



Persuasive Communication Of Health Workers In Handling The Corporation Of The Covid-19 On a Covid-19 Referral Hospital

Doni Zamroni ¹⁾

¹⁾Study Program of Communication Studies Universitas Bengkulu

Email: ¹⁾ donniezamronie@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received 11 April 2023]

Revised [18 Mei 2023]

Accepted [21 Juni 2023]

KEYWORDS

Persuasive Communication,
Health Workers, Covid 19

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Persuasive communication of health workers to patient families in handling Covid-19 bodies at the Covid-19 Referral Hospital (Hope and Prayer Hospital, Bengkulu City). In this study, the method used is qualitative. The selection of informants for this study was taken using a purposive sampling technique, namely: Covid-19 task force officers, families of patients or family relatives of patients who died and officials of the Covid-19 Referral Hospital. Qualitative data analysis in the form of data reduction, data presentation, and drawing conclusions and verification. The results of the persuasive communication research by health workers to patient families in handling Covid-19 corpses at the Covid-19 referral hospital at Harapan and Prayer Hospital in Bengkulu City have not been maximized because health workers have not been equipped with expertise and in providing good explanations to patient families and poor communication. still doing normally. Suggestions to the Hope and Prayer Hospital of Bengkulu City should provide training to health workers, especially officers related to the delivery of good communication to the patient's family in handling the recovery of Covid 19 bodies, and should be able to make Standard Operating Procedures (SOP) related to the delivery of good communication to the family patients in the handling of Covid-19 corpses and should be able to create a special room related to the delivery of communication to the patient's family in handling Covid-19 corpses.

ABSTRACT

Persuasive communication of health workers to patient families in handling Covid-19 bodies at the Covid-19 Referral Hospital (Hope and Prayer Hospital, Bengkulu City). In this study, the method used is qualitative. The selection of informants for this study was taken using a purposive sampling technique, namely: Covid-19 task force officers, families of patients or family relatives of patients who died and officials of the Covid-19 Referral Hospital. Qualitative data analysis in the form of data reduction, data presentation, and drawing conclusions and verification. The results of the persuasive communication research by health workers to patient families in handling Covid-19 corpses at the Covid-19 referral hospital at Harapan and Prayer Hospital in Bengkulu City have not been maximized because health workers have not been equipped with expertise and in providing good explanations for patient families and poor communication. still doing normally. Suggestions to the Hope and Prayer Hospital of Bengkulu City should provide training to health workers, especially officers related to the delivery of good communication to the patient's family in handling the recovery of Covid 19 bodies, and should be able to make Standard Operating Procedures (SOP)) related to the delivery of good communication to the family of patients in the handling of Covid-19 corpses and should be able to create a special room related to the delivery of communication to the patient's family in handling Covid-19 corpses.

PENDAHULUAN

Covid-19 pertama kali terjadi di Wuhan China pada akhir 2019 (Murthy, Gomersall, & Fowler, 2020; Shalev & Shapiro, 2020). Covid-19 merupakan penyakit jenis baru yang disebabkan oleh virus Severe Akut Respiratory Coronavirus 2 (SARS-Cov-2). Sebagian besar orang yang terinfeksi Covid-19 akan mengalami penyakit pernafasan ringan hingga sedang dan sembuh tanpa memerlukan perawatan khusus (WHO, 2020). Namun, penyebaran penyakit ini sangat cepat karena menyebar melalui percikan ludah dan kontak manusia yang sudah tertular ke manusia lain yang sehat, kemudian menyerang saluran pernafasan (Casman, 2020).Covid-19 telah dinyatakan sebagai pandemi oleh WHO, hingga saat ini kasusnya masih meningkat secara signifikan dan menimbulkan banyak korban kematian di lebih dari 150 negara. Indonesia menjadi salah satu negara dengan kasus Covid-19 yang tinggi dan ditetapkan sebagai bencana non alam berupa wabah penyakit oleh BNPB (Badan Nasional Penanggulangan Bencana), yang tersebar di 34 Provinsi.

