

MODEL KOMUNIKASI RELAWAN TEMANCO DALAM MEMBERIKAN PENDAMPINGAN DAN DUKUNGAN PADA PASIEN COVID DI BOGOR

Dyah Kusumawati

Fakultas Bisnis dan Komunikasi, Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis, Jakarta, Indonesia

e-mail : dyah.kusumawati@kalbis.ac.id

Abstrak

Orang yang dinyatakan positif covid 19 sangat rentan untuk menularkan virus SAR-COV 2 yang ada di dalam dirinya kepada orang lain, baik di lingkungan terdekat yaitu keluarga, tetangga, hingga rekan kerja. Untuk itu, orang dengan covid harus menjalani isolasi dari keluarga hingga lingkungannya. Masalah yang muncul dalam kesendirian menghadapi penyakit dan dijauhkan dari keluarga adalah masalah psikologis dan kebutuhan ekonomi. Salamaid merupakan lembaga kemanusiaan yang ada di Kota Bogor, melakukan bantuan dan pendampingan terhadap pasien covid 19 melalui program Temanco. Tujuan penelitian adalah untuk melihat model komunikasi TemanCo untuk memberikan dukungan dan pendampingan pada pasien Covid 19 Di Kota Bogor. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dalam komunikasi Kesehatan, yaitu teori pengurangan ketidakpastian (uncertainty Theory). Penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data peneliti melalui data primer yaitu wawancara mendalam dan observasi. Wawancara mendalam diperoleh dari tiga orang informan. Sementara observasi yang dilakukan tidak bisa secara langsung dan melalui akun media sosial milik Temanco. Observasi dilakukan untuk mengamati aktivitas relawan Temanco di akun Instagram Temanco dan SalamAid. Observasi sudah dilakukan sejak Desember 2020 hingga Agustus 2021. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model komunikasi terbuka dan pertemanan dilakukan sejak awal pasien mengajukan bantuan pendampingan ke TemanCo. Bantuan yang diberikan ada tiga jenis pendampingan psikis, edukasi dan ekonomi. Relawan TemanCo adalah mantan penderita sehingga ketika melakukan pendampingan memposisikan sebagai teman. Model komunikasi terbuka dan pertemanan ini, membantu mengurangi ketidakpastian yang dialami pasien covid selama menjalani isolasi.

Kata Kunci: *Pasien Covid 19, Temanco, Relawan, Salamaid, Uncertainty Teori*

PENDAHULUAN

Relawan yang tergabung dalam kegiatan Temanco atau Teman Covid berasal dari mantan penderita Covid 19 yang sudah sembuh dan kemudian tergerak untuk berkontribusi untuk membantu pasien Covid 19. Dilatarbelakangi oleh pengalaman pernah merasakan kesendirian dan membutuhkan dukungan selama melakukan isolasi, menjadi alasan untuk membantu dalam bentuk pendampingan pada pasien covid. Merujuk pada undang-undang nomor 11 tahun 2009, tentang Kesejahteraan Sosial, yang dimaksud dengan Relawan adalah seseorang

dan/atau kelompok masyarakat, baik yang berlatar belakang pekerjaan sosial maupun bukan berlatar belakang pekerjaan sosial, tetapi melaksanakan kegiatan penyelenggaraan di bidang sosial bukan di instansi sosial pemerintah atas kehendak sendiri dengan atau tanpa imbalan (Kemensos 2020). Latar belakang relawan di TemanCo bukan dari pekerja sosial, berasal dari beragam profesi pekerja hingga teknisi bengkel. Keterlibatan para relawan membantu selama awal pandemi di Tahun 2020 hingga masa puncak gelombang ke dua penyebaran penyakit Covid 19, karena perasaan senasib dan

paham dengan kondisi yang dialami oleh pasien Covid 19 dalam menjalani isolasi.

Upaya untuk melawan kesendirian para pasien covid 19 yang diberikan oleh Relawan dari TemanCo diberikan melalui program yang dijalankan oleh Temanco, yaitu memberikan dukungan untuk pasien, mulai dari makanan, teman ngobrol, hingga kebutuhan psikologis.

Berdasarkan artikel di Kompas.com berjudul "Temanco, Komunitas Penyintas Covid-19 di Bogor yang Kini Terjun Jadi Relawan" di Kompas.com, "Sebanyak 32 mantan pasien Covid-19 yang telah sembuh bergabung di dalam komunitas tersebut. Inisiator Relawan Temanco, Ara Wiraswara menyampaikan pesan kepada pasien Covid-19 yang saat ini masih dirawat bahwa virus ini bisa dilewati dan dilawan. "Alhamdulillah, para survivor ini adalah buktinya. Kita ingin memberikan pesan kepada saudara-saudara kita yang masih berjuang melawan Covid-19, mari kita lawan bersama," ucapnya, Senin (28/9/2020). Ara mengatakan, salah satu kegiatan dari Temanco adalah melakukan pendampingan terhadap

pasien Covid-19. Ia menyebut, saat ini sudah ada 15 pasien yang telah didampingi secara berkelanjutan untuk bercerita perkembangan mereka dalam melawan Covid-19. Tujuannya, tak lain untuk memberikan motivasi dan semangat kepada pasien Covid-19 lainnya yang saat ini masih dirawat. Selain itu, sambungnya, Temanco juga telah mendampingi 25 keluarga lainnya, baik pendampingan psikis, pendampingan ekonomi, hingga pengantaran swab dengan mobil Temanco (Kompas.com)."

