

## POLA KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT DJAFAR HARUN KABUPATEN KOLAKA UTARA

<sup>1)</sup>Irfaniniswan, <sup>2)</sup>Edy Basri, <sup>3)</sup>Syahrudin

<sup>1&3</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nahdlatul Ulama  
Sulawesi Tenggara

<sup>2</sup>Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lakidende  
Email: <sup>1)</sup>ifanblepotan@gmail.com

### Abstrak

Komunikator kesehatan merupakan proses kegiatan mendengar dan bekerja secara bergantian, menggunakan wakil-wakil audiens secara terus menerus melalui fase penilaian dengan tujuan merencanakan strategi yang sesuai dengan kebutuhan. Kombinasi tindakan menjadikan strategi komunikasi memberikan respon. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Djafar Harun Kolaka Utara Kabupaten Kolaka Utara. Informan yang dijadikan sumber informasi diharapkan dapat memberikan informasi sehubungan dengan masalah penelitian. Informan sebanyak 10 orang. Informan ditentukan menggunakan teknik *accidental sampling* (sampling kebetulan) yakni memilih siapa saja informan yang kebetulan dijumpai untuk ditanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dampak komunikasi kesehatan dalam pelayanan pendaftaran pasien, pemeriksaan pasien, dan pemberian obat terhadap penilaian pasien bagaimana proses komunikasi berlangsung. Pada saat pendaftaran pasien dan pemberian obat komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien tidak berjalan efektif. Proses pendaftaran pasien yang dilakukan pihak Rumah Sakit sudah sesuai prosedur pelaksanaan di Rumah Sakit. Pada saat pemeriksaan pasien yang dilakukan oleh petugas kesehatan cukup baik, komunikasi berjalan efektif antara dokter dan pasien. Pasien menceritakan keluhan penyakit yang dialaminya dan dokter merespon dengan baik.

**Kata Kunci:** Komunikasi Kesehatan; Pasien; Rumah Sakit; Komunikator; Audiens

### Abstract

*Health communicators are a process of listening and working alternately, using audience representatives continuously through the assessment phase with the aim of planning strategies that suit needs. This combination of actions makes the communication strategy provide a response. This research was carried out at the Djafar Harun Hospital, North Kolaka, North Kolaka Regency. Informants who are used as sources of information are expected to be able to provide information regarding the research problem. So the total number of informants is 10 people. Informants were determined using an accidental sampling technique, namely selecting any informant who happened to be found to be asked. Based on certain characteristics determined in the research including: age, level of education, length of treatment and patient response to the services provided. The results of the research show that the impact of health communication in patient registration services, patient examinations, and medication administration has on patient assessments of how the communication process takes place. When registering patients and administering medication, communication between health workers and patients is not effective. The patient registration process carried out by the Hospital is in accordance with the procedures implemented at the Hospital. When the patient's examination was carried out by the health worker, the communication was effective between the doctor and the patient. The patient told about the illness he was experiencing and the doctor responded well.*

**Keywords:** Health Communication; Patients; Hospitals; Communicators; Audience

## PENDAHULUAN

Program kesehatan masyarakat bertujuan untuk memecahkan masalah kesehatan yang dihadapi oleh masyarakat baik secara individu maupun kelompok. Mengacu pada pembangunan nasional, maka keberhasilan pembangunan yang dilaksanakan oleh pemerintah, akan berbagai pengaruh terhadap semua kegiatan masyarakat, meliputi perubahan dalam sektor pelayanan kesehatan yaitu, tujuan peningkatan dan pemantapan upaya kesehatan. Dalam melaksanakan dan mengembangkan upaya kesehatan masyarakat diutamakan penanggulangan penyakit dan gangguan kesehatan yang banyak diderita oleh masyarakat.

Komunikasi yang efektif merupakan suatu kombinasi antara seni dan ilmu, dimana merupakan salah satu kunci keberhasilannya adalah penerapan metodologi komunikasi kesehatan yang ilmiah secara sistematis bagi masalah-masalah kesehatan masyarakat. Meskipun pada kenyataannya komunikasi pada satu negara-negara lain yang benar-benar mencerminkan kebutuhan dan konteks kultural di suatu negara (Pahleviannur, 2022).

Komunikator kesehatan merupakan proses kegiatan mendengar dan bekerja secara bergantian, menggunakan wakil-wakil audiens secara terus menerus melalui fase penilaian dengan tujuan merencanakan strategi yang sesuai dengan kebutuhan. Kombinasi tindakan menjadikan strategi komunikasi memberikan respon (Syahrudin, Nasir, et al., 2023).

