

## Adaptasi Komunikasi Tenaga Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan dengan Persepsi Risiko Paparan COVID-19

Pramana<sup>1</sup>, Chairunnisa Widya Priastuty<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Doktor Ilmu Komunikasi, Universitas Sebelas Maret,

<sup>2</sup>Mata Garuda, Lembaga Pengelola Dana Pendidikan Republik Indonesia.

<sup>1</sup>pramana@student.uns.ac.id,

<sup>2</sup>kirunnisme@gmail.com.

### Article Information

Submitted :  
November 15<sup>th</sup>,  
2022

Revised: January  
29<sup>th</sup>, 2023

Accepted :  
February 18<sup>th</sup>,  
2023

### Abstract

*The COVID-19 pandemic has put health workers at the forefront of dealing with it. With a high risk of exposure, health workers are becoming a critical profession in reducing the number of positive confirmed COVID-19 cases, which is still on the rise. When you look at the current situation, it is very ironic. In addition to patients with indications of COVID-19 exposure, health workers at the Purwodiningratan Health Center see dozens of patients each day with a variety of health complaints. During the COVID-19 Pandemic, fear, anxiety, fear, and a variety of other uncertainties are unavoidable while performing health-care duties. This study will describe the adaptation process of health workers' interactions at the Purwodiningratan Health Center in the implementation of health services with the risk of COVID-19 exposure. This is a qualitative study that employs a descriptive research method. The informant selection technique used in this study was purposive sampling. In-depth interviews of the Purwodiningratan Health Center environment and related documentation studies were used to collect primary data. This study concluded, using the Interaction Adaptation Theory (IAT) analysis knife, that the factors that influence the adaptation process of interactions in health workers differ greatly between health workers.*

**Keywords :** IAT; Health Workers; COVID-19; Purwodiningratan

### Abstrak

Pandemi COVID-19 menempatkan profesi tenaga kesehatan sebagai garda terdepan dalam penanganannya. Dengan risiko terpapar yang tinggi, para tenaga kesehatan menjadi profesi sentral dalam mengatasi angka kasus terkonfirmasi positif COVID-19 yang masih terus menunjukkan penambahan. Jika melihat kondisi yang ada, tentu sangat ironi. Selain pasien dengan indikasi terpapar COVID-19, setiap harinya tenaga kesehatan di Puskesmas Purwodiningratan menangani puluhan pasien dengan keluhan kesehatan yang beragam. Tak terhindarkan, rasa khawatir, cemas, takut, dan berbagai ketidakpastian lainnya selalu muncul selama menjalankan tugas pelayanan kesehatan selama masa Pandemi COVID-19. Penelitian ini akan menjabarkan proses adaptasi interaksi para tenaga kesehatan di Puskesmas Purwodiningratan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan dengan risiko terpapar COVID-19. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif. Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yang melibatkan. Pengumpulan data primer dilakukan dengan *in-depth interview* lingkungan Puskesmas Purwodiningratan serta studi dokumentasi yang terkait. Menggunakan pisau analisis *Interaction Adaptation Theory* (IAT) penelitian ini menyimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi proses adaptasi interaksi pada tenaga kesehatan yang cukup berbeda antar tiap tenaga kesehatan.

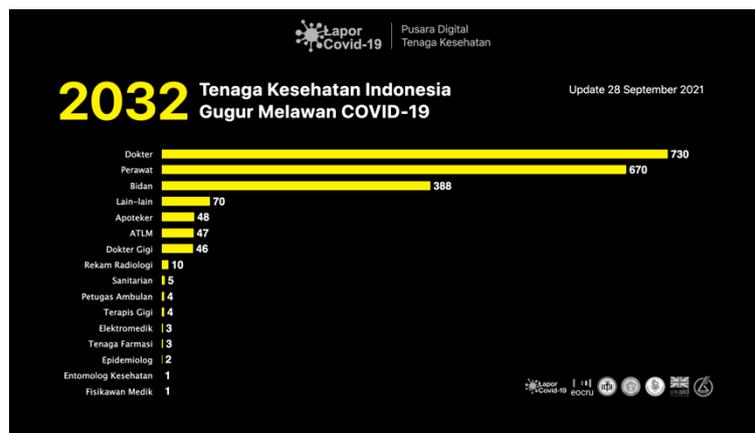
**Kata Kunci:** IAT; Tenaga Kesehatan; COVID-19; Purwodiningratan

## PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 menempatkan profesi tenaga kesehatan sebagai garda terdepan dalam penanganannya. COVID-19 merupakan penyakit yang harus diwaspadai karena penularan yang relatif cepat, memiliki tingkat mortalitas yang tidak dapat diabaikan, dan belum adanya terapi definitif (Susilo et al., 2020). Seluruh tenaga kesehatan di seluruh fasilitas kesehatan yang ada dituntut untuk bekerja lebih keras semenjak adanya Virus COVID-19. Dengan risiko terpapar yang tinggi, para tenaga kesehatan menjadi profesi sentral dalam mengatasi angka kasus terkonfirmasi positif COVID-19 yang masih terus menunjukkan penambahan. Dengan kondisi tersebut, tidak sedikit pula tenaga kesehatan yang akhirnya terpapar COVID-19. Sebagian diantara bahkan hingga meninggal dunia akibat paparan COVID-19.

