

Analisis Komunikasi Efektif Petugas Kesehatan Dalam Peningkatan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Indonesia

Analysis Of Effective Health Officers Communication In Increasing Indonesian Health Service Satisfaction

Anis Ansyori, S.Psi., MMRS¹, Fita Rusdian Ikawati, SE., M.M,M.Kes²

^{1,2}Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS.DR. Soepraoen Kesdam V/BRW
Jl. S. Supriadi No.22 Sukun, Kec. Sukun, Kota Malang, Jawa Timur 65147

*e-mail korespondensi: anisansyori@itsk-soepraoen.ac.id

Abstrak

Kualitas pelayanan mensyaratkan bagi suatu instansi/organisasi agar mampu melakukan penyajian pelayanan secara maksimal kepada konsumen dengan tujuan supaya konsumen memperoleh kepuasan dan pada akhirnya menjadi pelanggan yang setia. Untuk memastikan kepuasan dan keselamatan pasien tersebut, maka komunikasi yang efektif harus ditekankan dalam semua program kesehatan dan diterapkan pada seluruh lini petugas yang bekerja di instansi kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis komunikasi efektif petugas kesehatan profesional dalam peningkatan pelayanan kesehatan di Indonesia. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode tinjauan literatur (literature review). Penelitian ini dilakukan dengan melakukan analisis terhadap 15 artikel jurnal peer-review yang diterbitkan antara tahun 2017-2021 mengenai komunikasi efektif petugas kesehatan profesional dalam peningkatan pelayanan kesehatan di Indonesia. Hasil temuan penelitian menunjukkan promosi kesehatan, hubungan interpersonal, komunikasi terapeutik dengan menitikberatkan pada faktor psikologis dengan pemanfaatan teknologi merupakan cara komunikasi efektif yang dapat digunakan dalam peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan Indonesia.

Kata kunci: Instansi kesehatan, komunikasi efektif, petugas kesehatan

Abstract

Quality of service for an agency/organization in order to be able to provide maximum service to consumers with the aim that consumers obtain satisfaction and ultimately become loyal customers. To ensure patient satisfaction and safety, communication must be emphasized in all health programs and applied to all line officers working in health agencies. The purpose of this study was to examine and analyze the effective communication of professional health workers in improving health services in Indonesia. This type of research uses a qualitative approach with a literature review method. This research was conducted by analyzing 15 peer-reviewed journal articles published between 2017-2021 regarding the effective communication of health workers in improving health services in Indonesia. The findings of this study indicate that health promotion, interpersonal relationships, therapeutic communication which focuses on psychological factors with the use of technology are effective communication methods that can be used to increase satisfaction with Indonesian health services

Keywords: health agencies, effective communication, health workers

PENDAHULUAN

Selain fasilitas rumah sakit, peran dokter, paramedis, dan tenaga non medis seperti petugas rekam medis menjadi sangat penting dalam mencapai tujuan kepuasan pasien, karena kinerja mereka akan mempengaruhi persepsi

pasien dan kinerja pelayanan yang diberikan. Instansi kesehatan seperti rumah sakit dan puskesmas, kualitas pelayanan dan kualitas seluruh petugas kesehatan sangat penting (Barus, 2017). Kualitas pelayanan mensyaratkan bagi suatu instansi/organisasi agar mampu melakukan penyajian pelayanan secara

maksimal kepada konsumen dengan tujuan supaya konsumen memperoleh kepuasan dan pada akhirnya menjadi pelanggan yang setia (Ismail & Yunan, 2015).

Berdasarkan hasil penelitian World Health Organization (WHO) bahwa 70-80% kesalahan yang terjadi di pelayanan kesehatan diakibatkan oleh buruknya komunikasi dan kurangnya pemahaman anggota tim kesehatan. Komunikasi tim kesehatan baik medis dan non medis yang baik dapat mengurangi masalah keselamatan pasien (WHO, 2021). Komunikasi yang baik antara berbagai profesi juga penting untuk memberikan pelayanan kesehatan secara komprehensif, efektif dan efisien. Komunikasi yang efektif juga tercantum sebagai tujuan keselamatan pasien dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 1691/MENKES/PER/VII/2011. Untuk mencapai tujuan keselamatan pasien dan mencapai pelayanan kesehatan yang maksimal, komunikasi yang efektif sangat penting, karena komunikasi adalah akar dari semua faktor lainnya (Kemkes, 2017a) Untuk memastikan kepuasan dan keselamatan pasien tersebut, maka komunikasi yang efektif harus ditekankan dalam semua program kesehatan dan diterapkan pada seluruh lini petugas yang bekerja di instansi kesehatan.

