

STRATEGI KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KESEHATAN GUNA MEMBANGUN CITRA DAN REPUTASI DIMASYARAKAT
(Studi kasus Puskesmas rawat inap Ketapang)

¹Sa'adatul Madiniah, ²Hagi Julio Salas, ³Tantan Hermansah
¹madiniahsaadatul9@gmail.com, ²hagi.julio.salas@umko.ac.id,
³tantan.hermansah@uinjkt.ac.id

^{1,2}Universitas Muhammadiyah Kotabumi, ³Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

Abstract: Puskesmas is an important entity in the health system in Indonesia. Community health centers have a crucial role in providing basic health services to local communities. A good image and reputation act as key factors in influencing public trust and participation in health programs. This research uses a qualitative descriptive method with a case study of the Ketapang inpatient health center. The data obtained in this research was obtained through interviews, observation and analysis of related articles. This research aims to find out the strategies used by the community health center to improve communication in serving patients. Effective communication and good service will certainly have an impact on the image and reputation of the health center. From the results of an interview with one of the management staff at the puskesmas, it was clear that communication between medical personnel and patients was quite good and effective, such as when medical personnel carried out examinations, they provided diagnoses and explanations of patient complaints well, so that patients could understand the disease they were complaining about. Apart from that, every medical personnel must also understand therapeutic communication, which is very important so that communication between medical personnel and patients can run well and get appropriate feedback.

Keywords: effective communication, health services, image and reputation.

Abstrak: Puskesmas merupakan entitas penting dalam system kesehatan di Indonesia. Puskesmas berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat lokal. Citra dan reputasi yang baik berperan sebagai faktor kunci dalam memengaruhi kepercayaan masyarakat dan partisipasi dalam program-program kesehatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan studi kasus puskesmas rawat inap ketapang. Data yang diperoleh dalam penelitian ini didapat melalui wawancara, observasi, dan analisis artikel terkait. Artikel penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi yang digunakan oleh pihak puskesmas dalam meningkatkan komunikasi dalam melayani pasien. Komunikasi yang efektif serta pelayanan yang baik tentu akan berdampak pada citra dan reputasi puskesmas tersebut. Dari hasil wawancara dengan salah satu staf pengurus di puskesmas tersebut, bahwasannya komunikasi antara tenaga medis dengan pasien sudah cukup baik dan efektif, seperti ketika tenaga medis melakukan pemeriksaan, mereka memberikan diagnosa dan penjelasan tentang keluhan pasien dengan baik, sehingga pasien dapat memahami penyakit yang dikeluhkan. Selain itu, setiap tenaga medis juga harus memahami tentang komunikasi terapeutik, yang

mana komunikasi tersebut sangat penting agar komunikasi antara tenaga medis dengan pasien dapat berjalan dengan baik dan mendapatkan feedback yang sesuai.

Kata Kunci: komunikasi efektif, pelayanan kesehatan, citra dan reputasi.

I. PENDAHULUAN

Komunikasi adalah bagian terpenting dalam kehidupan terutama dalam kehidupan bermasyarakat. Pengertian komunikasi sebagaimana yang dijelaskan dalam paradigma Lasswell, komunikasi merupakan proses mentransfer pesan dari komunikator kepada komunikan dengan perantara media sehingga menimbulkan efek tertentu. Komunikasi merupakan suatu kegiatan mentransfer sebuah informasi baik secara lisan maupun tulisan (Deddy Mulyana, 2012).

Setiap hal yang kita lakukan dalam kehidupan tidak terlepas dari komunikasi. Bahkan dengan diri kita sendiri pun kita berkomunikasi, untuk itu penting bagi kita memahami cara berkomunikasi yang baik, baik dengan diri sendiri ataupun orang lain. Dalam proses sosial tentunya kita perlu memahami bagaimana cara berkomunikasi yang baik dan efektif. Suatu komunikasi bisa dikatakan efektif jika lawan bicara kita memberikan tanggapan atau kita sebagai komunikator mendapatkan feedback dari komunikan. Pada penelitian ini, kita akan membahas bagaimana komunikasi efektif dalam lingkup pelayanan kesehatan.