Sebuah penelitian menyajikan kemungkinan tenaga kesehatan terpapar COVID-19 sebesar 3,8%, terutama karena kontak awal yang tidak terlindungi dengan pasien yang terpapar (Zhu et al., 2020). Berdasarkan data yang dihimpun oleh [nakes.laporcovid19.org](https://nakes.laporcovid19.org) hingga tanggal 28 September 2021, tercatat sejumlah 2032 tenaga kesehatan yang meninggal dunia akibat paparan COVID-19 (*Terima Kasih Pahlawan Kesehatan Indonesia*, 2021). Angka tinggi gugurnya para tenaga kesehatan akibat paparan COVID-19 tersebut paling tinggi merupakan tenaga kesehatan dengan profesi dokter, perawat, serta bidan dan diikuti berbagai profesi tenaga kesehatan lainnya seperti pada gambar berikut ini:

Gambar 1. Tenaga Kesehatan Indonesia Gugur Melawan COVID-19



Sumber: [nakes.laporcovid19.org](https://nakes.laporcovid19.org)

Ketersediaan infrastruktur fasilitas kesehatan juga terus diupayakan dalam menyikapi semakin tingginya angka kasus positif COVID-19 di Indonesia. Puskesmas menjadi fasilitas tingkat pertama yang mudah diakses oleh masyarakat terkait pemeriksaan apabila dibutuhkan, khususnya terkait gejala paparan COVID-19. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014, 2014).

Puskesmas dan tenaga kesehatan merupakan bagian penting dalam langkah penanganan Pandemi COVID-19. Tingginya angka tenaga kesehatan terpapar COVID-19 menjadi faktor kekhawatiran yang besar bagi para tenaga kesehatan dalam menjalankan tugas profesinya. Kekhawatiran tersebut juga tidak terhindarkan dirasakan oleh para tenaga kesehatan di Puskesmas Purwodiningratan. Sebagai puskesmas dengan jumlah kasus positif yang cukup tinggi diwilayah kerjanya, kekhawatiran para tenaga kesehatan semakin meningkat manakala ada tenaga kesehatan di Puskesmas Purwodiningratan yang dinyatakan positif terpapar

COVID-19. Seperti penuturan Ad, salah seorang tenaga kesehatan di Puskesmas Purwodiningratan "*Pernah ada kasus gitu, sederhana misalkan baru makan di dapur, beberapa orang kena semua, tertular seperti itu. Ada temen gitu ketularan ibu nya yang sakit, seperti itu*" berdasarkan wawancara dengan Ad pada tanggal 12 April 2021.

Jika melihat kondisi yang ada, tentu sangat ironi. Selain pasien dengan indikasi terpapar COVID-19, setiap harinya tenaga kesehatan di Puskesmas Purwodiningratan menangani puluhan pasien dengan keluhan kesehatan yang beragam. Tak terhindarkan, rasa khawatir, cemas, takut, dan berbagai ketidakpastian lainnya selalu muncul selama menjalankan tugas pelayanan kesehatan selama masa Pandemi COVID-19. Melalui lensa keilmuan komunikasi dengan perspektif *Interaction Adaptation Theory* (IAT), penelitian ini akan menjabarkan proses adaptasi interaksi para tenaga kesehatan di Puskesmas Purwodiningratan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan dengan risiko terpapar COVID-19.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan proses penelitian yang memiliki tingkat kritisisme yang lebih dalam dari semua proses penelitian yang dilakukan (Bungin, 2007). Morrisson memaparkan secara umum penelitian deskriptif merupakan metode riset yang memiliki tujuan untuk menjelaskan secara spesifik pada suatu peristiwa dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan penelitian (Morissan, 2013). Sementara jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus digunakan untuk memberikan pemahaman akan sesuatu yang menarik perhatian, proses sosial yang terjadi, peristiwa konkret, atau pengalaman orang yang menjadi latar dari sebuah kasus (Prihatsanti et al., 2018).

Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yang melibatkan tiga informan dengan kriteria beberapa tugas dan wewenang yang berbeda dalam pelayanan kesehatan yakni Sf selaku Kepala Puskesmas UPT Puskesmas Purwodiningratan, Sf selaku Tim Penanganan COVID-19 kelurahan Wilayah Kerja UPT Puskesmas Purwodiningratan, dan Ek selaku Koordinator Wilayah Binaan UPT Puskesmas Purwodiningratan. *Purposive sampling* merupakan teknik untuk menentukan informan pada penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang dipilih lebih representatif (Sugiyono, 2014). Kriteria informan dalam penelitian ini yaitu tenaga kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan baik pemeriksaan maupun penanganan lainnya di Puskesmas Purwodiningratan, Surakarta selama masa Pandemi COVID-19.

Data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua macam, menurut sumbernya, yaitu sumber primer dan sekunder. Data primer berasal dari sumber-sumber yang memberikan data secara langsung dari tangan pertama atau merupakan sumber asli (Moleong, 2014). Sedangkan data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara<sup>10</sup>. Pengumpulan data dilakukan selama kurun waktu dua minggu antara tanggal 1 April 2021 hingga 14 April 2021 di lingkungan Puskesmas Purwodiningratan.

Selanjutnya peneliti melakukan analisis data dengan teknik analisis data berupa reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan yang dimana peneliti menggunakan perbandingan data yang beragam dari berbagai narasumber kemudian memilih data yang dianggap dapat dijadikan data pasti dalam penelitian ini (Miles et al., 2014). Serta triangulasi data yang merupakan teknik untuk menguji validitas data dan keabsahan hasil penelitian dengan menggunakan informasi diluar data untuk dibandingkan dengan data yang diperoleh di lapangan (Creswell & Poth, 2018).

## HASIL DAN DISKUSI

### Hasil

Penelitian ini berfokus pada proses adaptasi interaksi atas kekhawatiran yang muncul terhadap paparan COVID-19 yang dilakukan tenaga kesehatan dalam pelayanan kesehatan selama masa Pandemi COVID-19 di Puskesmas Purwodiningratan, Surakarta melalui komunikasi interpersonal yang mereka lakukan. Proses ini dilihat dari sudut pandang teori adaptasi interaksi. Adaptasi interaksi para tenaga kesehatan yang memiliki kekhawatiran terhadap paparan COVID-19 perlu untuk dipetakan guna mencapai pelayanan kesehatan yang lebih maksimal di lingkungan Puskesmas Purwodiningratan, Surakarta.

Puskesmas Purwodiningratan merupakan salah satu puskesmas dari total 17 puskesmas yang tersebar se wilayah Kota Surakarta. Puskesmas Purwodiningratan merupakan puskesmas dengan wilayah kerja yang cukup luas di 6 wilayah kelurahan dari keseluruhan 54 kelurahan yang ada di wilayah Kota Surakarta. Puskesmas Purwodiningratan terletak di Kelurahan Purwodiningratan, Kecamatan Jebres, Kota Surakarta, Jawa Tengah. Wilayah kerja Puskesmas Purwodiningratan meliputi Kelurahan Sudiroprajan, Kelurahan Gandekan, Kelurahan Gandekan, Kelurahan Purwodiningratan, Kelurahan Kepatihan Kulon, dan Kelurahan Tegalharjo. Puskesmas Purwodiningratan memiliki letak yang strategis sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat dari seluruh wilayah binaan puskesmas.

### Kekhawatiran dalam Pelayanan Kesehatan dengan Risiko Paparan COVID-19

Dalam proses penelitian dan pengumpulan data, peneliti mendapati munculnya kekhawatiran yang dirasakan oleh para tenaga kesehatan yang disebabkan tingginya angka risiko paparan COVID-19 yang ada pada diri setiap tenaga kesehatan dalam menjalankan tugas profesinya. Mudah-mudahan penularan COVID-19 menjadi faktor terbesar yang menimbulkan kekhawatiran di kalangan para tenaga kesehatan di Puskesmas Purwodiningratan. Setiap harinya, para tenaga kesehatan melakukan pelayanan kesehatan dengan pasien yang berganti, serta dengan berbagai keluhan kesehatan yang beragam menyebabkan kekhawatiran tersendiri di kalangan para tenaga kesehatan. Hal tersebut disampaikan oleh informan Sf, sebagai berikut:

*"Memang cemas, gitu. Semiminal mungkin kita kontak dengan pasien. Misalnya nih, aaa mau suntik KB, saya kan bidan, ya kartunya tak minta dulu, saya catat dulu selesai, baru pasien suruh masuk, ditensi, baru pelayanan, gitu. Nanti, kalau kontak dengan pasien terlalu lama kan juga nda baik, gitu."* (Wawancara dengan Sf, pada tanggal 08 April 2021)

