

**PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI BAGI PEGAWAI DALAM
MENERAPKAN PROTOKOL KESEHATAN COVID 19**

(Studi Deskriptif Kualitatif Pada Pegawai Puskesmas Kalasan)



UIN

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

Universitas Islam Negeri Yogyakarta

untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh

Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh :

Adventia Yulia Jatiningsih

NIM 17107030005

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

YOGYAKARTA

2021

SURAT PERNYATAAN

SURAT PERNYATAAN

Yang betanda tangan dibawah ini:

Nama : Adventia Yulia Jatiningih

Nomor Induk : 17107030005

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : *Public Relations*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan skripsi saya ini adalah asli hasil karya / penelitian sendiri dan bukan plagiasi dari karya penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya

Yogyakarta, 18 Oktober 2021

Yang Menyatakan,



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Adventia Yulia Jatiningih
17107030005

NOTA DINAS PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA



Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 0812272 Fax. 519571 YOGYAKARTA 55281

NOTA DINAS PEMBIMBING FM-UINSK-PBM-05-02/RO

Hal : Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah memberikan, mengarahkan dan mengadakan perbaikan seperlunya maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Adventia Yulia Jatningsih
NIM : 17107030005
Prodi : Ilmu Komunikasi
Judul :

PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI BAGI PEGAWAI DALAM MENERAPKAN PROTOKOL KESEHATAN COVID 19 (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Pegawai Puskesmas Kalasan)

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi.

Harapan saya semoga saudara segera dipanggil untuk mempertanggung-jawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian atas perhatian Bapak, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 25 November 2021
Pembimbing


Dr. Yani Tri Wijavanti, S.Sos., M. Si.
NIP : 19800326 200801 2 010



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 Fax. (0274) 519571 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-983/Un.02/DSH/PP.00.9/12/2021

Tugas Akhir dengan judul : PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI BAGI PEGAWAI DALAM MENERAPKAN PROTOKOL KESEHATAN COVID 19 (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Pegawai Puskesmas Kalasan)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ADVENTIA YULIA JATININGSIH
Nomor Induk Mahasiswa : 17107030005
Telah diujikan pada : Kamis, 09 Desember 2021
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Yani Tri Wijayanti, S.Sos, M.Si
SIGNED

Valid ID: 61e93504a63bf



Penguji I

Drs. Siantari Rihartono, M.Si
SIGNED

Valid ID: 61e93e525e5cc



Penguji II

Drs. Bono Setyo, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 61ea82a72fe01

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Yogyakarta, 09 Desember 2021
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

Dr. Mochamad Sodik, S.Sos., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 61cbd9ea529e6

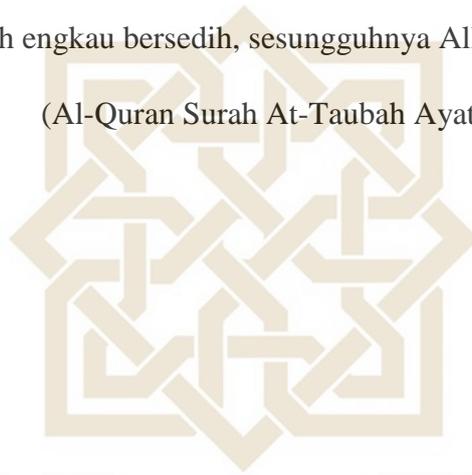
HALAMAN MOTTO

لَا تَحْزَنُ إِنَّ اللَّهَ مَعَنَا

La Tahzan Innallaha Ma'ana

Janganlah engkau bersedih, sesungguhnya Allah bersama kita

(Al-Quran Surah At-Taubah Ayat 40)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Almamater Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga atas ijin-Nya penelitian ini dapat terselesaikan sebagaimana mestinya. Sholawat serta salam, semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya.

Skripsi ini merupakan kajian singkat tentang PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI PADA PROTOKOL KESEHATAN BAGI PEGAWAI DI TENGAH PANDEMI COVID 19 (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Pegawai Puskesmas Kalassan). Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kesalahan yang harus diperbaiki. Maka dari itu, penulis terbuka untuk kritik dan saran yang bersifat membangun agar menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Selama proses penyusunan skripsi ini pun tidak lepas dari bantuan orang – orang yang telah membantu penulis. Berkat bantuan, bimbingan, serta dukungannya akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Maka dari itu penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Mochammad Sodik, S.Sos., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga.
2. Bapak Dr. Rama Kerta Mukti, S.Sos., M.Sn., Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga.
3. Bapak Lukman Nusa, M.I.Kom Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing peneliti selama masa studi.

4. Ibu Dr. Yani Tri Wijayanti, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar membimbing, meluangkan waktu di tengah kegiatan yang padat, mencurahkan tenaga dan pikiran untuk penulis agar dapat menghasilkan skripsi yang baik. Semoga apa yang telah ibu berikan menjadi amal jariyah yang tidak pernah putus.
5. Bapak Drs Siantari Rihartono, M.Si selaku Dosen Penguji 1, dan Drs. H. Bono Setyo, M.Si Selaku Dosen Penguji II.
6. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga.
7. Kedua Orang Tua saya Bapak Yulianto dan Ibu Wasiyati, serta Adik tercinta saya Muhammad Zikra Al-Adha yang selalu mendukung dari segi materi, moral dan bantuannya selama menempuh studi sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.
8. Terimakasih dengan setulus hati Kepada Ibu dr Dini Threes Harjanti Selaku Kepala Puskesmas Kalasan, Bapak Setiadi S.Km Selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Ibu Evi Agustyawati S.Pd Selaku Kepala Bidang Administrasi Umum & Kepegawaian , Ibu Jati S.Km Penanggungjawab Promosi Kesehatan, Ibu Catur S.Sit Selaku Penanggung Jawab Kesehatan Lingkungan & Pegawai Bagian Pelayanan Covid 19, Ibu Niken Widya selaku Pegawai Non Medis. Telah membantu, memfasilitasi, dan memberikan nasehat kepada peneliti selama proses pencarian data di Puskesmas Kalasan sehingga penelitian dapat berjalan dengan lancar
9. Terimakasih kepada Rifai Rachmat, Rahayu Indah, Lulu' Fitri, Lusi Widiastuti, Diana Rahmasari yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat dan bimbingan.
10. Terimakasih kepada Teman-Teman KKN Garongan 102 UIN Sunan Kalijaga atas *support* yang selama ini diberikan sehingga peneliti selalu termotivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

11. Terimakasih Teman – Teman seperjuangan skripsi Angkatan 2017 Ilmu Komunikasi UIN Sunan Kalijaga dan Terkhusus Teman – Teman Ilmu Komunikasi A yang memberikan dukungan dan memberikan kenangan terindah selama masa perkuliahan ini.
12. Terimakasih kepada Seluruh Pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu, namun segala doa tulus selalu peneliti panjatkan untuk semua pihak yang telah ikut serta membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan dapat menjadi amal jariyah bagi semua pihak yang telah ikut serta membantu.

Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan peneliti terima dengan ikhlas dan senang hati.

Yogyakarta, 18 Oktober 2021

Peneliti,



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Adventia Yulia Jatiningsih

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Telaah Pustaka	8
F. Landasan Teori.....	12
G. Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 1. Kerangka Pemikiran	30
H. Metode Penelitian.....	31
BAB II GAMBARAN UMUM.....	36
A. Komunikasi Organisasi di Puskesmas Kalasan.....	36
B. Gambaran Umum Puskesmas Kalasan.....	37
C. Tujuan	39
D. Keadaan Geografi	39

E. Peta Wilayah Kerja Puskesmas Kalasan	40
F. Visi, Misi, Moto, dan Tata Nilai Puskesmas Kalasan	42
G. Tugas dan Fungsi Puskesmas Kalasan.....	44
H. Sumber Daya Manusia Puskesmas Kalasan.....	46
I. Struktur Organisasi Puskesmas Kalasan.....	47
J. Jenis Pelayanan Puskesmas Kalasan.....	49
K. Program Protokol Kesehatan Pada Pegawai Puskesmas Kalasan	51
L. Kegiatan Selama Pandemi Covid 19.....	54
M. Hambatan Pegawai Ketika Pandemi Covid 19 Dalam Menerapkan Protokol Kesehatan	57
N. Penanganan Covid 19 di Puskesmas Kalasan.....	59
BAB III PEMBAHASAN	64
A. Menetapkan dan Menyebarluaskan Tujuan Puskesmas Kalasan Dalam Pencegahan Covid 19	66
B. Menyusun Rencana Puskesmas Kalasan Dalam Menjaga Protokol Kesehatan Covid 19.....	73
C. Melakukan Pengorganisasian Terhadap Sumber Daya Manusia dan Sumber Daya Lainnya Dengan Cara Efektif.....	80
D. Memimpin, Mengarahkan, Memotivasi, yang Menciptakan Iklim yang Menimbulkan Keinginan Pegawai Untuk Berkontribusi di Tengah Pandemi Covid 19.....	88
E. Mengendalikan Prestasi Puskesmas Kalasan dengan Pegawai Menerapkan Protokol Kesehatan	94
F. Peran Komunikasi Organisasi Pada Penerapan Protokol Kesehatan Bagi Pegawai di Tengah Pandemi Covid 19	101
G. Pola Komunikasi	107
BAB IV PENUTUP.....	110
A. Kesimpulan	110
B. Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....	115
LAMPIRAN	118



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Telaah Pustaka.....	11
Tabel 2 : Data Diri Informan	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Kerangka Pemikiran	30
Gambar 2 : Peta Wilayah Kerja Puskesmas Kalasan	40
Gambar 3 : Struktur Organisasi Puskesmas Kalasan	48
Gambar 4 : Penetapan Dan Penyebarluasan Tujuan Perusahaan Saat Rapat <i>Internal</i> Bulanan Yang Dipimpin Oleh Kepala Puskesmas Kalasan Dan Dihadiri Beberapa Pegawai Yang Berkepentingan.	68



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian.....	118
Lampiran 2 : Surat Keterangan Diterima Penelitian dari Puskesmas Kalasan	119
Lampiran 3 : Panduan Wawancara	120
Lampiran 4 : Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	122



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

Kalasan Health Center has been in the spotlight of the Sleman District Health Office because it is considered slow in terms of responding to cases of the covid 19 pandemic that began to enter the work environment of Kalasan Health Center, a decrease in the number of patients that can be handled by 50% during the covid 19 pandemic.

