



<http://ejournal.ihdn.ac.id/index.php/jyk>

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kemampuan Komunikasi Interpersonal Petugas Pelacakan Kontak (*Tracer*) COVID-19 di Provinsi Bali

Ni Putu Shinta Utari Dewi¹, Ni Made Swasti Wulanyani², I Made Subrata³

¹Departemen Yoga dan Kesehatan, Fakultas Brahma Widya, Universitas Hindu Negeri I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar, Bali, Indonesia,

²Program Studi Psikologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Udayana, Bali, Indonesia,

³Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Udayana, Bali, Indonesia

Diterima 10 Agustus 2025, direvisi 1 Desember 2025, diterbitkan 31 Maret 2026

e-mail: shintautaridewi@gmail.com

ABSTRAK

Pelaksanaan pelacakan kontak COVID-19 di Provinsi Bali belum berjalan optimal, meskipun merupakan salah satu strategi utama dalam pengendalian penularan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kemampuan komunikasi interpersonal petugas pelacakan kontak (*tracer*) COVID-19 di Kota Denpasar, Kabupaten Badung, dan Kabupaten Gianyar. Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional* dengan melibatkan petugas *tracer* di puskesmas pada ketiga wilayah tersebut. Sampel sebanyak 121 responden dipilih menggunakan teknik *total sampling (non-probability sampling)*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner elektronik yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian dianalisis menggunakan analisis deskriptif serta regresi linier sederhana dan berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (81,0%), berusia ≤ 26 tahun (60,3%), belum menikah (53,7%), berpendidikan sarjana (54,4%), dan memiliki masa kerja ≤ 3 tahun (58,7%). Mayoritas responden memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi serta kemampuan komunikasi interpersonal yang sangat tinggi (61,2%). Analisis menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, masa kerja, dan wilayah kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan komunikasi interpersonal. Dibandingkan dengan Kota Denpasar, kemampuan komunikasi interpersonal di Kabupaten Badung dan Kabupaten Gianyar masing-masing lebih rendah sebesar 5,063 dan 8,015.

Meskipun demikian, tingginya kemampuan komunikasi interpersonal secara individu belum sepenuhnya sejalan dengan capaian pelacakan kontak di lapangan yang masih rendah. Hal ini menunjukkan adanya faktor lain di luar individu yang turut memengaruhi keberhasilan pelaksanaan pelacakan kontak. Oleh karena itu, selain peningkatan kapasitas individu melalui pelatihan

kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal, diperlukan pula penguatan sistem serta peningkatan kepercayaan masyarakat guna mendukung efektivitas program pelacakan kontak COVID-19.

Kata Kunci: Kecerdasan Emosional, Kemampuan Komunikasi Interpersonal, Petugas Pelacakan Kontak (*Tracer*), COVID-19

ABSTRACT

The implementation of COVID-19 contact tracing in Bali Province has not been optimal, although it constitutes one of the main strategies for controlling disease transmission. This study aimed to analyze the effect of emotional intelligence on the interpersonal communication skills of COVID-19 contact tracing officers (tracers) in Denpasar City, Badung Regency, and Gianyar Regency. A cross-sectional design was employed, involving tracers working at primary health centers in the three regions. A total of 121 respondents were selected using a total sampling technique (non-probability sampling). Data were collected using an electronic questionnaire that had been tested for validity and reliability and were subsequently analyzed using descriptive statistics as well as simple and multiple linear regression.

The results showed that the majority of respondents were female (81.0%), aged ≤ 26 years (60.3%), unmarried (53.7%), held a bachelor's degree (54.4%), and had ≤ 3 years of work experience (58.7%). Most respondents demonstrated high levels of emotional intelligence and very high interpersonal communication skills (61.2%). Emotional intelligence, years of work experience, and work area were found to have a positive and significant effect on interpersonal communication skills. Compared to Denpasar City, interpersonal communication skills in Badung Regency and Gianyar Regency were lower by 5.063 and 8.015, respectively.

However, the high level of individual interpersonal communication skills was not fully aligned with the performance of contact tracing activities in the field, which remained suboptimal. This finding suggests that factors beyond individual capacity also influence the effectiveness of contact tracing implementation. Therefore, in addition to improving individual capacity through training in emotional intelligence and interpersonal communication, strengthening the system and enhancing public trust are also necessary to support the effectiveness of COVID-19 contact tracing programs.