Untuk mendapatkan informasi tentang Covid-19 hampir semua orang akan berpusat pada media masa tradisional maupun internet, sehingga kepercayaan masyarakat akan sangat dipengaruhi oleh informasi yang tersedia, selain kepercayaan, karakteristik masyarakat dan kewenangan kesehatan juga mempengaruhi masa pandemi. Sementara itu, peran dinas sosial sangat krusial untuk menjelaskan kepada masyarakat upaya yang diambil pemerintah dalam mengatasi masalah pandemi Covid-19. Media masa mempunyai peranan penting dalam penyebarluasan informasi yang tepat dan akurat. Peran serta

media dalam pemberian informasi ke masyarakat menjadi penting untuk membuka wawasan terkait kasus Covid-19 ini. Masyarakat harus dapat memilah informasi yang tepat dari media massa karena ada peluang digunakan sebagai alat propaganda (Casman, 2020).Selanjutnya, Casman (2020) mengatakan bahwa hal tersebut akan menimbulkan masalah baru, dimana kelompok rentan yang berpeluang tinggi terinfeksi virus, berisiko menimbulkan dampak negatif seperti rasa takut, khawatir, tekanan dari masyarakat, stigma negatif, pengusiran bahkan adanya penolakan jenazah yang terjangkit Covid-19.Sementara itu, pengurusan jenazah pada umumnya harus dilakukan sesegera mungkin. Proses pengurusan jenazah terkonfirmasi Covid-19 di Indonesia terkendala oleh penolakan masyarakat sekitar. Aksi penolakan tersebut terjadi di wilayah Tasikmalaya, Makassar dan Banyumas dan banyak tempat lainnya. Harapan pemerintah yaitu tidak adanya penolakan pengurusan jenazah Covid-19 dari masyarakat, sehingga jenazah langsung dapat dikuburkan dengan protokol penanganan Covid-19 (Kemenkes RI, 2020).

Contoh kasus yang terjadi di Probolinggo di RSUD Waluyoati Kraksaan tanggal 23 januari 2021, terjadi pengambilan paksa jenazah Covid-19 sehingga terdapat 4 orang tersangka dari kejadian itu yang ditahan oleh polisi setempat (Kompas.com). Kasus berikutnya juga terjadi di Tuban Desa Karang Tengah Kecamatan Jatirogo (18 januari 2121), tentang pengambilan paksa jenazah Covid-19 sehingga polisi menetapkan 3 tersangka karena kasus dan masih banyak kasus kasus yang terjadi di daerah lain.

Di propinsi Bengkulu, kasus penolakan keluarga pasien terjadi di RSUD Harapan dan Doa dimana keluarga pasien memaksa petugas satgas Covid-19 yang sedang memakai pakaian APD (alat pelindung diri) lengkap harus menutup kuburan yang baru dimakamkan dengan tekanan kemarahan keluarga dan sanak famili pasien yang datang ke pemakaman yang bersiap untuk menyerang petugas kesehatan dan membawa senjata yang ada di sekitar pemakaman, hal ini disebabkan adanya miskomunikasi dengan keluarga pasien. Pada saat pasien dinyatakan meninggal oleh petugas kesehatan di sebabkan oleh Covid-19 di Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa Kota Bengkulu, petugas kesehatan memberikan edukasi kepada anggota keluarga pasien yang berada di rumah sakit tentang pemulasaran jenazah dengan menggunakan protokol Covid-19, petugas kesehatan merasa sudah memberikan edukasi dengan benar, dengan prosedur komunikasi persuasif yang efektif, dimana keluarga pasien terlihat bisa berlapang dada dan menerima kematian anggota keluarga tersebut serta menyetujui pelaksanaan pemulasaran jenazah dengan menggunakan protokol Covid-19, hal ini ditandai dengan adanya surat pernyataan dari keluarga pasien. Namun pada pelaksanaan di lapangan, anggota keluarga pasien yang baru datang dari jakarta yang tidak mengikuti kesepakatan tersebut, memprovokator sanak famili keluarga pasien yang lain dan membanding-bandingkan kebijakan pemerintah daerah Jakarta dengan Kota Bengkulu tentang pemulasaran jenazah protokol Covid-19, dia beranggapan bahwa pelaksanaan pemulasaran jenazah protokol Covid-19 dilaksanakan mulai dari fardhu kifayah hingga menutup tanah liang lahat dilaksanakan oleh petugas kesehatan seperti kebijakan yang dilakukan di Jakarta.