Temanco adalah salah satu program kemanusiaan yang berada di bawah lembaga kemanusiaan Salam Aid Nusantara yang berlokasi di Jalan Pangeran Asogiri, Kota Bogor. Program TemanCo muncul atas inisiasi mantan pasien covid di Kota Bogor. Dimana berdasarkan data dari wartakota.tribunnews.com pada tanggal 18 Oktober 2020 jumlah kasus positif covid di Kabupaten Bogor mencapai 2331 kasus, sembuh 1733 orang, meninggal 59 orang. Sebaran kasus covid 19 di Kabupaten Bogor dapat dilihat berdasarkan gambar 1.1. di bawah ini:



Gambar 1. Peta Sebaran Covid di Kabupaten Bogor

Sumber: wartakota.tribunnews.com

Data di atas menunjukkan pada tanggal 18 Oktober 2020, tercatat ada 37 kecamatan yang menjadi suspek, dan 32 yang sudah positif masuk dalam zona merah. Tingginya penderita covid 19 di Kota Bogor memiliki dampak

psikologis dan ekonomi untuk penderita dan keluarganya. Selain itu, masyarakat yang di sekitar lingkungan rumah penderita perlu mendapatkan edukasi untuk memberikan

dukungan dan tetap mencegah penyebaran virus SAR-Cov 2.

Terkait dengan penelitian pada pasien Covid, Abdillah (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Stigma Terhadap Orang dengan Postif Covid 19”, dijelaskan bahwa berita terkait Covid 19 telah merajai trending sepanjang hari terutama semenjak status pandemi global disandang Covid 19. Dari media online dan elektronik beredar informasi terkait penolakan warga terhadap pemakaman jenazah penderita Covid 19. Bahkan tidak hanya pasien/penderita dan keluarga saja yang mendapatkan stigma, namun tenaga perawat yang merawat pasien Covid 19 juga mendapatkan stigma dari masyarakat. Bahkan ada sejumlah perawat yang sampai diintimidasi, diusir dari kontrakan karena khawatir akan membawa virus penyebab Covid 19

Melalui program temanco yang berisi para relawan yang rata-rata merupakan survivor atau pejuang dari penyakit Covid 19. Salah satu survivor Covid 19 yang menjadi relawan di Temanco, Adel Azhara menjelaskan pernah mengalami kejadian rumahnya dipagari dengan bambo dan tali rafia oleh tetangga yang ada di sekitar rumahnya. Tetangga yang seharusnya menjadi *support system* justru membuat survivor covid menjadi terkucilkan. Kondisi yang dialami oleh Adelia Azahra, dan survivor covid 19 menunjukkan bahwa tidak ada dukungan dari orang yang ada disekitarnya seperti tetangga sehingga mengakibatkan gangguan mental emosional.

Gangguan emosional yang dialami oleh pasien covid ketika menjalani isolasi, pernah dilakukan oleh Nurjanah (2020: 329) dalam penelitiannya berjudul “Gangguan Mental Emosional Pada Klien Pandemi Covid 19 Di Rumah Karantina” pada hasil penelitian menunjukkan bahwa keluhan terbanyak adalah keluhan psikis yaitu merasa cemas, tegang/khawatir (40%), diikuti dengan keluhan aktivitas /tugas sehari-hari yang terbengkalai (37%), kehilangan nafsu makan (30%) dan tidur tidak nyenyak (30%). Rasa cemas karena harus tinggal di rumah karantina yang asing, bukan rumah sendiri. Khawatir akan kondisi kesehatannya serta kepastian akan berapa lama berada di rumah karantina.

Berangkat dari dua penelitian yang dialami oleh pasien Covid 19, peneliti tertarik untuk melihat proses komunikasi yang dilakukan relawan pada pasien covid 19 di Kota Bogor. Kegiatan pendampingan yang dilakukan oleh Komunitas TemanCo untuk memberikan dukungan pada pasien Covid 19 dilakukan dengan pendampingan secara personal antara relawan dengan pasien Covid 19. Salah satu informasi yang diunggah pada tanggal 24 Oktober 2020 di akun Instagram SalamAid adalah mengenai ditemukan kasus ada penyintas covid yang sudah dua bulan melakukan isolasi mandiri namun tetap disarankan untuk menjalani swab oleh pengurus masyarakat. Seperti pada unggahan pada gambar 1.2 sebagai berikut:



Gambar 2. Kegiatan Pendampingan dan Edukasi Temanco

Sumber: Akun Instagram Salam Aid

Selama pendampingan yang dilakukan relawan kepada pasien covid-19 dalam bentuk teman ngobrol ataupun bantuan ekonomi dan medis memerlukan komunikasi yang tepat. Relawan harus bisa masuk ke dalam kehidupan pasien sehingga mereka nyaman untuk berkomunikasi menyampaikan apa yang dirasakan selama menjalani masa isolasi. Pada gambar 1.3. narahubung di Salam Aid mendapatkan informasi bahwa ada pasien Covid 19 yang sudah sembuh dan sudah menjalani isolasi mandiri selama dua bulan, tetapi warga masyarakat yang ada lingkungan sosial meminta untuk melakukan swab kepada mantan pasien tersebut. Kemudian tim relawan melakukan assessment atau penilaian lapangan terhadap temuan tersebut untuk ditindaklanjuti kebutuhan apa yang dibutuhkan oleh warga masyarakat tersebut.