Keywords: Emotional Intelligence, Interpersonal Communication Skills, Contact Tracing Officer (Tracer), COVID-19

I. PENDAHULUAN

Situasi penyebaran *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19) di tingkat global, nasional maupun daerah berkembang dengan sangat cepat. Di Provinsi Bali, dari sembilan kabupaten/kota, terdapat tiga wilayah dengan kasus kumulatif tertinggi sejak awal pandemi, yaitu Kota Denpasar, Kabupaten Badung, dan Kabupaten Gianyar (Pemerintah Provinsi Bali, 2021). Berdasarkan studi pendahuluan pada Agustus 2021, jumlah kasus terkonfirmasi COVID-19 secara kumulatif di Kota Denpasar mencapai 31.873 kasus, diikuti Kabupaten Badung sebanyak 18.408 kasus dan Kabupaten Gianyar sebanyak 10.655 kasus (Dinas Kesehatan Kota Denpasar, 2021; Dinas Kesehatan Kabupaten Badung, 2021; Dinas Kesehatan Kabupaten Gianyar, 2021). Tingginya

angka kasus tersebut menunjukkan beban penularan yang signifikan sehingga menuntut adanya upaya pengendalian dan penanganan yang efektif dan responsif.

Salah satu strategi utama pemerintah dalam pengendalian COVID-19 adalah pelacakan kontak (*contact tracing*) selain pemeriksaan (*testing*) dan karantina/isolasi (*treatment*). Pelacakan kontak berperan penting dalam memutus rantai transmisi, mengingat individu yang terinfeksi dapat menularkan virus sejak dua hari sebelum hingga 14 hari setelah timbulnya gejala (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020). Pelaksanaan pelacakan kontak di tingkat puskesmas melibatkan petugas *tracer* sebagai ujung tombak dalam mengidentifikasi dan menggali informasi dari kontak erat (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2021).

Namun demikian, pelaksanaan pelacakan kontak di Kota Denpasar, Kabupaten Badung, dan Kabupaten Gianyar belum berjalan optimal. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/4641/2021, setiap satu kasus terkonfirmasi seharusnya menghasilkan rata-rata 15 kontak erat yang berhasil ditelusuri. Akan tetapi, hingga Agustus 2021, petugas *tracer* di ketiga wilayah tersebut hanya mampu menemukan satu kontak erat untuk setiap satu kasus terkonfirmasi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara target dan capaian, sehingga mengindikasikan adanya permasalahan dalam implementasi pelacakan kontak.

Salah satu kendala utama dalam pelaksanaan pelacakan kontak adalah kesulitan petugas *tracer* dalam memperoleh informasi yang lengkap dan akurat dari masyarakat. Kasus terkonfirmasi maupun kontak erat sering kali tidak bersedia memberikan informasi pribadi atau riwayat perjalanan secara rinci. Kekhawatiran terhadap stigma sosial dan potensi diskriminasi turut menyebabkan rendahnya tingkat keterbukaan masyarakat. Selain itu, rendahnya pemahaman dan persepsi manfaat terhadap kegiatan pelacakan kontak juga berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat (World Health Organization, 2021). Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelacakan kontak tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada kemampuan petugas dalam membangun kepercayaan melalui interaksi yang efektif.

Dalam konteks tersebut, komunikasi interpersonal menjadi faktor kunci dalam mendukung keberhasilan pelacakan kontak. Komunikasi yang efektif memungkinkan petugas *tracer* membangun hubungan yang lebih baik, meningkatkan kepercayaan, serta mendorong keterbukaan informasi dari masyarakat (Brown & Khurana, 2020). Dengan demikian, kemampuan komunikasi interpersonal tidak hanya berperan sebagai keterampilan pendukung, tetapi menjadi komponen esensial dalam keberhasilan program pelacakan kontak.

Kemampuan komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti persepsi, nilai, latar belakang sosial budaya, pengetahuan, serta kondisi emosional individu (Sahputra et al., 2016; Sari & Ariyanto, 2019). Di antara berbagai faktor tersebut, kecerdasan emosional memiliki

peran penting karena berkaitan dengan kemampuan individu dalam mengenali, mengelola, dan mengekspresikan emosi, serta memahami emosi orang lain. Kecerdasan emosional yang baik memungkinkan petugas *tracer* untuk merespons situasi secara empatik, mengelola tekanan, serta membangun hubungan interpersonal yang lebih efektif.