Kasus lainnya yang terjadi di RSUD Harapan dan Doa, adalah keluarga pasien menolak untuk dilakukan pemulasaraan jenazah secara protokol Covid-19 dikarenakan keluarga pasien beranggapan bahwa anggota keluarga yang meninggal dikarenakan kecelakaan tunggal dan tidak ada kontak dengan pasien Covid-19, sedangkan petugas kesehatan sudah memberikan edukasi kepada keluarga pasien, namun tanggapan keluarga pasien selalu bereaksi dengan emosi menuntut agar jenazah bisa dibawa ke dusun dan dikuburkan secara normal.Dengan menggunakan komunikasi persuasif oleh petugas kesehatan dan ancaman pidana oleh kepolisian, akhirnya pihak keluarga menerima untuk dilakukannya pemulasaraan jenazah secara protokol Covid-19, walaupun kenyataannya setelah pihak Rumah sakit umum Harapan dan Doa Kota Bengkulu mengantarkan jenazahnya ke dusun keluarga tersebut, pihak keluarga membongkar peti jenazah dan dikuburkan secara non Covid-19.Sehubungan dengan komunikasi persuasif, dua definisi dari komunikasi persuasif, yaitu: Komunikasi persuasif adalah proses komunikasi yang bertujuan memengaruhi orang lain agar sependapat dengan pembicara. Komunikasi persuasif adalah proses komunikasi yang sifatnya membujuk juga mengajak orang lain agar sesuai dengan keinginan pembicara tanpa adanya paksaan. Dengan demikian, komunikasi persuasif adalah proses komunikasi yang menggunakan kata-kata persuasif dengan tujuan memengaruhi pendengarnya sesuai dengan keinginan pembicara. Komunikasi persuasif mempengaruhi dengan cara menguatkan fakta secara kognitif, memperlihatkan afeksi terhadap suatu obyek, hingga menanamkan keyakinan terhadap sesuatu.Begitu pentingnya komunikasi persuasif yang dilakukan oleh petugas kesehatan dalam menjelaskan tentang pemulasaraan jenazah Covid-19 kepada keluarga pasien yang sedang terkena musibah. Sehingga keluarga pasien dapat memahami dan dapat bekerjasama dalam melakukan fardhu kifayah secara Covid-19. Jika tahapan komunikasi persuasif dilakukan secara tidak komprehensif oleh petugas kesehatan kepada keluarga pasien, maka akan terjadi kesalahpahaman keluarga yang pada akhirnya akan terjadi penolakan - penolakan.



Secara umum, berdasarkan data dari Liputan6.com, Jakarta, Pandemi Covid-19 yang terjadi di dunia menyebabkan kejadian kasus Covid-19 meningkat tersebar di belahan dunia, jumlah kasus positif Covid-19 di dunia pada hari Kamis tanggal 31 Desember 2020 sudah mencapai 83.060.276 dengan 1.812.046 kematian. Amerika Serikat masih mencatat kasus tertinggi di dunia yakni 20.216.991 dan 350.778 kematian. setelah Amerika Serikat terdapat India dan Brasil yang juga tercatat sebagai negara dengan kasus tertinggi yakni masing-masing 10.267.283 kasus dan 7.619.970 kasus (Liputan6.com, 2021). Dari 10 kabupaten/kota yang ada di provinsi Bengkulu, kasus tertinggi ada di Kota Bengkulu dengan 11.471 kasus Covid-19 terkonfirmasi, 9.056 kasus sembuh, 164 kasus meninggal dan 9.538 kasus suspek. Sedangkan kasus terendah berada di kabupaten Lebong dengan 549 kasus Covid-19 terkonfirmasi, 490 kasus sembuh, 8 kasus meninggal dan 337 kasus suspek. Penguburan jenazah bagi mereka yang terkonfirmasi Covid-19 dilakukan oleh petugas kesehatan berdasarkan protokol kesehatan dengan tujuan: Penanganan jenazah yang meninggal dengan penyakit menular di luar fasilitas pelayanan kesehatan, dan mencegah terjadinya transmisi/penularan penyakit dari jenazah ke petugas pemulasaran serta mencegah terjadinya penularan penyakit dari jenazah ke individu, keluarga, lingkungan dan masyarakat. Tujuan tersebut di atas dalam rangka memutus rantai penyebaran Covid-19, namun kenyataannya di lapangan terjadi pro dan kontra, artinya ada masyarakat yang mengikuti/setuju dengan proses pemulasaran berdasarkan protokol kesehatan dan ada yang menolak/tidak setuju dengan proses pemulasaran berdasarkan protokol kesehatan.