Menurut Rasmuson metodologi komunikasi meliputi lima langkah: penilaian, perencanaan, pra-tes, penyampaian dan pemantauan. Praktik kesehatan merupakan aktifitas pemeliharaan yang memusatkan diri pada usaha menghasilkan konsekuensi yang positif (Syahrudin et al., 2016). Perilaku-perilaku kesehatan dapat terpelihara dengan adanya umpan balik yang bersifat menghargai dan membangun dimana aktifitas komunikasi dapat mengajarkan kepada petugas kesehatan untuk memberikan umpan balik dalam keterampilan kesehatan masyarakat.

Aktifitas-aktifitas komunikasi yang memusatkan diri pada pemeliharaan perilaku kesehatan dapat dipantau dengan cara-cara yang sama seperti pada aktifitas yang kebanyakan porsinya dipakai untuk mengajar dan memotifasikan perilaku orang-orang, baik dalam sistem sosial maupun dalam sistem pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga dan kelompok masyarakat. Dalam kaitannya itu, Rumah Sakit sebagai lembaga kesehatan berupaya untuk meningkatkan pelayanannya terhadap masyarakat.

Lebih dari tiga dasawarsa Republik Indonesia mencoba berupaya menyelesaikan persoalan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah dalam hal Departemen Kesehatan RI telah mengembangkan berbagai inovasi strategi peningkatan pelayanan kesehatan yang lebih efektif, efisien dan terpadu. Gagasan-gagasan baru untuk menyelesaikan berbagai persoalan pelayanan kesehatan dicoba namun demikian faktanya adalah kualitas pelayanan kesehatan di Negara Indonesia masih jauh jika dibandingkan dengan Negara tetangga. Berbicara mengenai data kesehatan membuat kita miris ketika ada temuan bahwa Negara kita menduduki peringkat atas dalam hal jumlah kematian bayi diantara anggota SEAMIC (*Southeast Asia Medical Center*). Sebagian masyarakat masih mempunyai kesulitan dalam memperoleh derajat pelayanan kesehatan yang optimal.

Desentralisasi permasalahan kesehatan ditingkat nasional ke daerah merupakan inovasi yang patut disambut dengan baik untuk menanggulangi berbagai masalah kesehatan seperti disparitas pelayanan kesehatan yang masih tinggi, rendahnya kualitas kesehatan penduduk miskin, rendahnya kondisi kesehatan lingkungan, birokratisasi pelayanan Rumah Sakit dan minimnya kesadaran masyarakat untuk terlibat dalam mewujudkan visi Indonesia Sehat 2020, dibutuhkan strategi pengorganisasian komunitas yang terpadu. Rumah Sakit sebagai unit

pelayanan kesehatan yang terinstitusionalisasi mempunyai kewenangan yang besar dalam menciptakan inovasi model pelayanan kesehatan diarah basis.

Revitalisasi Rumah Sakit melalui strategi pengorganisasian masyarakat mempunyai misi untuk mengoptimalkan fungsi dan kinerja Rumah Sakit terutama dalam penyelenggaraan upaya kesehatan perorangan maupun upaya kesehatan masyarakat diarah komunitas basis. Sumberdaya masyarakat yang ada di Rumah Sakit selain menguasai teknis mengenai penanganan permasalahan kesehatan sebaiknya juga dibekali dengan penguasaan keterampilan untuk melakukan pengorganisasian komunitas.

Petugas Rumah Sakit sekarang merupakan kebutuhan yang sangat mendesak untuk segera dipenuhi. Pemikiran bukan hanya semata karena meringankan kegiatan Rumah Sakit yang sudah semakin banyak tu, namun juga mengingat pelayanan kesehatan yang sudah dilaksanakan dengan prima.

Rumah Sakit adalah organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitik beratkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Fungsi Rumah Sakit terdiri dari tiga yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat dan keluarga dalam pembangunan kesehatan dan pusat pelayanan kesehatan tingkat kedua. Dari fungsi Rumah Sakit jelas peranan Rumah Sakit bukan saja persoalan teknis medis tetapi juga bagaimana ketrampilan sumberdaya manusia yang mampu mengorganisir modal social yang ada dimasyarakat.