Kecerdasan emosional didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengenali emosi diri sendiri, mengelola emosi, memotivasi diri, mengenali emosi orang lain, serta membina hubungan (Goleman, 2015). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tenaga kesehatan dengan kecerdasan emosional yang baik cenderung mampu berinteraksi secara lebih efektif dengan pasien maupun rekan kerja, sehingga dapat membangun hubungan yang lebih kuat (Aithal et al., 2016). Meskipun demikian, kajian yang secara spesifik menganalisis peran kecerdasan emosional terhadap kemampuan komunikasi interpersonal pada petugas *tracer* COVID-19, khususnya dalam konteks daerah dengan beban kasus tinggi seperti di Bali, masih terbatas.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini memiliki urgensi untuk mengkaji faktor psikologis yang berkontribusi terhadap keberhasilan komunikasi interpersonal petugas *tracer* sebagai bagian dari upaya optimalisasi pelacakan kontak. Selain itu, penelitian ini juga menawarkan kebaruan dengan mengkaji hubungan antara kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal dalam konteks spesifik petugas *tracer* COVID-19 di wilayah Denpasar, Badung, dan Gianyar. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap kemampuan komunikasi interpersonal petugas pelacakan kontak (*tracer*) COVID-19 di Kota Denpasar, Kabupaten Badung, dan Kabupaten Gianyar.

II. METODE

Penelitian ini merupakan studi observasional analitik dengan desain *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan di puskesmas yang tersebar di tiga wilayah kabupaten/kota di Bali Selatan, yaitu Kota Denpasar, Kabupaten Badung, dan Kabupaten Gianyar, pada periode Agustus–September 2022. Populasi penelitian adalah petugas pelacakan kontak (*tracer*) COVID-19 di Kota Denpasar sebanyak 44 orang, di Kabupaten Badung sebanyak 59 orang, dan di Kabupaten Gianyar sebanyak 38 orang. Sampel penelitian adalah petugas *tracer* COVID-19 yang bertugas di puskesmas yang tersebar di Kota Denpasar, Kabupaten Badung, dan Kabupaten Gianyar, serta masih terdaftar sebagai petugas *tracer* COVID-19 pada saat penelitian berlangsung. Jumlah minimal sampel dihitung menggunakan rumus uji hipotesis dua proporsi dengan nilai P_1 sebesar 0,24 dan P_2 sebesar 0,48, sehingga diperoleh jumlah minimal sampel sebanyak 124 orang. Sampel dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *total sampling*, yang termasuk dalam *non-probability sampling*. Teknik ini digunakan karena jumlah populasi petugas *tracer* COVID-19 di

wilayah penelitian terbatas, sehingga seluruh populasi yang memenuhi kriteria inklusi dijadikan sebagai sampel penelitian.

Variabel penelitian meliputi usia, jenis kelamin, status pernikahan, pendidikan, masa kerja, wilayah kerja, kecerdasan emosional, dan kemampuan komunikasi interpersonal. Variabel kecerdasan emosional diperoleh melalui kuesioner yang mengacu pada lima dimensi kecerdasan emosional menurut teori Goleman (Goleman, 2015). Sementara itu, variabel kemampuan komunikasi interpersonal mengacu pada 10 dimensi komunikasi interpersonal menurut Rubin & Martin (Sari & Ariyanto, 2019).

Kuesioner dalam penelitian ini telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas sebelum diberikan kepada subjek penelitian. Uji validitas dilakukan melalui dua tahap, yaitu validitas isi (*content validity*) dan validitas empiris. Validitas isi dilakukan melalui penilaian ahli (*expert judgement*), dengan panel yang terdiri dari tiga petugas puskesmas, satu tenaga kesehatan yang pernah bertugas sebagai tracer COVID-19, satu psikolog, satu ahli psikometri, serta dua dosen Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Udayana. Hasil penilaian menunjukkan bahwa secara umum butir pernyataan telah memenuhi validitas isi, dengan beberapa perbaikan redaksi sesuai masukan para ahli.

Validitas empiris diuji menggunakan korelasi butir-total (*corrected item-total correlation*) dengan kriteria $r_{iX} \geq 0,25$. Pada kuesioner kecerdasan emosional, nilai koefisien korelasi butir-total berkisar antara -0,070 hingga 0,693, dengan 30 butir pernyataan dinyatakan valid dan 10 butir dieliminasi. Sementara itu, pada kuesioner kemampuan komunikasi interpersonal, nilai koefisien korelasi berkisar antara -0,426 hingga 0,587, dengan 38 butir valid dan 22 butir dieliminasi.

