



STRATEGI KOMUNIKASI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK BAHAGIA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PASIEN

Baharuddin Sunu¹, Anita²

¹Sanitasi, Politeknik Kesehatan Muhammadiyah Makassar

²Teknologi Laboratorium Medis, Politeknik Kesehatan Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Email: anitadinar1983@gmail.com

Artikel info

Artikel history:

Received; 01-03-2022

Revised: 14-05-2022

Accepted; 27-05-2022

Keyword:

Communication strategy,
Hospital, patient service

Kata Kunci:

Strategi komunikasi,
Rumah Sakit, Pelayanan
pasien

Abstract. *The Bahagia Mother and Children Hospital in Makassar is a privately owned health service in the form of a maternity hospital. To improve the quality of patient health services at the Bahagia Mother and Children Hospital Makassar, it is necessary to take appropriate communication strategies. This research method uses descriptive qualitative research with a location in the Bahagia Mother and Child Hospital Makassar. The results of this study indicate that at the Bahagia Mother and Child Hospital Makassar, a communication strategy has been carried out in providing services to patients, including through competent medical/non-medical services, effective communication by medical/non-medical staff to patients through the application of a friendly 6S attitude in serving patients, health services that reach all aspects of society, the availability of health information banners and hospital services, making health information leaflets, procuring suggestion boxes, and using facebook and youtube to reach the wider community. Based on the results of this study, it can be concluded that the Bahagia Mother and Child Hospital Makassar has implemented a communication strategy in providing services to patients*

Abstrak. Rumah sakit Ibu Anak Bahagia Makassar merupakan layanan kesehatan milik swasta berbentuk rumah sakit bersalin. Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan pasien di Rumah Sakit Ibu Anak Bahagia Makassar maka perlu langkah strategi komunikasi yang tepat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh Rumah Sakit Ibu Anak Bahagia Makassar dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan lokasi di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Bahagia Makassar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Bahagia Makassar telah dilakukan strategi komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien antara lain melalui pelayanan tenaga medis/nonmedis yang kompeten, komunikasi efektif oleh staf medis/nonmedis kepada pasien melalui penerapan sikap ramah 6S dalam melayani pasien, pelayanan kesehatan yang menjangkau seluruh aspek masyarakat, tersedianya banner informasi kesehatan dan pelayanan rumah sakit, pembuatan leaflet informasi kesehatan, pengadaan kotak saran, dan penggunaan

facebook dan youtube untuk menjangkau masyarakat luas. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Ibu dan Anak Bahagia Makassar telah menerapkan strategi komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Corresponden author:

Email: *anitadinar1983@gmail.com*



artikel dengan akses terbuka dibawah lisensi CC BY -4.0

PENDAHULUAN

Salah satu misi utama rumah sakit adalah memberikan pelayanan medis kepada seluruh masyarakat. Perkembangan dan pertumbuhan rumah sakit terus berkembang hampir di setiap wilayah dunia, khususnya Indonesia. Sebelumnya, rumah sakit hanya didirikan oleh lembaga agama dan pemerintah dan bersifat nirlaba, tetapi saat ini rumah sakit telah didirikan oleh berbagai organisasi ekonomi swasta yang berorientasi laba. (Ika, 2015)

Sebagai akibat dari pesatnya perkembangan industri rumah sakit swasta, telah tercipta lingkungan yang kompetitif untuk menunjukkan kualitas pelayanan dari masing-masing pihak kepada masyarakat. Namun kualitas rumah sakit tidak hanya dilihat dari keutuhan fasilitas yang tersedia, tetapi sikap dan pelayanan sumber daya manusia merupakan faktor yang mempengaruhi pelayanan yang diberikan dan dirasakan pasien. (Abidin, 2015); (Cangara, 2014)

Tentunya dalam rangka mengatasi persaingan industri rumah sakit yang semakin ketat, maka pelayanan rumah sakit yang diberikan agar diminati oleh masyarakat umum diperlukan strategi atau rencana. Oleh karena itu, salah satu langkah terpenting untuk meningkatkan mutu pelayanan medis adalah strategi komunikasi. Strategi komunikasi yang baik adalah strategi yang memungkinkan seseorang menentukan dan memposisikan secara tepat posisi seseorang dalam berkomunikasi dengan orang lain guna mencapai tujuan komunikasi yang telah ditetapkan. Adanya strategi komunikasi tidak terlepas dari tujuan yang ingin dicapai. Hal ini ditunjukkan dengan adanya jaringan yang mengontrol tindakan yang diambil, tetapi pada saat yang sama strategi mempengaruhi tindakan tersebut. Prasyarat diperlukan untuk mengembangkan strategi komunikasi dengan memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang tujuan. (Alang, 2007); (Pustaka, 2001)

