

PERANAN KOMUNIKASI STAF DALAM SOSIALISASI PROGRAM KERJA DI PUSKESMAS TEJAKULA II KECAMATAN TEJAKULA

Oleh : Dewa Made Joni Ardana^{*1}

Abstraksi

Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas adalah suatu organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat mengembangkan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk program kerja atau kegiatan pokok. Didalam mewujudkan prioritas program yang telah ditetapkan, maka sudah seharusnya Puskesmas Tejakula II beserta seluruh jajaran staf, unit-unit/lembaga-lembaga kesehatan yang membawahnya serta pemberdayaan dari pihak masyarakat setempat untuk ikut terlibat dalam mewujudkan program kerja Puskesmas.

Permasalahan yang muncul dalam penelitian ini adalah : 1) bagaimana peranan komunikasi staf dalam mensosialisasikan program kerja ? ; 2) bagaimanakah strategi komunikasi staf dalam mensosialisasikan program kerjanya ? dan 3) apakah faktor-faktor pendukung dan penghambat komunikasi staf dalam mensosialisasikan program kerjanya ?

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa peranan komunikasi staf dalam sosialisasi program kerja di Puskesmas Tejakula II secara simultan menggunakan komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Strategi komunikasi yang digunakan oleh staf dalam mensosialisasikan program kerja adalah komunikasi persuasif yaitu dengan bertatap muka secara langsung, memanfaatkan para staf untuk menyebarkan informasi, dan memanfaatkan waktu senggang. Faktor pendukung komunikasi staf dalam sosialisasi program kerja adalah penguasaan bahasa, kemampuan intelektual atau sumber daya manusia cukup baik, dan tempat sosialisasi yang dipilih dengan suasana nyaman dan jauh dari gangguan suasana pelayanan. Sedangkan faktor penghambatnya adalah : hambatan pada sarana dan media yang digunakan, hambatan yang disebabkan terjadinya gangguan suara dari luar, dan hambatan yang terjadi karena kemampuan sumber daya manusia yang tidak sesuai dengan kompetensi yang dikehendaki.

Kata kunci : komunikasi, sosialisasi, staf.

^{*1} Dosen FISIP Universitas Panji Sakti

1.Pendahuluan

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut dengan Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas adalah suatu organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat mengembangkan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk program kerja atau kegiatan pokok.

Puskesmas berfungsi sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, serta pusat pelayanan kesehatan strata pertama. Dalam menjalankan fungsinya, Puskesmas bertanggungjawab menyelenggarakan upaya kesehatan perseorangan, upaya kesehatan yang dilaksanakan melalui upaya kesehatan masyarakat esensial dan upaya kesehatan masyarakat pengembangan serta bertanggungjawab terhadap kegiatan jaringan dan jejaring Puskesmas.

Selain itu, Puskesmas dalam rangka mewujudkan sasaran organisasi dengan indikator sasaran sebagai tolak ukur keberhasilan, maka sudah seharusnya melaksanakan program prioritas, yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam RPJMD kabupaten Buleleng Tahun 2013-2017, disesuaikan dengan nomenklatur yang ditetapkan dalam Permendagri No. 13 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah beserta perubahannya. Program prioritas yang dimaksud adalah (1) upaya kesehatan masyarakat, (2) promosi kesehatan dan pemberdayaan masyarakat,

(3) pengembangan lingkungan sehat, (4) program peningkatan keselamatan ibu melahirkan dan anak, (5) program pengadaan, peningkatan dan perbaikan sarana dan prasarana Puskesmas, Pustu dan pembangunan rumah sakit tanpa klas, (6) program pencegahan dan penanggulangan penyakit menular, dan (7) program perbaikan gizi masyarakat.

Hal ini sejalan dengan upaya kesehatan masyarakat menurut Permenkes RI No. 75 Thn 2014, Pasal 36 yaitu upaya kesehatan masyarakat esensial dan upaya kesehatan masyarakat pengembangan. Upaya kesehatan esensial meliputi ; (1) pelayanan promosi kesehatan, (2) pelayanan kesehatan lingkungan, (3) pelayanan kesehatan ibum anak, dan keluarga berencana, (4) pelayanan gizi, dan (5) pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit.

Puskesmas Tejakula II merupakan salah satu Puskesmas yang ada di kabupaten Buleleng tentu diharapkan bisa mewujudkan program prioritas yang sebagaimana dimaksud dalam RPJMD kabupaten Buleleng Tahun 2013-2017, disesuaikan dengan nomenklatur yang ditetapkan dalam Permendagri No. 13 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah beserta perubahannya.