The research uses weick organizing theory, a qualitative descriptive research method. The results of this study showed that organizational communication plays a role for employees in preparing plans, coordinating to carry out health protocols during work to reduce the rate of spread of covid 19 in the work environment of Kalasan Health Center.

Keywords: Organizational communication, Health Center, Employee, Health Protocol, Organizational Communication Role



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi adalah aktivitas dasar manusia, melalui komunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik secara tatap muka maupun daring dalam kehidupan sehari-hari mulai dari di rumah tangga, di tempat kerja, di pasar, di sekolah, maupun dalam masyarakat atau di mana kita berada. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidak dapat dipungkiri, begitu juga bagi sebuah organisasi, komunikasi organisasi sendiri berperan penting dalam keberlangsungan sebuah organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik, sebuah organisasi dapat berjalan dengan lancar dan begitu pula sebaliknya kurang atau tidak adanya komunikasi dan organisasi dapat macet atau bahkan berantakan. Pentingnya komunikasi tidak terbatas pada komunikasi personal saja akan tetapi juga dalam komunikasi organisasi. Komunikasi dalam setiap organisasi mempunyai peranan penting. Istilah organisasi mengisyaratkan bahwa sesuatu yang nyata merangkum orang-orang, hubungan-hubungan, dan tujuan-tujuan.

Permasalahan yang terjadi saat ini adalah banyaknya organisasi pelayanan kesehatan yang kurang memperhatikan koordinasi pemimpin antar pegawai dan pegawai antar pegawai lainnya sebelum atau saat bekerja karena berkurangnya waktu untuk melaksanakan komunikasi di tengah hiruk pikuk peningkatan jumlah pasien yang harus ditangani serta harus dilayani dengan tetap menerapkan protokol kesehatan yang ketat saat bekerja, selain itu beban mental yang harus dijalani pegawai pelayanan kesehatan saat ini menjadi semakin berat, hal ini membuat pegawai antar pegawai serta antar pemimpin seringkali timbul masalah baru yang diakibatkan kurangnya komunikasi karena jumlah waktu longgar yang dahulunya dapat dimanfaatkan untuk melakukan komunikasi organisasi yang lebih terperinci kini di tengah pandemi covid 19 yang

terus mengalami peningkatan jumlah pasien positif membuat komunikasi yang biasa dijalankan menjadi berkurang.

Berdasarkan informasi dari Evi Agustyawati selaku Kepala bidang Administrasi Umum & Kepegawaian menyampaikan bahwa selama pandemi covid 19 mulai masuk kedalam lingkungan masyarakat terutama masyarakat yang berada dalam zona kerja Puskesmas Kalasan, Puskesmas Kalasan pernah menjadi sorotan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman karena dianggap lambat dalam hal menanggapi fenomena pandemi covid 19 yang mulai masuk kedalam lingkungan masyarakat Kecamatan Kalasan, seperti yang disampaikan narasumber sorotan tersebut dianggap pegawai bukan sorotan biasa karena selama ini Puskesmas Kalasan menjadi layanan kesehatan publik tingkat pertama yang ada di Kecamatan Kalasan yang selalu mengedepankan pelayanan kesehatan bagi masyarakat secara maksimal. Seperti dalam hal memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di tengah adanya pandemi covid 19, hal ini menjadi sebuah masalah yang cukup besar bagi pegawai Puskesmas Kalasan mengingat untuk pertama kalinya dihadapkan dengan sebuah fenomena yang disebabkan oleh virus yang tergolong baru dalam sejarah dunia kesehatan. Selain hal tersebut Puskesmas Kalasan juga mengalami penurunan sebesar 50% jumlah pasien yang dapat ditangani di tengah adanya pandemi covid 19, meniadakan layanan rawat inap. Hal tersebut mengakibatkan dampak kurang baik terhadap usaha pegawai di Puskesmas Kalasan yang selama ini dibangun dalam memberikan mutu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan prosedur pemerintah. Kurangnya kesiapan dan pengorganisasian antar pegawai yang ada dalam melakukan pekerjaan dengan tanggap dan gerak cepat dalam merespon masuknya covid 19 di tengah lingkungan masyarakat, maka hal ini berimbas pada pemberian pelayanan publik kepada masyarakat belum berjalan secara maksimal. Sehingga kerja pegawai masih perlu dibenahi lagi agar tetap dapat bertahan di tengah pandemi covid 19 saat ini yang membutuhkan tenaga lebih dari pegawai

Komunikasi organisasi dalam hal ini berperan membantu kelancaran dalam pekerjaan dalam menerapkan protokol kesehatan yang ketat terutama di masa peningkatan kasus pasien positif covid 19 akibat pandemi covid 19 yang saat ini dialami oleh beberapa negara di belahan dunia. Dalam hal ini memberikan dampak bagi pelayanan publik khususnya pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang harus bekerja lebih keras dibanding hari biasa sebelum adanya pandemi covid 19, dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat dan harus melayani lonjakan pasien akibat banyaknya kasus pasien positif, terutama pada lingkungan Puskesmas yang saat ini menjadi pelayanan kesehatan yang banyak didatangi masyarakat karena saat ini banyak rumah sakit yang mengalami *overload* pelayanan pasien. Hal ini membuat tatanan sistem kerja pegawai Puskesmas mengalami berbagai perubahan terutama pada saat ini melonjaknya pasien yang mengalami gejala covid 19 dan berbagai pelayanan terkait penanganan covid 19 di lingkungan kerja.

Keberadaan Puskesmas Kalasan merupakan bagian dari institusi pemerintahan daerah yang bertugas memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Puskesmas kalasan yang terletak di Kecamatan Kalasan, Kabupaten Sleman, Yogyakarta memiliki fungsi dan peran terhadap kesehatan masyarakat. Puskesmas sendiri memiliki fungsi untuk melakukan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) yaitu merupakan suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan. Ada beberapa kegiatan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) di Puskesmas Kalasan diantaranya terdapat Poli Umum, Poli Gigi, Poli KIA/KB, Laboratorium, Fisioterapi, Poli Gizi, Psikologi, Farmasi, Pelayanan Rawat Inap, 24 Jam Terbatas.

Situasi pandemi Covid 19 membutuhkan kemitraan berbagai pihak dan kesiapan sumber daya manusia pendukungnya. Peran tenaga

kesehatan masyarakat sendiri sangat penting dalam penanganan covid 19 pada setiap level intervensi. Terutama pada level masyarakat untuk melakukan komunikasi risiko dan edukasi masyarakat terkait protokol kesehatan untuk melawan Covid 19. Kemudian untuk melakukan *contact tracing & tracing* (penyelidikan kasus dan investigasi wabah), serta fasilitasi dan pemberdayaan masyarakat. Tenaga kesehatan masyarakat memiliki kemampuan dalam memahami pola-pola promotif dan *preventif* covid 19 di masyarakat. Itu diperlukan dalam merancang program dan kebijakan untuk mempercepat penanganan covid 19. Protokol kesehatan yang sebelumnya hanya terdapat 3 peraturan kini bertambah menjadi 5 peraturan yang biasa disebut dengan istilah 5 M dan harus selalu diterapkan dalam kehidupan sehari-hari, terutama pada layanan kesehatan masyarakat atau biasa disebut puskesmas yang kini menjadi fasilitas kesehatan pertama bagi masyarakat yang paling diutamakan oleh pemerintah karena rumah sakit yang biasanya dapat melayani pasien secara maksimal kini berubah menjadi layanan kesehatan bagi masyarakat yang sulit diakses karena terus melonjaknya kasus positif covid 19.

Namun dalam hal ini cukup dirasa membuat banyak perubahan dan dampak yang mengakibatkan pegawai pelayanan publik terutama dalam bidang kesehatan menjadi lebih tertantang dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dengan menerapkan komunikasi organisasi sebagai peran dalam pelaksanaan protokol kesehatan yang harus diterapkan di tengah pandemi covid 19 yang hingga saat ini masih mengalami peningkatan kasus positif. Seperti yang tercantum pada ayat Al-Quran Surah Ash-Shaff Ayat 4 dibawah ini :

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَهُمْ بُنْيَانٌ مَّرْصُومٌ

Artinya: “Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur, mereka seakan-akan seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh”

Ayat diatas menjelaskan tentang pentingnya kekompakan barisan, kedisiplinan yang tinggi, serta kekuatan kerjasama dalam menghadapi berbagai macam rintangan dan tantangan dalam menjalankan sesuatu. Suatu pekerjaan apabila dilakukan dengan teratur dan terarah, maka hasilnya juga akan baik. Maka dalam suatu organisasi yang baik, proses juga dilakukan secara terarah dan teratur untuk mencapai tujuan.

Maka ayat tersebut mengindikasikan adanya tujuan dari barisan perang yang berupaya untuk melaksanakan kewajiban yaitu jihad di jalan Allah SWT dan memperoleh kemenangan. Dari ayat tersebut dapat dikemukakan bahwa ciri organisasi adalah mempunyai pemimpin dan terjadi *itba'* terhadap kepemimpinan tersebut. Disamping itu, kata (*bunyanun marshuusun*) mengindikasikan bahwa dalam sebuah organisasi hendaknya terdapat pembagian wewenang dan tugas, sebagaimana yang terjadi dalam sebuah bangunan atau rumah. Dalam menerima delegasi wewenang dan tanggungjawab hendaknya dilakukan dengan optimal dan sungguh-sungguh, janganlah anggota suatu organisasi melakukan tugas dan wewenangnya dengan asal-asalan.

Dalam upaya penerapan protokol kesehatan covid 19 yang biasa disebut dengan 5 M di lingkungan Puskesmas Kalasan diperlukan adanya komunikasi organisasi, komunikasi organisasi dapat memberikan peranan yang sangat penting bagi penerapan protokol kesehatan 5 M selama bekerja melayani masyarakat yang terus mengalami lonjakan pasien yang bergelaja covid 19 di saat ini yang diantaranya ada beberapa peranan komunikasi organisasi diantaranya organisasi berperan sebagai tempat untuk mengarahkan, memimpin, memotivasi seorang individu sehingga seorang individu dapat berkembang dan memfokuskan pekerjaan yang harus dikerjakan dengan tetap menerapkan protokol kesehatan untuk mengurangi laju peneyebaran covid 19 pada lingkungan kerja mereka.