Puskesmas adalah salah satu unit pelayanan kesehatan yang berperan penting untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat. Di tengah persaingan antara unit pelayanan kesehatan, penting bagi puskesmas untuk memastikan bahwa mereka telah memberikan pelayanan yang berkualitas dan efektif kepada masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas tidak hanya mencakup aspek medis, tetapi juga mencakup aspek komunikasi yang baik antara petugas kesehatan dan pasien.

Untuk menjalin komunikasi yang baik dengan pasien, tentunya butuh strategi yang tepat, karena setiap orang memiliki sifat yang berbeda. Maka dari itu ketika kita berkomunikasi dengan pasien, tentunya kita harus menyesuaikan antara pasien yang satu dengan lainnya, agar terjalin komunikasi yang baik dan efektif. Pelayanan yang baik terhadap setiap pasien tentu akan berdampak pada pusat pelayanan kesehatan tersebut, terutama pada citra dan reputasinya.

Menurut Helm et al (2021), reputasi adalah suatu pandangan yang menggambarkan keseluruhan sikap organisasi dan keterkaitannya dengan para stakeholder yang terbentuk seiring dengan

dengan berjalannya waktu. Reputasi dan citra sangat berpengaruh pada keberlangsungan berjalannya suatu program yang ada dalam organisasi atau instansi tertentu.

Dengan reputasi dan citra yang baik maka akan mudah menjalin hubungan dengan orang lain, begitupun sebaliknya. Jika citra dan reputasi suatu instansi itu negatif, maka para stakeholder atau orang yang ingin menjalin kerjasama akan mempertimbangkan kembali hal tersebut. Begitupun pentingnya citra dan reputasi positif dalam suatu organisasi atau instansi, karena hal tersebut dapat memengaruhi banyak hal yang dilakukan suatu organisasi.

Pentingnya citra dan reputasi puskesmas dalam masyarakat menjadi faktor penentu dalam memengaruhi masyarakat untuk memanfaatkan layanan kesehatan yang disediakan. Citra yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan reputasi yang positif dapat membuat puskesmas menjadi pilihan utama dalam pelayanan kesehatan.

Dalam konteks ini, strategi komunikasi efektif memegang peranan kunci. Dengan menggunakan studi kasus pada puskesmas rawat inap Ketapang, penelitian ini akan mengidentifikasi strategi komunikasi efektif yang telah digunakan dan diterapkan serta mengevaluasi dampaknya terhadap peningkatan citra dan

reputasi puskesmas di masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan yang berharga bagi puskesmas dan unit pelayanan kesehatan sejenis dalam meningkatkan pelayanan kesehatan dan hubungan dengan masyarakat. (Hardiyanto, 2019).

Kajian pustaka

Komunikasi

Beberapa ahli komunikasi menawarkan penafsiran yang berbeda-beda mengenai makna komunikasi. Menurut John R. Wennberg, setidaknya ada tiga pemahaman yang dapat digunakan untuk memaknai komunikasi. Komunikasi sebagai tindakan sepihak, komunikasi sebagai proses interaksi, dan komunikasi sebagai proses transaksi. Definisi komunikasi yang diberikan oleh Harold the Laswell: “Siapa, berkata apa, melalui saluran apa, kepada siapa, dan dengan dampak apa” memberikan pandangan bahwa komunikasi sebagai proses penyampaian pesan. Dalam pengertian ini, komunikasi adalah proses penyampaian pesan yang berjalan hanya dalam satu arah, dari komunikator ke komunikan, dengan menggunakan media tertentu yang menghasilkan efek tertentu. Namun pandangan lain tentang komunikasi yang dicontohkan oleh Steward L. Tubbs dan

