Publish: Basic and Applied Research Publication on Communications 161
Volume 4, No. 2 November 2025, Halaman 161-178

Tindakan Komunikatif Penyandang Diabetes Melitus dalam Pemecahan Masalah

Diah Febrina
Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Dharma Andalas, Padang
Jl. Sawahan, Kecamatan Padang Timur, Kota Padang, Sumatera Barat, Indonesia
Email: diahfebrina@univpancasila.ac.id

Diterima 27 Oktober 2025, Disetujui 18 November 2025

ABSTRAK

World Health Organization (WHO) menyebutkan bahwa penyakit tidak menular (PTM) telah menjadi penyebab kematian hampir 70% jiwa di dunia. Hal ini membuat agenda 2030 (SDGs) menjadikan isu penyakit tidak menular sebagai sebuah tantangan utama. Salah satu penyakit tidak menular yang cukup menjadi perhatian di Indonesia adalah diabetes melitus (DM) dimana diperkirakan pada tahun 2030 akan mencapai 1,3 juta penyandang. Penelitian ini mencoba melihat dari sudut pandang komunikasi melalui konsep tindakan komunikatif dalam penyelesaian masalah (CAPS) yang merupakan bagian dari *Situational Theory of Problem Solving* (STOPS). Teori ini menyatakan bahwa orang berkomunikasi secara aktif dan instrumental untuk menyelesaikan masalah dan tindakan dipicu oleh respons kognitif mereka terhadap masalah dan motivasi untuk mengatasi situasi. Oleh karenanya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tindakan komunikatif penyandang DM yang dilihat melalui variabel dalam CAPS yaitu *information seeking, information attending, information forefending, information permitting, information forwarding,* dan *information sharing*. Kajian ini menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada para penyandang DM di kota Jakarta secara *purposive sampling*. Data dianalisis secara deskriptif univariat melalui tabel distribusi frekuensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa para penyandang DM tergolong kepada komunikator aktif dalam tindakan untuk memecahkan masalahnya.

Kata Kunci: Diabetes; *Information Acquisition; Information Selection; Information Transmission;* Tindakan Komunikatif dalam Pemecahan Masalah (CAPS)

Volume 4, No. 2 November 2025, Halaman 161-178

The Communicative Actions of People with Diabetes Mellitus in Problem Solving

ABSTRACT

The World Health Organization (WHO) asserts that non-communicable diseases (NCDs) have been responsible for approximately 70% of global mortalities. This has resulted in the 2030 Agenda (SDGs) identifying the issue of non-communicable diseases as a significant challenge. One of the non-communicable diseases that is of considerable concern in Indonesia is diabetes mellitus (DM), where it is estimated that by 2030, the number of sufferers will reach 1.3 million. The present study endeavours to examine this phenomenon from a communication perspective, utilising the concept of communicative action in problem solving (CAPS) as an analytical framework. CAPS falls within the broader paradigm of situational theory of problem solving (STOPS). This theory posits that individuals engage in active and instrumental communication to address challenges, with actions being initiated in response to their cognitive responses to these challenges and their motivation to overcome the circumstances. The present study aims to analyse the communicative actions of people with DM as seen through the variables in CAPS: information seeking, information attending, information forefending, information permitting, information forwarding, and information sharing. The present study employed a survey method, namely the distribution of questionnaires to individuals with DM in Jakarta, utilising purposive sampling. The subsequent analysis of the data was undertaken descriptively, using univariate frequency distribution tables. The findings of the research indicate that individuals diagnosed with DM are characterised as proactive communicators in their efforts to address challenges.

Keywords*: Diabetes; Information Acquisition; Information Selection; Information Transmission; Communicative Action in Problem Solving (CAPS)*

PENDAHULUAN

World Health Organization (WHO) mengungkapkan bahwa Penyakit Tidak Menular (PTM) atau *noncommunicable disease* (NCDs) membunuh 41 juta orang setiap tahun atau setara dengan dengan 70% dari semua kematian secara global. Setiap tahun, 15 juta orang meninggal karena penyakit tidak menular antara usia 30 dan 69 tahun dan lebih dari 85% dari kematian prematur ini terjadi di negara berpenghasilan rendah serta menengah. Hal ini membuat agenda 2030 (SDGs) menjadikan isu penyakit tidak menular sebagai sebuah tantangan utama. Agenda pembangunan berkelanjutan memiliki target untuk mengurangi kematian dini akibat penyakit tidak menular sebesar sepertiga pada tahun 2030 (WHO, 2023).

Salah satu penyakit yang peningkatannya signifikan adalah penyakit Diabetes Melitus (DM). Berdasarkan data *International Diabetes Federation* (IDF) (2024), diperkirakan 589 juta orang dewasa (usia 20-79 tahun) di seluruh dunia hidup dengan DM. Angka ini diproyeksikan meningkat signifikan menjadi 853 juta pada tahun 2050. Secara global, 43% (252 juta orang) kasus diabetes masih tidak terdiagnosis, dan kondisi ini berkontribusi terhadap 3,4 juta kematian serta total pengeluaran kesehatan sebesar USD 1,015 triliun pada tahun 2024. Di kawasan Asia Tenggara, prevalensi DM pada populasi dewasa (20-79 tahun) mencapai 106,9 juta penderita. Proyeksi untuk Asia Tenggara menunjukkan peningkatan 73% penderita diabetes pada tahun 2050 mencapai 184,5 juta orang.