Kegiatan pendampingan tersebut di atas yang dilakukan oleh Komunitas TemanCo untuk mengedukasi dan menggerakkan dukungan dari masyarakat yang berada di lingkungan sosial pasien covid. Kegiatan dilakukan dengan cara mendatangi pasien covid, lebih dari itu informasi yang berisi edukasi disebar menggunakan media online seperti portal berita, media konvensional yaitu televisi dan radio, termasuk menggunakan media sosial instagram dan *youtube channel* dengan menggunakan akun SalamAid. Permasalahan yang terjadi pada kasus penyintas Covid di Bogor dan upaya yang dilakukan oleh Temanco, membutuhkan cara untuk berkomunikasi yang tepat untuk bisa memberikan pendampingan pada pasien yang sedang menjadi masa isolasi. Cara komunikasi yang digunakan oleh para relawan menjadi model komunikasi yang menarik untuk didalami dan digali informasinya. Terkait dengan penelitian model komunikasi, terdapat beberapa penelitian sejenis namun lebih pada model perencanaan komunikasi pernah dilakukan oleh Purba berjudul “Model Perencanaan Komunikasi Pemerintah Kecamatan Padang Tualang Dalam Pemberdayaan Ekonomi Kerakyatan”, hasil penelitian menunjukkan

adanya kesulitan untuk melihat keberhasilan perencanaan komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Tualang Bawang karena menggunakan pendapatan masyarakat sebagai tolak ukurnya. Lebih dari itu kurangnya data utuh untuk proses pemberdayaan ekonomi dan belum adanya koordinasi antar instansi dalam melaksanakan pemberdayaan tersebut (Purba 2019). Sementara penelitian mengenai model komunikasi pernah dilakukan oleh Ahmad & Annas (Ahmad, G. & Annas 2019) dengan judul “Pengembangan Komunikasi Berbasis Network Society dan Mobile Content Managemen Dalam Model Pembelajaran Dan Implikasi Pada Gen Z Development Index di Jawa Barat”. Hasil penelitian menunjukkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana pendukung pembelajaran masih sangat dibatasi oleh pola pikir bahwa gawai dianggap lebih sebagai a *distractive factor* dan bukan a *supporting factor* bagi proses pembelajaran. Model pembelajaran *interactive* dan *collaborative learning* minim dilakukan, meskipun cara tersebut dianggap paling sesuai untuk siswa dengan tingkat pendidikan setara sekolah Menengah/Tsnawiyah, yang bergenre Z.

Sedangkan penelitian terkait dengan pandemi covid, dilakukan oleh Al Husain yang berjudul “Komunikasi Kesehatan Dokter dan Pasien Berbasis Kearifan Lokal Sipakatau di Masa Pandemi”, hasil penelitian menemukan konsep baru komunikasi kesehatan antara dokter dan pasien berbasis kearifan lokal Sipakatau dan memberi rekomendasi kepada rumah sakit dan dokter untuk menerapkan konsep komunikasi kesehatan berbasis kearifan lokal (Al Husain 2020). Dari ketiga penelitian terdahulu diatas peneliti melihat perbedaan yang peneliti lakukan, yaitu untuk menemukan model komunikasi Temanco. Penelitian ini untuk menemukan model komunikasi yang digunakan oleh komunitas Teman Covid (Temanco) dalam melakukan pendampingan dan dukungan pada penyintas covid. Lebih dari itu model yang dilakukan Temanco juga digunakan sebagai

medium edukasi untuk masyarakat untuk memberikan dukungan pada penyintas covid. Untuk mendapatkan data maka peneliti akan melakukan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara mendalam dan observasi terhadap tiga orang informan dari Temanco yang menjadi inisiator terbentuknya TemanCo sehingga bisa ditemukan model komunikasi yang mereka gunakan.

Terkait dengan komunikasi yang dilakukan oleh relawan TemanCo dengan pasien covid dalam memberikan pendampingan dan dukungan, peneliti menggunakan teori dalam komunikasi kesehatan yaitu teori pengurangan ketidakpastian (*uncertainty Reduction Theory*). Teori yang digagas oleh Charles Berger dan Richard Calabrese Tahun 1975. Teori ini hadir untuk membantu menjelaskan bagaimana komunikasi digunakan untuk mengurangi ketidakpastian di antara orang asing yang terlibat pembicaraan satu sama lain untuk pertama kali (West dan Turner 2014).

Pasien covid dalam situasi ketidakpastian karena mereka harus menjalani isolasi dipisahkan dari orang-orang terdekat dengan mereka. Ketidakpastian yang mereka alami juga dikarenakan pasien adalah tulang punggung keluarga sehingga ketika menjalani isolasi mereka memikirkan kebutuhan ekonomi keluarganya, kondisi keluarganya hingga perlakuan warga masyarakat yang ada di lingkungan rumahnya. Ketika relawan yang merupakan orang asing yang baru dikenal oleh pasien akan menimbulkan ketidakpastian tidak hanya pada pasien termasuk pada diri relawan ketika melakukan kegiatan pendampingan.

Menurut West dalam Junaedi dan Sukmono (2018) menjelaskan mengenai versi terbaru dari teori ini, terkait dengan ketidakpastian pada awal perjumpaan awal yaitu kognitif dan perilaku. Ketidakpastian kognitif mengacu pada keyakinan dan sikap yang dianut oleh seseorang. Dalam hal ini adalah keyakinan dan sikap pasien covid mengenai kondisi yang dialami dalam isolasi, kemudian bertemu dengan relawan yang memiliki keyakinan dan sikap

yang dianutnya. Sementara ketidakpastian perilaku, akan mengacu pada perilaku yang dapat diprediksi, hal ini dimungkinkan ketika saling bertemu. Proses pengurangan ketidakpastian yang dilakukan oleh relawan dalam mendampingi dan memberikan dukungan pada pasien covid yang sedang menjalani isolasi, melalui komunikasi yang dilakukan antara relawan dengan pasien covid.

