



POLA KOMUNIKASI PELAYANAN DAN PEMBERIAN INFORMASI KESEHATAN PADA PUSKESMAS KADUHEJO KABUPATEN PANDEGLANG

Muchsinin¹, Titi Stiawati², Ipah Ema Jumiati³

^{1,2} Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima :

21 Desember 2022

Disetujui :

27 Maret 2023

Dipublikasikan:

2 April 2023

Keywords:

Patterns of

Communication,

Service,

Information, Health,

Community Health

Center.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi pelayanan dan informasi kesehatan pada Puskesmas Kaduhejo Kabupaten Pandeglang berikut hambatan-hambatannya. Objek penelitiannya adalah pola komunikasi pelayanan dan pemberian informasi kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan, wawancara, dan kepustakaan. Prosedur dalam proses analisis kualitatif terdapat tiga bagian kegiatan utama yang saling berkaitan dan terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitiannya menunjukkan, bahwa pola komunikasi pelayanan dan pemberian informasi kesehatan pada Puskesmas Kaduhejo Kabupaten Pandeglang yang lebih dominan menggunakan pola komunikasi linear. Faktor penghambat dalam menerapkan pola komunikasinya disebabkan karena faktor teknis, semantik dan manusiawi.

COMMUNICATION PATTERNS OF SERVICES AND PROVISION OF HEALTH INFORMATION IN KADUHEJO HEALTH CENTER, PANDEGLANG DISTRICT

Abstract

This study aims to determine the communication patterns of health services and information at the Kaduhejo Community Health Center, Pandeglang Regency, along with the obstacles. The object of research is the pattern of service communication and provision of health information. This study used qualitative research methods. Data collection techniques were carried out through observation, interviews, and literature. The procedure in the qualitative analysis process consists of three main activities that are interrelated and occur simultaneously, namely data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of his research showed that the pattern of service communication and providing health information at the Kaduhejo Health Center in Pandeglang Regency was more dominant using a linear communication pattern. The inhibiting factor in implementing the communication pattern is due to technical, semantic and human factors.

✉ Alamat korespondensi:

muchsinin68@gmail.com¹, titi.stiawati@untirta.ac.id², ipah.ema@untirta.ac.id³

PENDAHULUAN

Konstitusi mengamanatkan, bahwa setiap orang berhak untuk mendapat pelayanan kesehatan. Untuk memenuhi hak warga untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, pemerintah telah menyediakan pelayanan kesehatan di setiap daerah, yaitu apa yang disebut dengan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Menteri Kesehatan memberikan pengertian tentang kesehatan yang disebutkan dalam Pasal 1 angka 2 Permenkes 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, bahwa Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang berada di tingkat Kecamatan sebagai penyelenggara upaya kesehatan bagi masyarakat dan perseorangan pada tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya pencegahan dan promotif.

Berdasarkan pada hasil penelusuran, pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas pada suatu daerah tertentu sering dikeluhkan oleh warganya, salah satunya terjadi di Kabupaten Pandeglang. Dikutip dari Fajar Banten.Com (2021), banyaknya warga masyarakat yang mengeluhkan pelayanan kesehatan, baik itu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Berkah, maupun di Puskesmas-Puskesmas yang berada di setiap kecamatan yang ada di Pandeglang. Menurut Anggota Dewan Jaminan Sosial Nasional (DJSN), dr. Tono Rustiano mengakui adanya pelayanan kesehatan di daerah yang tidak memuaskan, hal tersebut diketahui dengan banyaknya pengaduan warga atas pelayanan yang diberikan di RSUD Berkah, maupun di Puskesmas pada saat berobat. Dikutip dari sorotdesa.com (2021), bahwa problema yang paling mendasar terhadap akses kesehatan di Puskesmas Kabupaten Pandeglang adalah tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan, khususnya hal ini terjadi terhadap pasien BPJS.

Puskesmas sebagai salah satu unit kerja yang memberikan pelayanan kesehatan di tingkat kecamatan, memiliki tugas dan fungsinya yang telah diatur dalam Permenkes 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, yaitu menjalankan kebijakan tentang kesehatan yang bertujuan untuk mendukung pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya yang berfungsi penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat dan perseorangan. Untuk melaksanakan tugas dan fungsinya tersebut, Puskesmas menjalankan komunikasi, informasi, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam bidang kesehatan.

