Oleh karena itu, banyak orang merasa bahwa mereka menerima dukungan informasi yang tidak memadai dari lingkungan sosialnya atau penyedia layanan kesehatan, sehingga mereka beranggapan bahwa *online support group* sebagai alternatif yang lebih baik untuk menerima informasi kesehatan. Bila melihat kondisi yang ada di masyarakat kita yang mungkin juga

Azizun Kurnia Illahi:

Online Support Group For Chronic Disease Patients in The Context Of Health Communication on Social Media

Online Support Group Para Penderita Penyakit Kronis Dalam Konteks Komunikasi Kesehatan Pada Media Sosial

masih belum memiliki pengetahuan memadai tentang sebuah penyakit khususnya gagal ginjal baik kronis atau pun akut. Hal ini juga dikuatkan dengan temuan dari sebuah postingan di group HGM yang menunjukkan bahwa masih adanya ketidaktahuan masyarakat kita terhadap sebuah informasi sehingga menimbulkan kebingungan. Sebagai contoh;



Gambar 7: Contoh Unggahan 18 September 2022

#### b) Hidup dengan stigma yang berhubungan dengan kesehatan

Prediksi kedua pasien-pasien dengan penyakit tertentu berpartisipasi dalam *online support group* adalah merasa sejauh mana mereka distigmatisasi oleh lingkungan sosialnya berkaitan dengan masalah kesehatan yang mereka hadapi. Stigma terkait kesehatan adalah masalah signifikan yang harus dihadapi banyak pasien yang menghadapi masalah kesehatan setiap harinya. Masalah kesehatan yang distigma sering dikaitkan dengan peningkatan stress dan depresi, penyalahgunaan obat kecemasan dan peningkatan masalah kesehatan fisik.

Statement Wright ini pun diperkuat dengan temuan dari penelitian yang telah dilakukan pada tahun 2020 yang menyebutkan bahwa proses dari hemodialisa inilah yang terkadang atau bahkan akan memberikan efek samping pada kondisi fisik pasien. Dimulai kulit pasien yang berubah warna menjadi kehitaman, badan yang membesar karena tertumpuknya cairan dalam tubuh, atau kondisi badan yang seolah tidak bertenaga. Hal ini dikuatkan oleh temuan penelitian yang dilakukan oleh Illahi dan Fajar tahun 2020 yang menyebutkan bahwa “hasil observasi adalah adanya perubahan fisik pasien yang warna kulit pasien akan menghitam, badan menjadi kurus atau bahkan sangat kurus dan juga sebaliknya, kaki bengkak atau perut membesar yang dikarenakan asupan cairan yang masuk dalam tubuh tidak terkontrol, dan yang perlu diwaspadai adalah adanya kondisi yang menjadi tidak stabil dikarenakan terkena virus Hepatitis C yang dapat menular dalam proses hemodialisa.” (Illahi, 2020). Sedangkan dalam penelitian ini ditemukan pula postingan yang seolah ingin menjawab stigma tersebut dengan mengunggah sebuah video dengan *caption* yang menunjukkan bahwa meski divonis gagal ginjal kronis namun tetap dapat melakukan kegiatan layaknya orang sehat lainnya. Contoh postingan terkait hal tersebut adalah sebagai berikut:



**Gambar 8:** Contoh Unggahan tanggal 1 Desember 2022

### c) Persepsi kesamaan/kredibilitas penyedia dukungan

Prediksi ketiga adalah *online support group* memberikan rasa kesamaan. Kesamaan ini membuat orang menjadi tertarik, percaya dan memahami dari pada yang ditemukan pada lingkungan social mereka. Kesamaan antara pengirim dan penerima dapat meningkatkan persuasive pesan yang dipertukarkan dalam *online support group* tersebut. Hal ini juga dibuktikan dengan banyaknya unggahan yang muncul setiap harinya dalam sebuah group terutama untuk memecahkan permasalahan para pasien dalam proses pengobatan mereka. Meski demikian, terkadang masih ada yang merasa ingin menutupi identitas dalam melakukan postingan, yang bisa jadi menutupi identitas tersebut juga menjadi salah satu factor untuk membuat nyaman si pencari informasi.