Terkait dengan teori pengurangan ketidakpastian, ada beberapa jurnal yang mengulas tentang teori ini. Penelitian yang dilakukan oleh Anazuhriah (2019) berjudul Pengurangan Ketidakpastian Melalui Komunikasi Interpersonal Remaja di Panti Asuhan. Penelitian yang sudah dipublikasikan di Jurnal Common Volume 3 Tahun 2019, berfokus pada proses pengurangan ketidakpastian yang dilakukan remaja penerima manfaat Panti Pelayanan Sosial Anak Woro Wilosi Salatiga melakukan komunikasi interpersonal yang mereka lakukan. Dalam penelitiannya Anasuhriah melihat dari sudut pandang teori pengurangan ketidakpastian yang dilakukan oleh Charles Berger dan Richard Calabrese. Temuan hasil penelitian yang dilakukan oleh Anazuhriah, bahwa ketidakpastian dapat dikurangi dengan cara aktif, pasif dan interaktif. Cara aktif yaitu remaja melakukan riset untuk mendapatkan informasi terlebih dahulu untuk mengurangi resiko malu atau gugup ketika berjumpa langsung. Cara pasif remaja akan terkesan berdiam diri, padahal sedang melakukan pengamatan akan lingkungan sosial orang-orang di sekitarnya. Sementara kegiatan interaktif adalah dengan terlibat dalam kegiatan yang ada di panti, sehingga bisa menjadi dekat dengan orang-orang yang ada di sekitarnya.

Covid 19 Dalam Komunikasi Kesehatan

Cangara (2020) menjelaskan bahwa covid tidak hanya berdimensi medis tetapi juga sudah multi dimensi dengan tidak lepas dari persoalan-persoalan keagamaan, sosial budaya, politik, tata kelola, brokrasi, dan tidak kalah pentingnya adalah komunikasi dan informasi. Saluran-

saluran komunikasi, baik media arus utama (mainstream) maupun sosial media sangat aktif dan banyak dimanfaatkan oleh hampir semua warga untuk mendapatkan informasi dan petunjuk tentang cara menghindari dan mengatasi wabah Covid 19. Namun disisi lain masyarakat, justru makin panik, ketakutan, dan berusaha untuk tidak datang ke rumah sakit karena informasi yang terlalu lebay (meminjam istilah anggota parlemen). Suatu kejanggalan ditengah revolusi *cyber* dimana masyarakat dihantui kepanikan dan ketakutan. Mendesain komunikasi dalam penanganan krisis seperti kasus Covid 19 memerlukan pendekatan scientific dengan langkah-langkah yang terukur, sehingga kena sasaran.

Relawan Covid 19

Dalam melaksanakan tugas kemanusiaan untuk membantu pasien yang terpapar virus covid, Kementerian Sosial Republik Indonesia mengeluarkan buku panduan untuk pekerja dan relawan kemanusiaan di masa kenormalan baru dalam konteks pandemic covid 19. Dalam buku panduan dijelaskan mengenai peran serta pekerja dan relawan dalam membantu penanganan covid. Hal tersebut disampaikan dalam kutipan sebagai berikut:

Dalam rangka percepatan penanganan COVID-19, diperlukan kombinasi intervensi medis untuk percepatan tindakan pengobatan dan intervensi sosial untuk perlambatan penyebaran penyakit sehingga peran serta pekerja dan relawan kemanusiaan di seluruh Indonesia dalam kedua jenis intervensi ini menjadi sangat penting. Protokol Pekerja dan Relawan Kemanusiaan di Masa Pandemi COVID-19 disusun untuk menjadi panduan untuk para pekerja dan relawan kemanusiaan dan juga lembaga kemanusiaan yang memberdayakan sumber daya ini untuk memastikan kesehatan, keselamatan, dan kesejahteraan para pekerja dan relawan kemanusiaan terjamin. Protokol ini diharapkan dapat memberikan arahan kepada pelaksana teknis lapangan dan para pemangku kepentingan

terkait terhadap upaya-upaya percepatan penanganan Covid 19 di Indonesia (Kementerian Sosial RI 2020)

Menurut undang-undang nomor 11 tahun 2009, tentang kesejahteraan social, yang dimaksud dengan Relawan adalah seseorang dan/atau kelompok masyarakat, baik yang berlatar belakang pekerjaan sosial maupun bukan berlatar belakang pekerjaan sosial, tetapi melaksanakan kegiatan penyelenggaraan di bidang sosial bukan di instansi sosial pemerintah atas kehendak sendiri dengan atau tanpa imbalan (Kemensos, 2020). Sementara Berdasarkan definisi dari BNPB, relawan adalah seseorang atau sekelompok orang yang secara ikhlas karena panggilan nuraninya memberikan apa yang dimilikinya (pikiran, tenaga, waktu, harta, dsb) kepada masyarakat sebagai perwujudan tanggung jawab sosialnya tanpa mengharapkan pamrih baik berupa imbalan (upah), kedudukan, kekuasaan, kepentingan maupun karier (Kemensos, 2020: 6).

Bentuk layanan yang bisa disediakan oleh para pekerja dan relawan adalah:

1. Layanan secara langsung (luring), yaitu layanan yang diberikan secara langsung, pekerja dan relawan berhadapan langsung dengan klien atau penerima manfaat
2. Layanan secara tidak langsung (daring), yaitu layanan yang diberikan dengan menggunakan media komunikasi misalnya telepon, sms, video dan sebagainya

Relawan Teman Covid

Temanco digagas dan dijalankan oleh mantan penderita covid yang memberikan pendampingan dan dukungan pada pasien covid untuk sembuh. Temanco atau Teman Covid adalah program kegiatan dibawah lembaga kemanusiaan SalamAid Nusantara. Salam Aid digagas oleh Jaringan Sekolah Alam Nusantara. Nama SalamAID, diambil dari kata “Salam”

yang memiliki arti Sekolah Alam. Sementara kata AID yang ada dibelakang kata Salam, memiliki arti “bantuan”. Salamaid memiliki arti bahwa melalui sekolah alam bisa memberikan bantuan untuk permasalahan yang terjadi di Indonesia. Kegiatan yang dilakukan di SalamAid, antara lain terdiri dari beberapa program yaitu:

1. Salam Tanggap, adalah kegiatan berupa bantuan dan penggalangan dana untuk kemanusiaan bencana, team rescue
2. Community Development, melalui kegiatan ini SalamAid memberikan pemberdayaan dan peningkatan kualitas masyarakat daerah.
3. Salam Hijau, merupakan program SalamAid yang merespon isu-isu lingkungan. Program yang dilakukan meliputi penanaman pohon dan mengadakan bank sampah.
4. Salam Sehat, merupakan program SalamAid di bidang kesehatan. Program ini menyediakan rumah sehat untuk masyarakat. Untuk pembayaran di rumah sehat bisa menggunakan sampah.
5. Salam Pintar, program kegiatan ini difokuskan pada masalah-masalah pendidikan

Sebagai Lembaga kemanusiaan SalamAID, membuat program kegiatan yang menyesuaikan dengan situasi dan kondisi di masyarakat. Pada masa bencana non alam, seperti pandemi Covid 19, Salam Aid mengeluarkan program bernama TemanCo. Program yang digagas oleh mantan penyintas Covid 19 ini secara resmi diluncurkan pada Tahun 2020. Kegiatan di Temanco dilakukan oleh para relawan yang rata-rata adalah mantan pasien covid 19. Kegiatan terbagi dalam tiga unsur yaitu:

1. Aksi utama TemanCo adalah pendampingan psikis yang dilakukan oleh para relawan kepada pasien covid. Para relawan akan menjadi teman cerita dan teman berbagi

dengan pasien covid 19. Tugas para relawan di TemanCo bukan untuk menggantikan peran dokter atau perawat dalam penanganan medis. Tetapi mereka hadir untuk berbagi pengalaman dengan para pasien covid sehingga memiliki semangat untuk sehat.

2. Aksi kedua dari kegiatan pendampingan yang diberikan oleh relawan adalah pendampingan ekonomi bagi keluarga pasien covid 19, khususnya keluarga tidak mampu. Para relawan akan melakukan pendampingan dan pengecekan untuk memastikan kebutuhan pokok keluarga yang harus menjalani isolasi mandiri atau perawatan di rumah sakit dapat terpenuhi kebutuhannya.
3. Aksi ketiga yaitu memberikan edukasi untuk warga yang berada di sekitar pasien covid 19, sehingga mereka memberikan dukungan moril dan materil kepada tetangga yang sedang sakit.

Teman Covid berbasis relawan sehingga para survivor Covid-19 yang ingin bergabung sebagai relawan Covid-19 dapat mengakses Instagram @salam.aid

METODE

Metodologi adalah asumsi-asumsi tentang bagaimana seseorang berusaha untuk menyelidiki dan mendapat “pengetahuan” tentang dunia sosial. Pertanyaan dasar tentang metodologi menekankan pada apakah dunia sosial itu keras, nyata, kenyataan objektif, berada diluar individu atautkah lunak, kenyataan personal, berada didalam individu. Jadi, menurut Gunawan paradigma membantu memberikan definisi tentang apa yang harus dipelajari, pertanyaan apa yang harus dikemukakan, bagaimana pertanyaan itu dikemukakan, dan peraturan apa yang harus dipatuhi dalam

menginterpretasi jawaban yang diperoleh (Gunawan 2013). Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah post positivme, untuk melihat perencanaan komunikasi yang dilakukan oleh TemanCo dalam memberikan dukungan untuk penyintas Covid 19. Sementara metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Menurut Robert K.Yin (Kriyantono 2020) merupakan riset yang menyelidiki fenomena dalam kehidupan nyata. Dalam penelitian ini fenomena yang peneliti selidiki adalah komunikasi pendampingan dan dukungan pada penyintas covid 19 yang dilakukan oleh TemanCo.

Analisis Data

Dari data primer dan sekunder yang terkumpul maka akan dilakukan analisis data, peneliti menggunakan analisis data menggunakan Miles, Huberman dan Saldana (Kriyantono 2020) yaitu ada empat tahap yang akan dilakukan oleh peneliti. Tahap pertama peneliti melakukan pengumpulan data (data collection) melalui observasi kegiatan yang dilakukan oleh TemanCo dan koordinasi dengan relawan serta hasil wawancara mendalam. Tahap kedua peneliti melakukan transkrip wawancara dengan tiga orang dari TemanCo, memilih dokumentasi dan data empiris yang diperlukan, kemudian membuat laporan dalam bentuk paragraf utuh terkait hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Pada tahap ketiga adalah tahap display temuan hasil penelitian yaitu model komunikasi yang dilakukan oleh TemanCo. Dan tahap keempat adalah kesimpulan dan verifikasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fokus dari penelitian ini adalah untuk melihat model komunikasi yang dilakukan relawan dengan pasien covid dalam proses pendampingan dan dukungan Ketika mereka menjalani isolasi. Program TemanCo digagas oleh seorang mantan pasien Covid 19, Ara Wiraswara, berdasarkan pengalamannya selama

dinyatakan positif hingga menjalani isolasi. Berdasarkan latar belakang tersebut, program kegiatan TemanCo yang berada di bawah Lembaga kemanusiaan SalamAid memiliki ciri khas dan berbeda dengan program lain yang ada di SalamAid.