Dalam iklim global saat ini, penyedia layanan kesehatan meningkat menjadi pelayanan interprofessional. Menurut WHO, penyedia

layanan kesehatan (PPA) tidak bisa lagi dipandang sebagai suatu profesional semata. Agar layanan yang berfokus pada pasien tercapai, untuk menerima perawatan terpadu, semua PPA diharapkan bekerja untuk meningkatkan kompetensi praktis mereka serta latar belakang pendidikan mereka dalam meningkatkan kualitas instansi kesehatan melalui kemampuan komunikasi. Menurut penelitian Raihany, sebagian besar rumah sakit di Indonesia belum memiliki komunikasi yang efektif dan seimbang diantara petugas kesehatan (Mukaromah et al., 2018). Oleh karena itu, peneliti akan mengkaji dan menganalisis komunikasi efektif petugas kesehatan profesional dalam peningkatan pelayanan kesehatan di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Kualitatif dengan metode tinjauan literatur (literature review). Tinjauan pustaka adalah metodologi tinjauan yang semakin banyak digunakan untuk mensintesis tubuh literatur terutama pada artikel ilmiah yang ada pada suatu bidang (Kraus et al., 2020). Penelitian ini dilakukan dengan melakukan analisis terhadap 15 artikel jurnal peer-review yang diterbitkan antara tahun 2017-2021 mengenai komunikasi efektif petugas kesehatan profesional dalam peningkatan pelayanan kesehatan di Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Tinjauan Literatur: Komunikasi Efektif Petugas Medis Dalam Peningkatan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Indonesia

No	Nama Penulis dan Tahun Publikasi	Lokasi Instansi Kesehatan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Ladesvita & Khoerunnisa, 2017)	Jakarta	Kualitatif	Memiliki kesadaran diri sendiri, klarifikasi nilai, perasaan dan mampu bertanggung jawab
2	(Evayanti, 2017)	Lampung Tengah	Kuantitatif	Meningkatkan promosi kesehatan
3	(Agustini & Andeyani, 2017)	Tasikmalaya	Kuantitatif	Meningkatkan promosi kesehatan dan memberikan informasi
4	(Moulina et al., 2018)	Musi Rawas Utara	Kualitatif	Penyuluhan atau pemberian informasi secara langsung
5	(Pratiwi & Pertiwi, 2018)	Bekasi Timur	Kuantitatif	Memiliki hubungan caring sehingga berdampak pada kepuasan pasien
6	(Suharmiati et al., 2018)	Cirebon	Kuantitatif	Faktor psikologis yaitu kenyamanan karena sering komunikasi mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien
7	(Ifroh et al., 2019)	Kalimantan Timur	Kuantitatif	Meningkatkan kompetensi mengenai strategi pemilihan media dan pembuatan media komunikasi informasi edukasi yang lebih inovatif
8	(Kumajas, 2019)	Manado	Kualitatif	Tahapan komunikasi efektif: tahap pre orientasi, tahap

				orientasi, tahap kerja dan terminasi
9	(Tarigan & Ginting, 2019)	Medan	Kualitatif	Memiliki keterampilan berkomunikasi terapeutik
10	(Hardini et al., 2019)	Padang	Kualitatif	Menggunakan <i>situation-background assessment-recommendation</i> (SBAR) dalam mencapai komunikasi yang efektif
11	(Akbar & Ahmad, 2020)	Butun Utara	Kuantitatif	Komunikasi petugas Kesehatan yang efektif mempengaruhi sistem manajemen dan pelayanan yang baik
12	(Budi et al., 2020)	Bantul	Kualitatif	Meningkatkan komunikasi yang efektif, peran perekam medis melalui pembuatan SK pembakuan singkatan, pengkodean dan tracer agar komunikasi semakin efektif
13	(Ulfah & Maryati, 2020)	Bogor		Meningkatkan komunikasi antara petugas dokumen rekam medis dengan instalasi lain yang berhubungan dengan rekam medis
14	(Udiyana et al., 2021)	Pangkalan Bun	Kualitatif	Mengadopsi rekam medis elektronik
15	(Rachmawati, 2021)	Medan	Kualitatif	Sosialisasi dan pelatihan yang teratur serta kepatuhan dalam pengadaan rekam medis

