

## Komunikasi Dalam Pengembangan Program Fisioterapi Di Rehabilitasi Medis

<sup>1</sup>Mira Wiranti, <sup>2</sup>Balqis Wasliati, <sup>3</sup>Sri Melda Br Bangun

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut kesehatan Medistra  
Lubuk Pakam  
e-mail: mirawanti00@gmail.com

### Abstrak

Meski ada pengakuan pentingnya fisioterapi, implementasi program fisioterapi di Pusat Rehabilitasi Medis di banyak rumah sakit masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa rumah sakit belum sepenuhnya memahami manfaat fisioterapi atau tidak memiliki sumber daya yang cukup untuk mengembangkan program tersebut. Hal tersebut sesuai dengan teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Metode penelitian ini adalah penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Penelitian dilakukan di Pusat Rehabilitasi Medis Rumah Sakit Sultan Iskandar Muda Nagan Raya. Informan penelitian sebanyak 6 orang, sampel diambil secara bola salju (snowballing). Data dianalisis secara mendalam dalam bentuk naratif dengan cara reduksi data, penyajian data, menarik kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program fisioterapi di Pusat Rehabilitasi Medis RS Sultan Iskandar Muda menggunakan rapat rutin, pertemuan langsung, dan grup online untuk komunikasi. Pasien mendapat informasi awal dari dokter dan penjelasan rinci dari fisioterapis, yang membangun kepercayaan. Implementasi kebijakan pengembangan program fisioterapi efektif berkat komunikasi yang baik. Disarankan untuk meningkatkan fasilitas fisik dan alat fisioterapi serta menambah tenaga fisioterapi melalui rekrutmen ASN baru guna memastikan pelayanan optimal bagi pasien.

**Kata Kunci :** Implementasi, komunikasi, pengembangan program fisioterapi

### Abstract

*Despite the recognition of the importance of physiotherapy, the implementation of physiotherapy programmes in Medical Rehabilitation Centres in many hospitals still faces various obstacles. Some hospitals do not fully understand the benefits of physiotherapy or do not have sufficient resources to develop the programme. This is in accordance with the theory of policy implementation from George C. Edward III's theory of policy implementation including communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. Methods This study is a descriptive qualitative research. The research was conducted at the Medical Rehabilitation Centre of Sultan Iskandar Muda Nagan Raya Hospital. The research informants were 6 people, the sample was taken by snowballing. Data were analysed in depth in narrative form by reducing data, presenting data, drawing conclusions / verification. The study showed that the physiotherapy programme at the Medical Rehabilitation Centre of RS Sultan Iskandar Muda uses regular meetings, in-person meetings, and online groups for communication. Patients get initial information from doctors and detailed explanations from physiotherapists, which builds trust. The implementation of the physiotherapy programme development policy is effective thanks to good communication. It is recommended to improve physical facilities and physiotherapy equipment and increase physiotherapy personnel through recruitment of new ASNs to ensure optimal service for patients.*

**Keywords :** Implementation, communication, development of physiotherapy programmes

## PENDAHULUAN

Dalam pelayanan kesehatan, organisasi perdagangan dunia (WTO) dalam putaran Uruguay 1986-1994 mencatat fisioterapis termasuk jasa professional dalam perdagangan bebas dunia. Fisioterapis sebagai profesi sebagaimana disosialisasikan oleh WHO tentang Classifying Health Worker pada The International Standard Classification of Occupation (ISCO 2008) tercatat dalam occupation group sebagai physiotherapy dengan ISCO Code 2264. Fisioterapis

merupakan salah satu tenaga kesehatan yang telah memenuhi kualifikasi bidang keterampilan fisik. Meskipun ada pengakuan akan pentingnya fisioterapi, implementasi program fisioterapi di Pusat Rehabilitasi Medis di banyak rumah sakit masih menghadapi berbagai kendala (1). Rumah sakit dalam menjalankan pelayanan kesehatan harus mengacu pada standar pelayanan untuk mitigasi risiko. Standar Pelayanan Fisioterapi meliputi penyelenggaraan pelayanan, manajemen pelayanan, dan sumber daya manusia yang disebut fisioterapis. Fasilitas pelayanan kesehatan seperti rumah sakit bertanggungjawab terhadap pemenuhan kebutuhan kualifikasi fisioterapis yang sesuai, termasuk pada kebutuhan pendidikan dan pelatihan dalam rangka pengembangan profesionalisme serta pelayanan (2).