Khusus kasus Covid-19 yang di rawat di Rumah Sakit rujukan Covid-19 Rumah Sakit Umum Daerah Harapan dan Doa kota Bengkulu dari rentang waktu Januari 2020 – Maret 2022 sebanyak 1.509 kasus terkonfirmasi, sehat sebanyak 1.312 kasus dan yang meninggal dunia sebanyak 197 kasus. Dari yang meninggal dunia akibat Covid-19 sebanyak 11 kasus yang menolak keras proses pemulasaran berdasarkan protokol kesehatan, dan diantaranya ada 3 kasus, yang melawan menolak proses pemulasaran berdasarkan protokol kesehatan.

LANDASAN TEORI

Komunikasi Persuasif

Aji (2016) Persuasif berasal dari kata latin persuasion yang berarti membujuk, mengajak atau merayu. Persuasif adalah setiap usaha untuk mempengaruhi tindakan atau penilaian orang dengan cara berbicara ataupun menulis.

Pemulasaran Jenazah Covid-19

Pemulasaran jenazah Covid-19 adalah pasien dengan diagnosis Suspek/probable/konfirmasi Covid-19 yang meninggal, dan pemulasaran jenazahnya menggunakan protokol Covid-19. Pemulasaran Jenazah adalah pengelolaan perawatan jenazah yang mengacu pada prinsip keamanan & keselamatan.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Pemilihan informan penelitian ini diambil dengan teknik purposive sampling. Informan dalam penelitian ini merupakan seluruh elemen aspek yang mampu dan dapat memberikan informasi dan data yang di perlukan dalam penelitian. Informan penelitian dari pihak petugas satgas Covid-19 adalah :

1. Petugas satgas Covid-19 baik laki – laki, maupun perempuan yang sudah terlatih. Alasannya karena petugas kesehatan satgas Covid-19 dapat memberikan penjelasan secara terperinci mengenai hal – hal yang di butuhkan kepada keluarga pasien.
2. Keluarga pasien atau kerabat keluarga pasien yang meninggal di RSUD Harapan dan Doa Kota Bengkulu karena Covid-19.
3. Manajemen / pejabat Rumah Sakit Rujukan Covid-19. Alasannya adalah untuk melihat kebijakan kebijakan yang dikeluarkan oleh pihak rumah sakit dalam pelayanan Covid-19.

Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah upaya mengelola data dengan mengumpulkan data, memilah-milah dan menemukan pola (finding a patter), menemukan apa yang penting dan apa yang di perlukan, menguji kembali (verification), dan memutuskan kesimpulan (tentative conclusion) (Moleong, 2010). Metode yang digunakan adalah deskriptif analitik yaitu metode dalam mengolah data-data yang telah dikumpulkan dengan menganalisisnya sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan dengan analisa data kualitatif berupa reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan dan verifikasi.

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh di lapangan dikumpulkan kemudian direduksi untuk memilah data pokok yang penting yaitu yang berkaitan dengan fokus tema penelitian. Kemudian data tersebut disusun secara sistematis agar mudah untuk dipahami, sehingga pemahaman ini akan membantu menjawab pertanyaan baru berkaitan dengan tema penelitian.

2. Data Display / Penyajian data

Data display adalah data yang telah mengalami proses reduksi yang selanjutnya adalah melakukan penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, maupun diagram. Tujuan penyajian data disini adalah untuk mempermudah dalam memahami hal yang terjadi, merencanakan kerja, selanjutnya berdasarkan hal-hal yang telah dipahami tersebut. Data yang didapat kemudian di jelaskan hubungannya dengan data yang lain, sehingga terbentuk suatu korelasi data terkait permasalahan penelitian.