Berdasarkan pemaparan diatas dijelaskan bahwa menerapkan protokol kesehatan 5 M saat melayani lonjakan pasien dari masyarakat

salah satunya adalah dengan komunikasi organisasi. Dalam penelitian ini ketepatan dalam memberikan wewenang kepada pegawai sesuai dengan kemampuan yang dimiliki masing-masing individu, memberikan koordinasi kepada semua pegawai secara rutin sebelum memulai bekerja akan berpengaruh penting terhadap jalannya komunikasi organisasi bagi para pegawai dalam menerapkan protokol kesehatan yang harus dijalankan ketika bekerja melayani masyarakat, dengan menempatkan dan memberikan koordinasi kepada pegawai sesuai dengan kemampuan yang dimiliki maka akan terbentuk sebuah organisasi yang kuat untuk menghadapi berbagai terpaan seperti yang sedang dihadapi oleh pegawai pelayanan kesehatan saat ini dalam menghadapi perubahan sistem pelayanan yang memerlukan ketahanan kondisi pegawai agar tetap baik seperti saat sebelum covid 19 melanda.

Pada dasarnya, sumber daya organisasi dibagi menjadi dua, keduanya merupakan hal yang sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi terkait dengan pencapaian tujuan, pembahasan ini tidak terlepas dari pelakunya yaitu pegawai. Pegawai dikatakan sebagai unsur yang paling penting dalam organisasi. Dimana kita tahu bahwa maju mundurnya suatu organisasi bergantung pada kecakapan pegawainya termasuk dalam organisasi publik. Kemajuan suatu instansi pelayanan maupun kantor pemerintahan baik di tingkat pusat, daerah, kota sampai ke desa sangat bergantung pada kecakapan sumberdaya apaturnya. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik, mengharuskan organisasi publik untuk dapat bersaing dan beradaptasi dengan perubahan keadaan di tengah pandemi covid 19 terutama pelayanan publik di bidang kesehatan yang saat ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat karena adanya pandemi covid 19 yang membuat masyarakat banyak bergantung dengan layanan publik di bidang kesehatan. Maka dari itu pegawai dituntut untuk meningkatkan kemampuannya secara maksimal, salahsatunya adalah dengan meningkatkan profesionalisme serta kompetensi dalam diri pegawai dalam rangka adaptasi kebiasaan

baru di tengah pandemi covid 19 dengan menerapkan protokol kesehatan yang telah ditentukan sesuai kebijakan pemerintah. Pegawai layanan publik merupakan suatu hal yang sangat penting, karena pada dasarnya mereka adalah orang yang diberikan amanat oleh warga untuk melayani, mensejahterakan dan memajukan warga masyarakat. Namun kenyataannya sampai saat ini masih sering adanya pemberitaan mengenai buruknya pelayanan yang diberikan oleh pelayanan publik. Dalam hal ini pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di seluruh wilayah Indonesia. Pusat Kesehatan Masyarakat yang biasa disebut dengan Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes, 2014). Berdasarkan hal tersebut membuat peneliti tertarik ingin meneliti tentang “Peran Komunikasi Organisasi Bagi Pegawai Dalam Menerapkan Prtokol Kesehatan Covid 19 ”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan oleh peneliti, maka peneliti merumuskan masalah yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah sebagai berikut “Bagaimana Peran Komunikasi Organisasi Bagi Pegawai Dalam Menerapkan Protokol Kesehatan Covid 19 ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Peran Komunikasi Organisasi Bagi Pegawai Dalam Menerapkan Protokol Kesehatan Covid 19

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat memperkaya kajian dibidang Ilmu Komunikasi terkhusus Komunikasi Organisasi serta bermanfaat bagi mahasiswa khususnya program studi Ilmu Komunikasi serta dapat menjadi inspirasi bagi akademisi yang ingin melakukan penelitian sejenis selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan masyarakat khususnya dalam penelitian bidang peran komunikasi organisasi bagi pegawai dalam menerapkan protokol kesehatan covid 19.

E. Telaah Pustaka

Sebagai salahsatu bahan acuan dari penelitian ini adalah penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya, dengan harapan agar tidak terjadi duplikasi atau kesamaan penelitian sebelumnya. Adapun penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Oktaviani Margareta Katuuk, Nourma Mawengkang, Edmon R Kalesaran. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa peran komunikasi organisasi sangat mempengaruhi serta membantu dalam proses pencapaian tujuan dari Sanggar Seni Vox Angelica. Persamaan jurnal ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah topik yang diangkat sama yaitu meneliti mengenai peran komunikasi organisasi. Perbedaan jurnal ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah penelitian yang akan dilakukan peneliti dilakukan ketika adanya pandemi covid 19 sedangkan penelitian pada jurnal sebelumnya dilakukan ketika belum terjadi pandemi, objek penelitian juga berbeda.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Mochammad Sinung Restendy. Hasil dari penelitian ini bahwa banyaknya saluran komunikasi yang akan memudahkan koordinasi yang bagus seperti dalam *knowing sharing* dan *knowlegde learning*, pola jaringan komunikasi organisasi yang terjadi yaitu dalam pola komunikasi organisasi saluran bebas (*all channel*). Persamaan jurnal ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah meneliti peran komunikasi organisasi, menggunakan metode penelitian yang sama yaitu deskriptif kualitatif. Perbedaan jurnal ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah penelitian ini ditujukan untuk mengetahui peran komunikasi organisasi yayasan spirit dakwah Indonesia cabang Yogyakarta dalam program taman pendidikan Quran luar biasa (TPQLB) sedangkan peneliti lebih mengarah pada ke peran komunikasi organisasi pada protokol kesehatan bagi pegawai di tengah pandemi covid 19.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Veronika Missa, Agung Suprojo, Ignatius Adiwidjaja. Hasil dari penelitian ini peran komunikasi organisasi pada pemerintahan Desa Landungsari dalam menunjang pelayanan administrasi kepada masyarakat dikatakan baik. Persamaan jurnal ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah meneliti mengenai peran komunikasi organisasi dan persamaan lainnya sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif. Perbedaan jurnal ini dengan penelitian yang akan diteliti peneliti adalah Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui peran komunikasi organisasi pada pemerintahan desa Landungsari dalam menunjang pelayanan administrasi kepada masyarakat, sedangkan peneliti lebih mengarah pada peran komunikasi organisasi pada protokol kesehatan bagi pegawai di tengah pandemi covid 19.

Tabel 1. Telaah Pustaka

No	NAMA	JUDUL PENELITIAN	HASIL	METODE	PERSAMAAN	PERBEDAAN	KRITIK
1.	Oktaviani Margareta Katuuk Nourma Mawengkang Edmon R. Kalesaran	Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Eksistensi Sanggar Seni Vox Angelica	Peran komunikasi organisasi sangat mempengaruhi serta membantu dalam proses pencapaian tujuan dari Sanggar Seni Vox Angelica	Kualitatif	Topik yang diangkat sama yaitu meneliti mengenai peran komunikasi organisasi	Penelitian yang akan dilakukan peneliti dilakukan ketika adanya pandemi covid 19, sedangkan penelitian pada jurnal sebelumnya dilakukan ketika belum terjadi pandemi, objek penelitian berbeda.	Sebaiknya memberikan saran untuk Sanggar Seni Vox Angelica agar selalu dapat mempertahankan eksistensi di dunia seni suara bukan hanya mempertahankan saja.
2.	Mochammad Sinung Restendy	Peran komunikasi organisasi yayasan spirit dakwah Indonesia cabang Yogyakarta dalam program taman pendidikan Quran luar biasa (TPQLB)	Banyaknya saluran komunikasi yang akan memudahkan koordinasi yang bagus seperti dalam <i>knowing sharing</i> dan <i>knowlegde learning</i> , pola jaringan komunikasi organisasi yang terjadi yaitu dalam pola komunikasi organisasi saluran bebas (<i>all channel</i>)	Deskriptif Kualitatif	Meneliti mengenai peran komunikasi organisasi dan persamaan lainnya sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif	Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui peran komunikasi organisasi yayasan spirit dakwah Indonesia cabang Yogyakarta dalam program taman pendidikan Quran luar biasa (TPQLB), sedangkan peneliti lebih mengarah pada ke peran komunikasi organisasi pada protokol kesehatan bagi pegawai di tengah pandemi covid 19	Akan lebih lengkap lagi jika dapat dikembangkan dengan pembahasan mengenai manajemen komunikasi organisasi
3.	Veronika Missa, Agung Suprojo, Ignatius Adiwidjaja	Peran komunikasi organisasi pada pemerintahan desa Landungsari dalam menunjang pelayanan administrasi kepada masyarakat	Peran komunikasi organisasi pada pemerintahan Desa Landungsari dalam menunjang pelayanan administrasi kepada masyarakat dikatakan baik	Deskriptif kualitatif	Meneliti mengenai peran komunikasi organisasi dan persamaan lainnya sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif	Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui peran komunikasi organisasi pada pemerintahan desa Landungsari dalam menunjang pelayanan administrasi kepada masyarakat, sedangkan peneliti lebih mengarah pada peran komunikasi organisasi pada protokol kesehatan bagi pegawai di tengah pandemi covid 19	Penjelasan mengenai peran komunikasi organisasi kurang lengkap

Sumber: Olahan Peneliti

F. Landasan Teori

1. Komunikasi Organisasi

Organisasi tidak mungkin berada tanpa komunikasi apabila tidak ada komunikasi, para pegawai tidak dapat mengetahui apa yang dilakukan rekan kerjanya, pimpinan tidak dapat menerima masukan informasi, dan para penyedia tidak dapat memberikan instruksi, koordinasi kerja tidak mungkin dilakukan, dan organisasi akan runtuh karena ketiadaan komunikasi (Keith Davis dan John W. Newstrom, 1993:151). Oleh karena itu komunikasi dalam organisasi memiliki peran yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi. Selanjutnya, Griffin (2003) menyadur tiga pendekatan untuk membahas komunikasi organisasi. Dari ketiga pendekatan itu salahsatu pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pendekatan Sistem Karl Weick (pelopor pendekatan sistem informasi) menganggap struktur hirarkhi, garis rantai komando komunikasi, prosedur operasi standar merupakan mungsuh dari inovasi. Ia melihat organisasi sebagai kehidupan organis yang harus terus menerus beradaptasi kepada suatu perubahan lingkungan dalam orde untuk mempertahankan hidup. Pengorganisasian merupakan proses memahami informasi yang samar-samar melalui pembuatan, pemilihan, dan penyimpanan informasi. Weick meyakini organisasi akan bertahan dan tumbuh subur hanya ketika anggota-anggotanya mengikutsertakan banyak kebebasan (*free-flowing*) dan komunikasi interaktif.