Sylvia Moss menggambarkan komunikasi sebagai suatu proses penciptaan makna pesan antara dua orang atau lebih. Dari sudut pandang ini, komunikasi tidak terbatas pada konsep satu arah saja, namun dapat juga berfungsi sebagai proses atau transaksi dialogis dua arah. (Deddy Mulyana, 2012)

Komunikasi Efektif

Komunikasi efektif merupakan komunikasi yang dapat membawa perubahan sikap orang-orang yang terlibat dalam komunikasi yang terjadi. Tujuan dari komunikasi efektif adalah untuk memfasilitasi pemahaman pesan yang disampaikan oleh pengirim kepada penerima, untuk membuat bahasa lebih jelas dan lengkap, untuk memberikan umpan balik yang seimbang, dan untuk memastikan penggunaan bahasa nonverbal yang memadai. Ini tentang pelatihan. Bentuk dan ciri-ciri komunikasi yang efektif meliputi komunikasi verbal yang efektif dan komunikasi nonverbal yang efektif. (Hardiyanto, 2019)

Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan mencakup segala upaya dan kegiatan yang bertujuan untuk mencegah dan mengobati penyakit. Segala usaha dan kegiatan tenaga kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan dan

memulihkan kesehatan bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang sehat. Tujuan dari pelayanan kesehatan yaitu mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dengan efektifitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis, sekaligus untuk mencapai tingkat kesehatan masyarakat yang memenuhi harapan. Kebutuhan penyedia layanan dalam pengaturan layanan yang diterapkan Pelayanan kesehatan pada umumnya mengutamakan pelayanan kesehatan yang bersifat promotif dan preventif. Pelayanan promotif mencakup upaya peningkatan kesehatan masyarakat serta pencegahan dan pencegahan penyakit. Maka dari itu, pelayanan kesehatan masyarakat tidak cukup hanya terfokus pada pengobatan orang sakit saja, namun hal yang lebih penting lagi yaitu upaya pencegahan dan peningkatan kesehatan, sehingga bentuk pelayanan kesehatan tidak hanya terbatas pada puskesmas saja, namun juga pada masyarakat. Tidak hanya pada masyarakat tetapi juga pada bentuk pelayanan kesehatan lainnya. Kegiatan yang dilakukan secara langsung dapat meningkatkan kesehatan dan pencegahan penyakit, serta secara tidak langsung dapat memengaruhi peningkatan kesehatan. (Uud, 2017)

Citra

Menurut Katz, citra perusahaan adalah bagaimana orang lain memandang perusahaan. Gambar ini disediakan oleh 4.444 pihak yang berkepentingan dengan perusahaan. Frank Jeffkins (1998,2) mendefinisikan citra sebagai kesan, gambaran, kesan yang akurat (tergantung pada kenyataan sebenarnya) dari berbagai kebijakan, karyawan, produk atau jasa suatu organisasi atau kantor perusahaan. Berbagai aktivitas suatu perusahaan kemudian dilakukan evaluasi sosial untuk menentukan apakah citranya positif atau negatif. Baik atau buruknya suatu perusahaan tergantung pada bagaimana perusahaan tersebut menilai citranya di masyarakat. Seperti yang dikemukakan Ruben dan Steward (1998, 309), citra negatif suatu perusahaan dapat membuat pelanggan menjadi kurang loyal atau tidak mau menggunakan jasa atau produk perusahaan. Di sisi lain, citra positif suatu perusahaan akan menumbuhkan sikap pelanggan yang setia terhadap perusahaan dan membuat pelanggan ingin menggunakan kembali jasa dan produk perusahaan tersebut.