Dari keterangan di atas, dapat dikatakan bahwa strategi komunikasi adalah rencana komunikasi yang dilaksanakan rumah sakit untuk mencapai tujuan. Strategi komunikasi rumah sakit tidak hanya mencakup komunikasi antara staf medis seperti dokter dan perawat dalam perawatan pasien, tetapi juga strategi komunikasi untuk siapa dan isi pesannya sangat berkaitan erat. Selain itu, pemanfaatan media atau teknologi informasi dan komunikasi (dalam hal ini Sistem Informasi Manajemen (SIM)) juga berperan dalam mempromosikan dan menyebarluaskan informasi tentang pelayanan rumah sakit yang tersedia untuk umum.

Dari keterangan di atas dapat dipahami bahwa strategi komunikasi adalah rencana komunikasi yang dilaksanakan rumah sakit untuk mencapai tujuan. Strategi komunikasi rumah sakit tidak hanya mencakup komunikasi antara tenaga medis seperti dokter dan perawat dalam perawatan pasien, tetapi juga strategi komunikasi karena isi pesan erat kaitannya dengan siapa dan untuk siapa. Selain itu, penggunaan media atau teknologi informasi dan komunikasi (dalam hal ini Sistem Informasi Manajemen (SIM) juga berperan dalam mempromosikan dan menyebarkan informasi tentang pelayanan rumah sakit yang tersedia secara umum. (Suhandang, 2014); (Siagian, 2007); (Uchjana, 2007)

Rumah Sakit Ibu dan Anak Bahagia Makassar merupakan salah satu pelayanan medis swasta Makassar berupa rumah sakit bersalin. Rumah sakit sudah memberikan pelayanan yang sangat baik, terbukti dari observasi pertama yang dilakukan peneliti pada situs online rumah sakit di kolom komentar dan berbagai reaksi positif dari pasien yang menerima pelayanan medis. Komentar positif antara lain staf rumah sakit ramah pasien, memiliki layanan rumah sakit yang nyaman, fasilitas yang memadai, dan rumah sakit yang bersih. (Salusu, 2000); (Arifin, 1984); (Suhandang, 2014); (Assauri, 2016)

Walaupun rumah sakit dikatakan sudah memberikan pelayanan yang baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan dan kendala yang biasa ditemui rumah sakit saat merawat pasien. Hal ini menjadi kendala komunikasi saat merawat pasien, termasuk keluhan dokter yang ditunggu-tunggu harus menunggu berjam-jam untuk pasien di ambulans, sehingga menyulitkan staf rumah sakit untuk menyampaikan informasi kepada pasien.

Rumah Sakit Ibu dan Anak Bahagia Makassar juga memiliki kekurangan atau hambatan komunikasi di bidang komunikasi dan teknologi informasi. Pengamatan awal peneliti menunjukkan bahwa media informasi rumah sakit, seperti akun Facebook dengan informasi yang tidak terupdate, akses ke situs web rumah sakit (tidak ada situs resmi), dan akun YouTube, tidak dikelola dengan baik. (Robert et al., 2006); (Uchjana, 2007)

Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh Rumah Sakit Ibu Anak Bahagia Makassar dalam memberikan pelayanan kepada pasien, faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam melaksanakan strategi komunikasi dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April-Mei 2021 di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bahagia

1. Alat dan Bahan

Alat yang digunakan yaitu laptop, pulpen, kertas, kamera, alat perekam (tape recorder), dan buku catatan.

2. Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif untuk menggambarkan berbagai

kondisi atau situasi yang menjadi objek penelitian. Mendeskripsikannya melalui kalimat-kalimat, kemudian peneliti berupaya untuk meringkaskan atau menyimpulkan realitas yang diteliti menjadi suatu ciri, karakter maupun kondisi tertentu dari objek atau subjek penelitian.

3. Lokasi penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Bahagia Makassar, yang beralamat di Jln. MinasaUpa Raya Blok H7 No. 9, Gunung Sari, Rappocini, Makassar – Sulawesi Selatan.

4. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan kelengkapan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian, maka yang dijadikan metode pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara dengan manajer/wakil manajer, kepala departemen, staf medis, dan 10 orang pasien, serta strategi komunikasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Bahagia dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Wawancara dilakukan melalui daftar pertanyaan yang biasa disampaikan secara lisan kepada responden. Metode wawancara adalah proses pengumpulan informasi untuk tujuan penelitian melalui tanya jawab tatap muka antara pewawancara dengan informan atau responden, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara.

2. Observasi

Observasi adalah alat pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan, analisis gejala/fenomena yang diteliti, dan hasil pengamatan deskripsikan dalam sebuah catatan-catatan. Objek observasi yang peneliti maksud adalah strategi komunikasi yang dilakukan pihak Rumah Sakit Ibu dan Anak Bahagia Makassar dalam melayani pasien, kemudian peneliti akan menggambarkannya lewat deskripsi.

3. Dokumentasi

Dokumen adalah teknik perolehan data yang meliputi analisis dokumen yang berisi data yang mendukung analisis dalam survei. Dokumentasi dilakukan sebagai metode pengumpulan data melalui dokumen-dokumen seperti buku, surat, majalah, rekaman, video, gambar dan foto. Dokumen yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah rekaman audio, foto, gambar, dan data tentang kegiatan Rumah Sakit Ibu dan Anak Bahagia Makassar dalam melayani pasien.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil antara lain:

1. Hasil wawancara mengenai komunikasi efektif antara petugas medis dan nonmedis terhadap pasien

Rumah Sakit Ibu dan Anak Bahagia Makassar berupaya memberikan informasi yang jelas dan akurat yang mereka butuhkan kepada pasien. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan komunikasi

efektif yang termasuk dalam Standar 6 keselamatan pasien. Ada beberapa komunikasi yang efektif. Ini adalah komunikasi efektif pertama antara staf medis dan non-medis untuk pasien. Bentuk komunikasi yang efektif antara staf medis/nonmedis dengan pasien, dan pasien, dianggap sebagai mitra, bukan konsumen. Mitra yang dimaksud dalam hal ini berusaha menghubungi pasien dan keluarga pasien untuk mengkomunikasikan tindakan yang harus diambil dan disepakati bersama antara dokter dan keluarga pasien, misalnya untuk melakukan pembedahan.

2. Hasil observasi mengenai informasi dan saran kesehatan disampaikan dengan mengutamakan bahasa yang dipahami pasien

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa Rumah Sakit Ibu dan Anak Bahagia Makassar yang merawat pasien mengoptimalkan komunikasi lisan yang dapat dipahami pasien. Sedangkan bentuk komunikasi atau penyampaian pesan nonverbal, Rumah Sakit Ibu dan Anak Bahagia Makassar adalah ketika seluruh staf baik tenaga medis maupun non medis bersikap ramah, menjaga sopan santun dan bertindak langsung, tersenyum ketika mereka melayani atau pasien.

3. Dokumentasi

Pembuatan Banner Informasi dan Pelayanan Rumah Sakit



Gambar 1 Banner Informasi Sasaran Keselamatan Pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Bahagia Makassar

Tersedianya Leaflet Informasi Kesehatan dan Pelayanan Rumah Sakit



Gambar 2 Leaflet Langkah-langkah cuci tangan (hand hygiene) dan Profil pelayanan Rumah Sakit Ibu dan Anak Bahagia Makassar

PEMBAHASAN

Komunikasi merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, baik individu, kelompok, maupun organisasi. Mengkomunikasikan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai memegang peranan yang sangat penting dalam semua kegiatan komunikasi. Misalnya, organisasi dan bisnis yang beroperasi di sektor jasa dapat menggunakan komunikasi untuk menyampaikan pesan kepada konsumen, sehingga komunikasi tentu saja merupakan salah satu kunci keberhasilan layanan.

Komunikasi juga merupakan strategi dalam banyak strategi atau rencana yang harus dilaksanakan oleh organisasi atau perusahaan jasa untuk melibatkan masyarakat umum atau konsumen dalam jasa yang diberikan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. Industri hari ini. Juga merupakan strategi komunikasi sebagai tolak ukur dan/atau pedoman kerja bagi sumber daya manusia organisasi atau perusahaan yang menangani pelayanan konsumen untuk mencapai kepuasan konsumen.