Pelayanan kesehatan yang baik antara lain dapat diketahui dari banyaknya pasien yang melakukan kunjungan di Rumah Sakit serta tidak adanya keluhan pasien dalam menerima pelayanan yang diberikan. Dengan kata lain pasien merasa puas atas pelayanan yang diperolehnya. Rumah Sakit Djafar Harun melakukan langkah-langkah pelayanan, dengan cara pasien keruang kartu untuk mendaftar kemudian menuju keruang pemeriksaan sesuai dengan yang diinginkan pasien dan terakhir keruang obat untuk mendapatkan obat sesuai dengan resep yang diterima sebelumnya. Pasien akan mendapatkan pelayanan sesuai dengan prosedur pelaksanaan di Rumah Sakit.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Djafar Harun Kolaka Utara Kabupaten Kolaka Utara. Dengan pertimbangan bahwa Rumah Sakit tersebut merupakan satu-satunya rumah sakit pemerintah di Kolaka Utara dan mengalami peningkatan jumlah pasien. Informan yang dijadikan sumber informasi diharapkan dapat memberikan informasi sehubungan dengan masalah penelitian. Maka total informan sebanyak 10 orang. Informan ditentukan menggunakan teknik *accidental sampling* (sampling kebetulan) yakni memilih siapa saja informan yang kebetulan dijumpai untuk ditanya (Silalahi, 2012). Berdasarkan karakteristik tertentu yang ditetapkan dalam penelitian meliputi: umur, tingkat pendidikan, lamanya berobat serta tanggapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Trisliatanto, 2020).

Untuk memperoleh data yang diperlukan digunakan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi (Kriyantono, 2010). Teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif kualitatif, dimana penulis mendeskripsikan hasil penelitian tersebut berdasarkan hasil temuan di lapangan dijelaskan secara rinci berdasarkan hasil wawancara dengan melihat masing-masing jawaban informan yang berkaitan dengan dampak komunikasi kesehatan dalam pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien (Pahleviannur, 2022).

## HASIL PENELITIAN

Komunikasi merupakan aktifitas dasar manusia. Dengan komunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari. Tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam komunikasi. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitu juga halnya suatu organisasi (Syahrudin, Menungsa, et al., 2023). Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi, organisasi dapat macet atau berantakan (Syahrudin, 2020). Seperti halnya Rumah Sakit Djafar Harun merupakan organisasi yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat. Misalnya bila atasan tidak memberi informasi mengenai prosedur pelaksanaan pelayanan kesehatan, komunikasi yang baik dengan pasien pemberian obat yang cocok dengan penyakit pasien. Akibatnya muncul ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Kurangnya atau kelupaan memberi informasi saja sudah memberikan efek besar bagi Rumah Sakit.

Penelitian ini mengkaji dari sudut pandang komunikasi masalah dampak komunikasi kesehatan dalam pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien. Dampak komunikasi kesehatan yang dimaksud adalah komunikasi organisasi yaitu bagaimana proses komunikasi berjalan dalam sebuah organisasi dengan melihat proses pelaksanaan dan tingkat kepuasan pasien.

### Pendaftaran Pasien

Pendaftaran pasien adalah penilaian terhadap tatacara pelayanan pendaftaran yang dilakukan pihak Rumah Sakit. Sebelum mendapatkan pelayanan, pasien harus mendaftarkan diri dulu ketempat pendaftaran pasien. Rumah Sakit Djafar Harun biasanya bagi pasien yang sudah pernah berobat, mereka akan memiliki kartu berobat dan kartu tersebut disimpan dirak penyimpanan yang ada diruang pendaftaran. Kartu berobat ditata dengan rapi dan dikelompokkan sesuai dengan wilayah-wilayahnya, sehingga pada saat ada pasien yang mendaftarkan diri, petugas registrasi mudah dan tepat dalam mencari kartu milik pasien dan tidak ada pembayaran dalam pengobatan tersebut.

Rumah Sakit Djafar Harun disediakan ruang tunggu walaupun tidak begitu luas tetapi nyaman serta tempat duduk, jadi bagi pasien yang akan berobat jika memang pasien banyak ada yang tidak duduk. Salah satu titik dimana bisa terjadi penumpukan pasien untuk menunggu dilayani adalah diloket pendaftaran. Tempat lain, antrian biasa terjadi disaat menunggu pelayanan, menunggu diperiksa oleh dokter dan menunggu disiapkan obat.

Sering terjadi pada saat pendaftaran di Rumah Sakit Djafar Harun yaitu pasien datang mengambil nomor urut, pasien menunggu untuk dipanggil sesuai nomor kedatangan, pasien dipanggil, ditanya membawa kartu atau tidak kalau membawa kartu proses pendaftaran bisa cepat, kalau tidak membawa kartu biasanya petugas membuka buku bantu dan ada juga pasien yang mengaku sebagai pasien baru, karena sering diomeli oleh petugasnya kalau tidak memiliki nomor indeks, petugas membuat nomor indeks baru lagi, membuat lembar rekaman medis baru, setelah punya nomor baru, pasien kembali menunggu pelayanan.

Apabila petugas dan pasien telah akrab dan saling mempercayai satu sama lain secara terang-terangan, maka akhir dari pertemuan akan mencapai kepuasan, artinya petugas puas karena berhasil melayani pasien dan pasien puas karena sembuh. Biasa juga kemarahan yang mungkin mengawali pertemuan hubungan, karena petugas yang kurang ramah terhadap respon pasien. Oleh karena itu petugas harus hati-hati dan kedua belah pihak dapat menentukan sikap yang terbaik.

