Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (2) 2026, Page: 25206-25213

Teknik Komunikasi Persuasif dalam Pelayanan Publik di Puskesmas Sosial Kecamatan Sukarami Kota Palembang

Dhea Aulia Ananda[1], Taufik Akhyar[2], Muhammad Mifta Farid[3]

[1,2,3]Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Corresponding Author: Dhea Aulia, Ananda, e-mail: dheaulia1711@gmail.com

Published: Mei, 2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi teknik komunikasi persuasif pada penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Sosial Kecamatan Sukarami Kota Palembang.

Pada penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari petugas pelayanan kesehatan dan masyarakat atau pasien yang memperoleh pelayanan di Puskesmas Sosial Kecamatan Sukarami Kota Palembang. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, Sementara itu, untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi dengan membandingkan data dari berbagai sumber dan metode pengumpulan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknik komunikasi persuasif yang digunakan petugas pelayanan kesehatan meliputi teknik asosiasi, teknik integrasi, teknik ganjaran, teknik tataan, dan teknik *red-herring*. Penerapan teknik komunikasi persuasif dilakukan melalui penggunaan bahasa yang mudah dipahami, sikap ramah, penyampaian informasi secara teratur, serta pemberian motivasi kepada pasien agar mengikuti arahan kesehatan yang diberikan.

Komunikasi persuasif yang dilakukan petugas pelayanan kesehatan tidak hanya membantu dalam penyampaian informasi kesehatan, tetapi juga membantu menciptakan hubungan yang baik di antara petugas dan masyarakat sehingga dapat meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan di Puskesmas Sosial Kecamatan Sukarami Kota Palembang.

Keywords: Komunikasi Persuasif, Pelayanan Publik, Puskesmas, Pelayanan Kesehatan, Komunikasi Kesehatan

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Kesehatan menjadi hal penting dalam kehidupan manusia karena berkaitan langsung dengan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Keberadaan kesehatan tidak hanya dipandang sebagai kebutuhan individu semata, tetapi juga menjadi bagian dari hasil pembangunan sumber daya manusia sekaligus modal inti dalam mendukung pembangunan sumber daya manusia yang berkualitas (Lette, 2020). Kondisi kesehatan yang baik akan membantu masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari secara optimal sehingga mampu meningkatkan produktivitas dan taraf hidup masyarakat secara menyeluruh. Oleh karena itu, kesehatan mempunyai peran yang begitu penting dalam mendukung terwujudnya kehidupan sosial yang lebih baik.

Sebagai hak dasar yang dimiliki oleh setiap warga negara, kesehatan telah dijamin dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 28 (Tampubolon, 2022). Jaminan tersebut menunjukkan bahwa negara memiliki tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat melalui penyediaan pelayanan kesehatan yang layak, merata, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan

masyarakat. Selain itu, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan juga menjelaskan bahwa kesehatan merupakan Hak Asasi Manusia yang menjadi salah satu faktor kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana tercantum dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 (Astuti, 2024). Dengan adanya ketentuan tersebut, kesehatan menjadi bagian penting yang harus diperhatikan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh.

Hak atas kesehatan menjadi faktor penting dalam menciptakan kehidupan masyarakat yang sehat, aman, dan sejahtera (Basuki, 2020). Pemenuhan hak kesehatan juga menjadi salah satu bentuk upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan kondisi kesehatan yang baik, masyarakat akan lebih mudah menjalankan aktivitas sosial, pendidikan, maupun pekerjaan sehingga mampu mendukung pembangunan nasional secara berkelanjutan.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang baik dalam mencapai suatu tujuan harus didukung oleh terpenuhinya berbagai syarat, seperti tersedianya sarana dan prasarana, hubungan yang baik antara pemberi pelayanan dengan pasien, serta kemudahan akses pelayanan. Apabila seluruh syarat tersebut terpenuhi, maka akan tercipta kepuasan pasien dan tumbuh rasa percaya masyarakat terhadap institusi pelayanan kesehatan tersebut (Hariyoko et al., 2021).