Rumah Sakit Sultan Iskandar Muda, Nagan Raya menghadirkan perawatan rehabilitasi medik yang khusus dirancang untuk pasien menjalani rangkaian program fisioterapi dan terapi latihan, seperti: latihan penguatan, kelenturan, ketahanan, perbaikan postur, keseimbangan dan latihan lainnya untuk membantu pasien pulih kembali ke kondisi terbaik. Kekurangan dari program fisioterapi di Pusat Rehabilitasi Medis Rumah Sakit Sultan Iskandar Muda Kabupaten Nagan Raya yaitu tidak ada dokter penanggung jawab atau dokter spesialis rehab medik dalam artian semua pasien yang butuh pelayanan fisioterapi harus menunggu rujukan dari dokter spesialis lainnya seperti dokter spesialis neurologi, spesialis bedah, spesialis anak, spesialis paru, dan spesialis dalam. Penelitian ini mengkaji tentang implementasi kebijakan Rumah Sakit terhadap Pengembangan Program Fisioterapi di Pusat Rehabilitasi Medis Rumah Sakit Sultan Iskandar Muda Kabupaten Nagan Raya dimana peran fisioterapi dalam pemulihan dan perawatan kesehatan pasien di era modern ini semakin diakui sebagai bagian penting dalam sistem perawatan kesehatan. Fisioterapi bukan hanya sekedar pengobatan fisik, tetapi juga memiliki dampak positif dalam meningkatkan kualitas hidup pasien.

Teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III (1980) dalam Widodo (2019) dengan variabel komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, (3) relevan untuk mengukur Implementasi Kebijakan Rumah Sakit terhadap Pengembangan Program Fisioterapi di Pusat Rehabilitasi Medis Rumah Sakit Sultan Iskandar Muda Kabupaten Nagan Raya. Penelitian ini dilakukan karena kebutuhan untuk memahami dan mengatasi kendala-kendala yang dihadapi oleh Pusat Rehabilitasi Medis Rumah Sakit Sultan Iskandar Muda Kabupaten Nagan Raya dalam mengimplementasikan kebijakan fisioterapi. Rumah Sakit Sultan Iskandar Muda Kabupaten Nagan Raya ini memiliki peran penting dalam menyediakan layanan kesehatan kepada masyarakat, terutama dalam hal rehabilitasi fisik pasien

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif bersifat deskriptif. Jenis penelitian pada penelitian ini adalah wawancara terpusat yang bertujuan untuk memperoleh informasi dengan cara tanya jawab secara tatap muka antara peneliti (sebagai pewawancara dengan atau tidak menggunakan pedoman wawancara) dengan subjek yang diteliti. Penelitian ini dilaksanakan di Pusat Rehabilitasi Medis Rumah Sakit Sultan Iskandar Muda, Nagan Raya yang beralamat di Jalan Nasional Jl. Meulaboh - Tapaktuan No.KM 28, RW.5, Ujong Fatimah, Kecamatan Kuala, Kabupaten Nagan Raya, Provinsi Aceh. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Agustus 2023 sampai dengan bulan Juni 2024. Pengambilan data dilakukan pada bulan April 2024. Teknik yang digunakan dalam penelitian adalah teknik sampling snowball Informan penelitian ini sebanyak 6 orang yaitu Kepala Instalasi Fisioterapi, Divisi Pediatri, Divisi Neuromuscular, Divisi Muskuloskeletal, dan 2 orang pasien fisioterapi. Metode atau teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Instrumen penelitian adalah peneliti itu sendiri, dan metode triangulasi di gunakan sebagai pengujian kredibilitas data, serta data disajikan dalam bentuk naratif.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Informan penelitian ini sebanyak 6 orang yaitu Kepala Instalasi Fisioterapi Rumah Sakit Sultan Iskandar Muda Kabupaten Nagan Raya, Divisi Pediatri, Divisi Neuromuscular, Divisi Muskuloskeletal, dan 2 orang pasien. Tabel 1 menunjukkan bahwa usia informan dalam rentang 27 tahun sampai 42 tahun, jumlah perempuan sebanyak 5 orang dan laki-laki sebanyak 1 orang, berpendidikan dari SMA sampai Sarjana, berstatus PNS untuk Informan 1-4, sedangkan pasien bekerja sebagai guru kontrak dan wiraswasta.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Informan Penelitian di Rumah Sakit Sultan Iskandar Muda Nagan Raya Tahun 2024

Informan	Umur (Tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Keterangan
F.W. (Informan 1)	36	P	S-1 Fisioterapi	PNS	Kepala Instalasi Fisioterapi
F.W. (Informan 2)	39	P	D-III Fisioterapi	PNS	Divisi Pediatri
F.W. (Informan 3)	41	P	D-III Fisioterapi	PNS	Divisi Neuromuscular
F.W. (Informan 4)	42	P	D-III Fisioterapi	PNS	Divisi Muskuloskeletal
F.W. (Informan 5)	27	P	s-1 Guru	Guru Kontrak	Pasien Terapi 3 bulan
F.W. (Informan 6)	33	L	SMA	Wiraswasta	Pasien Terapi 5 bulan

Komunikasi dalam pengembangan program fisioterapi di Rumah Sakit Sultan Iskandar Muda Nagan Raya dijelaskan oleh Informan berikut ini.