Sumber : Diolah peneliti 2021

PEMBAHASAN

Analisis Komunikasi Efektif Petugas Medis Dalam Peningkatan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Indonesia

Pada era globalisasi, pelayanan prima merupakan komponen vital bagi seluruh instansi kesehatan seperti rumah sakit dan unit kesehatan. Instansi kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Hal ini menjadi landasan akuntabilitas instansi kesehatan agar dapat bersaing dengan instansi kesehatan lainnya. Komunikasi efektif bagi peningkatan pelayanan kesehatan diperlukan dan ditingkatkan oleh tiap instansi kesehatan.

Berdasarkan hasil tabel tinjauan literatur diatas menunjukkan promosi kesehatan merupakan salah satu cara dalam mencapai komunikasi yang efektif bagi petugas pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan (Keputusan Menteri Kesehatan No. 1114/Menkes/SK/VIII/2005, 2005), Kementerian/Departemen Kesehatan Republik Indonesia (Kemkes RI) menjabarkan definis promosi kesehatan: “Upaya untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam mengendalikan faktor-faktor kesehatan melalui pembelajaran dari, oleh, untuk dan bersama masyarakat, agar mereka dapat menolong dirinya sendiri, serta mengembangkan kegiatan yang bersumberdaya masyarakat, sesuai sosial budaya setempat dan didukung oleh kebijakan publik yang berwawasan kesehatan”.

Konsep baru promosi kesehatan didasarkan pada kenyataan bahwa upaya “pendidikan kesehatan” atau komunikasi terkait kesehatan (penyuluhan) tidak mudah membuat

individu atau masyarakat berperilaku yang bermanfaat bagi kesehatan, karena komunikasi dalam pendidikan kesehatan bertujuan untuk menghasilkan perilaku yang bermanfaat bagi kesehatan tiap individu. Tujuan dengana adanya bentuk komunikasi melalui promosi kesehatan yakni agar terjalin komunikasi dan hubungan saling percaya antara petugas Kesehatan dan klien (pasien) untuk mencapai tujuan guna meraih kualitas pelayanan kesehatan secara bersama-sama.(Kemkes, 2017b).

Selaras dengan penjabaran diatas, penelitian Evayanti juga menjelaskan bahwa promosi kesehatan hampir sama dengan komunikasi interpersonal (Evayanti, 2017). Komunikasi interpersonal para petugas kesehatan dapat dilakukan dengan memberikan komunikasi kepada pasien dengan memanfaatkan kader yang memiliki ikatan psikologis lebih dekat dengan masyarakat untuk melakukan kunjungan langsung dengan mensosialisasikan pentingnya kesehatan (Agustini & Andeyani, 2017). Strategi komunikasi interpersonal dengan promosi kesehatan dilakukan juga untuk mencapai tujuan dalam membantu peningkatan keterampilan konseling dan komunikasi petugas kesehatan (Moulina et al., 2018). Strategi komunikasi ini merupakan upaya untuk membentuk opini yang mendorong masyarakat dan petugas kesehatan agar bersedia bersama-sama menanggulangi penyakit dan bentuk pelayanan kesehatan yang dapat dikonstruisikan oleh instansi kesehatan kepada masyarakat.

Cara lain untuk mencapai komunikasi yang efektif bagi petugas kesehatan adalah dengan komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik ini dijelaskan sebagai metode yang efektif untuk mempengaruhi perilaku manusia

dan bermanfaat dalam menjalankan pelayanan kesehatan di instansi kesehatan, sehingga komunikasi ini perlu dikembangkan secara kontiniu dimulai dari tahap pre orientasi, tahap orientasi, tahap kerja hingga tahap terminasi (Kumajas, 2019). Di penelitian lain, metode dengan tahapan ini juga bisa dikenal dengan metode situation-background assessment-recommendation (SBAR). Metode komunikasi ini yaitu menjelaskan situasi pasien dan riwayat pasien secara detail (Hardini et al., 2019).

