

## Komunikasi Puskesmas Samudera dalam Melayani Masyarakat *Samudera Health Center's Communication in Serving the Community*

Fohan Muzakir<sup>1</sup>, Agung Pangeran Bungsu<sup>2</sup>, Anggra Agastyassa Owie<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Muhammadiyah Mahakarya Aceh, Bireuen, Indonesia. [1pohan@kampusummah.ac.id](mailto:pohan@kampusummah.ac.id);  
[2agung@kampusummah.ac.id](mailto:agung@kampusummah.ac.id)

<sup>3</sup>Akademi Film Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia. [anggraowie@afy.ac.id](mailto:anggraowie@afy.ac.id)

### ABSTRACT

*From the national to the regional level, communication impacts how well health services are delivered. A tool for gauging the effectiveness of health care is communication. The Samudera Health Center, one of the Pukesmas in Blang Peuria Village in the North Aceh province, has made an effort to improve governance in an effort to reform the bureaucracy. Prior to now, community members who received local services have expressed dissatisfaction with the bureaucracy's tendency to complicate conditions for public service, convolute procedures, and create ambiguity regarding service windows. This study was carried out to determine the community service efficacy of Samudera Health Center's communication efforts as well as the challenges it encountered. Interviews with four informants were performed utilizing the observational approach during the research using descriptive qualitative methodologies. According to the study's findings, the Samudera Health Center has implemented communication management, which involved the process of organizing, planning, implementing, and monitoring communication. The Samudera Health Center's insufficient resources, lack of knowledge of the local population, and lack of patience prevent effective communication from being felt by the service recipient community.*

**Keywords:** *Service Communication; Public Communications; Health Center Communication*

### ABSTRAK

Komunikasi menjadi penentu kesuksesan pelayanan kesehatan dari tingkat nasional hingga tingkat regional. Komunikasi menjadi instrumen hingga tolak ukur kesuksesan pelayanan kesehatan pula. Salah satu Puskesmas yang terletak di Desa Blang Peuria di kabupaten Aceh Utara yaitu Puskesmas Samudera telah berupaya melakukan reformasi birokrasi dengan melakukan perbaikan tata kelola. Sebelumnya masyarakat penerima layanan setempat mengeluhkan kondisi pelayanan publik oleh birokrasi cenderung dipersulit, prosedur berbelit-belit hingga masyarakat pula mengalami ketidakpastian waktu pelayanan. Penelitian ini dilakukan untuk mengungkapkan efektivitas komunikasi Puskesmas Samudera dalam melayani masyarakat serta untuk mengetahui hambatan yang dihadapi Puskesmas Samudera dalam melayani masyarakat. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, menggunakan metode observasi hingga melakukan wawancara pada 4 orang informan. Ditemukan hasil penelitian bahwa seluruh komponen pelayanan di Puskesmas Samudera telah melakukan manajemen komunikasi yang meliputi proses perencanaan, pengorganisasian, penggiatan hingga pengawasan komunikasi. Namun komunikasi efektif belum dapat dirasakan oleh masyarakat penerima layanan yang disebabkan karena kurangnya pemahaman masyarakat setempat, kurangnya kesabaran hingga keterbatasan fasilitas Puskesmas Samudera.

**Kata Kunci :** Komunikasi Pelayanan; Komunikasi Publik; Komunikasi Puskesmas

## PENDAHULUAN

Salah satu fungsi pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan umum untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan dan akuntabel. Hal ini berarti bahwa untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka komunikasi yang baik menjadi modal utama dalam pelayanan masyarakat. Seiring dengan hal tersebut komunikasi yang efektif harus dilakukan secara terus menerus untuk memperbaiki kinerja pelayanan bagi masyarakat (Mulyana, 2006).

Komunikasi merupakan bangunan utama dalam proses interaksi antara dokter/tenaga medis dengan pasien. Interaksi yang terbangun antara dokter dengan pasien dimulai sejak dokter pertama kali menyambut pasien, baik secara verbal dengan ucapan “selamat datang”, maupun non-verbal dengan mengajak bersalaman (Kesehatan et al., 2022). Seiring dengan hal tersebut pula pelayanan kesehatan harus dilakukan secara terus menerus dengan melakukan komunikasi yang baik, sehingga mampu menjalankan tugas-tugas umum pemerintah dan menggerakkan pembangunan secara lancar dengan dilandasi semangat dan sikap pengabdian terhadap masyarakat. Umumnya bagi seluruh tenaga pelayanan kesehatan dalam melaksanakan perannya harus memahami dan memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan benar (Azlina, 2021). Keberagaman pegawai dalam lembaga pemerintah berarti bahwa lembaga tersebut menjadi semakin heterogen dalam hal kesetaraan, ras dan etnis. Tetapi, istilah tersebut meliputi setiap orang yang bervariasi dalam hal komunikasi. Pada saat sekarang kita memahami bahwa pegawai tidak terpisah dari nilai-nilai budaya dan preferensi gaya hidup mereka ketika bekerja (Effendy, 1990). Oleh sebab itu, tantangan bagi salah satu Puskesmas atau Pusat Kesehatan Masyarakat Samudera yang terletak di Kabupaten Aceh Utara adalah untuk membuat diri mereka lebih mapan dalam mengakomodasi kelompok yang beraneka ragam dalam melayani pasien. Asumsi wadah pembauran telah digantikan oleh asumsi yang mengakui dan menghargai perbedaan (Robbins, 1999).