Merujuk pada Permenkes di atas, Nampak bahwa komunikasi di bidang kesehatan sebagai bagian dari fungsi Puskesmas menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan kepada masyarakat, khususnya kepada pasien yang tidak saja fokus pada pelayanan saja, namun informasi terkait kesehatan pun menjadikan sesuai hal yang tidak bisa diabaikan, mengingat setiap orang berhak untuk mendapatkan pelayanan dan informasi tentang kesehatan yang dilindungi oleh undang-undang. Oleh sebab itu, dengan banyaknya pengaduan masyarakat yang mengeluhkan pelayanan kesehatan di Puskesmas, maka dipandang perlu untuk dilakukan kajian terhadap pola komunikasi yang diterapkan oleh petugas pelayanan puskesmas kepada masyarakat terlebih kepada pasiennya, karena dalam konteks pelayanan publik tidak terlepas adanya interaksi antara petugas pelayanan dengan masyarakat atau dengan pasiennya melalui peran komunikasi.

Pentingnya pola komunikasi kesehatan kepada masyarakat atau pasiennya dalam rangka untuk kepentingan kualitas pelayanan dan informasi kesehatan, beberapa pihak telah melakukan penelitian terkait dengan hal tersebut. Komariah, dkk., (2013:173-185) dalam penelitiannya pada Puskesmas Kabupaten Bogor terkait dengan pola komunikasi kesehatan dalam pelayanan dan pemberian informasi mengenai

penyakit TBC menyimpulkan, bahwa (1) komunikasi secara interpersonal yang bersifat dialogis dan transaksional model sirkuler Schramm sebagai model komunikasi yang diterapkan oleh petugas pelayanan Puskesmas yang ada di Kabupaten Bogor dalam menyampaikan informasinya tentang kesehatan kepada masyarakat. (2) temuan hasil penelitian yang dilakukan Komariah adalah, bahwa tingkat pengetahuan penderita dalam menanggulangi penyakit TBC mengalami peningkatan dengan pemberian pelayanan informasi kesehatannya kepada masyarakat/pasien di Puskesmas Kabupaten Bogor secara linier. Berikutnya, Wandiro (2016:85-97) dalam penelitiannya yang dilakukan di Posyandu di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda menemukan, bahwa pola komunikasi linier yang diterapkan oleh petugas Posyandu memberikan dampak positif dengan meningkatnya pengetahuan tentang kesehatan terhadap masyarakat lanjut usia. Dari hasil penelitiannya, Wandiro menyimpulkan bahwa melalui pola komunikasi linear dapat memberikan kemudahan terhadap pola berfikir ketika komunikator dan komunikan saling berkomunikasi tentang kesehatan.

Berdasarkan hal-hal yang diuraikan di atas, menunjukkan bahwa komunikasi di bidang kesehatan sebagai bagian dari fungsi Puskesmas menjadi salah satu aspek penting bagi Puskesmas guna menunjang keberhasilan kualitas pelayanan publik yang diharapkan. Ratzan dalam Liliweri (2015:15) memberikan pandangannya, bahwa komunikasi kesehatan sebagai bagian dari proses saling bekerja sama yang saling berinteraksi antara petugas sebagai pemberi layanan kesehatan dengan pasien atau masyarakatnya yang menekankan pada dialog dua arah, karena didalamnya nampak adanya pertukaran gagasan, adanya kesepakatan dan keputusan tentang informasi kesehatan yang diberikan dan yang diterima. Tidak hanya itu saja, Ratzan dalam Liliweri (2015:15) menyampaikan pendapatnya bahwa komunikasi kesehatan merupakan cara dalam memberi dan menerima informasi tentang kesehatan yang berimbang, karena di dalamnya memiliki tujuan yang ingin dicapai, yaitu adanya pemahaman yang sama tentang kesehatan antara petugas layanan dengan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sehubungan dengan hal di atas, masyarakat sebagai pengguna layanan Puskesmas dapat memahami tentang pentingnya kesehatan, salahsatunya tergantung pada pola komunikasi pelayanan dan pemberian informasi kesehatan yang diterapkan oleh petugas layanan di puskesmas. Oleh karenanya, dengan berlatar belakang masalah pentingnya layanan dan informasi kesehatan bagi masyarakat dan pasien khususnya, maka dipandang perlu untuk melakukan kajian terhadap pola komunikasi dan pemberian informasi yang penelitiannya dilakukan di Puskesmas Kaduhejo Kabupaten Pandeglang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi kesehatan masyarakat di Puskesmas Kaduhejo Pandeglang berikut dengan hambatan-hambatan komunikasi yang dihadapi dalam memberikan pelayanannya tentang kesehatan.

Tinjauan pustaka yang berkaitan dengan penelitian ini, dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Pola Komunikasi

a. Konsep Pola Komunikasi

Komunikasi merupakan pesan yang ditransformasikan dari komunikator sebagai pemberi sumber pesan kepada komunikasi sebagai penerima pesan secara langsung/tidak langsung melalui media komunikasi tertentu yang bertujuan untuk memberikan pengaruh kepada komunikan sesuai dengan yang diharapkan oleh pemberi pesan (Roskina dan Haris, 2020:8).

Dalam komunikasi itu sendiri memiliki pola komunikasi tertentu sebagai model dari jalannya proses komunikasi. Dengan adanya pola dalam berkomunikasi tersebut akan melahirkan beberapa alternatif pilihan tentang pola yang akan digunakan dalam berkomunikasi untuk mendapatkan umpan balik dari komunikan yang dilakukannya dari tahapan-tahapan kegiatan penyampaian

pesan atau informasi dari proses komunikasi itu sendiri. Dengan demikian, pola komunikasi tersebut memiliki kesamaan dengan proses komunikasi (Ngalimun, 2018:46).

b. Proses pola komunikasi

Pola komunikasi dalam prosesnya memiliki beberapa kategori. Mengutip pendapat Effendi (2008:33), bahwa kategori yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- 1) Pola komunikasi primer. Pola komunikasi dalam kategori ini adalah pola komunikasi yang dalam proses penyampaian pesannya masuk dalam kategori ini diwujudkan dengan menggunakan dalam bentuk media atau simbol. Terdapat dua cara yang digunakan dalam pola komunikasi primer ini, yaitu simbol verbal yang ditunjukkan dengan bahasa sebagai lambang verbalnya, dan symbol non verbalnya dapat ditunjukkan dengan gambar-gambar.
- 2) Pola komunikasi sekunder. Pola komunikasi yang masuk dalam kategori ini, yaitu pola komunikasi yang dalam proses penyampaian pesanya digunakan oleh pemberi pesan (komunikator) kepada penerima pesan (komunikan) menggunakan media sebagai sarannya, semisal berupa alat karena dengan pertimbangan lokasi komunikan yang jauh jaraknya atau memiliki jumlah yang banyak.
- 3) Pola komunikasi linear. Kategori pola komunikasi ini dapat dilihat dari cara komunikan menerima pesan sebagai titik pusat dari penyampaian pesan oleh komunikator. Artinya, bahwa antara komunikator dan komunikan saling bertatap muka langsung dan dapat juga dalam penerapannya terkadang menggunakan media sebagai sarana berkomunikasi. Proses komunikasi jenis liner ini akan dirasakan lebih efektif digunakan sebagai pola komunikasi, namun harus dibarengi dengan perencanaan terlebih dahulu.
- 4) Pola komunikasi sirkular. Pola komunikasi kategori sirkular adalah proses penyampaian pesan disampaikan secara terus menerus antara komunikator dan komunikan yang akan melahirkan timbal balik sebagai kunci penentu utama atas keberhasilan berkomunikasi komunikasi (Effendi, 2008:33).

c. Komponen Komunikasi

Dalam komunikasi tidak saja memiliki pola tersendiri, namun di dalam komunikasi memiliki komponen. Mengutip pendapat Suranto A.W (2011:7), bahwa komunikasi antara pemberi pesan dan penerima pesan dapat terjadi jika memenuhi unsur-unsur komponen sebagai berikut:

1) Komunikator

Dalam proses berkomunikasi, pihak komunikator sebagai pihak yang menciptakan, menginformasikan, menyampaikan informasi atau pesan. Untuk memenuhi unsur-unsur tersebut, diperlukan komunikasi yang memiliki kualitas tinggi, trampil atau cekatan dalam berkomunikasi, memiliki pengetahuan yang luas, memiliki kemampuan memberikan perubahan dalam bertindak atau memberikan tambahan pengetahuan bagi komunikator sendiri maupun orang lain.