Teori Weick tentang pengorganisasian mempunyai arti penting dalam bidang komunikasi karena ia menggunakan komunikasi sebagai basis pengorganisasian manusia dan memberikan dasar logika untuk memahami bagaimana orang

berorganisasi. Menurutnya, kegiatan-kegiatan pengorganisasian memenuhi fungsi pengurangan ketidakpastian dari informasi yang diterima dari lingkungan atau wilayah sekeliling. Ia menggunakan istilah ketidakjelasan untuk mengatakan ketidakpastian, keruwetan, kerancuan, dan kurangnya *predictability*. Semua informasi dari lingkungan sedikit banyak sifatnya tidak jelas, dan aktivitas-aktivitas pengorganisasian dirancang untuk mengurangi ketidakpastian atau ketidakjelasan. Weick memandang pengorganisasian sebagai proses evolusioner yang bersandar pada sebuah rangkaian tiga proses, yaitu:

- a. Penentuan
pendefinisian situasi, atau mengumpulkan informasi yang tidak jelas dari luar. Ini merupakan perhatian pada rangsangan dan pengakuan bahwa ada ketidakjelasan.
- b. Seleksi proses ini memungkinkan kelompok untuk menerima aspek-aspek tertentu dan menolak aspek-aspek lainnya dari informasi. Ini mempersempit bidang, dengan menghilangkan alternatif-alternatif yang tidak ingin dihadapi oleh organisasi. Proses ini akan menghilangkan lebih banyak ketidakjelasan dari informasi awal.
- c. Penyimpanan
yaitu proses menyimpan aspek-aspek tertentu yang akan digunakan pada masa mendatang. Informasi yang dipertahankan diintegrasikan ke dalam kumpulan informasi yang sudah ada yang menjadi dasar bagi beroperasinya organisasinya. Setelah dilakukan penyimpanan, para anggota organisasi menghadapi sebuah masalah pemilihan. Yaitu menjawab pertanyaan-pertanyaan berkenaan dengan kebijakan organisasi.

1. Tujuan Komunikasi Organisasi

Tujuan komunikasi organisasi adalah untuk memudahkan, melaksanakan, dan melancarkan jalannya organisasi. Menurut Koontz dalam (Ruliana, 2016:32), dalam arti yang lebih luas, tujuan komunikasi organisasi adalah untuk mengadakan perubahan dan untuk memengaruhi tindakan kearah kesejahteraan perusahaan. Sementara itu, Liliweri mengemukakan bahwa ada empat tujuan komunikasi organisasi, yaitu: menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat, membagi informasi, menyatakan perasaan dan emosi, dan melakukan koordinasi dalam (Ruliana, 2016:32)

Peran komunikasi sangat penting untuk berfungsinya internal perusahaan karena itu menurut Koontz dalam (Ruliana, 2016:32) bahwa komunikasi menyatukan fungsi-fungsi manajerial dan komunikasi diperlukan untuk:

- a. Menentukan dan menyebarkan tujuan perusahaan
- b. Mengembangkan rencana guna pencapaiannya
- c. Mengatur sumber daya manusia dan sumber daya-sumber daya lainnya dengan cara yang seefektif dan seefisien mungkin
- d. Memilih, mengembangkan dan menilai anggota-anggota organisasi
- e. Memimpin, mengarahkan, memotivasi, dan menciptakan suatu suasana di mana orang-orang mau memberikan sumbangan
- f. Mengawasi pelaksanaan tujuan

2. Fungsi Komunikasi Organisasi

Menurut Liliweri dalam (Ruliana, 2016:34) ada dua fungsi komunikasi yaitu yang bersifat umum dan khusus. Berikut adalah penjabaran dari keduanya:

a. Fungsi Umum

1. Komunikasi berfungsi untuk menyampaikan atau memberikan informasi kepada individu atau kelompok tentang bagaimana melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan kompetensinya. Contohnya: deskripsi pekerjaan (*job description*).
2. Komunikasi berfungsi untuk menjual gagasan dan ide, pendapat dan fakta. Termasuk juga menjual sikap organisasi dan sikap tentang sesuatu yang merupakan subjek layanan. Contoh: *public relations*, pameran, ekspo, dan lain-lain
3. Komunikasi berfungsi untuk meningkatkan kemampuan para karyawan, agar mereka bisa belajar dari orang lain (*internal*) belajar tentang apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dikerjakan orang lain tentang apa yang “dijual” atau yang diceritakan orang lain tentang organisasi.
4. Komunikasi berfungsi untuk menentukan apa dan bagaimana organisasi membagi pekerjaan atau siapa yang menjadi atasan dan siapa yang menjadi bawahan, dan besaran kekuasaan dan wewenang, serta menentukan bagaimana menangani sejumlah orang, bagaimana memanfaatkan sumber daya manusia, dan mengalokasikan manusia, mesin, metode dan teknik dalam organisasi.

b. Fungsi Khusus

1. Membuat para karyawan melibatkan diri kedalam isu-isu organisasi lalu menerjemahkannya kedalam tindakan tertentu di bawah sebuah komando atau perintah
2. Membuat para karyawan menciptakan dan menangani relasi antar sesama bagi peningkatan produk organisasi

3. Membuat para karyawan memiliki kemampuan untuk menangani dan mengambil keputusan-keputusan dalam suasana yang ambigu dan tidak pasti.

3. Jenis dan Proses Komunikasi Organisasi

Sebagai salah satu bentuk komunikasi yang khas, komunikasi organisasi memiliki beberapa jenis dan proses yang berbeda dengan bentuk komunikasi lainnya. Merujuk pendapat Everett (1997), jenis dan proses komunikasi organisasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Komunikasi Lisan dan Tertulis

Dasar penggolongan komunikasi lisan dan tertulis ini adalah bentuk pesan yang akan disampaikan. Banyak bentuk komunikasi: terutama komunikasi antar pribadi (interpersonal communication), disampaikan secara lisan maupun tertulis. Karena sebagian besar interaksi manusia terjadi dalam bentuk ini, maka berbagai studi telah dilakukan untuk menilai manfaat dan efisiensi dari pesan yang disampaikan dengan cara ini.

b. Komunikasi Verbal dan Non Verbal

Jika dua orang berinteraksi, maka informasi mengenai perasaan dan gagasan atau ide yang timbul akan dikomunikasikan. Perasaan seseorang juga dapat dinyatakan melalui berbagai isyarat-isyarat atau signal-signal non verbal. Dalam percakapan tatap muka langsung, perasaan, keadaan jiwa, atau suasana hati seseorang dinyatakan melalui gerakan isyarat (*gesture*), ekspresi wajah, posisi dan gerakan badan, postur, kontak fisik, kontak pandangan mata, dan stimulasi non-verbal lain yang sama pentingnya dengan kata-kata yang diucapkan.

c. Komunikasi Kebawah

Aliran informasi dalam komunikasi kebawah mengalir dari tingkatan manajemen puncak ke manajemen menengah, manajemen yang lebih rendah, dan akhirnya sampai pada karyawan operasional. Komunikasi ini juga mempunyai fungsi pengarahan, perintah, indoktrinasi, inspirasi dan evaluasi.

d. Komunikasi Keatas

Alirannya dalam hirarki wewenang yang lebih rendah ke lebih tinggi biasanya mengalir disepanjang rantai komando. Fungsi utamanya adalah untuk memperoleh informasi mengenai kegiatan, keputusan dan pelaksanaan pekerjaan karyawan pada tingkat yang lebih rendah.

e. Komunikasi Kesamping

Terjadi antara dua pejabat atau pihak yang berada dalam tingkatan hirarki wewenang yang sama (komunikasi horizontal) atau antara orang atau juga pihak pada tingkatan yang berbeda yang tidak mempunyai wewenang langsung terhadap pihak lainnya (komunikasi diagonal).

f. Komunikasi Formal dan Informal

Komunikasi formal terjadi diantara karyawan melalui garis kewenangan yang telah ditetapkan oleh manajemen. Komunikasi informal terjadi di antara karyawan dalam suatu organisasi yang dapat berinteraksi secara bebas satu sama lain terlepas dari kewenangan dan fungsi jabatan mereka.

2. Peran Komunikasi Organisasi

Sebagai makhluk sosial manusia selalu berinteraksi dengan manusia lainnya, bahkan cenderung hidup berkelompok atau berorganisasi untuk mencapai sebuah tujuan. Interaksi dan

kerjasama ini akan terus mengalami perkembangan dengan teratur sehingga membentuk sebuah wadah yang disebut dengan organisasi. Interaksi atau hubungan antar individu-individu dan kelompok dalam setiap organisasi akan memunculkan harapan-harapan. Harapan ini kemudian akan menimbulkan peranan-peranan tertentu yang harus ditanggung oleh masing-masing individu untuk mewujudkan visi, misi, dan tujuan organisasi. Sebuah organisasi memang dibentuk sebagai wadah yang didalamnya berkumpul sejumlah orang yang menjalankan serangkaian aktivitas tertentu secara teratur guna tercapainya tujuan yang telah disepakati bersama. Terlebih dalam kehidupan masyarakat *modern* saat ini, manusia merasa bahwa selain mengatur dirinya sendiri, ia juga perlu mengatur lingkungannya, memelihara ketertiban, mengelola dan mengontrol melalui serangkaian aktivitas dengan manajemen dan organisasi

Dalam setiap organisasi yang diisi oleh sumber daya manusia, ada yang berperan sebagai pemimpin dan sebagian besar lainnya berperan sebagai anggota atau karyawan. Semua orang yang terlibat dalam organisasi tersebut akan melakukan komunikasi. Tidak ada organisasi tanpa komunikasi, karena komunikasi merupakan bagian integral dari sebuah organisasi. Komunikasi ibarat sistem yang menghubungkan antar orang, antar bagian dalam organisasi, atau sebagai aliran yang mampu membangkitkan kerja orang-orang yang terlibat didalam organisasi tersebut. Efektivitas organisasi terletak pada efektivitas komunikasi, sebab komunikasi itu penting untuk menghasilkan pemahaman yang sama antara pengirim informasi dengan penerima informasi. Dalam hal ini komunikasi organisasi sangat penting untuk dilakukan di masa pandemi covid 19 karena sebagai lembaga pelayanan publik bidang kesehatan pegawai yang ada di Puskesmas Kalasan dapat dengan mudah dalam melakukan koordinasi antara

pemimpin dengan para pegawai lainnya untuk tetap menjalankan protokol kesehatan 5 M yang sudah ditentukan oleh Kementerian Kesehatan RI di lingkungan kerja Puskesmas Kalasan, karena tanpa komunikasi yang jelas dan terarah proses pelayanan dengan menerapkan protokol kesehatan yang tentunya dijalankan lebih ketat dibandingkan dengan pelayanan publik di bidang lainnya.