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien *Cronbach's alpha* (α). Hasil uji menunjukkan bahwa kuesioner kecerdasan emosional memiliki nilai alpha sebesar 0,853 dan kuesioner kemampuan komunikasi interpersonal sebesar 0,906. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kedua instrumen memiliki reliabilitas yang tinggi dan layak digunakan dalam penelitian ini.

Pengolahan data dilakukan menggunakan komputer dengan bantuan perangkat lunak *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) versi 25. Analisis data dilakukan secara deskriptif untuk mengetahui distribusi setiap variabel, serta analisis inferensial untuk menilai hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat menggunakan uji statistik regresi linier sederhana dan regresi linier berganda dengan interval kepercayaan 95%.

Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Udayana dengan nomor 2231/UN14.2.2.VII.14/LT/2022.

III. PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden.

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persen (%)
Umur (tahun) mean \pm SD (sebaran)	27,54 \pm 5,605(21-45)	
\leq 26	73	60,3
$>$ 26	48	39,7
Jenis Kelamin		
Laki-laki	23	19,0
Perempuan	98	81,0
Status Pernikahan		
Belum Menikah	65	53,7
Menikah	56	46,3
Pendidikan		
Diploma III (D3)	43	35,5
Diploma IV (D4)/ Sarjana Terapan (S.Tr)	12	9,9
Sarjana (S1)	66	54,5
Masa Kerja (tahun) mean \pm SD (sebaran)	5,03 \pm 5,551 (1-23)	
\leq 3	71	58,7
$>$ 3	50	41,3
Wilayah Kerja		
Gianyar	33	27,3
Badung	45	37,2
Denpasar	43	35,5
Jumlah	121	100,0

Tabel 1 menunjukkan bahwa terdapat 121 petugas *tracer* yang berpartisipasi dalam penelitian ini, dengan tingkat respons sebesar 85,8%. Jumlah responden yang berhasil dikumpulkan dalam penelitian ini sedikit lebih rendah dibandingkan jumlah sampel minimal yang dipersyaratkan yakni sebanyak 124 petugas *tracer*. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan jumlah populasi *tracer* COVID-19 yang aktif di wilayah penelitian pada saat pengumpulan data serta adanya responden yang tidak bersedia atau tidak menyelesaikan pengisian kuesioner. Penelitian ini telah mengupayakan pengambilan sampel secara maksimal sesuai dengan jumlah populasi yang tersedia.

Karakteristik responden meliputi umur, jenis kelamin, status pernikahan, pendidikan, masa kerja, dan wilayah kerja. Sebagian besar responden (60,3%) berada pada kelompok usia \leq 26 tahun, dan mayoritas responden (81%) berjenis kelamin perempuan. Lebih dari setengah responden (53,7%) berstatus belum menikah, dan sebanyak 54,5% telah menempuh pendidikan sarjana (S1). Sebanyak 58,7% responden memiliki pengalaman bekerja sebagai tenaga kesehatan selama tiga tahun atau kurang, dan kurang dari setengah responden (37,2%) bekerja di puskesmas wilayah Kabupaten Badung.

Tabel 2. Gambaran Kecerdasan Emosional dan Kemampuan Komunikasi Interpersonal.

Variabel	Kategori	Frekuensi (n)	Persen (%)
Kecerdasan Emosional	Sangat Rendah	0	0
	Rendah	0	0
	Sedang	19	15,7
	Tinggi	94	77,7
	Sangat Tinggi	8	6,6
Kemampuan Komunikasi Interpersonal	Sangat Rendah	0	0
	Rendah	0	0
	Sedang	0	0
	Tinggi	47	38,8
	Sangat Tinggi	74	61,2

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki skor kecerdasan emosional yang tinggi, yaitu sebanyak 94 orang (77,7%) berada pada kategori tinggi. Selain itu, sebagian besar responden juga menunjukkan kemampuan komunikasi interpersonal yang sangat tinggi, dengan 74 orang (61,2%) berada pada kategori tersebut.

Tabel 3. Pengaruh Parsial Karakteristik Demografis Responden dan Kecerdasan Emosional terhadap Kemampuan Komunikasi Interpersonal.