Dengan meningkatnya pelayanan yang dilakukan pihak Rumah Sakit, maka dari Rumah Sakit dimata masyarakat menjadi lebih baik. Oleh karena itu diinginkan komunikasi yang baik antara petugas kesehatan lebih ditingkatkan. Hasil pengamatan dan wawancara yang peneliti jumpai pada saat pengambilan kartu ada pasien yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan dimana petugas kesehatan memarahi pasien yang datang terlambat.

Cara pelayanan pendaftaran pasien yang diberikan pihak Rumah Sakit Djafar Harun dalam kategori baik. Dengan alasan bahwa pendaftaran yang dilakukan dengan cepat dan tidak memerlukan adanya persyaratan-persyaratan administrasi. Adapun kurang baiknya dengan alasan pelayanan pendaftarannya sangat lambat.

### **Pemeriksaan Pasien**

Pemeriksaan pasien adalah frekuensi pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas kesehatan terhadap pasien dalam sehari. Menjalin hubungan yang baik dengan petugas kesehatan dengan pasien mutlak dilakukan dalam upaya memperlancar pelaksanaan tugas, baik di rumah sakit, Rumah Sakit tempat praktek maupun pada saat kunjungan rumah. Dalam pelaksanaan perawatan di ruangan, proses hubungan interaksi yang baik antara petugas kesehatan dengan pasien diharapkan menyenangkan antara kedua belah pihak. Dengan terjadinya proses interaksi yang baik antara petugas kesehatan dan pasien, di Rumah Sakit Djafar Harun maka petugas kesehatan dapat melaksanakan pemeriksaan dan perawatan dengan sebaik-baiknya guna memenuhi kebutuhan pasien.

Petugas kesehatan harus dapat mengenal keunggulan dan kelemahan pasien dalam menjalin interaksi. Agar mampu menentukan kualitas hubungan antara petugas dengan pasien, perlu mempertimbangkan beberapa ciri penting yang dimiliki oleh hubungan seperti tu. Kehangatan, ketulusan dan pemahaman yang empatik dan perhatian positif yang tidak bersyarat.

Pada tahap petugas kesehatan yang ada di Rumah Sakit Djafar Harun mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaannya dan diharapkan untuk senantiasa memelihara mutu pelayanan yang tinggi disertai serta keterampilan perawatan sesuai dengan kebutuhan individu keluarga dan masyarakat. Petugas kesehatan harus mengutamakan kesembuhan dan keselamatan pasien dalam melaksanakan tugas serta tidak akan mempergunakan pengetahuan dan keterampilannya untuk tujuan yang bertentangan dengan norma-norma kemanusiaan.

Pada saat pasien berkunjung ke dokter akan berlangsung tanya jawab agar dokter mengetahui riwayat penyakit pasien, dilanjutkan dengan pemeriksaan fisik. Setelah itu dokter akan menegaskan diagnosis. Bila diperlukan, dokter akan merekomendasikan tes penunjang untuk memperkuat dugaan diagnosis. Selanjutnya dokter akan merekomendasikan tindakan medis sesuai dengan tata laksana penyakitnya, melakukannya dengan persetujuan pasien.

Ada banyak penyakit bisa sembuh dengan sendirinya atau perlu obat-obatan ringan, namun banyak pula penyakit yang cukup serius sehingga memerlukan penanganan dokter. Agar dapat dilakukan pengobatan dengan baik, pasien harus memiliki hubungan yang baik dengan dokter yang menanganinya. Pasien harus terbuka dalam berkomunikasi dengan dokternya, begitu pula sebaliknya, karena tanpa keterbukaan dokter akan kesulitan dalam mengetahui riwayat kesehatan pasiennya yang penting untuk menentukan pemeriksaan pasien.

Pasien dapat mencatat semua hal yang dirasakan berkaitan dengan keluhan penyakitnya agar tidak ada yang terlewat atau terlupakan sehingga dapat disampaikan pada dokter termasuk kebiasaan, pola makan, obat dan suplemen makanan yang digunakan. Pasien juga disarankan untuk aktif bertanya mengenai hal-hal yang tidak dimengerti atau ketika merasa ragu/bingung, baik mengenai penyakit, pemeriksaan dan pengobatan yang diberikan. Jika pertanyaan-pertanyaan itu sudah muncul sebelum berkunjung ke dokter, sebaiknya dicatat sehingga tidak ada yang terlewat untuk ditanyakan. Jika dianggap penting pasien juga disarankan untuk mencatat penjelasan dari dokter sehingga tidak salah atau lupa ketika menjalani pengobatan.