Selain Sf, kekhawatiran terhadap paparan COVID-19 dalam melaksanakan pelayanan kesehatan juga peneliti dapati dari informan Ek. Dalam melaksanakan pelayanan kesehatan, Ek merasakan kekhawatiran terhadap paparan COVID-19. Menurut Ek, apabila dirinya terpapar COVID-19, maka hal tersebut menjadi risiko paparan juga untuk keluarganya. Risiko yang Ek bawa dari tempat bekerja ke lingkungan keluarga. Hal tersebut sampaikan Ek sebagai berikut:

*"Kalau khawatir... iya, pasti ya, terus... karena kita kan juga punya keluarga, kita tidak hanya berdiri sendiri kan..., yang pasti kalau seperti ini otomatis kita juga berisiko menularkan ke keluarga kita yang ada di rumah."* (Wawancara dengan Ek, pada tanggal 08 April 2021)

Selain keduanya, kekhawatiran hingga rasa cemas berlebih juga turut dirasakan oleh informan Fd. Sebagai seorang dokter sekaligus pimpinan unit, Fd turut merasakan khawatir dan cemas hingga menimbulkan gejala gangguan kesehatan akibat kecemasan yang berlebih terhadap risiko paparan COVID-19 dalam pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Purwodiningratan, Surakarta. Hal tersebut, peneliti tangkap dari hasil wawancara dengan Fd sebagai berikut:

"Kalau kecemasan, aaa... mungkin sekarang sudah agak berkurang, tetapi kalau pada awal... awal dahulu itu memang cukup tinggi. Bahkan saya sendiri termasuk yang mengalami kecemasan tersebut. Jadi, aaa... ya karena COVID-19 kan masih penyakit baru, kemudian tentunya pengetahuan tentang penyakit ini juga masih terbatas apalagi pada masa-masa awal pandemi dulu, nah itu tetap menyebabkan berbagai kecemasan dan ya... ini ya... apa... kekhawatiran. Termasuk pada saya, tidak hanya... karena penyebaran penyakit itu sendiri tapi juga dampak-dampak sosial ekonominya, misalnya. Kalau yang paling saya rasakan adalah yaitu saya khawatir aaa... terhadap penularannya, kalau dampak sosial ekonominya saya juga khawatir tetapi paling... waktu ini yang paling membuat saya khawatir penularannya." (Wawancara dengan Fd, pada tanggal 13 April 2021)

Dari ungkapan ketiga narasumber di atas, tampak bahwa timbul kekhawatiran tersendiri dalam diri para tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan selama masa Pandemi COVID-19. Hal tersebut tentu saja dipicu oleh peran tenaga kesehatan dalam berinteraksi dengan para pasien menempatkan para tenaga kesehatan menjadi pihak yang berisiko tinggi dan rentan terhadap risiko paparan COVID-19. Diantara kekhawatiran yang dirasakan, setiap tenaga kesehatan memiliki beragam upaya dalam mereduksi kekhawatiran tersebut demi memberikan pelayanan kesehatan yang tetap optimal di masa Pandemi COVID-19. Diantara kekhawatiran yang dirasakan, bahkan hingga menimbulkan beragam gejala gangguan diri yang berbeda-beda pada diri setiap tenaga kesehatan. Oleh karenanya, proses adaptasi setiap tenaga kesehatan juga sesuai dengan kekhawatiran yang dirasakan.

Berdasarkan data lapangan yang peneliti himpun di atas, menunjukkan bahwa pada dasarnya para tenaga kesehatan merasakan kekhawatiran terhadap risiko paparan COVID-19 dalam memberikan pelayanan kesehatan selama masa Pandemi COVID-19. Munculnya persepsi terhadap risiko paparan COVID-19 merupakan hasil dari sebuah proses komunikasi. Hal tersebut tampak pada berbagai ungkapan informan kepada peneliti dalam proses pengumpulan data dengan wawancara secara mendalam dengan para tenaga kesehatan.

### **Adaptasi Interaksi Tenaga Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan**

Proses adaptasi interaksi para tenaga kesehatan ini menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Purwodiningratan. Situasi COVID-19 yang tidak menentu serta risiko tinggi terpapar, menjadi tantangan tersendiri bagi para tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Purwodiningratan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang tetap optimal di tengah pandemi COVID-19. Tantangan tersebut tidak terlepas dari kekhawatiran yang dirasakan oleh para tenaga kesehatan sebagai pihak yang berisiko tinggi terpapar COVID-19. Terkait hal tersebut, dengan informasi yang dimiliki oleh para tenaga kesehatan, proses komunikasi dan interaksi dengan pasien dapat berlangsung dengan lancar meskipun dengan beberapa penyesuaian yang dilakukan oleh para tenaga kesehatan.