Reputasi

Reputasi suatu perusahaan merupakan puncak dari rasa hormat yang diperolehnya berdasarkan hukum. Reputasi perusahaan memberikan gambaran tentang hasil baik dan buruk perusahaan, efektivitas

dan hasil perilaku emosional, serta menganalisis kekuatan dan kelemahan perusahaan dari sudut pandang karyawan, investor, konsumen, dan masyarakat umum. Pengolahan informasi yang baik oleh suatu perusahaan mempengaruhi reputasinya, yang tercermin secara jelas dan menyeluruh serta memberikan kesan khusus terhadap kelompok tertentu dalam perusahaan. Gagasan suatu perusahaan yang diterima masyarakat dapat menjadi acuan persepsi masyarakat terhadap perusahaan dan keadaannya, serta dapat menjamin citra positif perusahaan. (Afifah, 2017)

Komunikasi Harold D Lasswell

Harold D Lasswell merupakan salah satu pakar ilmu komunikasi yang memberikan definisi komunikasi yaitu "Siapa berkata apa, kepada siapa, dengan menggunakan saluran apa, dan dengan dampak apa". Pengertian yang dikembangkan oleh beliau dalam propaganda politik, sebagaimana yang disampaikan oleh Aristoteles, yang terfokus pada pembicara, pesan, penerima pesan, dan diperluas lagi dengan memahami proses komunikasi dengan media (Channel) serta memberikan dampak ataupun efek. Proses komunikasi pada setiap individu memiliki level yang berbeda-beda, baik dalam masyarakat ataupun kelompok sosial antar masyarakat. (Rustan, 2017)

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi yang digunakan oleh Puskesmas rawat inap ketapang dalam meningkatkan pelayanan kesehatan, yang mana komunikasi efektif yang diterapkan dapat memengaruhi citra dan reputasi puskesmas di masyarakat setempat.

Komunikasi yang efektif sangat penting dalam berinteraksi dengan orang lain. Dalam dunia kesehatan komunikasi merupakan aspek yang berperan penting untuk meningkatkan pelayanan guna mencapai tujuan lembaga dalam membentuk citra dan reputasi di masyarakat. Untuk itu, penelitian ini akan menjawab rumusan masalah mengenai strategi yang digunakan oleh lembaga puskesmas ketapang untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar tercipta citra dan reputasi yang positif.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data secara observasi dan wawancara. Penelitian ini banyak menekankan pada aspek pengamatan,

wawancara, dan study dokumen. Metode dengan cara ini berlangsung antara peneliti dan yang diteliti pada suatu periode tertentu. Pada pendekatan kualitatif hasil data yang dikumpulkan dapat dideskripsikan dan dijabarkan berupa kata dan kalimat dari hasil data lapangan. Penelitian ini juga lebih mementingkan proses daripada hasil. Penelitian kualitatif menurut Moleong (2018) memiliki fungsi dan manfaat seperti, untuk kepentingan evaluasi dapat dimanfaatkan untuk meneliti latar belakang, digunakan untuk meneliti hal-hal yang berkaitan dengan latar belakang suatu subjek penelitian, dapat digunakan untuk memahami suatu fenomena yang sampai sekarang masih banyak belum diketahui, dapat dipergunakan untuk menemukan perspektif baru tentang hal-hal yang sudah banyak diketahui, untuk kebutuhan tertentu dan digunakan untuk meneliti sesuatu secara mendalam, (Triyono, 2021).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi. Pada tahap wawancara, peneliti mewawancarai salah satu staf yang mana beliau bertanggung jawab sebagai bagian konseling pasien dengan gejala penyakit menular. Narasumber dalam penelitian ini bernama Maria Magdalena. Wawancara dilakukan di Puskesmas rawat inap ketapang pada hari senin, 21 desember 2023 pada pukul

10.06.36 WIB. Selain dari staf puskesmas, peneliti juga mewawancarai salah satu pasien yang sedang berobat di puskesmas rawat inap ketapang yaitu Irma Artika. Beliau ada salah satu pasien yang sedang konsultasi kesehatan dengan keluhan penyakit darah rendah atau anemia.