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Samudera Kabupaten Aceh Utara dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan saat ini tergolong rendah, dengan perbandingan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak swasta atau kelembagaan masyarakat lainnya. Selama ini pelayanan publik oleh birokrasi cenderung dipersulit, prosedur berbelit-belit, rendahnya ketidakpastian waktu pelayanan. Gejala ini sebagai suatu gejala ketidakmampuan mengatur organisasi birokrasi yang umumnya terjadi di negara kita. Rendahnya kualitas pelayanan birokrasi di Indonesia terjadi di semua organisasi atau birokrasi pemerintahan sebagaimana juga sering dimuat dan diliput dalam berbagai media massa. Kecenderungan tersebut terjadi baik di tingkat pusat maupun di daerah (Fitriawan, 2017).

Peran aparatur negara sejak beberapa dekade yang lalu lebih disirikan sebagai penyandang dua peran yaitu sebagai abdi negara dan sebagai abdi masyarakat. Peran sebagai abdi negara menjadi sangat dominan ketimbang peran sebagai abdi masyarakat. Siklus pelayanan cenderung pada kekuasaan birokrasi ketimbang melayani masyarakat. Akibatnya, aparatur menghabiskan waktu yang banyak dalam melayani dirinya sendiri dibandingkan memberikan pelayanan bagi

masyarakat. Sehubungan dengan itu, aparaturnya pemerintah sebagai pelaksana suatu model kebijakan pelayanan publik, diharapkan mampu memberikan suatu bentuk peningkatan pelayanan, khususnya pelayanan kepada masyarakat (Syamsudin, 2021). Tugas aparaturnya sebagai pelayan harus lebih diutamakan terutama yang berkaitan dengan kepentingan umum, mempermudah urusan masyarakat, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan publik. Masyarakat sebagai pengguna layanan Puskesmas pula dapat memahami pentingnya kesehatan, salah satunya tergantung pada pola komunikasi pelayanan dan pemberian informasi kesehatan yang diterapkan oleh petugas layanan yang ada di Puskesmas (Pandeglang, 2023).

Pelayanan bagi masyarakat akan terwujud secara sempurna apabila terdapat unsur-unsur universal yang membentuk suatu organisasi ideal karena unsur-unsur ini dapat digunakan untuk mengubah dan memproduksi hasil suatu organisasi. Organisasi yang berfungsi dengan baik mengandung campuran yang pas dan unsur-unsur ini digunakan. Karena unsur-unsur ini berkaitan dengan hasil organisasi yang diharapkan. Komunikasi adalah satu dari unsur-unsur organisasi birokrasi (Deddy Mulyana, 2006). Tujuan utama dalam mengatur komunikasi adalah memperbaiki organisasi birokrasi. Dan ini biasanya ditafsirkan sebagai langkah memperbaiki hal-hal untuk mencapai tujuan manajemen. Dalam konteks ini, komunikasi organisasi dipandang sebagai proses pengumpulan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi di antara unit-unit organisasi yang memungkinkan sistem komunikasi organisasi berfungsi secara efektif. Rumah sakit atau fasilitas kesehatan umum sudah sepatutnya mengembangkan inovasi pelayanannya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan kualitas hidup pasien walaupun pelayanan tersebut dilakukan dari jarak jauh. Terlebih dalam masa pandemi COVID-19 (Lengkong & Adisasmito, 2022). Prioritas utama pelayanan kesehatan agar dapat bertahan dalam persaingan adalah dengan melakukan peningkatan pelayanan terhadap pelanggan. Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan, yang mempunyai posisi sangat strategis dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan konsumen yang datang (Muthmainah et al., 2021).

Memahami kejadian-kejadian terkait yang terjadi di lingkungan organisasi, termasuk terjadinya komunikasi di lingkungan internal dan eksternal organisasi itu sendiri dan komunikasi yang direncanakan, disediakan oleh komunikasi organisasi. Tindakan dilakukan sebagai tanggapan atas perintah dari pimpinan, terlepas dari apakah instruksi tersebut berhasil dilakukan oleh bawahannya atau bagaimana bawahannya berusaha untuk menyuarakan keluhannya kepada atasan (Nurarafah & Ahdiyanti, 2021). Perubahan sistem birokrasi pada Puskesmas Samudera Kabupaten Aceh Utara yang semula belum memberi efek yang signifikan terhadap pelayanan publik. Kendala utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Adapun kualitas pelayanan dipengaruhi berbagai aspek, diantaranya bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia maupun kelembagaan (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022). Setelah adanya reformasi birokrasi mestinya memberi efek yang positif terhadap masyarakat. Segala aktivitas yang bermuara pada reformasi birokrasi harus dapat mencapai hasil yang mengarah pada peningkatan kualitas

kelembagaan, tata laksana, peraturan perundangan, manajemen SDM aparatur, pengawasan, akuntabilitas, kualitas pelayanan publik, perubahan pola pikir, dan budaya kerja aparatur (Wibowo & Kertati, 2022). Situasi yang terjadi di Puskesmas Samudera Kabupaten Aceh Utara setelah reformasi birokrasi belum memberikan kontribusi yang positif terhadap pelayanan masyarakat, pelayanan yang tidak memadai dan tenaga kerja yang tidak profesional. Sejatinnya reformasi birokrasi dibutuhkan untuk menjalankan pemerintahan sesuai dengan substansi birokrasi dalam mendukung pembenahan di tubuh pemerintah (Bewinda, 2022).

Atas dasar alasan belum maksimalnya reformasi birokrasi diatas, tulisan ini akan mengungkapkkan bagaimana efektivitas komunikasi Puskesmas Samudera dalam melayani masyarakat dan apa hambatan yang dihadapi Puskesmas Samudera dalam mengadapi masyarakat. Dengan demikian hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi Puskesmas Samudera dalam memperbaiki pelayanan bagi masyarakat.

