

## Pola Komunikasi Interpersonal Satgas COVID-19 dalam Menghadapi Stigma Negatif Pasien COVID-19 di RW 01 Kelurahan Kaliabang Tengah, Bekasi Utara

### Aditya Widiatoro

Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Email: [aditwidiatoro22@gmail.com](mailto:aditwidiatoro22@gmail.com)

### Sari Endah Nursyamsi

Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Email: [sariendahn@gmail.com](mailto:sariendahn@gmail.com)

### Imaddudin

Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Email: [imaddudin@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:imaddudin@dsn.ubharajaya.ac.id)

---

### Abstrak

Peningkatan jumlah kasus stigma dan prasangka meningkat di Indonesia sejak pertama kali kasus *COVID-19* ini dilaporkan masuk Indonesia. *Stigma* negatif yang terjadi di RW 01 Kaliabang Tengah ini hingga ada warga yang ingin pindah atau mengungsi dari rumahnya karena rumahnya dekat dengan warga positif *COVID-19* yang sedang melakukan isolasi mandiri kemudian anggota keluarga yang negatif juga dikucilkan dari masyarakat. *Stigma* negatif masyarakat terhadap *COVID-19* ini tentunya memberikan hambatan atau gangguan komunikasi bagi warga yang sedang menjalankan isolasi mandiri, maka dari itu satgas penanganan *COVID-19* mengedukasi masyarakat dengan komunikasi agar *stigma* negatif berkurang bahkan hilang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *komunikasi interpersonal* Satgas penanganan *COVID-19* RW 01 Kelurahan Kaliabang Tengah dalam menghadapi stigma masyarakat bagi pasien *COVID-19*. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *komunikasi interpersonal* yang digunakan Satgas yakni komunikasi linear, komunikasi interaksional, dan komunikasi transaksional, namun pola komunikasi yang lebih baik untuk dilakukan Satgas RW 01 Kelurahan Kaliabang Tengah ini, yakni polakomunikasi interaksional berupa penyampaian pesan nasihat kepada masyarakat dengan contoh pengalaman Satgas menangani warga positif yang telah negatif. Dapat dikatakan demikian karena komunikasi interaksional yang terjadi secara terus-menerus mendapatkan (feedback) umpan balik yang positif untuk menghadapi *stigma* negatif warga terhadap *COVID-19* dan warga yang terkonfirmasi *COVID-19*.

**Kata Kunci:** Pola Komunikasi Interpersonal, Satgas COVID-19, Stigma

---

### Abstract

*The number of cases of stigma and prejudice has increased in Indonesia since the first reported cases of COVID-19 in Indonesia. The negative stigma that occurred in RW 01 Central Kaliabang*

*is that there are residents who want to move or flee their homes because their homes are close to COVID-19 positive residents who are self-isolating and then negative family members are also ostracized from the community. This negative public stigma against COVID-19 certainly provides communication barriers or disruptions for residents who are in self-isolation, therefore the COVID-19 handling task force educates the public with communication so that negative stigma is reduced or even disappeared. This study aims to determine the interpersonal communication of the Task Force for handling COVID-19 RW 01, Kaliabang Tengah Village in dealing with community stigma for COVID-19 patients. The method used is descriptive qualitative. The results of this study indicate that the interpersonal communication used by the Task Force is linear communication, interactional communication, and transactional communication, but a better communication pattern for the Task Force RW 01, Kaliabang Tengah Village, is an interactional communication pattern in the form of delivering advice messages to the community with examples of experience. The task force handles positive residents who have been negative. It can be said that because the interactional communication that occurs continuously gets positive feedback to deal with the negative stigma of citizens towards COVID-19 and residents who are confirmed to be COVID-19.*

**Keywords: Interpersonal Communication Pattern, Covid-19 Task Force, Stigma**

---

## **PENDAHULUAN**

Peningkatan jumlah kasus stigma dan prasangka meningkat di Indonesia sejak pertamakali kasus COVID-19 ini dilaporkan masuk Indonesia. Virus yang menular melalui percikan dahak (droplet) ini membuat seseorang atau kelompok orang diberikan label, stereotip, diskriminasi, diperlakukan berbeda dan/atau mengalami pelecehan status (Dai, 2020). Seperti pada RW 01 Kaliabang Tengah ini, Nurna Ningsih sebagai ketua satgas mengatakan hampir seluruh kasus positif yang terjadi di lingkungannya merupakan laporan dari puskesmas atau rumah sakit yang menyatakan hasil positif warganya, hanya sedikit kasus positif yang dilaporkan dari warganya. Ini menandakan ketakutan atau stigma negatif terhadap virus COVID-19 masih tinggi di wilayahnya.