Dokter harus mencatat dengan lengkap keadaan kesehatan pasiennya dalam rekam medik dan menyimpannya dengan baik untuk menjaga kerahasiaannya, sehingga riwayat kesehatan pasien dapat diketahui dengan baik. Dalam pemeriksaan dokter harus menjelaskan dalam bahasa awam pengobatan yang akan diberikan, lama pengobatan, cara kerja, dan efek dari obat yang akan dikonsumsi, efek samping jika diperlukan adanya perubahan pola hidup (istirahat, makan dan minum).

Pasien dianjurkan untuk memilih dokter yang dapat memberikan rasa percaya, merasa nyaman menceritakan masalah kesehatannya dan menjalani pemeriksaan, lalu menjawab semua pertanyaan yang diajukan oleh pasien. Dengan memiliki hubungan pasien-dokter yang baik, pasien dapat memperoleh derajat kesehatan yang optimal, pelayanan kesehatan yang efisien dan mencegah terjadinya kesalahan dalam pengobatan yang tidak perlu.

### **Pemberian Obat**

Pemberian obat merupakan tahap akhir yang dilakukan petugas kesehatan setelah mengetahui penyakit yang dialami oleh pasien. Dokter bertanggung jawab atas kesembuhan pasien. Karena obat dapat menyembuhkan atau merugikan pasien, maka pemberian obat menjadi salah satu tugas perawat yang paling penting. Perawat adalah mata rantai terakhir dalam proses pemberian obat kepada pasien perawat yang bertanggung jawab bahwa obat itu diberikan dan memastikan bahwa obat itu benar diminum.

Bila ada obat yang diberikan kepada pasien, hal itu harus menjadi bagian integral dari rencana keperawatan. Perawat yang paling tahu tentang kebutuhan dan respon pasien terhadap pengobatan. Rencana perawatan harus mencakup rencana pemberian obat, bergantung pada pengkajian, pengetahuan tentang kerja dan efek samping, lama kerja dan program dokter.

Obat memiliki nama dagang dan generik. Setiap obat dengan nama dagang yang baru didengar oleh pasien harus diperiksa nama generiknya, bila perlu hubungi apoteker untuk menanyakan nama generiknya atau kandungan obat. Seperti halnya yang dilakukan Rumah Sakit Djafar Harun sebelum memberi obat kepada pasien, label pada obat atau kemasan harus diperiksa tiga kali. Pertama: saat membaca permintaan obat dan botolnya diambil dari rak obat, kedua: label botol dibandingkan dengan obat yang diminta, ketiga: saat dikembalikan ke rak obat jika labelnya tidak terbaca, sinya tidak boleh dipakai dan harus dikembalikan ke bagian farmasi. Jika pasien meragukan obatnya, perawat harus memeriksanya lagi. Saat memberi obat harus ngat untuk apa obat itu diberikan. membantu mengingatkan nama obat dan kerjanya. Setelah obat diberikan kepada pasien pihak Rumah Sakit Djafar Harun mendokumentasikan dosis, rute, waktu dan oleh siapa obat diberikan, bila pasien meminum obatnya, atau obat itu tidak dapat diminum, harus dicatat alasannya dan dilaporkan. Dan jika terjadi kesalahan pemberian obat, perawat yang bersangkutan harus segera menghubungi dokter atau petugas kesehatan yang lebih mengetahui.

Kurang pahamnya pasien di Rumah Sakit Djafar Harun terhadap tujuan pengobatan, tidak mengertinya pasien tentang pentingnya mengikuti aturan pengobatan diterapkan, mahalnnya harga obat, kurangnya kepedulian dan perhatian keluarga yang mengikuti bertanggung jawab atas pemberian obat kepada pasien dalam meminum obat.

Terapi obat yang efektif dan aman hanya dapat tercapai bila pasien mengetahui seluk beluk pengobatan serta kegunaannya. Untuk itu sebelum pulang kerumah, perawat memberikan informasi tentang nama obat, kegunaan obat, waktu obat itu harus diminum (sebelum atau sesudah makan), untuk berapa hari obat itu harus diminum apakah harus sampai habis atau berhenti setelah keluhan menghilang, jika ada efek samping, setelah obat habis apakah perlu kontrol ulang atau tidak, kepada pasien maupun keluarga yang datang berobat.

Selesai pengemasan dan pemberian etiket pada saat penyerahan obat kepada pasien penjelasan atau informasi yang cukup berkaitan dengan obat diserahkan sangatlah penting. Setelah obat diberikan kepada pasien, petugas memastikan kesehatan pasien telah menerima obat yang benar, jumlah dosis yang tepat, informasi yang sesuai tentang bagaimana meminum obat tersebut.