Seperti yang dikatakan oleh Jude Burgoon sebagai tokoh yang mengembangkan *Interaction Adaptation Theory* (IAT), ketika seseorang mulai berkomunikasi dengan orang lain, orang tersebut akan memiliki ide umum mengenai apa yang akan terjadi yang disebut dengan posisi interaksi. Posisi interaksi merupakan titik awal dimana seseorang akan memulai komunikasi. Posisi interaksi ini ditentukan oleh kombinasi dari tiga faktor yang biasa disingkat dengan RED, yang merupakan singkatan dari *requirement* (kebutuhan); *expectation* (harapan), dan *desires* (keinginan) (Morissan, 2013).

Dalam proses penelitian, peneliti mendapati faktor yang mempengaruhi proses adaptasi para tenaga kesehatan diantara SF yang memaparkan kebutuhan informasi terkini guna mampu beradaptasi dengan kondisi perkembangan persebaran COVID-19, terlebih dalam menelusuri persebaran COVID-19 di wilayah kerja UPT Puskesmas Purwodiningratan:

"itu (informasi) biasanya kan di share dari dinas kesehatan, kan dari rumah sakit langsung lapor neng ke dinas kesehatan, terus kita ditembusi. Kita ditembusi, bahwa ada pasien tersebut positif, silahkan di tracing dan juga dilakukan pengawasan untuk karantina mandiri ataupun rujukan ke rumah sakit ataupun ke Donohudan, gitu." (Wawancara dengan Sf, pada tanggal 8 April 2021).

Peneliti mendapati, selain kebutuhan akan informasi, para informan juga membutuhkan adanya kejelasan terkait alur pelayanan sehingga interaksi dalam proses pelayanan tidak berpotensi untuk sarana penularan COVID-19. "kita perlu aaa beberapa tahap penyesuaianlah, mulai dari pendaftarannya, kita harus pisahkan nih pasien infeksius dengan non-infeksius, supaya ketika ada pasien COVID-19 itu sendiri nda menularkan ke yang nda COVID-19, gitu." (Wawancara dengan Sf, pada tanggal 8 April 2021).

Selain informasi dan prosedur pelayanan, kebutuhan lain yang menunjang adaptasi tenaga kesehatan ialah penguatan kompetensi. Mengingat perkembangan virus COVID-19 yang berubah dengan cepat, menuntun para tenaga kesehatan untuk mampu menyesuaikan diri dengan kondisi dan situasu yang ada, salah satunya dengan terus meningkatkan kompetensi dalam penanganannya, baik untuk pencegahan maupun perawatan pasien terpapar.

"yang jelas, protokolnya, prosedurnya, SOP nya jelas diubah. Kalau dulu pemeriksaan umum jadi satu, sekarang diubah... yang dengan... dengan gejala saluran nafas itu harus dipisahkan dengan penyakit lainnya yang tanpa gejala napas. Itu jadi prosedurnya, urutan-urutannya, SOP nya itu dirubah." (Wawancara dengan Fd, pada tanggal 13 April 2021)

Dalam proses wawancara, Fd juga menambahkan terkait kebutuhan para tenaga kesehatan yang mesti ditunjang dengan logistik yang cukup, diantara seperti ketersediaan APD serta nutrisi tambahan dalam menjaga kesehatan para tenaga kesehatan di tengah dempuran virus COVID-19. "dari dinas kesehatan pun juga memberikan semacam makanan tambahan, vitamin, APD itu kemarin diberikan." (Wawanacara dengan Fd, pata tanggal 13 April 2021).

Berbeda dengan Sf dan Fd, penelitian ini mendapati bahwa selain kebutuhan yang menunjang adaptasi para tenaga kesehatan, juga terdapat harapan yang menjadi faktor yang mempengaruhi proses adaptasi para tenaga kesehatan selama masa pandemi COVID-19. Kepatuhan pasien terhadap protokol kesehatan menjadi harapan besar para tenaga kesehatan, pasalnya masih sering didapati pasien dalam pelayanan kesehatan yang kurang menerapkan protokol kesehatan dan berpotensi menjadi sarana penularan COVID-19. Seperti diungkap oleh Ek, "kita tetap jaga jarak aja, harus kita juga antisipasi benar-benar menggunakan alat-alatnya yang memang sudah disediakan semaksimal mungkin." (Wawancara dengan Ek, pada tanggal 8 April 2021).