Didalam mewujudkan prioritas program yang telah ditetapkan tersebut, maka sudah seharusnya Puskesmas Tejakula II beserta seluruh jajaran staf, unit-unit/lembaga-lembaga kesehatan yang membawahnya serta pemberdayaan dari pihak masyarakat setempat untuk ikut terlibat dalam mewujudkan program tersebut. Adapun Surat Keputusan Kepala Puskesmas Nomor 232.A1/Tahun 2016 mengenai jenis pelayanan kesehatan yang tersedia di Puskesmas Tejakula II yang terdiri dari Upaya kesehatan masyarakat esensial, upaya kesehatan masyarakat pengembangan, upaya kesehatan perorangan dan jaringan pelayanan Puskesmas dan jejaring fasilitas pelayanan kesehatan.

Dalam hal ini, komunikasi menjadi salah satu modal pokok yang penting dalam mewujudkan serta menjadikan tujuan prioritas yang ditetapkan bisa tercapai. Karena komunikasi disamping menjadi modal penting, juga sebagai alat pendukung untuk melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan

seperti promosi, pengembangan dan perbaikan serta sebagai pembangunan dalam hal pembangunan kesehatan.

Komunikasi merupakan pengiriman informasi pengetahuan, pengenalan, pengertian, pemahaman dan kesadaran untuk menumbuhkan suatu tindakan, (Suryono, 1997: 17). Sedangkan menurut Marhaeni, (2009: 60) komunikasi adalah “prasyarat kehidupan manusia karena tanpa komunikasi, interaksi antar manusia, baik secara perorangan, kelompok maupun organisasi tidak mungkin dapat terjadi. Komunikasi adalah suatu proses dimana seseorang atau beberapa orang, kelompok, organisasi dan masyarakat menciptakan dan mengutamakan informasi agar terhubung dengan lingkungannya dan orang lain, komunikasi juga bertujuan sebagai perubahan perilaku, perubahan pendapat, perubahan sikap, dan perubahan social”.

Tindakan komunikasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, baik secara verbal maupun non verbal. Komunikasi dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Menurut Tubbs dan Moos yang dikutip oleh Marhaeni, komunikasi yang efektif dapat menimbulkan efek mempengaruhi bagi orang lain yang bisa juga disebut dengan komunikasi yang dalam pelaksanaannya memerlukan pemahaman tentang factor-faktor pada diri komunikator dan pesan yang menimbulkan efek pada komunikatornya. Menimbulkan tindakan nyata memang indikator yang paling penting untuk menimbulkan tindakan, menanamkan pengertian, membentuk, mengubah sikap, atau menumbuhkan hubungan yang baik, selain itu bisa mempengaruhi perilaku manusia. Salah satu cara untuk mewujudkan itu adalah dengan cara sosialisasi. Dalam proses sosialisasi pada umumnya akan disampaikan pesan-pesan kepada komunikan dan biasanya diiringi dengan contoh-contoh peristiwa yang menyangkut apa opic yang akan disosialisasikan. Seperti sosialisasi tentang pelaksanaan program kerja. Peranan komunikasi staf dalam hal ini sebagai pemegang program kerja dalam mensosialisasikan apa yang akan menjadi program kerjanya.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa peranan komunikasi staf didalam mensosialisasikan program kerjanya menjadi sangat penting dan bisa memberikan pemahaman yang benar tentang program-program kerja yang nantinya akan

dilaksanakan oleh staf-staf dan bertanggungjawab didalam pelaksanaannya agar bisa mencapai target yang telah ditetapkan.

Dari kondisi diatas menurut pengamatan awal peneliti disebabkan oleh program kerja hanya dapat dipahami oleh staff yang sudah terbiasa memegang program tersebut saja yang tahu dan memahami dengan benar apa isi dari program kerja tersebut dan atau staf yang pernah mengikuti pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan program kerja Puskesmas, padahal yang seharusnya semua staf paling tidak bisa tahu atau memahami program tersebut, dan diharapkan agar semua staf bisa membantu dalam pelaksanaan daripada program tersebut apabila suatu saat dibutuhkan untuk membantu dalam pelaksanaannya. Dan apabila pengamatan peneliti tersebut benar maka ada masalah di dalam peranan komunikasi staf dalam sosialisasi program kerja yang akan dilaksanakan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan, yaitu :

1. Bagaimanakah peranan komunikasi dalam mensosialisasikan program kerja di Puskesmas Tejakula II ?
2. Bagaimanakah strategi komunikasi dalam mensosialisasikan program kerja di Puskesmas Tejakula II ?
3. Apakah faktor – faktor pendukung dan menghambat komunikasi dalam mensosialisasikan program kerja di Puskesmas Tejakula II ?