Dalam penyelenggaraan Sistem Kesehatan Nasional, pelayanan kesehatan di Indonesia dilaksanakan secara bertahap dan berjenjang melalui berbagai fasilitas kesehatan yang tersedia di tingkat pusat maupun daerah. Sistem pelayanan yang berjenjang tersebut bertujuan agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan dan tingkat penanganan medis yang diperlukan. Pelaksanaan pelayanan kesehatan secara berjenjang juga dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan sehingga proses penanganan pasien dapat berjalan dengan lebih terarah dan optimal.

Pelayanan kesehatan tingkat pertama merupakan bentuk pelayanan kesehatan dasar yang diberikan secara langsung kepada masyarakat melalui fasilitas kesehatan, salah satunya Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas menjadi fasilitas kesehatan yang paling mudah dijangkau oleh masyarakat karena memberikan layanan kesehatan dasar secara menyeluruh dan berkelanjutan. Selanjutnya, pelayanan kesehatan tingkat kedua ditujukan untuk penanganan kesehatan spesialistik yang dilakukan oleh dokter spesialis maupun subspesialis pada fasilitas kesehatan lanjutan. Adapun pelayanan kesehatan tingkat ketiga merupakan layanan rujukan lanjutan yang umumnya dilaksanakan di rumah sakit, seperti Rumah Sakit Umum Daerah, dengan tetap memperhatikan pelaksanaan otonomi daerah dan otonomi fungsional di bidang kesehatan (Yufrizal et al., 2017).

Pemerintah mempunyai kewajiban dalam menyediakan layanan kesehatan yang layak bagi masyarakat sebagai bentuk pemenuhan hak dasar warga negara di bidang kesehatan. Upaya tersebut diwujudkan melalui penyediaan berbagai sarana pelayanan kesehatan yang dapat diakses oleh masyarakat di berbagai wilayah. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang disediakan pemerintah ialah Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas (Ismail et al., 2023). Kehadiran Puskesmas memiliki kedudukan penting dalam sistem pelayanan kesehatan karena menjadi fasilitas kesehatan tingkat pertama yang berinteraksi langsung dengan masyarakat.

Puskesmas mempunyai fungsi penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara menyeluruh, terpadu, dan berkelanjutan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya berorientasi pada pengobatan, tetapi juga mencakup upaya promotif serta preventif untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Selain itu, Puskesmas turut menjalankan berbagai program kesehatan pokok sesuai dengan kebutuhan masyarakat di wilayah kerjanya dan berada di bawah pengawasan administratif guna mendukung terciptanya pelayanan kesehatan yang lebih optimal dan terarah (Nopiani, 2019). Dengan adanya Puskesmas, masyarakat diharapkan dapat memperoleh layanan kesehatan yang mudah diakses, bermutu, serta sesuai dengan kebutuhan kesehatan di lingkungan setempat.

Berdasarkan data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, jumlah Puskesmas di Indonesia pada tahun 2024 mencapai 10.292 unit yang tersebar di seluruh provinsi. Di Provinsi Sumatera Selatan terdapat sekitar 345 Puskesmas yang tersebar di berbagai kabupaten dan kota

(Kemenkes, 2024). Salah satu wilayah di Sumatera Selatan adalah Kota Palembang yang memiliki 42 Puskesmas yang tersebar di setiap kecamatan (Kinerja & Pemerintah, 2023).

Puskesmas memiliki visi dalam mewujudkan kecamatan sehat sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Visi tersebut menunjukkan bahwa Puskesmas tidak hanya berperan sebagai tempat pelayanan kesehatan, tetapi juga sebagai sarana yang mendukung terciptanya kehidupan masyarakat yang lebih sehat dan sejahtera. Dalam mewujudkan kecamatan sehat, terdapat beberapa indikator penting yang harus diperhatikan, seperti terciptanya lingkungan yang sehat, terbentuknya perilaku hidup sehat di masyarakat, tersedianya cakupan pelayanan kesehatan yang bermutu, serta meningkatnya derajat kesehatan penduduk secara keseluruhan.