## **METODE**

Metode penelitian pada naskah artikel ini adalah dengan menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Puskesmas Samudera yang terletak di Desa Blang Peuria Kecamatan Samudera, Kabupaten Aceh Utara. Fokus penelitian ini untuk menganalisis tentang komunikasi Puskesmas Samudera dalam pelayanan masyarakat. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu data primer berupa tindakan-tindakan sosial maupun kata-kata dari pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti serta sumber sekunder berasal dari bahan perpustakaan yang berupa buku, karya ilmiah, jurnal, serta dokumen lainnya yang berkaitan dengan maksud peneliti. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik observasi, dapat diartikan sebagai pengamatan langsung terhadap fenomena-fenomena yang sedang diselidiki (Sukadana, 1992). Observasi dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh informasi tentang komunikasi Puskesmas Samudera dalam pelayanan masyarakat, untuk mendapatkan data-data yang jelas perlu pengamatan dan memperlihatkan kegiatan yang dilakukan di lokasi penelitian. Kemudian penulis bukukan dalam bentuk catatan kegiatan yang ada dilokasi tersebut. Kesimpulan data dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal dan kesimpulan berupa deskripsi atau gambaran mengenai objek yang diteliti (Sugiyono, 2016). Pengujian keabsahan data pada penelitian ini di lakukan dengan menggunakan triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu (Sugiyono, 2014).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Komunikasi Publik**

Komunikasi publik adalah kegiatan dan strategi komunikasi yang ditujukan kepada khalayak sasaran dengan tujuan untuk menyediakan informasi kepada khalayak sasaran untuk meningkatkan kepedulian serta mempengaruhi sikap atau perilaku khalayak sasaran (Gunawan & Toni, 2022). Komunikasi publik yang baik diperlukan untuk memastikan kepedulian terhadap masyarakat, terutama pada kelompok perempuan dalam dua dekade terakhir (Individual &

Analysis, 2021). Kegiatan komunikasi publik adalah setiap peristiwa atau kegiatan media kepada publik non-peer (Entradas et al., 2020). Komunikasi publik bersifat umum dan lebih dominan. Biasanya melalui publikasi, foto, video, dan bentuk konten lainnya yang disebarluaskan melalui media massa tradisional, jaringan antarpribadi. Komunikasi publik terjadi di ruang publik dari pada di ruang pribadi dan tentang tema publik dari pada urusan pribadi. Secara umum tujuan akhir komunikasi publik adalah untuk mendapatkan dukungan publik, politik, keuangan dan/atau praktis (Ongenaert, 2019)

Komunikasi publik memiliki peran penting dalam berbagai bidang, termasuk pemerintahan, organisasi nirlaba, bisnis, pendidikan, kesehatan, dan advokasi. Tujuannya adalah untuk menyampaikan pesan dengan efektif kepada masyarakat luas, mempengaruhi opini dan perilaku, serta membangun hubungan yang baik dengan khalayak sasaran. Komunikasi publik yang dimaksudkan dalam tulisan ini adalah komunikasi publik yang bersumber dari penyelenggara pelayanan kesehatan pemerintah yaitu Puskesmas. Adapun Komunikasi pemerintah bukan hanya sebagai alat atau sarana pemerintah dalam mengutarakan dan atau menerima informasi tentang suatu kebijakan publik tertentu, misalnya, Akan tetapi juga sebagai sarana mengelaborasi kegiatan-kegiatan secara terorganisasi dalam mewujudkan kerjasama (Nur Khusnia et al., 2021). Komunikasi publik yang efektif merupakan bagian penting pula dalam menarik dan mempengaruhi perhatian media dalam merespon peningkatan kebutuhan kemanusiaan (Ongenaert, 2019). Penting bahwa masyarakat diberikan informasi yang berimbang, akurat dan diinterpretasikan secara kritis. Tantangan yang ada dalam menghadapi lingkungan kontemporer ini bukan untuk ilmuwan atau jurnalis untuk berperang sendiri. Sebaliknya, tantangan ini harus ditangani oleh ilmuwan, komunikator sains, dan jurnalis yang bekerja secara kolaboratif untuk menghasilkan konten konstruktif yang dipercaya oleh publik dan merasa adalah sumber yang dapat dipercaya (Dempster, 2020).

## **Pola Komunikasi Puskesmas Samudera dalam Melayani Masyarakat**

### **1. Komunikasi dari Bawahan ke Atasan**

Komunikasi dari bawahan ke atasan berarti alur pesan yang disampaikan berasal dari bawah (perawat/bidan) menuju ke atas (kepala/atasan). Untuk menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi dalam suatu organisasi dan mengambil keputusan secara tepat, sudah sepantasnya bila kepala/atasan memperhatikan aspirasi yang berasal dari bawahan. Keterlibatan perawat/bidan di Puskesmas Samudera dalam proses pengambilan keputusan merupakan salah satu cara yang positif dalam upaya pencapaian tujuan organisasi.

