







- a.) Lantai 1 terdiri atas 2 bagian yaitu:
- Bagian kanan terdiri dari ruang loket, ruang BP, ruang BPG, 1 ruangan untuk Poli Gizi, klinik sanitasi, poli psikologi, dan 1 ruangan sebagai untuk poli paliatif (senin), poli optik (selasa), poli santun lansia (rabu), serta kamar mandi pasien.
  - Bagian kiri terdiri dari apotek, BKIA, UGD, laboratorium, dan rumah bersalin
- b.) Lantai 2 terdiri atas ruang kepala Puskesmas, ruang TU, ruang sekretariat, ISO, ruang pertemuan, gudang dan 1 kamar mandi.

Selama renovasi, Puskesmas Balongsari menempati Lahan Koramil yang letaknya bersebelahan dengan Puskesmas agar pelayanan kesehatan kepada masyarakat dapat terus berjalan. Puskesmas ditempati kembali pada akhir bulan Januari 2010 dalam keadaan renovasi masih belum selesai tuntas.

Wilayah kerja Puskesmas Balongsari pada awal berdirinya dari 8 kelurahan dan pada tahun 2006 telah berkembang menjadi 9 kelurahan dimana terdapat 1 Puskesmas Pembantu di Kelurahan Buntaran. Namun pada akhir bulan Nofember 2010 Kelurahan di-*merger* sehingga sekarang menjadi 3 Kelurahan yaitu Balongsari, Tandes (gabungan Tandes Kidul, Tandes Lor, Gedangasin), dan Karangpoh (karangpoh, Gadel, Tubanan).

Kelurahan Bibis dan Buntaran ikut *merger* Kelurahan Manukan Wetan dan Banjar Sugihan. Kegiatan awal saat itu difokuskan pelaksanaan 6 upaya program pokok, 9 upaya program pengembangan, program inovasi dan pemasaran pelayanan Puskesmas. Sebagai Puskesmas yang baru, kami harus mempromosikan keberadaan Puskesmas, oleh karena itu kami membuat dan menyebarkan brosur yang berisi informasi bergagai jenis pelayanan, fasilitas yang ada juga lokasi Puskesmas. Brosur disebarakan kepada pasien dan masyarakat baik di sekolah, terminal, pasar dan tempat-tempat umum lainnya. Brosur juga disebarakan melalui kader dan pada setiap kesempatan “bertemu” dengan para kader maka kader dihimbau ikut memasyarakatkan pelayanan Puskesmas.

Pada kegiatan luar gedung, diawal berdirinya Puskesmas memberikan pelatihan dan “*refreshing*” bagi kader posyandu dengan melibatkan Puskota yakni Lembaga Swadaya Masyarakat yang bergerak dibidang pemberdayaan komunitas kota dibawah naungan Universitas Surabaya (UBAYA). Adapun penghargaan kepada kader salah satunya dengan memberikan kartu anggota kader yang bisa digunakan saat berobat di Puskesmas secara gratis dan mendapatkan rabat jika keluarganya melahirkan di rumah sakit bersalin Puskesmas Balongsari.

## 2) Data Umum Puskesmas

Nama Puskesmas	: BALONGSARI
Nomor Kode Puskesmas	: 436.6.3.5
Alamat	:
Jalan	: JL. BALONGSARI TAMA NO 1
Kecamatan	: TANDES
Kode Pos	: 60186
Nomor Telepon	: 031-7417104
Nomor Fax	: 031-7417104
Pimpinan	: dr. Sri Hawati
Tahun Berdiri	: 2005
Tipe Puskesmas	: Rawat Inap (bersalin)

## 3) Data Wilayah

Wilayah kerja Puskesmas Balongsari mencakup 3 kelurahan yaitu Kelurahan Balongsari, Kelurahan Tandes, dan Kelurahan Karangpoh dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

- a. Utara : wilayah Kecamatan Asemrowo
- b. Timur : wilayah Kecamatan Sukomanunggal
- c. Selatan : wilayah Kecamatan Lakarsantri
- d. Barat : wilayah Kelurahan Manukan Wetan, Kelurahan Banjarsugihan, Kecamatan Tandes dan Kecamatan Lakarsantri.































## **B. Deskripsi Data Penelitian**

Dalam sebuah penelitian, dilakukan beberapa tahapan penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan jawaban atas permasalahan dari penelitian yang telah di fokuskan. Tahapan-tahapan tersebut meliputi pengumpulan data, analisis data dan penarikan kesimpulan atas data yang telah diperoleh.

Peneliti harus benar-benar memahami fokus penelitiannya dan juga hal-hal yang berkaitan dengan data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini peneliti menganalisis data-data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi mengenai komunikasi interpersonal antara tenaga medis dengan pasien di Puskesmas Balongsari Surabaya yaitu :

### **1. Proses Komunikasi Interpersonal Antara Tenaga Medis Dengan Pasien.**

#### **a. Kesehatan Pasien**

Dalam menangani pasien, seorang dokter maupun perawat di Puskesmas Balongsari tidak hanya menguasai tehnik-tehnik medis, namun perlu diimbangi juga dengan kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pasiennya. Hal ini untuk memudahkan penanganan pasien, termasuk kesehatan pasien adalah prioritas utama tenaga medis. Untuk mengetahui kesehatan pasien setiap harinya, dokter dan perawat di Puskesmas Balongsari selalu berkomunikasi dengan baik dan cara bersikap yang baik pula dalam menangani pasien. Hal ini dapat diketahui dari setiap

















































Dari pernyataan diatas menyebutkan bahwa, pasien sudah merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan di Puskesmas Balongsari. Karena mereka merasa cocok dengan resep yang diberikan oleh tenaga medis. Terbukti dengan pemulihan yang dijalani oleh pasien berhasil yaitu sembuh.