2) Komunikan

Komunikan adalah pihak penerima informasi atau pesan dari komunikator, baik secara perorangan maupun kelompok.

3) Encoding

Encoding yang dimaksud merupakan komunikasi yang ditunjukkan dengan simbol verbal maupun non verbal untuk membuat pesan yang dirangkai sedemikian rupa sesuai dengan standar tata bahasa yang menciptakan sebuah bahasa yang sifatnya baku dan dapat dipahami serta disesuaikan dengan karakteristik yang dimiliki dari seorang komunikan.

4) Pesan

Pesan dikonsepsikan hasil dari kumpulan sejumlah simbol verbal maupun nonverbal, bahkan dapat dimungkinkan terjadi sebagai gabungan dari simbol verbal dan nonverbal. Pesan ini sebagai isi dari hal-hal yang disampaikan oleh komunikator sebagai pemilik pesan kepada komunikan sebagai penerima pesan.

5) Saluran

Komunikasi tidak akan terwujud jika tidak memiliki saluran. Media merupakan saluran yang digunakan sebagai penghubung pesan kepada penerima pesan oleh pemilik pesan.

6) Decoding

Decoding sendiri merupakan pengolahan dari simbol-simbol yang didapat oleh penerima pesan dari pemberi pesan, agar maksud dari penyampaian pesan tersebut dapat dipahami.

7) Respon

Respon ini merupakan wujud dari penerima pesan dalam bentuk tanggapan terhadap pesan yang diterima oleh komunikan atau penerima pesan yang diperoleh dari komunikator sebagai pemberi pesan. Tanggapan yang disampaikan oleh komunikan tergantung dari cara pesan yang disampaikan dengan keadaan penerima pesan.

8) Gangguan

Gangguan atau disebut dengan *noise* merupakan gangguan dari kegiatan penyampaian pesan itu sendiri dari pemberi pesan kepada komunikan sebagai penerima pesan. Gangguan ini bisa terjadi yang berasal dari dalam, misalnya penggunaan bahasa yang kurang tepat dan gangguan dari luar, misalnya gangguan komunikasi.

9) Konteks komunikasi

Konteks ruang ini terbagi ke dalam konteks ruang, waktu dan konteks nilai. Konteks komunikasi dari sisi ruang yang dimaksud adalah tempat berlangsungnya pesan itu disampaikan. Konteks komunikasi dari sisi waktu menunjukkan kapan pesan itu disampaikan. Sedangkan konteks komunikasi dari sisi nilai yang dimaksud adalah situasi dan kondisi komunikasi yang dapat dipengaruhi oleh nilai-nilai sosial dan budaya.

2. Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik yang dirumuskan dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah serangkaian kegiatan sebagai upaya memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pada konsep pelayanan publik di atas, menurut Sellang (2019:19) mengutip pendapat Delly menjelaskan, bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah bukan soal jumlah yang dilayani tetapi tuntutan adalah kualitas dari pelayanan itu sendiri yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Tuntutan dalam memberikan pelayanannya adalah terpenuhinya harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Oleh sebab itu, dihadapkan pada tuntutan pelayanan publik, aparatur pemerintahan di sektor pelayanan publik harus menyadari kedudukan dan peran mereka sebagai pelayan publik. Sellang (2019:73) memberikan pandangannya, bahwa masyarakat dapat memberikan penilaian atas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah tidak sesuai dengan harapan dan kebutuhannya, bisa saja terjadi karena melayani tidak sepenuh hati, melainkan pelayanan yang diberikan hanya sebatas kewajiban sebagai abdi negara sudah dijalankan (Sellang, 2019:74).

3. Informasi Kesehatan

Setiap warga negara berhak untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan yang dibutuhkan. Konsep informasi kesehatan yang merujuk pada Pasal 1 angka 3 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014 Tentang Sistem Informasi Kesehatan adalah “data yang berkaitan dengan kesehatan, dimana data data kesehatan tersebut telah diolah, diproses menjadi bentuk informasi yang memiliki nilai dan makna bagi masyarakat yang berguna untuk meningkatkan pengetahuan dalam mendukung pembangunan kesehatan”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan, wawancara, dan kepustakaan. Prosedur dalam proses analisis kualitatif terdapat tiga bagian kegiatan utama yang saling berkaitan dan terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pola Komunikasi Pelayanan Dan Pemberian Informasi Kesehatan Pada Puskesmas Kaduhejo Kabupaten Pandeglang

Puskesmas Kaduhejo sebagai salah satu unit pelayanan publik di bidang kesehatan yang berada di tingkat kecamatan memegang peranan penting dalam rangka memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya, termasuk didalamnya melakukan rangkain kegiatan-kegiatan di tengah-tengah masyarakat dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat.

