

Peran tenaga kesehatan puskesmas sebagai komunikator dalam program indonesia sehat dengan pendekatan keluarga

Tine Silvana Rachmawati
Universitas Padjadjaran
tine.silvana@unpad.ac.id

English Title: The Role of Puskesmas Health Workers as Communicators in the “Indonesia Sehat” Program with a Family Approach

*Received: 11-02-2020; Revised: 16-05-2020;
Acceptance: 20-05-2020; Published: 23-05-2020*

Abstrak

Studi ini membahas tentang peran tenaga kesehatan puskesmas sebagai komunikator dalam pelaksanaan program Indonesia sehat dengan pendekatan keluarga. Program Indonesia Sehat merupakan salah satu program pemerintah untuk meningkatkan kualitas hidup manusia Indonesia yang menjadi bagian dari agenda ke-5 program Nawa Cita. Dalam melaksanakan program tersebut, dibutuhkan kemampuan komunikasi yang baik oleh para tenaga kesehatan puskesmas untuk dapat menjelaskan mengenai derajat kesehatan dan status gizi masyarakat Indonesia. Kemampuan komunikasi yang akan diteliti dalam penelitian ini berfokus pada komunikasi interpersonal. Keterampilan komunikasi antarpribadi dan umpan balik sangat penting bagi tenaga kesehatan Puskesmas untuk memberikan informasi kesehatan karena memungkinkan perawat untuk belajar dan meningkatkan motivasi, kinerja dan efisiensi mereka yang membantu untuk mencapai tujuan mereka yaitu membantu menjaga kesehatan keluarga di wilayah kerja Puskesmasnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pentingnya peran keterampilan komunikasi bagi tenaga kesehatan puskesmas dan efektivitas komunikasi antarpribadi dalam pendekatan keluarga yang dilakukan oleh tenaga kesehatan puskesmas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan puskesmas tidak boleh memperlakukan pasien mereka sebagai klien dalam hal bisnis, mereka harus memperlakukan mereka penuh empati dan kasih sayang dengan melakukan komunikasi yang baik dan efektif untuk kesehatan yang lebih baik.

Kata Kunci: Indonesia sehat; Komunikator; Pendekatan keluarga; Tenaga kesehatan Puskesmas.

Abstract

This study discusses the role of Puskesmas medical professionals as communicators in implementation of Indonesia Sehat program with a family approach. Indonesia Sehat program is one of the government programs to improve quality of life of Indonesian people, which is part of the 5th agenda of the Nawa Cita program. In implementing the program, good communication skills of Puskesmas medical professionals is needed to explain the health status and nutritional status of the Indonesian people. The purpose of this study was to find the important role of communication skills for Puskesmas medical professionals and the effectiveness of interpersonal communication in the family approach undertaken by Puskesmas medical professionals. The method used in this research is qualitative with a case study approach. The results of this study show that Puskesmas medical professionals should not treat their patients as clients in business matters, they must treat them with empathy and compassion by conducting good and effective communication for better health.

Keywords: Communicator; family approach; Indonesia sehat; Puskesmas medical professionals.

PENDAHULUAN

Berbicara tentang kesehatan, sebagian besar dari kita tahu bahwa kita dapat mengurangi risiko penyakit dengan makan makanan yang sehat, berolahraga cukup, dan tidak merokok (Swastikawara et al., 2018). Tapi, tahukah bahwa riwayat keluarga kita mungkin menjadi salah satu pengaruh terkuat pada risiko terkena penyakit jantung, stroke, diabetes, atau kanker? Meskipun kita tidak dapat mengubah susunan genetik kita, tapi, dengan mengetahui riwayat keluarga dapat membantu mengurangi risiko mengembangkan masalah kesehatan.

Anggota keluarga membagikan gen mereka, lengkap dengan lingkungan, gaya hidup, dan kebiasaan mereka. Setiap orang dapat mengenali sifat-sifat seperti rambut keriting, lesung pipit, kemiringan, atau kemampuan atletik yang dimiliki keluarga mereka. Risiko untuk penyakit seperti asma, diabetes, kanker, dan penyakit jantung juga terjadi pada keluarga, maka daripada itu riwayat penyakit keluarga setiap orang juga berbeda.

Sama halnya dengan kondisi pada masyarakat Indonesia. Masyarakat Indonesia hidup dalam lingkungan yang berbeda, baik secara ekosistem, sistem sosial dan ekonomi. Hal ini dapat mempengaruhi kesehatan masyarakatnya, baik secara fisik maupun mental. Program Indonesia Sehat merupakan salah satu program yang dijalankan oleh pemerintah dari Agenda ke-5 Nawa Cita, yaitu Meningkatkan Kualitas Hidup Manusia Indonesia. Program Indonesia Sehat selanjutnya menjadi program utama Pembangunan Kesehatan yang kemudian direncanakan pencapaiannya melalui Rencana Strategis Kementerian

Kesehatan Tahun 2015-2019, yang ditetapkan melalui Keputusan Menteri Kesehatan R.I. Nomor HK.02.02/Menkes/ 52/2015 (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2017).