Keempat indikator tersebut menjadi bagian penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan kesehatan di lingkungan masyarakat. Oleh karena itu, untuk mencapai visi tersebut, Puskesmas perlu didukung oleh layanan kesehatan berkualitas supaya masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang baik dam mudah diakses, serta sesuai dengan kebutuhan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang berkualitas juga dapat membantu meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap fasilitas layanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas (Ismail et al., 2023).

Komunikasi dalam bidang kesehatan menjadi hal yang begitu penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi komunikasi di Puskesmas bukan hanya berkaitan dengan pelayanan kesehatan semata, tetapi juga ada kaitannya dengan penyampaian informasi kesehatan kepada masyarakat. Hal ini penting karena setiap individu memiliki hak untuk memperoleh pelayanan dan informasi kesehatan yang dilindungi oleh undang-undang. Banyaknya pengaduan masyarakat mengenai pelayanan kesehatan di Puskesmas menunjukkan pentingnya kajian mengenai pola komunikasi yang diterapkan oleh petugas pelayanan kepada masyarakat, khususnya pasien. Interaksi antara petugas pelayanan dengan masyarakat dalam pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari peranan komunikasi (Ismail et al., 2023).

Komunikasi persuasif merupakan salah komunikasi yang digunakan untuk memengaruhi sikap, pendapat, maupun perilaku seseorang melalui pendekatan tertentu tanpa adanya unsur paksaan. Dalam pelayanan kesehatan, komunikasi persuasif sangat diperlukan agar pasien merasa nyaman, memahami informasi yang disampaikan, serta bersedia mengikuti arahan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Kemampuan petugas dalam menyampaikan pesan secara persuasif dapat memengaruhi kualitas hubungan antara petugas pelayanan dengan masyarakat.

Pusat Kesehatan Masyarakat Sosial Kecamatan Sukarami Kota Palembang merupakan fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat setiap harinya. Dalam proses pelayanan tersebut, petugas kesehatan bukan sekedar memberikan pelayanan medis, tetapi juga melakukan komunikasi kepada pasien maupun keluarga pasien. Oleh karena itu, teknik komunikasi persuasif menjadi penting untuk dikaji dalam rangka mengetahui bagaimana komunikasi yang dilakukan petugas pelayanan publik di lingkungan Puskesmas.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi teknik komunikasi persuasif dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Pusat Kesehatan Masyarakat Sosial Kecamatan Sukarami Kota Palembang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif sebagai dasar penelitian. Penggunaan pendekatan tersebut dilakukan karena penelitian berfokus pada upaya memahami berbagai fenomena sosial yang terjadi secara mendalam melalui pengamatan langsung terhadap perilaku, aktivitas, serta bentuk interaksi yang berlangsung di lingkungan penelitian. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas dan menyeluruh mengenai situasi serta kondisi yang terjadi di lapangan.Pendekatan kualitatif juga digunakan agar peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih rinci mengenai proses komunikasi yang dilakukan dalam pelayanan publik sehingga data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi sebenarnya yang terjadi di lingkungan penelitian (Waruwu, 2024).

Sementara itu, metode deskriptif dimanfaatkan guna menggambarkan dan menjelaskan secara sistematis mengenai teknik komunikasi persuasif dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Sosial Kecamatan Sukarami Kota Palembang. Melalui metode deskriptif, penelitian ini berupaya memberikan gambaran mengenai bagaimana teknik komunikasi persuasif diterapkan oleh petugas pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini dilaksanakan di Pusat Kesehatan Masyarakat Sosial Kecamatan Sukarami Kota Palembang. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan dengan mempertimbangkan bahwa Puskesmas tersebut merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang setiap harinya memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Aktivitas pelayanan yang dilakukan secara rutin menyebabkan terjadinya interaksi komunikasi yang cukup intens antara petugas pelayanan kesehatan dengan pasien maupun masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan kesehatan.