Untuk dapat menjalankan peranannya tersebut di atas, dalam pelaksanaannya tidak bisa lepas dari adanya interaksi antara petugas layanan dan pasien/masyarakat yang dibentuk melalui komunikasi. Sebab, dengan proses komunikasi itulah petugas layanan dapat memberikan layanan kesehatan dan penyampaian informasi tentang kesehatan yang dibutuhkan oleh pasien atau masyarakat. Sebagaimana Budiman dalam wawancaranya mengatakan, bahwa komunikasi pelayanan di Puskesmas Kaduhejo Kabupaten Pandeglang sangat penting, karena komunikasi merupakan aspek yang sangat menentukan bagi pelaksanaan pelayanan publik, maka petugas pemberi layanan harus memahami cara komunikasi yang baik (Budiman, wawancara tanggal 11 November 2022).

Kualitas pelayanan kesehatan dan informasi kesehatan yang diberikan oleh petugas layanan kepada pasien/masyarakat di Puskesmas Kaduhejo salah satunya bergantung dari pola komunikasi yang diterapkan oleh puskesmas yang bersangkutan. Dari hasil penelitian, dapat disampaikan bahwa terdapat pola komunikasi yang diterapkan di Puskesmas Kaduhejo. *Pertama*, pola komunikasi pelayanan yang diterapkan di Puskesmas Kaduhejo yang diberikan selama ini kepada pasien atau masyarakat dilakukan melalui komunikasi interpersonal yang bersifat terbuka dan komunikatif. *Kedua*, pola komunikasi non verbal juga sering dilakukan sebagai bahan promosi kepada masyarakat. *Ketiga*, pola komunikasi non verbal juga dilakukan melalui media perantara media sosial (*facebook* dan *instagram*), (Budiman, wawancara tanggal 11 November 2022).

Melalui pendekatan teori komunikasi, bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dilakukan secara tatap muka antara petugas pelayanan kesehatan dengan pasien atau masyarakat. Menurut Suranto AW (2011:2), komunikasi interpersonal ini antara komunikator dengan komunikan yang berkomunikasi dengan saling berhadapan muka. Kelebihan dari komunikasi interpersonal ini, masing-masing pihak dapat mengetahui secara langsung respon yang diberikan, sehingga dapat

mengurangi ketidakjujuran dari penerima pesan saat komunikasi tengah berlangsung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Nandang Budiman, Kasubab Tata Usaha Puskesmas Kaduhejo Kabupaten Pandeglang (11/11 22), bahwa unsur-unsur dari proses komunikasi Puskesmas Kaduhejo sendiri dengan menggunakan teori Suranto A.W (2011:7) dapat disampaikan beberapa hal. *Pertama*, unsur komunikator. Komunikator merupakan pihak yang menciptakan, menginformasikan, menyampaikan pesan. Kaitannya dengan pelayanan dan pemberian informasi kesehatan kepada pasien/masyarakat adalah petugas pelayanan kesehatan yang berhubungan langsung dengan pasien, dalam hal ini adalah bagian pelayanan, perawat, dan dokter yang berhubungan langsung dengan pasiennya. Sedangkan untuk pemberian informasi kesehatan terkait dengan edukasi kesehatan dilakukan oleh Kepala Puskesmas atau petugas khusus yang ditunjuk kepada masyarakat, misalnya dalam kegiatan-kegiatan penyuluhan kesehatan di lapangan.

Kedua, unsur *encoding*. *Encoding* dalam proses komunikasi untuk menciptakan pesan oleh pemberi layanan di Puskesmas Kaduhejo dilakukan dengan menggunakan simbol verbal maupun non verbal. Komunikasi dalam bentuk simbol verbal dincontohkan dalam bentuk lisan dan tulisan. Contoh komunikasi dalam bentuk verbal misalnya ketika dokter atau perawat berkomunikasi secara berhadapan langsung dengan pasien terkait dengan penyakitnya. Komunikasi dalam bentuk tulisan misalnya dokter menuliskan resep obat disertai dengan penjelasan dalam cara mengkonsumsi obat. Sedangkan komunikasi non verbal atau bahasa isyarat contohnya gerak gerik tubuh pelayan kesehatan terhadap pasiennya atau bahasa tubuh.