Sasaran dari Program Indonesia Sehat adalah meningkatnya derajat kesehatan dan status gizi masyarakat melalui upaya kesehatan dan pemberdayaan masyarakat yang didukung dengan perlindungan finansial dan pemerataan pelayanan kesehatan. Sasaran ini sesuai dengan sasaran pokok RPJMN 2015-2019, yaitu (1) meningkatnya status kesehatan dan gizi ibu dan anak, (2) meningkatnya pengendalian penyakit, (3) meningkatnya akses dan mutu pelayanan kesehatan dasar dan rujukan terutama di daerah terpencil, tertinggal dan perbatasan, (4) meningkatnya cakupan pelayanan kesehatan universal melalui Kartu Indonesia Sehat dan kualitas pengelolaan SJSN kesehatan, (5) terpenuhinya kebutuhan tenaga kesehatan, obat dan vaksin, serta (6) meningkatnya responsivitas sistem kesehatan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2017).

Program Indonesia Sehat dilakukan dengan pendekatan keluarga, dimana pendekatan keluarga adalah salah satu cara Puskesmas untuk meningkatkan jangkauan sasaran dan mendekatkan atau meningkatkan akses pelayanan kesehatan di wilayah kerjanya dengan mendatangi keluarga (Rustan & Hasriani, 2020). Puskesmas tidak hanya menyelenggarakan pelayanan kesehatan di dalam gedung, melainkan juga keluar gedung dengan mengunjungi keluarga di wilayah kerjanya. Keluarga sebagai fokus dalam pendekatan pelaksanaan program Indonesia Sehat karena menurut Friedman (2010), terdapat lima fungsi keluarga, yaitu fungsi afektif, fungsi sosialisasi, fungsi reproduksi, fungsi ekonomi, dan fungsi perawatan atau pemeliharaan kesehatan.

Fungsi afektif adalah fungsi keluarga yang utama untuk mengajarkan segala sesuatu untuk mempersiapkan anggota keluarga berhubungan dengan orang lain. Fungsi ini dibutuhkan untuk perkembangan individu dan psikososial anggota keluarga. Fungsi sosialisasi yaitu proses perkembangan dan perubahan yang dilalui individu yang menghasilkan interaksi sosial dan belajar berperan dalam lingkungan sosialnya. Sosialisasi dimulai sejak lahir. Fungsi ini berguna untuk membina sosialisasi pada anak, membentuk norma-norma tingkah laku sesuai dengan tingkat perkembangan anak dan meneruskan nilai-nilai budaya keluarga. Fungsi reproduksi adalah fungsi untuk mempertahankan generasi dan menjaga kelangsungan keluarga.

Fungsi ekonomi sebagai fungsi keempat yaitu keluarga berfungsi untuk memenuhi kebutuhan keluarga secara ekonomi dan tempat untuk mengembangkan kemampuan individu meningkatkan penghasilan untuk memenuhi kebutuhan keluarga. Fungsi perawatan atau pemeliharaan kesehatan adalah untuk mempertahankan keadaan kesehatan anggota keluarga agar tetap memiliki produktivitas yang tinggi. Fungsi ini dikembangkan menjadi tugas keluarga di bidang kesehatan.

Kelima fungsi yang telah dipaparkan sebelumnya membutuhkan peran tugas keluarga dalam pemeliharaan kesehatan yang diantaranya yaitu mengenal gangguan perkembangan kesehatan setiap anggota keluarganya, mengambil keputusan untuk tindakan kesehatan yang tepat, memberikan

perawatan kepada anggota keluarga yang sakit, mempertahankan suasana rumah yang menguntungkan untuk kesehatan dan perkembangan kepribadian anggota keluarganya, mempertahankan hubungan timbal balik antara keluarga dan fasilitas kesehatan.

Untuk dapat mewujudkan Program Indonesia Sehat dengan pendekatan keluarga dapat berjalan secara efektif, maka dibutuhkan kemampuan komunikasi yang baik dari setiap tenaga kesehatan Puskesmas. Kemampuan komunikasi yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah komunikasi interpersonal. Para tenaga kesehatan Puskesmas harus bertindak sebagai komunikator yang baik dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal ini.

Komunikasi interpersonal adalah jenis komunikasi yang paling penting. Komunikasi interpersonal terjadi ketika dua individu berada dalam jarak yang dekat satu sama lain, dan mereka dapat memberikan umpan balik langsung satu sama lain. Komunikasi interpersonal adalah cara kita mengekspresikan pikiran, perasaan, dan gagasan kita kepada orang-orang di sekitar kita. Komunikasi interpersonal adalah sesuatu yang perlu dilakukan dengan baik oleh para petugas kesehatan Puskesmas dalam menyampaikan program Indonesia sehat karena akan memengaruhi banyak aspek kehidupan keluarga sekitar wilayah Puskesmas.