“Setiap kebijakan yang ada di Rumah sakit selalu saya sampaikan kepada semua staff baik secara langsung maupun di group WhatsApp dan dalam rapat rutin bulanan ruang Fisioterapi. Karena era modern saat ini kami melakukan komunikasi dengan sesama dalam ruang fisioterapi dengan media WhatsApp dengan grup khusus ruangan sehingga memudahkan semuanya mendapatkan informasi. Untuk informasi resmi dari pihak manajemen biasanya dihubungi melalui WhatsApp atau dipanggil langsung menghadap pimpinan.”(Informan 1)

“Dalam hal penyampaian informasi tentang program fisioterapi khususnya divisi Pediatri kami selalu mendapatkannya informasi dari kepala ruangan yang disampaikan langsung kepada divisi pediatri. Untuk komunikasi sesama petugas divisi pediatri biasanya kami melakukan bedah kasus pasien setiap akhir pekan atau langsung setelah program fisioterapi diberikan jika ada kasus baru yang didapatkan berhubungan dengan pediatri. Untuk hambatan dalam hal komunikasi saat ini tidak ada, karena mereka selalu komunikasi terbuka dalam hal apapun demi mendapatkan pelayanan yang maksimal untuk pasien anak-anak.” (Informan 2)

“Dari pihak manajemen menyampaikan segala pesan atau kebijakan program fisioterapi kepada kepala ruangan Fisioterapi, setelah kepala ruangan mendapatkan informasi beliau baru menyampaikan kepada divisi Neuromuscular. Untuk komunikasi internal biasanya kami menggunakan aplikasi WhatsApp, semua informasi tentang pengembangan program fisioterapi dibahas dalam grup WhatsApp. Untuk hambatan dalam hal komunikasi saat ini tidak ada, karena mereka selalu komunikasi terbuka dalam hal apapun demi mendapatkan pelayanan yang maksimal untuk pasien Neuromuscular.” (Informan 3)

“Kami mendapatkan informasi tentang kebijakan rumah sakit tentang program fisioterapi melalui kepala ruangan fisioterapi yang tertuang dalam kebijakan organisasi ruang fisioterapi.

Untuk komunikasi langsung biasanya kami lakukan saat menangani pasien sedangkan komunikasi lanjutan melalui grup WhatsApp divisi Musculo. Untuk hambatan dalam hal komunikasi saat ini tidak ada, karena mereka selalu komunikasi terbuka dalam hal apapun demi mendapatkan pelayanan yang maksimal untuk pasien muskulo.” (Informan 4)

Berdasarkan jawaban keempat informan tentang komunikasi dalam implementasi kebijakan pengembangan program fisioterapi di Pusat Rehabilitasi Medis Rumah Sakit Sultan Iskandar Muda Nagan Raya, penyampaian kebijakan dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi untuk memastikan semua staf mendapat informasi yang diperlukan. Kebijakan disampaikan oleh pihak manajemen kepada kepala ruangan fisioterapi, yang kemudian meneruskan informasi tersebut kepada masing-masing divisi, seperti Pediatri, Neuromuscular, dan Musculo. Selain rapat rutin bulanan dan pertemuan langsung, komunikasi internal juga sangat bergantung pada grup WhatsApp khusus tiap divisi. Grup ini memudahkan penyebaran informasi dan koordinasi antar anggota staf, sehingga informasi terbaru mengenai kebijakan dan program fisioterapi bisa diterima dengan cepat dan efisien. Untuk setiap divisi, seperti Pediatri, Neuromuscular, dan Musculo, kepala ruangan fisioterapi memainkan peran penting dalam menyampaikan informasi dari manajemen. Dalam divisi Pediatri, informasi biasanya disampaikan langsung dan diikuti dengan diskusi kasus pasien setiap akhir pekan. Divisi Neuromuscular dan Musculo juga memanfaatkan grup WhatsApp untuk mendiskusikan pengembangan program dan menangani komunikasi lanjutan. Hambatan komunikasi tidak ditemukan karena adanya keterbukaan dan efektivitas penggunaan media komunikasi tersebut, yang memastikan pelayanan maksimal bagi pasien di setiap divisi. Selanjutnya, dari sisi pasien di Pusat Rehabilitasi Medis Rumah Sakit Sultan Iskandar Muda Nagan Raya diperoleh jawaban tentang komunikasi sebagai berikut:

“Saya menerima informasi tentang fisioterapi pertama saat berobat ke rumah sakit melalui dokter saraf yang merujuk saya untuk program fisioterapi. Selanjutnya saat saya datang ke ruang fisioterapi disana fisioterapis menjelaskan Kembali tentang program fisioterapi yang saya jalani nanti seperti lama pengobatan dan jenis alat yang diberikan dan Latihan yang harus saya lakukan Kembali di rumah, serta prosedur pengobatan yang ditetapkan oleh rumah sakit..... Saat saya Kembali berobat Kembali, sebelum menjalani sesi terapi terlebih dahulu fisioterapis menanyakan Kembali bagaimana sudah keadaan saya, apakah ada perubahan dari yang awal dan selanjutnya baru dilakukan Tindakan lebih lanjut untuk kondisi saya dan diberikan program tambahan lanjutan supaya saya cepat sembuh..... Fisioterapis disini sangat baik dalam menjelaskan program fisioterapi yang akan saya jalani dan menjelaskan tentang semuanya yang berhubungan dengan kondisi saya.sehingga saya lebih semangat untuk menjalani sesi fisioterapi di Rumah sakit.”(Informan 5)

“Pada saat saya berobat ke ruang Fisioterapi, petugas sebelumnya menjelaskan tentang program fisioterapi yang akan saya dapatkan dan juga dijelaskan tentang kebijakan rumah sakit bagi pasien yang akan mendapatkan Tindakan fisioterapi..... Fisioterapi disini menjelaskan dengan baik tentang kebijakan Tindakan fisioterapi dengan baik dan santun.... Saat saya pertama berobat ke ruang fisioterapi mereka sangat ramah menerima saya, dan sebelum dilakukan tindakan dijelaskan kegunaan dan manfaat fisioterapi kepada saya.” (Informan 6)

Berdasarkan jawaban 2 informan sebagai pasien fisioterapi di Pusat Rehabilitasi Medis Rumah Sakit Sultan Iskandar Muda Nagan Raya bahwa pasien fisioterapi menerima informasi awal mengenai program fisioterapi dari dokter yang merujuk mereka, dan informasi lebih lanjut disampaikan oleh fisioterapis saat kunjungan pertama ke ruang fisioterapi. Fisioterapis menjelaskan tentang durasi pengobatan, jenis alat yang digunakan, latihan yang harus dilakukan di rumah, dan prosedur pengobatan rumah sakit. Pada setiap kunjungan, fisioterapis selalu mengevaluasi kondisi pasien untuk melihat perkembangan dan menentukan tindakan lanjutan yang diperlukan. Penjelasan yang jelas dan rinci dari fisioterapis membuat pasien lebih termotivasi untuk menjalani sesi fisioterapi. Para pasien juga merasa bahwa petugas fisioterapi sangat ramah dan santun dalam menjelaskan program fisioterapi serta kebijakan rumah sakit. Sebelum tindakan dilakukan, pasien diberi penjelasan mengenai kegunaan dan manfaat dari terapi

yang akan mereka jalani. Sikap ramah dan penjelasan yang baik dari fisioterapis memberikan kenyamanan dan semangat kepada pasien untuk menjalani pengobatan, sehingga meningkatkan efektivitas dan pengalaman terapi di rumah sakit.

Selanjutnya, dalam bentuk matriks komunikasi dalam pengembangan program fisioterapi di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Iskandar Muda Nagan Raya dijelaskan dalam tabel berikut ini:

Tabel 2 Matriks Wawancara tentang Komunikasi dalam Pengembangan Program Fisioterapi di Rumah Sakit Sultan Iskandar Muda Nagan Raya