Ketiga, unsur pesan. pesan merupakan isi dari hal-hal yang disampaikan oleh pemberi pesan kepada penerima pesan, baik menggunakan simbol verbal maupun non verbal atau bahkan gabungan dari kedua jenis simbol tersebut. Terkait dengan hal ini, bahwa pesan yang disampaikan oleh pemberi layanan di Puskesmas Kaduhejo kepada pasiennya, misalnya dokter menjelaskan tentang penyakit yang diderita pasien atau menyampaikan pesan terkait pentingnya mengkonsumsi obat secara teratur untuk mempercepat kesembuhan pasien, atau petugas pelayanan kesehatan menyampaikan pentingnya masyarakat menjaga kebersihan secara langsung. Sedangkan, pesan-pesan yang bersifat non verbal disampaikan dalam bentuk menepuk lengan atau bahu pasien, ekspresi wajah misalnya dengan senyuman, atau bahasa tubuh lainnya. *Keempat*, unsur saluran, yaitu media yang digunakan sebagai menghubungkan pesan kepada penerima pesan oleh pemilik pesan. Saluran pesan komunikasi dan informasi kesehatan di Puskesmas Kaduhejo dilakukan diantaranya dilakukan melalui poster-poster, pengumuman yang ditempel di dinding pengumuman dan melalui media sosial seperti *facebook* dan *instagram*.

Kelima, unsur komunikan. Komunikan ini merupakan pihak penerima pesan, baik secara perorangan atau kelompok yang yang memiliki tugas menerima pesan dari komunikator. Dalam konteks penelitian ini, maka pihak yang berkedudukan sebagai komunikan secara perorangan adalah pasien itu sendiri, sedangkan komunikan dalam kelompok yang dimaksud adalah masyarakat. *Keenam*, unsur *decoding*. *Decoding* merupakan pengolahan simbol-simbol yang diperoleh oleh komunikan dari komunikator, agar maksud dari penyampain pesan tersebut dapat dipahami. Dalam konteks penelitian ini, maka *decoding* diwujudkan dengan sikap pasien/masyarakat mendengarkan informasi tentang kesehatan yang disampaikan oleh pemberi layanan puskesmas. Contoh lainnya dari *decoding* ini nampak terlihat dari pasien atau masyarakat membaca tulisan-tulisan terkait dengan informasi tentang kesehatan. *Ketujuh*, unsur respon. Respon merupakan tanggapan terhadap pesan oleh komunikan yang diperoleh dari komunikator. Respon pasien di Puskesmas Kaduhejo dari hasil penyampaian informasinya dari pemberi layanan puskesmas misalnya diwujudkan dalam bentuk anggukan. Atau dapat juga dilihat dari kepatuhan pasien untuk meminum obat dengan disiplin. (Budiman, wawancara tanggal 11 Nopember 2022).

Kedelapan, unsur gangguan. Gangguan atau *noise* ini merupakan gangguan dari aktifitas penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan. Dari hasil penelitiannya menunjukkan, bahwa setidaknya-tidaknya terdapat tiga gangguan dalam komunikasi, yaitu gangguan yang bisa bersifat teknis, semantik, dan hambatan perilaku. Terkait dengan gangguan dalam komunikasi ini akan disampaikan pembahasannya di sub faktor-faktor penghambat dalam pola komunikasinya. Dan *Kesembilan*, unsur konteks komunikasi. Konteks dalam komunikasi terdiri dari tiga konteks. *Pertama*, konteks ruang yaitu tempat berlangsungnya pesan itu disampaikan. Ruang penyampaian pesan yang dimaksud bisa dilakukan di ruang pelayanan, ruang pemeriksaan pasien, dan lain sebagainya. *Kedua*, konteks waktu yang menunjukkan kapan pesan tersebut disampaikan. Waktu untuk menyampaikan pesan terjadi ketika petugas layanan tengah berhadapan dengan pasien saat melakukan pendaftaran, atau saat pasien tengah dilakukan pemeriksaan oleh dokter yang menangani, dan lain sebagainya. Dan *ketiga*, konteks. Konteks nilai berkaitan dengan suasana lingkungan dalam berkomunikasi yang dapat dipengaruhi oleh nilai sosial dan nilai budaya.