Selain itu, Puskesmas Sosial Kecamatan Sukarami Kota Palembang dipilih sebagai lokasi penelitian karena menjadi tempat berlangsungnya proses komunikasi dalam pelayanan publik yang sesuai dengan fokus penelitian mengenai teknik komunikasi persuasif. Melalui lokasi penelitian tersebut, peneliti dapat mengamati secara langsung bagaimana komunikasi dilakukan oleh petugas pelayanan kesehatan kepada pasien dalam proses pelayanan sehari-hari.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas, khususnya terkait proses komunikasi antara petugas pelayanan kesehatan dengan pasien maupun masyarakat. Melalui kegiatan observasi tersebut, peneliti dapat memperoleh gambaran nyata mengenai bagaimana komunikasi berlangsung dalam aktivitas pelayanan kesehatan sehari-hari serta memahami situasi yang terjadi secara langsung di lapangan..

Selain observasi, pengumpulan data juga dilakukan melalui wawancara kepada informan yang berkaitan dengan penelitian. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi secara lebih mendalam mengenai teknik komunikasi persuasif yang diterapkan dalam pelayanan publik di Puskesmas Sosial Kecamatan Sukarami Kota Palembang. Informasi yang diperoleh melalui wawancara digunakan untuk mendukung data penelitian agar sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan.

Teknik dokumentasi juga digunakan dalam penelitian ini dengan cara mengumpulkan berbagai dokumen, foto, maupun data pendukung lainnya yang berkaitan dengan penelitian. Dokumentasi dilakukan sebagai pelengkap data penelitian serta membantu peneliti dalam memperoleh informasi yang berhubungan dengan proses pelayanan publik dan komunikasi persuasif di Puskesmas.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti melakukan proses pemilihan, pengelompokan, serta penyederhanaan data yang dianggap berkaitan dengan fokus penelitian agar informasi yang diperoleh menjadi lebih terarah dan mudah dianalisis. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif sehingga hasil penelitian dapat dipahami secara lebih jelas dan sistematis. Tahap terakhir yaitu penarikan kesimpulan, dilakukan berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang diperoleh selama penelitian berlangsung.

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Teknik tersebut dilakukan dengan membandingkan serta mencocokkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Melalui proses triangulasi, data yang diperoleh diharapkan lebih akurat, dapat dipercaya, serta sesuai dengan kondisi nyata yang terjadi di lapangan, sehingga mampu memperkuat validitas hasil penelitian.

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknik komunikasi persuasif yang dilakukan petugas pelayanan publik di Puskesmas Sosial Kecamatan Sukarami Kota Palembang diterapkan dalam proses pelayanan kepada masyarakat, khususnya pasien. Komunikasi yang dilakukan petugas pelayanan kesehatan tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi kesehatan, tetapi juga dilakukan untuk menciptakan hubungan yang baik antara petugas pelayanan dengan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, petugas pelayanan kesehatan menggunakan teknik komunikasi persuasif dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Teknik komunikasi tersebut dilakukan agar pasien merasa nyaman, memahami informasi yang disampaikan, serta bersedia mengikuti arahan yang diberikan oleh petugas kesehatan.

Salah satu teknik komunikasi persuasif yang digunakan adalah teknik asosiasi. Teknik asosiasi dilakukan petugas pelayanan kesehatan dengan menghubungkan informasi kesehatan kepada kondisi yang sedang dialami pasien sehingga pasien lebih mudah memahami pesan yang disampaikan. Teknik ini membantu petugas pelayanan dalam memberikan penjelasan kepada pasien mengenai kondisi kesehatan maupun prosedur pelayanan yang harus dijalani.

Selain teknik asosiasi, petugas pelayanan juga menggunakan teknik integrasi dalam proses komunikasi dengan pasien. Teknik integrasi dilakukan melalui penggunaan bahasa yang mudah dipahami serta sikap ramah yang ditunjukkan petugas pelayanan kepada masyarakat. Penggunaan teknik integrasi membantu menciptakan kedekatan antara petugas pelayanan dengan pasien sehingga komunikasi berlangsung dengan lebih baik.

Teknik ganjaran juga digunakan petugas pelayanan kesehatan dalam memberikan motivasi kepada pasien agar mengikuti arahan maupun pengobatan yang diberikan. Dalam penerapannya, petugas pelayanan memberikan penjelasan mengenai manfaat yang diperoleh pasien apabila mengikuti anjuran kesehatan yang disampaikan.