Kelemahan komunikasi dari bawahan ke atasan yang terjadi di Puskesmas Samudera adalah bawahan hanya menyampaikan informasi yang baik-baik saja, sedangkan informasi yang agaknya mempunyai kesan negatif atau tidak disenangi oleh atasan atau kepala cenderung disimpan atau tidak disampaikan. Kurangnya keberanian atau ketidakmampuan untuk menyampaikan masalah (Wawancara, 2022a). Bawahan merasa takut atau ragu untuk menyampaikan masalah atau tantangan yang mereka hadapi kepada atasan. Hal ini menghambat aliran informasi yang penting dan menyebabkan masalah tidak terpecahkan. Selanjutnya,

ketidakjelasan pesan. Bawahan mengalami kesulitan dalam menyampaikan pesan dengan jelas dan terstruktur. Hal ini mengakibatkan kebingungan atau kesalahpahaman antara bawahan dan atasan. Hambatan berikutnya yaitu kurangnya keterampilan komunikasi. Bawahan tidak memiliki keterampilan komunikasi yang memadai untuk menyampaikan informasi dengan efektif. Hal ini menghambat pemahaman dan mencegah atasan untuk merespon dengan tepat. Adapun kelemahan komunikasi bawahan ke atasan yang terjadi di Puskesmas Samudera pula adalah hierarki yang kuat (Wawancara, 2022b). Struktur hierarki yang kuat di dalam organisasi menciptakan perasaan takut atau tidak nyaman bagi bawahan untuk berkomunikasi secara terbuka dengan atasan. Hal ini menghambat aliran informasi yang penting. Persoalan ego sektoral yang terjadi di banyak lapisan lembaga pemerintahan apabila ditelaah dari perspektif komunikasi disebabkan karena kesalahan pendekatan komunikasi maupun gaya komunikasi (Rasyid et al., 2020).

## 2. Komunikasi dari Atasan ke Bawahan

Komunikasi dari atasan ke bawahan berarti pesan yang disampaikan berasal dari atasan (kepala/atasan) ke bawahan (perawat/bidan). Pesan yang disampaikan dari atasan atau kepala seperti perintah pekerjaan dan tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh bawahan. Adapun pesan dari atasan ke bawahan tersebut seperti pengecekan laporan, pengecekan tugas yang dilakukan oleh bawahan. Atasan berhak mengatur para bawahannya untuk bekerja lebih baik dan disiplin terutama disaat melayani masyarakat. Dan atasan juga harus tegas terhadap para bawahannya untuk selalu memberikan pelayanan yang baik dan melakukan komunikasi yang baik kepada masyarakat saat hendak berobat ke Puskesmas Samudera.

Kelemahan komunikasi dari atasan ke bawahan yang terjadi di Puskesmas Samudera adalah kurangnya transparansi. Atasan tidak menyampaikan informasi secara terbuka atau tidak memberikan penjelasan yang memadai (Wawancara, 2022c). Hal ini dapat menyebabkan bawahan merasa tidak memiliki visibilitas atau pemahaman yang cukup mengenai keputusan atau perubahan yang terjadi di Puskesmas. Kurangnya keterlibatan bawahan. Atasan tidak melibatkan bawahan dalam proses pengambilan keputusan atau tidak memberikan kesempatan bagi bawahan untuk memberikan masukan atau pendapat, hal ini pula menghambat rasa memiliki dan motivasi bawahan. Kurangnya umpan balik yang konstruktif. Atasan tidak memberikan umpan balik yang memadai kepada bawahan mengenai kinerja mereka (Wawancara, 2022d). Hal ini menghambat pengembangan bawahan dan menurunkan kualitas kerja. Selanjutnya ketidakjelasan arahan. Terdapat arahan yang tidak jelas atau ambigu, bawahan mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas dengan benar. Hal ini menghambat produktivitas dan menyebabkan kebingungan. Berikutnya kurang terbangun komunikasi dua arah. Atasan hanya melakukan komunikasi satu arah tanpa memberikan kesempatan bagi bawahan untuk memberikan masukan, pertanyaan, atau saran, hal ini menghambat kolaborasi dan pertukaran informasi yang efektif. Jalan penyelesaian dari persoalan ini adalah dengan menerapkan pendekatan strategis manajemen komunikasi untuk melibatkan seluruh personel yang ada dalam organisasi (Galli, 2020). Kurangnya penghargaan dan pemberian umpan balik positif. Atasan tidak memberikan penghargaan atau pemberian umpan balik positif secara cukup kepada bawahan. Hal ini menyebabkan rendahnya motivasi dan kepuasan kerja bawahan. Sejatinya hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan, suasana

dan iklim kerja yang bersahabat, adanya rasa kemanfaatan bagi tercapainya tujuan organisasi, adanya tingkat kepuasan ekonomi, dan adanya ketenangan jiwa dan jaminan kepastian bagi pegawai dalam bekerja (Witama & Redana, 2021).

### 3. Komunikasi Antar Sesama Karyawan/petugas

Komunikasi antara sesama karyawan atau petugas juga termasuk dalam pola komunikasi Puskesmas Samudera, komunikasi bagi sesama petugas sangat diperlukan karena komunikasi yang efektif yang terjalin bagi sesama petugas akan mempermudah berjalannya pelayanan terhadap masyarakat. Komunikasi efektif dan kolaborasi yang kuat di semua program perawatan kesehatan professional pula sebagai penjamin kepuasan dan keamanan pasien (Fujiwan, 2019). Komunikasi sesama petugas sangat diperlukan supaya antar sesamanya akan harmonis walaupun beda ruangan tempat kerja, komunikasi bagi sesama petugas itu harus efektif tidak boleh ada miss communication karena ini akan berdampak pada kinerja karyawan.