Variabel	Rerata Skor Komunikasi Interpersonal	Coefficients B	P Value	R Square
Jenis Kelamin	–	–	0,194	0,014
Laki-laki	130,348	3,215	–	–
Perempuan	127,133	–	–	–
Umur	–	0,37	0,033	0,037
Status Pernikahan	–	–	0,072	0,027
Belum Menikah	126,123	-3,502	–	–
Menikah	129,625	–	–	–
Pendidikan	–	- 0,27	0,616	0,008
Diploma III (D3)	127,674	0,402	–	–
Diploma IV (D4)/ Sarjana Terapan (S.Tr)	130,583	3,311	–	–
Sarjana (S1)	127,273	–	–	–
Masa Kerja	–	0,42	0,016	0,048
Wilayah Kerja	–	–	0,001	0,105
Denpasar	131,67	–	–	–
Badung	127,51	-4,163	–	–
Gianyar	122,94	-8,735	–	–
Kecerdasan Emosional	–	0,65	0,000	0,139

Tabel 3 menunjukkan hasil analisis bivariat menggunakan uji regresi linier sederhana untuk mengetahui hubungan antara variabel jenis kelamin, umur, status pernikahan, pendidikan, masa kerja, wilayah kerja, dan kecerdasan emosional dengan kemampuan komunikasi

interpersonal. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel umur, masa kerja, wilayah kerja, dan kecerdasan emosional memiliki hubungan linier yang signifikan dengan kemampuan komunikasi interpersonal, dengan nilai $p < 0,05$ (α). Selain itu, koefisien determinasi (*R Square*) menunjukkan bahwa variabel umur, masa kerja, wilayah kerja, dan kecerdasan emosional memberikan kontribusi terhadap kemampuan komunikasi interpersonal. Variabel umur memberikan kontribusi sebesar 3,7%, variabel masa kerja sebesar 4,8%, variabel wilayah kerja sebesar 10,5%, dan variabel kecerdasan emosional sebesar 13,9% terhadap kemampuan komunikasi interpersonal.

Tabel 3 menunjukkan hasil analisis regresi linier sederhana yang memperlihatkan bahwa peningkatan setiap tahun pada variabel umur dan masa kerja, serta peningkatan satu skor pada kecerdasan emosional, memberikan pengaruh positif terhadap kemampuan komunikasi interpersonal, dengan nilai koefisien regresi masing-masing sebesar 0,37 dan 0,42. Selain itu, kemampuan komunikasi interpersonal petugas *tracer* COVID-19 yang bekerja di puskesmas wilayah Kabupaten Badung sebesar 4,163 poin lebih rendah dibandingkan dengan petugas *tracer* COVID-19 yang bekerja di puskesmas wilayah Kota Denpasar. Sementara itu, kemampuan komunikasi interpersonal petugas *tracer* COVID-19 yang bekerja di puskesmas wilayah Kabupaten Gianyar sebesar 8,735 poin lebih rendah dibandingkan dengan petugas *tracer* COVID-19 yang bekerja di puskesmas wilayah Kota Denpasar.

Tabel 4. Pengaruh Simultan Karakteristik Demografis Responden dan Kecerdasan Emosional terhadap Kemampuan Komunikasi Interpersonal.

Variable	Coefficients B	95% CI	P Value
Jenis Kelamin	-4,044	-8,329 – 0,242	0,064
Umur	-1,361	-2,912 – 0,190	0,085
Status Pernikahan	2,391	-1,515 – 6,296	0,228
Masa Kerja	1,623	0,084 – 3,163	0,039
Wilayah Kerja	–	–	0,001
Denpasar	–	–	–
Badung	-5,063	- 9,086 – -1,040	–
Gianyar	-8,015	-12,276 – -3,753	–
Kecerdasan Emosional	0,581	0,304 – 0,858	0,000
<i>R Square</i>	0,303		

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh bahwa variabel masa kerja, wilayah kerja, dan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kemampuan komunikasi interpersonal petugas *tracer* COVID-19, yang ditunjukkan oleh nilai p lebih kecil dari α (0,05). Hasil analisis juga menunjukkan bahwa koefisien determinasi (*R Square*) dari model regresi sebesar 0,303, yang berarti 30,3% kemampuan komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh masa kerja, wilayah kerja, dan kecerdasan emosional, sedangkan 69,7% sisanya dipengaruhi oleh