“Kebetulan posisinya agak berbeda ketika pertama kali saya gulirkan sebagai pasien covid 19. Jadi posisinya agak berbeda dengan program-program yang lain, ada kekhasannya ketika pertama kali muncul. Saya sampaikan ke Kang Lutfi dan Pak Husnan, dalam konteks saya sebagai mantan pasien covid 19 yang kurang lebih 4 bulan merasakan isolasi segala macam. Kemudian merancang program pendampingan psikis itu yang mungkin itu yang agak membedakan.”(Informan Pertama Ara Wiraswara)

Dengan latar belakang kegiatan program TemanCo dan pengalaman relawan yang pernah mengalami sebagai pasien Covid, sehingga program pendampingan dan dukungan yang diberikan pada pasien didasarkan pada pendampingan psikis. Lebih dari itu pendampingan psikis diberikan karena ada sejumlah permasalahan yang dihadapi oleh pasien covid selama menjalani isolasi.

“Karena programnya lahir dari penyintas seperti nggak boleh dijenguk, interaksi social kita diputus sama sekali. Karena ketika divonis penyakit ini kita tidak boleh keluar segala macam. Orang lain juga tidak boleh mengunjungi kita. Maka salah satu kebutuhan yang tidak kalah penting yaitu kebutuhan untuk mendapatkan support atau dukungan dari orang-orang yang terdekat.”(Informan pertama, Ara Wiraswara).

Ketidakpastian Masa Isolasi

Pasien Covid dalam menjalani masa isolasi dan penyembuhan dari penyakit Covid 19 membutuhkan dukungan moril. Karena mereka tidak boleh melakukan kontak fisik dengan

keluarga dan lingkungan sosialnya. Perasaan sendiri dan diasingkan dari kehidupannya sehari-hari membuat pasien covid membutuhkan dukungan moral untuk bisa sembuh. Informan kedua merupakan relawan bernama Devita Arifyani, bergabung sebagai relawan dalam program TemanCo pada September 2020. Devita Arifyani pernah dinyatakan positif sebelumnya.

“saya sudah melakukan yang namanya kampanye massif. Kampanye massif bukan ya jalan-jalan ke rumah. Tapi di suatu tempat kita sharing cerita bagaimana bisa melewati masa-masa sulit, menjadi pasien covid. Jadi kampanye massif dilakukan dimana-mana seperti pusat perbelanjaan, Lembaga pemerintahan, sekolah, tempat ibadah dan lain sebagainya. Selain itu ada pendampingan pasien yang masih dalam masa penyembuhan atau isolasi. Jadi saya juga menjadi pendamping untuk pasien-pasien yang sedang menjalani isolasi kebetulan ada dua orang yang saya damping. Alhamdulillah dua-duanya sudah pulang dan dinyatakan sehat oleh dokter.”(Informan kedua, Devita Arifyani).

Informan kedua melakukan proses pendampingan pada seorang tenaga Kesehatan yang terpapar dari keluarganya. Pasien yang didampinginya menjalani isolasi terpisah dari keluarganya.

“Ada pasien yang pertama, seorang nakes. Dia mungkin terpapar dari cluster keluarga. Ibunya pasien PDP juga. Dan melewati gejala yang lumayan sedang. Dia pastinya sedih. Dia selalu cerita, kepikiran sama ibunya sama orang tua yang tinggal di rumah. Karena yang menjadi menangan urus rumah itu dia. Jadi dia merasa ketika dia diisolasi ini malah mikir yang nggak-nggak. Saya bilang isolasi ini, semuanya pasti sulit cuma kalau memang kita bisa memaintenance imun, Kesehatan, mungkin akan ada percepatan. Kita bisa cepat pulang karena rekomendasi dokter dan sebagainya. Tapi kalau urusan yang di rumah saya juga selalu ngasih tahu mintalah

bantuan dengan orang sekitar atau keluarga. Memang kalau tidak ada yang bisa diminta tolong, saya selalu merekomendasikan ke Salamaid.”(Informan kedua, Devita Arifyani)

Hal tersebut menunjukkan ketika pasien terpisah dari keluarganya, muncul pikiran yang membuatnya merasa sedih karena teringat keluarganya. Kondisi emosi seperti sedih untuk pasien covid bisa menurunkan imunitas tubuh. Keberadaan relawan sebagai teman untuk memberikan dukungan dan pendampingan bisa mengurangi perasaan tidak pasti selama menjalani isolasi. Informan kedua selama menjalani proses pendampingan menemukan pasien yang ingin kabur dari ruang isolasi karena merasa terkurung dan dijauhkan dari lingkungan sosialnya. Posisi relawan adalah untuk menenangkan sehingga pasien tetap menjalani masa isolasi hingga dinyatakan sembuh.

“Jadi salah satu pasien dampingan saya itu, dengan keadaan dia diisolasi membuat dia terkurung dan dia punya pikiran untuk kabur waktu itu. Trus saya bilang kabur itu tidak menyelesaikan masalah justru tambah masalah. Posisi dia masih sebagai PDP, trus dia kabur bukan solusi. Makanya saya selalu bilang bahwa isolasi ini sebagai waktu untuk merenung. Maksudnya memang kita nggak bisa salahin siapa-siapa, jadi waktunya kita merenung dan kita harus terima keadaannya. Alhamdulillahnya pasien yang saya dampingi punya pikiran oiya ya itu tidak menyelesaikan masalah. Saya bilang kalau mau sembuh, mau cepet bisa pulang ya harus jaga tubuh, harus makan, minum vitamin, berjemur dan punya positive mindset.” (Informan kedua, Devita Arifyani).

Ketidakpastian Karena Masalah Ekonomi

Ketika seseorang dinyatakan positif mengidap Covid 19 dampak yang ditimbulkan bukan hanya masalah kesehatan pada diri penderita tetapi juga keluarganya. Sehingga berimbas ke masalah psikis dan ekonomi. Hal tersebut menjadi perhatian Informan ketiga yaitu Luthfi

Kurnia, yang merupakan pemegang kebijakan di SalamAid sebagai Direktur SalamAid. Informan ketiga merencanakan program kegiatan untuk membantu para pasien dan keluarganya karena ketidakpastian ekonomi akibat dampak pandemi.

