

Peningkatan Kualitas Mutu Pelayanan Dengan Cara Pemberian Pelatihan Komunikasi Efektif di  
Rumah Sakit Tingkat II Udayana

**Silvia Intan Wardani<sup>1</sup>, Ivana Kusuma Widyawati<sup>2</sup>**

Stikes KESDAM IX/ Udayana

(email: wardanisilviaintan@gmail.com, no.HP: 082337019914)

**ABSTRAK**

Komunikasi efektif merupakan sasaran kedua dalam 6 sasaran keselamatan pasien. Setiap rumah sakit wajib untuk memberikan pelatihan komunikasi efektif bagi professional pemberi asuhan. Perawat sebagai salah satu pemberi asuhan pada pasien wajib untuk melakukan komunikasi efektif dalam proses perawatan pasien. Tujuan kegiatan pengabdian pada masyarakat ini adalah meningkatkan kemampuan dan pengetahuan karyawan dalam menerapkan komunikasi efektif. Kegiatan ini dilakukan di Rumkit TK II Udayana, dengan jumlah peserta yaitu 100 karyawan. Bentuk kegiatan yang dilakukan adalah ceramah, diskusi dan pemutaran video roleplay tentang penerapan komunikasi terapeutik, komunikasi efektif, komunikasi pada geriatri, dan komunikasi pada ibu dengan baby blues syndrome. Materi tentang komunikasi efektif terdiri dari komunikasi efektif dalam pemberian asuhan, komunikasi efektif dalam keselamatan pasien, handling complain dan service excellent. Kegiatan dilakukan dengan metode terbuka. Perawat mengikuti kegiatan ini dengan antusias. Hasil dari kegiatan ini adalah peningkatan pengetahuan perawat dimana nilai pre-test rata-rata adalah 5 dan nilai post-test rata-rata 8. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan yang dilakukan efektif untuk meningkatkan pengetahuan perawat. Pemberian pelatihan secara berkelanjutan bagi perawat dapat dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan perawat sehingga dapat menjadi dasar bagi perawat untuk dapat memberikan pelayanan yang baik bagi pasien.

**Kata kunci : Komunikasi Efektif, Pelatihan, Karyawan**

**ABSTRACT**

*Effective communication is the second of the 6 patient safety goals. Every hospital is obliged to provide effective communication training for care professionals. Nurses as one of the caregivers of patients are obliged to communicate effectively in the patient care process. The purpose of this community service activity is to improve the ability and knowledge of employees in implementing effective communication. This activity was carried out at Rumkit TK II Udayana, with the number of participants being 100 employees. The form of activities carried out was lectures, discussions and roleplay videos about the application of therapeutic communication, effective communication, communication in geriatrics, and communication in mothers with baby blues syndrome. The material on effective communication consists of effective communication in providing care, effective communication in patient safety, handling complaints and excellent service. The activity was carried out by an open method. Nurses participated in this activity with enthusiasm. The result of this activity is an increase in nurses' knowledge where the average pre-test score is 5 and the average post-test score is 8. This shows that the training carried out is effective in improving the knowledge of nurses. Continuous training for nurses can be done to increase nurses' knowledge so that it can be the basis for nurses to be able to provide good service to patients.*

**Keywords : Effective Communication, Training, Employees**

## 1. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan sarana yang penting dan dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari untuk menjalin hubungan dengan orang lain. Komunikasi juga dapat memberikan pertukaran informasi dan dukungan emosional terutama pada saat individu mengalami stress. Setiap bentuk tingkah laku untuk menyampaikan pesan baik secara verbal maupun non-verbal juga merupakan bentuk komunikasi (Ariani, 2018). Komunikasi efektif merupakan sasaran kedua dari 6 sasaran keselamatan pasien (SKP) yang menjadi satu bagian dalam Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) Edisi 1.1. Standar pada SKP 2 (Komunikasi efektif) ini adalah rumah sakit menetapkan regulasi untuk melaksanakan proses meningkatkan efektivitas komunikasi verbal dan atau komunikasi melalui telpon antar professional pemberi asuhan (PPA) dengan tujuan (1) pemeriksaan diagnostik kritis; (2) untuk melakukan komunikasi secara verbal dan melalui telpon dengan aman; (3) serah terima asuhan pasien (hand over) di dalam rumah sakit (KARS, 2013). Kepala Bidang Keperawatan Rumah TK II Udayana menyatakan bahwa seluruh karyawan belum mendapatkan pelatihan