faktor lain di luar model penelitian. Koefisien regresi (*Coefficient B*) untuk variabel masa kerja dan kecerdasan emosional masing-masing sebesar 1,623 dan 0,581, yang menunjukkan pengaruh positif. Hal ini berarti kemampuan komunikasi interpersonal petugas *tracer* COVID-19 akan meningkat sebesar 1,623 setiap kali masa kerja bertambah satu tahun, dan meningkat sebesar 0,581 setiap kali skor kecerdasan emosional meningkat satu poin. Sementara itu, koefisien regresi untuk wilayah Kabupaten Badung sebesar -5,063 dan untuk wilayah Kabupaten Gianyar sebesar -8,015, yang menunjukkan pengaruh negatif. Artinya, kemampuan komunikasi interpersonal petugas *tracer* COVID-19 yang bekerja di puskesmas wilayah Badung lebih rendah 5,063 poin dibandingkan petugas *tracer* yang bekerja di puskesmas wilayah Denpasar, sedangkan petugas *tracer* COVID-19 yang bekerja di puskesmas wilayah Gianyar memiliki kemampuan komunikasi interpersonal 8,015 poin lebih rendah dibandingkan petugas *tracer* di puskesmas wilayah Denpasar.

Penelitian ini menunjukkan dominasi skor kecerdasan emosional yang tinggi pada sebagian besar responden, yaitu sebanyak 94 orang atau 77,7% dari total responden berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa para petugas *tracer* mampu mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri maupun emosi orang lain. Kecerdasan emosional yang tinggi dapat memengaruhi persepsi individu terhadap upaya pengendalian COVID-19. Petugas *tracer* dengan kecerdasan emosional yang baik mampu memengaruhi cara individu dalam memahami dan merespons suatu permasalahan, dengan kontribusi yang dilaporkan mencapai 25,2% (Sayuti, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak hanya berperan dalam interaksi interpersonal, tetapi juga dalam membentuk persepsi dan respons masyarakat terhadap program kesehatan.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang sangat tinggi, yaitu sebanyak 74 orang atau 61,2% dari total responden. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara individu, petugas *tracer* telah memiliki kapasitas yang baik dalam berinteraksi dengan masyarakat. Kemampuan komunikasi interpersonal yang baik sangat penting dalam pelacakan kontak COVID-19 karena kegiatan ini melibatkan interaksi langsung dan pengalihan informasi yang bersifat sensitif. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa kemampuan interpersonal yang baik dapat meningkatkan efektivitas komunikasi serta memfasilitasi hubungan yang lebih baik antara petugas *tracer* dan individu yang dilacak (Majeed & Asim, 2021). Selain itu, tenaga kesehatan dengan kemampuan komunikasi interpersonal yang baik cenderung memberikan kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan yang diterima (Firdausi & Rosyada, 2019). Dalam konteks ini, kemampuan komunikasi

interpersonal yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mendukung pelaksanaan pelacakan kontak.

Temuan utama penelitian ini adalah bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan komunikasi interpersonal petugas *tracer* COVID-19. Petugas dengan kecerdasan emosional yang tinggi cenderung lebih mampu mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri maupun orang lain, sehingga dapat berkomunikasi secara lebih empatik, adaptif, dan efektif. Dalam situasi pelacakan kontak COVID-19, petugas sering berhadapan dengan individu yang mengalami kecemasan, ketakutan, bahkan penolakan. Oleh karena itu, kemampuan untuk merespons secara emosional dengan tepat menjadi sangat penting dalam membangun hubungan dan memperoleh informasi yang dibutuhkan (Mayer *et al.*, 2008).

Hasil penelitian ini sejalan dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dan kemampuan komunikasi interpersonal tenaga kesehatan. Penelitian Amini *et al.* (2019) menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kecerdasan emosional dan keterampilan komunikasi. Penelitian kuasi-eksperimental oleh Erkayiran & Demirkiran (2018) menemukan bahwa intervensi kecerdasan emosional dapat meningkatkan gaya hubungan interpersonal, sementara penelitian Tuncer & Demiralp (2016) juga menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berkorelasi positif dengan keterampilan komunikasi.

Namun demikian, hasil penelitian ini perlu dikaji secara lebih kritis dengan mempertimbangkan kondisi pelaksanaan pelacakan kontak di lapangan yang belum optimal. Meskipun sebagian besar petugas *tracer* memiliki tingkat kecerdasan emosional dan kemampuan komunikasi interpersonal yang tinggi, capaian pelacakan kontak masih jauh dari target yang ditetapkan, yaitu rata-rata 15 kontak erat per kasus, sementara di lapangan hanya ditemukan sekitar satu kontak erat per kasus. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelacakan kontak tidak hanya ditentukan oleh faktor individu, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lain, seperti rendahnya keterbukaan masyarakat, adanya stigma sosial, keterbatasan sistem dan sumber daya, beban kerja petugas, serta dinamika kebijakan yang berubah.