Dikaitkan dengan konteks penelitian ini, dilihat dari sisi ruang bahwa penyampaian pesan ini dilakukan di ruang tunggu, ruang pemeriksaan, dan lain sebagainya tergantung pasien itu berada. Dari sisi waktu, pesan yang disampaikan oleh pemberi layanan kepada pasiennya bisa disampaikan pada saat pemeriksaan atau pada saat visit dokter. Dan dilihat juga dari sosial budaya. Dari sisi sosialnya, dapat ditunjukkan dengan status sosial pasien atau masyarakat. Dilihat dari sisi budayanya, dapat dilihat dari budaya komunikasinya. Di Puskesmas Kaduhejo sendiri, bahwa budaya komunikasi yang diterapkan bersifat terbuka dan transparan.

Faktor Penghambat Pola Komunikasi Kesehatan dan Informasi Kesehatan di Puskesmas Kaduhejo Pandeglang

Manusia yang saling berkomunikasi satu sama lain tidak menutup kemungkinan menemukan gangguan-gangguan komunikasi yang dapat dijadikan sebagai penghambat berjalannya pola komunikasi yang diterapkan menjadi tidak efektif. Hambatan komunikasi yang dimaksud adalah segala bentuk gangguan yang terjadi di dalam proses interaksi antara penyampaian pesan oleh komunikator dengan komunikan sebagai pihak penerima pesan, yang pada umumnya disebabkan oleh faktor lingkungan, fisik, maupun psikis dari individu yang terlibat di dalam proses komunikasinya. Menurut Silviani (2020:67) menyebutkan, bahwa ada tiga bentuk hambatan dalam proses pola komunikasi yang diterapkan dalam suatu organisasi, yaitu hambatan teknis, hambatan semantik, serta hambatan manusiawi.

Hambatan teknis menurut Silviani (2020:67) dinilai sebagai hambatan dari sisi keterbatasan fasilitas dan peralatan komunikasi yang ada. Dari hasil penelitian ditemukan, bahwa alat peraga sebagai alat penunjang dalam pemberian informasi kesehatan kepada pasien/masyarakat belum tersedia maksimal dikarenakan keterbatasan anggaran dalam pemenuhannya (Budiman, wawancara tanggal 11 Nopember 2022).

Hambatan semantik menurut Silviani (2020:67) terkait dengan konteks penyampaian pesan yang disampaikan oleh pemberi pesan tidak menghasilkan komunikasi yang efektif. Karena, dilihat dari sisi semantik yang menjadi fokus utamanya adalah bahasa dan kata-kata yang digunakan untuk mengungkapkan sesuatu hal dari pemberi pesan kepada penerima pesan. Sehingga, dengan menggunakan bahasa atau kata-kata tersebut dapat ditafsirkan oleh penerima pesan yang keliru atau menimbulkan terjadinya kesalahpahaman penerima pesan dalam menangkap makna isi pesan yang disampaikan oleh pemberi pesan. Dikaitkan dengan penelitian ini, bahwa hambatan semantik dalam menerapkan pola komunikasi pelayanan dan pemberian informasi kesehatan di Puskesmas Kaduhejo Kabupaten Pandeglang ini terdapat dua kemungkinan yang terjadi. *Pertama*, pihak pemberi layanan dalam memberikan informasi kesehatan tidak memahami cara berkomunikasi dengan efektif,

salah satu faktor yang menjadi penyebabnya dimungkinkan pemberi jasa tidak memiliki latarbelakang pendidikan ilmu komunikasi sehingga informasi yang disampaikan kurang tepat mengena ke sasarannya. *Kedua*, dari pihak pasien atau masyarakat sebagai penerima pesan kurang memahami isi dari informasi kesehatan yang disampaikan oleh pemberi layanan. Hal ini terjadi dari hasil penelitiannya, bahwa pasien yang memiliki pendidikan dan pengetahuan yang rendah akan menerima isi informasi tentang kesehatan yang disampaikannya keliru atau tidak dapat dipahami, terutama terjadi pada pasien lansia (Budiman, wawancara tanggal 11 Nopember 2022).