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini termasuk penelitian kualitatif, yaitu suatu bentuk penelitian berdasarkan informasi yang berupa kata - kata dari informan yang kemudian dianalisis menjadi sebuah informasi yang bermakna dan memiliki arti. Sebagai penelitian deskriptif, penelitian ini berisikan deskripsi, gambaran dan atau lukisan secara sistematis, faktual, akurat mengenai fakta - fakta serta hubungan antara fenomena yang diselidik. Ciri - ciri penelitian yang bersifat deskriptif adalah : Memusatkan diri pada pemecahan - pemecahan masalah yang ada di masa sekarang, dan pada masalah - masalah yang aktual. Dan Data yang

dikumpulkan pada awal - awalnya disusun, dijelaskan, dan baru kemudian dianalisa (Sutrisno, 2002:54).

Informan dalam penelitian ini adalah staf pemegang program dan staf lainnya baik yang memegang program maupun yang tidak memegang program. Informan tersebut ditentukan secara *purposive* dengan mempertimbangkan pengetahuan mereka yang memahami tentang masalah dan mereka yang berada di dalam lingkungan tersebut yang dipandang mampu memberikan informasi yang akurat tentang masalah tersebut. Selain itu, mereka diminta pula untuk menunjuk siapa-siapa yang sekiranya bisa dipakai sebagai informan berikutnya. Setiap informan dimintai lagi untuk menunjukan informan berikutnya sehingga jumlah informasi terus bertambah banyak (Nasution, 2007). Dalam hal ini jumlah informan tidak dibatasi, melainkan disesuaikan dengan tingkat kejenuhan data, dalam artian pengembangan informan dihentikan jika data yang terkumpul telah mampu memecahkan atau menjawab masalah penelitian secara tuntas.

Menurut Moleong, (2000:28), fokus penelitian kualitatif berkaitan erat dengan rumusan masalah, masalah penelitian dijadikan acuan dalam menentukan fokus penelitian, sehingga fokus penelitian dapat berkembang atau berubah sesuai dengan pola pikir yang bersifat "*emercial induktif* (kenyataan dan induktif) segalanya ditentukan dari data yang sebenarnya diperoleh dilapangan. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Peranan komunikasi staf dalam mensosialisasikan program kerja di Puskesmas Tejakula II yang meliputi: peranan komunikasi verbal staf, dan peranan komunikasi non verbal staf.
2. Strategi komunikasi staf dalam mensosialisasikan program dilihat dalam bentuk strategi komunikasi pendekatan persuasif.
3. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat komunikasi staf dalam mensosialisasikan program kerja di Puskesmas Tejakula II adalah:
 - a. Faktor yang mendukung komunikasi seperti: 1). Penguasaan bahasa, 2). Kemampuan berfikir pelaku komunikasi, 3). Lingkungan yang baik.

- b. Faktor yang menghambat komunikasi misalnya: 1). hambatan sarana media komunikasi yang dipergunakan. 2). hambatan dari penerima pesan

Penelitian ini mengambil lokasi di Puskesmas Tejakula II, dengan tujuan untuk mengetahui peranan komunikasi staf dalam sosialisasi program kerja di Puskesmas tersebut. Lokasi ini dipilih karena sepanjang pengamatan peneliti belum pernah ada yang melakukan penelitian dengan topik yang sama sebelumnya, dan data yang diperlukan cukup tersedia. selanjutnya teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan pemanfaatan dokumen. Analisis data dilakukan dengan analisis data kualitatif dengan prosedur : pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan serta verifikasi (Sugiyono, 2013).

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

3.1 Peranan Komunikasi Staf dalam Sosialisasi Program Kerja Di Puskesmas Tejakula II

Dari program kerja yang dimiliki oleh Puskesmas Tejakula II dapat diketahui tugas dari staf dalam hal ini staf pemegang program untuk mensosialisasikannya kepada staf-staf lainnya yang memegang program maupun tidak, di dalam hal tersebut staf harus memiliki komunikasi yang bagus karena pada hakekatnya komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan (ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain agar terjadi saling mempengaruhi diantara keduanya. Pada umumnya komunikasi dilakukan dengan menggunakan kata - kata yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Melalui komunikasi, sikap dan perasaan seseorang atau sekelompok orang dapat dipahami oleh pihak lain. Komunikasi merupakan kebutuhan dasar atau primer manusia. Komunikasi merupakan sarana interaksi antar manusia yang efektif, dinyatakan berinteraksi jika manusia yang terlibat masing - masing melakukan aksi dan reaksi. Aksi dan reaksi dilakukan oleh manusia disebut tindakan komunikasi. Tindakan komunikasi menyangkut perasaan, pikiran dan perbuatan manusia. Dalam peranan komunikasi ada dua jenis tindakan komunikasi yang bisa dipergunakan yaitu Komunikasi verbal dan non verbal merupakan bentuk komunikasi yang lazim yang dipergunakan untuk menyampaikan

pesan - pesan kepada komunikan.

3.1.1 Peranan Komunikasi verbal Staf

Simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih dan bahasa juga dianggap sebagai kode verbal dan komunikasi non verbal adalah komunikasi yang menggunakan pesan - pesan untuk melukiskan semua peristiwa komunikasi di luar kata - kata terucap dan tertulis.