Kekurangan proses komunikasi yang terjadi antar sesama petugas/karyawan di Puskesmas Samudera diantaranya kurangnya komunikasi terbuka. Petugas atau karyawan mungkin enggan atau tidak terbiasa berkomunikasi secara terbuka dan jujur (Wawancara, 2022b). Hal ini menghambat pertukaran informasi yang penting dan kolaborasi antar tim. Berikutnya adalah kurangnya keterampilan komunikasi. Petugas atau karyawan tidak memiliki keterampilan komunikasi yang memadai, seperti mendengarkan aktif, menyampaikan pesan dengan jelas, atau mengajukan pertanyaan yang relevan. Hal ini menyebabkan kesalahpahaman dan kebingungan dalam komunikasi. Selanjutnya kurangnya waktu atau kesempatan untuk berkomunikasi sehingga petugas atau karyawan mungkin sibuk dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing, yang mengurangi waktu atau kesempatan untuk berkomunikasi (Wawancara, 2022c). Hal ini menyebabkan informasi penting terlewatkan atau masalah tidak segera diatasi. Berikutnya perbedaan persepsi atau budaya. Petugas atau karyawan mungkin berasal dari latar belakang budaya yang berbeda atau memiliki persepsi yang berbeda. Perbedaan ini menyebabkan kesalahpahaman dan hambatan dalam komunikasi yang efektif. Adapun poin berikutnya dari kekurangan proses komunikasi yang terjadi antar sesama petugas adalah kekurangan rasa kepercayaan. Rendahnya rasa kepercayaan antara petugas atau karyawan, membuat mereka enggan berbagi informasi penting atau mengungkapkan masalah yang mereka hadapi. Kepercayaan didefinisikan sebagai keyakinan karyawan bahwa rekan-rekannya akan melakukan hal-hal positif untuknya. Keyakinan ini tidak muncul begitu saja, tetapi melalui proses interaksi dan pengamatan rekan kerja dan karyawan (Saidah & Muhid, 2021). Rendahnya kepercayaan tentu menghambat kolaborasi dan pemecahan masalah. Terakhir adalah kurangnya kesadaran terhadap pentingnya komunikasi. Petugas atau karyawan belum menyadari pentingnya komunikasi yang efektif dalam mencapai tujuan dan kesuksesan bersama, hal ini juga yang sejatinya menjadi dapat menurunkan kerja tim.

### **Efektivitas Komunikasi Puskesmas Samudera dalam Melayani Masyarakat**

Manajemen organisasi pada Puskesmas Samudera tidak terlepas dari kegiatan-kegiatan dalam manajemen itu sendiri yaitu perencanaan komunikasi, pengorganisasian komunikasi,

penggiatan komunikasi dan pengawasan komunikasi (Wawancara, 2022d). Dalam tahapan perencanaan komunikasi melibatkan pengidentifikasian tujuan komunikasi organisasi, audiens yang dituju, pesan yang ingin disampaikan, dan kanal komunikasi yang efektif. Di Puskesmas, perencanaan komunikasi harus mencakup bagaimana menyampaikan informasi kepada staf, mengkomunikasikan kebijakan dan prosedur, dan memberikan informasi yang relevan kepada masyarakat. Perencanaan ini membantu mengarahkan komunikasi organisasi secara terstruktur dan terarah. Selanjutnya pengorganisasian komunikasi melibatkan penetapan peran dan tanggung jawab dalam proses komunikasi organisasi. Hal ini melibatkan penunjukan orang atau tim yang bertanggung jawab untuk mengelola dan menyampaikan komunikasi di Puskesmas. Pengorganisasian yang baik memastikan adanya koordinasi yang efektif antara berbagai pihak terkait dalam proses komunikasi. Kecenderungan dalam organisasi adalah terjadinya rivalitas atau konflik komunikasi. Dalam hal komunikasi terapeutik, hal-hal dimaksud harus dihindari, sehingga praktik koordinasi, instruksi dan evaluasi dapat berjalan secara efektif (Riyantie et al., 2020)

Pada tahapan pelaksanaan komunikasi mencakup melaksanakan komunikasi berdasarkan perencanaan yang telah ditetapkan. Ini termasuk menyampaikan informasi yang relevan kepada staf, menjalankan pertemuan rutin, menyampaikan kebijakan atau instruksi kepada karyawan, dan mengkomunikasikan informasi penting kepada masyarakat. Salah satu bentuk dari komunikasi adalah koordinasi. Koordinasi ialah sinkronisasi dan, penyatuan tindakan-tindakan atau berbagai ragam aktivitas sekelompok, orang untuk mencapai tujuan bersama (Yuwafik, 2022). Pelaksanaan yang baik memastikan komunikasi terjadi secara teratur dan tepat waktu. Terakhir dalam pengawasan komunikasi melibatkan pemantauan dan evaluasi terhadap efektivitas komunikasi yang dilakukan. Ini melibatkan mengukur dampak komunikasi terhadap pencapaian tujuan organisasi, menerima umpan balik dari penerima pesan, dan melakukan penyesuaian jika diperlukan. Pengawasan yang efektif memastikan bahwa komunikasi berjalan sesuai dengan rencana dan dapat ditingkatkan jika diperlukan.

Komunikasi dilakukan untuk memberitahu informasi kepada petugas mengenai tugas yang harus dikerjakan, memberitahu informasi baru dan menghindari ketegangan dalam ruangan saat bekerja. Selain itu komunikasi dilakukan untuk membina hubungan kerabat antar sesama staf atau pimpinan. Upaya yang telah dilakukan oleh Puskesmas Samudera adalah dengan memberitahu tugas yang harus dikerjakan (Wawancara, 2022b). Komunikasi yang efektif digunakan untuk memberikan instruksi dan informasi kepada staf mengenai tugas-tugas yang harus mereka kerjakan. Meskipun instruksi merupakan komunikasi yang identik memaksa, namun model komunikasi inilah yang kerap digunakan di tengah masyarakat. Istilah komunikasi yang memaksa disini disebut dengan istilah komunikasi koersif (Yuwafik, 2022). Hal ini memastikan bahwa setiap staf memiliki pemahaman yang jelas tentang tanggung jawab mereka dan dapat melaksanakan tugas dengan efisien. Selanjutnya membagikan informasi baru. Komunikasi digunakan untuk menyampaikan informasi baru kepada staf, seperti kebijakan baru, prosedur, atau perubahan penting dalam praktik medis. Ini memastikan bahwa semua staf memiliki pengetahuan terkini yang diperlukan untuk melaksanakan tugas mereka dengan benar. Berikutnya menghindari