Oleh sebab itu dengan menerapkan komunikasi organisasi pada proses pelaksanaannya membuat semua berjalan lebih terarah dan lancar, mengingat pada saat pandemi covid 19 Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan tingkat pertama pada masyarakat yang harus tanggap dan gerak cepat dalam penanganan covid 19 karena saat ini banyak rumah sakit yang telah melebihi kapasitas pelayanan disaat situasi pandemi covid 19 yang terus mengalami peningkatan kasus pasien positif, hal ini mengakibatkan lonjakan pasien dari masyarakat yang membutuhkan fasilitas penanganan kesehatan pada Puskesmas dan mengharuskan pegawai untuk lebih *extra* dalam bekerja dan harus tetap menerapkan protokol kesehatan. Dengan menerapkan komunikasi organisasi yang terarah diharapkan dapat menyelesaikan masalah ketika sedang memberikan pelayanan pada masyarakat dengan tetap menerapkan protokol kesehatan.

Peran Komunikasi Organisasi Menurut (Muhammad Anwar H.M, 2020) komunikasi di dalam organisasi memiliki peran penting untuk menggabungkan fungsi-fungsi manajemen antar bagian dalam suatu organisasi, komunikasi diperlukan untuk :

- a. Menetapkan dan menyebarluaskan tujuan perusahaan

Di dalam suatu perusahaan pentingnya memiliki tujuan dalam perusahaan tersebut adalah agar suatu perusahaan itu dapat bekerja atas apa yang akan mereka capai, dengan begitu perusahaan akan berjalan dengan teratur dan sesuai prosedur yang berlaku disana.

- b. Menyusun rencana untuk mencapai tujuan yang sudah direncanakan

Rencana dalam mencapai tujuan adalah bagian terpenting dalam mencapai tujuan perusahaan, dimana rencana itu adalah bagian penting yang bekerja atas arahan dari atasan dengan begitu rencana itu akan bekerja dengan baik apabila ada koordinasi yang baik pula dari atasan dan bawahan.

- c. Melakukan pengorganisasian terhadap sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dengan cara efektif. Baik atau tidaknya perusahaan dalam melakukan aktivitas di dalamnya bergantung pula terhadap bagaimana pengorganisasian di dalamnya apabila perusahaan dapat melakukan pengorganisasian secara baik dan tepat maka perusahaan itu akan memperoleh hasil yang maksimal.

- d. Memimpin, mengarahkan, memotivasi, yang menciptakan iklim yang menimbulkan keinginan orang untuk berkontribusi.

Memimpin, mengarahkan, memotivasi adalah cara agar di dalam mencapai tujuan perusahaan dapat tepat sesuai apa yang sudah direncanakan, dengan mengukur baik dan buruknya atasan dalam memimpin, mengarahkan dan memotivasi karyawan maka tujuan perusahaan akan dapat diraih dengan mudah.

- e. Mengendalikan prestasi

Apabila perusahaan sudah mendekati atau sudah mencapai tujuan perusahaan pastinya hal itu tidak jauh dari prestasi yang didapatkan oleh perusahaan tersebut, pentingnya mengendalikan prestasi yang didapat dari buah kerja keras perusahaan adalah hal yang penting

dikarenakan perusahaan yang memiliki prestasi akan dengan mudah mendapatkan klien oleh karena itu apabila perusahaan tidak dapat mendengalkan prestasi yang didapatkan akibatnya perusahaan tersebut akan mendapatkan citra buruk dan dianggap sebagai perusahaan yang kurang professional oleh klien.

3. Pola dan Aliran Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi proses penyampaian pesan dapat berlangsung secara formal dari seseorang yang otoritasnya lebih tinggi kepada orang lain yang otoritasnya lebih rendah, secara informal dari seseorang yang otoritasnya lebih rendah kepada yang otoritasnya lebih tinggi, secara horizontal dari seseorang kepada orang lain yang mempunyai otoritas yang sama, dan secara lintas saluran dari mereka yang menempati bagian fungsional yang berbeda. Berikut adalah penjelasan mengenai arah aliran pesan dalam komunikasi organisasi menurut John M. Ivancevich, Robert Konopaske, Michael T. Matteson, dalam buku perilaku dan manajemen organisasi, sebagai berikut:

a. Komunikasi ke Bawah (*Downward Communication*)

Komunikasi ke bawah dalam sebuah organisasi berarti bahwa pesan mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas lebih rendah. Disamping perintah dan instruksi, komunikasi ke bawah juga berisi pesan mengenai tujuan komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, komunikasi lintas saluran, komunikasi horizontal organisasi, kebijaksanaan kebijaksanaan perusahaan, peraturan, pembatasan, insentif, tunjangan, dan pengembangan rasa memiliki tugas (*sense of mission*).

Proses komunikasi yang berlangsung dari tingkatan tertentu dalam suatu kelompok atau organisasi ke tingkatan yang lebih rendah disebut komunikasi ke bawah. Ketika kita membayangkan para *manager* berkomunikasi dengan bawahannya, komunikasi dengan pola kebawah adalah pola yang pada umumnya kita perkirakan. Pola tersebut digunakan oleh para pemimpin untuk mencapai tujuannya. Seperti untuk memberikan instruksi kerja, menginformasikan suatu peraturan dan prosedur-prosedur yang berlaku kepada anak buahnya, menentukan masalah yang perlu perhatian. Tetapi komunikasi dalam bentuk ini tidak selalu harus secara lisan atau bertatap muka secara langsung. Memo ataupun surat yang dikirimkan oleh direksi kepada bawahannya juga termasuk komunikasi ke bawah. Dalam banyak organisasi, komunikasi ke bawah sering kali tidak mencukupi dan tidak akurat, seperti terjadi dalam pernyataan yang sering kali kita dengar dari anggota organisasi bahwa “kita tidak memahami apa yang sesungguhnya terjadi.” Keluhan-keluhan seperti ini menunjukkan terjadinya komunikasi yang tidak efektif dan butuhnya individu-individu akan informasi yang relevan dengan pekerjaan mereka. Situasi serupa dihadapi oleh mahasiswa yang tidak pernah mendapatkan informasi tentang persyaratan dan harapan yang diinginkan oleh dosen.

Informasi dari atasan ke bawahan meliputi:

- 1) Informasi tentang bagaimana melakukan pekerjaan.
- 2) Informasi tentang dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaannya.

- 3) Informasi tentang kebijakan dan praktik organisasi.
- 4) Informasi tentang kinerja pegawai.
- 5) Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas.

a. Komunikasi ke Atas (*Upward Communication*)

Komunikasi ke atas dalam sebuah organisasi berarti bahwa pesan mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat yang lebih tinggi (penyelia). Semua pegawai dari sebuah organisasi, kecuali mungkin mereka yang menduduki posisi puncak mungkin berkomunikasi ke atas. Artinya, setiap bawahan dapat mempunyai alasan yang baik atau meminta informasi dari atau memberi informasi kepada seseorang yang otoritasnya lebih tinggi dari pada dia. Fungsi utama dari komunikasi ke atas adalah untuk memperoleh informasi mengenai kegiatan keputusan dan pelaksanaan pekerjaan karyawan pada tingkat yang lebih rendah.

Sebuah organisasi yang efektif membutuhkan komunikasi ke atas sama banyaknya dengan komunikasi ke bawah. Dalam situasi seperti ini, komunikator berada pada tingkat yang lebih rendah dalam hierarki organisasi daripada penerima pesan. Beberapa bentuk komunikasi ke atas yang paling umum melibatkan pemberian saran, pertemuan kelompok, dan protes terhadap prosedur kerja. Ketika komunikasi ke atas tidak muncul, orang sering kali mencari sejumlah cara untuk menciptakan jalur komunikasi ke atas yang tidak formal. Pengertian komunikasi ke atas menurut Soekardi ialah kegiatan bawahan untuk menyampaikan keterangan, ide, pendapat, dan pernyataan lain kepada pimpinan dengan

maksud mempengaruhi tingkah laku dan perbuatan pimpinan Komunikasi ke atas berperan menjalankan beberapa fungsi penting. Gary Kreps, seorang peneliti dalam bidang komunikasi organisasi, menemukan beberapa di antaranya:

- 1) Komunikasi ke atas menyediakan umpan balik bagi para manager mengenai isu-isu organisasi terbaru, masalah yang dihadapi, serta informasi mengenai operasi dari hari ke hari yang diperlukan untuk pengambilan keputusan mengenai bagaimana menjalankan organisasi.
- 2) Hal ini merupakan sumber utama bagi manajemen untuk mendapatkan umpan balik untuk menentukan seberapa efektif komunikasi ke bawah dalam organisasi.
- 3) Hal ini dapat mengurangi ketegangan pada karyawan dengan memberikan kesempatan pada anggota organisasi pada tingkat lebih rendah untuk membagikan informasi yang relevan dengan atasannya.
- 4) Hal ini mendorong partisipasi dan keterlibatan karyawan, dan karenanya meningkatkan kohesivitas organisasi.

b. Komunikasi Horizontal (*Horizontal Communication*)

Komunikasi horizontal terdiri dari penyampaian informasi di antara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja yang sama. Unit kerja meliputi individu-individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama. Namun komunikasi horizontal seringkali menemui banyak hambatan. Ketiadaan kepercayaan diantara rekan-rekan kerja, perhatian yang tinggi pada mobilitas ke atas, dan

persaingan dalam sumber daya dapat mengganggu komunikasi pegawai yang sama tingkatnya dalam organisasi dengan sesamanya.

c. Komunikasi Lintas Saluran (*Diagonal Communication*)

Komunikasi lintas saluran adalah komunikasi yang muncul karena keinginan pegawai untuk berbagi informasi melewati batas-batas fungsional dengan individu yang tidak menduduki posisi atasan atau bawahan

4. Protokol Kesehatan Covid 19

Protokol kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan dalam rangka pencegahan dan pengendalian *corona virus disease 2019* (covid 19) bertujuan sebagai acuan bagi seluruh pimpinan fasilitas pelayanan kesehatan, tenaga kesehatan, dan tenaga non kesehatan yang memberikan pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan, pasien, dan pengunjung fasilitas pelayanan kesehatan, dan pemangku kepentingan terkait untuk mencegah penularan dan penyebaran *corona virus disease 2019* (covid 19) di lingkungan fasilitas pelayanan kesehatan. Pelaksanaan protokol kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan secara prinsip dilakukan sesuai dengan konsep dasar Pencegahan dan Penularan Infeksi (PPI).

