

KOMUNIKASI KONSELING DALAM PELAYANAN KEBIDANAN DI INDONESIA (*LITERATURE REVIEW*)

Chanty Yunie, S.ST., M.Kes ^[1] Gina Ringganis ^[2]
chanty.yunie@gmail.com

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Respati

A. ABSTRAK

Latar Belakang : Untuk mencapai tujuan keselamatan pasien dan mencapai pelayanan kesehatan yang maksimal, komunikasi yang efektif sangat penting, karena komunikasi adalah akar dari semua faktor lainnya Untuk memastikan kepuasan dan keselamatan pasien tersebut, maka komunikasi yang efektif harus ditekankan dalam semua program kesehatan dan diterapkan pada seluruh lini petugas yang bekerja di instansi kesehatan.

Metode Penelitian : Penelitian ini menggunakan penelitian literature review terhadap beberapa artikel yang memenuhi kriteria inklusi yang telah ditetapkan dalam kurun waktu 2017 sampai 2021. menggunakan metode kuantitatif deskriptif terhadap 3 jurnal yang berkaitan. Sumber data yang digunakan merupakan penelitian terdahulu yang dapat diakses melalui google scholar.

Hasil Penelitian : Kualitas pelayanan mensyaratkan bagi suatu instansi/organisasi agar mampu melakukan penyajian pelayanan secara maksimal kepada konsumen dengan tujuan supaya konsumen memperoleh kepuasan dan pada akhirnya menjadi pelanggan yang setia. Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa promosi kesehatan merupakan salah satu cara dalam mencapai komunikasi yang efektif bagi petugas pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Strategi komunikasi interpersonal dengan promosi kesehatan dilakukan juga untuk mencapai tujuan dalam membantu peningkatan keterampilan konseling dan komunikasi petugas kesehatan.

Sarana layanan kesehatan diharapkan memiliki komunikasi dengan baik agar khusus menyampaikan informasi mengenai kesehatan dapat tersampaikan dengan baik dan jelas.

Kata Kunci : Komunikasi Konseling, Pelayanan Kebidanan

B. LATAR BELAKANG

Berdasarkan hasil penelitian World Health Organization (WHO) bahwa 70-80% kesalahan yang terjadi di pelayanan kesehatan diakibatkan oleh buruknya komunikasi dan kurangnya pemahaman anggota tim kesehatan. Komunikasi tim kesehatan baik medis dan non medis yang baik dapat mengurangi masalah keselamatan pasien (WHO, 2021). Komunikasi yang baik antara berbagai profesi juga penting untuk memberikan pelayanan kesehatan secara komprehensif, efektif dan efisien. Komunikasi yang efektif juga tercantum sebagai tujuan keselamatan pasien dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 1691/MENKES/PER/VII/2011. Untuk mencapai tujuan keselamatan pasien dan mencapai pelayanan kesehatan yang maksimal, komunikasi yang efektif sangat penting, karena komunikasi adalah akar dari semua faktor lainnya (Kemkes, 2017a) Untuk memastikan kepuasan dan keselamatan pasien tersebut, maka komunikasi yang efektif harus ditekankan dalam semua program kesehatan dan diterapkan pada seluruh lini petugas yang bekerja di instansi kesehatan.

Dalam iklim global saat ini, penyedia layanan kesehatan meningkat menjadi pelayanan interprofessional. Menurut WHO, penyedia layanan kesehatan (PPA) tidak bisa lagi dipandang sebagai suatu profesional semata. Agar layanan yang berfokus pada pasien tercapai, untuk menerima perawatan terpadu, semua PPA diharapkan bekerja untuk meningkatkan kompetensi praktis mereka serta latar belakang pendidikan mereka dalam meningkatkan kualitas instansi kesehatan melalui kemampuan komunikasi. Menurut penelitian Raihany, sebagian besar rumah sakit di Indonesia belum memiliki komunikasi yang efektif dan seimbang diantara petugas kesehatan (Mukaromah et al., 2018). Oleh karena itu, peneliti akan mengkaji dan menganalisis komunikasi efektif petugas kesehatan profesional dalam peningkatan pelayanan kesehatan di Indonesia.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis komunikasi efektif petugas kesehatan profesional dalam peningkatan pelayanan kesehatan di Indonesia.

C. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan literature review terhadap hasil penelitian di Indonesia mengenai Komunikasi Konseling Dalam Pelayanan Kebidanan Di Indonesia. Sumber pencarian jurnal melalui *google scholar* dalam kurun waktu 2017 sampai 2021.

Langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Mendefinisikan kriteria kelayakan (kriteria inklusi) literatur yang ditelaah, meliputi:
 - a. Riset asli yang telah dikaji dan dipublikasikan pada jurnal ilmiah
 - b. Artikel dapat diakses secara full text
 - c. Penelitian dilaksanakan di Indonesia
 - d. Dapat diakses melalui google scholar
 - e. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif
2. Menetapkan sumber informasi, yaitu artikel penelitian yang dapat diakses pada google scholar

3. Pemilihan literature

- a. Kata kunci yang dipakai dalam pencarian artikel jurnal yaitu: “ Komunikasi Konseling Dalam Pelayanan Kebidanan Di Indonesia”
- b. Peneliti kemudian menyaring artikel berdasarkan rentang tahun, 2017-2021.
- c. Peneliti kemudian menyaring artikel berdasarkan abstrak, untuk mengetahui tujuan penelitian, metode dan lokasi penelitian.
- d. Peneliti kemudian menyaring artikel kembali dengan membaca keseluruhan text (*fulltext*).

4. Pengolahan data

Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan mengelompokkan artikel yang sesuai dengan kriteria yang ditetapkan kemudian membuat ringkasan dengan menggunakan tabel matriks yang meliputi nama peneliti, judul artikel, lokasi penelitian, tahun publikasi, tujuan, metode, dan ringkasan hasil/temuan yang diurutkan sesuai alfabet dan tahun terbit artikel.

5. Analisis data

Analisis data adalah proses pengolahan data dengan tujuan untuk menemukan informasi yang berguna yang dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan untuk solusi suatu permasalahan. Proses analisis ini meliputi kegiatan pengelompokkan data berdasarkan karakteristiknya, melakukan pembersihan data, mentransformasi data, membuat model data untuk menemukan informasi penting dari data tersebut. Untuk melakukan review sebuah literatur kita bisa melakukannya dengan beberapa cara, antara lain (Lai, 2011; APU Writing Center, 2015):

a. Mencari kesamaan (*Compare*)

Salah satu tujuan dari review adalah mencari beberapa artikel yang memiliki kesamaan dalam penelitiannya, baik hasil, intervensi, metode atau yang lainnya. Kemudian dilakukan kritisi atas kesamaan dari artikel tersebut dan disajikan sebagai vartikel baru yang merangkum artikel lama yang sudah dilakukan penilaian.

b. Mencari ketidaksamaan (*Contrast*)

Sebuah penulisan artikel review bisa mengulas sebuah studi yang saling bertentangan untuk kemudian dirangkum dan dijadikan sebuah artikel. Kemudian hasil penelitian yang tidak sama tersebut akan dilakukan perbandingan mana yang bisa untuk digunakan dalam membuat pembahasan, termasuk mana hasil yang lebih baik untuk diaplikasikan sebagai temuan ilmiah penelitian yang lebih baik berdasarkan bukti-bukti.

c. Memberikan pandangan (*Critize*)

Review sebuah artikel juga bisa bersifat setuju atau tidak setuju terhadap pandangan penulis dengan pembaca dan bisa juga digunakan sebagai penghubung lebih dari satu pandangan (sintesa), kemudian akan dilakukan sebuah sintesis dari kritik yang sudah dibuat dan diberikan pembahasan yang disesuaikan dengan pendapat dari peneliti yang melakukan kritisi.

d. Membandingkan (*Synthesize*)

Telaah juga dilakukan dengan melakukan perbandingan, untuk mencari keunggulan dan kelemahan suatu penelitian, kemudian akan dilakukan analisis pembahasan dan bisa dijadikan landasan dalam penelitian berikutnya.

6. Publikasi

Publikasi dilakukan pada jurnal nasional.

D. HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelusuran artikel pada google scholar, dengan memperhatikan kriteria inklusi yang ditetapkan maka diperoleh tiga (3) artikel yang relevan. Berikut adalah hasil analisis kritis terhadap artikel penelitian yang menjadi sampel dalam literature review ini.