Selain wawancara dengan kedua narasumber, peneliti juga melakukan observasi atau pengamatan diruang pemeriksaan pasien. Observasi yang dilakukan adalah mengamati bagaimana proses pelayanan dokter dan perawat kepada pasien. Mulai dari menanyakan keluhan hingga melakukan pemeriksaan dan penyampaian tindak lanjut dari penyakit yang dikeluhkan oleh pasien.

Setelah melakukan observasi dan wawancara, peneliti melakukan analisis data untuk membantu memahami terkait strategi komunikasi efektif yang digunakan dalam melayani pasien guna meningkatkan citra dan reputasi di Masyarakat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi Efektif Puskesmas Rawat Inap Ketapang

Komunikasi adalah bagian terpenting ketika kita hidup bermasyarakat. Dalam kehidupan sehari-hari, manusia tidak bisa tidak berkomunikasi dengan manusia

lainnya, karena sebagai makhluk social tentu kita membutuhkan orang lain untuk bisa memenuhi kebutuhan hidup kita. Komunikasi tidak hanya dilakukan kepada orang lain saja, tetapi antara kita dan diri kita sendiri pun butuh komunikasi yang baik. Komunikasi dapat dikatakan efektif ketika komunikator mendapatkan feedback yang sesuai dengan yang diharapkan dan komunikan pun memahami apa yang disampaikan.

Dalam dunia kesehatan, komunikasi tidak kalah penting atau bahkan sangat penting untuk dipahami dan diterapkan dengan baik. Tidak hanya berkomunikasi dengan sesama rekan kerja, namun juga dengan pasien dan keluarga pasien. Dalam penelitian kali ini, peneliti akan membahas terkait strategi komunikasi efektif dalam meningkatkan pelayanan kesehatan, yang mana peningkatan pelayanan tersebut akan berdampak pada citra dan reputasi instansi terkait. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas rawat inap ketapang yang berada di Kabupaten Lampung Utara.

Setelah melakukan observasi di Puskesmas rawat inap ketapang, dan melakukan wawancara dengan salah satu jajaran pengurus puskesmas tersebut, komunikasi dapat efektif dan berjalan dengan baik, ketika tenaga medis memahami dan menguasai komunikasi terapeutik yang mana memang komunikasi tersebut sudah dipelajari ketika menempuh

pendidikan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Maria Magdalena pada senin, 21 desember 2023 pada pukul 10.06.36 WIB ketika beliau diwawancarai,

“Sebenarnya untuk mengetahui komunikasi yang efektif supaya pasien paham itu, semua tergantung dengan individunya sih ya. Mengerti tentang keadaan pasien, diagnosanya, dan bagaimana perawat itu menggali informasi terkait kondisi pasien, kalau tentang penyakit berarti perawat harus paham tentang penyakit dari A-Z, untuk diagnosa juga harus paham dan akan ditindak lanjut seperti apa. Kita juga ada SKS nya khusus terkait komunikasi terapeutik terhadap pasien, kita sebagai perawat harus paham komunikasi tersebut. Dan kalau kita tidak menerapkannya dengan baik, nanti ada laporannya tersendiri, dan nanti reputasi puskesmas juga pasti akan menurun ketika kita memberikan pelayanannya kurang baik”.

Dari penjelasan yang sudah dijelaskan oleh narasumber tersebut, dapat kita pahami bahwasannya dalam dunia kesehatan juga ada komunikasi khusus yang dipelajari untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan pasien. Selain dari pada itu, dalam meningkatkan pelayanan di puskesmas tersebut, perawat atau dokter yang bertugas memberikan diagnosa dan penjelasan dengan baik, bersikap ramah dengan pasien, sehingga pasien merasa nyaman dan paham tentang penyakit yang dikeluhkan.

Dari penjelasan beliau kaitannya dengan komunikasi menurut Harold D Lasswell yaitu “Who say what in which channel to whom with what effect”

bahwasannya tenaga medis yaitu dokter atau perawat berperan sebagai komunikator (Who), yang menyampaikan tentang diagnosa penyakit pasien (Message), dengan penyampaian secara langsung atau face to face (Channel), kepada pasien yang berobat (Whom), yang kemudian mendapatkan respon atau timbal balik dari pasien berupa tanggapan terkait penyakit yang dikeluhkan, yaitu dengan pemberian resep obat dari dokter untuk menangani penyakit agar lekas sembuh (efek).