3. Menarik Kesimpulan dan verifikasi data

Penarikan kesimpulan di dasarkan atas rumusan masalah yang di fokuskan lebh spesifik dan telah di tetapkan sebelumnya. Hasil analisis merupakan jawaban dari persoalan penelitian yang telah di tetapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi persuasif petugas kesehatan kepada keluarga pasien dalam penanganan pemulasaraan jenazah Covid-19 di Rumah sakit rujukan Covid-19 RSUD Harapan dan Doa Kota Bengkulu belum begitu maksimal dikarenakan petugas kesehatan belum dibekali keahlian dan dalam memberikan penjelasan yang baik kepada keluarga pasien bahwa komunikasi yang dilakukan masih biasa biasa saja.

Penelitian ini juga menemukan bahwa dalam komunikasi persuasif kekuatan yang dimiliki (Pathos) tenaga kesehatan dalam penanganan pemulasaraan jenazah Covid – 19 di RSHD Kota Bengkulu yaitu dengan bersikap sabar, memberikan perhatian, bersikap lemah lembut dan memberikan edukasi pada keluarga pasien. Selain itu juga, penelitian ini juga menemukan bahwa dalam komunikasi persuasif kekuatan yang dipunya (Ethos) tenaga kesehatan, dalam penanganan pemulasaraan jenazah Covid – 19 di RSHD Kota Bengkulu yaitu dalam berkomunikasi menggunakan seragam pada jam dinas dan apabila diluar jam dinas atau dinas malam dengan berpakaian sopan serta menggunakan APD level 2 termasuk menggunakan masker untuk menimbulkan kepercayaan pasien. Kemudian dalam komunikasi persuasif ditemukan bahwa kekuatan yang di miliki oleh seorang persuader atau komunikator lewat argumentasinya (Logos) tenaga kesehatan, dalam penanganan pemulasaraan jenazah Covid 19 di RSHD Kota Bengkulu belum memiliki keahlian dan pemahaman untuk memberikan penjelasan yang baik kepada keluarga pasien dan komunikasi yang dilakukan masih biasa biasa saja.

Temuan di atas jika dikaji menunjukkan bahwa komunikasi persuasif tenaga kesehatan telah menggunakan teknik penyusunan pesan integrasi dan ganjaran, dalam pelaksanaannya teknik menyesuaikan dengan kondisi yang terjadi dilapangan apakah pasien menerima dan menolak, apabila teknik integrasi tidak berhasil atau terjadi penolakan pada pasien maka petugas melakukan teknik ganjaran agar keluarga pasien dapat mematuhi kebijakan

Dalam melakukan komunikasi persuasif terjadi hambatan semantik dengan keluarga pasien yang berasal dari desa yang kurang memahami bahasa Bengkulu dan Bahasa Indonesia yang petugas sampaikan, sehingga hal menjadi salah satu penyebab penolakan dari keluarga pasien saat akan melakukan penanganan pemulasaraan jenazah Covid – 19 pada keluarganya. Solusi yang perlu dilakukan petugas dengan meminta bantuan pada petugas kesehatan lain yang mampu dan bisa berbahasa daerah sesuai dengan bahasa keluarga pasien, apabila ini dilakukan keluarga pasien akan lebih mudah memahami dan akan lebih menerima terkait penanganan pemulasaraan jenazah Covid 19 di RSHD Kota Bengkulu.

Sementara itu, hambatan psikologis yang ditemukan penanganan pemulasaraan jenazah Covid – 19 pada keluarganya yaitu rasa cemas dari informasi yang disampaikan dan secara mental tidak percaya keluarganya positif Covid – 19, sehingga menjadikan penolakan terhadap informasi yang disampaikan oleh petugas kesehatan. Solusi yang perlu dilakukan petugas kesehatan tentunya harus menyampaikan komunikasi di tempat yang nyaman dan tenang serta dapat menyampaikan komunikasi secara santai dan perlahan, apabila solusi ini dilakukan kecemasan yang dirasakan keluarga pasien akan berkurang dan dapat menerima komunikasi yang disampaikan secara baik.