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang peneliti lakukan, posisi interaksi para informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Faktor Posisi Interaksi Tenaga Kesehatan

<b>Requirement (kebutuhan)</b>	<b>Expectation (harapan)</b>	<b>Desires (keinginan)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan Informasi,</li> <li>• Penguatan Kompetensi,</li> <li>• Pemenuhan Logistik (APD, Nutrisi Tambahan),</li> <li>• Prosedur Pelayanan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepatuhan pasien terhadap protokol kesehatan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan kesehatan yang semakin aman,</li> <li>• Pasien yang semakin tereduksi.</li> </ul>

Sumber: Olah Data Primer Hasil Wawancara

## Diskusi

Penelitian ini berangkat dari adanya Pandemi COVID-19 yang menempatkan tenaga kesehatan sebagai garda terdepan dalam penanganan wabah virus yang pertama kali ditemukan di Wuhan, China ini. Hal tersebut menempatkan profesi tenaga kesehatan menjadi pihak dengan risiko terpapar yang tinggi dalam menjalankan tugasnya sebagai petugas pemeriksa kesehatan masyarakat. Portal *laporcovid19.org* bahkan menyebutkan tingginya tenaga kesehatan yang meninggal disebabkan paparan COVID-19 menyentuh angka ratusan.

Kota Surakarta merupakan wilayah dengan kasus paparan COVID-19 yang cukup tinggi. Utamanya di UPT Puskesmas Purwodiningratan, yang merupakan salah satu UPT Puskesmas yang ada di Kota Surakarta serta merupakan UPT Puskesmas dengan wilayah kerja paling banyak meliputi enam wilayah kelurahan yang ada di Kota Surakarta.

Pandemi menyebabkan berbagai kebiasaan baru dan pembatasan dalam kehidupan sosial masyarakat. Salah satu keterbatasan yang muncul karena pandemi adalah terbatasnya mobilitas dan interaksi fisik antar sesama sebagai bagian dari upaya pencegahan penularan COVID-19. Dampak tersebut juga tidak terhindarkan dalam pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Purwodiningratan. Dalam menjalankan pelayanan kesehatan, komunikasi dan interaksi yang terjadi antara tenaga kesehatan dan pasien mengalami beberapa perubahan dan penyesuaian. Penyesuaian cara berkomunikasi ini juga tidak terlepas disebabkan munculnya persepsi mengenai risiko dalam diri tenaga kesehatan bahwa sebagai tenaga kesehatan, mereka memiliki risiko yang lebih tinggi untuk terpapar COVID-19 dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan dengan berbagai profesi lainnya.

Adapun teori yang bisa menjelaskan mengenai proses penyesuaian para tenaga kesehatan dalam membangun komunikasi dan interaksi dengan para pasien dalam pelayanan kesehatan di masa pandemi yaitu *Interaction Adaptation Theory* (IAT). Menurut teori ini, ketika seseorang mulai berkomunikasi dengan orang lain, orang tersebut akan memiliki ide umum mengenai apa yang akan terjadi, yang disebut sebagai posisi interaksi (*interaction position*) yang di tentukan oleh kombinasi tiga faktor yaitu *requirement* (kebutuhan), *expectation* (harapan), dan *desires* (keinginan) (Morissan, 2013).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sudut pandang *Interaction Adaptation Theory* (IAT) yang dikembangkan oleh Jude Burgoon dan rekan-rekannya. Menurut tim riset yang dipimpin oleh Burgoon, ketika seseorang memulai berkomunikasi dengan orang lain, orang tersebut akan memiliki ide umum mengenai apa yang akan terjadi, yang disebut dengan *interaction position* (posisi iteraksi). *Interaction position* merupakan titik awal dimana seseorang akan memulai komunikasi (Burgoon et al., 2005). Posisi interaksi dipengaruhi oleh tiga faktor yang disebut RED, yaitu *requirement*, *expectation*, dan *desires*.

*Requirement* (kebutuhan) merupakan segala hal yang diperlukan seseorang dalam berinteraksi. Kebutuhan dapat bersifat biologis, seperti meminta makan, atau kebutuhan sosial seperti kebutuhan berafiliasi atau kebutuhan berteman (Morissan, 2013). Tujuan utama dari berbagai kebutuhan yang ada tentu saja demi terciptanya posisi interaksi dalam proses penyesuaian diri para tenaga kesehatan dalam melaksanakan pelayanan kesehatan dengan persepsi risiko terhadap paparan COVID-19 yang mereka rasakan. Seperti pada data yang telah disajikan sebelumnya, kelompok *anxious* ketika didalami mengungkapkan, hal mendasar yang menjadi kebutuhan mereka dalam berkomunikasi dan menjali interaksi dengan para pasien ialah alat pelindung diri (APD).