Selanjutnya, teknik tataan digunakan petugas pelayanan dalam menyampaikan pesan kepada pasien dengan susunan bahasa yang baik dan mudah dipahami. Penyampaian pesan dilakukan secara teratur sehingga pasien dapat memahami informasi yang diberikan dengan lebih jelas.

Teknik *red-herring* juga ditemukan dalam proses komunikasi pelayanan kesehatan. Teknik tersebut dilakukan petugas pelayanan dengan mengalihkan pembicaraan pada hal tertentu ketika terjadi perbedaan pendapat atau kesalahpahaman dalam komunikasi dengan pasien sehingga komunikasi dapat kembali berjalan dengan baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknik komunikasi persuasif dalam pelayanan publik di Puskesmas Sosial Kecamatan Sukarami Kota Palembang memberikan pengaruh positif terhadap hubungan antara petugas pelayanan dengan masyarakat. Komunikasi yang baik membantu menciptakan rasa nyaman, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta mendukung keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan.

Komunikasi persuasif memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Sosial Kecamatan Sukarami Kota Palembang. Komunikasi persuasif yang dilakukan petugas pelayanan kesehatan membantu menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat sehingga pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan lebih efektif.

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Sosial Kecamatan Sukarami Kota Palembang, teknik asosiasi diterapkan oleh petugas kesehatan dengan menggunakan bahasa yang sederhana serta memberikan contoh yang dekat dengan kehidupan sehari-hari pasien. Pendekatan tersebut dilakukan agar informasi yang diberikan tidak terkesan rumit atau terlalu bersifat medis, sehingga lebih mudah dipahami oleh pasien. Kepala Puskesmas Sosial Kecamatan Sukarami, Drg. Bencas Nainggolan, menjelaskan bahwa:

"Saya pribadi sebagai kepala puskesmas dan tentunya telah memikili pengalaman yang cukup lama dibidang ini, biasanya saat sayamenjelaskan kepada pasien saya usahakan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, nggak pakai istilah medis yang bikin bingung. Cara penyampaiannya juga saya sesuaikan dengan kondisi dan cara paham masing-masing pasien. Terkadang juga saya menggunakan contoh yang dekat dengan kehidupan sehari-hari, misalnya saat menjelaskan bahwasanya minum obat itu harus teratur, saya akan bilang seperti makan juga harus teratur, jadi dengan kata lain obatnya jangan sampai ketinggalan agar hasilnya maksimal (24/04/2026)."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dipahami bahwa teknik asosiasi yang diterapkan oleh Kepala Puskesmas tidak hanya berfungsi sebagai cara untuk mempermudah penyampaian informasi kepada pasien, tetapi juga berperan dalam menciptakan hubungan komunikasi yang lebih baik antara petugas kesehatan dan pasien. Penggunaan bahasa yang sederhana, jelas, dan mudah dimengerti membuat pasien merasa lebih nyaman selama proses pelayanan berlangsung. Selain itu,

pemberian contoh yang dikaitkan dengan kehidupan sehari-hari pasien membantu mereka lebih mudah memahami penjelasan yang diberikan oleh petugas kesehatan.

Pendekatan tersebut menjadikan informasi yang disampaikan tidak terasa rumit ataupun terlalu bersifat medis, sehingga pasien dapat menerima pesan dengan lebih baik. Dengan pemahaman yang lebih jelas, pasien juga menjadi lebih mudah mengikuti arahan dan anjuran yang diberikan. Hal ini secara tidak langsung dapat mengurangi kebingungan, kesalahpahaman, maupun kekeliruan pasien dalam memahami kondisi kesehatan serta tindakan yang perlu dilakukan.