“Kami melihat ada dampak terbesar selain orang yang terpapar, juga keluarga dan masyarakat pada umumnya. Sehingga dampak Kesehatan, kemudian muncul dampak psikis. Kemudian berimbas pada dampak ekonomi dan lain sebagainya (Informan Ketiga, Lutfi Kurnia)

Dampak pandemi yang memunculkan ketidakpastian pada pasien covid dan keluarganya yang ditimbulkan tersebut digunakan untuk merancang tiga kegiatan pendampingan dan dukungan untuk pasien covid, keluarga dan lingkungan social pasien.

“Kami membuat program dalam program dalam tiga bidang tadi. Pendampingan pasien covid khususnya di bidang penanganan psikis. Kemudian membantu mengedukasi ke masyarakat bahwa covid ini, betul-betul ada. Betul-betul nyata tapi bukan berarti kita harus takut berlebihan. Kita harus bisa melawannya, kemudian membantu dari sisi ekonomi jadi kita menggalang masyarakat untuk mengumpulkan bahan-bahan pangan. Kemudian bahan-bahan pangan ini disalurkan ke mereka yang membutuhkan khususnya masyarakat menengah ke bawah. Dan menariknya dari program pangan ini kami punya lumbung pangan dalam bentuk gerai pangan gratis. Jadi orang yang punya bahan pangan bisa taro disitu, dan orang yang butuh bisa ambil secukupnya. Kalau dia cukup untuk dua hari ambil untuk dua hari. Kalau habis bisa ambil lagi” (Informan Ketiga, Luthfi Kurnia)

Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat dikelompokkan kegiatan yang dilakukan dalam program TemanCo, yaitu:

1. Pendampingan pasien covid dalam kegiatan pendampingan psikis
2. Edukasi masyarakat mengenai penyaikit Covid 19
3. Dukungan ekonomi kepada masyarakat yang terkena dampak akibat pandemic covid, terutama keluarga pasien ataupun keluarga tidak mampu yang membutuhkan bantuan ekonomi. Lembaga kemanusiaan Salam Aid membantu penggalangan bahan pangan dari masyarakat untuk masyarakat. Warga masyarakat yang memiliki kelebihan bahan pangan bisa mengumpulkan ke gerai pangan gratis, sementara untuk warga tidak mampu bisa mengambil bahan pangan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Berkaitan dengan tiga kegiatan yang dilakukan dalam program TemanCo memiliki cara penanganan yang berbeda karena menyesuaikan dengan permintaan dari masyarakat yang menghubungi ke narahubung Salam Aid untuk mendapatkan bantuan.

“Jadi yang didampingi oleh Temanco untuk para penyintas adalah berdasarkan kerelaan dia. Artinya tidak serta merta kita inisiatif untuk mendampingi karena base on kebutuhan. Misalnya kita dapat laporan nih, ada pasien perlu dukungan untuk isolasi mandiri. Nanti ada team yang kesana untuk mengecek kebutuhannya apa saja sih. Ternyata dia berasal dari pasien tidak mampu, butuh support pangan dan obat-obatan. Butuh temen ngobrol nggak, nanti didampingi oleh para survivor”. (Informan Kedua, Ara Wiraswara).

Berdasarkan data tersebut diatas menunjukkan bahwa pendampingan yang diberikan oleh para survivor di Salam Aid dalam program TeamnCo dilakukan sesuai dengan permintaan bantuan yang masuk ke Salam Aid. Dari permintaan yang masuk kemudian ditindaklanjuti dengan pengecekan lapangan untuk mengetahui kebutuhan apa saja yang

diperlukan, terutama untuk masyarakat yang tidak mampu.

Hasil temuan terkait model komunikasi relawan dalam pendampingan dan dukungan yang dilakukan pada pasien covid yang sedang menjalani isolasi dan keluarga, Jika dilihat dengan menggunakan teori pengurangan ketidakpastian (*uncertainty Reduction Theory*) yang digagas oleh Charles Berger dan Richard Calabrese Tahun 1975. Teori ini hadir untuk membantu menjelaskan bagaimana komunikasi digunakan untuk mengurangi ketidakpastian di antara orang asing yang terlibat pembicaraan satu sama lain untuk pertama kali (West dan Turner, 2014).

Komunikasi yang dilakukan relawan pada pasien dan membantu menyelesaikan permasalahan yang mengganggu pikiran pasien bisa mengurangi ketidakpastian. Dimana Pasien covid dalam situasi ketidakpastian karena mereka harus menjalani isolasi dipisahkan dari orang-orang terdekat dengan mereka. Ketidakpastian yang mereka alami juga dikarenakan pasien adalah tulang punggung keluarga sehingga ketika menjalani isolasi mereka memikirkan kebutuhan ekonomi keluarganya, kondisi keluarganya hingga perlakuan warga masyarakat yang ada di lingkungan rumahnya. Ketika relawan yang merupakan orang asing yang baru dikenal oleh pasien akan menimbulkan ketidakpastian tidak hanya pada pasien termasuk pada diri relawan ketika melakukan kegiatan pendampingan.