Sebelum menjawab pertanyaan peneliti, informan menjelaskan sedikit gambaran mengenai Promosi Kesehatan atau PROMKES Puskesmas. Promosi Kesehatan atau PROMKES merupakan upaya Puskesmas melaksanakan pemberdayaan kepada masyarakat untuk mencegah penyakit, dan meningkatkan kesehatan setiap individu, keluarga serta lingkungan secara mandiri dan pengembangan upaya kesehatan bersumber masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan beberapa orang informan dapat dianalisis komunikasi yang dipergunakan salah satu Staf pemegang program Promosi Kesehatan (PROMKES) adalah;

1. Menggunakan komunikasi dalam bentuk kata-kata yang di susun rapi dan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti
2. Selain itu ada juga media-media yang digunakan dalam berkomunikasi dalam mensosialisasikan program kerja.

Komunikasi dengan bahasa yang sederhana dan bahasa yang dipergunakan dalam sehari-hari dianggap paling tepat dalam berinteraksi dengan sesama Staf baik Staf yang memegang program maupun tidak yang kemampuan daya tangkapnya masih berbeda-beda dan perlu komunikasi secara langsung

Dari semua wawancara dengan informan dapat dianalisis dan dipahami bahwa komunikasi yang digunakan oleh para Staf pemegang program ialah;

1. Komunikasi yang digunakan adalah dengan kata-kata dalam bentuk percakapan dan kata-kata maupun di tulis dengan mempergunakan media kertas dengan bahasa yang mereka mengerti atau pun bahasa yang mereka pergunakan sehari-hari.

2. Komunikasi verbal yang dilakukan oleh Staf dalam proses sosialisasi program kerja sudah di anggap sangat efektif dan tepat karena dilakukan secara langsung bertatap muka dan dengan susunan kata-kata yang menggunakan bahasa sehari-hari mereka.

Dalam berkomunikasi dan berinteraksi langsung dengan sesama Staf baik yang memegang program maupun tidak dianggap tepat karena kemampuan daya tangkapnya yang berbeda-beda dan cenderung kebanyakan masih rendah maka perlu dalam hal ini para Staf pemegang program memilih komunikasi secara langsung dan memilih bahasa yang dipergunakan. Bentuk komunikasi verbal yang dapat digali oleh peneliti dalam penelitian ini adalah Staf (pemegang program) juga menggunakan Komunikasi verbal ialah menggunakan simbol-simbol, serta cara berbicara seperti intonasi, penekanan, kualitas suara, gaya emosi, intonasi suara yang bervariasi dalam berinteraksi didalam sosialisasi.

Hal tersebut diperkuat oleh Purwanto, (2006:6) lebih spesifik mengatakan bahwa “komunikasi verbal merupakan penyampaian komunikasi dengan menyusun kata-kata kedalam suatu pola yang memiliki arti atau makna dalam bentuk tertulis maupun lisan. Sedangkan Ruben & Lea, (2013:145) mengatakan bahwa komunikasi verbal merupakan komunikasi dengan kata-kata verbal melalui alat komunikasi yang kita sebut bahasa karena dapat membantu kita untuk memiliki kemampuan memahami. Hal tersebut diperkuat oleh Royan (2005:36) mengatakan bahwa komunikasi verbal merupakan komunikasi yang melibatkan kata-kata yang biasanya disampaikan berupa tulisan dan pembicaraan yang direspon dengan mendengar dan membaca. Berdasarkan ketiga teori diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi verbal merupakan komunikasi yang berlangsung dengan menggunakan bahasa yang membentuk kata-kata baik secara lisan maupun tertulis.

3.1.2 Peranan Komunikasi Non Verbal Staf

Komunikasi non verbal adalah komunikasi yang pesannya dikemas dalam bentuk tanpa kata-kata. Dalam hidup nyata komunikasi non verbal jauh lebih banyak dipergunakan dari pada komunikasi verbal. Dalam berkomunikasi hampir secara

otomatis komunikasi non verbal ikut terpakai. Karena itu, komunikasi non verbal bersifat tetap dan selalu ada. Komunikasi non verbal lebih bersifat jujur mengungkapkan hal yang mau di ungkapkan karena spontan.

Dari hasil wawancara dengan informan tersebut maka peneliti dapat menganalisis bentuk komunikasi kedua yang dilakukan oleh para Staf pemegang program dalam berinteraksi dengan Staf-Staf lainnya, yaitu;

- 1 Bentuk komunikasi non verbal. Komunikasi non verbal Staf yang ditunjukkan disini adalah komunikasi yang berbaur dengan pembicaraan, misalnya gerakan, ekspresi wajah, gerakan mata, karakteristik suara dan penampilan pribadi adalah merupakan suatu bentuk komunikasi non verbal.
- 2 Bentuk komunikasi non verbal ini juga digunakan juga oleh Staff pemegang program dalam proses berinteraksi dan berkomunikasi dengan Staf-Staf lainnya baik yang ikut memegang program maupun yang tidak didalam mensosialisasikan program kerjanya.