*Expectation* (harapan) merupakan pola yang diperkirakan akan terjadi. Jika seseorang terlalu mengenal orang lain maka orang tersebut akan mengandalkan norma-norma kesopanan dan/atau tujuan dai situasi tertentu seperti tujuan pertemuan (Morissan, 2013). Jika seseorang mengenal orang lain dengan baik maka kemungkinan harapan tersebut akan didasarkan pada pengalaman masa lalunya.

Pelaksanaan pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Purwodiningratan tentu tidak terlepas dari komunikasi dan terjadinya interaksi antara para tenaga kesehatan dengan para pasien. Komunikasi yang baik

antara tenaga kesehatan dengan para pasien menjadi kunci penting dalam kelancaran proses pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Purwodiningratan. Sebab, dengan komunikasi yang baik diharapkan akan mampu mencapai tujuan pelayanan kesehatan tanpa mengenyampingkan keamanan para tenaga kesehatan atas risiko paparan COVID-19.

Secara garis besar, tampak harapan para tenaga kesehatan dalam membangun posisi interaksi guna menyesuaikan diri ketika berkomunikasi dan membangun interaksi dengan para pasien di UPT Puskesmas Purwodiningratan. Melalui komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dengan para pasien, diharapkan mampu membawa pada sebuah interaksi pelayanan kesehatan yang maksimal. Dengan demikian, penanganan dan pencegahan penularan COVID-19 di lingkungan UPT Puskesmas Purwodiningratan dapat secara optimal dengan melibatkan seluruh pihak, bukan hanya tenaga kesehatan namun juga para pasien yang datang.

Desires (keinginan) merupakan hal yang ingin dicapai atau diharapkan akan terjadi (Burgoon et al., 2005). Pada penelitian ini, keinginan yang dimaksudkan ialah terkait dengan kelancaran komunikasi dan interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien yang berada di UPT Puskesmas Purwodiningratan. Sebuah kondisi ideal yang berusaha dibangun oleh para tenaga kesehatan dalam melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab tenaga kesehatan.

Demikian tiga faktor yang mempengaruhi *interaction position* para informan dalam beradaptasi dalam melaksanakan pelayanan kesehatan dengan risiko tinggi terhadap paparan COVID-19 yang para informan rasakan. Pembahasan kategori *requirement*, *expectation*, dan juga *desires* diatas sesuai dengan sudut pandang IAT yang dikembangkan oleh Burgoon dan tim penelitiannya. Sehingga, dengan demikian tampak proses adaptasi interaksi yang dilakukan oleh para informan dalam melaksanakan pelayanan kesehatan selama masa pandemi COVID-19.

Adaptasi merupakan bagian terpenting bagi para informan dalam menyesuaikan diri dalam menjalankan pelayanan kesehatan selama masa pandemi dengan persepsi risiko paparan tinggi yang mereka rasakan. Dalam penelitian ini, proses adaptasi para informan merupakan bagian lanjut dari penjabaran karakteristik para informan dan upaya pencarian informasi yang mereka lakukan sebelum akhirnya melakukan proses adaptasi/penyesuaian diri dalam melaksanakan pelayanan kesehatan dengan risiko tinggi terpapar selama masa pandemi COVID-19.