Penerapan teknik asosiasi dalam pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa petugas pelayanan berusaha menghubungkan pesan yang disampaikan dengan kondisi yang dialami pasien. Hal tersebut dilakukan agar pasien lebih mudah memahami informasi yang diberikan. Temuan penelitian ini sesuai dengan teori komunikasi persuasif yang menjelaskan bahwa teknik asosiasi digunakan untuk menarik perhatian komunikan melalui pengaitan pesan dengan objek atau peristiwa tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara, pasien mengungkapkan bahwa mereka merasa nyaman, memiliki kepercayaan terhadap petugas kesehatan, serta diberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan dan berkomunikasi secara terbuka selama proses pelayanan berlangsung.

"Saya merasa cukup yakin dan percaya dengan petugas di sini karena mereka menjelaskan dengan baik dan jelas. Selain itu, petugas juga memberikan kesempatan untuk bertanya dan menjawab dengan baik, sehingga informasi yang diberikan bisa dipercaya dan tidak membingungkan (24/04/2026)."

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa teknik integrasi yang diterapkan oleh petugas kesehatan mampu menciptakan hubungan yang lebih dekat dan terbuka antara petugas dan pasien. Pasien tidak hanya menerima pelayanan, tetapi juga merasa didengarkan, dihargai, dan dilibatkan dalam proses pelayanan. Teknik integrasi yang dilakukan petugas pelayanan melalui penggunaan bahasa yang mudah dipahami dan sikap ramah juga menunjukkan adanya upaya untuk menciptakan kedekatan dengan pasien. Dalam pelayanan publik, hubungan yang baik antara petugas pelayanan dengan masyarakat menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Puskesmas Drg. Bencas Nainggolan, dijelaskan bahwa pelayanan kepada pasien tidak hanya menitikberatkan pada aspek pengobatan, tetapi juga pada upaya memberikan motivasi serta menumbuhkan harapan agar pasien tetap memiliki semangat dalam menjalani proses penyembuhan.

Beliau mengungkapkan bahwa dalam praktik pelayanan, pasien sering diberikan dorongan secara sederhana namun memiliki makna penting, yaitu dengan meyakinkan pasien bahwa kondisi kesehatan dapat membaik apabila mereka disiplin dan konsisten mengikuti anjuran yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Dalam penjelasannya ia menyampaikan bahwa:

"Kami itu tidak hanya fokus di obatnya saja, tapi juga bagaimana pasien itu tetap punya semangat. Bia sanya kami sampaikan dengan cara yang pelan dan mudah dimengerti, seperti kalau mereka rajin kontrol, minum obat teratur, itu pasti ada perubahan ke arah yang lebih baik. Jadi mereka tidak merasa sendiri atau putus asa, tapi merasa masih ada harapan untuk sembuh.(24/04/2026)"

Penerapan teknik ganjaran dalam pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa petugas pelayanan memberikan motivasi kepada pasien melalui penjelasan mengenai manfaat yang akan diperoleh apabila mengikuti arahan kesehatan. Teknik tersebut membantu meningkatkan kesadaran pasien terhadap pentingnya menjaga kesehatan dan mengikuti prosedur pelayanan yang diberikan.

Selain itu, penggunaan teknik tataan dalam penyampaian informasi menunjukkan bahwa susunan pesan yang baik dapat membantu pasien memahami informasi kesehatan dengan lebih jelas. Penyampaian pesan secara teratur dan mudah dipahami menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan komunikasi pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Sosial Kecamatan Sukarami Kota Palembang, teknik asosiasi diterapkan oleh petugas kesehatan dengan menggunakan bahasa yang sederhana serta memberikan contoh yang dekat dengan kehidupan sehari-hari pasien. Pendekatan tersebut dilakukan agar informasi yang diberikan tidak terkesan rumit atau terlalu bersifat medis, sehingga lebih mudah dipahami oleh pasien. Kepala Puskesmas Sosial Kecamatan Sukarami, Drg. Bencas Nainggolan, menjelaskan bahwa:

"Kalau kami menjelaskan ke pasien itu tidak bisa langsung semuanya sekaligus, karena nanti mereka malah bingung. Jadi biasanya kami jelaskan pelan-pelan, mulai dari apa masalah kesehatannya, lalu apa yang harus dilakukan, sampai bagaimana cara minum obatnya di rumah. Intinya harus runtut supaya mereka paham dan tidak salah mengerti.(24/04/2026)"

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dalam pelayanan kesehatan, penyampaian informasi yang dilakukan secara terstruktur tidak hanya bertujuan agar pesan menjadi lebih jelas, tetapi juga agar pasien dapat memahami informasi dengan baik serta mampu menjalankan arahan medis yang diberikan secara tepat.