Tabel 1. Analisis kritis

No	Nama Peneliti	Lokasi Penelitian	Judul Artikel, Tahun Terbit	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil
1	(Agustini & Andeyani, 2017)	Tasikmalaya	Ganbaran Peran Suami Dalam Partisipasi K1 dan K4 Ibu Hamil Di Desa Cikunir Tahun 2017 Tahun Terbit 2017	Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran dukungan suami dalam partisipasi kunjungan K1 dan K4 pada ibu hamil di Desa Cikunir Tahun 2017	Desain penelitian: deskriptif <i>Seluruh ibu hamil yang melakukan kunjungan Care Di Desa Cikunir</i> Sampel: 26 ibu hamil Teknik pengumpulan data: angket, wawancara dan observasi	Meningkatkan promosi kesehatan dan memberikan informasi
2	(Akbar & Ahmad, 2020)	Buton Utara	Survey Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan RSUD Kabupaten Buton Utara	Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan terhadap pelayanan RSUD Kabupaten Buton Utara	Kuantitatif deskriptif. Sampel: 355 responden Data primer diperoleh dari responden yang dikumpulkan oleh peneliti melalui pengisian kuesioner.	Komunikasi petugas Kesehatan yang efektif mempengaruhi sistem manajemen dan pelayanan yang baik
3	(Ulfah & Maryati, 2020)	Bogor	Gambaran Kinerja Petugas Rekam Medis Di Rsud Cibinong Kabupaten Bogor Tahun 2018	Tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran kinerja petugas rekam medis di RSUD Cibinong Kabupaten Bogor Tahun 2018.	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Informan berjumlah 4 orang dan instrument yaitu pedoman wawancara mendalam, pedoman observasi, dan pedoman telaah dokumen.	Meningkatkan komunikasi antara petugas dokumen rekam medis dengan instalasi lain yang berhubungan dengan rekam medis

Selama kurun waktu tahun 2017-2020 terdapat tiga artikel yang memenuhi kriteria inklusi untuk selanjutny akan ditelaah.

E. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil tabel tinjauan literatur diatas menunjukkan promosi kesehatan merupakan salah satu cara dalam mencapai komunikasi yang efektif bagi petugas pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan (Keputusan Menteri Kesehatan No. 1114/Menkes/SK/VIII/2005, 2005), Kementerian/Departemen Kesehatan Republik Indonesia (Kemkes RI) menjabarkan definis promosi kesehatan: “Upaya untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam mengendalikan faktor-faktor kesehatan melalui pembelajaran dari, oleh, untuk dan bersama masyarakat, agar mereka dapat menolong dirinya sendiri, serta mengembangkan kegiatan yang bersumberdaya masyarakat, sesuai sosial budaya setempat dan didukung oleh kebijakan publik yang berwawasan kesehatan”. Konsep baru promosi kesehatan didasarkan pada kenyataan bahwa upaya “pendidikan kesehatan” atau komunikasi terkait kesehatan (penyuluhan) tidak mudah membuat individu atau masyarakat berperilaku yang bermanfaat bagi kesehatan, karena komunikasi dalam pendidikan kesehatan bertujuan untuk menghasilkan perilaku yang bermanfaat bagi kesehatan tiap individu. Tujuan dengan adanya bentuk komunikasi melalui promosi kesehatan yakni agar terjalin komunikasi dan hubungan saling percaya antara petugas Kesehatan dan klien (pasien) untuk mencapai tujuan guna meraih kualitas pelayanan kesehatan secara bersama-sama. (Kemkes, 2017b).

Selaras dengan penjabaran diatas, penelitian Evayanti juga menjelaskan bahwa promosi kesehatan hampir sama dengan komunikasi interpersonal

(Evayanti, 2017). Komunikasi interpersonal para petugas kesehatan dapat dilakukan dengan memberikan komunikasi kepada pasien dengan memanfaatkan kader yang memiliki ikatan psikologis lebih dekat dengan masyarakat untuk melakukan kunjungan langsung dengan mensosialisasikan pentingnya kesehatan (Agustini & Andeyani, 2017). Strategi komunikasi interpersonal dengan promosi kesehatan dilakukan juga untuk mencapai tujuan dalam membantu peningkatan keterampilan konseling dan komunikasi petugas kesehatan (Moulina et al., 2018). Strategi komunikasi ini merupakan upaya untuk membentuk opini yang mendorong masyarakat dan petugas kesehatan agar bersedia bersama-sama menanggulangi penyakit dan bentuk pelayanan kesehatan yang dapat dikontribusikan oleh instansi kesehatan kepada masyarakat.