Tenaga kesehatan Puskesmas dalam hal ini berfungsi sebagai komunikator atau pihak yang menyampaikan pesan atau informasi mengenai kesehatan dan juga pelayanan kesehatan kepada keluarga yang ada di wilayah kerja Puskesmas tersebut. Kemampuan berkomunikasi ini bukan hanya untuk menyampaikan informasi kepada orang lain, akan tetapi juga untuk memahami apa yang mereka katakan kepada kita. Dengan melihat latar belakang yang telah dipaparkan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pentingnya peran keterampilan komunikasi bagi tenaga kesehatan Puskesmas dan bagaimana efektivitas komunikasi antarpribadi dalam pendekatan keluarga yang dilakukan oleh tenaga kesehatan Puskesmas.

Segala sesuatu yang kita lakukan dalam hidup kita melibatkan komunikasi karena itu adalah cara bagi pengirim untuk mengirim pesan kepada penerima melalui komunikasi verbal dan non verbal. Namun, di beberapa bagian dunia, pesan yang dikirim terkadang tidak diterima dengan cara yang seharusnya. Cara untuk mengatasi ini adalah dengan menggunakan komunikator yang kompeten. Di sisi lain, ada juga beberapa masalah yang dihadapi karena cara yang berbeda untuk mengekspresikan cara komunikasi mereka.

Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat mendasar dalam kehidupan manusia. Bahkan komunikasi telah menjadi suatu fenomena bagi terbentuknya suatu masyarakat atau suatu komunitas yang terintegrasi oleh informasi, dimana masing-masing individu dalam masyarakat tersebut dapat saling berbagi informasi (*information sharing*) untuk mencapai tujuan bersama (Hele & Maela, 2018). Secara sederhana komunikasi dapat terjadi apabila ada kesamaan antara penyampai pesan dan orang yang menerima pesan (Awi et al., 2016).

Dalam komunikasi peran komunikator sangatlah penting sebagai si pembuat pesan. Bentuk dan isi pesan dalam suatu komunikasi sangatlah tergantung dari seorang komunikator (Herwandito, 2015; Shahreza, 2017).

Seorang komunikator yang handal akan membuat komunikasi berjalan lebih indah, seperti halnya pesan yang dibuat oleh komunikator handal akan lebih mudah dicerna oleh *audience* (Herwandito, 2015).

Salah satu bentuk komunikasi adalah komunikasi interpersonal yang didefinisikan oleh Joseph A. Devito dalam Astuti (2014) pada bukunya yang berjudul *The Interpersonal Communication Book* sebagai suatu proses pengiriman serta proses penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau bisa juga terjadi diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik secara seketika.

Dengan melakukan komunikasi interpersonal, maka para petugas kesehatan Puskesmas harus menjadi komunikator yang baik yang berkolaborasi dengan ekspresi tertulis yang baik dan banyak melakukan kreativitas. Selain itu, masyarakat Indonesia yang cukup beragam, secara tidak langsung akan menuntut para petugas kesehatan Puskesmas untuk bekerja dengan orang yang berbeda dari budaya yang berbeda.

Keterampilan komunikasi yang baik adalah prasyarat bagi para profesional, di semua lapisan masyarakat. Sebagai contoh, komunikasi yang tidak efektif, daripada ketidakmampuan, menghalangi dokter untuk menyampaikan kepada pasien bahwa yang pertama memiliki kepentingan terbaik dari pasien dalam pikiran (Huda et al., 2019). Contoh lainnya yang dapat kita lihat adalah, seorang dokter mungkin berpengetahuan luas dan mungkin memiliki keahlian yang cukup dalam bidang kerjanya. Namun, seorang pasien mungkin merasa diabaikan atau diabaikan jika dokter tidak pandai berkomunikasi. Pasien yang kecewa juga dapat mempertimbangkan untuk mendapatkan pendapat kedua. Kesalahpahaman komunikasi yang sederhana, terutama ketika seseorang sakit, membuat seseorang merasa tidak enak. Penyedia layanan kesehatan yang baik, yang dapat membuat pasien nyaman dengan beberapa gerakan dan kata-kata yang menghibur, pasti akan menjadi aset bagi rumah sakit mana pun.

Titik tolak dari komunikasi interpersonal dalam dunia kesehatan adalah saling memberikan pengertian antara tenaga kesehatan dan klien yang dapat dilihat melalui hubungan tenaga kesehatan dan klien akan memberi dampak terhadap peningkatan kesehatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, serta pemulihan kesehatan (Hutagaol & Agustin, 2012).

Keterampilan komunikasi yang baik juga dapat dikatakan sebagai aset yang sangat berharga bagi tenaga kesehatan Puskesmas, karena ia dipercaya untuk memberikan informasi kesehatan yang telah dibuat oleh pemerintah dapat tersampaikan dengan baik. Kegiatan berkomunikasi tersebut dilakukan dengan menilai kebutuhan keluarga sekitar wilayah kerja Puskesmas dan memberikan saran kesehatan yang akan memperbaiki kebiasaan hidup mereka. Program Indonesia Sehat ini mungkin memberikan beragam informasi kesehatan yang mudah diterima oleh masyarakat, yang sudah pasti akan membantu dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat sekitar wilayah kerja Puskesmas.