**Gambar 9:** Contoh Unggahan Tanggal 4 Oktober 2022

### d) Kenyamanan berkomunikasi dan fitur lain yang dimediasi oleh komputer

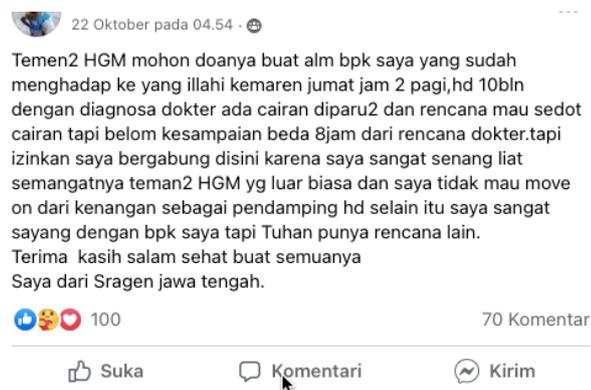
Beberapa studi telah menemukan bahwa partisipasi dalam *online support group* dipengaruhi oleh persepsi kenyamanan, fleksibilitas dan anonimitas. Contohnya adalah individu ini dapat memperoleh informasi tanpa harus berinteraksi secara pribadi dengan orang lain atau bahkan menggunakan anonimitas sehingga mereka dapat fleksibel mendapatkan informasi yang dibutuhkan. *Online support group* ini juga dapat membantu individu mengatasi hambatan aksesibilitas

Azizun Kurnia Illahi:

Online Support Group For Chronic Disease Patients in The Context Of Health Communication on Social Media

*Online Support Group* Para Penderita Penyakit Kronis Dalam Konteks Komunikasi Kesehatan Pada Media Sosial

dan biaya layanan yang tinggi terkait sumber informasi dan bentuk dukungan lainnya, seperti terapi. Postingan ini juga menunjukkan bahwa dukungan yang selama ini diberikan kepada sesama pasien akan dapat membuat rasa nyaman untuk selalu menjalin hubungan, meski pasien telah meninggal dan diwakili oleh pendamping pasien.



**Gambar 10:** Contoh Unggahan Tanggal 22 Oktober 2022

Grup HGM ini menjadi media komunikasi yang beranggotakan pendamping dan juga pasien gagal ginjal kronis. Grup ini dibuat sebagai sarana untuk berbagi cerita, berbagi semangat, berbagi harapan, berbagi resep, berbagi cinta kasih, senyum dan tawa serta apa pun yang bermanfaat bagi anggota grup ini. Harapannya anggota grup ini akan tereduksi dan termotivasi meski telah divonis menjadi pasien gagal ginjal kronis. Pesan/informasi yang dipertukarkan dalam grup ini seolah menguatkan bahwa kajian komunikasi kesehatan ini tidak hanya sekedar mempertukarkan pesan namun menjadi kompleks dikarenakan komunikasi yang terjalin telah melibatkan lima hal penting dalam proses komunikasi kesehatan, yaitu (1). Pertukaran informasi, (2). Pesan, (3). Hubungan baik – rasa pengertian dan simpati, (4). Akses melalui media komunikasi sebagai “pintu penghubung”, serta (5). tindakan berkomunikasi (R Schiavo, 2017). Hubungan baik terjalin antara anggota grup yang memiliki kondisi yang sama, baik bagi pasiennya maupun bagi pendamping pasiennya. Pertukaran pesan yang ada dalam grup tersebut menunjukkan bahwa ada kepedulian dan dukungan antara satu dengan lainnya. Adanya dukungan serta kepedulian dalam sebuah kelompok/group dikenal dengan *support group*. Burlison dan Goldsmith (1998) memberikan penekanan bahwa *support group* dapat memberikan dukungan penilaian, jenis yang terkait dengan dengan dukungan emosional. Dukungan penilaian ini mengacu pada komunikasi yang memberi kita informasi positif tentang diri kita sendiri dan memperkuat perasaan harga diri anggota kelompok (Arrington, 2010). Sehingga dukungan social yang berasal dari support group dapat dianggap sebagai penyangga dampak fisik dan psikologis yang merugikan dari penyakit yang diderita serta pemberian dukungan agar pasien ini patuh pada proses pengobatan. Sedangkan Caplan and Killilea mendefinisikan *support group* sebagai berikut (P Rosenberg, 1984)

*“Enduring pattern of continuous or intermittent ties that play a significant part in maintaining the psychic and physical integrity of the individual over time.... [They] are attachments among individuals or between individuals and groups that serve to improve*

*adaptive competence in dealing with short- term crises and life transitions as well as long-term challenges, stresses, and privations*

Di dalam *thesis* milik Lazuardi menuliskan bahwa *support group* adalah suatu dukungan oleh kelompok yang memiliki permasalahan yang sama untuk mengkondisikan dan memberi penguatan pada kelompok maupun perorangan dalam kelompok. Kelompok yang memiliki permasalahan yang sama atau relatif sama dengan cara membagi informasi tentang permasalahan yang dialami serta solusi yang diperlukan akan menjadi proses saling belajar dan menguatkan. *Support group* sendiri merupakan suatu proses terapi pada suatu kelompok yang memiliki permasalahan yang sama untuk memberikan penguatan (Lazuardi, 2016). Akan tetapi, bahasan *support group* bergeser pada *online support group* pada beberapa decade belakangan ini. Perkembangan dan kemudahan untuk mengakses internet dapat menjadi salah satu daya tarik tersendiri sehingga mulai terbentuk kelompok-kelompok berbasis *online*.