Pemberian obat kepada pasien yang dilakukan Rumah Sakit Djafar Harun meliputi pemeriksaan resep, mengumpulkan obat sesuai resep, menghitung jumlah obat, mengemas obat dalam wadah yang sesuai dengan memberikan obat kepada pasien.

Sikap petugas yang tidak jujur lah yang sebenarnya tidak diinginkan oleh pasien sehingga mereka tidak tahu apa manfaat obat yang mereka minum. Obat sangat berperan penting terhadap

kesembuhan pasien. Hasil observasi yang dilakukan peneliti bahwa petugas kesehatan langsung memberikan begitu saja obat kepada pasien tanpa menjelaskan jenis obat dan manfaatnya.

Pemberian obat-obatan yang rasional merupakan rute dari berbagai kegiatan dalam menyelenggarakan upaya kesehatan yang harus dilakukan oleh tenaga kesehatan yang memiliki etika dan moral yang tinggi dengan keahlian yang terus menerus ditingkatkan mutunya oleh setiap Rumah Sakit.

### **Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Djafar Harun**

Kepuasan pasien adalah perasaan senang terhadap pelayanan kesehatan yang diperoleh serta keinginan untuk kembali lagi berobat di rumah Sakit seandainya menderita suatu penyakit.

### **Petugas Kesehatan**

Petugas kesehatan adalah orang-orang yang memiliki keahlian dibidang kesehatan, diantaranya yaitu dokter, perawat, bidan, fisioterapi dan lain-lain. Dimana mereka adalah orang-orang yang terlibat dalam praktek penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yang menunjang stabilitas.

Dalam hal peningkatan profesi kesehatan maka petugas kesehatan diharapkan untuk selalu berusaha meningkatkan kemampuan profesionalnya. Secara sendiri atau bersama-sama dengan jalan menambah ilmu pengetahuan, keterampilan dan pengalaman yang bermanfaat bagi pengembangan kesehatan masyarakat.

Petugas kesehatan hendaknya selalu mengeluarkan perkataan yang simpatik untuk menyenangkan dan mendapat kepercayaan dari pasien dan keluarga pasien. Memberi kesan yang baik kepada keluarganya dengan memperlihatkan perhatian kepada pasien. Kemudian berusaha menghilangkan perasaan takut pasien terhadap lingkungan Rumah Sakit. Dan selalu memperlihatkan semangat yang tinggi untuk merawat.

### **Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan merupakan kegiatan produksi yang hasilnya dalam bentuk jasa untuk memenuhi kebutuhan individu dan masyarakat. Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan melalui aktifitas orang lain. Setiap kegiatan pelayanan kesehatan, didalamnya melibatkan tenaga kesehatan yaitu dokter dan para medis sebagai orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan untuk pemulihan dan pencegahan penyakit.

Pelayanan kesehatan tidak ditentukan oleh dokter sendiri tetapi juga melibatkan kelompok-kelompok ilmuwan, industri, farmasi, pemegang kebijakan, rumah sakit swasta dan para investor dalam lembaga kesehatan sebagai mediator yang penting dalam pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan merupakan upaya dari kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit, upaya kegiatan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan atas dasar hubungan individu yang membutuhkannya. Pelayanan medis merupakan suatu kegiatan mikro sosial yang berlaku antara pranata atau lembaga dengan suatu populasi masyarakat atau komunitas tertentu.

Pelayanan kesehatan dan pelayanan medis mempunyai tujuan yang sama yakni memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi keadaan kesehatan masyarakat yaitu menormalisasi dan menetralkan masalah kesehatan mempunyai cakupan yang lebih luas yaitu keseluruhan masyarakat, pelayanan eksensif sedangkan pelayanan medis lebih sempit yaitu pelayanan individu atau pribadi namun secara mendalam sebagai tujuannya meningkatkan derajat kesehatan.

Pelayanan kesehatan mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, sampai pada penyerahan obat dan pemberian informasi kepada pasien, petugas harus memperhatikan etika dalam pelayanan kesehatan, karena disamping perlu sopan santun dan kesabaran dalam melayani pasien, juga karena pasien sebagai penderita penyakit biasanya dalam keadaan tidak sehat atau kurang stabil emosinya. Kesadaran petugas kesehatan bahwa pasien dan keluarganya perlu ditolong terlepas dari status sosial. Golongan dan agama atau kepercayaan, serta pengetahuan yang terbatas. Pasien

memerlukan bantuan agar tidak mengalami bahaya karena ketidak tahuannya tentang penyakit dan pengobatan

Petugas harus menyadari bahwa pasien berhak menerima informasi yang baik dan benar, serta pasien berhak menerima informasi dilindungi terhadap penyakit begitu juga penyampaian informasi yang menyangkut efek samping atau keadaan tingkat keparahan penyakit pasien hendaklah disampaikan secara hati-hati dan agar kerahasiaan penyakitnya dapat dijaga.