Komunikasi non verbal dilakukan dengan tujuan agar Staf-Staf yang lain bisa memahami maksud dari apa yang disampaikan oleh Staf pemegang program dalam mensosialisasikan programnya. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Menurut Ruben & Lea, (2013:146) mendefinisikan bahwa komunikasi non verbal secara umum dapat di definisikan sebagai berkomunikasi tanpa kata - kata melalui berbagai saluran komunikasi. Berbagai saluran komunikasi disini terjadi berbagai media seperti gerakan, ruang atau waktu. Definisi tersebut diperkuat Royan, (2005:37) mendefinisikan bahwa komunikasi non verbal merupakan tindakan lebih dari kata-kata yang dilakukan seseorang kepada orang lain dengan pertukaran makna untuk pencapaian umpan balik. Sedangkan Rakhmat (2014), yang mendefinisikan bahasa secara fungsional dan formal. Secara fungsional, bahasa diartikan sebagai alat yang dimiliki bersama untuk mengungkapkan gagasan, ia menekankan dimiliki bersama, karena bahasa hanya dapat dipahami bila ada kesepakatan di antara anggota-anggota kelompok sosial untuk menggunakannya. Secara formal, bahasa diartikan sebagai semua kalimat yang terbayangkan, yang dapat dibuat menurut peraturan tata bahasa,

setiap bahasa mempunyai peraturan bagaimana kata-kata harus disusun dan dirangkaikan supaya memberi arti. Berdasarkan ketiga teori tersebut dapat dianalisis bahwa komunikasi non verbal merupakan komunikasi yang tidak melibatkan kata - kata dalam pencapaian maknanya.

Bentuk komunikasi non verbal Staf yang dapat digambarkan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah;

1. komunikasi yang berbau dengan pembicaraan, misalnya gerak isyarat, bahasa tubuh, ekspresi wajah dan kontak mata, penggunaan objek seperti pakaian, potongan rambut, dan sebagainya, simbol - simbol, serta cara berbicara seperti intonasi, penekanan, kualitas suara, gaya emosi, dan gaya berbicara.
2. Dengan gaya yang santai dan selalu menyapa di antara para Staff dengan sentuhan hangat dan bersahabat tanpa ada sekat ruang dan jarak yang dibangun oleh Staf yang satu dengan Staf-Staf yang lainnya mengakibatkan tidak ada rasa canggung untuk mengutarakan apa yang belum dipahaminya.

3.2 Strategi Komunikasi Staff dalam Mensosialisasikan Program Kerja Di Puskesmas Tejakula II

Pengertian Strategi Komunikasi, Strategi pada hakekatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang menunjukkan arah saja, melainkan harus menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya. Berdasarkan wawancara dari informan dibawah ini sehingga dapat mengetahui bagaimana setrategi komunisi Satff dalam mensosialisasikan program kerja di Puskesmas Tejakula II.

Dalam kehidupan sehari - hari baik dalam keluarga maupun dikantor, atau dalam situasi - situasi lainnya, komunikasi antara seseorang dengan orang lain tidak hanya sekedar basa - basi disebutkan oleh keterikatan hubungan sosial. Sering sekali

seseorang menyampaikan pikiran dan perasaannya kepada orang lain agar menerima suatu kepercayaan, mengubah sikapnya, atau melakukan suatu tindakan. Didalam berkomunikasi juga harus memiliki strategi agar komunikasi bisa berjalan lebih baik. Komunikasi Persuasif yang juga merupakan strategi didalam berkomunikasi, didalam komunikasi persuasif adalah komunikasi mengandung persuasif (persuasi) dan koersi.

Komunikasi tanpa strategi ibarat orang berjalan tanpa mengetahui seluk beluk jalan yang dilalui. Sebaliknya, komunikasi yang dilakukan dengan strategi yang relevan ibarat orang berjalan dengan mengetahui betul peta jalan dan rambu lalu lintas yang dilaluinya. Dengan demikian dapat dipahami strategi komunikasi sangat menentukan adanya efektivitas komunikasi. Dalam mensosialisasikan program kerja. Strategi komunikasi yang dipergunakan Staf dalam sosialisasi program kerjanya menggunakan strategi komunikasi *face to face* dengan menitikberatkan teknik komunikasi persuasif dan informatif. *Opinion leader* dapat dimanfaatkan sebagai perantara komunikasi dua tahap. Strategi komunikasi Staf tersebut sangat efektif karena dengan menggunakan komunikasi yang berantai dan Staf disini sudah menyiapkan materi yang akan disampaikan dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh teman-teman Staf lainnya, bahasa tersebut adalah bahasa sehari - hari mereka yang selalu dipakai dalam berinteraksi selain efektif strategi tersebut juga efisien karena waktu tidak terbuang sia-sia untuk mengumpulkan para Staf yang kenyataannya untuk mengajak berkumpul di forum sangat sulit, karena mengingat padatnya jadwal pelaksanaan kegiatan.