Selain itu stigma negatif juga terjadi di RW 01 Kaliabang Tengah ini hingga ada warga yang ingin pindah atau mengungsi dari rumahnya karena rumahnya dekat dengan warga positif COVID-19 yang sedang melakukan isolasi mandiri kemudian anggota keluarga yang negatif juga dikucilkan dari masyarakat. Pada awal COVID-19 juga warga sampai takut lewat depan rumah warga positif yang sedang melakukan isolasi mandiri karena takut tertular. Dampak perilaku dan stigma negatif tersebut tentunya dapat membuat masyarakat berpikir lebih baik menyembunyikan, tidak diperiksa, dan tidak dipantau jika memiliki gejala COVID-

19dibandingkan melakukan tindakan yang benarsesuai anjuran pemerintah sehingga dapat mempersulit pencegahan penyebaran penyakit tersebut. Survei yang dilakukan Badan Pusat Statistik (BPS) yang dimulai pada tanggal 7 hingga 14 september 2020 kemarin dan diikuti oleh 90.967 responden dengan rentang usia 17 tahun sampai 60 tahun dan lebih dari setengahnya adalah wanita, menghasilkan data 7% responden akan mengucilkan atau memberi stigma negatif terhadap penderita dan hanya 22% yang akan memberi dukungan terhadap pasien positif COVID-19 (Reyhan Dwianto, 2020). Untuk menghadapi berbagai permasalahan mengenai COVID-19 Pemerintah Kota Bekasi membentuk satuan tugas penanganan corona virus disease 2019 pada tanggal 23 September 2020, sebagai tindak lanjut surat edaran Menteri Dalam Negeri dimulai dari tingkatan Pemerintah Kota hingga Rukun Warga (RW) dengan tujuan percepatan penanganan COVID-19. Maka penelitian ini fokus terhadap pola komunikasi satgas penanganan COVID-19 tingkat RW yang turun langsung ke warga untuk melakukan pengawasan dan penanganan bagi pasien COVID-19 serta mengedukasi tentang virus COVID-19 itu sendiri.

Dalam proses penanganan, pengawasan, serta edukasi tentunya diperlukan komunikasi yang efektif untuk mengarahkan dan mengatasi masalah. Maka dari itu satgas menggunakan komunikasi interpersonal yang berlangsung secara langsung dan dinilai paling ampuh digunakan untuk kegiatan mengubah sikap, kepercayaan, opini, dan perilaku komunikasi karena terjadinya kontak pribadi dengan tetap mematuhi protokol kesehatan tentunya. Komunikasi interpersonal digambarkan sebagai suatu proses komunikasi antara dua individu atau sedikit individu, yang mana saling berinteraksi, saling memberikan umpan balik satu sama lainnya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif biasanya digunakan untuk meneliti tingkah laku, kehidupan bermasyarakat, budaya, organisasi, aktivitas sosial, dan lain sebagainya. Alasan menggunakan kualitatif karena penelitian jenis ini dapat menemukan hal yang tersembunyi dari suatu fenomena yang ada namun sulit dipahami oleh kita (Creswell, 2013) sedangkan Metode deskriptif. Menurut (Arief Furchan, 2004) metode deskriptif merupakan metode yang

digunakan untuk menunjukkan fenomena yang ada saat ini maupun fenomena yang sudah lama terjadi. Penelitian deskriptif ini adalah untuk meneliti status kelompok manusia, obyek, setkondisi, sistem pemikiran, dan menunjukkan fenomena yang sedang di selidiki. Adapun teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan Teknik analisis data melalui tahapan baik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Stigma Masyarakat terhadap Pasien COVID-19**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan, peneliti menemukan berbagai macam stigma negatif yang ada di RW 01 Kelurahan Kaliabang Tengah yakni takut tertular hingga ingin pindah sementara dari lingkungan tersebut karena rumahnya dekat dengan warga positif yang sedang melakukan isolasi mandiri, ada juga yang takut tertular ketika lewat depan rumah warga positif hingga mencari jalan alternatif lain. Stigma terhadap anggota keluarga yang negatif juga terjadi hingga mengucilkan, padahal anggota keluarga tersebut tidak satu rumah dan sudah melakukan tes dan hasilnya negatif. Masih adanya warga yang tidak percaya COVID-19 tentunya juga menjadi stigma yang menghambat Satgas COVID-19 Kelurahan Kaliabang Tengah dalam melakukan penanganan dan pengawasan COVID-19.