Namun, Barak et al (2009) yang dikutip dalam disertasi Hernandez menjelaskan bahwa terdapat alasan lain terbentuknya *online support group* yaitu didasari premis yang dimunculkan oleh mereka bahwa orang-orang yang mengalami kesulitan, kesengsaraan, rasa sakit, penyakit, kondisi atau kesususahan yang sama dapat saling memahami satu sama lain (Hernandez, 2017). Ulasan menarik pula diberikan oleh Ginossar (2011) tentang *online support group* ini berpotensi berdampak tidak hanya pada pasien saja tetapi juga anggota keluarga. Mereka akan merasakan adanya dukungan emosional yang diberikan oleh orang lain dengan kondisi serupa. Keberadaan *online support group* ini juga memberikan kesempatan pada anggota kelompok tersebut untuk belajar tentang sifat dan proses pengobatan anggota kelompok lainnya.

Wright (2016) memberikan penjelasan bahwa terbentuknya *online support group* juga didasari oleh beberapa peristiwa hidup yang membuat stress seperti didiagnonsis dengan penyakit, hidup dengan penyakit kronis atau mengelola masalah kesehatan fisik atau mental lainnya. Manfaat dari dukungan dapat ditunjukkan dalam berbagai konteks dan populasi dalam membantu individu mengatasi lebih baik terkait masalah yang berkaitan dengan kesehatan dan mengarah pada hasil kesehatan psikologis dan fisik yang positif (Wright, 2016). Tulisan milik Wright di tahun 2016 ini masih relevan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Illahi dan Fajar (2020). Di dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa “ketidaktahuan masyarakat atas suatu penyakit, terbatasnya informasi yang dapat diakses oleh para pasien secara langsung, stigma masyarakat mengenai penyakit kronis atau penilaian masyarakat atas proses pengobatan merupakan beberapa hal yang mempengaruhi pasien-pasien penyakit kronis ini melakukan pembatasan komunikasi dan interaksi dengan masyarakat sekitarnya secara langsung. Hal tersebut dibuktikan melalui penelitian terdahulu yang telah dilakukan bahwa konflik dan stigma masih menjadi “momok” pasien berpenyakit kronis (gagal ginjal kronis pada khususnya)” (Illahi, 2020). Maka pertukaran informasi/pesan melalui media *online* dirasa lebih “aman”, terlebih dilakukan oleh sesama penderita penyakit kronis.

## Simpulan

Keberadaan *support group* ini memiliki kaitan erat untuk membantu meningkatkan hasil kesehatan dan mengurangi angka kematian pasien. Vonis yang diberikan dokter kepada seseorang dapat menjadi peristiwa traumatis. Kondisi demikian membutuhkan sistem pendukung yang efektif. Sistem pendukung ini dapat mencakup teman, keluarga, dokter atau dapat juga melalui pasien-pasien lain yang mengalami sakit yang serupa. Adanya kesamaan antar anggota kelompok dalam *support group* tersebut menjadikan “penyangga” dan mampu memberikan dampak baik fisik dan psikologis serta meningkatkan kepatuhan terhadap proses pengobatan. Kesulitan yang dirasakan pasien dan juga keluarga pasien dalam mengelola penyakit kronis menjadi sangat kompleks apabila tidak mendapat dukungan dari lingkungan sosialnya. Hal ini yang memotivasi adanya *online support group* yang mendapat memberikan keleluasaan mereka untuk dapat bertukar informasi dan mendiskusikan masalah kesehatan mereka. Untuk mencapai tujuan penelitian ini, peneliti menggunakan analisis isi dengan model Mayring yang memiliki tujuh tahapan. Penelitian ini menemukan bahwa bentuk dukungan yang paling sering digunakan oleh anggota grup dengan kategori dukungan instrumental. Hasil yang didapatkan ini tidak sesuai dengan hasil temuan yang dituliskan dalam jurnal sebelumnya. Selain itu, adanya perbedaan bentuk dukungan material antara dalam konsep *support group* dengan hasil temuan dalam penelitian ini.

## Ucapan Terima Kasih

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian ini. Selain itu penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh anggota Group HGM, semoga kondisi stabil selalu menyertai semua anggota grup ini.