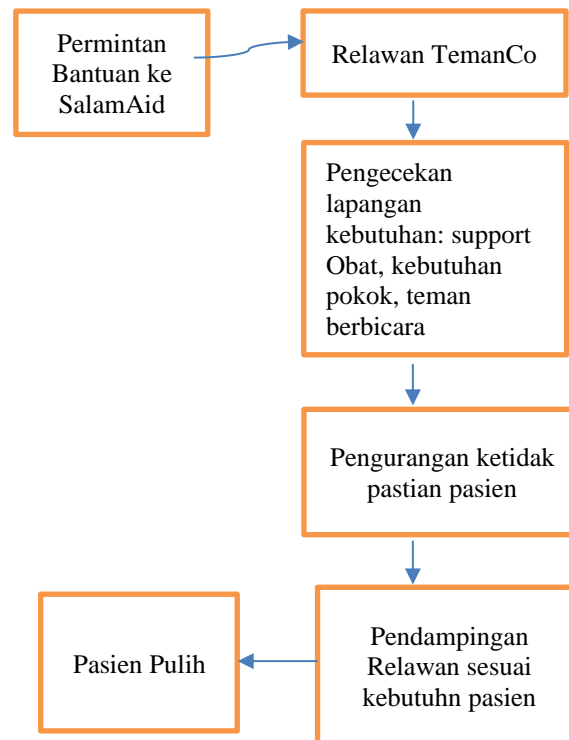
Melalui model komunikasi seperti yang dilakukan oleh informan kedua ketika mendampingi dua orang pasien covid yang memiliki pemikiran yang membuat mereka

merasa tidak pasti dalam menjalani masa isolasi. Pada pasien pertama yang merupakan tenaga kesehatan ketika pasien merasa mengalami ketidakpastian karena terpisah dari keluarga khususnya ibunya, dapat dikurang oleh relawan dengan memberikan keyakinan dan semangat untuk fokus pada penyembuhan kesehatannya sehingga bisa cepat pulih dan kembali bisa bertemu dengan keluarganya. Informan kedua sebagai relawan juga memberikan solusi untuk melibatkan orang-orang terdekat untuk ikut memantau kondisi keluarganya. Komunikasi yang dilakukan relawan dengan pasien bisa mengurangi ketidakpastian yang dialami pasien.

Termasuk ketika ada pasien yang didampingi merasa terkurung dan ingin kabur dari ruang isolasi, komunikasi yang dilakukan dengan relawan bisa meyakinkan pasien bahwa ketika kabur dari ruang isolasi akan menimbulkan masalah. Ketidakpastian karena merasa terkurung dalam ruangan isolasi dapat dikurangi dengan komunikasi yang dilakukan secara terus menerus sehingga pasien memutuskan untuk tidak kabur dan fokus pada penyembuhan.

Sementara ketidakpastian karena permasalahan ekonomi akibat dampak pandemi, diberikan oleh relawan dalam bentuk bantuan. Ketidakpastian yang dialami oleh pasien covid, dapat dikurangi karena program yang dirancang di TemanCo berdasarkan kebutuhan dari setiap pasien yang didampingi.

Model komunikasi terbuka dan pertemanan yang dilakukan oleh Relawan TemanCo dapat digambarkan pada gambar 1.3 dibawah ini:



Gambar 1.3. Model Komunikasi Relawan TemanCo

SIMPULAN

Model komunikasi yang dilakukan oleh relawan TemanCo dalam pendampingan dan dukungan pada pasien Covid diberikan sesuai dengan kebutuhan dari setiap pasien. Pendampingan yang diberikan ada tiga yaitu pendampingan psikis, pendampingan ekonomi dan pendampingan edukasi. Pada pendampingan psikis relawan melakukan komunikasi dengan pendekatan sebagai teman, sehingga pasien merasa mau terbuka dengan ketidakpastian yang dialaminya dalam menjalani isolasi. Melalui kedekatan dan keterbukaan antara relawan dan pasien bisa membantu relawan untuk mengurangi ketidakpastiaan yang dialami secara pikiran. Sementara ketidakpastian pasien karena permasalahan ekonomi akibat dampak pandemi dan selama menjalani isolasi, disampaikan ketika pertama kali pasien meminta bantuan pendampingan ke TemanCo.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal:

- Ahmad, G. & Annas, M. 2019. "Pengembangan Model Komunikasi Berbasis Networking Society Dan Mobile Content Management Dalam Model Pembelajaran Dan Implikasi Pada Gen Z Development Index Di Jawa Barat." *Jurnal Perspektif Komunikasi* 3(2):139–48.
- Al Husain, A. .. 2020. "Komunikasi Kesehatan Dokter Dan Pasien Berbasis Kearifan Lokal Sipakatau Di Masa Pandemi." *Jurnal Ilmu Komunikasi* 18(2):126–41.
- Purba, B. et al. 2019. "Model Perencanaan Komunikasi Pemerintah Kecamatan Padang Tualang Dalam Pemberdayaan Ekonomi Kerakyatan." *Jurnal Warta* 61:19–33.

Buku:

- Cangara, H. 2014. *Perencanaan & Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Kriyantono, R. 2020. *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif Dan Kualitatif Edisi Kedua*. Jakarta: Prenada Media. edited by Kedua. Jakarta: Prenada Media.

West, R., & Turner, L. H. (2014). *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi edisi 4*. Jakarta: Salemba Humanika

Artikel dalam Media Online:

Bempah, Ramadhan Triyadi. 2020. "Temanco, Komunitas Penyintas Covid-19 Di Bogor Yang Kini Terjun Jadi Relawan." *Kompas.Com*, September 28, 1.

Covid, Juru Bicara. 2021. "Pusat Informasi Dan Koordinasi Covid Kota Bogor." *Dinas*

Kesehatan Kota Bogor 1. Retrieved (<http://www.covid19.kotabogor.go.id/>).

Rama, Hironimus. 2020. "Update Covid-19 Kabupaten Bogor Minggu 18 Oktober 2020: 10 Warga Jadi Pasien Baru, 35 Orang Sembuh Artikel Ini Telah Tayang Di WartaKotalive.Com Dengan Judul Update Covid-19 Kabupaten Bogor Minggu 18 Oktober 2020: 10 Warga Jadi Pasien Baru, 35 Orang Sembu." *Warta Kota. Tribunnews.Com*, 1.

