

## METODE KOMUNIKASI VISUAL DAN PENGGUNAAN *LEAFLET* PADA FISIOTERAPI DI RSUD AL IHSAN BALE ENDAH BANDUNG

Hilda Anggraeni Laluyan  
Yuly Peristiowati  
Wing Umi Latifah  
Fransiska Xaveria Hangriani  
Hilda Dea Revani

*laluyanhilda@gmail.com*  
Institut Ilmu Kesehatan STRADA Indonesia

### ABSTRACT

*Public health is the science and art of preventing disease, prolonging life, and promoting health, through community organizing efforts. Public Health Problems are multicausal, so the solution must be multidisciplinary. Therefore, public health as an art or practice has a wide expanse. All activities, either directly or indirectly, to prevent disease (preventive), improve health (promotive), therapy (physical, mental, and social therapy) or curative, as well as recovery (rehabilitative) health (physical, mental, social) are public health efforts. The purpose of this residency in general is to improve the quality and quality of the service process, analyze the factors that cause the ineffective implementation of educational programs at the Physiotherapy poly at AL IHSAN Hospital and find the right strategy in an effort to develop physiotherapy services at AL IHSAN Hospital. The method used in this study is the Fishbone method which includes man, material, method, mother nature, machine, Urgency, Seriousness, Growth (USG), and Strength, Weakness, Opportunity, Threat (SWOT) analysis. Based on the results of the assessment of the success of the physiotherapy process.*

*Keywords: visual communication method, leaflet, SWOT.*

### ABSTRAK

Kesehatan masyarakat merupakan ilmu dan seni untuk mencegah penyakit, memperpanjang hidup, dan meningkatkan kesehatan, melalui upaya-upaya pengorganisasian masyarakat. Masalah kesehatan masyarakat adalah multikausal, maka pemecahnya harus secara multidisiplin, oleh karena itu, kesehatan masyarakat sebagai seni atau prakteknya mempunyai bentangan yang luas. Semua kegiatan baik langsung maupun tidak untuk mencegah penyakit (*preventif*), meningkatkan kesehatan (*promotif*), terapi (terapi fisik, mental, dan sosial) atau *kuratif*, maupun pemulihan (*rehabilitatif*) kesehatan (fisik, mental, sosial) adalah upaya kesehatan masyarakat. Tujuan residensi ini secara umum adalah untuk meningkatkan mutu dan kualitas dalam proses pelayanan, menganalisa faktor-faktor yang menjadi penyebab belum efektifnya pelaksanaan program edukasi di poli fisioterapi RSUD AL IHSAN dan mencari strategi yang tepat dalam upaya pengembangan pelayanan fisioterapi di RSUD AL IHSAN. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *fishbone* yang meliputi *man, material, method, mother nature, machine*, metode *Urgency, Seriousness, Growth (USG)*, dan analisis *Strength, Weakness, Opportunity, Threat (SWOT)*. Berdasarkan hasil pengkajian keberhasilan proses fisioterapi dipengaruhi beberapa faktor diantaranya adalah kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.

Kata kunci: metode komunikasi visual, *leaflet*, *SWOT*.

### PENDAHULUAN

Upaya-upaya yang dapat dikategorikan sebagai seni atau penerapan ilmu kesehatan masyarakat antara lain pemberantasan penyakit, baik menular maupun tidak menular, perbaikan sanitasi lingkungan, perbaikan lingkungan pemukiman, pemberantasan *vector*, pendidikan (penyuluhan) kesehatan masyarakat, pelayanan kesehatan ibu dan anak, pembinaan gizi ma-

sarakat, pengawasan sanitasi tempat-tempat umum, pengawasan obat dan minuman serta pembinaan peran serta masyarakat. Filsafat kesehatan masyarakat merupakan suatu kecintaan untuk mencapai kebijaksanaan maksimal dalam bidang kesehatan masyarakat.

Falsafah keyakinan terhadap nilai-nilai yang menjadi pedoman untuk mencapai tujuan dan dipakai sebagai pandangan hidup. Falsafah

kesehatan masyarakat meliputi: pelayanan kesehatan terjangkau dan dapat diperoleh oleh semua orang dan merupakan bagian integral dari upaya kesehatan, upaya promotif dan preventif adalah upaya tanpa mengabaikan upaya kuratif dan rehabilitatif, pelayanan kesehatan yang diberikan pada klien yang berlangsung secara berkelanjutan, perawat sebagai *provider* dan klien sebagai pelayanan kesehatan menjadi suatu hubungan yang saling mendukung dan mempengaruhi perubahan pelayanan kesehatan, pengembangan tenaga kesehatan masyarakat direncanakan dalam pelayanan kesehatan secara berkesinambungan, individu dalam suatu masyarakat ikut bertanggung jawab atas kesehatannya. Masyarakat juga harus ikut mendorong, mendidik dan berpartisipasi secara aktif dalam pelayanan kesehatan mereka sendiri.

Asuhan fisioterapi pada pasien merupakan proses siklus kontinyu dan bersifat dinamis yang dilakukan oleh fisioterapis yang memiliki kompetensi yang dibutuhkan, diintegrasikan dan dikoordinasikan dengan pelayanan lain yang terkait melalui rekam medik, sistem informasi dan sistem komunikasi yang efektif. Berdasarkan PMK No 65 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Fisioterapi, proses pelayanan fisioterapi meliputi: assesmen pasien, penegakan diagnosis, perencanaan intervensi, intervensi, evaluasi/re-Evaluasi, komunikasi dan edukasi, serta dokumentasi.

Pengertian ketepatan/akurasi adalah kemampuan seseorang untuk mengarahkan suatu gerak kesuatu sasaran sesuai dengan tujuan (Budiwanto, 2012). Pendidikan kesehatan adalah kegiatan pendidikan yang dilakukan dengan menyebarkan pesan, menambahkan keyakinan sehingga masyarakat tidak hanya sadar, tahu dan mengerti tapi juga mau dan bisa melakukan suatu anjuran yang ada hubungannya dengan kesehatan. Edukasi pasien adalah proses perubahan perilaku yang dinamis di mana perubahan tersebut terjadi karena kesadaran dari dalam individu, kelompok atau masyarakat (Mubarak & Chayatin, 2009). Fisioterapis memiliki dan menggunakan identitas resmi yang mudah dilihat dan dipahami oleh pasien dan/atau keluarganya serta para pemangku kepentingan sebagai bagian dari identitas profesi. Fisioterapis memperkenalkan diri dan memberikan informasi mengenai kondisi pasien/klien serta rencana tindakan/intervensi, termasuk komunikasi terapeutik pada pasien dan/atau keluarganya. Kepuasan pasien terhadap edukasi kesehatan yang diberikan oleh staf kesehatan di rumah

sakit merupakan indeks kunci kualitas dan efektivitas pelayanan kesehatan (Alturki & Khan, 2013). Edukasi wajib diberikan oleh staf kesehatan kepada pasien dan keluarga selama proses pelayanan kesehatan. World Health Organization (WHO) (2012) merekomendasikan agar dibentuk tim khusus edukasi kesehatan untuk meningkatkan efisiensi kegiatan edukasi. Selain itu, kegiatan edukasi kesehatan ditetapkan sebagai kegiatan kolaborasi interprofesionalis (Drennan *et al.*, 2011)

Fisioterapi menjadikan komunikasi dan edukasi kepada pasien dan keluarganya, tenaga kesehatan lain terkait, serta masyarakat, sebagai bagian dari proses pelayanan fisioterapi berkualitas yang berfokus pada pasien. Bila ditemukan hal-hal di luar kompetensi, pengetahuan, pengalaman atau keahlian, fisioterapi merujuk pasien/klien kepada tenaga kesehatan lain yang tepat dengan disertai *resume* fisioterapi. Penyelenggaraan pelayanan fisioterapi di fasilitas pelayanan kesehatan, didukung media komunikasi dan edukasi agar proses pelayanan berlangsung sesuai dengan tujuan, termasuk media edukasi berupa *leaflet*/brosur yang diperlukan.

Berdasarkan uraian masalah di atas, maka rumusan masalah untuk residensi ini, yaitu, apakah faktor-faktor yang menyebabkan belum optimalnya penggunaan *form* edukasi di poli fisioterapi RSUD AL IHSAN, apakah prioritas penyelesaian masalah yang menyebabkan belum optimalnya edukasi di instalasi rawat jalan RSUD AL IHSAN, dan apakah strategi yang dapat digunakan untuk pemberian edukasi di poli fisioterapi. Dengan tujuan untuk meningkatkan mutu dan kualitas dalam proses pelayanan, menganalisa faktor-faktor yang menjadi penyebab belum efektifnya pelaksanaan program edukasi di poli fisioterapi RSUD AL IHSAN dan mencari strategi yang tepat dalam upaya pengembangan pelayanan fisioterapi di RSUD AL IHSAN.

## METODE PELAKSANAAN

Diagram tulang ikan (*fishbone diagram*) sering disebut *cause-and-effect diagram* atau *ishikawa diagram*. *Fishbone diagram* akan mengidentifikasi berbagai sebab potensial dari satu efek atau masalah, menganalisis masalah tersebut melalui sesi *brainstorming*. Masalah akan dipecah menjadi sejumlah kategori yang berkaitan meliputi manusia, material, mesin, metode, uang, lingkungan, dan lain sebagainya. Kemudian, melalui sesi *brainstorming* tersebut, dicatat permasalahan yang mungkin menjadi penyebab masalah utama yang dituliskan pada

kepala ikan, dengan duri-durinya meliputi beberapa hal, yaitu 6M (*man, method, money, material, mother nature, machine*), 5S (*surroundings, suppliers, systems, skills, safety*) (Kusnadi, 2020).

Metode USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) merupakan satu di antara metode untuk menentukan prioritas masalah dan menentukan prioritas penyelesaiannya (Wardani & Minarno, 2021). Metode USG terdiri atas tiga faktor yang meliputi: *Urgency, Seriousness*, dan *Growth*. Pada metode ini masing-masing masalah dinilai tingkat risiko dan dampaknya. Nilai yang tertinggi dianggap sebagai prioritas masalah yang harus segera diselesaikan. Langkah *scoring* dengan menggunakan metode USG dimulai dengan membuat daftar akar masalah, hal ini dapat dilihat pada tabel 1 berupa matriks prioritas masalah dengan pemberian bobot *scoring* 1-5 (Wardani & Minarno, 2021).

**Tabel 1**  
**Tabel Keterangan Pemberian Skor**

Skor	Keterangan
5	Sangat Penting
4	Penting
3	Netral
2	Tidak Penting
1	Sangat Tidak Penting

Sumber: Wardani & Minarno, 2021

Pada tabel 1 terlihat bahwa adanya nilai 1-5 yang mana hal ini dapat diartikan sebagai misal skor 1 menunjukkan adanya sangat tidak penting, skor 2 menerangkan tidak penting, skor 3 menerangkan netral, skor 4 menerangkan adanya penting dan skor 5 menunjukkan adanya keterangan sangat penting, semua ini menyatakan bahwa skor merupakan bagian yang krusial dalam mendeteksi hal yang perlu di prioritaskan.

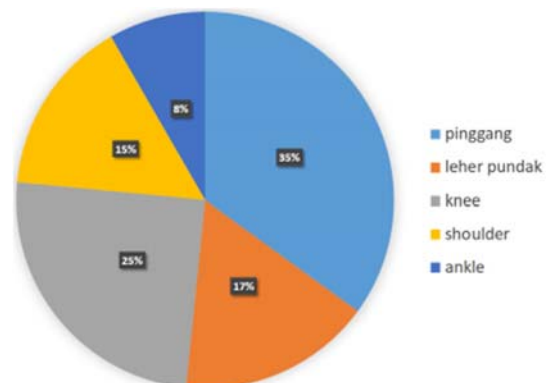
Analisa SWOT merupakan metode penelitian yang mengidentifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisa SWOT telah menjadi salah satu alat yang berguna dalam dunia bisnis. Metode ini merupakan sebuah analisa yang cukup baik, efektif dan efisien serta sebagai alat yang cepat dan tepat dalam menemukan dan mengenali kemungkinan-kemungkinan yang berkaitan dengan inovasi baru dalam dunia bisnis. Analisa ini didasarkan pada asumsi bahwa suatu strategi yang efektif akan memaksimalkan kekuatan dan peluang serta meminimalkan kelemahan dan ancaman. Bila diterap-

kan secara akurat, asumsi sederhana ini mempunyai dampak yang sangat besar atas rancangan suatu strategi yang berhasil dan analisis lingkungan menyajikan informasi yang dibutuhkan untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman yang ada dalam lingkungan perusahaan (Noor, 2014).

Menurut Fentiana & Ginting (2020), langkah-langkah menyusun analisa SWOT adalah dengan menjangkau persepsi dan penilaian yang diperoleh melalui literatur dan studi pustaka serta hasil wawancara dari bagian-bagian terkait serta hasil observasi yang mendalam. Kemudian, ditentukan analisa internal meliputi kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*), serta analisa eksternal faktor meliputi peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threats*). Semua faktor yang telah dihimpun kemudian diberi bobot dan *ratingnya*, serta skornya dari hasil perkalian bobot dan *rating*. Hasil skor menentukan ada pada kuadran mana sebuah perusahaan untuk menentukan strategi yang dapat digunakan dalam upaya penyelesaian masalah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil tanya jawab pada 217 pasien, kami mengelompokkan pasien dalam regio keluhan, dan ingat atau tidaknya pasien dalam melakukan latihan yang sudah diberikan oleh fisioterapi. Kami mendapatkan hasil bahwa 178 pasien tidak melaksanakan latihan yang diberikan oleh fisioterapis di rumah, alasan yang diberikan adalah lupa atau tidak percaya diri bila melakukan sendiri. Dari 217 pasien ini juga kami mengelompokkan pasien berdasarkan regio sakit dikelompokkan dalam 5 bagian yang dapat dilihat pada gambar 1.



Sumber: Data internal diolah peneliti, 2022

**Gambar 1**  
**Diagram Jumlah Pasien per Regio**

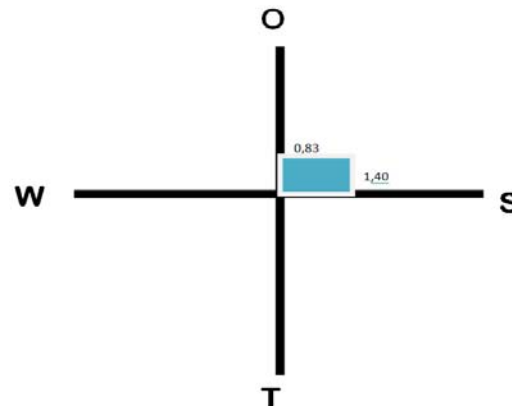
Pada gambar 1 menunjukkan bahwa ada 15% orang mengalami sakit (*shoulder*), 35% menderita sakit (pinggang), 17% menderita sakit (leher pundak), 25% menderita sakit (*knee*) dan 5% menderita sakit (*ankle*).

Analisa *fishbone* yang digunakan pada laporan ini meliputi: *man, material, method, mother nature, machine*. Kemudian hasil wawancara dan diskusi yang didapat dicatat sebagai duri ikan kemudian dari analisa *fishbone* dicari ide-ide alternatif solusi dari permasalahan yang ada dengan analisa USG. Pengkajian masalah belum optimalnya pelaksanaan edukasi yang diberikan oleh fisioterapis kepada pasien RSUD Al Ihsan dikategorikan menggunakan 5M, yaitu: *man, method, material, mother nature, machine*. Penjabaran 5M yang telah ditemukan meliputi: *Man*, daya ingat pasien dalam melakukan edukasi yang diberikan fisioterapis, belum semua fisioterapis dapat menggunakan bahasa yang dapat dimengerti dengan jelas oleh pasien, beberapa pasien masih melakukan gerakan yang tidak dianjurkan oleh fisioterapis. *Method*: belum adanya tata cara pemberian edukasi yang baik bagi pasien evaluasi dan pengawasan dalam pemberian edukasi belum terlaksana. *Material*: tidak tersedianya *leaflet* tentang yang harus dilakukan dan tidak boleh dilakukan. *Mother Nature*: kondisi pandemi Covid-19 yang membuat pasien tidak rutin datang ke fisiooterapi. *Machine*: Tidak tersedianya media TV yang dapat menampilkan materi edukasi.

Berdasarkan diagram *fishbone* terkait belum optimalnya pelaksanaan edukasi yang diberikan fisioterapis kepada pasien poli fisioterapi RSUD AL IHSAN, dapat diidentifikasi faktor penyebab masalah, yaitu tidak tersedianya TV Edukasi di poli fisioterapi, tidak tersedianya *leaflet* atau sarana edukasi, lemahnya daya ingat pasien dalam melaksanakan edukasi yang diberikan fisioterapis, belum semua fisioterapis memberikan edukasi yang mudah diingat oleh pasien, pasien masih melakukan gerakan yang dilarang oleh fisioterapis, adanya pandemi Covid-19 sehingga pasien tidak dapat mendatangi poli fisioterapi secara rutin, waktu proses pelayanan yang terbatas akibat banyaknya antrian pasien, Belum adanya regulasi tata cara pemberian edukasi pada pasien, evaluasi dan pengawasan terhadap edukasi yang diberikan masih kurang perbedaan tingkat Pendidikan pasien dan usia pasien berpengaruh pada pemahaman dan daya ingat pasien terhadap edukasi

belum ada standarisasi pada pelaksanaan edukasi kasus kasus tertentu.

Berdasarkan identifikasi faktor penyebab masalah yang telah dicatat tersebut, kemudian dilakukan penentuan prioritas masalah dengan metode USG (*urgency, seriousness, growth*). Maka masalah yang perlu diprioritaskan penyelesaiannya adalah tidak tersedianya *leaflet* atau sarana edukasi, belum adanya regulasi tatacara pemberian edukasi pada pasien.



Sumber: Diolah peneliti, 2022

**Gambar 2**  
**Diagram layang SWOT**

Berdasarkan diagram layang SWOT pada gambar 2, didapatkan strategi yang dapat diterapkan adalah pada kuadran I atau strategi agresif yaitu strategi untuk memaksimalkan kekuatan dan peluang yang dimiliki oleh RS dengan cara menyerang atau agresif.

Berdasarkan hasil analisa SWOT, strategi SO (pada kuadran I-agresif) yang dapat diterapkan antara lain adalah edukasi *leaflet* dan animasi terus dikembangkan sesuai kebutuhan pengguna dan regulasi yang berlaku, mengoptimalkan dana yang ada, pembuatan regulasi tatacara dan alur penggunaan edukasi dengan *leaflet* dan animasi dilanjutkan pelatihan dan sosialisasi serta *review* berkala, menyiapkan edukasi dengan *leaflet* dan animasi sesuai dengan regulasi dan kasus yang ada, membentuk tim khusus dan *pilot project* pembuatan edukasi *leaflet* dan animasi yang ditunjuk sebagai percontohan penggunaan edukasi, memaksimalkan fungsi penelitian dan pengembangan khususnya edukasi pasien berbasis *leaflet* dan animasi.

Berdasarkan usulan strategi di atas, dari hasil analisa *fishbone*, USG, dan SWOT, maka strategi yang dapat diterapkan dalam kegiatan residensi ini sekaligus sebagai pengabdian masyarakat adalah membuat regulasi tata cara

dan standar prosedur operasional (SPO) alur penggunaan *leaflet* dan animasi untuk edukasi dalam upaya mengoptimalkan keberhasilan terapi dalam penggunaan edukasi yang berjalan sesuai rencana terapi.

#### SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari kegiatan residensi dengan topik “Strategi Pengembangan Sarana Edukasi pada Pasien Poli Fisioterapi” adalah kurang optimalnya kesembuhan pasien terdapat pada belum terlaksananya edukasi yang diberikan oleh fisioterapis kepada pasien poli fisioterapi, faktor-faktor yang mempengaruhi belum optimalnya pelaksanaan edukasi oleh pasien yang menjadi prioritas penyelesaian adalah belum adanya *leaflet* atau sarana edukasi pada pasien poli fisioterapi, Setelah melakukan analisa masalah dengan *fishbone*, USG, dan SWOT, didapatkan implementasi strategi yang dapat diterapkan adalah membuat tatacara edukasi dan membuat sarana pendukung edukasi pasien poli fisioterapi, evaluasi dari strategi yang telah dibuat adalah dengan membuat *leaflet* edukasi sesuai kebutuhan pasien

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih atas terlaksananya kegiatan pengabdian masyarakat ini disampaikan kepada Dr. Yuly Peristiwati, S.Kep., Ns.,M.Kes selaku Dosen Pasca Sarjana IIK Strada Indonesia dan pembimbing residensi, Dr. Katmini,S.Kep.,Ns.,M.Kes, selaku Dosen Pasca Sarjana IIK Strada Indonesia dan Penguji Residensi, dan Ka. Instalasi dan Seluruh staf Instalasi Rehailitasi Medik, RSUD L IHSAN PEMPROV JABAR.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alturki AA, McDonald JA, Khan SJ, Price WE, Nghiem LD, Elimelech M. (2013). Removal of trace organic contaminants by the forward osmosis process. *Separation and Purification Technology*. 15(10): 258-66
- Budiwanto S.(2021). *Metodologi latihan olahraga*. Surabaya. FIK UNM, Malang.
- Drennan CL. (2011) Structural insights into radical generation by the radical SAM superfamily. *Chemical Reviews*. 111(4):2487-506.
- Fentiana, N., & Ginting, D. (2020). Strategi Peningkatan Pendapatan Rumah Sakit Berdasarkan Analisis SWOT. *Jurnal Ilmiah*
- Noor, S. (2014). Penerapan Analisis Swot dalam Menentukan Strategi Pemasaran Daihatsu Luxio di Malang. *Jurnal INTEKNA*, 14(2):102–209.
- Wahid Iqbal Mubarak dan Nurul Chayatin, (2009), *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Salemba Medika. Jakarta:
- Wardani R, Minarno B. Strategi Pelayanan IPSM RSUD Dr Soetomo Surabaya Modifikasi Tata Udara Ruang Operasi Covid-19 Untuk Mendukung Kesehatan dan Keselamatan Kerja/K3 Rumah Sakit Pada Masa Pandemi Covid-19. *Madaniya*. 2021 Nov 18;2(4):378-82.
- Universitas Batanghari Jambi*, 20(3):1008-1012. WHO (2012). Health education: theoretical concept, effective strategies and core competencies. Egypt.