Komunikasi kesehatan meliputi informasi tentang pencegahan penyakit, promosi kesehatan, kebijaksanaan pemeliharaan kesehatan, regulasi bisnis

dalam bidang kesehatan yang sejauh mungkin mengubah dan memperbaharui kualitas individu dalam suatu komunitas masyarakat dengan mempertimbangkan aspek ilmu pengetahuan dan etika. Dengan demikian dapat dipahami bahwa komunikasi kesehatan merupakan aplikasi dari konsep dan teori komunikasi dalam transaksi yang berlangsung antar individu atau kelompok terhadap isu-isu kesehatan. Tujuan pokok dari komunikasi kesehatan adalah perubahan perilaku kesehatan dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan (Rahmadiana, 2012).

Pertukaran informasi kesehatan sebagai bagian dari upaya pelayanan kesehatan masih terus diupayakan di Indonesia. Namun, saat ini pelayanan kesehatan dalam pandangan orang awam masih berpusat pada tindakan kuratif dan rehabilitatif sehingga cenderung mengarah pada paradigma sakit bukan paradigma sehat. Peningkatan kesehatan tersebut dapat diupayakan dengan kegiatan promosi kesehatan sebagai revitalisasi pendidikan kesehatan. Dengan promosi kesehatan, tidak hanya proses penyadaran masyarakat atau pemberian dan peningkatan pengetahuan masyarakat tentang kesehatan saja, tetapi juga adanya upaya bagi perubahan perilaku (Rodiah et al., 2016).

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus pada lingkungan keluarga. Metode kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk menambah pengetahuan, kecerdasan, dan keterampilan yang dilakukan dalam kondisi alamiah atau *natural setting* sesuai dengan pernyataan Sugiyono (2017) yang menyebutkan bahwa metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*); disebut juga sebagai metode etnografi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif.

Penjelasan lain mengenai metode kualitatif dikemukakan oleh Moleong dalam Herdiansyah (2010), dimana metode kualitatif adalah sebuah penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam kontak sosial secara alami dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus yang berfokus pada keluarga di sekitar wilayah kerja Puskesmas keluarga sekitar wilayah kerja Puskesmas. Creswell (2014) mengatakan bahwa studi kasus merupakan strategi penelitian di mana di dalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan studi literatur. Adapun subjek penelitian dalam penelitian ini adalah tenaga kesehatan Puskesmas dan masyarakat sekitar Puskesmas wilayah Kecamatan Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat. Objek penelitian

dalam penelitian ini adalah proses komunikasi pada umumnya, dan proses komunikasi interpersonal pada khususnya.

DISKUSI

Komunikasi adalah bagian penting dari kehidupan kita. Hal ini dapat membantu kita membangun hubungan yang baik dan mencapai banyak keberhasilan di masyarakat. Untuk menjadi komunikator yang baik, kita perlu mewaspadai karakteristik seperti empati, kesabaran, dan akuntabilitas untuk komunikasi yang kompeten, terutama ketika kita berinteraksi dengan budaya lain. Karakteristik tersebut dapat kita temukan ketika kita berperan menjadi seorang komunikator dalam komunikasi interpersonal.

Pentingnya komunikasi interpersonal untuk seseorang yang berprofesi di bidang kesehatan. Komunikasi interpersonal merupakan elemen mendasar untuk setiap interaksi perawatan kesehatan. Keterampilan komunikasi adalah aspek utama dari suatu interaksi yang mencakup keterampilan komunikasi baik verbal maupun non verbal. Dapat dilihat bahwa membangun hubungan dan mempertanyakan adalah keterampilan interpersonal yang vital dalam konteks perawatan kesehatan dan memiliki kemampuan untuk menghasilkan hubungan positif antara profesional kesehatan dan klien mereka yang dalam hal ini adalah masyarakat sekitar wilayah kerja Puskesmas. Membangun hubungan baik adalah keterampilan penting yang harus dimiliki para tenaga kesehatan Puskesmas untuk dapat mendorong kegiatan komunikasi yang baik dan mengembangkan hubungan saling percaya.

Agar komunikasi dapat terjadi, setidaknya harus ada dua orang yang terlibat dan pesan yang disampaikan. Secara sederhana, komunikasi dapat diartikan sebagai sebuah proses pengiriman dan penerimaan pesan. Akan selalu saja ada satu pihak sebagai komunikator atau pengirim pesan dan pihak lain sebagai komunikan atau penerima pesan. Dalam hal ini, tenaga kesehatan Puskesmas bertindak sebagai komunikator yang menyampaikan informasi kesehatan dan status gizi keluarga sekitar wilayah kerja Puskesmas, maka dari pada itu dibutuhkan kemampuan berkomunikasi yang baik agar informasi kesehatannya bisa tepat sasaran dan tepat guna.