## KESIMPULAN

Dalam proses adaptasi tenaga kesehatan, temuan penelitian ini cukup beragam pada setiap tenaga kesehatan di UPT Puskesmas Purwodiningratan. Berdasarkan hal tersebut, terdapat perbedaan kebutuhan, harapan serta keinginan dari tiap tenaga kesehatan. Secara umum, dalam proses adaptasi tenaga kesehatan dipengaruhi oleh alat pelindung diri dalam melaksanakan pelayanan kesehatan. Selain itu, kebutuhan lain yang diperlukan adalah prosedur teknis yang jelas mengatur pelaksanaan pelayanan kesehatan dengan harapan masyarakat atau pasien dalam menaati prosedur pelayanan yang ada termasuk protokol kesehatan serta keinginan para tenaga kesehatan dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang aman dari paparan COVID-19.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, diketahui terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi proses adaptasi komunikasi tenaga kesehatan dalam pelayanan kesehatan pada masa pandemi COVID-19. Pemenuhan terhadap kebutuhan, harapan serta keinginan tenaga kesehatan merupakan hal yang tidak bisa dikesampingkan. Oleh karenanya, peneliti menyarankan kepada pemerintah selaku pemangku kebijakan di berbagai tingkatan berdasarkan hasil penelitian yang ada, diharapkan mampu menjadi dasar dalam merancang kebijakan penanganan pandemi COVID-19 secara lebih lanjut, seperti dalam penyediaan informasi dan logistik serta hal-hal lain yang menunjang kelancaran komunikasi dan interaksi dalam layanan kesehatan di berbagai tingkat fasilitas kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. (2007). *Penelitian Kualitatif, Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*. Kencana Prenada Media Group.
- Burgoon, J. K., Hubbard, A. E., & Gudykunst, W. B. (2005). Cross-cultural and intercultural applications of expectancy violations theory and interaction adaptation theory. *Theorizing about Intercultural Communication*, July, 149–171. [http://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=FQtdsLaPe3AC&oi=fnd&pg=PA149&dq=Expectancy+violations+theory+\(EVT\)+-+Judee+K.+Burgoon+&ots=reoW5Wccuo&sig=0UJr3sTveOel\\_3r4cZ1dwzmheYg%5Cnhttp://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=FQtdsLaPe3AC&oi=fnd&pg=PA149&dq=](http://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=FQtdsLaPe3AC&oi=fnd&pg=PA149&dq=Expectancy+violations+theory+(EVT)+-+Judee+K.+Burgoon+&ots=reoW5Wccuo&sig=0UJr3sTveOel_3r4cZ1dwzmheYg%5Cnhttp://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=FQtdsLaPe3AC&oi=fnd&pg=PA149&dq=)
- Creswell, J., & Poth, C. (2018). Qualitative Inquiry Research Design: Choosing Among Five Approaches. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014, (2014). [http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk\\_hukum/PMK No. 75 ttg Puskesmas.pdf](http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK No. 75 ttg Puskesmas.pdf)
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications, Inc.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revi). PT. Remaja Rosdakarya.
- Morissan. (2013). *Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa*. Kencana Prenadamedia Group.
- Prihatsanti, U., Suryanto, S., & Hendriani, W. (2018). Menggunakan Studi Kasus sebagai Metode Ilmiah dalam Psikologi. *Buletin Psikologi*, 26(2), 126. <https://doi.org/10.22146/buletinpsikologi.38895>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfa Beta.
- Susilo, A., Rumende, C. M., Pitoyo, C. W., Santoso, W. D., Yulianti, M., Herikurniawan, H., Sinto, R., Singh, G., Nainggolan, L., Nelwan, E. J., Chen, L. K., Widhani, A., Wijaya, E., Wicaksana, B., Maksum, M., Annisa, F., Jasirwan, C. O. M., & Yuniastuti, E. (2020). Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini. *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*, 7(1), 45. <https://doi.org/10.7454/jpdi.v7i1.415>
- Terima Kasih Pahlawan Kesehatan Indonesia. (2021). <https://nakes.laporcovid19.org/>
- Zhu, Z., Xu, S., Wang, H., Liu, Z., Wu, J., Li, G., Miao, J., Zhang, C., Yang, Y., Sun, W., Zhu, S., Fan, Y., Chen, Y., Hu, J., Liu, J., & Wang, W. (2020). COVID-19 in Wuhan: Sociodemographic characteristics and hospital support measures associated with the immediate psychological impact on healthcare workers. *EClinicalMedicine*, 24. <https://doi.org/10.1016/j.eclinm.2020.100443>
- Terima Kasih Pahlawan Kesehatan Indonesia. (2021). <https://nakes.laporcovid19.org/>
- Creswell, J., & Poth, C. (2018). Qualitative Inquiry Research Design: Choosing Among Five Approaches. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Prihatsanti, U., Suryanto, S., & Hendriani, W. (2018). Menggunakan Studi Kasus sebagai Metode Ilmiah dalam Psikologi. *Buletin Psikologi*, 26(2), 126. <https://doi.org/10.22146/buletinpsikologi.38895>
- Susilo, A., Rumende, C. M., Pitoyo, C. W., Santoso, W. D., Yulianti, M., Herikurniawan, H., Sinto, R., Singh, G., Nainggolan, L., Nelwan, E. J., Chen, L. K., Widhani, A., Wijaya, E., Wicaksana, B., Maksum, M., Annisa, F., Jasirwan, C. O. M., & Yuniastuti, E. (2020). Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini. *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*, 7(1), 45. <https://doi.org/10.7454/jpdi.v7i1.415>
- Zhu, Z., Xu, S., Wang, H., Liu, Z., Wu, J., Li, G., Miao, J., Zhang, C., Yang, Y., Sun, W., Zhu, S., Fan, Y., Chen, Y., Hu, J., Liu, J., & Wang, W. (2020). COVID-19 in Wuhan: Sociodemographic

characteristics and hospital support measures associated with the immediate psychological impact on healthcare workers. *EClinicalMedicine*, 24.

<https://doi.org/10.1016/j.eclinm.2020.100443>

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014, (2014).

[http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk\\_hukum/PMK No. 75 ttg Puskesmas.pdf](http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No.75_ttg_Puskesmas.pdf)