Dengan demikian fasilitas pelayanan kesehatan, tenaga kesehatan dan tenaga non kesehatan yang memberikan pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan, serta pemangku kepentingan terkait harus memahami konsep dasar pelaksanaan Pencegahan dan Pengendalian Infeksi (PPI). Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/1591/2020 Tentang Protokol Kesehatan Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Dalam Rangka Pencegahan Dan Pengendalian *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19)

Protokol kesehatan secara umum harus memuat:

a. Perlindungan Kesehatan Individu

Penularan covid-19 terjadi melalui droplet yang dapat menginfeksi manusia dengan masuknya droplet yang mengandung virus SARS-CoV-2 ke dalam tubuh melalui hidung, mulut, dan mata. Prinsip pencegahan penularan covid-19 pada individu dilakukan dengan menghindari masuknya virus melalui ketiga pintu masuk tersebut dengan beberapa tindakan, seperti:

- a. Menggunakan alat pelindung diri berupa masker yang menutupi hidung dan mulut hingga dagu, jika harus keluar rumah atau berinteraksi dengan orang lain yang tidak diketahui status kesehatannya yang mungkin dapat menularkan covid-19 dianjurkan untuk menggunakan *double* masker yaitu bagian dalam menggunakan masker medis dan bagian luar ditutup dengan masker kain. Apabila menggunakan masker kain, sebaiknya gunakan masker kain 3 lapis. di lingkungan fasilitas pelayanan kesehatan selalu menggunakan masker dan jika diperlukan dapat menggunakan tambahan pelindung mata (*eye protection*) atau pelindung wajah (*face shield*).
- b. Membersihkan tangan secara teratur dengan cuci tangan pakai sabun dengan air mengalir atau dapat menggunakan cairan antiseptik berbasis alkohol/handsanitizer. Selalu menghindari menyentuh mata, hidung, dan mulut dengan tangan yang tidak bersih yang mungkin terkontaminasi droplet yang mengandung virus.
- c. Menjaga jarak minimal 1 meter dengan orang lain untuk menghindari terkena droplet dari orang yang bicara, batuk, atau bersin, serta menghindari kerumunan, keramaian, dan berdesakan. Jika tidak memungkinkan melakukan jaga

jarak maka dapat dilakukan berbagai rekayasa administrasi dan teknis lainnya. Rekayasa administrasi dapat berupa pembatasan jumlah orang, pengaturan jadwal, dan sebagainya. Sedangkan rekayasa teknis antara lain dapat berupa pembuatan partisi, pengaturan jalur masuk dan keluar, dan lain sebagainya.

d. Meningkatkan daya tahan tubuh dengan menerapkan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) seperti mengkonsumsi gizi seimbang, aktivitas fisik minimal 30 menit sehari dan istirahat yang cukup (minimal 7 jam), serta menghindari faktor risiko penyakit. Orang yang memiliki komorbiditas/penyakit penyerta/kondisi rentan seperti diabetes, hipertensi, gangguan paru, gangguan jantung, gangguan ginjal, kondisi *immunocompromised* atau penyakit autoimun, kehamilan, lanjut usia, anak-anak, dan lain lain, harus lebih berhati-hati dalam beraktifitas di tempat fasilitas pelayanan kesehatan.

e. Menjauhi kerumunan

Selain tiga hal di atas, menjauhi kerumunan merupakan protokol kesehatan yang juga harus dilakukan. Menurut Kementerian Kesehatan RI (Kemenkes), masyarakat diminta untuk menjauhi kerumunan saat berada di luar rumah. Ingat, semakin banyak dan sering kamu bertemu orang, maka kemungkinan terinfeksi virus covid 19 pun semakin tinggi. Oleh sebab itu, hindari tempat keramaian terutama bila sedang sakit atau berusia di atas 60 tahun (lanjut usia). Menurut riset lanjut usia dan pengidap penyakit kronis memiliki risiko yang lebih tinggi terserang virus covid 19.

f. Mengurangi Mobilitas

Virus penyebab covid 19 bisa berada di mana saja. Jadi, semakin banyak dirimu menghabiskan waktu di luar rumah, maka semakin tinggi pula terpapar virus ini. Oleh karena itu bila tidak ada keperluan yang mendesak tetaplah berada di rumah, jika sedang bekerja pada pelayanan kesehatan sebaiknya mengurangi mobilitas jika pekerjaan itu masih dapat dilakukan secara jarak jauh atau melakukannya secara *online*. Menurut Kementerian Kesehatan, meski sehat dan tidak ada gejala penyakit, belum tentu saat pulang ke rumah dengan keadaan yang masih sama. Pasalnya virus covid 19 dapat menyebar dan menginfeksi seseorang dengan cepat.

Saat ini penerapan protokol kesehatan yang biasa disebut dengan protokol kesehatan 5 M selalu menjadi fokus utama bagi pemerintah yang harus ditegaskan kepada masyarakat agar selalu diterapkan dalam kehidupan sehari-hari baik di lingkungan rumah, lingkungan umum, tempat pelayanan kesehatan. Terutama disaat ini kasus pasien positif covid 19 terus mengalami peningkatan di berbagai daerah. Perlunya akan hal ini Puskesmas sebagai organisasi di bidang pelayanan kesehatan publik yang menjadi bagian dari pemerintah dalam penanggulangan kasus covid 19 di tanah air karena banyaknya rumah sakit yang mengalami *overload* penanganan pasien baik pasien yang menunjukkan gejala covid 19 maupun pasien dengan penyakit lainnya. Hal ini cukup menjadi tekanan bagi pegawai pelayanan kesehatan publik dalam menjalankan protokol kesehatan 5 M yang sesuai dengan standar Kementerian Kesehatan bagi pegawai pelayanan kesehatan publik selama memberikan pelayanan bagi masyarakat, dibantu dengan menerapkan peran komunikasi organisasi yang terarah dan jelas selama bekerja diharapkan dapat meminimalisir masalah yang akan

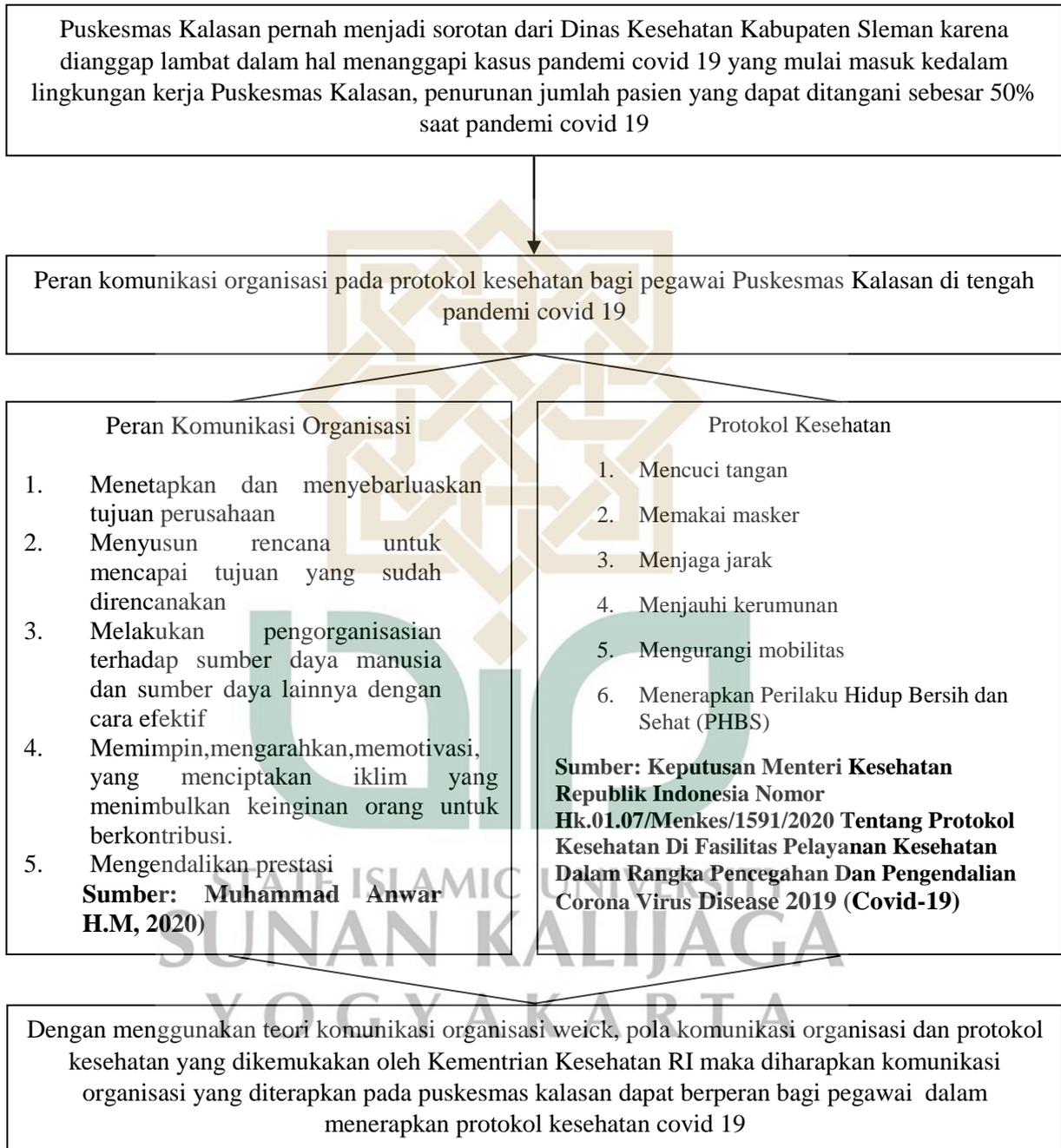
dihadapi. Selain itu peran pemimpin organisasi juga sangat penting dalam menjalankan peran komunikasi organisasi dalam penerapan protokol kesehatan bagi pegawai karena pemimpin organisasi diharapkan dapat memberikan visi dan arahan untuk organisasi, menciptakan ketertiban keluar dari kekacauan (Gurning, 1992).