Kemampuan berkomunikasi petugas kesehatan termasuk kedalam kemampuan non-teknis dimana kemampuan ini berhubungan dengan sosial dan kognitif (Shields & Flin, 2013). Kemampuan berkomunikasi petugas kesehatan Puskesmas juga merupakan elemen yang sangat penting dalam fondasi untuk sistem perawatan kesehatan yang kuat. Komunikasi juga dapat berfungsi sebagai dasar untuk perawatan kesehatan dasar yang diberikan. Komunikasi tidak hanya satu-satunya alat dalam perawatan kesehatan dimana kita dapat mengontrol, tetapi juga para tenaga kesehatan Puskesmas tersebut dapat membantu mencegah pemberian informasi yang salah yang dapat menyebabkan kesalahan fatal.

Keterampilan Komunikasi Bagi Tenaga Kesehatan Puskesmas

Kemampuan untuk mengkomunikasikan informasi kesehatan secara akurat, jelas dan sebagaimana dimaksud adalah keterampilan penting yang

harus dimiliki oleh seorang tenaga kesehatan Puskesmas. Keterampilan komunikasi diperlukan untuk berbicara secara tepat dengan berbagai macam orang sambil mem-pertahankan kontak mata yang baik, menunjukkan kosakata yang bervariasi dan menye-suaikan bahasa yang digunakan dengan audiens yang dalam hal ini adalah keluarga sekitar wilayah kerja Puskesmas, mendengarkan secara efektif, mempresentasikan ide-ide dengan tepat, menulis dengan jelas dan singkat, dan bekerja dengan baik dalam kelompok.

Keterampilan komunikasi yang harus dimiliki oleh tenaga kesehatan Puskesmas diantaranya adalah berbicara efektif, kemampuan percakapan, kemampuan bertanya, dan klarifikasi. Berbicara secara efektif mengenai informasi kesehatan yang akan disampaikan didefinisikan sebagai berbicara sedemikian rupa sehingga pesan yang disampaikan oleh tenaga kesehatan Puskesmas dapat didengar dengan jelas dan, jika mungkin, ditindaklanjuti. Ada dua elemen utama untuk berbicara secara efektif yaitu apa yang dikatakan dan bagaimana cara mengatakannya.

Apa yang dikatakan berarti pilihan kata-kata yang akan digunakan dalam menyampaikan informasi. Kata-kata yang mungkin digunakan pada saat melakukan penyampaian informasi kesehatan pada keluarga yang berada di wilayah kerja Puskesmas adalah kata-kata yang cenderung sederhana namun tetap formal. Kata-kata sederhana akan lebih mudah dipahami oleh banyak orang. Penggunaan bahasa daerah dan bahasa tubuh (*body language*) pun dapat membantu proses komunikasi agar berjalan lebih baik.

Keterampilan komunikasi yang kedua adalah kemampuan percakapan. Percakapan mengenai informasi kesehatan ini seharusnya menyenangkan. Untuk dapat menyampaikan informasi dengan tepat, para tenaga kesehatan Puskesmas ini harus melibatkan interaksi pribadi antara dua atau lebih orang tentang sesuatu yang menarik. Percakapan adalah komunikasi dua arah, dimana aturan percakapan pertama dan paling penting adalah bahwa ini bukan tentang Anda, dan juga bukan sepenuhnya tentang orang lain. Tersenyum dan bersikap baik, akan membawa para tenaga kesehatan Puskesmas ini jauh dalam hal percakapan karena semua orang lebih suka mengobrol dengan seseorang yang ramah dan menyenangkan.

Selain pelibatan interaksi pribadi, dalam kemampuan percakapan juga dibutuhkan kemampuan untuk menanggapi apa yang mereka (keluarga sekitar wilayah kerja Puskesmas) katakan. Menanggapi dengan tulus apa yang baru saja dikatakan seseorang berarti para petugas kesehatan Puskesmas harus mendengarkan. Mereka tidak bisa menghentikan pembicaraan begitu saja, dan mereka harus dengan cepat memikirkan apa yang akan mereka katakan selanjutnya. Penting bagi mereka untuk fokus pada orang lain dan apa yang mereka katakan. Mereka juga perlu memperhitungkan bahasa tubuh mereka.

Keterampilan komunikasi ketiga yang harus dimiliki oleh petugas kesehatan Puskesmas adalah kemampuan bertanya. Salah satu pelaksanaan program Indonesia Sehat dengan pendekatan keluarga adalah melakukan pendataan kesehatan keluarga. Dalam melakukan pendataan kesehatan keluarga ini diperlukan kemampuan bertanya agar data yang didapat sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan.

Kemampuan bertanya ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi, dimana pengumpulan informasi tersebut adalah aktivitas dasar yang harus dilakukan oleh petugas kesehatan Puskesmas. Informasi tersebut digunakan untuk belajar, membantu mereka dalam memecahkan masalah, untuk membantu proses pengambilan keputusan dan untuk saling memahami dengan lebih jelas. Bertanya adalah kunci untuk mendapatkan lebih banyak informasi dan tanpanya komunikasi interpersonal tidak akan berjalan dengan baik karena bertanya merupakan dasar untuk komunikasi yang sukses.