Cara lain untuk mencapai komunikasi yang efektif bagi petugas kesehatan adalah dengan komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik ini dijelaskan sebagai metode yang efektif untuk mempengaruhi perilaku manusia dan bermanfaat dalam menjalankan pelayanan kesehatan di instansi kesehatan, sehingga komunikasi ini perlu dikembangkan secara kontiniu dimulai dari tahap pre orientasi, tahap orientasi, tahap kerja hingga tahap terminasi (Kumajas, 2019). Di penelitian lain, metode dengan tahapan ini juga bisa dikenal dengan metode situation-background assessment-recommendation (SBAR). Metode komunikasi ini yaitu menjelaskan situasi pasien dan riwayat pasien secara detail (Hardini et al., 2019).

Komunikasi merupakan cara komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya

dipusatkan untuk kesehatan pasien. Pada penelitian Kumajas, komunikasi terapeutik juga merupakan hubungan interpersonal antara petugas kesehatan dan klien guna memperbaiki pengalaman emosional klien. Metode komunikasi terapeutik adalah metode komunikasi yang mengedepankan faktor psikologis. Hal ini dibuktikan oleh studi yang dilakukan oleh Suharmiati bahwa faktor psikologis berhubungan dengan kenyamanan klien karena sering komunikasi mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien (klien). (Suharmiati et al., 2018).

Metode komunikasi efektif lain yang dapat diimplementasikan bagi petugas kesehatan dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan adalah dengan memanfaatkan teknologi. Menurut penelitian Udiyana, penyediaan rekam medis yang tepat dan cepat juga mempengaruhi kepuasan pasien (Udiyana et al., 2021). Mengadopsi rekam medis elektronik dan sistem pembuatan SK pembakuan singkatan, pengkodean dan tracer merupakan komunikasi yang efektif dan dapat mempengaruhi sistem manajemen dan pelayanan yang baik (Budi et al., 2020) (Akbar & Ahmad, 2020)

F. KESIMPULAN DAN SARAN

Pemetaan Kasus Stunting Di Kualitas pelayanan mensyaratkan bagi suatu instansi/organisasi agar mampu melakukan penyajian pelayanan secara maksimal kepada konsumen dengan tujuan supaya konsumen memperoleh kepuasan dan pada akhirnya menjadi pelanggan yang setia. Komunikasi yang baik antara berbagai profesi kesehatan juga penting untuk memberikan pelayanan kesehatan secara komprehensif, efektif dan efisien. Berdasarkan hasil penelitian diatas

menunjukkan bahwa promosi kesehatan merupakan salah satu cara dalam mencapai komunikasi yang efektif bagi petugas pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Promosi kesehatan hampir sama dengan komunikasi interpersonal. Strategi komunikasi interpersonal dengan promosi kesehatan dilakukan juga untuk mencapai tujuan dalam membantu peningkatan keterampilan konseling dan komunikasi petugas kesehatan. Cara lain untuk mencapai komunikasi yang efektif bagi petugas kesehatan adalah dengan komunikasi terapeutik yang juga merupakan dengan hubungan interpersonal antara petugas kesehatan dan klien guna memperbaiki pengalaman emosional klien. Metode komunikasi efektif lain yang dapat diimplementasikan bagi petugas kesehatan dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan adalah dengan memanfaatkan teknologi.

Sarana layanan kesehatan diharapkan memiliki komunikasi dengan baik agar khusus menyampaikan informasi mengenai kesehatan dapat tersampaikan dengan baik dan jelas.

G. DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, F., & Andeyani, G. (2017). Gambaran Peran Suami Dalam Partisipasi K1 Dan K4 Ibu Hamil Di Desa Cikunir Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Bidkesmas Respati*, 2(08). <https://doi.org/10.48186/bidkes.v2i08.326>
- Akbar, M. I., & Ahmad, L. O. A. I. (2020). Survey Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan RSUD Kabupaten Butun Utara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*, 1(03).

- Ulfah, F., & Maryati, H. (2020). Gambaran Kinerja Petugas Rekam Medis Di RSUD Cibinong Kabupaten Bogor Tahun 2018. *Promotor Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 3(2).
- WHO. (2021). Global Patient Safety Action Plan 2021-2030. <https://www.who.int/teams/integratedhealth-services/patientsafety/policy/global-patient-safety-actionplan>.
- Ismail, A., & Yunan, Y. S. M. (2015). Service Quality As A Predictor Of Customer Satisfaction And Customer Loyalty. *LogForum*, 12(4). <https://doi.org/10.17270/J.LOG.2016.4.7>.
- Ifroh, R. H., Susanti, R., Permana, L., & Noviasy, R. (2019). Peran Petugas Promosi Kesehatan Dalam Penggunaan Audiovisual Sebagai Media Komunikasi Informasi Dan Edukasi. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 7(2).