No	Pertanyaan	Jawaban	Kesimpulan
F.W. (Informan 1)	- Bagaimana kebijakan rumah sakit tentang program fisioterapi disampaikan kepada tim fisioterapi? - Apakah terdapat saluran komunikasi formal dan informal? Bagaimana efektivitasnya? - Bagaimana penerimaan informasi dari pihak eksternal yang berhubungan dengan program fisioterapi?	-Setiap kebijakan yang ada di Rumah sakit selalu saya sampaikan kepada semua staff baik secara langsung maupun di group WhatsApp dan dalam rapat rutin bulanan ruang Fisioterapi. - Karena era modern saat ini kami melakukan komunikasi dengan sesama dalam ruang fisioterapi dengan media WhatsApp dengan grup khusus ruangan sehingga memudahkan semuanya mendapatkan informasi. - Untuk informasi resmi dari pihak manajemen biasanya dihubungi melalui WhatsApp atau dipanggil langsung menghadap pimpinan	Berdasarkan jawaban Informan 1 sampai Informan 4 tentang komunikasi dalam implementasi kebijakan pengembangan program fisioterapi di Pusat Rehabilitasi Medis RS SIM Nagan Raya, yaitu semua fisioterapis di RSUD SIM mendapatkan informasi secara langsung atau rapat rutin bulanan dari kepala ruangan. Begitu juga dengan sesama staf dalam semua divisi masing masing.
F.W. (Informan 2)	- Bagaimana kebijakan rumah sakit tentang program fisioterapi disampaikan kepada Divisi Instalasi Fisioterapi khususnya Divisi Pediatri? Bagaimana mekanisme komunikasi internal di Divisi Pediatri terkait	Dalam hal penyampaian informasi tentang program fisioterapi khususnya divisi Pediatri kami selalu mendapatkannya informasi dari kepala ruangan yang disampaikan langsung kepada divisi pediatri.	

No	Pertanyaan	Jawaban	Kesimpulan
	informasi kebijakan dan perubahan program fisioterapi? - Apakah terdapat hambatan komunikasi yang mungkin mempengaruhi implementasi kebijakan?	- Untuk komunikasi sesama petugas divisi pediatri biasanya kami melakukan bedah kasus pasien setiap akhir pekan atau langsung setelah program fisioterapi diberikan jika ada kasus baru yang didapatkan berhubungan dengan pediatri. - Untuk hambatan dalam hal komunikasi saat ini tidak ada, karena mereka selalu komunikasi terbuka dalam hal apapun demi mendapatkan pelayanan yang maksimal untuk pasien anak-anak.	
F.W. (Informan 3)	Bagaimana kebijakan rumah sakit tentang program fisioterapi disampaikan kepada Divisi Instalasi Fisioterapi khususnya Divisi Neuromuscular? - Bagaimana mekanisme komunikasi internal di Divisi Neuromuscular terkait informasi kebijakan dan perubahan program fisioterapi? - Apakah terdapat hambatan komunikasi yang mungkin mempengaruhi implementasi kebijakan?	Dari pihak manajemen menyampaikan segala pesan atau kebijakan program fisioterapi kepada kepala ruangan Fisioterapi, setelah kepala ruangan mendapatkan informasi beliau baru menyampaikan kepada divisi Neuromuscular. - Untuk komunikasi internal biasanya kami menggunakan aplikasi WhatsApp, semua informasi tentang pengembangan program fisioterapi dibahas dalam grup WhatsApp. - Untuk hambatan dalam hal komunikasi saat ini tidak ada, karena mereka selalu komunikasi terbuka dalam hal apapun	

No	Pertanyaan	Jawaban	Kesimpulan
		demi mendapatkan pelayanan yang maksimal untuk pasien Neuromuscular	
F.W. (Informan 4)	Bagaimana kebijakan rumah sakit tentang program fisioterapi disampaikan kepada Divisi Instalasi Fisioterapi khususnya Divisi Muskulo? - Bagaimana mekanisme komunikasi internal di Divisi Pediatri terkait informasi kebijakan dan perubahan program fisioterapi? - Apakah terdapat hambatan komunikasi yang mungkin mempengaruhi implementasi kebijakan?	Kami mendapatkan informasi tentang kebijakan rumah sakit tentang program fisioterapi melalui kepala ruangan fisioterapi yang tertuang dalam kebijakan organisasi ruang fisioterapi. - Untuk komunikasi langsung biasanya kami lakukan saat menangani pasien sedangkan komunikasi lanjutan melalui grup WhatsApp divisi Musculo. - Untuk hambatan dalam hal komunikasi saat ini tidak ada, karena mereka selalu komunikasi terbuka dalam hal apapun demi mendapatkan pelayanan yang maksimal untuk pasien muskuloskeletal	
F.W. (Informan 5)	Bagaimana Anda menerima informasi terkait program fisioterapi dan kebijakan di rumah sakit ini? - Bagaimana peran bahan dalam kebijakan atau program disampaikan kepada Anda sebagai pasien? - Apakah ada pengalaman positif atau negatif terkait komunikasi seputar program fisioterapi?	- Saya menerima informasi tentang fisioterapi pertama saat berobat ke rumah sakit melalui dokter saraf yang merujuk saya untuk program fisioterapi. Selanjutnya saat saya datang ke ruang fisioterapi disana fisioterapis menjelaskan Kembali tentang program fisioterapi yang saya jalani nanti seperti lama pengobatan dan jenis alat yang	Jawaban dari informan 5 dan 6 yaitu mereka menerima informasi awal mengenai program fisioterapi yaitu dari dokter yang merujuk mereka, dan informasi lebih lanjut diberikan oleh fisioterapis pada kunjungan pertama seperti menjelaskan program fisioterapi yang akan dijalani oleh pasien dan menjelaskan tentang semuanya yang