Keterampilan komunikasi yang terakhir yang harus dimiliki oleh tenaga kesehatan Puskesmas dalam menyampaikan informasi kesehatan kepada keluarga sekitar wilayah kerja Puskesmas adalah klarifikasi. Dalam komunikasi, klarifikasi adalah sebuah proses untuk menjelaskan kembali kepada komunikan makna penting, sebagaimana dipahami oleh komunikan tersebut, dari apa yang baru saja mereka katakan. Dengan demikian, tenaga kesehatan Puskesmas sebagai komunikator memeriksa bahwa pemahaman pendengar sudah benar, sehingga tidak ada lagi kebingungan atau kesalahpahaman.

Klarifikasi penting dalam banyak situasi terutama ketika apa yang dikomunikasikan sulit dalam beberapa hal. Komunikasi dapat dikatakan sebagai suatu proses yang 'sulit' karena banyak alasan, mungkin emosi sensitif sedang didiskusikan, atau para tenaga kesehatan Puskesmas mendengarkan beberapa informasi kompleks yang memungkinkan mereka untuk melakukan klarifikasi.

Kemampuan Tenaga Kesehatan Puskesmas Menjadi Komunikator dalam Komunikasi Antarpribadi

Keterampilan komunikasi yang telah dipaparkan akan berkorelasi dengan kemampuan berkomunikasi antarpribadi. Kemampuan berkomunikasi antarpribadi dibutuhkan karena pada saat pelaksanaannya, tenaga kesehatan Puskesmas akan berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat. Adapun beberapa kemampuan komunikasi antarpribadi yang harus dimiliki oleh tenaga kesehatan Puskesmas diantaranya yaitu kemampuan komunikasi verbal, kemampuan mendengar, bahasa tubuh, keterbukaan, dan sikap positif.

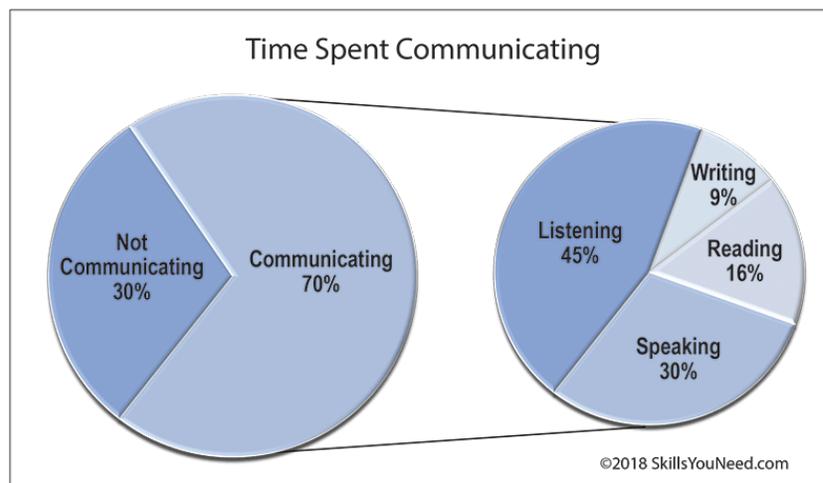
Kemampuan komunikasi antarpribadi yang pertama adalah kemampuan komunikasi verbal. Komunikasi verbal adalah jenis komunikasi lisan dimana pesan ditransmisikan melalui kata-kata yang diucapkan. Disini, tenaga kesehatan Puskesmas memberikan informasi kesehatan dalam bentuk penyuluhan, diskusi, dan percakapan, dimana ke semuanya dilakukan secara verbal. Tenaga kesehatan Puskesmas harus memperhatikan nada pembicara, kejelasan bicara, volume, kecepatan, bahasa tubuh dan kualitas kata yang digunakan dalam percakapan agar informasi tersampaikan dengan baik. Dalam hal komunikasi verbal, umpan baliknya langsung karena ada pengiriman dan penerimaan pesan secara simultan oleh pengirim dan penerima.

Komunikasi verbal juga didefinisikan sebagai penggunaan kata-kata untuk berbagi informasi dengan orang lain. Karena itu dapat mencakup komunikasi lisan dan tertulis. Namun, banyak orang menggunakan istilah ini hanya untuk

menggambarkan komunikasi lisan. Elemen komunikasi verbal adalah tentang kata-kata yang Anda pilih, dan bagaimana kata-kata itu didengar dan ditafsirkan.