### **Strategi Komunikasi Interpersonal Satgas**

Adapun untuk melakukan penanganan, pengawasan, serta menghadapi stigma negatif tersebut. Satgas COVID-19 Kelurahan Kaliabang Tengah memiliki strategi komunikasi, adapun proses komunikasi yang peneliti lakukan terhadap Satgas yakni proses komunikasi interpersonal yang dilakukan Satgas terhadap masyarakat. Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss dalam buku *Human Communication* menjelaskan 3 pola komunikasi interpersonal yakni komunikasi linear, komunikasi interaksional, dan komunikasi transaksional.

Komunikasi linear yang dilakukan Satgas berupa sosialisasi mengenai himbauan dan aturan pencegahan COVID-19 yang telah ditetapkan pemerintah dengan cara patroli keliling kampung, melalui media spanduk di tiap lokasi- lokasi strategis, dan melalui media *whatsapp*. Kemudian untuk komunikasi interaksional dengan memberikan nasihat-nasihat kepada masyarakat mengenai informasi yang benar dan *hoax* seputar COVID-19 dan memberikan

contoh-contoh kepada warga yang tidak percaya COVID-19 berdasarkan pengalaman Satgas menangani pasien yang pernah terkonfirmasi positif dan telah negatif dengan cara dari rumah ke rumah saat sosialisasi patroli keliling kampung. Adapun untuk komunikasi transaksional yang dilakukan Satgas terjadi saat melakukan penanganan pasien COVID-19 dengan membicarakan keluhan-keluhan pasien dan pemberian bantuan obat-obatan dan sembako dengan cara lewat media whatsapp dan depan rumah pasien COVID-19 dengan mematuhi protokol kesehatan tentunya.

## **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti akan mendeskripsikan masing-masing pola komunikasi yang dilakukan Satgas COVID-19 Kelurahan Kaliabang Tengah di bawah ini:

### **Komunikasi Linear**

Jika dijabarkan dengan model lisan atas 5 pertanyaan milik (Julia T. Wood, 2013) maka Siapa? (ialah Satgas) Apa yang dikatakan? (Informasi mengenai aturan dan penanganan COVID-19) Sedang berbicara dimana? (Di lingkungan wilayah RW 01 Kelurahan Kaliabang Tengah) Berbicara pada siapa? (Masyarakat wilayah RW 01 Kelurahan Kaliabang Tengah) Apa dampak dari pembicaraan tersebut? (Tingkat kesadaran warga terhadap aturan protokol kesehatan meningkat).

Komunikasi linear yang dilakukan Satgas terjadi secara langsung atau tatap muka, melalui spanduk, dan sosial media. Komunikasi secara langsung yang dilakukan oleh Satgas terhadap warga dengan cara berkeliling semacam patroli pada malam hari dengan jadwal seminggu 3 (tiga) kali menggunakan pengeras suara Satgas memberikan edukasi, pengarahan, serta pengawasan terhadap aturan-aturan yang pemerintah sampaikan, yakni 5 M mencuci tangan, menggunakan masker, menjaga jarak, menghindari kerumunan dan mengurangi mobilitas. Selain itu patroli juga dilakukan untuk membubarkan kumpul-kumpul serta penerimaan tamu dari luar wilayah rukun warga (RW) 01 Kelurahan Kaliabang Tengah pada batas jam malam saat itu.

Kemudian Satgas juga memberikan informasi terhadap warga melalui spanduk dengan isi materi pencegahan COVID-19 dengan 5 M yakni memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak, menghindari kerumunan, dan mengurangi mobilitas. Selain itu Satgas juga

memberikan informasi melalui media sosial grupwhatsapp mengenai COVID-19 serta wilayah mana saja yang warganya sedang terkonfirmasi positif COVID-19.

### **Komunikasi Interaksional**

Komunikasi interaksional yang terjadialntara Satgas dengan warga sejauh ini berjalan baik dan memberikan dampak yang positif. Dilihat dari stigma warga pada awal COVID-19 yang masih kurang baik sebagaimana yang ibu Nurna Nengsih sampaikan ada warga yang takutberlebih hingga saat ada warga sekitar yang terkonfirmasi COVID-19 warga tersebut ingin pindah sementara, sehingga diberikan nasihat langsung oleh Satgas bahwa yang penting kita tetap menaati aturan pemerintah yang ada kita tidak akan tertular, akhirnya menjadikan warga tersebut lebih paham. Koordinator Satgas ibu Hartutik juga mengatakan hal yang sama, stigma warga yang tidak percaya COVID-19 menjadikan hambatan dalam melakukan sosialisasi COVID-19. Namun ibu Hartutik selaku koordinator Satgas menasihati warga tersebut berdasarkan contoh pengalaman yang dia miliki dari melakukan penanganan terhadap warga yang pernahterkonfirmasi positif COVID-19 dan memiliki penyakit bawaan asma, pandangan warga bahwayang memiliki penyakit asma pada saat di tes COVID-19 hasilnya pasti akan positif, namun warga terkonfirmasi tersebut setelah melewatibeberapa tes mendapatkan hasil negatif, artinya COVID-19 ini benar adanya, dari contoh tersebutwarga yang tidak percaya COVID-19 diharapkandapat menerima dan lebih paham.