Komunikasi terapeutik merupakan cara komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesehatan pasien. Pada penelitian Kumajas, komunikasi terapeutik juga merupakan hubungan interpersonal antara petugas kesehatan dan klien guna memperbaiki pengalaman emosional klien. Metode komunikasi terapeutik adalah metode komunikasi yang mengedepankan faktor psikologis. Hal ini dibuktikan oleh studi yang dilakukan oleh Suharmiati bahwa faktor psikologis berhubungan dengan kenyamanan klien karena sering komunikasi mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien (klien). (Suharmiati et al., 2018).

Metode komunikasi efektif lain yang dapat diimplementasikan bagi petugas kesehatan dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan adalah dengan memanfaatkan teknologi. Menurut penelitian Udiyana, penyediaan rekam medis yang tepat dan cepat juga mempengaruhi kepuasan pasien (Udiyana et al., 2021). Mengadopsi rekam medis elektronik dan sistem pembuatan SK pembakuan singkatan, pengkodean dan tracer merupakan komunikasi yang efektif dan dapat mempengaruhi sistem manajemen dan pelayanan yang baik (Budi et al., 2020) (Akbar & Ahmad, 2020)

SIMPULAN

Kualitas pelayanan mensyaratkan bagi suatu instansi/organisasi agar mampu melakukan penyajian pelayanan secara maksimal kepada konsumen dengan tujuan supaya konsumen memperoleh kepuasan dan pada akhirnya menjadi pelanggan yang setia. Komunikasi yang baik antara berbagai profesi kesehatan juga penting untuk memberikan pelayanan kesehatan secara komprehensif, efektif dan efisien. Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa promosi kesehatan merupakan salah satu cara dalam mencapai komunikasi yang efektif

bagi petugas pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Promosi kesehatan hampir sama dengan komunikasi interpersonal. Strategi komunikasi interpersonal dengan promosi kesehatan dilakukan juga untuk mencapai tujuan dalam membantu peningkatan keterampilan konseling dan komunikasi petugas kesehatan. Cara lain untuk mencapai komunikasi yang efektif bagi petugas kesehatan adalah dengan komunikasi terapeutik yang juga merupakan dengan hubungan interpersonal antara petugas kesehatan dan klien guna memperbaiki pengalaman emosional klien. Metode komunikasi efektif lain yang dapat diimplementasikan bagi petugas kesehatan dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan adalah dengan memanfaatkan teknologi.

DAFTAR RUJUKAN

- Agustini, F., & Andeyani, G. (2017). Gambaran Peran Suami Dalam Partisipasi K1 Dan K4 Ibu Hamil Di Desa Cikunir Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Bidkesmas Respati*, 2(08).
<https://doi.org/10.48186/bidkes.v2i08.326>
- Akbar, M. I., & Ahmad, L. O. A. I. (2020). Survey Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan RSUD Kabupaten Butun Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, 1(03).
- Barus, N. S. B. (2017). Komunikasi Efektif Dokter dan Pasien Dalam Upaya Keselamatan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Haji Medan 2015. *Jurnal Stikna*, 1(1).
- Budi, S. C., Fatmah, F., & Salim, M. F. (2020). Peran Perekam Medis Dalam Mendukung Keselamatan Pasien. Prosiding “Standar Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) Edisi 1 Terkait Rekam Medis” Yogyakarta Tahun 2018, 0(0).
- Evayanti, Y. (2017). Hubungan Pengetahuan Ibu Dan Dukungan Suami Pada Ibu Hamil Terhadap Keteraturan Kunjungan Antenatal Care (ANC) Di Puskesmas Wates Lampung Tengah Tahun 2014. *Jurnal Kebidanan*, 1(2).