Oleh karena itu, kepada RSUD Harapan dan Doa Kota Bengkulu hendaknya memberikan pelatihan kepada petugas kesehatan khususnya petugas terkait dengan penyampaian komunikasi yang baik pada keluarga pasien dalam penanganan pemulasaraan jenazah Covid 19 dan hendaknya dapat membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait dengan penyampaian komunikasi yang baik pada



keluarga pasien dalam penanganan pemulasaraan jenazah Covid 19 serta hendaknya dapat membuat Ruang Khusus terkait dengan penyampaian komunikasi pada keluarga pasien dalam penanganan pemulasaraan jenazah Covid 19.

Seorang persuader dalam proses komunikasi akan berhasil jika sukses menunjukkan kredibilitas sumber, artinya persuader harus dapat memiliki kepercayaan dari persuadee. Kepercayaan dalam hal ini terhubung secara langsung dengan kemampuan proses penyelesaian konflik yang terjadi. Kepercayaan pada persuader menunjukkan apakah pesan yang diterima oleh persuadee itu akurat dan mengikuti fakta yang terjadi. Kepercayaan persuader pada persuader tergantung pada keterampilan persuader dalam hal pekerjaan persuader dan apakah ia dapat dipercaya. Jadi berdasarkan uraian di atas maka seorang persuader dianggap memiliki kredibilitas, jika memiliki kemudahan berkomunikasi dengan orang lain, kemampuan dalam pembicaraan dengan audiens, dan memiliki kepercayaan dari audiens serta ahli dalam mempengaruhi audiens.

Teknik integrasi ini merupakan teknik penyampaian pesan yang mengandung kepentingan bersama antara komunikator dan komunikan. Teknik ini merupakan tindakan psikologis yang dilakukan secara sadar agar perubahan perilaku bisa bergeser menjadi perubahan opini, perubahan persepsi dan perubahan tindakan dan teknik ganjaran merupakan suatu kegiatan untuk mempengaruhi orang lain dengan cara mengiming-imingi. Teknik ini ada dua jenis yaitu teknik membangkitkan rasa takut dan teknik yang menjanjikan ganjaran.

Najmah (2020) menjelaskan bahwa komunikasi persuasif merupakan suatu usaha untuk meyakinkan orang lain agar publiknya berbuat dan bertingkah laku seperti yang diharapkan komunikator dengan membujuk tanpa memaksanya atau tanpa kekerasan. Komunikasi persuasif juga dapat merubah atau mempengaruhi kepercayaan, sikap dan perilaku seseorang sehingga bertindak sesuai apa yang di harapkan komunikator. Persuasif bukan sekedar membujuk, merayu saja, tetapi persuasif merupakan suatu teknik mempengaruhi dan mempergunakan serta memanfaatkan data dan fakta psikologi, sosiologi dari orang-orang yang kita pengaruh.

Sementara itu tujuan yang diharapkan dari komunikasi persuasif ini merupakan perubahan sikap, diharapkan dapat mengubah pola pikirnya sehingga akan merubah sikapnya setelah menerima pesan, perubahan pendapat, komunikasi akan mengikuti pendapat atau anggapan yang disampaikan oleh komunikator, dan perubahan perilaku, perubahan sikap akan membawa perubahan perilaku mengikuti pola pikir dari pesan yang diterima serta perubahan sosial perubahan dalam lingkungan masyarakat yang akan membawa dampak besar pada sekitar.

Hasil penelitian Beta (2021) menemukan bahwa pengurusan jenazah Covid-19 berdasar panduan medis dan fikih Islam memiliki kesesuaian, sehingga kebutuhan masing-masing dapat dipenuhi. Kemudian dalam perspektif humaniora, seperti konflik ideologis dan sosial budaya dapat diberikan alternatif melalui metode dakwah dengan media digital. Sementara itu, Diasti (2013) dalam penelitiannya menemukan bahwa komunikasi personal yang dilakukan oleh guru kepada siswa maupun wali siswa, orang tua siswa memiliki peran signifikan dalam meningkatkan motivasi belajar siswa. Pendekatan komunikasi personal terhadap siswa dan orang tua siswa perlu keseriusan dan ketekunan dari pada guru, sebab menyita lebih banyak energi, waktu, tenaga dan juga biaya yang diperlukan untuk menjalin komunikasi secara personal.