Sedangkan, hambatan manusiawi menurut Silviani (2020:67) merupakan hambatan yang disebabkan oleh faktor manusianya, misalnya karena faktor emosi, persepsi, ketidakcakapan, atau ketidakmampuan, dan lain sebagainya. Dari hasil penelitian, faktor penghambat manusiawi dalam menerapkan pola komunikasi yang efektif dipengaruhi oleh ketidakcakapan dan kemampuan pasien karena terkendala faktor bahasa dan rendahnya pendidikan pasien (Budiman, wawancara tanggal 11 Nopember 2022).

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa pola komunikasi pelayanan dan pemberian informasi kesehatan pada Puskesmas Kaduhejo Kabupaten Pandeglang lebih dominan menggunakan pola komunikasi linear, dimana pasien atau masyarakat sebagai komunikan menerima pesan atau informasi terkait kesehatan dari pemberi layanan kesehatan dilakukan secara langsung dengan saling bertatap muka dan sewaktu-waktu disisipkan menggunakan pola komunikasi primer karena adanya penggunaan simbol atau lambang yang digunakan dalam pola komunikasi ini ada dua, yaitu bahasa sebagai lambang verbal, dan isyarat seperti gambar, poster dan lain-lain sebagai lambang nonverbal, dan menggunakan media dalam berkomunikasi. Pola sekunder juga kadang digunakan oleh Puskesmas Kaduhejo Kabupaten Pandeglang, karena pola komunikasinya juga menggunakan sarana media sosial sebagai sarannya. Sedangkan sebagai faktor penghambat dalam menerapkan pola komunikasinya disebabkan karena faktor teknis, semantik dan faktor manusiawi. Saran yang dapat disampaikan, bahwa untuk menanggulangi hambatan dalam menerapkan pola komunikasinya diharapkan agar petugas pelayan Puskesmas Kaduhejo Kabupaten Pandeglang dapat memahami karakteristik individu dan emosional pasien dan masyarakat dengan menguasai teknik komunikasi yang baik secara verbal maupun non verbal agar menghasilkan komunikasi yang efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Effendi, Onong U Effendi, (2008). *Dinamika Komunikasi*, Remaja Rosdakarya, Bandung.

Liliweri, Alo, (2015), *Dasar-dasar Komunikasi Antarbudaya*, Pustaka. Pelajar, Yogyakarta.

Ngalimun. (2018), *Komunikasi Interpersonal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Roskina Sitti dan Haris, Phil Ikhfan, (2020), *Komunikasi Dalam Organisasi Teori dan Aplikasi*, UNG Press, Gorontalo.

Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin, Ahmad Mustanir, (2019), *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*, Cetakan Pertama, Qiara Media, Pasuruan.

Silviani, Irene, (2020), *Komunikasi Organisasi*, Scopindo Media Pustaka, Surabaya.

Suranto, A.W., (2011), *Komunikasi Interpersonal*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Artikel Jurnal

Komariah, Kokom, Susie Perbawasari, Aat Ruchiat Nugraha, Heru Ryanto Budiana. (2013), "Pola Komunikasi Kesehatan Dalam Pelayanan Dan Pemberian Informasi Mengenai Penyakit TBC Pada Puskesmas Di Kabupaten Bogor", *Jurnal Kajian Komunikasi*, Vol.1, No.2. hh.173-185.

Wandiro, Anton Joko, (2016), "Pola Komunikasi Petugas Posyandu Dalam Meningkatkan Kesehatan Masyarakat Lanjut Usia di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda", *eJournal Ilmu Komunikasi*, Vol.4, No.4. hh.85-97.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2014 Tentang Sistem Informasi Kesehatan.

Halaman Web

Administrator, *Buruknya Pelayanan Kesehatan di Pandeglang, Disikapi Anggota DJSN*, 9 Maret 2021, <https://www.fajarbanten.com/kab-pandeglang/pr-1331124670/buruknya-pelayanan-kesehatan-di-pandeglang-disikapi-anggota-djsn>.

Redaksi, *Dinilai Buruk, Pelayanan Terhadap Pasien BPJS di Pandeglang Jadi Sorotan Wakil Rakyat*, Juni 11, 2021, <https://sorotdesa.com/dinilai-buruk-pelayanan-terhadap-pasien-bpjs-di-pandeglang-jadi-sorotan-wakil-rakyat/>.