Di Indonesia, PTM telah menjadi penyebab utama kematian selama tiga dekade terakhir. PTM, terutama hipertensi dan DM kini menjadi penyebab utama disabilitas yang didapat pada penduduk usia 15 tahun ke atas. Hasil Survei Kesehatan Indonesia (SKI) tahun 2023 menunjukkan prevalensi DM berdasarkan pemeriksaan kadar gula darah pada penduduk usia 15 tahun meningkat menjadi 11,7%, naik dari 10,9% pada Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) tahun 2018. Provinsi Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta tercatat memiliki prevalensi DM tertinggi di Indonesia. Dalam perbandingan nasional, laporan SKI tahun 2023, DKI Jakarta memimpin sebagai provinsi dengan kasus diabetes terdiagnosis terbanyak, diikuti oleh Provinsi Daerah Istimewa (DI) Yogyakarta dan Provinsi Kalimantan Timur di peringkat kedua dan ketiga (Kemenkes, 2024). Hal ini menunjukkan urgensi dari intervensi komunikasi kesehatan yang efektif.

Sehubungan dengan hal tersebut, penelitian ini coba melihat dari sudut pandang ilmu komunikasi dengan menggunakan konsep tindakan komunikatif dalam pemecahan masalah (*Communicative Action in Problem Solving*/CAPS) yang terdapat pada *SituationalTtheory of Problem Solving* (STOPS). Penggunaan CAPS dalam penelitian ini muncul dari

kemampuannya sebagai kerangka analitis untuk memahami tentang penyandang DM yang berkomunikasi guna mengatasi tantangan kesehatan mereka. Sebagai bagian dari STOPS, CAPS memodelkan tindakan informasi melalui tiga domain yaitu pemerolehan (*acquisition*), pemilihan (*selection*), dan penyebaran (*transmission*) yang didorong oleh motivasi situasional sehingga memprediksi perilaku seperti pencarian informasi aktif untuk mengurangi risiko komplikasi (Kim & Grunig, 2011).

Teori yang dikemukan oleh Kim dan Grunig (2011) merupakan teori yang berusaha memahami persepsi publik dalam hal ini penyandang DM dalam tindakan komunikasi berhubungan dengan penyakitnya. Kim dan Krishna (2014) menyebutkan bahwa STOPS adalah sebuah teori komunikasi yang dibangun untuk menjelaskan motivasi tindakan komunikatif dari publik muncul ketika mereka menghadapi situasi hidup yang problematik. Teori ini menyatakan bahwa ketika seseorang mengenali suatu masalah, terlibat dalam masalah tersebut, dan percaya bahwa ada sedikit hambatan untuk penyelesaiannya, individu akan cenderung terlibat dalam mencari informasi (*information seeking*) dan perilaku menghadirkan informasi (*information attending behaviors*) (Thompson, 2014).

Teori STOPS menjelaskan bahwa publik menggunakan instrumental informasi untuk pemecahan masalah berdasarkan kepada persepsi dan motivasi terhadap situasi spesifik (Kim et al., 2012). Sebagai langkah pertama dalam pemecahan masalah, orang cenderung mencari informasi yang dapat meningkatkan potensi pemecahan masalah (Kim & Grunig, 2011). Ketika orang menghadapi situasi penyelesaian masalah, mereka berhenti untuk memikirkan masalah dan memilih tindakan yang tepat (Shin & Han, 2016). Orang-orang juga memilih jenis informasi tertentu ketika mereka memecahkan masalah. Semakin seseorang berkomitmen untuk menyelesaikan masalah, semakin menjadi orang yang memiliki informasi yang berkaitan dengan masalah tersebut, selektif dalam menangani informasi, dan transmisif dalam memberikannya kepada orang lain (Kim & Grunig, 2011).

Kim dan Grunig (2011) mengembangkan variabel terikat pada teori asasnya yaitu pencarian informasi dan pemrosesan informasi kepada variabel pada tindakan komunikatif dalam pemecahan masalah (*Communicative Action in Problem Solving*/CAPS). Kim dan Grunig (2011) mengonsepkan tindakan komunikatif dalam penyelesaian masalah dalam tiga domain yaitu pemilihan informasi (*information selection*), penyebaran informasi (*information transmission*) dan pemerolehan (*information acquisition*). Ketiga domain ini terdiri dari tindakan proaktif yaitu pemecah masalah memulai perilaku komunikatif secara bertujuan dan tindakan reaktif yaitu pemecah masalah menunggu orang lain memulai atau berperilaku secara pasif (Kim & Grunig, 2017; Li et al., 2019).

Kim dan Grunig (2011) menyebutkan bahwa pemerolehan informasi terdiri dari tindakan komunikatif berupa mencari informasi *(information seeking*) dan menghadiri informasi (*information attending*). Pemilihan informasi adalah tindakan berupa menangkal informasi (*information forefending*) dan mengizinkan informasi (*information permitting*). Domain ketiga dalam konsep CAPS adalah penyebaran informasi yang berupa meneruskan informasi (*information forwarding*) dan membagi informasi (*information sharing*). Kim dan Krishna (2014) menyebutkan bahwa para pembuat keputusan dalam penyelesaian masalah tidak hanya memerlukan perolehan informasi untuk mengambil keputusan. Penyelesaian masalah dikonseptualisasikan sebagai sebuah konstruk yang lebih luas. Pemecah masalah tidak hanya memperoleh informasi tetapi mereka juga perlu memberikan informasi kepada orang lain.

Pre (2014) menyebutkan bahwa komunikasi kesehatan melibatkan proses berbagi, mencari, dan memahami informasi yang berhubungan dengan kesehatan. Kelly et al. (2010) menyatakan bahwa sebagian besar penelitian berfokus pada keterlibatan individu dengan sumber informasi yaitu melibatkan pencarian informasi. Penelitian tentang pencarian informasi pada penyakit tidak menular seperti DM dan kanker memang menjadi fokus utama oleh banyak penelitian. Salah satunya adalah kajian sistematik yang dilakukan oleh Kuske et al. (2017). Dalam kajiannya terdapat 26 studi tentang pencarian informasi pada penyakit DM. Di dalam kajian tersebut ditemukan masih sedikit yang menggunakan teori tertentu.