No	Pertanyaan	Jawaban	Kesimpulan
		<p>diberikan dan Latihan yang harus saya lakukan Kembali di rumah, serta prosedur pengobatan yang ditetapkan oleh rumah sakit. - Saat saya Kembali berobat Kembali, sebelum menjalani sesi terapi terlebih dahulu fisioterapis menanyakan Kembali bagaimana sudah keadaan saya, apakah ada perubahan dari yang awal dan selanjutnya baru dilakukan Tindakan lebih lanjut untuk kondisi saya dan diberikan program tambahan lanjutan supaya saya cepat sembuh. - Fisioterapis disini sangat baik dalam menjelaskan program fisioterapi yang akan saya jalani dan menjelaskan tentang semuanya yang berhubungan dengan kondisi saya, sehingga saya lebih semangat untuk menjalani sesi fisioterapi di Rumah sakit</p>	<p>berhubungan dengan kondisi saya</p>
<p>F.W. (Informan 6)</p>	<p>Bagaimana Anda menerima informasi terkait program fisioterapi dan kebijakan di rumah sakit ini? - Bagaimana perubahan dalam kebijakan atau program disampaikan kepada Anda sebagai pasien? - Apakah ada pengalaman positif atau negatif terkait</p>	<p>Pada saat saya berobat ke ruang Fisioterapi, petugas sebelumnya menjelaskan tentang program fisioterapi yang akan saya dapatkan dan juga dijelaskan tentang kebijakan rumah sakit bagi pasien yang akan mendapatkan Tindakan fisioterapi. - Fisioterapi disini</p>	



No	Pertanyaan	Jawaban	Kesimpulan
	komunikasi seputar program fisioterapi?	menjelaskan dengan baik tentang kebijakan Tindakan fisioterapi dengan baik dan santun. - Saat saya pertama berobat ke ruang fisioterapi mereka sangat ramah menerima saya, dan sebelum dilakukan tindakan dijelaskan kegunaan dan manfaat fisioterapi kepada saya.”	

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa di Pusat Rehabilitasi Medis Rumah Sakit Sultan Iskandar Muda Nagan Raya, komunikasi yang efektif melalui berbagai saluran telah terbukti mendukung implementasi kebijakan pengembangan program fisioterapi. Penyebaran informasi yang efisien melalui rapat rutin, pertemuan langsung, dan grup WhatsApp memastikan seluruh staf dapat memberikan pelayanan terbaik. Selain itu, penjelasan rinci dari fisioterapis kepada pasien meningkatkan motivasi dan kepuasan pasien, yang pada gilirannya mendukung efektivitas program fisioterapi di Pusat Rehabilitasi Medis Rumah Sakit Sultan Iskandar Muda Nagan Raya. Manajemen rumah sakit menyampaikan kebijakan kepada kepala ruangan fisioterapi, yang kemudian meneruskannya ke masing-masing divisi seperti Pediatri, Neuromuscular, dan Musculo.

Peran kepala ruangan fisioterapi sangat penting dalam menyampaikan informasi dari manajemen kepada setiap divisi. Di divisi Pediatri, informasi disampaikan langsung dan diikuti dengan diskusi kasus pasien setiap akhir pekan. Divisi Neuromuscular dan Musculo juga memanfaatkan grup WhatsApp untuk mendiskusikan pengembangan program dan menangani komunikasi lanjutan. Keefektifan penggunaan media komunikasi ini, serta keterbukaan dalam komunikasi, memastikan tidak adanya hambatan yang berarti, sehingga pelayanan maksimal dapat diberikan kepada pasien di setiap divisi.