Rumah Sakit Ibu dan Anak Bahagia Makassar harus mampu merawat pasien dan merekrut dan menugaskan staf medis dan non-medis dengan STR (Surat Tanda Registrasi) dan SIP (Surat Izin Praktik). Staf medis dan non medis di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bahagia Makassar memiliki kompetensi dan kewenangan untuk memberikan pelayanan medis. Rumah Sakit Ibu dan Anak Bahagia Makassar juga melakukan wawancara uji pengetahuan dengan staf medis dan non medis.

Rumah Sakit Ibu dan Anak Bahagia Makassar juga menjaga sikap ramah kepada seluruh staf, baik staf medis maupun non medis, setiap kali berhadapan dengan konsumen/pasien dan selalu tersenyum saat berhadapan dengan pasien. Bersikap ramah pasien berarti menerapkan 6S salam, senyum, sapa, sopan, santun, dan santai. Dalam hal ini, santai bukan berarti tidak menganggap serius pasien, tetapi santai yang dimaksud di sini seperti komunikasi antara dokter dan pasien yang menghadirkan suasana santai. Pasien diharapkan rileks saat mengikuti jalannya pelayanan medis sehingga kepribadian pasien tidak terbebani.

Rumah Sakit Ibu dan Anak Bahagia Makassar melatih staf medis dan non-medis tentang tindakan 6S untuk meningkatkan strategi komunikasi antara staf medis dan non-medis pasien. Sikap staf Rumah Sakit Ibu dan Anak Bahagia Makassar ramah dengan melayani pasien secara langsung saat pulang ke rumah, karena pasien yang datang ke rumah sakit sakit fisik dan mental, juga membutuhkan layanan penyembuhan mental seperti sikap ramah staf rumah sakit.

Rumah Sakit Ibu dan Anak Bahagia Makassar berupaya memberikan informasi yang jelas dan akurat yang mereka butuhkan kepada pasien. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan komunikasi efektif yang termasuk dalam Standar 6 keselamatan pasien. Ada beberapa komunikasi yang efektif. Suatu bentuk komunikasi yang efektif antara dokter/nondokter sebagai pasien dan pasien dianggap sebagai mitra, bukan sebagai konsumen. Mitra yang dimaksud dalam hal ini berusaha untuk menghubungi pasien dan keluarga pasien untuk mengkomunikasikan tindakan yang harus diambil dan disepakati bersama antara dokter dan keluarga pasien, misalnya untuk tujuan melakukan pembedahan. Ada pasien dan kerabatnya yang cuek, enggan, dan tidak mampu. Oleh karena itu, mengetahui dan mengharapkan komunikasi yang efektif dari staf medis/non medis kepada pasien memungkinkan pasien dan keluarganya mengambil keputusan bersama antara kedua belah pihak, staf medis/non medis dengan pasien dan keluarganya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas peneliti menemukan bahwa Rumah Sakit Ibu dan Anak Bahagia Makassar telah memiliki strategi komunikasi untuk memberikan pelayanan kepada pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka disarankan untuk peneliti selanjutnya menambahkan instrumen kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada Direktur Politeknik Kesehatan Muhammadiyah Makassar dan Ketua Program Studi Sanitasi yang telah membantu dalam memberikan dukungan moril dan fasilitas selama penelitian ini dilaksanakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Y. Z. (2015). *Manajemen Komunikasi: Filosofi, Konsep, dan Aplikasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Alang, H. M. S. dkk. (2007). *Pengantar Ilmu Komunikasi. Makassar*. Alauddin Press.
- Arifin, A. (1984). *Strategi komunikasi: sebuah pengantar ringkas*. Penerbit Armico.
- Assauri, S. (2016). *Strategic Management Sustainable Competitive Advantages, edisi 2 (Vol. 9)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Cangara, H. (2014). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi, Cet II*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Ika, R. (2015). *STRATEGI KOMUNIKASI DAN TINGKAT KEPUASAN (Studi Korelasional Pengaruh Strategi Komunikasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Askes di Bagian Rawat Inap RSUD Djoelham Binjai)*. MEDAN, UNIVERSITAS SUMATERA UTARA.
- Pustaka, B. (2001). *Kamus besar bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Robert, B., Andrew, G., & Philip, E. M. (2006). *Strategic Dynamics: Concepts and Cases*. McGraw-Hill Education.
- Salusu, J. (2000). *Pengambilan Keputusan Strategik untuk Organisasi Publik*. PT. Grasindo. Jakarta.
- Siagian, S. P. (2007). *Manajemen Strategi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Suhandang, K. (2014). *Strategi Dakwah penerapan strategi komunikasi dalam dakwah*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Uchjana, O. (2007). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.