Penelitian yang menggunakan variabel CAPS salah satunya dilakukan oleh Hashim et al. (2016) untuk mengukur isu *marketability* terhadap lulusan perguruan tinggi di Malaysia. Variabel ini digunakan untuk memetakan segmentasi lulusan dan mengetahui perilaku komunikasi dalam pemecahan masalah pengangguran oleh para lulusan dan motivasi situasional menghadapi isu marketability di Malaysia. Shin & Han (2016) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa emosi negatif berpengaruh signifikan terhadap tindakan komunikatif tentang kejahatan seksual.

Penggunaan CAPS pada bidang penelitian komunikasi kesehatan dilakukan belum terlalu banyak, salah satunya oleh Shen et al. (2019). Penelitiannya melakukan pengujian variabel yaitu pencarian informasi dan akses informasi dari informasi kesehatan pada penyakit kanker. Hasilnya menunjukkan variabel pada motivasi situasi dalam pemecahan masalah secara signifikan mampu memprediksi publik dalam pencarian dan akses informasi penyakit kanker. Dalam konteks kesehatan, pencarian informasi adalah bagian dari proses pengambilan keputusan yang dilibatkan orang.

Pada kajian lainnya di bidang kesehatan, Yan et al. (2018) melakukan yang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tindakan komunikatif penyandang DM berdasarkan variabel *information seeking, information attending, information forefending, information permitting, information forwarding,* dan *information sharing*. Selain itu, Akbulut (2023) juga menggunakan CAPS dalam penelitiannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel CAPS adalah faktor penentu (*determining factor*) dalam kesediaan individu untuk mengikuti instruksi WHO ketika terjadi krisis kesehatan publik. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tindakan komunikatif penyandang DM dalam pemecahan masalah penyakit.

METODE PENELITIAN

Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui metode survei dengan teknik analisis deskriptif. Populasi dari penelitian ini adalah semua penyandang DM di kota DKI Jakarta. Sampel dipilih secara bertujuan (*purposive sampling*) dengan karakteristik penyandang DM yang hidup dan berdomisili di kota DKI Jakarta. Survei dilakukan dengan mengirimkan link kuesioner dalam bentuk *google form* melalui WhatsApp *group* sobat diabet, komunitas diabetisi dan penyandang DM lainnya yang sesuai dengan karakteristik populasi. Penyebaran kuesioner dilakukan selama seminggu dan dalam waktu itu hanya 51 responden yang bersedia mengisi dan mengembalikan kuesioner *online* tersebut.

Data dianalisis secara univariat dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi untuk melihat frekuensi dan persentase sumber informasi untuk mendapatkan informasi tentang DM dan tindakan komunikatif oleh penyandang DM. Sumber informasi yang dinyatakan dalam kuesioner untuk mendapatkan informasi tentang penyakit DM adalah surat kabar/majalah/tabloid, buku/*booklet* kesehatan, media sosial, seminar kesehatan, keluarga, teman/sahabat, *website* kesehatan, dan komunitas penyandang DM. Responden diberikan pertanyaan “Dari saluran informasi berikut, seberapa sering anda mendapatkan informasi tentang penyakit DM? Tindakan komunikatif dalam penyelesaian masalah (CAPS) dalam penelitian ini merujuk kepada konsep yang dikemukakan oleh Kim dan Grunig (2011, 2017). Terdapat enam tindakan komunikatif dalam konsep CAPS yaitu mencari informasi (*information seeking*), menghadiri informasi (*information attending*), menangkal informasi (*information forefending*), mengizinkan informasi (*information permitting*), meneruskan informasi (*information forwarding*) dan membagikan informasi (*information sharing*). Responden diminta memberikan pendapatnya atas soalan-soalan yang diberikan dengan pilihan jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, cukup setuju, setuju dan sangat setuju.

Berikut ini adalah definisi keenam variabel pada konsep CAPS:

1. Mencari informasi (*information seeking*) adalah pemberian informasi DM kepada orang lain secara terencana dan atas insiatif tersendiri.
2. Menghadiri informasi (*information attending*) adalah menemukan pesan secara tidak terencana tentang topik DM yang kemudian diikuti dengan pemrosesan pesan tersebut.
3. Menangkal informasi (*information forefending*) adalah sejauh mana seseorang secara aktif menolak atau menyaring informasi tentang DM setelah menilai relevansinya.
4. Mengijinkan informasi (*information permitting*) adalah seseorang cenderung lebih terbuka dan tidak menyaring informasi DM yang masuk.
5. Meneruskan informasi (*information forwarding*) adalah seseorang secara aktif memberikan informasi tentang DM meskipun tanpa diminta.
6. Membagikan informasi (*information sharing*) adalah memberikan informasi tentang DM ketika diminta oleh orang lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1 menunjukkan tentang gambaran umum responden yaitu penyandang DM. Sebagian besar penyandang berusia 20-29 tahun (33.3%) dan 30-39 (21.6%). Jika dilihat dari rentang usia 10-19 tahun cukup banyak juga yang menjadi penyandang. Hal ini menunjukkan bahwa penyakit diabetes sudah banyak menyerang anak-anak dan remaja. Berdasarkan jenis kelamin, perempuan menjadi penyandang terbanyak untuk penyakit ini yaitu sebesar 58.8% dan lelaki sebesar 41.2%. Hasil ini memberikan gambaran yang sama pada laporan WHO bahwa penyakit DM menjadi penyebab kematian kedelapan pada kedua jenis kelamin dan penyebab kematian kelima pada jenis kelamin perempuan. Laporan ini turut menunjukkan bahwa perempuan lebih rentan menyandang DM. Jika dilihat dari lamanya mereka menyandang DM setelah didiagnosa oleh dokter, mayoritas berada pada kurun waktu 0-5 tahun (43.1%). Walaupun tidak menjadi mayoritas, namun kurun waktu 6-10 tahun termasuk yang cukup banyak juga yaitu sebesar 27.5%. Selain kurun waktu tersebut, penelitian ini juga menemukan penyandang yang sudah dalam kategori tinggi berdasarkan lamanya waktu masing-masing kurun waktu 11-15 tahun sebanyak 17.5% dan di atas 15 tahun sebanyak 11.8%. Tipe DM yang paling banyak disandang oleh mereka adalah diabetes tipe 1 (51%). Walaupun begitu, diabetes tipe 2 juga termasuk kategori yang cukup banyak yaitu sebesar 35.3%. Hal yang cukup menjadi perhatian adalah ternyata sebanyak 13.7% penyandang DM belum mengetahui tipe penyakit diabetes yang dialaminya. Hal ini tentu akan menyebabkan