Ketika pasien mengetahui penyakit yang dikeluhkan, dan dokter atau perawat sudah memberikan pelayanan serta tanggapan dan cara penanganannya, disitulah terjadi proses komunikasi antara dokter dan pasien. Efektif atau tidaknya komunikasi yang dilakukan tergantung dari individu masing-masing, sebagaimana yang disampaikan oleh ibu Maria Magdalena dalam penjelasannya ketika diwawancara pada senin, 21 desember 2023 pada pukul 10.02.35 WIB yaitu,

“Sebenarnya untuk mengetahui komunikasi yang dilakukan itu efektif atau tidak itu semua tergantung individunya untuk bisa mengerti tentang keadaan pasien, diagnosanya, terus edukasi, jadi untuk mengetahui komunikasi yang baik dengan pasien menurut saya itu tergantung perawatnya untuk menggali informasi sebanyak-banyaknya dari pasien”

Dapat kita pahami bahwasannya efektif atau tidaknya suatu komunikasi Kembali lagi kepada masing-masing individu yang saling berinteraksi. Maka

dari itu, penting bagi setiap individu untuk memahami lawan bicaranya agar tidak terjadi kesalahan dalam penafsiran makna pesan.

Citra dan Reputasi di Masyarakat

Bagi suatu instansi atau Lembaga yang berada di Masyarakat dan berinteraksi dengan masyarakat secara langsung, tentu citra dan reputasi sangat memengaruhi Lembaga tersebut. Mengapa demikian? Karena citra dan reputasi merupakan salah satu aspek penting bagi Lembaga untuk dapat menjalankan tujuan yang direncanakan. Citra dan reputasi merupakan pandangan Masyarakat terhadap suatu Lembaga tertentu, jika reputasi dan citranya baik maka baik juga pandangan Masyarakat terhadap Lembaga tersebut, begitupun sebaliknya.

Untuk itu penting bagi suatu Lembaga agar menjaga citra dan reputasinya di Masyarakat. Artikel penelitian ini akan membahas terkait citra dan reputasi puskesmas rawat inap ketapang di Masyarakat setempat. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana proses pelayanan dan komunikasi yang dilakukan antara dokter atau perawat dengan pasien yang berobat atau sekedar konsultasi ke puskesmas tersebut. Untuk mengetahui pandangan Masyarakat terkait pelayanan dan komunikasi antara tenaga medis dan pasien, peneliti melakukan wawancara

dengan salah satu pasien yang sedang berobat di puskesmas tersebut.

Narasumber yaitu ibu Irma Artika memberikan sedikit penjelasan saat wawancara pada senin, 21 desember 2023 pada pukul 10.48.10 WIB, terkait pelayanan kesehatan di puskesmas rawat inap ketapang,

“Kalau untuk pelayanan sudah cukup baik ya, dokter menyampaikan diagnosa penyakit dengan baik dan mudah dipahami, memberikan nasihat untuk selalu menjaga kesehatan, dan memberi tahu apa saja hal-hal atau makanan yang dilarang untuk mengantisipasi penyakit yang saya derita. Menurut saya sudah cukup baik, dari fasilitas dan juga pelayanannya sudah baik”.

Dari penjelasan narasumber kedua selaku pasien tersebut, dapat dikatakan bahwasannya komunikasi antara tenaga medis dan pasien sudah cukup baik dan efektif. Ketika pasien merasa nyaman dengan pelayanan di puskesmas tersebut maka pasien akan memandang baik puskesmas tersebut. Berbeda ketika dokter atau tenaga medis bersikap tidak ramah, maka pasien akan merasa tidak nyaman, dan enggan untuk kembali berobat atau sekedar konsultasi di puskesmas tersebut.