Program kerja adalah sebuah rencana kegiatan organisasi yang disusun untuk jangka waktu tertentu dan telah disepakati oleh seluruh pengurus organisasi dalam hal ini kegiatan yang menyangkut pelayanan kesehatan yang bertujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat sehingga masuk dalam kategori kesadaran masyarakat maka disosialisasikan dengan model penyusunan pesan yang informatif dan persuasif. Hal ini dilakukan karena pesan yang bersifat informatif lebih banyak ditujukan untuk perluasan wawasan dan kesadaran khalayak. Prosesnya lebih banyak bersifat difusi atau penyebaran, sederhana, jelas, dan tidak banyak menggunakan jargon atau istilah-

istilah yang tidak diketahui khalayak. Sementara penyusunan pesan yang bersifat persuasif memiliki tujuan untuk mengubah persepsi, sikap, dan pendapat khalayak terhadap Program kerja yang dilaksanakan. Sementara, metode yang digunakan berdasarkan isi pesannya adalah informatif, persuasif dan edukatif. Sedangkan menurut Bettinghouse (dalam Effendy, 1992) komunikasi bersifat persuasif suatu situasi komunikasi harus mengandung upaya yang dilakukan oleh seseorang dengan sadar untuk mengubah perilaku orang lain atau dilakukan oleh seseorang dengan sadar untuk mengubah perilaku orang lain atau sekelompok orang lain dengan menyampaikan beberapa pesan.

Berdasarkan semua wawancara dengan para informan dapat dianalisis strategi komunikasi Staff dalam Mensosialisasikan Program Kerjanya adalah;

1. Dengan bertatap muka secara langsung kepada temannya untuk menjelaskan isi dari program yang dipegangnya tersebut.
2. Dengan cara memanfaatkan para Staff untuk menyebarluaskan informasi mengenai isi Program Kerjanya.
3. Memanfaatkan waktu senggang atau sedang santai untuk berkumpul dalam membahas isi dari program tersebut.

Komunikasi merupakan bagian terpenting dalam setiap gerak kehidupan manusia khususnya bagi organisasi atau institusi yang mempunyai program-program untuk memajukan organisasi atau institusi itu sendiri demi kepentingan untuk masyarakat dalam hal meningkatkan pelayanan melalui program-program kerja dan dalam upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Komunikasi juga telah menjadi bagian strategis yang perlu dicantumkan dalam setiap perencanaan program yang bersifat partisipatif. Ketidakpercayaan, penolakan, dan kebuntuan relasi antara Staf pemegang program maupun Staf yang tidak ikut memegang program dalam memperbincangkan tentang keberadaan daripada Program Kerja tersebut pada sesama para Staff dapat difasilitasi dengan keberadaan komunikasi sebagai aktivitas yang menjembatani interaksi di antara keduanya. Seperti yang telah

dijelaskan sebelumnya bahwa tujuan dari aktivitas komunikasi ini adalah menciptakan pemahaman.

Strategi merupakan perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Sementara strategi komunikasi merupakan panduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen (*management planning*) untuk mencapai suatu tujuan. Sehingga dapat dikatakan bahwa perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi tersebut merupakan kombinasi terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran, penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi. Oleh sebab itu, untuk membahas bagaimana strategi komunikasi Staf maka penulis menggunakan teori dasar Lasswell (dalam Cangara, 2014: 36), komunikasi adalah Siapa yang berkata apa, melalui saluran apa, kepada siapa, dan apa akibatnya (*who, says what, through what channel, to whom, and what effect*).

3.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi Staff dalam Sosialisasi Program Kerja

Didalam berkomunikasi pasti akan ada faktor pendukung maupun faktor penghambatnya. Begitu pula didalam kegiatan sosialisasi karena komunikasi merupakan suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi terhadap satu sama lain yang pada gilirannya akan tiba saling pengertian. Begitu pula komunikasi Staff didalam mensosialisasikan program kerja di Puskesmas Tejakula II ada faktor pendukung dan penghambat Staff dalam berkomunikasi.

3.3.1 Faktor Pendukung Komunikasi Staf dalam Sosialisasi Program Kerja

Faktor yang mendukung agar komunikasi itu berjalan dengan efektif begitu juga di dalam mensosialisasikan program kerja, ada beberapa faktor yang mendukung komunikasi Staf untuk melaksanakan kegiatan tersebut agar isi dari pesan bisa diterima oleh pendengarnya berdasarkan hasil dari wawancara berikut ini

ada beberapa faktor yang mendukung komunikasi Staf dalam hal ini Staf pemegang program.