faktor risiko akan semakin tinggi oleh karena kurang tepat dalam penanganan penyakit mereka. Oleh karena penelitian ini coba melihat tindakan komunikatif dalam penyelesaian masalah, maka saluran komunikasi menjadi hal penting untuk ditanyakan. Tabel 2 menunjukkan saluran apa yang paling sering mereka gunakan untuk mendapatkan informasi tentang penyakit DM. Hasil yang ditunjukkan cukup mengejutkan di mana dari delapan saluran yang ditanyakan dalam pilihan jawaban, semua saluran berada pada kategori jarang. Media komunikasi baru pun cukup banyak menjadi pilihan para penyandang ini. Ini terbukti media sosial (23.5%) dan *website* kesehatan (23.5%) hanya sekali-sekali mereka gunakan. Hal ini serupa dengan penelitian Shaw dan Johnson (2011) yang bertujuan untuk mengetahui perilaku pencarian secara *online* oleh penyandang penyakit DM. Penelitiannya dilakukan secara survei kepada 57 penyandang DM. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa mayoritas penyandang menggunakan internet untuk pencarian inforamsi tentang penyakit DM. Media yang paling banyak digunakan adalah media sosial seperti FB atau Myspace untuk melakukan diskusi. Wilson (2013) juga melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pencarian informasi melalui internet oleh para penyandang DM. Dengan metode kuantitatif survei ditemukan bahwa penyandang DM lebih menyukai pencarian informasi melalui media internet dari pada interaksi tatap muka.

Tabel 1. Latar Belakang Reponden

	Frekuensi	Persen (%)
Usia		
10-19	8	15.7
20-29	17	33.3
30-39	11	21.6
40-49	5	9.8
50-59	6	11.8
>60	4	7.8
Jumlah	**96**	**100**
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	21	41.2
Perempuan	30	58.8
Jumlah	**51**	**100**
Lama Kena DM		
0 - 5	22	43.1
6 – 10	14	27.5
11 – 15	9	17.6
>15	6	11.8
Jumlah	**51**	**100**
Tipe DM		
Tipe 1	26	51
Tipe 2	18	35.3
Tidak Tahu	7	13.7
Jumlah	**51**	**100**

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Tabel 2. Saluran yang sering digunakan

No	Sumber	Tidak Pernah	Jarang	Sekali sekali	Sering	Sangat Sering
1	Surat kabar/majalah/tabloid	33.3	51	11.8	3.9	0
2	Buku/booklet kesehatan	23.5	35.3	31.4	9.8	0
3	Media Sosial	5.9	41.2	23.5	15.7	13.7
4	Seminar Kesehatan	41.2	21.6	25.5	7.8	3.9
5	Melalui keluarga	15.7	49	21.6	13.7	0
6	Melalui teman/ sahabat	21.6	43.1	21.6	9.8	3.9
7	Web-web kesehatan yang menginformasikan tentang DM	13.7	43.1	23.5	13.7	5.9
8	Komunitas penyandang DM	11.8	37.3	11.8	13.7	25.5

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Pemerolehan Informasi (*Information Acquisition*)

Information seeking termasuk ke dalam domain pemerolehan informasi (*information acquisition*) merupakan tindakan yang dikategorikan aktif. Orang-orang akan memilih informasi tertentu ketika mereka mencoba menyelesaikan masalah. Pencarian informasi penyandang DM untuk menyelesaikan masalah penyakit mereka cukup tinggi. Hal ini terlihat pada jawaban yang mereka berikan atas empat pernyataan yang ada pada tabel 3. Mayoritas penyandang menjawab setuju dan sangat setuju. Kategori jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju sangat sedikit dipilih oleh mereka. Pada soalan “Saya membandingkan informasi yang didapat dengan informasi sebelumnya yang telah diketahui penyandang diabetes" setuju sebanyak 56.9% dan sangat setuju sebanyak 23.5%.

Kim dan Grunig (2011) mengatakan bahwa langkah pertama dalam penyelesaian masalah adalah orang cenderung mencari informasi yang dapat meningkatkan potensi penyelesaian masalah. Hal ini sesuai dengan apa yang ditemukan yaitu sebanyak 43.1% setuju mereka aktif mencari informasi tentang DM. Di samping itu, mereka juga sering menghubungi orang yang mengetahui tentang DM untuk menemukan solusi mengatasi penyakit mereka (43.1% setuju dan 19.6% sangat setuju). Para penyandang ini juga mayoritas setuju (43.1%) bahwa mereka memiliki sumber-sumber informasi tentang DM dan secara rutin memeriksanya untuk mendapatkan informasi terbaru.