Selain itu, komunikasi yang dilakukan dengan baik dan dilaksanakan dengan benar, terintegrasi ke dalam setiap tahap krisis dan tanggap darurat, dapat membantu mengurangi hal yang ditakutkan yaitu penderitaan dan kekacauan, kepercayaan dan kredibilitas pemimpin dengan pegawai merupakan prinsip kunci dari komunikasi yang efektif. Untuk membangun kepercayaan, pemimpin dengan pegawai harus sering mendengarkan dan berbicara dengan konsisten agar penerapan protokol kesehatan di lingkungan pelayanan kesehatan publik dapat berjalan beriringan dengan pekerjaan yang harus diselesaikan dengan baik selama pandemi covid 19.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

G. Kerangka Pemikiran

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



Sumber: Olahan Peneliti

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan sejumlah metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna oleh sejumlah individu atau sekelompok orang yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya penting (Ahmad, 2015).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif yang secara umum bersifat deskriptif. Melalui jenis penelitian bersifat deskriptif dimaksudkan untuk memperoleh gambaran yang baik, jelas, tentang data secermat mungkin terhadap objek yang diteliti. Sehingga penulis dipermudah untuk mengetahui peran komunikasi organisasi bagi pegawai dalam menerapkan protokol kesehatan covid 19

2. Penentuan Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian sumber utama peneliti yaitu memiliki data-data mengenai variabel yang akan diteliti (Sugiyono, 2012:224). Penentuan subjek menggunakan *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah pemilihan sampel berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut paut dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Rosady Ruslan, 2006: 156). Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Puskesmas Kalasan, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Bagian Umum & Kepegawaian, Penanggung Jawab Bagian Promosi Kesehatan, Penanggung Jawab Bagian Kesehatan Lingkungan & Pegawai Bagian Pelayanan Covid 19.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah variabel penelitian yaitu hal yang merupakan inti dari problematika penelitian (arikunto, 2001:29). Dari penjelasan tersebut objek yang akan diteliti adalah peran komunikasi organisasi bagi pegawai dalam menerapkan protokol kesehatan covid 19

3. Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2012:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Pengumpulan data yang peneliti lakukan dalam penelitian kualitatif untuk sumber data primer secara langsung dan data sekunder secara tidak langsung lebih kepada metode wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara (*Interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab bertatap muka antara pewawancara dengan informan. Dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Sutopo 2006).

Alasan menggunakan wawancara yaitu peneliti ingin menggali lebih dalam dari subjek penelitian dan apa yang ditanyakan kepada informan dapat mencakup hal-hal yang lebih luas dan terperinci. Peneliti mengajukan pertanyaan secara detail yang sesuai dengan fenomena yang diangkat.

Untuk memperoleh data melalui wawancara peneliti mengambil 5 informan yaitu Kepala Puskesmas Kalasan, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Bagian Administrasi

Umum & Kepegawaian, Penanggung Jawab Bagian Promosi Kesehatan, Penanggung Jawab Bagian Kesehatan Lingkungan & Pegawai Bagian Pelayanan Covid 19.

Pembuatan *interview guide* berawal dari pengambilan teori ahli untuk dasar pembuatan panduan wawancara dengan menggunakan teori peran komunikasi dan juga protokol kesehatan menurut Kementerian Kesehatan RI, menentukan jumlah responden yang akan diwawancarai peneliti menggunakan 5 respon yang berbeda untuk mendapatkan keakuratan data, selanjutnya adalah membuat panduan wawancara peneliti menggunakan sebanyak 15 item pertanyaan yang akan ditanyakan kepada responden yang ada di Puskesmas Kalasan.

b. Observasi

Tersiana (2018:12) mendefinisikan observasi yaitu proses pengamatan menyeluruh dan mencermati perilaku pada suatu kondisi tertentu. Pada dasarnya, observasi bertujuan untuk mendeskripsikan aktivitas, individu, serta makna kejadian berdasarkan perpektif individu. Teknik observasi ini akan menggunakan alat bantu, yaitu berupa *draft* atau daftar penelitian hasil observasi.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2012:240) studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Penulis akan melakukan dokumentasi berupa foto, video, maupun arsip lainnya untuk memperkuat bukti hasil penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan.

4. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis interaktif Miles dan Huberman. Miles dan Huberman (2014) menawarkan suatu metode analisis yang lazim disebut dengan interactive model. Dalam metode ini terdapat tiga komponen, yaitu: reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan serta pengujian kesimpulan (*drawing and verifying conclusions*).

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data terdiri dari 3 tahap, yaitu:

- 1) Meliputi *editing*, pengelompokkan, dan meringkat data
- 2) Penyusunan kode-kode dan catatan-catatan (memo) mengenai berbagai hal, termasuk yang berkenan dengan aktivitas serta proses sehingga peneliti dapat menemukan pola-pola data
- 3) Menyusun rancangan konsep serta penjelasan berkenan dengan tema, pola, atau kelompok data bersangkutan

b. Penyajian Data (*data display*)

Melibatkan pengorganisasian data. Yaitu menyalin atau mengaitkan satu data dengan data lainnya sehingga data dapat dianalisis secara utuh.

c. Penarikan dan pengujian kesimpulan (*drawing and verifying conclusions*)

Pengimplementasian prinsip induktif dengan mempertimbangkan pola data yang telah dibuat.

5. Keabsahan Data

Data yang diperoleh dalam suatu penelitian haruslah merupakan data yang dapat dinilai berdasarkan yang digunakan oleh peneliti (Kriyantono, 2006:70). Teknik keabsahan data yang digunakan oleh peneliti adalah analisis triangulasi, yaitu

menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris (sumber data lain) yang tersedia. Terdapat lima macam triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi waktu, triangulasi teori, triangulasi periset, dan triangulasi metode (Kriyantono, 2006:72).

Jenis triangulasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah analisis triangulasi sumber. (Norman K. Denkin dikutip oleh Mudjia Rahardjo 2012) mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perpektif yang berbeda. Dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Peneliti merasa dengan menggunakan triangulasi sumber dapat mengumpulkan data dari informan yang berbeda namun masih ada kaitannya dengan masalah yang akan diteliti, dalam hal ini peneliti akan mengumpulkan dan menguji data yang diperoleh dari 5 sumber data yang berbeda. Dari kelima sumber tersebut tidak dapat dirata-ratakan seperti pada penelitian kuantitatif, tetapi data dideskripsikan, dikategorisasikan mana pandangan yang sama mana pandangan yang berbeda, dan mana spesifik dari kelima sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya meminta kesepakatan dengan kelima sumber data tersebut.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan mengenai peran komunikasi organisasi pada protokol kesehatan bagi pegawai Puskesmas Kalasan di tengah pandemi covid 19, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa komunikasi organisasi yang terjadi di Puskesmas Kalasan yang melibatkan Pemimpin Puskesmas Kalasan, Kepala Bagian, Pegawai Medis dan Pegawai Non Medis berperan dalam penerapan protokol kesehatan covid 19 bagi pegawai. Poin penting yang dapat kita lihat dari hasil penelitian ini adalah bagaimana Pemimpin Puskesmas Kalasan, Kepala Bagian, Pegawai Medis dan Pegawai Non Medis berusaha untuk membangun dan menjalankan komunikasi organisasi dalam penerapan protokol kesehatan saat sedang bekerja di tengah adanya pandemi covid 19 yang mengakibatkan beberapa perubahan akibat adanya covid 19 di lingkungan kerja Puskesmas Kalasan, upaya yang dilakukan pegawai untuk tetap berkomunikasi dan berkoordinasi melalui beberapa jenis rapat seperti rapat 5 tahunan, 1 tahunan, 1 bulanan, dan 1 mingguan, diluar dari adanya rapat pemimpin berusaha mengendalikan pegawai agar patuh menjalankan protokol kesehatan melalui kegiatan apel pagi yang dilakukan setiap hari pada pagi hari sebelum memulai bekerja. Hal ini tentu menimbulkan dampak yang positif bagi seluruh pegawai Puskesmas Kalasan sehingga dengan adanya komunikasi organisasi dapat menimbulkan kedekatan antar individu dan dapat meningkatkan rasa keinginan pegawai untuk berkontribusi dalam setiap pekerjaan dan tetap dapat mengendalikan prestasi yang telah dicapai pegawai, sehingga dengan adanya rapat pemimpin beserta pegawai yang ada dibawah dapat membawa Puskesmas Kalasan menjadi sebuah perusahaan yang tanggap atas segala perubahan situasi dan kondisi yang sedang dihadapi..

Komunikasi organisasi dilaksanakan melalui kegiatan formal dan kegiatan informal, pada kegiatan formal seperti adanya rapat yang dilaksanakan setiap 5 tahun sekali, 1 tahun sekali, 1 bulan sekali, 1 minggu sekali, dan juga dalam kegiatan apel pagi yang dilaksanakan setiap hari, selain itu juga terdapat kegiatan non formal Pemimpin Puskesmas Kalasan, Kepala Bagian, Pegawai Medis dan Pegawai Non Medis melakukan koordinasi sewaktu-waktu saat sedang melaksanakan pekerjaannya. Dalam penerapan protokol kesehatan bagi pegawai peran komunikasi organisasi yang terbagi menjadi 5 indikator memiliki keterkaitan antara 5 indikator mengenai protokol kesehatan covid 19 yang harus dijalankan oleh pegawai Puskesmas Kalasan.