Jadi, begitu pentingnya komunikasi dalam dunia kesehatan. meskipun efektif atau tidaknya komunikasi tergantung dari masing-masing individu yang saling berinteraksi, namun tentu saja dibutuhkan suatu cara atau strategi tertentu agar komunikasi dapat berjalan dengan baik.

Maka dari itu penting bagi kita terutama tenaga medis dalam dunia kesehatan untuk memahami dan menguasai teknik atau cara berkomunikasi dengan pasien. Dengan penyampaian dan penguasaan terkait suatu penyakit dengan baik maka pasien pun akan merasa nyaman dan mudah untuk mengenali penyakit yang diderita, sehingga pasien dapat mengetahui tindak lanjut untuk mengatasi penyakit yang diderita sehingga tidak berkelanjutan.

IV. KESIMPULAN

Dari penjelasan dan hasil wawancara dengan narasumber tersebut, dapat disimpulkan bawasannya komunikasi itu sangat penting. Karena komunikasi tidak sekedar berbicara dan menyampaikan pesan saja, namun ada beberapa hal yang harus dipahami, seperti nada bicara, tata bahasa, ekspresi wajah dan pesan apa yang disampaikan pun harus menyesuaikan. Dalam dunia kesehatan komunikasi penting untuk dilakukan dengan baik, karena tenaga medis akan berinteraksi dengan banyak pasien dan dengan sifat yang berbeda, jadi harus menyesuaikan bagaimana harus bersikap. Adapun cara atau strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di puskesmas rawat

inap ketapang adalah dengan memahami komunikasi terapeutik dalam dunia kesehatan. yang mana komunikasi tersebut adalah tentang bagaimana seorang tenaga medis berinteraksi dengan pasien secara langsung, selain itu setiap tenaga medis yang beras di puskesmas tersebut harus memahami penyakit dari A-Z agar dapat memberikan diagnosa dengan benar dan mengetahui bagaimana tindakan yang akan dilakukan untuk mengatasi keluhan pasien. Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, pelayanan dari puskesmas rawat inap sudah cukup baik dan komunikasi yang dilakukan pun sudah cukup baik, sehingga masyarakat tidak perlu ragu untuk berobat atau konsultasi tentang masalah kesehatan mereka ke puskesmas tersebut.

SARAN

Untuk puskesmas rawat inap ketapang agar tetap mempertahankan mutu pelayanan yang sudah baik dan komunikasi yang sudah terbilang efektif. Dan harapannya puskesmas rawat inap ketapang dapat lebih meningkatkan pelayanan dengan adanya penambahan informasi dan cara menyampaikan diagnose keluhan pasien dengan lebih baik.

DOKUMENTASI WAWANCARA

1. Wawancara dengan Ibu Maria Magdalena selaku bidang konseling pasien penyakit menular.



Gambar 1. Wawancara dengan ibu Maria Magdalena



Gambar 2. Wawancara dengan ibu Maria Magdalena

2. Wawancara dengan ibu Irma Artika salah satu pasien puskesmas rawat inap Ketapang



Gambar 3. Wawancara dengan ibu Irma Artika

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyanto, S., & Pulungan, D. (2019). *Komunikasi efektif sebagai Upaya Penanggulangan Bencana Alam di kota Padangsidimpuan*. Jurnal Interaksi: Jurnal ilmu Komunikasi, 3(1),30-39
- Prof. Deddy Mulyana, MA, Ph. D,. (2012). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: 2012-67.
- Rustan, Ahmad Sultra dan Nurhakki Hakiki. (2017). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Sleman: Grup penerbitan CV BUDI UTAMA.
- Uud Wahyudin, *STRATEGI KOMUNIKASI LINGKUNGAN DALAM MEMBANGUN KEPEDULIAN MASYARAKAT TERHADAP LINGKUNGAN*, Jurnal Common | Volume 1 Nomor 2 | Desember 2017.