Dengan demikian, ketika mereka menganggap situasi saat ini lebih bermasalah, mereka lebih cenderung mencari informasi dan memperhatikan daripada mengabaikan informasi yang mereka temui (Kim & Grunig, 2011). Semakin banyak upaya yang dilakukan seseorang untuk memecahkan masalah, semakin besar kemungkinan dia akan terlibat dalam perilaku pencarian informasi, terutama di awal penyelesaian masalah. Perspektif kesadaran kesehatan berpendapat bahwa melalui komunikasi interpersonal dengan orang lain yang dekat, individu

akan menjadi lebih sadar untuk membuat keputusan gaya hidup yang lebih sehat (McKinley & Wright, 2014).

Tabel 3. Mencari informasi (*information seeking*)

	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1.	Saya aktif mencari informasi tentang DM	2	2	15.7	43.1	37.3
2	Saya membandingkan informasi yang didapat tentang DM dengan informasi sebelumnya yang telah saya ketahui	2	3.9	13.7	56.9	23.5
3.	Saya memiliki sumber-sumber informasi tentang DM (*offline* maupun *online*) yang secara rutin saya periksa untuk mendapatkan informasi baru tentang DM	3.9	0	33.3	43.1	19.6
4.	Saya sering menghubungi orang yang mengetahui tentang DM untuk belajar menemukan solusi mengatasi DM	0	9.8	27.5	43.1	19.6

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Temuan ini sejalan dengan apa yang dilakukan oleh Deng dan Liu (2017). Penelitian mereka bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang memengaruhi niat konsumen untuk mencari informasi. Dengan metode kuantitaif survei ditemukan hasil bahwa minat atau niat konsumen mencari informasi kesehatan paling dipengaruhi secara signifikan oleh persepsi tentang kesehatan diri. Ketika pasien merasa bahwa kemampuan mereka untuk mengelola kesehatan mereka sendiri tinggi, maka minat untuk mencari informasi kesehatan di situs web media sosial. juga tinggi. Yuliana et al. (2025) dalam penelitiannya menemukan bahwa strategi konvergensi dapat diterapkan dengan pembuatan konten dengan multimoda. Hal ini memiliki peran penting dalam meningkatkan literasi media khalayak sasaran kampanye.

Tabel 4 adalah tentang *information attending*. Informasi yang dihadirkan merupakan salah satu perilaku komunikatif yang bersifat pasif. Kim dan Grunig (2011) menyebutkan bahwa komunikator aktif akan sangat tinggi dalam memerhatikan/*attending* dan mencari informasi, sedangkan komunikator yang kurang aktif hanya terlibat dalam memerhatikan informasi. Tabel 3 dan tabel 4 menunjukkan bahwa penyandang DM termasuk dalam komunikator aktif karena mereka tinggi dalam mencari dan memerhatikan informasi.

Tabel 4. Menghadiri informasi (*information attending*)

	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Jika saya mendengar seseorang berbicara tentang DM, Saya senang mendengarkannya.	2	3.9	19.6	51	23.5
2.	Saya memperhatikan berita-berita tentang DM.	0	3.9	11.8	64.7	19.6
3.	Jika saya melihat postingan tentang DM ketika saya sedang berselancar di internet, saya akan mengklik dan membacanya.	2	0	19.6	47.1	31.4
4.	Saya mungkin akan meluangkan waktu untuk mendengarkan jika seseorang mencoba memberikan saya informasi tentang DM	0	3.9	19.6	52.9	23.52

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Hal ini terlihat pada hasil yang ditunjukkan pada tabel 4. Pada pernyataan "saya memerhatikan berita-berita DM", sebanyak 64.7% setuju akan itu dan 19.6% sangat setuju. Sama halnya pada pernyataan lainnya di mana penyandang menunjukkan tingkat perhatian tinggi pada informasi DM. Mereka senang untuk mendengar orang berbicara tentang DM (51%) dan bersedia untuk meluangkan waktunya jika ada seseorang yang mencoba memberikan informasi tentang DM (52.9%). Oleh karena penyandang DM sangat reseptif terutama pada informasi berita dan diskusi interpersonal, maka kampanye yang sifatnya tidak disengaja seperti iklan televisi atau poster di rumah sakit dapat menjadi pilihan agar menjangkau secara pasif.

Pemilihan Informasi (*Information Selection*)

Tabel 5 dan tabel 6 adalah tindakan komunikatif dalam domain pemilihan (*information selection). Information forefending* adalah bagaimana penyandang DM memperkirakan informasi tertentu dengan relevansinya untuk penyelesaian masalah penyakitnya. Salah satu pernyataan yang memberikan hasil menarik adalah pernyataan tentang beberapa publikasi tentang DM tidak berguna. Sebanyak 49% penyandang tidak setuju dengan hal tersebut. Hal ini mungkin disebabkan karena mereka memiliki sumber terpercaya di mana mereka dapat memeriksanya untuk memperoleh informasi (setuju 56.9% dan sangat setuju 19.6%). Pada variabel ini salah satu taktik yang mengakomodir adalah dengan memberikan konten yang dapat dipercaya misalnya dokter atau komunitas yang terverifikasi.