Dalam proses penetapan dan penyebarluasan tujuan yang ada di Puskesmas Kalasan seluruh pegawai dengan dipimpin oleh pemimpin Puskesmas Kalasan melakukan rapat sebagai media dalam penyampaian segala jenis rencana, ketika pandemi tujuan yang ingin dicapai oleh Puskesmas Kalasan lebih banyak untuk menanggulangi covid 19 di lingkungan kerja seperti ketika membahas rencana anggaran biaya dalam pengadaan tempat cuci tangan, pembatasan jarak dengan memasang rambu-rambu peringatan protokol kesehatan 5 M yang harus selalu dijalankan bagi pegawai dan juga masyarakat umum, pengalihan rapat yang semula bersifat luring kini menjadi daring sebagai wujud dari penerapan protokol kesehatan mengurangi mobilitas dan mengurangi kerumunan.

Memanfaatkan rapat yang berfungsi dalam menyusun rencana Puskesmas Kalasan dalam menjaga protokol kesehatan terlihat ketika pemimpin Puskesmas Kalasan selalu memanfaatkan kegiatan rapat dan apel pagi sebagai bentuk dalam memimpin para pegawai agar selalu patuh dan taat pada peraturan baru sekalipun itu belum pernah ada sebelumnya, pada hal ini pemimpin memanfaatkan media *online* untuk menjalankan rapat sekaligus menyebarluaskan kepada pegawai agar tidak terjadi kerumunan jika diadakannya rapat secara *offline*.

Melakukan pengorganisasian terhadap sumber daya manusia dan sumber daya lainnya dengan cara efektif, sumber daya manusia yang ada di Puskesmas Kalasan dibagi menjadi 3 bagian yaitu UKP, UKM, dan Administrasi Umum & Kepegawaian. Dengan adanya koordinasi yang dipimpin oleh Kepala Puskesmas Kalasan lalu disampaikan kepada penanggung jawab bagian yang selanjutnya disampaikan kepada pegawai yang ada dibawahnya dapat mempermudah jalannya pengorganisasian dengan sumber daya lain yang berperan sebagai sumber pengadaan biaya untuk dapat merealisasikan tujuan perusahaan, sumber daya lain tersebut berasal dari 4 sumber yang berbeda yang nantinya akan dikelola pegawai dengan cara efektif. Seperti halnya ketika pandemi covid 19 mulai masuk ke dalam lingkungan kerja Puskesmas Kalasan banyak rencana maupun anggaran biaya yang berubah guna dialih fungsikan untuk penanganan covid 19, seperti yang digunakan Puskesmas Kalasan dalam pengadaan tempat cuci tangan permanen dan juga portabel, memfasilitasi pengadaan masker bagi pegawai, membuat sekat pembatas yang diletakkan di depan bilik pelayanan pasien, pengadaan alat pelindung diri seperti hazmat, kacamata, *face shield*, sarung tangan dan lain hal, agar dapat tercipta kebiaan pegawai dalam menerapkan protokol kesehatan selama bekerja di masa pandemi covid 19.

Memimpin, mengarahkan, memotivasi, yang menciptakan iklim yang menimbulkan keinginan orang untuk berkontribusi dengan menggunakan model kepemimpinan demokratis, pemimpin memberikan ruang gerak bagi pegawai untuk dapat berpartisipasi dalam pembuatan keputusan namun dalam pengaplikasiannya tetap harus sesuai dengan aturan yang berasal dari Pemerintah terkait, keputusan ini diambil berdasarkan pertimbangan serta masukan dari berbagai pihak seperti pegawai dan juga Pembina Utama Madya sebagai langkah adaptasi perubahan baru akibat pandemi covid 19. Pemimpin berupaya memotivasi pegawai agar mau menerapkan segala peraturan dengan memberikan beberapa *reward* dan kenaikan pangkat

Mengendalikan prestasi pegawai Puskesmas Kalasan di tengah adanya pandemi covid 19 Puskesmas Kalasan berusaha untuk tetap mempertahankan kepercayaan masyarakat dengan memberikan *reward* bagi pegawai agar dapat terkendali prestasi yang telah didapat oleh perusahaan.

Pola dan aliran komunikasi organisasi yang ada di Puskesmas Kalasan dilaksanakan dengan komunikasi organisasi *top down* antara pemimpin dan pegawai Puskesmas Kalasan dalam menerapkan protokol kesehatan covid 19. Dengan cara seluruh pegawai beserta pemimpin melakukan komunikasi secara formal dan informal. Komunikasi secara formal dengan cara melakukan rapat, rapat yang dijalankan selama ini dibagi menjadi 4 jenis yaitu 5 tahunan, 1 tahunan, 1 bulanan, 1 mingguan secara daring melalui media digital dan juga melalui luring jika situasi dan kondisi memungkinkan.

Selain itu Puskesmas Kalasan juga melakukan komunikasi organisasi *bottom up* pegawai puskesmas kalasan dalam menerapkan Protokol Kesehatan covid 19 dengan memanfaatkan kegiatan informal seperti adanya apel pagi rutin setiap hari maupun menemui pemimpin secara langsung ketika bekerja, penyampaian pesan dari pegawai dengan pemimpin mengalami pembatasan secara langsung guna mengurangi laju penyebaran covid 19 antar sesama individu, namun jika keadaan mendesak pertemuan tatap muka boleh dilakukan dengan syarat menerapkan protokol kesehatan covid 19 secara ketat.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dilihat mengenai peran komunikasi organisasi bagi pegawai dalam menerapkan protokol kesehatan covid 19 selama bekerja. Selama proses komunikasi di Puskesmas Kalasan dengan melihat adanya keterkaitan pada setiap indikator, sehingga dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi berperan bagi pegawai Puskesmas Kalasan dalam menerapkan protokol kesehatan covid 19.

B. Saran

Setelah menyelesaikan penelitian mengenai peran komunikasi organisasi pada protokol kesehatan bagi pegawai Puskesmas Kalasan di tengah pandemi covid 19, maka berikut ini peneliti memberikan saran kepada pihak terkait, yaitu:

1. Apabila Puskesmas Kalasan ingin membuat para pegawainya tetap menerapkan protokol kesehatan 5 M diperlukan suatu wadah yang dapat diakses semua pegawai yang ada di Puskesmas Kalasan baik itu kegiatan rapat yang dibentuk khusus yang diperuntukkan untuk membahas mengenai penerapan protokol kesehatan serta hal-hal yang berkaitan dengan penanganan kasus covid 19. Melalui wadah tersebut diharapkan pegawai dapat langsung mengutarakan masukan-masukan seputar protokol kesehatan dan hal lain yang berhubungan dengan penanganan covid 19 di lingkungan kerja Puskesmas Kalasan.
2. Dibutuhkan sifat pemimpin dan pegawai yang memiliki sikap *open minded*, tanggap terhadap segala perubahan baru yang sebelumnya belum pernah ada dan berdedikasi dalam pekerjaannya.

DAFTAR PUSTAKA

AL-Quran

Al Qur'an dan Terjemahan, Departemen Agama RI

Buku

- Arikunto, S. (2001). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arni, M. (2009). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset: Memilih Diantara Lima Pendekatan*. Pustaka Pelajar.
- Denzin, N. K. (1994). Handbook of Qualitative Research. *British Journal of Educational Studies*.
- Griffin, J. (2003). Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan. Erlangga.
- H.M, M. A. (2020). *Pengantar Dasar Ilmu Manajemen* . Jakarta: Prenadamedia Group (Divisi Kencana).
- Kriyantono, R. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. PT. Kencana Perdana.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications, Inc.
- Robbins, S. (2008). *Perilaku Organisasi, Jilid I dan II, alih Bahasa*. Jakarta: Prenhallindo.
- Ruliana, P. (2016). *Komunikasi Organisasi, Teori, dan Studi Kasus*. Penerbit Rajawali Pers.
- Ruslan, R. (2006). *Metode Penelitian : Public Relations dan Komunikasi*. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2012a). Memahami Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. In *Bandung: Alfabeta*.
- Sugiyono. (2012b). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B. In *Bandung: Alfabeta*.
- Sutopo, H. B. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Dasar teori dan Terapannya dalam Penelitian*. Universitas Sebelas Maret.

Jurnal

- Oktaviani Margareta Katuuk, N. M. (2016). Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Eksistensi Sanggar Seni Vox Angelica. *e-journal "Acta Diurna"*, Volume V. No. 5.
- Restendy, M. S. (2021, Januari 1). Peran Komunikasi Organisasi Yayasan Spirit Dakwah Indonesia Cabang Yogyakarta Dalam Program Taman Pendidikan Quran Luar Biasa (TPQLB). *Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, Volume 2.
- Veronika Missa, Agung Suprojo, Ignatius Adiwidjaja. (2013). Peran Komunikasi Organisasi Pada Pemerintahan Desa Landungsari Dalam Menunjang Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2, No. 1, 2088-7469.

Dokumen

- Bupati Sleman. (2016). *Peraturan Bupati Sleman Nomor 56 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan*.
- Badan Layanan Umum. (2005). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tentang Pola Pengelolaan Badan Layanan Umum*.
- Bupati Sleman. (2016). *Peraturan Bupati Sleman Nomor 56 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan*.
- Menteri Dalam Negeri. (2007). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah*.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tentang Pedoman Pencegahan Dan Pengendalian Infeksi di Fasilitas Pelayanan Kesehatan*.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2019a). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 31 Tentang Sistem Informasi Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2019b). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 Tentang*

Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat Di Tempat Dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan Dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).

Website

[PUSKESMAS KALASAN – Sidokerto, Purwomartani, Kalasan, Sleman 55571 \(slemankab.go.id\)](https://puskesmas.kalasan.go.id)

[Kementerian Kesehatan Republik Indonesia \(kemkes.go.id\)](https://kemkes.go.id)

<https://dinkes.slemankab.go.id/>

[https://instagram.com/puskesmaskalasan ?utm_medium=copy link](https://instagram.com/puskesmaskalasan?utm_medium=copy_link)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA