

KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI PELAYANAN OBSTETRI NEONATAL EMERGENSI KOMPREHENSIF (PONEK) KEPADA PASIEN RUMAH SAKIT

Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Dalam Pelayanan Kesehatan Di Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komprehensif (PONEK) Kepada Pasien Rumah Sakit Guntur Garut

Radinal Antakusumah

Program Studi Ilmu Komunikasi, Konsentrasi *Public Relations*

Universitas Garut, Garut 44151, No. HP: 089662777251

e-mail: radinalgrt@gmail.com

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Pelayanan obstetri dan neonatal regional merupakan upaya penyediaan pelayanan bagi ibu dan bayi baru lahir secara terpadu dalam bentuk Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komprehensif (PONEK) di Rumah Sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) *defining public relations problems* (2) *planning and programming* (3) *taking action and communicating* (4) *evaluating the program* Komunikasi dalam Pelayanan Kesehatan di Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komprehensif Pada Pasien Rumah Sakit Guntur Garut. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) *defining public relations problems* adanya proses komunikasi kesehatan melalui instrument monitoring dan evaluasi. (2) *planning and programming* ada perencanaan lima tahun program yang akan di jalankan oleh pihak Rumah Sakit Guntur Garut di tahun ini dengan adanya ruangan PONEK (3) *taking action and communicating* ditandai dengan kerja sama antar tim, adanya komunikasi efektif dan standar operasional prosedur terkait edukasi terintegrasi dalam proses komunikasi kepada pasien. (4) *evaluating the program* dengan mengkomunikasikan hasil program yang telah dilaksanakan kepada atasan.

Kata Kunci : Komunikasi Kesehatan, PONEK, Pelayanan Kesehatan, Manajemen PR

I. Pendahuluan

Rumah sakit sebagai organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada mula perkembangannya, rumah sakit adalah institusi yang berfungsi sosial, namun dengan adanya rumah sakit swasta, membuat rumah sakit makin membentuk bagaikan suatu industri yang bergerak dalam aspek pelayanan kesehatan bersama-sama melakukan pengorganisasian yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit kepunyaan pemerintah atau rumah sakit kepunyaan swasta, seluruhnya bersaing untuk menggandeng klien agar memakai jasanya.

Rumah Sakit Guntur yakni salah satu rumah sakit yang berada di Kota Garut. Rumah Sakit kepunyaan TNI AD ini memberikan pelayanan kesehatan kepada Prajurit TNI AD, PNS dan Keluarganya, serta masyarakat umum di wilayah Garut dan sekitarnya. Karena itu Rumah sakit diharuskan perlu memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau segenap lapisan masyarakatnya.

Aspek manusia selaku pemberi pelayanan kepada publik dalam organisasi dianggap sangat memutuskan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Bagi Thoha (2002: 181) "kualitas servis kepada masyarakat benar-benar tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai". Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis juga nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus mengerti cara melayani klien dengan baik lebih-lebih kepada pasien dan keluarga pasien, sebab pasien dan keluarga pasien adalah klien utama di rumah sakit. Kebolehan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien bisa diukur dari tingkat kepuasan pasien.

Komunikasi kesehatan menyumbang kontribusi dan menjadi bagian dari upaya pencegahan penyakit serta promosi kesehatan. Komunikasi kesehatan juga dianggap signifikan dengan beberapa konteks dalam ranah kesehatan, termasuk didalamnya 1) jalinan antara ahli medis dengan pasien, 2) daya jangkau individu dalam mengakses serta memanfaatkan informasi kesehatan, 3) kepatuhan pribadi pada proses pengobatan yang harus dijalani serta kepatuhan dalam melakukan saran medis yang diterima, 4) bentuk penyampaian pesan kesehatan dan kampanye kesehatan 5) penyebaran informasi mengenai resiko kesehatan pada individu dan populasi, 6) gambaran secara garis besar profil kesehatan di media massa dan budaya, 7) pendidikan bagi pengguna jasa kesehatan bagaimana mengakses fasilitas kesehatan umum serta sistem kesehatan dan 8) perkembangan aplikasi program seperti tele-kesehatan.

Semua kegiatan yang berhubungan dengan komunikasi sudah tentu tidak asal jadi. Komunikasi harus direncanakan, diorganisasikan, ditumbuhkembangkan agar menjadi komunikasi yang lebih bernilai, salah satu langkah adalah dengan menetapkan strategi komunikasi (Liliweri, 2011: 238).

PONEK merupakan program pemerintah yang diselenggarakan untuk dapat menurunkan angka kematian ibu dan bayi. Rumah sakit PONEK 24 jam adalah rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan kedaruratan maternal dan neonatal secara komprehensif dan integrasi 24 jam. PONEK adalah suatu program pelayanan kesehatan bukan pembiayaan kesehatan sehingga PONEK berbeda dengan Jampersal. PONEK adalah bentuk pelayanan kedaruratan persalinan sedangkan Jampersal adalah program pembiayaan persalinan dari pemerintah bagi masyarakat tidak mampu.

Adapun Ruang lingkup pelayanan PONEK di Rumah Sakit dimulai dari garis depan/UGD dilanjutkan ke kamar operasi/ruang tindakan sampai ke ruang perawatan. Secara singkat dapat dideskripsikan sebagai berikut, Stabilisasi di UGD dan persiapan untuk pengobatan definitif, Penanganan kasus gawat darurat oleh tim PONEK RS di ruang tindakan, Penanganan operatif cepat dan tepat meliputi laparotomi dan seksio sesaria, Perawatan intermediate dan intensif ibu dan bayi.

Kunci keberhasilan PONEK adalah ketersediaan tenaga kesehatan yang sesuai kompetensi, sarana, prasarana dan manajemen yang handal. Ada tiga hal yang dapat menurunkan angka kematian dan kesakitan ibu yaitu dengan meningkatkan pelayanan antenatal yang mampu mendeteksi dan menangani kasus resiko tinggi memadamai, pertolongan persalinan yang bersih dan aman, pelayanan pasca persalinan dan kelahiran oleh Nakes terampil, dan pelayanan Obstetri neonatal Emergency komprehensif (PONEK) yang dapat dijangkau (KEMENKES RI, 2010). Berdasarkan uraian permasalahan, peneliti memfokuskan diri dalam kajian komunikasi mengenai “Komunikasi Dalam Pelayanan Kesehatan Di Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komprehensif (PONEK) Kepada Pasien Rumah Sakit Guntur Garut” Adapun pertanyaan penelitian dijabarkan menjadi beberapa bagian, yaitu bagaimana *defining public relations problems, planning and programming, taking action and communicating, evaluating the program* yang dilakukan oleh Rumah Sakit Guntur Garut Dalam Pelayanan Kesehatan Di Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komprehensif (PONEK) Kepada Pasien?

II. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang mendeskripsikan komunikasi dalam pelayanan kesehatan di PONEK kepada pasien Rumah Sakit Guntur Garut. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Informan dalam penelitian ini adalah Wakil Kepala Ruangan PONEK (Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komprehensif) serta pasien PONEK Rumah Sakit Guntur Garut.

III. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bagian ini, peneliti akan memaparkan pembahasan dari *defining public relations problems, planning and programming, taking action and communicating, evaluating the program* yang dilakukan oleh Rumah Sakit Guntur Garut Dalam Pelayanan Kesehatan Di Pelayanan Obstetri

Neonatal Emergensi Komprehensif (PONEK) Kepada Pasien. Pembahasan juga merupakan interpretasi peneliti tentang hasil penelitian dengan analisis terkait teori dan konsep yang telah dikaji. Menurut Cutlip, Center dan Broom (CCB) (2000: 341), tentang proses dan aspek manajemen PR, untuk mengatur dan menggerakkan pelaksanaan program dan kegiatan PR tidak hanya muncul begitu saja dan cukup duduk dibelakang meja. Akan tetapi, hal ini dapat mengacu pada empat tahapan proses PR yakni dalam tahap *defining public relations problems* (batasan masalah-masalah PR), *planning and programming* (perencanaan dan program), *taking action and communicating* (pengambilan tindakan dan mengomunikasikannya), dan *evaluating the program* (evaluasi program).

3.1 Defining Public Relations Problems (Batasan Masalah-Masalah PR)

Berkomunikasi dengan pasien merupakan masalah yang tidak jarang dianggap sepele. Akan tetapi, dalam kesehariannya sangat terasa besar pengaruhnya bagi kesembuhan pasien sekaligus berfungsi sebagai pencitraan pelayanan positif sebuah rumah sakit kepada konsumennya. Bercakap-cakap dengan pasien adalah berkomunikasi dengan manusia yang sedang sakit.

Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Menurut Thoha (2002: 181) "Kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai". Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit.

Seperti halnya wawancara yang dilakukan dengan dua informan peneliti dengan menganalisis *defining public relations problems* (batasan masalah-masalah PR) terkait Komunikasi dalam Pelayanan Kesehatan Kepada Pasien di Rumah Sakit Guntur Garut yaitu diantaranya belum ada dokter tetap di hari *weekend*, dikarenakan dokter spesialis di Rumah Sakit Guntur Garut merupakan dokter tamu. Selanjutnya, untuk keluhan pasien sudah tersedia dengan adanya instrumen monitoring kuesioner kepada pasien dan evaluasi. Dari evaluasi tersebut diantaranya akan mengajukan dokter tetap Rumah Sakit Guntur Garut.

3.2 Planning and Programming (Perencanaan dan Program)

Perencanaan adalah suatu proses menganalisis dan memahami sistem yang dianut, merumuskan tujuan umum dan tujuan khusus yang akan dicapai, memperkirakan kemampuan yang dimiliki, menguraikan segala kemungkinan yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, menganalisis efektivitas dari berbagai kemungkinan tersebut, menyusun perincian selengkapnyanya dari kemungkinan yang terpilih, serta mengikatnya dalam suatu sistem pengawasan yang terus menerus sehingga dapat dicapai hubungan yang optimal antara rencana yang dihasilkan dengan sistem yang dianut (Levey and Loomba).

Semua aktivitas yang berhubungan dengan komunikasi sudah tentu tidak asal jadi. Komunikasi harus direncanakan, diorganisasikan, ditumbuhkembangkan agar menjadi komunikasi yang lebih berkualitas, salah satu langkah adalah dengan menetapkan strategi komunikasi (Liliweri, 2011: 238).

Program kesehatan adalah kumpulan dari proyek-proyek di bidang kesehatan baik yang berjangka pendek maupun jangka panjang. Suatu program kesehatan diadakan sebagai realisasi dari rencana program kesehatan di bidang kesehatan yang akan memberikan dampak pada peningkatan derajat kesehatan suatu masyarakat.

Secara garis besar, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan *planning and programming* (perencanaan dan program) dalam pelayanan kesehatan kepada pasien di Rumah Sakit Guntur Garut sudah merencanakan selama lima tahun kedepan, salah satunya di tahun 2019 ini dengan adanya ruangan PONEK (Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komprehensif) tersendiri yang sudah difasilitasi, selanjutnya kedepannya pihak Rumah Sakit Guntur Garut mengajukan dari dibidang SDM-nya, yaitu pelatihan tim PONEK serta untuk program pelayanan kesehatan kepada pasien di Rumah Sakit Guntur Garut dengan adanya program PONEK (Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komprehensif) tahun 2019 yang didalamnya terdapat program penyuluhan kesehatan dalam waktu tertentu.

3.3 *Taking Action and Communicating* (Pengambilan Tindakan dan Mengomunikasikannya)

Pengambilan keputusan dapat dianggap sebagai suatu hasil atau keluaran dari proses mental atau kognitif yang membawa pada pemilihan suatu jalur tindakan di antara beberapa alternatif yang tersedia. Setiap proses pengambilan keputusan selalu menghasilkan satu pilihan final. Keluarannya bisa berupa suatu tindakan (aksi) atau suatu opini terhadap pilihan.

Manusia sebagai makhluk sosial, terkandung suatu maksud bahwa manusia bagaimanapun juga tidak dapat terlepas dari individu yang lain. Hidup bersama antar manusia akan berlangsung dalam berbagai bentuk komunikasi dan situasi. Ada berbagai bentuk pola interaksi antar manusia dalam kehidupan ini, khususnya mengenai interaksi yang disengaja, salah satunya interaksi dalam memberikan informasi kesehatan (komunikasi kesehatan). Salah satu isu utama dalam komunikasi kesehatan adalah memengaruhi individu dan komunitas. Dengan tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan dengan cara berbagi informasi seputar kesehatan.