ketegangan dalam ruangan. Komunikasi yang terbuka dan jelas membantu mencegah terjadinya ketegangan atau konflik di antara staf. Implementasi keperawatan merupakan serangkaian perilaku perawat yang berkoordinasi dengan pasien, keluarga, dan anggota tim kesehatan lain untuk membantu masalah kesehatan pasien yang sesuai dengan perencanaan (Ginting, 2020). Dengan berkomunikasi secara teratur dan mengatasi masalah dengan cara yang konstruktif, seluruh komponen di Puskesmas Samudera dapat membangun hubungan yang harmonis dan kolaboratif. Selanjutnya membina hubungan kerabat. Meskipun belum maksimal, Komunikasi yang efektif juga telah diupayakan dalam membina hubungan kerabat di antara staf atau antara staf dan pimpinan. Dengan berkomunikasi secara terbuka, mendengarkan dengan empati, dan memberikan umpan balik yang konstruktif, hubungan kerja yang baik dapat terjalin, meningkatkan kepercayaan dan kolaborasi antar individu.

Proses komunikasi organisasi pada Puskesmas Samudera dilakukan melalui pembagian tugas-tugas pada setiap petugas baik perawat maupun bidan dalam melakukan pelayanan bagi masyarakat dalam berobat ke Puskesmas Semudera. Pelaku komunikasi organisasi birokrasi pada Puskesmas Samudera meliputi Kepala Puskesmas Samudera yang mengatur dan membimbing para petugas baik perawat maupun bidan serta seluruh pegawai dalam melakukan komunikasi organisasi dalam Puskesmas Samudera. Pemerintah telah berusaha memperbaikinya dengan mengintensifkan pembangunan kesehatan yang salah satunya dengan meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan dan fasilitas kesehatan yang bermutu, meningkatkan sistem pengawasan informasi pemantauan kesehatan, dan meningkatkan pembiayaan kesehatan (Paska, 2023). Namun demikian upaya yang dilakukan memang belum benar-benar dapat dirasakan oleh masyarakat.

## **Hambatan Puskesmas Samudera dalam Melayani Masyarakat**

### **1. Kurangnya pemahaman dari masyarakat.**

Kurang pemahaman bahasa atau pemahaman tentang apa yang disampaikan oleh petugas Puskesmas Samudera Kabupaten Aceh Utara saat sedang berinteraksi dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini dapat menyebabkan masyarakat tidak dapat mengisi persyaratan untuk melakukan pengajuan sesuatu. Misalnya ketika mengisi formulir atau perlengkapan pembuatan kartu kesehatan tidak memahami bahasa sehingga tidak dapat mengisi data dengan benar (Wawancara, 2022c).

Terkadang masyarakat yang tidak bisa membaca dan tidak bisa memahami bahasa indonesia yang benar namun ketika dijelaskan juga membantah sehingga sulit mengisi formulir pendaftaran. Ada juga yang tidak memahami tata tertib pendaftaran atau kelengkapan data. Masyarakat tidak memahami peraturan yang berlaku atau prosedur dalam pembuatan pengisian formulir kesehatan. Ketika sampai di Puskesmas Samudera tidak memenuhi persyaratan dan protes untuk tetap diterima pemohonannya dengan alasan karena keperluan yang mendadak. Misalnya saat pembuatan surat rujukan ke rumah sakit umum. Masyarakat terkadang tidak memahami kondisi dan situasi pada saat melakukan pemeriksaan kesehatan. Banyak dari masyarakat yang tidak sabar dan mendesak tidak mengantri dan tidak mengikuti tata tertib (Wawancara, 2022d).

## 2. Kurangnya Kesabaran dari Masyarakat

Kurangnya kesabaran dari masyarakat seperti tidak mau mengantri sehingga ruangan penuh dan ricuh dalam ruangan yang sempit serta berdesakan membuat petugas susah untuk bekerja, tidak konsentrasi saat bekerja dan suasana jadi tidak nyaman. Masyarakat tidak sabar mengantri dan tidak mengikuti tata tertib yang berlaku saat datang ke Puskesmas (Wawancara, 2022a).

Masyarakat yang kerap tidak sabar biasanya laki-laki dengan bermacam alasan dan selalu mendesak petugas untuk terlebih dahulu merespon permintaannya. Mereka memaksa staf untuk menyelesaikan tugas dengan cepat dan malas mengantri atau duduk didalam ruangan yang sempit. Mereka mengaku datang buru-buru serta tidak memikirkan perasaan orang lain. Masyarakat juga ada yang tidak sabar ketika diinstruksikan untuk menunggu keperluan dan ingin terlebih dahulu dilayani (Wawancara, 2022c). Hal ini menyebabkan konflik antara sesama masyarakat yang lain dan juga menjadi hambatan bagi petugas Puskesmas saat melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Namun petugas juga senantiasa memberi saran agar masyarakat lebih memahami kondisi serta mengikuti prosedur dan tata tertib Puskesmas Samudera. Sejatinnya sosialisasi maupun edukasi telah diupayakan untuk kelancaran proses pelayanan. Dalam proses sosialisasi, media komunikasi yang digunakan masuk dalam kriteria media lama yang mengarah kepada saluran komunikasi yang melibatkan orang atau kelompok tertentu yang dapat mempengaruhi serta mengedukasi masyarakat (Yunus et al., 2021). Hanya saja pemahaman dan kesabaran yang rendah mengakibatkan persoalan ini terus terjadi berulang.