Penggunaan teknik *red-herring* dalam pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa petugas pelayanan berusaha mengendalikan komunikasi ketika terjadi kesalahpahaman atau perbedaan pendapat dengan pasien. Teknik tersebut dilakukan agar komunikasi tetap berjalan dengan baik dan pelayanan dapat berlangsung secara kondusif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi persuasif memiliki pengaruh penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan publik di bidang kesehatan. Komunikasi yang baik tidak hanya membantu penyampaian informasi kesehatan kepada masyarakat, tetapi juga membantu menciptakan rasa percaya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan di Puskesmas Sosial Kecamatan Sukarami Kota Palembang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa teknik komunikasi persuasif dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Puskesmas Sosial Kecamatan Sukarami Kota Palembang telah diterapkan dalam proses pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Teknik komunikasi persuasif yang digunakan meliputi teknik asosiasi, teknik integrasi, teknik ganjaran, teknik tataan, dan teknik *red-herring*.

Penerapan teknik komunikasi persuasif dilakukan petugas pelayanan kesehatan melalui penggunaan bahasa yang mudah dipahami, sikap ramah, penyampaian informasi secara teratur, serta pemberian motivasi kepada pasien agar mengikuti arahan kesehatan yang diberikan. Komunikasi persuasif tersebut membantu menciptakan hubungan yang baik antara petugas pelayanan dengan masyarakat sehingga pasien merasa nyaman dalam menerima pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi persuasif memiliki peranan penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan publik di bidang kesehatan. Komunikasi yang dilakukan petugas pelayanan kesehatan tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi kesehatan, tetapi juga membantu meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Sosial Kecamatan Sukarami Kota Palembang.

REFERENCES

Astuti, E. K. (2024). Peran BPJS Kesehatan dalam mewujudkan hak atas pelayanan kesehatan bagi warga negara Indonesia. JPeHI (Jurnal Penelitian Hukum Indonesia), 1(02).

Waruwu, M. (2024). Pendekatan penelitian kualitatif: Konsep, prosedur, kelebihan dan peran di bidang pendidikan. Afeksi: Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan, 5(2), 198-211.

Hariyoko, Y., Jehaut, Y. D., & Susiantoro, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Good Governance*, *17*(2), 169–178. https://doi.org/10.32834/gg.v17i2.346

Ismail, M. I., Stiawati, T., & Jumiati, I. E. (2023). Pola Komunikasi Pelayanan Dan Pemberian Informasi Kesehatan Pada Puskesmas Kaduhejo Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram*, *9*(1), 218–227. https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v9i1.440

Kemenkes. (2024). Sebaran Puskesmas Berdasarkan Provinsi. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. https://www.kemkes.go.id/id/dashboard-puskesmas

Lette, A. R. L. (2020). Jumlah dan kebutuhan sumber daya manusia kesehatan di fasilitas kesehatan Kota Kupang. Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia, 7(2).

Nopiani, C. S. (2019). Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, *7*(1), 1–7.

Tampubolon, N., Siregar, H., & Siburian, K. (2022). Tanggung jawab negara terhadap jaminan kesehatan dalam perspektif hak asasi manusia. Nommensen Journal of Constitutional and Administrative Law, 1(1), 25-34.

Waruwu, M. (2024). Pendekatan penelitian kualitatif: Konsep, prosedur, kelebihan dan peran di bidang pendidikan. Afeksi: Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan, 5(2), 198-211.

Yufrizal, M. R. N., Renaldi, F., & Umbara, F. R. (2017). Sistem Informasi Pelayanan Fasilitas Kesehatan Tingkat 1 (Puskesmas) Terintegrasi Kota Cimahi. *Prosiding Seminar Nasional Komputer Dan Informatika (SENASKI)*, *2017*, 163–168.