

STRATEGI KOMUNIKASI PETUGAS KESEHATAN RSUD ULIN BANJARMASIN DALAM MEMBERIKAN INFORMASI KESEHATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KOTA BANJARMASIN

HARTIANA¹, Murdiansyah Herman², Laila Qadariah³

¹Ilmu Komunikasi, 70201, Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NPM17110015

²Ilmu Komunikasi, 70201, Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN1109127301

³Ilmu Komunikasi, 70201, Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN1129097201

email : hartiana.yamin2580@gmail.com

ABSTRAK

Hartiana, 17110015, 2021, Strategi Komunikasi Petugas Kesehatan RSUD Ulin Banjarmasin Dalam Memberikan Informasi Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Banjarmasin. Dibawah Bimbingan Dr..Murdiansyah Herman,S.Sos.,M.Ap. dan Laila Qadariah,S.Sos.,M.I. Kom. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan keabsahan data yaitu triangulasi sumber data perawat dan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa strategi komunikasi yang dilakukan oleh petugas kesehatan dalam memberikan informasi kesehatan pada masa pandemi covid-19, yaitu petugas kesehatan melakukan kegiatan edukasi dengan komunikasi verbal dan non-verbal tentang bahaya covid-19 serta cara pencegahan dan penanganannya, kemudian petugas kesehatan melakukan sosialisasi terhadap pasien dengan teknik komunikasi persuasif atau ajakan melalui bantuan petugas promkes dengan media informasi, layar monitor, pengeras suara melalui studio promkes, spanduk, majalah ulin news, brosur dan *leaflet*, banner, selain itu petugas juga menyampaikan informasi kesehatan melalui website : <http://rsulin.kalselprov.go.id> tentang bahaya covid-19 serta cara pencegahannya yaitu dengan mengadakan edukasi terapkan protokol kesehatan, cara penularan, cara cegah covid dengan 5M, cara adaptasi kebiasaan baru, cara perlindungan kesehatan individu, dengan tujuan memberikan perubahan sikap dari kebiasaan lama ke kebiasaan baru untuk mencapai kesehatan dan kesembuhan pasien. Dengan selalu menerapkan protokol kesehatan sesuai standar kesehatan guna menghindari terjangkitnya virus covid-19.

Kata kunci : strategi komunikasi, petugas kesehatan, informasi kesehatan, pandemi covid-19

ABSTRACT

Hartiana, 17110015, 2021, This study aimed to find out The Communication's Strategy for Medical Staff at Ulin Hospital Banjarmasin in Providing Health Information During the Covid-19 Pandemic in Banjarmasin City. Under the guidance of Dr..Murdiansyah Herman,S.Sos.,M.Ap. and Laila Qadariah,S.Sos.,M.I. Kom. The research method uses a qualitative approach with a descriptive type of research. This research using in-depth interview technique, observation, and documentation. Data analysis uses data validity, namely triangulation of data sources for nurses and patient. The results showed that there were several communication strategies carried out by medical staff in providing health information during the covid-19 pandemic, namely medical staff carrying out educational activities with verbal and non-verbal communication about the dangers of covid-19 and how to prevent and handle it, then officers Medical staff conduct socialization to patient with persuasive communication techniques or invitations through the help of health promotion officers with information media, monitor screens, loudspeakers through the health promotion studio, banner, Ulin News magazine, brochure and leaflet, banner, besides that officers also convey health information through the website: <http://rsulin.kalselprov.go.id> about the dangers of covid-19 and how to prevent it, namely by providing education on applying health protocols, transmission methods, ways to prevent covid with 5M, ways to adapt new habits, ways to protect individual health, with the aim of providing change attitude from old habits to new habits to achieve patient health and healing. By always implementing health protocols according to health standards to avoid the spread of the Covid-19 virus.

Keywords: *communication strategy, medical staff, health information, covid-19 pandemic*

PENDAHULUAN

Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) adalah ancaman bagi umat manusia dan menjadi wabah diseluruh dunia. Dengan keadaan virus Corona yang mulai merebak ke seluruh dunia, tidak terkecuali di Indonesia dan juga di Kalimantan selatan (Banjarmasin) dan dikarenakan itu tentu lah kita terkena dampak di semua aspek kehidupan kita, Oleh karena itu, sangat dibutuhkan tenaga medis untuk menangani pasien virus corona, khususnya di RSUD Ulin Banjarmasin. Rumah sakit ulin adalah rumah sakit tingkat pusat rujukan di Kalimantan selatan yang merupakan garda terdepan namun menjadi benteng terakhir bagi pasien virus corona. Oleh sebab itu RSUD Ulin Banjarmasin diharapkan mampu mempersiapkan penanganan pandemi ini. Maka dari itu petugas Kesehatan (perawat) selain wajib memiliki kemampuan akademis ilmu keperawatan, mereka juga wajib mempunyai keterampilan berkomunikasi dengan baik, efektif, dan tepat sasaran.

Petugas Kesehatan adalah merupakan garda terdepan untuk menghadapi pasien oleh karna itu komunikasi sangatlah diperlukan dalam aktivitas melayani pasien, karena komunikasi merupakan salah satu bentuk proses interaksi sosial dan interpersonal dalam kehidupan manusia. Melalui komunikasi berarti melibatkan berbagai aktivitas fisik, psikis, dan sosial. Pada proses pembentukan karakteristik individu sifat, watak, kepribadian, pengalaman pribadi, usia, pekerjaan, Pendidikan, latar belakang budaya, sosial ekonomi, agama, ras, suku bangsa, dan lain-lain.

Keterampilan berkomunikasi dianggap penting bagi petugas Kesehatan karena sebagai kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas kesehatan, sebab dengan komunikasi petugas Kesehatan bisa mengumpulkan data, mengidentifikasi, mengkaji, mengolah dan menarik kesimpulan, dan bisa memberikan edukasi Kesehatan yang berdampak dengan Kesehatan dan kesembuhan pasien. Oleh sebab itu, proses komunikasi yang dibangun petugas Kesehatan dan pasien (klien) haruslah berdasarkan hubungan saling percaya dengan klien dan keluarganya. Hal ini dimaksudkan agar para petugas Kesehatan (perawat) benar-benar mampu menyampaikan isi pesan (informasi, ide-ide, atau gagasan) dengan tepat, mudah dipahami dan bisa mengubah pola sikap pasien (klien) atas arti, makna, ide-ide, atau gagasan yang akan atau telah disampaikannya.

Sesungguhnya, dalam proses komunikasi dalam praktek keperawatan adalah usaha untuk membantu, merawat, dan menyembuhkan penyakit pasien yang menggunakan prinsip-prinsip komunikasi. Proses komunikasinya bersifat kolaborasi antara perawat dengan para dokter dan pasien (klien). Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi dalam praktek keperawatan sebagai alat bantu dalam tindakan (asuhan) keperawatan kepada pasien. Melalui komunikasi yang benar dan efektif perawat dapat mempengaruhi perilaku pasien sebagaimana yang diharapkan. Namun disini pembentukan perilaku yang diharapkan ialah perilaku Kesehatan atau perawatan penyakit pasien. RSUD Ulin Banjarmasin sebagai rumah sakit kelas A yang mengusung motto "*keselamatan pasien kami utamakan*" berusaha mencapai visi dan misi yang diemban demi tercapainya mutu pelayanan prima dan profesional. Kualitas pelayanan menjadi indikator kinerja bagi penyelenggara kesehatan seperti RSUD Ulin Banjarmasin.

Berdasarkan atas penjelasan tersebut terlihat bahwa peran komunikasi dalam praktik keperawatan tidak hanya terbatas pada upaya pemenuhan dalam pelaksanaan tugas keperawatan, namun lebih daripada itu, yaitu terbentuknya hubungan personal yang baik (*good rapport*) dengan pasien. Dari hasil hubungan seperti ini akan menjadikan komunikasi sebagai suatu instrumen praktis dalam intervensi keperawatan. Bahkan, pada Sebagian besar rumah sakit yang telah memiliki standar mutu atau berskala internasional, peran dan penerapan keterampilan berkomunikasi dari para perawatnya menjadi salah satu bagian persyaratan kompetensi profesional perawat. Keterampilan berkomunikasi perawat dianggap mempunyai korelasi signifikan terhadap kemajuan atas pelaksanaan tugas-tugas keperawatan dengan demikian maka sangat diperlukan strategi komunikasi untuk petugas Kesehatan (perawat) untuk lebih baik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan visi dan misi pelayanan RSUD Ulin Banjarmasin. maka mereka menekankan nilai-nilai komunikasi yang bersifat komunikatif, empatif, persuasif, ramah, sopan, penuh kesabaran, edukatif, dan bersikap profesionalisme.

Berdasarkan latar belakang dan studi pendahuluan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil penelitian berjudul "**Strategi Komunikasi Petugas Kesehatan RSUD Ulin Banjarmasin Dalam Memberikan Informasi Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Banjarmasin**"

ALAT DAN METODE

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini menggunakan Teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan keabsahan data yaitu triangulasi sumber data perawat dan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Strategi Komunikasi Petugas Kesehatan RSUD Ulin Banjarmasin

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber petugas kesehatan karakteristik informan yang diteliti pada penelitian ini adalah karakteristik berdasarkan tingkat Pendidikan, pekerjaan, jenis kelamin, usia, dan lama kerja.

Berdasarkan hasil Analisa wawancara dengan informan perawat dan pasien di RSUD Ulin Banjarmasin :

a. Hasil wawancara dengan informan petugas kesehatan di RSUD ulin Banjarmasin

Hasil wawancara dengan narasumber petugas kesehatan adalah Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa strategi komunikasi yang dilakukan oleh petugas kesehatan dalam memberikan informasi kesehatan pada masa pandemi covid-19, yaitu petugas kesehatan melakukan kegiatan edukasi dengan komunikasi verbal dan non-verbal tentang bahaya covid-19 serta cara pencegahan dan penanganannya, kemudian petugas kesehatan melakukan sosialisasi terhadap pasien dengan teknik komunikasi persuasif atau ajakan melalui bantuan petugas promkes dengan media informasi, layar monitor, pengeras suara melalui studio promkes, spanduk, majalah ulin news, brosur dan *leaflet*, banner, selain itu petugas juga menyampaikan informasi kesehatan melalui website : <http://rsulin.kalselprov.go.id> tentang bahaya covid-19 serta cara pencegahannya yaitu dengan mengadakan edukasi terapkan protokol kesehatan, cara penularan, cara cegah covid dengan 5M, cara adaptasi kebiasaan baru, cara perlindungan kesehatan individu, dengan tujuan memberikan perubahan sikap dari kebiasaan lama ke kebiasaan baru untuk mencapai kesehatan dan kesembuhan pasien. Dengan selalu menerapkan protokol kesehatan sesuai standar kesehatan guna menghindari terjangkitnya virus covid-19.

Berdasarkan dari penjelasan berikut dapat disimpulkan bahwa seorang petugas kesehatan sangatlah memerlukan kemampuan berkomunikasi terutama cara berbahasa yang baik dan benar serta memiliki kredibilitas yang tinggi dan menggunakan strategi komunikasi persusif untuk mengajak pasien mengubah dan membentuk perilaku dari perilaku lama menjadi perilaku baru dari pasien untuk terapkan protokol kesehatan kesehatan covid-19 dikeramaian, yaitu : Pastikan dalam kondisi sehat saat bekerja, pakai masker yang bersih dengan benar, gunakan siku untuk buka pintu atau tekan tombol lift, selalu jaga jarak ditempat kerja minimal

1 meter, Rutin Cuci Tangan pakai sabun / *hand sanitizer*, minimalkan kontak fisik dengan rekan kerja atau tamu.

b. Hasil wawancara dengan pasien

Hasil wawancara dengan informan (pasien) bahwa pesan atau informasi yang sudah disampaikan oleh petugas kesehatan sudah cukup baik, cara penyampaiannya dari segi bahasa sudah baik bisa dipahami maksud dan tujuannya apa dan petugas kesehatan atau perawat saat menyampaikan pesan atau informasi kesehatan menunjukkan sikap empati, sopan, ramah, dan dalam menyampaikan bahasa menggunakan *tone* dan gaya bahasa yang tepat sehingga kami (pasien) bisa mengerti karena dilakukan transparan dan jelas isi dari informan kesehatannya, contohnya saat memberikan edukasi bagaimana cara pencegahan penularan virus covid-19 serta bagaimana harus menjaga kesehatan, jika tertular virus covid-19 maka disarankan jangan panik ikuti prosedur pengobatan atau lakukan karantina mandiri. Kami selaku pasien merasa sangat senang dengan adanya edukasi ini kami mengetahui dengan jelas bahaya covid-19, bagaimana pencegahan serta bagaimana jika tertular virus corona.

2. Faktor penghambat petugas kesehatan dalam menyampaikan strategi komunikasi pada pasien dimasa pandemi covid-19.
 - a. Kurangnya kesadaran dari pasien untuk mendengarkan apa yang menjadi pesan atau informasi kesehatan.
 - b. Diperlukan dukungan dari pihak manajemen RSUD Ulin Banjarmasin guna kelancaran sosialisasi kepada pasien untuk memberikan pesan atau informasi kesehatan.
 - c. SDM petugas kesehatan perlu ditingkatkan.
 - d. Perlu adanya perbaikan yang substansial yang lebih maksimal, supaya bisa mencapai tujuan dan sosialisasi akan berjalan maksimal apabila pihak-pihak yang terkait bersedia berkordinasi dengan baik.
 - e. Adanya sikap penolakan atau rasa tidak percaya adanya Covid-19.
3. Faktor pendukung petugas kesehatan dalam menyampaikan strategi komunikasi pada pasien dimasa pandemi covid-19.
 - a. Adanya perhatian dari pihak manajemen dengan terbentuknya gugus covid-19.
 - b. Pihak yang terlibat merupakan pihak yang sudah ahli dibidangnya dan memiliki kredibilitas yang tinggi.
 - c. Penggunaan media sosial memberikan dampak yang signifikan dalam memberikan informasi pesan kesehatan ditengah wabah virus corona.
 - d. Tersedianya informasi yang dibutuhkan melalui media alat informasi seperti layar monitor, pengeras suara, banner dan spanduk yang berisikan pemberitahuan tentang informasi kesehatan
4. Tantangan dan Hambatan Petugas kesehatan dalam memberikan informasi kesehatan

Tantangan petugas kesehatan dalam melaksanakan tugas memang memiliki resiko tertular atau terpapar oleh pasien covid-19 yang tidak menampakkan gejala dan adanya rasa ketakutan dari petugas kesehatan akan tertular covid-19. Adapun hambatan yang dirasakan oleh petugas kesehatan ditengah pandemi corona mereka harus merawat pasien agar sembuh dengan menggunakan APD yang berlapis-lapis, bahkan untuk makan, minum, dan buang hajat juga sangat sulit, selain itu merekapun harus jauh dari keluarga agar tidak menjadi pembawa virus yang bisa mengancam keselamatan anggota keluarganya. Selain itu tenaga medis harus menghadapi isu miring tentang tenaga medis diuntungkan dan mendapat berkah pada masa pandemi covid-19.

5. Efek

Berdasarkan analisis penelitian yang telah dilakukan peneliti kepada petugas kesehatan di RSUD Ulin Banjarmasin dimana pasien sebagai sampelnya adalah bahwa strategi komunikasi petugas kesehatan dalam memberikan pesan atau informasi kesehatan kepada pasien dimasa pandemi covid-19 dikota Banjarmasin. Menurut analisa peneliti bahwa petugas kesehatan dalam menyampaikan pesan kesehatan sudah baik dan memenuhi standar pelayanan yang baik, sehingga memberikan efek kepada pasien, pasien bisa mengetahui dan memahami tentang bahaya covid-19, pencegahannya serta bagaimana cara menghadapi jika terjangkit virus covid-19. Yang terpenting dari tujuan strategi komunikasi adalah perubahan perilaku pasien dari kebiasaan atau perilaku lama menuju perubahan perilaku baru untuk menuju hidup sehat, dengan harapan pasien dapat menerima dan memahami isi pesan atau informasi kesehatan dan menjalankan apa yang menjadi pesan Kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang strategi komunikasi petugas Kesehatan RSUD Ulin Banjarmasin dalam memberikan informasi Kesehatan pada masa pandemi covid-19 dikota Banjarmasin. Petugas Kesehatan menyampaikan pesan atau informasi Kesehatan dalam rangka pencegahan atau penanggulangan penyebaran covid-19.

1. Strategi komunikasi yang digunakan oleh petugas kesehatan yaitu komunikasi pervasif dengan mengadakan konseling terhadap pasien dengan menerapkan *physical distancing*, baik untuk pasien ataupun petugas Kesehatan yang bertugas. Konseling dapat menggunakan alat peraga, percontohan dan media informasi, layar monitor, pengeras suara melalui studio promkes, spanduk, majalah ulin news, brosur, *leaflet* dan banner, selain itu petugas Kesehatan menyampaikan informasi Kesehatan melalui website <https://rsulin.kalselprov.go.id> tentang informasi Kesehatan dan pencegahan tertularnya virus covid-19, dan cara pencegahan dengan upaya melakukan 5M serta Langkah-langkah untuk melindungi diri dari tertularnya virus covid-19. Kemudian strategi komunikasi yang dipakai oleh petugas kesehatan yaitu, komunikasi verbal dan nonverbal karena dianggap lebih efektif untuk menyampaikan pesan atau informasi kesehatan dengan memenuhi standar pelayanan, mematuhi dan menerapkan protokol kesehatan

dan itu diberlakukan pada pasien dan petugas kesehatan itu sendiri, selain itu petugas kesehatan juga menggunakan komunikasi persuasif yang berisikan pesan kesehatan, bujukan yang bertujuan membangkitkan pengertian dan kesadaran bahwa apa yang disampaikan oleh petugas kesehatan bisa memberikan efek perubahan sikap dari kebiasaan lama menjadi kebiasaan baru. Informasi kesehatan berisikan tentang pencegahan dan cara penanggannya jika sudah terjangkit virus covid-19.

2. Tantangan dan hambatan bagi petugas kesehatan dalam menyampaikan pesan atau informasi kesehatan pada saat bertugas yaitu, tantangan bagi petugas kesehatan dalam melaksanakan tugas memang memiliki resiko tertular atau terpapar oleh pasien covid-19 yang berbahaya, karena ada pasien yang tidak menampakkan gejala dan adanya rasa ketakutan dari petugas kesehatan akan tertularnya covid-19. Adapun hambatan yang dirasakan oleh petugas kesehatan ditengah masa pandemi corona adalah mereka harus merawat pasien agar sembuh dengan menggunakan APD yang berlapis-lapis, bahkan untuk makan, minum dan buang hajat juga sangat sulit, selain itu mereka harus jauh dari keluarga agar tidak menjadi pembawa virus yang bisa mengancam keselamatan anggota keluarganya. Dan juga tenaga medis harus menghadapi isu iring tentang tenaga medis yang diuntungkan pada masa pandemi covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Abdurrachman, Oemi, 1982. *Dasar – Dasar Public Relations*. Bandung : Alumni.
- Anggoro, M. Linggar. 2008. *Teori dan Profesi Kehumasan serta aplikasi di Indonesia. Edisi Kelima*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Cangara, Hafied. 2007. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT Refika Aditama.
- Hamka, Muhammad. 2002. Hubungan antara Persepsi terhadap Pengawasan kerja dengan Motivasi Berprestasi, Skripsi, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Fakultas Psikologi. Tidak diterbitkan.
- Harlow, Rex. 1987. *Public Relation's Dictionary*. November Edition. London : *Institute of Public Relation*
- Pieter, Herri Zan. 2017 : 88. Dasar-dasar komunikasi bagi perawat. Kencana Prenada Media Group.
- Rakhmat, Jallaludin. 2007. Psikologi Komunikasi Edisi Revisi, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, Rosady. 2006. *Managemen Public Relation dan Media Komunikasi : konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi. 1995. Metode Penelitian Survei. PT. Pustaka LP3ES : Jakarta.
- Suharsimi Arikunto Prof. Dr. 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek 108
- Supranto, J.M.A. 1992. Teknik Sampling Untuk Survei dan Eksperimen. Rineka Cipta : Jakarta.
- Suarli, S. Bahtiar, Yanyan. 2018 Manajemen Keperawatan.
- Tim Fisip Uniska. 2021. Buku Panduan Penulisan Skripsi

SKRIPSI :

- Skripsi Alya Sukma Waty. 2018. Strategi Komunikasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Citra Ananda Ciputra dalam Meningkatkan Pelayanan *Home Care*.

Skripsi Arjun Prasetia. M. 2021. Strategi Komunikasi MTS.T.I Kerkap dalam Meningkatkan Jumlah Peserta Didik di Masa Pandemi Covid-19.

Skripsi Febrialdi. 2018. Strategi Komunikasi Puskesmas Kedung Waringin Kabupaten Bekasi Dalam Mengkampanyekan Pendidikan Kesehatan. Bekasi.

JURNAL :

Ulin News Edisi 073. Januari – Februari, 2020. Tetap Berguna saat Corona

Ulin News Edisi 076. Juli – Agustus, 2020. Indonesia Maju Bangkit, Kompak Lawan Covid-19

Ulin News Edisi 079. Januari – Februari, 2021. Vaksin Covid -19. Aman

WEBSITE :

corona.sumselprov.go.id diakses pada 8 mei 2021, jam 09.15

[Http://rsulin.kalselprov.go.id](http://rsulin.kalselprov.go.id) diakses pada 12 mei 2021, jam 11.00

[Http://analisnews.co.id](http://analisnews.co.id) diakses pada 16 mei 2021, jam 13.00

www.coursehero.com diakses pada 21 mei 2021, jam 17.00