Pasien fisioterapi di Pusat Rehabilitasi Medis Rumah Sakit Sultan Iskandar Muda Nagan Raya menerima informasi awal mengenai program dari dokter yang merujuk mereka, dan informasi lebih lanjut diberikan oleh fisioterapis pada kunjungan pertama. Fisioterapis menjelaskan durasi pengobatan, jenis alat yang digunakan, latihan yang harus dilakukan di rumah, dan prosedur pengobatan rumah sakit. Evaluasi kondisi pasien dilakukan pada setiap kunjungan untuk melihat perkembangan dan menentukan tindakan lanjutan. Penjelasan yang jelas dan rinci dari fisioterapis membuat pasien lebih termotivasi untuk menjalani sesi fisioterapi.

Para pasien juga merasa bahwa petugas fisioterapi sangat ramah dan santun dalam menjelaskan program fisioterapi serta kebijakan rumah sakit. Sebelum tindakan dilakukan, pasien diberi penjelasan mengenai kegunaan dan manfaat terapi yang akan mereka jalani. Sikap ramah dan penjelasan yang baik dari fisioterapis memberikan kenyamanan dan semangat kepada pasien untuk menjalani pengobatan, sehingga meningkatkan efektivitas dan pengalaman terapi di rumah sakit. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif merupakan faktor kunci dalam implementasi kebijakan kesehatan. Studi oleh Agustin dan Waskito (2022) menunjukkan bahwa komunikasi yang baik antara manajemen dan staf medis dapat meningkatkan kepatuhan terhadap protokol dan kebijakan baru. (4)

Penelitian oleh Yuliani dan Nugraha (2021) juga menemukan bahwa penggunaan teknologi komunikasi, seperti grup WhatsApp, dapat mempercepat penyebaran informasi dan meningkatkan koordinasi antar staf. (5) Selain itu, riset oleh Amir dkk. (2019) mengungkapkan

bahwa keterbukaan dalam komunikasi dapat mengurangi hambatan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. (6) Pendapat para ahli tentang pentingnya komunikasi efektif dalam organisasi kesehatan, seperti yang diungkapkan oleh Kotter (2012) dan Argyris (2015), (7,8) secara langsung terkait dengan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III. Mereka menekankan bahwa transparansi, keterbukaan, dan aliran informasi yang responsif adalah kunci kesuksesan dalam menerapkan kebijakan di sektor kesehatan. Pandangan ini sejalan dengan konsep Edward tentang pentingnya interaksi dan komunikasi yang efektif antara berbagai pihak yang terlibat dalam proses implementasi kebijakan untuk mencapai hasil yang diinginkan, memperkuat argumen bahwa komunikasi yang baik adalah pondasi utama dalam mencapai tujuan kebijakan kesehatan yang efektif. (9)

Menurut peneliti, hasil penelitian ini memperlihatkan pentingnya komunikasi dalam pengembangan program fisioterapi di Pusat Rehabilitasi Medis Rumah Sakit Sultan Iskandar Muda Nagan Raya. Peneliti menekankan bahwa penyampaian kebijakan melalui berbagai saluran komunikasi, seperti rapat rutin, pertemuan langsung, dan grup WhatsApp, mampu memastikan semua staf memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan efisien. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa penggunaan teknologi komunikasi dapat mempercepat penyebaran informasi dan meningkatkan koordinasi antar staf medis.

Peneliti mencatat bahwa peran kepala ruangan fisioterapi sangat krusial dalam menyampaikan informasi dari manajemen kepada divisi-divisi yang ada. Kepala ruangan fisioterapi tidak hanya bertanggung jawab untuk meneruskan informasi, tetapi juga untuk memastikan bahwa setiap divisi memahami dan mampu mengimplementasikan kebijakan tersebut. Peneliti melihat bahwa keterbukaan dalam komunikasi dan penggunaan media komunikasi yang tepat telah berhasil menghilangkan hambatan komunikasi, memungkinkan pelayanan maksimal kepada pasien.

Komunikasi memainkan peran penting dalam pengembangan dan implementasi program di rumah sakit, secara signifikan berdampak pada berbagai aspek pemberian perawatan kesehatan dan efisiensi organisasi. Sistem komunikasi yang efektif sangat penting untuk mengatasi tantangan yang ditimbulkan oleh jam kerja staf rumah sakit yang bervariasi dan tidak teratur, seperti yang ditunjukkan oleh program komunikasi dan pengembangan staf rumah sakit yang memfasilitasi berbagi informasi melalui aplikasi seluler, memastikan bahwa anggota staf mendapat informasi dan terlibat dengan baik. (10). Berdasarkan penelitian (Susilawati, 2019) hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan imunisasi di Puskesmas Raya tidak optimal. Pelaksana imunisasi di Puskesmas Raya, dan kegiatan Posyandu hanya dilakukan oleh 1 orang, yaitu perawat yang bertanggung jawab atas semua kegiatan imunisasi akan mempengaruhi pelaksanaan imunisasi. Fasilitas infrastruktur yang masih kurang memadai. Perencanaan dan rencana dalam pelaksanaannya belum dibuat tetapi aplikasi di lapangan belum berjalan dengan baik. Kader yang belum bertanggung jawab atas peran dan tugasnya. Kurangnya promosi dan sosialisasi yang dilakukan oleh Puskesmas dengan lintas sektor.(11)