tentang komunikasi efektif, padahal perawat wajib untuk mengikuti pelatihan komunikasi efektif yang dapat dibuktikan dengan sertifikat. Proses timbang terima yang terjadi memerlukan komunikasi efektif antar perawat, menurut Kepala Bidang Keperawatan hal tersebut juga belum optimal karena isi timbang terima masih terbatas pada keluhan utama. Gambaran penerapan komunikasi efektif menurut Setiyani et al., (2016) capaian komunikasi efektif sebesar 71% sudah cukup baik namun ini belum optimal karena belum sesuai dengan standar capaian sebesar 100% (KARS, 2013). Komunikasi efektif diterapkan dalam berbagai situasi seperti saat akan dilakukan suatu tindakan oleh PPA. Menurut Ulva (2017), komunikasi mempengaruhi kesalahan pengobatan sebesar 19%. Berdasarkan hasil penelitiannya tersebut ditemukan bahwa di RS X belum terdapat lembar konfirmasi, padahal lembar konfirmasi dibutuhkan dalam komunikasi SBAR (situation, background, assessment, recommendation) dan TBK (Tulis, Baca, Konfirmasi). Oleh karena itu untuk meminimalisir terjadinya kesalahan akibat komunikasi yang tidak efektif perlu dilakukan pelatihan komunikasi efektif bagi PPA. Menurut Fatimah &

Rosa, (2016) pelatihan patient safety khususnya komunikasi efektif pada perawat efektif menurunkan kesalahan pemberian obat injeksi di Rumah Sakit TK II Udayana berdasarkan prinsip benar pasien, rute, obat, waktu, pengkajian, informasi, dan evaluasi. Tujuan kegiatan pengabdian pada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan perawat tentang komunikasi efektif antar professional pemberi asuhan dimana dalam kegiatan ini peserta adalah profesi perawat dan bidan Rumah Sakit TK II Udayana Memiliki motto SERASI yaitu S: Senyum, E: Empati, R: Ramah, A: Amanah, S: Sigap. Dimana dari motto ini menunjukkan bahwa tidak ada pernyataan yang membeda-bedakan pasien baik dari jenis jaminan kesehatan yang digunakan profil Rumah sakit Tk II Udayana bersaing dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai penyedia pelayanan kesehatan, rumah sakit yang mampu bertahan dalam persaingan adalah rumah sakit yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (Trimumpuni, 2018). Pelayanan kesehatan yang adil dan merata adalah salah satu cara memenuhi hak kesehatan tiap individu. Pada era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), seluruh rakyat Indonesia yang terdaftar melalui

Badan Pengelola Jaminan Nasional atau BPJS Kesehatan berhak untuk mendapatkan suatu pelayanan kesehatan (Supranto, 2016). Pengguna jasa pelayanan kesehatan menuntut pelayanan yang berkualitas di Rumah Sakit tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan rasa aman dan kenyamanan (Supriyanto dan Ernawaty, 2017).

Masyarakat dalam memakai jasa sebuah pelayanan harus mendapatkan kepuasan, masyarakat sangat mempertimbangkan dan melihat kualitas pelayanan dari pelayanan medis serta memilih lokasi yang mudah dijangkau. Sebagian besar calon konsumen akan berubah menjadi detektif, mencari bukti kompetensi, perhatian dan integritas. Perusahaan jasa harus memperhatikan hal-hal yang dapat memberi persepsi yang baik bagi calon konsumen sehingga dapat menumbuhkan kepuasan dan kepercayaan. Kepercayaan konsumen sangat mahal harganya dan akan sulit menumbuhkannya karena melihat empat karakteristik jasa itu sendiri yaitu tak

berwujud, bervariasi, tak terpisah, dan dapat musnah menurut Tjiptono (2002:15-18), serta tidak dapat diulang untuk mengkonsumsi dengan hal yang sama, oleh karena itu apabila kualitas pelayanan yang baik yaitu handal, canggih, modern, lengkap dan cepat dalam merespon pasien serta lokasi yang dapat dijangkau dengan mudah dan strategis, dengan begitu konsumen akan mengambil keputusan untuk menggunakan jasa rawat inap yang ditawarkan dan setelah pemakaian jasa tersebut akan timbul sikap tentang kepuasan (Kotler, 2000:278).