Tabel 5. Menangkal informasi (*information forefending*)

	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1.	Saya memiliki sumber terpercaya yang saya periksa untuk mendapatkan informasi tentang DM	2	7.8	13.7	56.9	19.6
2	Beberapa publikasi tentang DM tidak berguna	5.9	49	19.6	15.7	9.8
3.	Saya telah mengeluarkan cukup waktu dan tenaga sehingga saya memahami tentang DM	0	5.9	31.4	35.3	27.5
4.	Saya tahu ke mana saya pergi ketika membutuhkan informasi yang berhubungan dengan DM	2	3.9	17.6	54.9	21.6

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Tabel 6 adalah tentang *information permitting*. Kim & Grunig (2011) mengatakan bahwa *information permitting* mengacu pada sejauh mana komunikator menerima informasi apapun yang terkait dengan tugas penyelesaian masalah. Biasanya, pemecah masalah yang bermotivasi tinggi mencoba untuk tetap terbuka dan inklusif dalam membuat pilihan informasi. Dengan demikian, semakin banyak upaya yang dilakukan seseorang untuk memecahkan masalah, semakin besar kemungkinan dia akan terlibat dalam tindakan pembenaran informasi. Pada tabel 6, ditunjukkan hasil bahwa penyandang DM memiliki upaya tinggi dalam menyelesaikan masalah dengan mengizinkan dirinya terlibat dalam hal ini.

Penyandang DM memiliki keingintahuan tinggi tentang DM dari berbagai sumber (49%). Selain itu, mereka bersetuju bahwa mereka tertarik dengan semua pandangan yang berhubungan dengan DM (47.1%). Akan tetapi pada pernyataan bahwa mereka tetap mendengarkan berita tentang diabétes militus di media walaupun mereka tidak setuju dengan hal itu, mayoritas penyandang hanya menjawab cukup setuju (47.1%). Temuan menarik ada pada pernyataan tentang penyandang suka berdiskusi tentang DM dengan orang-orang yang tidak setuju dengan pendapatnya hanya dijawab dengan cukup setuju sebanyak 31.4% dan tidak setuju 27.5%. Hal ini menunjukkan bahwa penyandang mengizinkan dirinya untuk berdiskusi hanya dengan orang-orang yang bersetuju dengan pendapatnya.

Tabel 6. Mengijinkan informasi (*information permitting*)

	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1.	Saya ingin mengetahui tentang DM dari berbagai sumber	0	5.9	17.6	49	27.5
2.	Saya tertarik dengan semua pendapat/pandangan yang berhubungan dengan DM	0	11.8	25.5	47.1	15.7
3.	Saya mendengarkan berita di media tentang penyakit DM walaupun saya tidak setuju dengan berita/informasi tersebut.	3.9	7.9	47.1	37.3	3.9
4.	Saya suka berdiskusi tentang penyakit DM dengan orang-orang yang tidak setuju dengan pendapat saya.	2	27.5	31.4	35.5	3.9

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Penyebaran Informasi (*Information Transmission*)

Kim dan Grunig (2011) membedakan antara dua tingkat keaktifan komunikatif dalam penyebaran informasi (*information transmission*). Pemberian informasi (*information sharing*) dikatakan pasif ketika mereka berbagi informasi secara reaktif yaitu hanya ketika seseorang meminta pendapat, ide, atau keahlian seseorang tentang masalah tersebut. Sebaliknya, pemberi informasi aktif (*information forwarding*) meneruskan informasi secara proaktif bahkan jika tidak ada yang memintanya. Arus keluar informasi dari pengirim informasi bersifat sukarela, direncanakan sebelumnya, dan didorong sendiri oleh persepsi masalah yang meningkat.

Tabel 7. Meneruskan informasi (*information forwarding*)

	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1.	Saya telah membagikan pendapat dan pengalaman saya tentang DM di internet/media sosial.	5.9	17.6	27.5	41.2	7.8
2.	Saya membicarakan pendapat saya tentang DM kepada teman, rekan kerja atau keluarga.	0	13.7	17.6	52.9	15.7
3.	Saya menikmati kesempatan untuk mendidik/ memberi pengetahuan tentang DM kepada orang lain.	2	2	25.5	45.1	25.5
4.	Saya sukarela menginfor-masikan kepada orang lain tentang DM	2	3.9	15.7	49	29.4
5.	Saya membawa isu DM untuk dapat diperhatikan oleh orang-orang yang saya kenal	9.8	11.8	23.5	33.3	21.6

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Tabel 7 dan 8 menunjukkan hasil tentang *information forwarding* (meneruskan informasi) dan *information sharing* (membagikan informasi). Pada tabel 7, walaupun penyandang setuju telah membagikan pendapat dan pengalaman mereka tentang DM secara sukarela di internet dan media sosial (41.2%) akan tetapi tetap ada yang cukup setuju (27.5%) dan tidak setuju (17.6%) tentang hal tersebut. Artinya masih cukup banyak penyandang yang kurang bersedia dengan sukarela membagikan pengetahuan dan pengalamannya kepada orang lain. Pernyataan ini sejalan juga dengan temuan pada soalan tentang penyandang membawa isu DM untuk dapat diperhatikan orang-orang di mana sebanyak 33.3% setuju dan 21.6% sangat setuju. Akan tetapi masih cukup banyak yang berpendapat cukup setuju (23.5%) serta ada yang tidak setuju (11.8%) dan sangat tidak setuju (9.8%).

Pada saat penyebaran informasi diberikan kepada orang yang lebih dekat yaitu teman dan keluarga, para penyandang ini mayoritas setuju (52.9 %) dan sangat setuju (15.7%). Walau demikian, masih cukup banyak juga yang memberikan jawaban cukup setuju (17.6%) dan tidak setuju (13.7%). Hasil pada tabel 7 juga menunjukkan bahwa para penyandang dapat dikatakan sebagai pemberi informasi yang aktif. Hal ini berdasarkan pada jawaban mereka yang banyak setuju (45.1% dan 49%) pada pernyataan "saya menikmati memberi pengetahuan tentang DM" dan "saya sukarela menginformasi tentang DM kepada orang lain".

Tabel 8. Membagikan informasi (*information sharing*)

	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1.	Saya bersedia membicara-kan DM kepada orang lain jika dia memintanya	0	11.8	9.8	49	29.4
2.	Saya bersedia memberikan pendapat dan pengalaman pribadi tentang DM kepada orang lain	0	7.8	21.6	35.3	35.3
3.	Saya akan bergabung dalam sebuah percakapan/obrolan ketika saya mendengar mereka berbicara tentang DM	3.9	9.8	29.4	29.4	27.5

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Tabel 8 menunjukkan hasil tentang kesediaan penyandang dalam membagi informasi tentang DM kepada orang lain. Mayoritas penyandang setuju untuk membicarakan tentang DM jika ada yang memintanya (49%). Pada pernyataan "saya akan bergabung dalam sebuah obrolan ketika ada yang membicarakan DM" direspon dengan setuju (29.4%) dan sangat setuju (27.5%). Walau demikian, masih terdapat cukup banyak yang merespon dengan cukup

setuju (29.4%) dan bahkan tidak setuju dan sangat tidak setuju di mana masing-masing sebesar 9.8% dan 3.9%.

Temuan utama menunjukkan bahwa responden mayoritas berusia 20-39 tahun (54,9%) dan berjenis kelamin perempuan (58,8%). Mayoritas responden termasuk komunikator aktif dalam memecahkan masalah kesehatan mereka. Mereka aktif dalam pemerolehan informasi, dengan 43,1% secara proaktif mencari info tentang DM dan 64,7% memperhatikan berita terkait. Hal ini sejalan dengan Kim dan Grunig (2011) yang menyatakan bahwa motivasi situasional mendorong individu untuk mencari informasi instrumental guna meningkatkan potensi penyelesaian masalah.

Dalam domain pemilihan informasi, penyandang DM menunjukkan sikap selektif. *Information forefending* tinggi, di mana 56,9% memiliki sumber terpercaya yang rutin diperiksa, dan 54,9% tahu kemana mencari informasi relevan. Akan tetapi, 49% tidak setuju bahwa beberapa publikasi tentang DM tidak berguna, mengindikasikan keterbukaan terhadap beragam sumber asalkan relevan. Sementara itu, *information permitting* menunjukkan keingintahuan tinggi (49% ingin tahu dari berbagai sumber), tetapi kurang antusias dalam diskusi dengan pendapat berbeda (hanya 35,5% setuju suka berdiskusi dengan yang tak setuju). Ini menunjukkan bahwa penyandang DM lebih nyaman dengan informasi yang selaras dengan pandangan mereka. Hal ini sejalan dengan penelitian Deng dan Liu (2017) tentang pencarian info kesehatan di media sosial yang dipengaruhi oleh dipengaruhi persepsi *self-efficacy*.

Pada penyebaran informasi, temuan menunjukkan *information forwarding* aktif dalam lingkup pribadi, dengan 52,9% membicarakan DM kepada keluarga atau teman, dan 45,1% menikmati mendidik orang lain. Namun, meneruskan informasi secara sukarela di media sosial hanya 41,2%. Ini menunjukkan keraguan berbagi secara publik yang mungkin disebabkan oleh stigma atau privasi. *Information sharing* lebih reaktif, di mana 49% bersedia berbagi jika diminta dan 29,4% bergabung dalam obrolan jika ada. Ini selaras dengan penelitian Shen et al. (2019) pada pasien kanker, di mana motivasi situasional memprediksi perilaku berbagi informasi.

Secara keseluruhan, temuan ini menekankan perlunya pendekatan personal dan komunitas dalam komunikasi kesehatan DM. Kampanye seperti yang disarankan Yuliana et al. (2025) harus memanfaatkan multimodal konten digital untuk akomodasi budaya, fokus pada komunitas seperti "sobat diabet" untuk meningkatkan literasi. Studi Akbulut (2023) menegaskan CAPS sebagai faktor determinan kepatuhan instruksi kesehatan selama krisis,

sehingga integrasi keluarga dalam komunikasi (seperti dalam *model family functioning*) dapat memperkuat *self-management*, mengurangi *distress* dan komplikasi.

SIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian dapat disimpulkan bahwa penyandang DM tergolong sebagai komunikator aktif dalam tindakan komunikatif untuk memecahkan masalah penyakitnya. Hal ini terlihat dari tingkat tinggi pada variabel *information seeking* (aktif mencari informasi), *information attending* (memerhatikan berita), *information forefending* (mayoritas memiliki sumber terpercaya), *information permitting* (terbuka terhadap berbagai sumber), *information forwarding* (membicarakan penyakit dengan keluarga atau teman), dan *information sharing* (mayoritas bersedia berbagi jika diminta). Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu komunikasi kesehatan di Indonesia dengan menerapkan konsep CAPS pada konteks lokal, mengungkap preferensi penyandang DM terhadap sumber informasi personal dan komunitas daripada media massal. Oleh karenanya ada baiknya jika dinas kesehatan DKI Jakarta merancang kampanye kesehatan dengan lebih bersifat komunikatif yaitu berfokus kepada komunitas, sumber yang kredibel dan ajakan yang sifatnya langsung dari pada kampanye kesehatan massal. Penelitian selanjutnya, disarankan melakukan studi longitudinal dengan sampel lebih besar dan beragam wilayah untuk mengeksplorasi pengaruh variabel independen STOPS (seperti *problem recognition* dan *constraint recognition*) terhadap CAPS, serta integrasi metode kualitatif untuk memahami faktor budaya dan emosional yang memengaruhi perilaku komunikatif. Selain itu, perbandingan antara penyandang DM tipe 1 dan tipe 2, atau antara urban dan rural, dapat memberikan wawasan lebih mendalam guna mendukung kebijakan pencegahan PTM nasional.

