

PENDAHULUAN

Permasalahan kesehatan mental masih menjadi isu krusial dalam sistem kesehatan masyarakat, khususnya di negara berkembang seperti Indonesia. Gangguan jiwa tidak hanya berdampak pada kondisi psikologis individu, tetapi juga memengaruhi fungsi sosial, relasi keluarga, serta produktivitas masyarakat secara luas (Ayuningtyas dan Rayhani 2018; World Health Organization 2017). Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) kerap mengalami keterbatasan akses terhadap layanan kesehatan, stigma sosial, serta perlakuan diskriminatif yang berujung pada marginalisasi dan pelanggaran hak asasi manusia (Halim dan Hamid 2020). Kondisi ini menunjukkan bahwa persoalan gangguan jiwa tidak dapat dipahami semata sebagai masalah medis, melainkan juga sebagai persoalan sosial yang menuntut pendekatan komunikasi dan pendampingan yang humanis.

Dalam praktiknya di lapangan, keterbatasan jumlah tenaga kesehatan jiwa serta belum optimalnya layanan kesehatan mental juga komunitas yang mendorong keterlibatan relawan dalam penanganan ODGJ. Relawan berperan dalam penjangkauan kasus, pendampingan awal, serta menjadi penghubung antara ODGJ, keluarga, masyarakat, dan institusi layanan kesehatan (Gunawan dan Resnawaty 2022; Kopong 2022). Interaksi relawan dengan ODGJ sering terjadi dalam situasi kompleks dan tidak terstruktur, seperti penolakan pengobatan, perilaku agresif, atau kondisi keterlantaran. Situasi tersebut menuntut kemampuan komunikasi interpersonal yang tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga terapeutik, sehingga komunikasi terapeutik menjadi pendekatan yang relevan dalam proses pendampingan ODGJ (Nurhayati et al. 2023).

Kajian mengenai komunikasi terapeutik telah banyak dilakukan dalam konteks pelayanan kesehatan mental formal, terutama pada relasi antara tenaga kesehatan profesional dan pasien gangguan jiwa. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik berperan penting dalam menurunkan kecemasan, mengurangi risiko perilaku kekerasan, serta mendukung keberhasilan proses perawatan pasien (Jatmika, Triana, dan Purwaningsih 2020). Selain itu, tahapan komunikasi terapeutik yang sistematis mulai dari fase pra-interaksi, orientasi, kerja, hingga terminasi

dipandang sebagai fondasi utama dalam membangun hubungan terapeutik yang efektif (Stuart 1995).

Namun demikian, penelitian-penelitian tersebut umumnya berfokus pada praktik komunikasi terapeutik yang dilakukan oleh tenaga kesehatan profesional dalam institusi medis formal, seperti rumah sakit jiwa atau fasilitas rehabilitasi terstruktur. Relatif sedikit penelitian yang menempatkan relawan non profesional sebagai subjek utama kajian komunikasi terapeutik, padahal relawan memiliki karakteristik peran yang berbeda, baik dari segi otoritas profesional, kapasitas klinis, maupun fleksibilitas dalam berinteraksi dengan ODGJ di lingkungan sosial yang nyata (Kopong 2022). Perbedaan konteks ini menunjukkan bahwa praktik komunikasi terapeutik oleh relawan tidak dapat sepenuhnya disamakan dengan praktik komunikasi terapeutik oleh tenaga kesehatan formal.

Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya cenderung menggunakan pendekatan deskriptif atau evaluatif untuk menilai efektivitas teknik komunikasi tertentu, sementara pengalaman subjektif relawan, dinamika emosional, serta proses reflektif yang mereka alami selama mendampingi ODGJ masih jarang dikaji secara mendalam. Kesenjangan penelitian (research gap) terletak pada belum tergalinya secara komprehensif bagaimana relawan memaknai peran komunikatifnya, bagaimana mereka membangun relasi terapeutik dalam keterbatasan, serta bagaimana pengalaman tersebut membentuk strategi komunikasi yang mereka gunakan di lapangan.

Pendekatan studi naratif dipandang relevan untuk mengisi kesenjangan tersebut karena memungkinkan peneliti menggali cerita pengalaman, refleksi personal, serta makna yang dibangun relawan dalam proses pendampingan ODGJ. Melalui pendekatan ini, praktik komunikasi terapeutik tidak hanya dipahami sebagai seperangkat teknik, tetapi sebagai proses relasional yang kontekstual, dinamis, dan sarat dengan pertimbangan etis serta emosional (Creswell dan Poth 2016). Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi naratif untuk menelaah pengalaman relawan secara mendalam.

Penelitian ini juga didasarkan pada kerangka teoretik komunikasi terapeutik yang menekankan pentingnya hubungan empatik, kepercayaan, dan penerimaan dalam

interaksi dengan individu yang mengalami gangguan jiwa (Stuart 1995). Teori ini digunakan sebagai landasan untuk memahami bagaimana relawan membangun hubungan terapeutik dengan ODGJ dalam konteks non klinis, serta bagaimana prinsip-prinsip komunikasi terapeutik diadaptasi dalam praktik pendampingan berbasis komunitas.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk memahami secara mendalam pengalaman relawan dalam penanganan Orang dengan Gangguan Jiwa berbasis komunikasi terapeutik melalui pendekatan studi naratif. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pengalaman relawan dalam mendampingi ODGJ, mengidentifikasi bentuk dan praktik komunikasi terapeutik yang digunakan dalam berbagai situasi penanganan, serta mengungkap tantangan dan strategi adaptif yang dikembangkan relawan selama proses pendampingan (Creswell dan Poth 2016; Kopong 2022).

Keunikan dan kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada fokusnya terhadap relawan non-profesional sebagai aktor utama komunikasi terapeutik, serta pada penggunaan pendekatan studi naratif untuk mengungkap pengalaman empiris relawan dalam konteks penanganan ODGJ berbasis komunitas. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih menekankan peran tenaga kesehatan formal dan setting institusional, penelitian ini menyoroti praktik komunikasi terapeutik yang berlangsung dalam ruang sosial yang tidak terstruktur, penuh keterbatasan, namun memiliki peran strategis dalam mendukung proses pemulihan ODGJ (Gunawan dan Resnawaty 2022).

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian komunikasi terapeutik dengan menghadirkan perspektif relawan sebagai subjek komunikasi dalam penanganan gangguan jiwa. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembangan pelatihan relawan, penguatan kolaborasi lintas sektor, serta perumusan pendekatan pendampingan ODGJ yang lebih humanis dan kontekstual berbasis komunitas.