## 3. Keterbatasan Fasilitas yang tersedia di Puskesmas Samudera

Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh petugas Puskesmas Samudera bukan sepenuhnya dari masyarakat, akan tetapi juga dari instansinya sendiri misalnya kurang tempat antrian bagi masyarakat dan lokasi yang sempit menjadi sebuah hambatan yang dihadapi petugas Puskesmas Samudera. Kurangnya tempat antrian bagi masyarakat menyebabkan ruang kerja menjadi penuh, masyarakat saling berdesakan dan ruangan menjadi ribut membuat suasana sangat ricuh. Suasana kerja menjadi tidak nyaman dan tidak terkendalikan sehingga memperlambat proses penyelesaian pekerjaan dalam melayani masyarakat (Wawancara, 2022a).

Hambatan terkadang juga disebabkan oleh terbatasnya dana operasional saat menjalankan pelayanan publik sehingga dapat memperlambat proses pekerjaan atau ketersediaan fasilitas obat-obatan banyak yang sudah habis dan harus menunggu pengiriman dari pusat sehingga masyarakat harus dirujuk ke Rumah Sakit Daerah. Situasi seperti ini membuat pelayanan tidak stabil, mestinya pemerintah memberikan ruang lingkup bagi Puskesmas menjadi baik, semua ketersediaan obat-obatan maksimal sehingga petugas bisa menjalankan tugasnya dan obat-obatan yang cukup (Wawancara, 2022d).

## SIMPULAN

Pola komunikasi Puskesmas Samudera dalam pelayanan masyarakat antara lain komunikasi dari bawahan ke atasan, komunikasi dari atasan ke bawahan, komunikasi antar sesama karyawan/petugas. Manajemen organisasi pada Puskesmas Samudera tidak terlepas dari kegiatan-kegiatan dalam manajemen itu sendiri yaitu perencanaan komunikasi, pengorganisasian

komunikasi, penggiatan komunikasi dan pengawasan komunikasi. Proses komunikasi organisasi pada Puskesmas Samudera dilakukan melalui pembagian tugas-tugas pada setiap petugas baik perawat maupun bidan dalam melakukan pelayanan bagi masyarakat dalam berobat ke Puskesmas Semudera. Meskipun secara struktur Puskesmas Samudera telah melakukan seluruh rangkaian manajemen komunikasi, namun hambatan-hambatan dalam proses transfer pesan masih ditemukan.

Hambatan komunikasi organisasi pada Puskesmas Samudera Geudong Aceh Utara akibat kurang pemahaman bahasa atau pemahaman tentang apa yang disampaikan oleh petugas Puskesmas Samudera Geudong Aceh Utara saat sedang berinteraksi dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini dapat menyebabkan masyarakat tidak dapat mengisi persyaratan untuk melakukan pengajuan sesuatu. Misalnya ketika mengisi formulir atau perlengkapan pembuatan kartu kesehatan tidak memahami bahasa sehingga tidak dapat mengisi data dengan benar. Kurangnya kesabaran masyarakat hingga hambatan pelayanan yang ditemukan di Puskesmas Samudera pula hambatan keterbatasan dana operasional.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Azlina, F. A. (2021). Self-Care Management dalam Intervensi Keperawatan Pada Kelelahan Postpartum: Tinjauan Literatur. *Dunia Keperawatan: Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan*, 9(3), 342. <https://doi.org/10.20527/dk.v9i3.9731>
- Bewinda, R. N. (2022). BIBLIOMETRIC ANALYSIS: PENGARUH REFORMASI BIROKRASI TERHADAP PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT. *Jurnal Arajang*, 5(1), 46–57. <https://doi.org/10.31605/arajang.v5i1.2093>
- Deddy Mulyana. (2006). *Komunikasi Organisasi*. Rosdakarya.
- Dempster, G. (2020). The communication of scientific research in news media: Contemporary challenges and opportunities. *Journal of Science Communication*, 19(03), C06. <https://doi.org/10.22323/2.19030306>
- Effendy, O. U. (1990). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*.
- Entradas, M., Bauer, M. W., O’Muirheartaigh, C., Marcinkowski, F., Okamura, A., Pellegrini, G., Besley, J., Massarani, L., Russo, P., Dudo, A., Saracino, B., Silva, C., Kano, K., Amorim, L., Bucchi, M., Suerdem, A., Oyama, T., & Li, Y.-Y. (2020). Public communication by research institutes compared across countries and sciences: Building capacity for engagement or competing for visibility? *PLOS ONE*, 15(7), e0235191. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0235191>
- Fitriawan, R. A. (2017). Analisis Komunikasi Birokrasi Atas Kualitas Layanan Publikdi Wilayah Administrasikabupaten Bandung. *CHANNEL: Jurnal Komunikasi*, 5(1), 59–82. <https://doi.org/10.12928/channel.v5i1.6354>
- Fujiwan, A. (2019). *Pentingnya Peningkatan Komunikasi Dalam Pelaksanaan Interprofessional Collaboration*. <https://osf.io/zkwx2>
- Galli, B. J. (2020). Effective Strategies for Communication Management in a Project Management Environment. *International Journal of Applied Logistics*, 10(2), 86–92. <https://doi.org/10.4018/IJAL.2020070105>
- Ginting, K. N. (2020). *Implementasi Keperawatan Sebagai Bentuk Dari Perencanaan Keperawatan Upaya Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Azwar 1996, 1–8.
- Gunawan, R., & Toni, A. (2022). Strategi Komunikasi Publik Kemenkes RI Dalam Membangun Kesadaran dan Partisipasi Masyarakat Untuk Vaksinasi Covid-19 Melalui Model SOSTAC. *Jurnal Komunikasi*, 16(1), 52–73. <https://doi.org/10.21107/ilkom.v16i1.13817>