DAFTAR PUSTAKA

Akbulut, E. (2023). The relationship between communicative actions, behavioral intentions, and corporate reputation in the framework of situational theory of problem solving in a public health crisis. *International Journal of Public Health*, *68*, 1606301. https://doi.org/10.3389/ijph.2023.1606301.

Deng, Z., & Liu, S. (2017). Understanding consumer health information-seeking behavior from the perspective of the risk perception attitude framework and social support in mobile social media websites. *International Journal of Medical Informatics*, *105*(February), 98–109. https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2017.05.014.

Hashim, N. B., Kee, C. P., & Rahman, M. P. A. (2016). Stops: Addressing graduate marketability issue in Malaysia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, *32*(2), 139–164. https://doi.org/10.17576/jkmjc-2016-3202-08.

International Diabetes Federation. (2024). Diabetes around the world - 2024. https://diabetesatlas.org/resources/factsheets/.

Kelly, B., Hornik, R., Romantan, A., Schwartz, J. S., Armstrong, K., DeMichele, A., . . . Wong, N. (2010). Cancer Information Scanning and Seeking in the General Population. *J Health Commun, 15*(7), 734–753.doi:10.1080/10810730.2010.514029

Kemenkes. (2024). *Laporan Tematik Survei Kesehatan Indonesia Tahun 2023: Potret Kesehatan Indonesia*. Jakarta. Kementerian Kesehatan.

Kim, J.-N., & Krishna, A. (2014). Publics and Lay Informatics: A Review of the Situational Theory of Problem Solving. *Annals of the International Communication Association*, *38*(1), 71–105. https://doi.org/10.1080/23808985.2014.11679159.

Kim, J. N., & Grunig, J. E. (2011). Problem Solving and Communicative Action: A Situational Theory of Problem Solving. *Journal of Communication*, *61*(1), 120–149. https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.2010.01529.x.

Kim, J.-N., & Grunig, J. E. (2017). *Situational theory of problem solving -- working measures* [Working paper]. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/321082647.

Kim, J. N., Ni, L., Kim, S. H., & Kim, J. R. (2012). What Makes People Hot? Applying the Situational Theory of Problem Solving to Hot-Issue Publics. *Journal of Public Relations Research*, *24*(2), 144–164. https://doi.org/10.1080/1062726X.2012.626133

Li, J.-Y., Kim, J. K., Overton, H., Bhalla, N., Zhang, N., Choi, M., & Moon, W.-K. (2019). What shapes environmental responsibility perceptions? Measuring value orientations as a predictor of situational motivations and communicative action. *International Journal of Strategic Communication*, *13*(3), 214–232.

McKinley, C. J., & Wright, P. J. (2014). Informational social support and online health information seeking: Examining the association between factors contributing to healthy eating behavior. *Computers in Human Behavior*, *37*, 107–116.

Pre, A. d. (2014). Communication, basic concept of. In T. L. Thompson (Ed.), *Encyclopedia of health communication* (pp. 205-208). Thousand Oaks, California: SAGE Publication, Inc.

Rusdi, M. S., & Afriyeni, H. (2019). Pengaruh Hipoglikemia pada Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 terhadap Kepatuhan Terapi dan Kualitas Hidup. *Journal of Pharmaceutical And Sciences*, *2*(1), 24–29. https://doi.org/10.36490/journal-jps.com.v2i1.13.

Shaw, R. J., & Johnson, C. M. (2011). Health Information Seeking and Social Media Use on the Internet among People with Diabetes. *Online Journal of Public Health Informatics*, *3*(1), 1–9. https://doi.org/10.5210/ojphi.v3i1.3561.

Shen, H., Xu, J., & Wang, Y. (2019). Applying Situational Theory of Problem Solving in Cancer Information Seeking: A Cross-Sectional Analysis of 2014 HINTS Survey. *Journal of Health Communication*, *24*(2), 165–173. https://doi.org/10.1080/10810730.2019.1587111.

Shin, K. A., & Han, M. (2016). The role of negative emotions on motivation and communicative action: Testing the validity of situational theory of problem solving in the context of South Korea. *Asian Journal of Communication*, *26*(1), 76–93. https://doi.org/10.1080/01292986.2015.1083597.

Thompson, T. L. (2014). *Encyclopedia of health communication.* California: Sage Publications, Inc.

Wilson, V. (2013). Patient use of the internet for diabetes information. *Nursing Times, 109*(23), 18-20.

Yan, J., Wei, J., Zhao, D., Vinnikova, A., Li, L., & Wang, S. (2018). Communicating Online Diet-Nutrition Information and Influencing Health Behavioral Intention: The Role of Risk Perceptions, Problem Recognition, and Situational Motivation. *Journal of Health Communication*, *23*(7), 624–633. https://doi.org/10.1080/ 10810730.2018.1500657.

Yuliana, G. D., Virgiansyah, Y., & Adha, A. A. (2025). Akomodasi budaya dalam komunikasi kesehatan digital untuk meningkatkan literasi media orang tua. *Publish: Basic and Applied Research Publication on Communications*, *4*(1), 56–72.

World Health Organization. (2023). *Advancing the global agenda on prevention and control of noncommunicable diseases 2000 to 2020: Looking forwards to 2030*. WHO