Dengan demikian, kecerdasan emosional dan kemampuan komunikasi interpersonal dapat dipahami sebagai faktor yang berkontribusi terhadap kualitas interaksi petugas *tracer*, namun belum cukup untuk menjamin optimalnya hasil pelacakan kontak secara keseluruhan. Artinya, meskipun petugas memiliki kapasitas individu yang baik, efektivitas pelaksanaan program tetap bergantung pada dukungan lingkungan, sistem, dan respons masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih komprehensif yang tidak hanya berfokus pada peningkatan

kapasitas individu, tetapi juga pada penguatan sistem pelacakan, peningkatan kepercayaan masyarakat, serta konsistensi kebijakan.

Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya pengembangan kapasitas petugas *tracer* melalui pelatihan yang terstruktur, khususnya dalam peningkatan kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal. Metode seperti *role play* dapat digunakan untuk mensimulasikan situasi nyata di lapangan sehingga petugas dapat berlatih mengenali dan mengelola emosi serta merespons berbagai kondisi interaksi dengan masyarakat (Reisetter *et al.*, 2014; Linehan, 2015).

Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa masa kerja dan wilayah kerja memengaruhi kemampuan komunikasi interpersonal petugas *tracer* COVID-19. Masa kerja yang lebih lama memungkinkan individu memiliki pengalaman yang lebih luas dalam berinteraksi, sehingga dapat meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal (Mahvar *et al.*, 2020; Raišiene *et al.*, 2020). Terkait wilayah kerja, distribusi responden dalam penelitian ini terdiri dari 33 orang di Kabupaten Gianyar, 43 orang di Kota Denpasar, dan 45 orang di Kabupaten Badung. Perbedaan jumlah sampel pada masing-masing wilayah ini berpotensi memengaruhi hasil analisis, terutama dalam menginterpretasikan perbedaan antar kelompok wilayah kerja.

Meskipun demikian, distribusi sampel pada ketiga wilayah relatif seimbang dan masih dapat mewakili karakteristik petugas *tracer* di masing-masing wilayah. Perbedaan kemampuan komunikasi interpersonal yang ditemukan kemungkinan tidak hanya dipengaruhi oleh jumlah sampel, tetapi juga oleh faktor kontekstual seperti perbedaan budaya, ketersediaan sumber daya, pengalaman kerja, serta dukungan organisasi di masing-masing wilayah (DeFleur *et al.*, 2014; Bolton & Olney, 2020). Variasi jumlah responden antar wilayah tetap menjadi pertimbangan dalam interpretasi hasil, khususnya terkait kekuatan analisis statistik. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan distribusi sampel yang lebih proporsional atau pendekatan analisis yang mampu mengakomodasi perbedaan ukuran sampel antar kelompok.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian ini belum sepenuhnya mampu menggambarkan seluruh faktor yang memengaruhi komunikasi interpersonal petugas *tracer*, terutama faktor eksternal seperti sistem dan kondisi sosial masyarakat. Kedua, adanya responden yang menolak berpartisipasi berpotensi menimbulkan bias dalam hasil penelitian. Dengan demikian, temuan penelitian ini perlu dipahami dalam konteks keterbatasan tersebut, sekaligus menjadi dasar bagi pengembangan penelitian selanjutnya yang lebih komprehensif.

IV. PENUTUP

Sebagian besar responden dalam penelitian ini merupakan perempuan berusia di bawah 26 tahun, belum menikah, dan berpendidikan sarjana (S1). Mayoritas responden memiliki

pengalaman kerja sebagai tenaga kesehatan selama tiga tahun atau kurang serta bekerja di puskesmas wilayah Kabupaten Badung. Secara umum, responden menunjukkan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi serta kemampuan komunikasi interpersonal yang sangat baik. Analisis menunjukkan bahwa variabel masa kerja, wilayah kerja, dan kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemampuan komunikasi interpersonal petugas *tracer* COVID-19.

Namun demikian, temuan ini perlu dipahami dalam konteks bahwa capaian pelacakan kontak di lapangan belum sepenuhnya optimal. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun petugas *tracer* memiliki kapasitas individu yang baik, keberhasilan pelaksanaan pelacakan kontak juga dipengaruhi oleh faktor lain di luar individu, seperti kondisi sistem, beban kerja, serta tingkat keterbukaan dan kepercayaan masyarakat.