Dari hasil wawancara dengan para informan dapat dianalisis ada beberapa faktor pendukung komunikasi Staf dalam mensosialisasikan program kerja, faktor tersebut antara lain;

1. Bahasa yang dipergunakan yaitu bahasa sehari-hari yang mudah dimengerti.
2. Memiliki media bantu dalam berkomunikasi.
3. Kemampuan Sumber Daya Manusia yang cukup baik sehingga komunikasi yang dijalin dapat diterima dengan baik.
4. Memilih lingkungan yang nyaman untuk melakukan komunikasi.

Hal tersebut diperkuat oleh pendapat Marhaeni, (2009) ada beberapa pendukung komunikasi yaitu sebagai berikut :

1. Penguasaan Bahasa. Kita ketahui bersama bahwa bahasa merupakan sarana dasar komunikasi.
2. Sarana Komunikasi. Sarana yang dimaksud di sini adalah suatu alat penunjang dalam berkomunikasi baik secara verbal maupun non verbal.
3. Kemampuan Berpikir (kecerdasan) pelaku komunikasi baik komunikator maupun *audience* sangat mempengaruhi kelancaran komunikasi.
4. Lingkungan yang Baik juga menjadi salah satu faktor penunjang dalam berkomunikasi.

3.3.2 Faktor Penghambat Komunikasi Staf dalam sosialisasi

Selain faktor pendukung komunikasi Staff dalam sosialisasi program kerja, ada juga faktor yang menghambatan komunikasi Staff dalam sosialisasi program kerja.

Dari hasil wawancara dengan para informan dapat digali dan dianalisis penyebab komunikasi mengalami hambatan adalah sebagai berikut;

1. Hambatan komunikasi Staf di dalam mensosialisasikan program kerjanya terjadi pada sarana yang digunakan karena sound system atau pengeras suara yang dipergunakan terlalu kecil dan juga ada kecendrungan sudah rusak
2. Tidak memanfaatkan kecanggihan teknologi yang saat ini berkembang.
3. selain itu tempat yang dipilih untuk mengadakan sosialisasi kurang tepat karena berada di pinggir jalan raya umum yang nota bene dilalui oleh banyak kendaraan yang besar-besar sehingga pengeras suara pun dikalahkan.
4. Keterbatasan waktu sosialisasi, sehingga kadang-kadang melakukan sosialisasi pada saat sedang ada pelayanan. Dimana pada saat ada masyarakat datang ke Puskesmas untuk berobat sementara petugas yang sedang ikut dalam acara sosialisasi tersebut menjadi tidak fokus, dikarenakan terpotong-potongnya informasi yang diterima dari komunikan, hal tersebut menjadikan sosialisasi menjadi tidak efektif.

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan informan, maka dapat dianalisis faktor yang menghambat lainnya dalam melaksanakan sosialisasi, yaitu;

1. Pada saat penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan sering terjadi tidak tercapainya pengertian sebagaimana yang dikehendaki, malah timbul kesalahpahaman sehingga tidak dapat diterimanya pesan tersebut dengan sempurna dikarenakan perbedaan lambang atau bahasa antara apa yang dipergunakan dengan yang diterima.
2. Kemampuan Sumber Daya Manusia Pemegang Program belum sesuai dengan kompetensi yang dikehendaki.

Sedangkan menurut Kreitner (dalam Ruslan, 2011), menerangkan hambatan yang dapat mengganggu dalam sistem komunikasi tersebut, yakni :

- a. Hambatan dalam proses penyampaian (*process barrier*) hambatan ini bisa datang dari pihak komunikator (*sender barrier*) yang mendapat kesulitan dalam penyampaian pesan -pesannya, tidak menguasai materi pesan, dan belum memiliki kemampuan sebagai komunikator yang handal. Hambatan ini bisa juga berasal dari penerima pesan tersebut (*receiver barrier*) karena sulitnya

komunikasikan dalam memahami pesan itu dengan baik. Hal ini dapat disebabkan oleh rendahnya tingkat penguasaan bahasa, pendidikan, intelektual dan sebagainya yang terdapat dalam diri komunikasikan. Kegagalan komunikasi dapat pula terjadi dikarenakan faktor - faktor, *feed backnya* (hasil tidak tercapai), *medium barrier* (media atau alat dipergunakan kurang tepat) dan *decoding barrier* (hambatan untuk memahami pesan secara tepat).