Sebagai pos terdepan dalam pembangunan kesehatan masyarakat, Rumah Sakit Djafar Harun memiliki banyak tugas dalam peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Tugas-tugas puskesmas untuk mengembangkan, memelihara, dan meningkatkan mutu kesehatan tidak hanya ditempuh dari dalam Rumah Sakit, seperti yang umumnya kita ketahui namun juga diluar gedung Rumah Sakit.

Pembinaan dan peningkatan mutu pelayanan yang optimal guna memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat, diperlukan ketersediaan dan penunjang sarana dan fasilitas yang memadai dalam kemudahan menjalankan dan melaksanakan program maupun kegiatan yang ada di Rumah Sakit. Kurangnya perlengkapan medis yang membantu pelaksanaan tugas dan fungsi petugas kesehatan akan mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan yang diperoleh pasien.

### **Proses Komunikasi**

Proses komunikasi adalah suatu proses pembicaraan antara pasien yang mempunyai, masalah kesehatan dengan petugas yang akan memberikan berbagai informasi mengenai kesehatan. Interaksi hubungan petugas kesehatan dan pasien yang dijalan melalui komunikasi yang efektif dapat mempengaruhi proses penyembuhan. Apa yang dibutuhkan oleh pasien adalah proses perawatan yang mencakup fisik, perilaku, kognitif dan emosi.

Bagi pasien sangat diperlukan komunikasi yang jelas dan lengkap apa yang terjadi pada dirinya untuk kesembuhannya. Petugas kesehatan harus mampu menggali informasi dengan memberikan pertanyaan yang tepat dan saat penyampaiannya. Pasien memberikan penjelasan dengan selengkapya sesuai pertanyaanya, keterampilan komunikasi dengan memperhatikan rasa empati merupakan dasar yang penting dalam menerapkan etika kedokteran dalam hubungan pasien, petugas kesehatan dan keluarga pasien.

Dalam upaya mencapai komunikasi yang efektif tentunya juga harus memperhatikan cara komunikasi yang sesuai lai etika yang berlaku. ada empat hal yang diingat dan diperhatikan dalam pelayanan kesehatan yaitu: memberikan keuntungan bagi pasien dokter tidak boleh merugikan pasiennya, menghargai keinginan pasien dan membentunya untuk mengambil keputusannya sendiri dan memperlakukan pasien dengan wajar, adil bagi pasien-pasiennya

Menyampaikan kebenaran dengan tepat kepada pasien sesuai tujuan yang akan disampaiannya. Kemampuan komunikasi dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien juga keberhasilan bagi petugas kesehatan oleh karena tu perlunya peningkatan kemampuan berkomunikasi bagi kedua belah pihak. Dalam meningkatkan kemampuan berkomunikasi bagi petugas kesehatan ada beberapa dasar yang perlu diperhatikan antara lain: bertanya, menjelaskan dan menyampaikan informasi, memberi perhatian dan mendengarkan, membuka dan menutup interaksi serta mengatasi/mengatur konflik.

Pada waktu menanyakan kepada pasien, tunjukan rasa empati kita terhadapnya. Empati melibatkan perasaan hangat. Petugas yang berempati dapat mengerti atau mencoba mengerti pandangan pasien walaupun kurang menyetujuinya. Seorang petugas janganlah bertindak sebagai hakim terhadap perasaan pasien, sebaiknya mencoba untuk menganalisa apa yang a rasakan pasien dan menghindari penilaian terhadap diri pasien, maka mereka akan berusaha sendiri tanpa meminta pendapat orang lain.

Dalam praktek kedokteran, komunikasi sering kurang dapat perhatian dari para petugas kesehatan yang lebih mengutamakan keterampilan klinis, ketimbang meluangkan waktu untuk melakukan komunikasi yang efektif. Sebanyak 54% pasien mengeluh dan 45% pasien minta perhatian dalam hubungan petugas hal penting yang perlu mendapat perhatian yaitu bagaimana

dokter membangun keharmonisan hubungan tersebut melalui komunikasi. Hubungan petugas kesehatan dan pasien pasti dilanda dengan komunikasi tetap berjalan, paling tidak dengan keluarga pasien.