Kemampuan komunikasi interpersonal yang kedua adalah kemampuan mendengar. Hal ini selaras dengan pernyataan Ibu Rahmah sebagai salah satu narasumber di wilayah kerja Puskesmas Pasirkaliki Bandung yaitu *“Iya, Neng Wanti bageur pisan (sangat baik), kalau Ibu lagi ngomong teh di dengerin bener-bener, jadi kumaha nya? (bagaimana ya?) Yaaa merasa diperhatikan kitu, (begitu).”*

Sebagai komunikator, tenaga kesehatan Puskesmas pun harus bisa menjadi pendengar aktif. Mendengarkan secara aktif adalah mendengarkan melampaui kata-kata yang diucapkan, atau dengan kata lain mendengarkan untuk memahami pesan yang dikomunikasikan. Dengan benar-benar mendengarkan, para tenaga kesehatan Puskesmas ini dapat memberikan jawaban yang lebih bijaksana dengan mempertimbangkan pemikiran dan pendapat pembicara. Ini akan membantu para keluarga yang mendapatkan informasi kesehatan memahami bahwa petugas kesehatan Puskesmas menghargai dan menghargai mereka.



Gambar 1

Waktu Berkomunikasi

Sumber: (Adler et al., 2001)

Mendengarkan juga dikatakan sebagai kemampuan untuk secara akurat menerima dan menafsirkan pesan dalam proses komunikasi. Mendengarkan merupakan kunci untuk semua komunikasi yang efektif. Tanpa kemampuan untuk mendengarkan secara efektif, pesan dengan mudah disalahpahami. Akibatnya, komunikasi terputus dan pengirim pesan dapat dengan mudah menjadi frustrasi.

Bahasa tubuh menjadi kemampuan komunikasi interpersonal selanjutnya yang harus dimiliki oleh tenaga kesehatan Puskesmas dalam melakukan program Indonesia Sehat dengan pendekatan keluarga. Bahasa tubuh secara

signifikan digunakan oleh para tenaga kesehatan Puskesmas untuk memahami apa yang dikatakan. Saat berkomunikasi dengan masyarakat, dapat didukung dengan menampilkan bahasa tubuh yang terbuka seperti, postur tubuh yang rileks, mempertahankan kontak mata, lengan yang tidak disilang, menganggukkan kepala, tersenyum, dan lain sebagainya. Bahasa tubuh yang tertutup harus dihindari karena dapat dianggap tidak tertarik atau bahkan tidak dapat dipercaya. Misalnya, melipat tangan atau kaki, menghindari kontak mata, menggeser mata, gelisah, dan lain sebagainya.

Kemampuan komunikasi interpersonal selanjutnya adalah keterbukaan. Seorang tenaga kesehatan Puskesmas haruslah memiliki sikap terbuka karena pada saat pelaksanaan program, mereka harus berbicara dengan orang-orang yang memiliki pendapat yang berbeda. Mereka harus menunjukkan minat pada apa yang orang tersebut katakan dengan tujuan memahami bagaimana orang-orang tersebut berpikir. Ini juga akan membantu perkembangan mereka sendiri dengan kesediaan untuk belajar dari orang lain.

Keterbukaan berkorelasi juga dengan kejujuran. Keterbukaan dan kejujuran sangat penting dalam komunikasi interpersonal karena hal ini dapat dijadikan salah satu cara untuk mengatasi masalah secara langsung dan bekerja bersama untuk menemukan solusi yang layak. Dengan berinteraksi secara terbuka juga, petugas kesehatan Puskesmas dapat belajar dari satu sama lain seperti misalnya terbuka terhadap gagasan dan perkembangan yang terjadi di masyarakat sekitar wilayah kerja Puskesmas dan mampu merespons dengan cepat dan fleksibel (Basuki, 2008; Kristianto, 2013; "PENTINGNYA KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN KESEHATAN PRIMER," 2015).

Sikap positif menjadi kemampuan komunikasi interpersonal yang harus dimiliki oleh para tenaga kesehatan Puskesmas dalam menjalankan programnya. Orang-orang ingin berada di sekitar orang lain yang ramah dan memiliki pandangan positif bahkan ketika kita berada dalam situasi yang sulit. Para tenaga kesehatan Puskesmas tidak harus menjadi orang yang sangat ramah, akan tetapi mereka harus mengembangkan beberapa jenis hubungan positif dengan keluarga yang akan diberi penyuluhan sehingga informasi kesehatan yang disampaikan akan menjadi menyenangkan dan dapat diterima dengan mudah bagi semua orang.

Sasaran Program Indonesia Sehat ini mungkin tidak siap untuk sepenuhnya memahami atau menghargai pesan yang ditawarkan oleh petugas kesehatan Puskesmas. Mungkin perlu beberapa waktu bagi para keluarga tersebut untuk merenungkan apa yang mereka katakan agar dapat diterima dengan baik. Mungkin mereka perlu meninjau kembali topik itu berulang-ulang dari waktu ke waktu untuk memelihara komunikasinya, salah satunya dengan menumbuhkan kepercayaan.

KESIMPULAN

Komunikasi interpersonal merupakan sesuatu yang tidak bisa dihindari. Kita tidak bisa menjalani hidup kita tanpa berinteraksi dengan orang lain. Interaksi kita sehari-hari dengan orang lain dapat membentuk hubungan baru, memperkuat hubungan kita dengan orang yang diajak berbicara dengan kita, atau bahkan mencapai ide-ide baru yang sebelumnya tidak akan kita ketahui jika kita tidak pernah berinteraksi dengan orang itu.

Benar adanya bahwa interaksi sehari-hari kita mungkin hanya berupa komunikasi impersonal, atau berinteraksi dengan seseorang berdasarkan peran mereka, seperti tenaga kesehatan Puskesmas contohnya, komunikasi antarpribadi membantu mereka membangun dan memperkuat hubungan mereka sebagai perantara institusi (Puskesmas) dengan masyarakat di sekitar wilayah kerja Puskesmas tersebut.

Tanpa keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif, hubungan yang terjalin diantara pihak Puskesmas dengan masyarakat sekitar wilayah kerja Puskesmas dapat memburuk atau menurun dan setiap orang baru yang kita temui mungkin tidak ingin meng-asosiasikan diri dengan kita. Maka penting bagi para tenaga kesehatan Puskesmas untuk menguasai keterampilan komunikasi interpersonal dalam menyampaikan informasi kesehatan kepada keluarga sekitar Puskesmas sebagai bagian dari program Indonesia Sehat agar informasi yang diberikan dan diterima berjalan dengan baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan segala kerendahan hati, kami ucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian ini, yaitu pihak puskesmas Cicendo Bandung dan warga masyarakat sekitar wilayah kerja Puskesmas Cicendo Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Adler, R., Rosenfeld, L., & Proctor, R. (2001). *Interplay: the process of interpersonal communicating* (8th ed.). Fort Worth, TX.
- Astuti, P. (2014). Komunikasi Sebagai Sarana Akulturasi Antara Kaum Urban Dengan Masyarakat Lokal di Pasar Segiri Samarinda. *EJournal Lmu Komunikasi*, 2(1), 305-320.
- Awi, M. V., Mewengkang, N., & Golung, A. (2016). Peranan Komunikasi Antar Pribadi dalam Menciptakan Harmonisasi Keluarga di Desa Kimaam Kabupaten Merauke. *E-Journal "Acta Diurna"*, 5(2), 1-12.
- Basuki, E. (2008). Komunikasi antar Petugas Kesehatan. *Communication Between Health Professionals*.
- Creswell, J. W. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Pustaka Pelajar.
- Friedman, M. M. (2010). *Buku ajar keperawatan keluarga : Riset, teori dan praktek*. EGC.
- Hele, A. P., & Maela, N. F. S. (2018). Peningkatan Pelayanan Berbasis Strategi Komunikasi Organisasi pada RSUD Luwu. *Jurnal Komunikasi Profesional*. <https://doi.org/10.25139/jkp.v2i1.910>
- Herdiansyah, H. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Salemba Humanika.
- Herwandito, S. (2015). Menyelami Benak Komunikator (Studi Pada Pembuatan Pesan Pada Kesenian Wayang Waton Oleh Komunikator). *Jurnal Cakrawala*, 4(1), 76-102.
- Huda, J. M., Prasetyo, I. J., & Fitriyah, I. (2019). Komunikasi Interpersonal Antar ODHA untuk Menumbuhkan Motivasi Kembali Hidup Normal di Yayasan Mahameru Surabaya. *Jurnal*

- Komunikasi Profesional*. <https://doi.org/10.25139/jkp.v3i1.1700>
- Hutagaol, E. E., & Agustin, H. (2012). Komunikasi interpersonal petugas kesehatan dalam kegiatan posyandu di wilayah kerja puskesmas Muara Siberut kabupaten Mentawai. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(2), 104–112.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2017). *Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga*.
- Kristianto, E. (2013). E-health di Indonesia. *Jurnal Teknik Dan Ilmu Komputer*.
- PENTINGNYA KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN KESEHATAN PRIMER. (2015). *Jurnal Kedokteran Syiah Kuala*.
- Rahmadiana, M. (2012). Komunikasi kesehatan: Sebuah tinjauan. *Jurnal Psikogenesis*, 1(1), 88–94.
- Rodiah, S., Lusiana, E., & Agustine, M. (2016). Pemberdayaan Kader Pkk Dalam Usaha Penyebarluasan Informasi Kesehatan Jatinangor. *Jurnal Dharmakarya*, 5(1), 5–8.
- Rustan, E., & Hasriani, H. (2020). Communication pattern between nurses and elderly patients through a neuro-linguistic programming approach. *Jurnal Studi Komunikasi*, 4(1). <https://doi.org/10.25139/jsk.v4i1.2180>
- Shahreza, M. (2017). Komunikator Politik Berdasarkan Teori Generasi. *Nyimak (Journal of Communication)*. <https://doi.org/10.31000/nyimak.v1i1.273>
- Shields, A., & Flin, R. (2013). Paramedics' non-technical skills: a literature review. *Emergency Medicine Journal*, 30(5), 350–354.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Swastikawara, S., Laturrahmi, Y. F., & Oktaviani, F. H. (2018). Intervensi Perilaku Sadar Bahaya Rokok Melalui Humor dan Rational Based Message Appeals. *Jurnal Studi Komunikasi*, 2(1). <https://doi.org/10.25139/jsk.v2i1.448>