- b. Hambatan secara fisik (*physical barrier*) Sarana fisik dapat menghambat komunikasi yang efektif, misalnya pendengaran kurang tajam dan gangguan pada sistem dan gangguan pada sistem penguat suara (*sound system*) yang sering terjadi dalam suatu ruangan kuliah/seminar/pertemuan, dll. Hal ini dapat membuat pesan - pesan tidak efektif samapi dengan tepat kepada komunikannya.
- c. Hambatan semantik (*semantik barrier*) Hambatan segi semantik (bahasa dan arti perkataan), yaitu adanya perbedaan pengertian dan pemahaman antara pemberi pesan dan penerima tentang satu bahasa atau lambang. Mungkin saja bahasa yang disampaikan terlalu teknis dan formal, sehingga menyulitkan pihak komunikasikan yang tingkat pengetahuan dan pemahaman bahasa teknisnya kurang. Atau sebaliknya, tingkat pengetahuan dan pemahaman bahasa teknis komunikasikan yang kurang.

4. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, penulis akhirnya menarik kesimpulan dari penelitian mengenai Peranan Komunikasi Staf dalam Sosialisasi Program Kerja di Puskesmas Tejakula II sebagai berikut:

1. Staf Puskesmas Tejakula II khususnya Staf pemegang program di dalam melakukan interaksi dengan teman-temannya yang baik sesama pemegang program maupun yang tidak ikut memegang program begitu pula dalam mensosialisasikan program kerja yang sudah ditetapkan dan berlaku di Puskesmas Tejakula II secara simultan menggunakan: komunikasi verbal dan komunikasi non verbal.

2. Strategi komunikasi pendekatan persuasif adalah strategi yang digunakan oleh Staf Pemegang program didalam sosialisasi program, seperti;
 - 1 Dengan bertatap muka secara langsung kepada temannya untuk menjelaskan isi dari program yang dipegangnya tersebut.
 - 2 Dengan cara memanfaatkan para Staf untuk menyebarluaskan informasi mengenai isi Program Kerjanya.
 - 3 Memanfaatkan waktu senggang atau sedang santai untuk berkumpul dalam membahas isi dari program tersebut.
3. Dalam sosialisasi Program Kerja ada beberapa hal yang menjadi faktor pendukung dan penghambat di dalam komunikasi Staf, yaitu :
 - a. Faktor pendukung komunikasi Staf dalam sosialisasi program kerja adalah:
 1. Bahasa yang dipergunakan yaitu bahasa sehari-hari yang mudah dimengerti.
 2. Memiliki media bantu dalam berkomunikasi.
 3. Kemampuan Sumber Daya Manusia yang cukup baik sehingga komunikasi yang dijalin dapat diterima dengan baik.
 4. Memilih lingkungan yang nyaman untuk melakukan komunikasi.
 - b. Faktor penghambat komunikasi Staf dalam mensosialisasikan program kerja sebagai berikut:
 1. Hambatan pada sarana dan media yang dipergunakan seperti alat pengeras suara atau sound sistem yang kurang memadai.
 2. Hambatan yang disebabkan terjadinya gangguan terhadap proses berlangsungnya komunikasi mengakibatkan penerimaan pesan terhambat, seperti suara bising atau suara mesin kendaraan besar yang sedang lewat.
 3. Kemampuan sumber daya manusia yang tidak sesuai dengan kompetensi yang dikehendaki.
 4. Pada saat penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan sering terjadi tidak tercapainya pengertian sebagaimana yang dikehendaki, malah timbul kesalahpahaman sehingga tidak dapat diterimanya pesan tersebut

dengan sempurna dikarenakan perbedaan lambang atau bahasa antara apa yang dipergunakan dengan yang diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Cangara, Hafied, 2014, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta
- Effendy, Onong Uchjana, 1992, *Hubungan Masyarakat, Suatu Studi Komunikasi Logis*, Remaja Rosdakarya : Bandung
- Marhaeni, Fajar, 2009, *Ilmu Komunikasi: Teori & Praktek*, Graha Ilmu : Yogyakarta
- Moleong, Lwxy J., 2008, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Karya : Bandung
- Nasution, S., 2007, *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*, PT.Gramedia : Jakarta
- Purwanto, D., 2006, *Komunikasi Bisnis*, Erlangga : Jakarta
- Rakhmat, Jalaludin, 2014, *Psikologi Komunikasi*, Remaja Rosdakarya : Bandung
- Royan, F.M., 2005, *Negotiation In Consultative Selling*, PT. Elex Media Komputindo : Jakarta
- Ruben, B.D.& Lea, P.S., 2013, *Komunikasi dan Perilaku Manusia*, Rajawali Pers : Jakarta
- Ruslan, Rosadi, 2011, *Manajemen, Public Relations & Media Komunikasi*, Raja Grafindo Persada : Jakarta
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, CV. Alfabeta : Bandung
- Suryono, Agus, 1997, *Pengetahuan Komunikasi Administrasi*, Fakultas Ilmu Administrasi Unibraw : Malang
- Sutrisno, Hadi, 2002, *Metodologi Research*, Andi Offset : Yogyakarta