- Individual, A., & Analysis, C. L. (2021). *POLICY PAPER SERIES AFGHANS ' HOPES AND GRIEVANCES : An Individual / Community Level Analysis*. January.
- Kesehatan, P. P., Alhada, M., Habib, F., Ramadhani, M., & Fitri, A. (2022). Asosiasi Karakteristik Pasien Dengan Pola Komunikasi Dokter-Pasien Dalam. *Equilibrium : Jurnal Pendidikan*, *X*, 148–167. <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/equilibrium>
- Lengkong, S. G., & Adisasmito, W. B. B. (2022). Optimalisasi Telemedicine Untuk Menegakkan Diagnosis Sebagai Inovasi Pelayanan Rumah Sakit selama Pandemi COVID-19: Tinjauan Sistematis. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, *7*(2), 111. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.67586>
- Muthmainah, I., Putri, I., & Ngasu, K. E. (2021). *Literature Riview : Hubungan Antara Caring Dan Komunikasi Terapeutik Dengan Kualitas*. *2*(2), 157–164.
- Nur Khusnia, H., Muhlis, M., Chotijah, S., & Yohanes, Y. T. S. (2021). Komunikasi Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara Dalam Pemulihan Pembangunan Ekonomi Pasca Gempa. *JCommsci - Journal Of Media and Communication Science*, *4*(2), 68–79. <https://doi.org/10.29303/jcommsci.v4i2.133>
- Nurarafah, N., & Ahdiyanti, I. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Pengelolaan Dana Zakat Profesi Di Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Kota Bima. *Sosioreligius: Jurnal Ilmiah Sosiologi Agama*, *6*(1). <https://doi.org/10.24252/sosioreligius.v6i1.24191>
- Ongenaert, D. (2019). Refugee Organizations' Public Communication: Conceptualizing and Exploring New Avenues for an Underdeveloped Research Subject. *Media and Communication*, *7*(2), 195–206. <https://doi.org/10.17645/mac.v7i2.1953>
- Pandeglang, K. (2023). *Jurnal Tata Sejuta STIA MATARAM OF HEALTH INFORMATION IN KADUHEJO HEALTH CENTER*, . 9.
- Paska, H. D. (2023). UPAYA PEMERINTAH INDONESIA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DAN FASILITAS KESEHATAN DI PEDESAAN TERKAIT UNDANG-UNDANG KESEHATAN. *MAGISTRA Law Review*, *4*(01), 11. <https://doi.org/10.56444/malrev.v4i01.3585>
- Rasyid, E., Wijiharto Tunggal, A. P. P., & Rosyidi, M. I. (2020). MODEL KOMUNIKASI ORGANISASI PERANGKAT DAERAH PROVINSI SULAWESI BARAT DALAM PERENCANAAN PROGRAM PENANGGULANGAN KEMISKINAN MARASA. *Jurnal Riset Komunikasi*, *3*(1), 70–86. <https://doi.org/10.24329/jurkom.v3i1.86>
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, *7*(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Riyantie, M., Rezzi, D., & Barizki, N. (2020). Manajemen Komunikasi Teraupetik Pada Penyembuhan Pasien Skizofrenia. *WACANA: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, *19*(2), 285–295. <http://journal.moestopo.ac.id/index.php/wacana>
- Robbins, S. P. (1999). *Prinsip-prinsip; Perilaku Organisasi*. Erlanga.
- Saidah, F. N., & Muhid, A. (2021). Peran Pemberian Psychological Empowerment Terhadap Kepercayaan Atasan Pada Bawahan: Literature Review. *Competence : Journal of Management Studies*, *15*(2), 162–172. <https://doi.org/10.21107/kompetensi.v15i2.12514>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabeta.
- Sukadana, A. (1992). *Metode Observasi*. Usaha Nasional.
- Syamsudin, M. (2021). Implementasi Standar Pelayanan Minimal Masyarakat Desa Ujung Kempas Kecamatan Ketungau Hulu. *FOKUS : Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, *19*(1), 21–30. <https://doi.org/10.51826/fokus.v19i1.474>
- Wawancara. (2022a). *Informan 1*.
- Wawancara. (2022b). *Informan 2*.
- Wawancara. (2022c). *Informan 3*.
- Wawancara. (2022d). *Informan 4*.
- Wibowo, A. A., & Kertati, I. (2022). REFORMASI BIROKRASI DAN PELAYANAN PUBLIK. *Public Service and Governance Journal*, *3*(01), 01. <https://doi.org/10.56444/psgj.v3i01.2785>
- Witama, K., & Redana, D. N. (2021). KOMUNIKASI PIMPINAN DAN SEMANGAT KERJA PEGAWAI

DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN BULELENG. *Locus*, 13(1), 38–51.  
<https://doi.org/10.37637/locus.v13i1.707>

Yunus, M. R., Utami, A. K., & Aliah, M. N. (2021). Strategi Komunikasi Puskesmas Pasi Kepada Masyarakat Kampung Sumberpasi dalam Mencegah Stunting pada Anak Usia Dini melalui Program 1 Rumah 1 Kelor. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(4).  
<https://doi.org/10.58258/jisip.v5i4.2603>

Yuwafik, M. H. (2022). Implementasi Perencanaan Komunikasi Pemerintah Daerah Dalam Pelaksanaan PSBB (Pembatasan Sosial Bersekala Besar) Di Jakarta. *Hikmah*, 16(1), 1–14.  
<https://doi.org/10.24952/hik.v16i1.2459>