## **2. METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan pengabdian pada masyarakat yang dilakukan di Rumah Sakit TK II Udayana merupakan hasil diskusi bersama antara tim pengabdian masyarakat Stikes KESDAM IX Udayana dengan tim diklat rumah sakit. Tingginya tuntutan masyarakat tentang kualitas pelayanan keperawatan mendorong seluruh karyawan rumah sakit khususnya yang kontak dengan pasien untuk dapat memberikan pelayanan yang bermutu. Untuk dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, dengan pencegahan terjadinya insiden keselamatan pasien maka perlu diterapkan 6 sasaran keselamatan pasien dalam hal ini

adalah komunikasi efektif. Selain itu adanya tuntutan akreditasi SNARS Edisi 1.1 yang mewajibkan seluruh perawat untuk mendapatkan pelatihan komunikasi efektif yang dibuktikan dengan sertifikat. Pelatihan komunikasi efektif dapat dilakukan untuk mengurangi kesalahan atau mencegah terjadi insiden keselamatan pasien. Pelatihan komunikasi efektif terdiri dari 4 topik utama yaitu (1) komunikasi efektif dalam pemberian asuhan; (2) komunikasi efektif dalam keselamatan pasien; (3) handling complain; dan (4) service excellent. Selain keempat topik itu juga dipaparkan beberapa topik komunikasi lainnya yaitu (1) komunikasi terapeutik, (2) komunikasi pada klien geriatri, dan (3) komunikasi pada ibu postpartum dengan baby blues. Dalam pelatihan ini terdapat serangkaian kegiatan yang dilaksanakan yaitu penyusunan materi pelatihan oleh masing-masing fasilitator, penyusunan skenario roleplay, dan perekaman video tentang komunikasi terapeutik. Metode yang digunakan dalam penyajian pelatihan adalah dengan ceramah, diskusi, dan pemutaran video roleplay. Kegiatan pengabdian ini dilakukan sebanyak 3 kali pertemuan. Bentuk kegiatan yang sudah terlaksana fasilitator memamparkan topik tentang komunikasi terapeutik dan komunikasi

efektif. Topik komunikasi terapeutik selain dalam bentuk ceramah juga ditampilkan dalam bentuk roleplay yang dilakukan oleh mahasiswa dan disajikan dalam bentuk video. Selain itu juga dilakukan ceramah dan diskusi untuk topik komunikasi pada klien geriatri, dan komunikasi pada ibu post-partum dengan baby blues. Tahapan pelaksanaan kegiatan dibagi menjadi 3 yaitu:

- a. Tahapan pertama adalah tahapan persiapan, pada tahap ini tim pengabdian kepada masyarakat melakukan persiapan kegiatan koodinasi dengan tim diklat dan penjamin mutu rumah sakit.
- b. Tahapan pertama adalah tahapan persiapan, pada tahap ini tim pengabdian kepada masyarakat melakukan persiapan kegiatan koodinasi dengan tim diklat dan penjamin mutu rumah sakit
- c. Tahapan kedua adalah pelaksanaan, pada tahap pelaksanaan ini pelaksanaan Pelatihan komunikasi efektif antara lain:
  - 1) Melaksanakan pendekatan dengan pasien dan petugas yang berjaga diRumkit TK II udayana
  - 2) Menjelaskan maksud dan tujuan pelaksanaan kegiatan
  - 3) Menjelaskan manfaat pelaksanaan komunikasi efektif kualitas pelayanan

4) Melaksanakan pelatihan komunikasi efektif

5) Melakukan diskusi tanya jawab

d. Tahapan ketiga adalah evaluasi kegiatan

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peserta dalam kegiatan pengabdian pada masyarakat ini adalah 100 orang yang terdiri dari bidan dan perawat. Karakteristik peserta kegiatan pengabdian pada masyarakat ini disajikan dalam beberapa tabel berikut:

*Tabel 1 Karakteristik Profesi Peserta*

Profesi	Frekuensi	Prosentase (%)
Perawat	63	63%
Bidan	37	37%
Jumlah	100	100%

Berdasarkan tabel 1 diatas, sebanyak 63 orang adalah perawat

*Tabel 2 Karakteristik Jenis Kelamin Peserta*

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase (%)
Laki-Laki	42	42%
Perempuan	58	58%
Jumlah	100	100%