Selain itu, peneliti menemukan bahwa komunikasi yang efektif antara fisioterapis dan pasien sangat berpengaruh pada motivasi dan kepuasan pasien. Penjelasan yang rinci dari fisioterapis tentang program terapi, prosedur pengobatan, dan latihan yang harus dilakukan di rumah membuat pasien merasa lebih terinformasi dan percaya diri dalam menjalani terapi. Sikap ramah dan penjelasan yang baik dari fisioterapis tidak hanya memberikan kenyamanan kepada pasien, tetapi juga meningkatkan efektivitas dan pengalaman terapi. Dengan demikian, peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi yang efektif adalah komponen vital dalam implementasi kebijakan pengembangan program fisioterapi yang sukses di Pusat Rehabilitasi Medis Rumah Sakit Sultan Iskandar Muda Nagan Raya.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan disimpulkan bahwa komunikasi Dalam hal ini semua fisioterapis di RSUD mendapatkan informasi secara langsung dari kepala ruangan dalam hal rapat atau penyampaian langsung. Begitu juga dengan sesama staf dalam semua divisi masing -masing. Semua pasien yang berobat ke instalasi Rehabilitasi Medik RSUD SIM Nagan Raya mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kondisi pasien, karena sudah adanya pengembangan program fisioterapi di rumah sakit. Untuk keterbatasan belum adanya dokter SPKFR di Rumah sakit sehingga menghambat pelayanan fisioterapi kepada pasien, sehingga pelayanan tidak bisa diberikan langsung karena bertentangan dengan regulasi yang ada..

## SARAN

Disarankan untuk meningkatkan fasilitas fisik dan alat fisioterapi serta menambah tenaga fisioterapi melalui rekrutmen ASN baru guna memastikan pelayanan optimal bagi pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Cifu DX. *Braddom's physical medicine and rehabilitation E-book*. Elsevier Health Sciences; 2020.
- [2] Permenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 65 Tahun 2015 Tentang standar pelayanan fisioterapi. Jakarta Depkes RI. 2016;
- [3] Widodo J. *Analisis kebijakan publik: Konsep dan aplikasi analisis proses kebijakan publik*. Media Nusa Creative (MNC Publishing); 2021.
- [4] Agustin V, Waskito B. Efektifitas Strategi Komunikasi untuk Meningkatkan Kepatuhan Masyarakat Terhadap Protokol Kesehatan Covid-19 di Era Normal Baru Effectiveness of Communication Strategies to Improve Public Compliance with Covid-19 Health Protocols in the New Normal Era. 2022;
- [5] Yuliani T, Nugraha H. Pemanfaatan aplikasi WhatsApp sebagai sirkulasi sumber belajar di perpustakaan. *Inov Kurikulum*. 2021;18(1):54–62.
- [6] Amir A, Noerjoedianto D, Herwansyah H. Studi Kualitatif Tentang Peran Kepala Puskesmas di Kabupaten Tanjung Jabung Barat Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan. *J Kesmas Jambi*. 2019;3(1):55–61.
- [7] Kotter JP. *Leadership change*. Harvard Bus Sch Press Boston, MA, USA. 1996;
- [8] Argyris C. Argyris, Chris/Schön, Donald A.(1996): *Organizational Learning II. Theory. Method and Practice*. Reading: Addison Wesley. Schlüsselwerke der Organ. 2015;64.
- [9] Subarsono AG. *Analisis kebijakan publik: konsep, teori dan aplikasi*. 2012;
- [10] PFEIFFER M. HOSPITAL STAFF COMMUNICATION AND DEVELOPMENT SYSTEM [Internet]. 2018. Available from: <https://patentscope.wipo.int/search/en/detail.jsf?docId=WO2018156773>

- [11] Susilawati S. Implimentasi Imunisasi untuk Mencapai Universal Child Immunization (UCI) di Puskesmas Raya Kecamatan Siantar Barat Kota Pematangsiantar. *J Kesehat Glob.* 2019;2(1):8–19.