Seperti yang dikemukakan oleh Leventhal, interaksi hubungan dokter dan pasien yang dijalin melalui komunikasi yang efektif dapat mempengaruhi proses penyembuhan. Apa yang dibutuhkan oleh pasien adalah proses perawatan. Dari berbagai penelitian dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang baik akan meningkatkan status kesehatan dan peningkatan efisiensi perawatan. Komunikasi yang tidak berjalan baik seringkali menjadi faktor pendorong pasien mengajukan gugatan hukum bila di kemudian hari pasien mengalami KTD (kejadian tidak diharapkan). Mengetahui dan mengerti pembicaraan orang lain dalam hal mendengarkan dengan baik dan memahami apa yang dimaksud oleh pasien. Misalnya, perhatikan pasien waktu berbicara dan berikan reaksi atau umpan balik terhadap apa yang dibicarakan, sebagai tanda bahwa kita mengerti apa yang dimaksud.

Memberi rasa puas pasien, dimaksudkan bahwa apabila pasien berbicara maka perhatikanlah dan dengarkan. Zulkifli (2020) komunikasi yang efektif merupakan suatu komunikasi antara seni dan ilmu, setidaknya salah satu kunci dari keberhasilan adalah penerapan metodologi komunikasi kesehatan yang ilmiah secara sistematis bagi masalah kesehatan masyarakat.

## PENUTUP

1. Dampak komunikasi kesehatan dalam pelayanan pendaftaran pasien, pemeriksaan pasien, dan pemberian obat terhadap penilaian pasien bagaimana proses komunikasi berlangsung. Sesuai data hasil wawancara terhadap pasien Rumah Sakit Djafar Harun bahwa pada saat pendaftaran pasien dan pemberian obat komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien tidak berjalan efektif. Proses pendaftaran pasien yang dilakukan pihak Rumah Sakit sudah sesuai prosedur pelaksanaan di Rumah Sakit. Akan tetapi pasien selalu mengeluh dengan sikap petugas kesehatan yang kurang ramah terhadap pelayanan yang diberikan sehingga akhirnya sering terjadi konflik. Tahap pemberian obat yang dilakukan petugas kesehatan tidak memberikan penjelasan mengenai jenis dan manfaat obat kepada pasien yang menerima obat.
2. Pada saat pemeriksaan pasien yang dilakukan oleh petugas kesehatan cukup baik, komunikasi berjalan efektif antara dokter dan pasien. Pasien menceritakan keluhan penyakit yang dialaminya dan dokter merespond dengan baik.
3. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, petugas kesehatan dan proses komunikasi akan memberikan efek positif terhadap pelayanan yang diterima. Akan tetapi sesuai data hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa proses komunikasi yang dilakukan petugas kesehatan tidak memberikan kepuasan kepada pasien. Sedangkan pelayanan yang diperoleh pasien selama berobat di Rumah Sakit Djafar Harun sudah memberikan kepuasan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kriyantono, R. (2010). *TEKNIK PRAKTIS RISET KOMUNIKASI*. In Gustiara Azmi (Ed.), *Kencana* (5th ed., Vol. 5). Kencana Prenada Media. <http://search.ebscohost.com.libezproxy.dundee.ac.uk/login.aspx?direct=true&db=jlh&AN=65446077&site=ehost-live&scope=site>
- Pahleviannur, M. R. dkk. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF*. In F. Sukmawati (Ed.), *Deepublish* (1st ed., p. 247). PRADINA PUSTAKA. <https://penerbitdeepublish.com/instrumen-penelitian/>
- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial* (A. Gunarsa (ed.); Edisi 3, M). PT. Refika Aditama.
- Syahrudin, S. (2020). Pengaruh Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Mahasiswa. *Kareba: Jurnal Komunikasi Unhas*, 7(1), 81–90. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/kareba/article/view/10368>

- Syahrudin, S., Mardiana, M., & Purwitasari, P. (2016). PERENCANAAN KOMUNIKASI PEMERINTAH DAERAH BUTON UTARA DALAM PEMBANGUNAN. *Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 6(August), 128. <https://ejournal.unisbablitar.ac.id/index.php/translitera/article/view/1352>
- Syahrudin, S., Menungsa, A. S., Mahdar, M., Asmurti, A., & Muslan, M. (2023). *Fenomena Komunikasi di Era Virtualitas (Sebuah Transisi Sosial sebagai Dampak Eksistensi Media Sosial)* (Komarudin (ed.); 1st ed., p. 240). CV. Green Publisher Indonesia. <https://greenbook.id/product/fenomena-komunikasi-di-era-virtualitas-sebuah-transisi-sosial-sebagai-dampak-eksistensi-media-sosial/>
- Syahrudin, S., Nasir, L. O. M., Menungsa, A. S., Kasim, H. S., & Mardiana, M. (2023). *ANALISIS PERAN PUBLIC RELATION DALAM MENGATASI KRISIS PERUSAHAAN DI PT. KALLA TOYOTA KENDARI*. 1(2), 138–153.
- Trisliatanto, D. A. (2020). Metodologi Penelitian. In Giovanni (Ed.), *Penerbit Andi* (1st ed.). Penerbit Andi.