Oleh karena itu, upaya peningkatan kapasitas petugas *tracer* tetap diperlukan, khususnya melalui pelatihan yang berfokus pada pengembangan kecerdasan emosional dan kemampuan komunikasi interpersonal. Di sisi lain, penguatan sistem pelacakan kontak serta peningkatan dukungan sosial dan kelembagaan juga menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan untuk mencapai hasil pelacakan kontak yang lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Aithal, A., Kumar, N., Gunasegeran, P., Sundaram, S., Rong, L., & Prabhu, S. (2016). A survey-based study of emotional intelligence as it relates to gender and academic performance of medical students. *Education for Health: Change in Learning and Practice*, 29(3), 255–258.
- Amini, M., Rastegar, A., & Khodadadi, M. R. (2019). Emotional intelligence and communication skills: A correlational study. *Journal of Education and Health Promotion*, 8(128), 1–7.
- Bolton, R. N., & Olney, T. J. (2020). Communication in the age of COVID-19: The influence of social media, news media, and interpersonal communication on financial market uncertainty. *Journal of Business Research*, 117, 284–294.
- Brown, K. A., & Khurana, S. (2020). Contact tracing: A public health strategy to control COVID-19. *Canadian Medical Association Journal*, 192(19), E511–E512.
- DeFleur, M. H., Kearney, P., Plax, T. G., & DeFleur, M. L. (2014). *Fundamentals of human communication: Social science in everyday life* (4th ed.). McGraw-Hill Education.
- Erkayiran, H., & Demirkiran, M. (2018). The effect of emotional intelligence intervention on interpersonal relationship styles and emotional intelligence: A quasi-experimental study. *Journal of Education and Practice*, 9(23), 93–104.

- Firdausi, N., & Rosyada, D. F. (2019). *Gambaran kemampuan komunikasi interpersonal petugas kesehatan dan kepuasan atas pelayanan pasien di klinik GMC HC (Skripsi)*. Universitas Gadjah Mada. <http://etd.repository.ug.ac.id/penelitian/detail/173898#filepdf>
- Goleman, D. (2015). *Kecerdasan emosi: Mengapa EI lebih penting daripada IQ* (Hermaya, Trans.). PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/Menkes/413/2020 tentang pedoman pencegahan dan pengendalian Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*. Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Buku saku pelacakan kontak (contact tracing) kasus COVID-19*. Kementerian Kesehatan RI.
- Linehan, M. M. (2015). *DBT skills training manual*. Guilford Publications.
- Mahvar, T., Mohammadi, N., Seyedfatemi, N., & Vedadhir, A. (2020). Interpersonal communication among critical care nurses: An ethnographic study. *Journal of Caring Sciences*, 9(1), 57–64. <https://doi.org/10.34172/jcs.2020.009>
- Majeed, M., & Asim, M. (2021). The role of interpersonal skills in effective contact tracing of COVID-19. *Journal of Public Health Management and Practice*, 27(Suppl 1), S27–S29.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2008). Emotional intelligence: New ability or eclectic traits? *American Psychologist*, 63(6), 503–517.
- Pemerintah Provinsi Bali. (2021). *Update penanganan COVID-19 di Provinsi Bali, Sabtu 28 Agustus 2021*. Pemerintah Provinsi Bali.
- Raišienė, A. G., Rapuano, V., Varkulevičiūtė, K., & Stachová, K. (2020). Working from home—Who is happy? A survey of Lithuania's employees during the COVID-19 quarantine period. *Sustainability*, 12(13), 1–21.
- Reisetter, M., Korcuska, J. S., & Kessler, M. L. (2014). Assessing the impact of emotional intelligence training on counselor trainees. *Counselor Education and Supervision*, 53(4), 253–266.
- Sahputra, D., Syahniar, S., & Marjohan, M. (2016). Kontribusi kepercayaan diri dan kecerdasan emosi terhadap komunikasi interpersonal siswa serta implikasinya dalam pelayanan bimbingan dan konseling. *Counselor*, 5(3), 182–193.
- Sayuti, L. (2021). Kecerdasan emosional dan persepsi individu terhadap upaya pengendalian COVID-19: Studi pada petugas tracer di Kota Bandung. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 12–22.

- Sari, L., & Ariyanto, A. (2019). Pelatihan komunikasi interpersonal berbasis kompetensi untuk meningkatkan komunikasi kerja tim kelompok kader posyandu. *Ilmu dan Budaya*, 41(62), 7305–7330.
- Tuncer, A. M., & Demiralp, M. (2016). The relationship between emotional intelligence and communication skills: A study on health professionals. *Electronic Physician*, 8(3), 2083–2088.
- World Health Organization. (2021). *Contact tracing in the context of COVID-19*. World Health Organization.