- Hardini, S., Harmawati, H., & Wahyuni, F. S. (2019). Studi Fenomenologi : Pelaksanaan Komunikasi SBAR pada saat Timbang Terima di Bangsal Bedah dan Interne RSUP Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Kesehatan Medika Sainika*, 10(2). <https://doi.org/10.30633/jkms.v10i2.416>
- Ifroh, R. H., Susanti, R., Permana, L., & Noviasty, R. (2019). Peran Petugas Promosi Kesehatan Dalam Penggunaan Audiovisual Sebagai Media Komunikasi Informasi Dan Edukasi. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 7(2).
- Ismail, A., & Yunan, Y. S. M. (2015). Service Quality As A Predictor Of Customer Satisfaction And Customer Loyalty. *LogForum*, 12(4). <https://doi.org/10.17270/J.LOG.2016.4.7>
- Kemkes. (2017a). Manajemen Keselamatan Pasien. <http://bppsdmk.kemkes.go.id/pusdiksdmk/wp-content/uploads/2017/11/MANAJEMEN-KESELAMATAN-PASIEN-Final-DAFIS.pdf>
- Kemkes. (2017b). Promosi Kesehatan. <http://bppsdmk.kemkes.go.id/pusdiksdmk/wp-content/uploads/2017/08/Promkes-Komprehensif.pdf>
- Keputusan Menteri Kesehatan No. 1114/Menkes/SK/VIII/2005. (2005). No Title.
- Kraus, S., Breier, M., & Dasí-Rodríguez, S. (2020). The art of crafting a systematic literature review in entrepreneurship research. *International Entrepreneurship and Management Journal*, 16(3). <https://doi.org/10.1007/s11365-020-00635-4>
- Kumajas, S. S. (2019). Hubungan Pengetahuan Perawat tentang Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Cendana Rumah Sakit Tingkat III Wolter Mongisidi. *Nursing Inside Community*, 2(1). <https://doi.org/10.35892/nic.v2i1.270>
- Ladesvita, F., & Khoerunnisa, N. (2017). Dampak Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan. *Akademi Keperawatan Husada Karya Jaya*, 3(1).
- Moulina, T. E., Yuwono, Y., & Taqwa, R. (2018). Studi kualitatif implementasi advokasi, komunikasi dan mobilisasi sosial dalam pengendalian tuberkulosis paru di Kabupaten Musi Rawas Utara tahun 2016. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan: Publikasi Ilmiah Fakultas Kedokteran Universitas Sriwijaya*, 5(1). <https://doi.org/10.32539/jkk.v5i1.6124>
- Mukaromah, R. S., Dwiantoro, L., & Santoso, A. (2018). Upaya Peningkatan Komunikasi Interprofesional Melalui Interprofessional Collaborative Practice (ICP) (Systematic Review). *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 1(1). <https://doi.org/10.32584/jkkm.v1i1.70>
- Pratiwi, R. D., & Pertiwi, D. S. (2018). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dan Caring Rumah Sakit Umum Multazam Medika Bekasi Timur. *Edudharma Journal*, 2(2).
- Rachmawati, R. (2021). Implementasi Clinical Pathway Appendicitis Akut Di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Kota Medan Tahun 2019. *Jurnal Health Sains*, 2(4). <https://doi.org/10.46799/jhs.v2i4.150>
- Suharmiati, Suratmi, & Pebriyatie, E. (2018). Peningkatan Empati Bidan Melalui Pemeriksaan Leopold Dengan Komunikasi Interpersonal (Modifikasi Oyog) di Puskesmas Kalibuntu Kabupaten Cirebon. *Jurnal Kesehatan Reproduksi*, 9(1).
- Tarigan, H., & Ginting, M. (2019). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Jurnal Iliah Kohesi*, 3(2).
- Udiyana, N. D. M., Darmawan, E. S., & Candi, C. (2021). Perbandingan Kelengkapan Pengisian Rekam Medis Konvensional Dan Prototipe Integrated Electronic Surgical Report (IESR). *Coping: Community of Publishing in Nursing*, 9(1). <https://doi.org/10.24843/coping.2021.v09i01.p01>

Ulfah, F., & Maryati, H. (2020). Gambaran Kinerja Petugas Rekam Medis Di RSUD Cibinong Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 3(2).

WHO. (2021). Global Patient Safety Action Plan 2021-2030.
<https://www.who.int/teams/integrated-health-services/patient-safety/policy/global-patient-safety-action-plan>.