## Daftar Pustaka

- Afifah, A. (2013). *Peran Support Group dalam Mendorong Motivasi Belajar Remaja* (1).
- Agnew, L. S. (2001). *Characteristics and Benefits of Online support groups*. The University of North Carolina.
- Arrington, M. I. (2010). Theorizing About Social Support and Health Communication in a Prostate Cancer Support Group. *Journal of Psychosocial Oncology*, 28, 260–268. <https://doi.org/10.1080/07347331003678337>
- Aulia. (2017). *Ginjal Kronis*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. <http://p2ptm.kemkes.go.id/kegiatan-p2ptm/subdit-penyakit-jantung-dan-pembuluh-darah/ginjal-kronis>
- Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan. (2018). *Hasil Utama RISKESDAS 2018*. <https://www.slideshare.net/ssuser200d5e/hasil-riskesdas-riset-kesehatan-dasar-tahun-2018>

- Chung, J. E. (2013). Social Networking in *Online support groups* for Health: How *Online Social Networking Benefits Patients*. *Journal of Health Communication*, 1–21. <https://doi.org/10.1080/10810730.2012.757396>
- Dinas Kesehatan Kalimantan Barat. (2022). *Peringatan Hari Kusta Sedunia 2022, WHO Mengajak Hapuskan Stigma & Diskriminatif Penderita Kusta*.
- Eriyanto. (2011). *Analisis Isi* (1st ed.). Predana Media Group.
- Fatin; Diniari; Wahyuni. (2020). Gambaran Stigma terhadap Penderita Skizofrenia pada Manusia Universitas Udayana. *Jurnal Medika Udayana*, 9(7), 75–79. <https://doi.org/10.24843.MU.2020.V9.i7.P14>
- Guthrie, Jennifer A & Kunkel, A. (2016). Communication in Support Groups. In M. E. Berger, Charles R & Roloff (Ed.), *The International Encyclopedia of Interpersonal Communication* (First Edit, pp. 3–6). John Wiley & Sons, Inc. <https://doi.org/10.1002/9781118540190.wbeic0034>
- Hernandez, N. (2017). *Understanding Information Use in Online Consumer-Health Support Group: A Look Into Interactive Health Communication*. Syracuse University.
- Illahi, A. dkk. (2020). *Family Interaction and Physical Health (Studi Komunikasi Keluarga Sebagai Bentuk Dukungan Sosial Keluarga dalam Proses Hemodialisa Bagi Pasien Gagal Ginjal)*.
- Kemenkes RI. (2023). *Ditjen P2P Laporan Kinerja Semester I Tahun 2023*. <https://p2p.kemkes.go.id/wp-content/uploads/2023/08/Final-LAKIP-Ditjen-P2P-Semester-I-Tahun-2023.pdf>
- Krippendorff, K. (2004). *Content Analysis An Introduction to Its Methodology*. Sage Publications Ltd.
- Latifa; Purwaningsih, S. S. (2011). Peran Masyarakat Madani dalam Mengurangi Stigma dan Diskriminasi terhadap Penderita HIV & AIDS. *Jurnal Kependudukan Indonesia*, 6(2), 51–75.
- Lazuardi, N. (2016). *Pengaruh Intervensi Support Group terhadap Kualitas Hidup Pasien Penyakit Gagal Ginjal Kronis yang Menjalani Hemodialisa*. Universitas Diponegoro.
- Malik, S.H., & Coulson, N. . (2008). Computer-mediated infertility support groups: an exploratory study of *online* experiences. *Patient Education and Counseling*, 73(1), 105–113. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2008.05.024>.
- P Rosenberg, P. (1984). Support Group A Special Therapeutic Entity. *Small Group Behavior*, 15(2), 1173–1186. [sgr.sagepub.com](http://sgr.sagepub.com)
- Prajarto, N. (2010). *Analisis Isi - Metode Penelitian Komunikasi*. FISIPOL, UGM.
- Schiavo, R. (2017). *Health Communication From Theory and Practice*. Josey Bass.
- Schiavo, Renata. (2007). *Health Communication From Theory to Practice* (1st ed.). John Wiley & Sons, Inc.
- Strobel, Natalie; Adams, Miss Claire; Rudd, C. (2014). *The role of support groups and ConnectGroups in ameliorating psychological distress*.
- Thomas, R. K. (2006). *Health Communication* (1st ed.). Springer.
- Walter, N. (2018). Online Social Support. *Interdisciplinary Contexts of Special Pedagogy*, 23, 23–51. <https://doi.org/https://doi.org/10.14746/ikps.2018.23.02>

Azizun Kurnia Illahi:

Online Support Group For Chronic Disease Patients in The Context Of Health Communication on Social Media

*Online Support Group* Para Penderita Penyakit Kronis Dalam Konteks Komunikasi Kesehatan Pada Media Sosial

Wright, K. B. (2016). Communication in health-related *online* social support groups/communities: a review of research on predictors of participation, applications of social support theory, and health outcomes. *Review of Communication Research*, 4, 65–87.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.12840/issn.2255-4165.2016.04.01.010>