Kemudian peneliti juga melihat dari tanggapan warga terhadap sosialisasi yang dilakukan Satgas, warga merasa sosialisasi yangdilakukan oleh Satgas bagus untuk warga ini menandai feedback (umpan balik) secara verbal,khususnya untuk warga lanjut usia yang tidak bisa mengakses informasi melalui sosial media atau lainnya, mendapatkan informasi mengenai COVID-19 dari sosialisasi tersebut. Adapun alasan Satgas menggunakan interaksi komunikasi dengan sosialisasi karena menurut Satgas dengan menggunakan komunikasi sepertiitu lebih efektif di wilayahnya yang tergolong perkampungan, dimana intensitas atau tingkat sosialisasi antar warga yang bertemu secara langsung lebih tinggi dibandingkan denganwilayah perumahan, jadi dengan Satgas turunlangsung berinteraksi dengan warga akan menghasilkan *feedback* (umpan balik) yang baikdan lebih efektif. Peneliti menyimpulkan bahwa proses pola komunikasi interaksional yang terjadi antara Satgas dengan warga

berjalan dengan kategori baik dan *feedback* (umpan balik) yang terjadi juga positif. Komunikasi interaksional ini berupa nasihat-nasihat yang diberikan Satgas berdasarkan pengalaman (*field of experience*) terhadap warga yang memiliki stigma negatif terhadap COVID-19 ataupun pasien COVID-19, dengan tujuan warga tersebut lebih paham dan mengerti dengan keadaan pandemi COVID-19 ini.

### **Komunikasi Transaksional**

Komunikasi transaksional yang terjadiantara Satgas dengan warga terjadi pada saat proses pemantauan warga yang terkonfirmasi positif COVID-19. Komunikasi yang terjadi memiliki intensitas yang lumayan sering melaluisosial media whatsapp, komunikasi juga terjadi secara langsung dengan tetap mematuhi protokol kesehatan dengan intensitas jarang. Komunikasi yang dilakukan Satgas yakni dengan menyampaikan informasi penanganan, memantau keadaan, membicarakan keluhan, memberikan semangat, serta bantuan-bantuan yang dibutuhkan. Saat berkomunikasi secara langsung Satgas menerima feedback keluhan-keluhan yang dialami warga yang terkonfirmasi positif. Sebagaimana yang disampaikan ibu Hartatik proses pemantauan dan penanganan dengan waktu 3 (tiga) hari sekali bertatap muka langsung sisanya menggunakan sosial media.

Peneliti menyimpulkan bahwa proses pola komunikasi transaksional yang dilakukan oleh Satgas terhadap warga yang terkonfirmasi positif yakni pada saat proses pemantauan Satgas berkomunikasi mengenai keluhan warga yang terkonfirmasi positif kemudian menindaklanjutinya. Pada pembahasan sebelumnya yakni komunikasi interaksional yang terjadi secara terus-menerus jugamemberikan dampak terhadap komunikasi transaksional, dampak yang dimaksud yakni tingkat kesadaran warga terhadap COVID-19 meningkat.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti uraikan diatas maka dapat penliti tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pola komunikasi linear atau satu arah yang terjadi antara Satgas dengan masyarakat yakni melalui sosialisasi secara langsung, spanduk, dan sosial media. Pesan yang disampaikan berupa peraturan, pengarahan, serta edukasi mengenai

COVID-19, dampak yang dihasilkan akibat komunikasi linear tersebut yakni tingkat kesadaran warga terhadap aturan protokol kesehatan yang ada meningkat.

2. Pola komunikasi interaksional yang terjadi antara Satgas dengan masyarakat berjalan dengan baik, warga merasa sosialisasi yang dilakukan oleh Satgas bagus, khususnya untuk warga lanjut usia yang tidak bisa mengakses informasi melalui sosial media atau lainnya, mendapatkan informasi mengenai COVID-19 dari sosialisasi tersebut, ini menandai *feedback* (umpan balik) secara verbal yang baik. Adapun komunikasi interaksional Satgas dengan memberikan nasihat-nasihat berdasarkan pengalaman (*field of experience*) yang dimiliki dari melakukan penanganan terhadap warga yang pernah terkonfirmasi positif untuk menghadapi warga yang memiliki stigma negatif terhadap COVID-19 ataupun pasien COVID-19, dengan tujuan warga tersebut lebih paham dan mengerti dengan keadaan pandemi COVID-19 ini.
3. Pola komunikasi transaksional yang dilakukan Satgas terjadi saat proses pemantauan terhadap warga yang terkonfirmasi positif COVID-19. Komunikasi sering terjadi melalui media dengan isi pesan menanyakan keadaan, memberikan semangat, serta menanyakan bantuan yang diperlukan. Selain itu komunikasi secara langsung juga dilakukan dengan isi pesan tentang keluhan-keluhan yang dialami warga yang terkonfirmasi positif dengan intensitas jarang karena situasi dan kondisi tentunya. Komunikasi transaksional ini berdampak positif di kedua belah pihak, yakni dari pihak warga positif dapat proses penyembuhan yang baik dan dari pihak Satgas jobdesk yang selesai dengan baik.

Berdasarkan ketiga pola komunikasi di atas dapat peneliti simpulkan pola komunikasi yang lebih efektif dan sering digunakan oleh Satgas RW 01 Kelurahan Kaliabang Tengah ini yakni pola komunikasi interaksional, adapun penyampaian pesan berupa nasihat-nasihat kepada masyarakat agar tidak mengucilkan atau menstigma negatif terhadap warga positif yang sedang menjalankan isolasi mandiri. Dapat dikatakan demikian karena komunikasi interaksional yang terjadi terus-menerus terhadap COVID-19 dan warga yang terkonfirmasi COVID-19.

## Saran

Akan selalu ada kekurangan karena kesempurnaan hanya milik-Nya. Oleh karena itu, peneliti mempunyai beberapa saran yang dapat dijadikan acuan bersama supaya kedepannya lebih baik lagi.

### 1. Saran untuk Satgas

- a) Untuk pola komunikasi interaksional inilebih ditingkatkan untuk nasihat yangdiberikan dari pengalaman-pengalaman lainnya.
- b) Sosialisasi yang dilakukan dapat ditambahkan dengan cara-cara kreatif lainnya agar pesan yang disampaikan lebihmenarik dan mudah lagi dipahami masyarakat.

### 2. Masyarakat

Memberikan informasi terhadap masyarakat agar lebih memahami tentang virus COVID-19 dan apa yang harus dilakukan terhadappasien COVID-19.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arboleda-Flórez, J. (2002). What causes stigma? *World Psychiatry: Official Journal of the World Psychiatric Association (WPA)*, 1(1),25–26.
- Arief Furchan. (2004). *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*. Pustaka Belajar.
- Cangara, H. (2012). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions*. SAGE Publications.
- Dai, N. F. (2020). Stigma Masyarakat Terhadap Pandemi Covid-19. *Stigma Masyarakat Terhadap Pandemi Covid-19*, 66–73.
- Djamarah, Bahri, S. (2004). *Pola Komunikasi Orang Tua Dan Anak Dalam Keluarga*. PT.Reneka Cipta.
- Effendi, O. U. (2011). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek* (Tjun Surjaman (ed.)). PT Remaja Rosdakarya.
- Ghony, M. D., & Almanshur, F. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Ar-Ruzz Media.
- H. Syaiful Rohim. (2009). *Teori Komunikasi, Perspektif, Ragam dan Aplikasi*. Rineka Cipta.
- Julia T. Wood. (2013). *Komunikasi Interpersonal - Interaksi Keseharian* (Edisi6). salemba humanika.
- Muhammad, A. (2019). *Komunikasi Organisasi* (1st ed.). Bumi Aksara.

Pane, M. D. C. (2020). *Virus Corona*. Alodokter.

Reyhan Dwianto, A. (2020). *BPS: 7 Persen Masyarakat Masih Kucilkan Pasien Corona*. DetikHealth.

Setiawan, E. (n.d.). *No Title*. Kamus Besar Bahasa Indonesia Versi Daring.

Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. PT. Refika Aditama.

Suyanto, B. (2005). *Metode Penelitian Sosial*. Kencana Prenanda Media Group.

Tubbs, S. L., & Moss, S. (2008). *Human Communication Prinsip-Prinsip Dasar* (D. Mulyana (ed.)). PT Remaja Rosdakarya.

Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Prenada Kencana Media.