Penelitian Abdullah dkk, (2021) menjelaskan bahwa pedoman pemulasaraan jenazah muslim akibat covid-19 ini merupakan panduan bagi petugas dan masyarakat, untuk melakukan penanganan pemulasaraan jenazah yang meninggal di lingkungan masyarakat. Hal-hal prinsip seperti memandikan, mengafani, mensholatkan, dan menguburkan jenazah, disadur dari fatwa Majelis Ulama Indonesia Nomor 18 Tahun 2020, yang disesuaikan dengan protap dan tingkat resiko kasus. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat mengenai Pelatihan Manajemen Jenazah COVID-19 dengan sasaran para Ibu-ibu Majelis Ta'lim di Mushola Al-Umroh Jakarta Selatan ini adalah wujud tanggung jawab lembaga pendidikan dan tenaga pendidik terhadap keilmuan agar secara riil bisa dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Dalam komunikasi persuasif kekuatan yang dimiliki (Pathos) tenaga kesehatan dalam penanganan pemulasaraan jenazah Covid – 19 di RSHD Kota Bengkulu yaitu dengan bersikap sabar, memberikan perhatian, bersikap lemah lembut dan memberikan edukasi pada keluarga pasien.
2. Dalam komunikasi persuasif kekuatan yang dipunya (Ethos) tenaga kesehatan, dalam penanganan pemulasaraan jenazah Covid – 19 di RSHD Kota Bengkulu yaitu dalam berkomunikasi menggunakan seragam pada jam dinas dan apabila diluar jam dinas atau dinas malam dengan berpakaian sopan serta menggunakan APD level 2 termasuk menggunakan masker untuk menimbulkan kepercayaan pasien.

3. Dalam komunikasi persuasif kekuatan yang di miliki oleh seorang persuader atau komunikator lewat argumentasinya (Logos) tenaga kesehatan, dalam penanganan pemulasaraan jenazah Covid 19 di RSHD Kota Bengkulu belum memiliki keahlian dan pemahaman untuk memberikan penjelasan yang baik kepada keluarga pasien dan komunikasi yang dilakukan masih biasa biasa saja.

Saran

Adapun saran dalam penelitian ini, Kepada RSUD Harapan dan Doa Kota Bengkulu hendaknya memberikan pelatihan kepada petugas kesehatan khususnya petugas terkait dengan penyampaian komunikasi yang baik pada keluarga pasien dalam penanganan pemulasaraan jenazah Covid 19, dan kepada RSUD Harapan dan Doa Kota Bengkulu hendaknya dapat membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait dengan penyampaian komunikasi yang baik pada keluarga pasien dalam penanganan pemulasaraan jenazah Covid 19 serta kepada RSUD Harapan dan Doa Kota Bengkulu hendaknya dapat membuat Ruang Khusus terkait dengan penyampaian komunikasi pada keluarga pasien dalam penanganan pemulasaraan jenazah Covid 19.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M, Natser. 2021. Pelatihan Manajemen Jenazah Covid 19 untuk Majelis Taklim Musholla Raudhatul Jannah Depok. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Jakarta: Indonesia
- Aji, Rivadi, Meinar. 2016. Tehnik Komunikasi Persuasif Dalam Membangun Motivasi Belajar Anak. Malang.
- Casman, Kurniawan,, Eriyono, Budi, Wijoyo, Anung Ahadi Pradana. 2020 Penolakan Jenazah Covid-19 diIndonesia diakses pada 25 Desember 2021 dalam <https://rinarxiv.lipi.go.id/lipi/preprint/view/212>.
- Diasti Kalinda, 2013. Tehnik Komunikasi Persuasif Untuk Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa Kelas X Program Keahlian Administrasi Perkantoran di SMK Muhammadiyah 2 Yogyakarta.
- Kementerian Kesehatan RI. Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease (COVID-19).Revisi ke-5.July 2020. Available at <https://covid19.go.id/p/protokol/pedoman-pencegahan-dan-pengendalian-coronavirus-disease-covid-19-revisi-ke-5>.
- Najmah Salsabil. Dliya 2020. Komunikasi Persuasif Dalam Membangun Kesadaran Bersedekah Melalui Instagam, Studi Pada Komunitas Ketimbang Ngemi Bekasi. Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta
- WHO.Clinical management of COVID-19.InterimGuidance. World Health Organization.27,May,2020. Available at <https://www.who.int>.