Menurut *Healthy People 2010* dalam Liliweri (2009), komunikasi kesehatan yaitu seni menginformasikan, memengaruhi dan memotivasi individu, institusi, serta masyarakat tentang isu-isu penting di bidang kesehatan dalam meningkatkan kualitas hidup dan kesehatan individu dalam masyarakat. Sedangkan menurut Cline, R. dalam Liliweri (2009), komunikasi kesehatan merupakan sebuah bidang teori, riset, dan praktik yang berkaitan dengan pemahaman dan saling ketergantungan memengaruhi komunikasi (interaksi simbolik dalam bentuk pesan dan makna) dan kepercayaan kesehatan terkait, perilaku dan hasil.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, informan melakukan pengambilan tindakan dalam pelayanan kesehatan kepada pasien Rumah Sakit Guntur Garut yang sudah di serahkan kepada tim PONEK (Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komprehensif). Hanya saja dalam pengambilan tindakan pelayanan kepada pasien ada lagi di atasnya yaitu tim Prognas (Program Nasional), Prognas adalah Pokja (kelompok kerja) yang mengatur regulasi – regulasi dan yang melaksanakannya tim PONEK. Sedangkan untuk proses komunikasi pelayanan kesehatan di PONEK (Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komprehensif) pihak Rumah Sakit Guntur Garut memiliki standar operasional prosedur (SOP) komunikasi efektif dan standar operasional prosedur terkait edukasi terintegrasi.

3.4 *Evaluating The Program* (Evaluasi Program)

Evaluasi atau kegiatan penilaian merupakan bagian integral dari fungsi manajemen dan didasarkan pada sistem informasi manajemen. Evaluasi dilaksanakan karena adanya dorongan atau keinginan untuk mengukur pencapaian hasil kerja atau kegiatan penyelenggaraan program terhadap tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan WHO (2003), monitoring serta evaluasi memungkinkan pengelola program menilai keefektifan inisiatif pengendalian dan harus dilakukan secara terus menerus. Tujuan khusus evaluasi program ialah mengukur pencapaian serta kemajuan program, mendeteksi dan memecahkan masalah, menilai keefektifan dan efisiensi program, mengarahkan alokasi sumber daya program dan mengumpulkan informasi yang dibutuhkan untuk merivisi kebijakan.

Program boleh dievaluasi dengan berbagai cara, di antaranya melakukan observasi terhadap program secara terus-menerus dalam upaya melakukan interpretasi terhadap informasi yang didapat dan sangat berguna bagi umpan balik program serta relevansi dan efisiensi program.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap informan, pihak Rumah Sakit Guntur Garut selalu mengevaluasi program pelayanan kesehatan kepada pasien.

IV. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Defining public relations problems (batasan masalah-masalah PR) dalam memberikan pelayanan Kesehatan Di Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komprehensif (PONEK) kepada pasien Rumah Sakit Guntur Garut dengan adanya proses komunikasi kesehatan melalui instrument monitoring dan evaluasi.

2. Planning and programming (perencanaan dan program) dalam memberikan pelayanan kesehatan Di Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komprehensif (PONEK) kepada pasien di Rumah Sakit Guntur Garut, di antaranya sudah merencanakan lima tahun program yang akan di jalankan oleh pihak Rumah Sakit Guntur Garut yaitu salah satunya di tahun ini dengan adanya ruangan PONEK (Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komprehensif)
3. Taking action and communicating (pengambilan tindakan dan mengomunikasikannya) dalam memberikan pelayanan kesehatan Di Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komprehensif (PONEK) kepada pasien di Rumah Sakit Guntur Garut di antaranya ditandai dengan kerja sama antar tim dan Rumah Sakit Guntur Garut mempunyai standar operasional prosedur (SOP) komunikasi efektif dan standar operasional prosedur terkait edukasi terintegrasi dalam proses komunikasi kepada pasien.
4. Evaluating the program (evaluasi program) dalam memberikan pelayanan kesehatan Di Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komprehensif (PONEK) kepada pasien Rumah Sakit Guntur Garut di antaranya dengan mengomunikasikan kepada atasan.

Daftar Pustaka

- Bajari. (2015). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Cangara, H. (2014). *Perencanaan & Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo.
- Effendy, O. U. (1984). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, O. U. (2002). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, O. U. (2003). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Jacobalis, S, (1995), *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia*, IRSJAM XXXVII, Jakarta.
- Darmawati,(2016). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Obsetri Neonatal Emergensi Komprehensif (PONEK) Di RSKD Ibu dan Anak Siti Fatimah Kota Makasar Tahun 2016*. Skripsi: UIN ALAUDDIN MAKASSAR
- <http://rsguntur.com/sejarah> diakses pada 1 Maret 2019, 23.00
- https://www.academia.edu/8457951/Perencanaan_Program_Kesehatan_Definisi
- <https://id.scribd.com/document/372377249/PERENCANAAN-PROGRAM-KESEHATAN>
- <http://www.indonesian-publichealth.com/teori-evaluasi-program-kesehatan/>
- <https://www.kesehatan-ibuanak.net/kia/index.php/arsip-pengantar/966-kolaborasi-ponek-dan-poned-dalam-upaya-penurunan-aki>