Berdasarkan tabel 2 diatas, sebanyak 58 orang peserta berjenis perempuan

*Tabel 3 Karakteristik Lama Kerja Peserta*

Lama Kerja	Frekuensi	Prosentase (%)
< 1 Tahun	26	26%
1-3 Tahun	40	40%
> 3 Tahun	35	35%
Jumlah	100	100%

Berdasarkan tabel 3 diatas, sebanyak 40 orang peserta lama kerja 1-3 tahun

*Tabel 4 Karakteristik Pendidikan Terakhir Peserta*

Lama Kerja	Frekuensi	Prosentase (%)
Profesi Ners	27%	27%
D3 Keperawatan	56	56%
Profesi Bidan	3	3%
D3 Kebidanan	14	14%
Jumlah	100	100%

Berdasarkan tabel 4 diatas, pendidikan terakhir peserta mayoritas adalah D3 keperawatan yaitu sebanyak 56 orang.

Hasil dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah berupa perubahan tingkat pengetahuan dari perawat sebelum diberikan pelatihan dan sesudah diberikan pelatihan.

*Tabel 5 Pengetahuan Perawat tentang Komunikasi Efektif*

Pengetahuan	Pre Test	Post Test
Baik	47	92
Cukup	50	8
Kurang	3	0
Jumlah	100	100

Berdasarkan tabel 5 diatas dapat diketahui bahwa 50 orang tingkat pengetahuan dalam katagori cukup sebelum dilakukan pelatihan komunikasi efektif dan setelah dilakukan pelatihan komunikasi efektif dengan post test 92 orang dengan katagori baik.

Pelatihan kumunikasi efektif merupakan proses pendidikan yang

dilakukan sesuai kebuttuhan peserta. Dalam pelatihan terjadi proses pendidikan yang dilakukan secara teratur, sistematis dan terencana dapat bertambahnya mutu atau kualitas dirumah sakit. Pelatihan menggunakan waktu yang relatif singkat dan memiliki tujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemandirian peserta. Tujuan dan pelatihan adalah terjadi pernaikan kinerja peserta pelatihan dalam melaksanakan tugas.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini diberikan dengan tujuan meningkatkan pengetahuan seluruh karyawan di rumah sakit khusuya berlangsung kontak dengan pelayanan atau pasien tentang komunikasi efektif. Pelatihan merupakan salah satu cara efektif untuk meningkatkan pengetahuan. Menurut Kepala Bagian Mutu Rumah Sakit TK II Udayana kegiatan pengabdian masyarakat yang diberikan kepada karyawan Rumah Sakit TK II Udayana dapat meningkatkan pengetahuan peserta dan pelatihan ini merupakan suatu cara untuk melakukan transfer ilmu pengetahuan dan keterampilan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam berkuminikasi dengan baik antara perawat, bidan dan pasien sehingga pasien akan menjadi lebih nyaman dalam perawatan sehingga akan lebih cepet sembuh.

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan, Pelatihan komunikasi efektif pada perawat berimplikasi pada meningkatkan pengetahuan perawat tentang komunikasi efektif. Peningkatan pengetahuan perawat tentang komunikasi efektif diharapkan dapat meningkatkan kemampuan perawat dalam menerapkan komunikasi efektif pada pasien antar profesional pemberi asuhan sehingga pelayanan kepada pasien juga dapat meningkatkan terutama dalam hal keselamatan pasien yang dapat berdampak pada tidak terjadinya kejadian yang tidak diinginkan.

Saran, Komunikasi antara staf medis dan pasien harus lebih ditingkatkan. Beberapa pasien mungkin tidak memahami dengan baik penjelasan yang diberikan oleh staf medis. Hal ini dapat memunculkan kebingungan dan kekhawatiran pada pasien. Oleh karena itu, staf medis harus memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien, menggunakan metode visual jika perlu, dan memberikan kesempatan bagi pasien untuk mengajukan pertanyaan.

#### 5. REFERENSI

Ariani, T. A., (2018). 'Komunikasi Keperawatan'. Malang: UMMPress

Fatimah, F. S. and Rosa, E. M. (2016) 'Efektivitas Pelatihan Patient Safety;

Komunikasi S-BAR pada Perawat dalam Menurunkan Kesalahan Pemberian Obat Injeksi di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II', *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia*, 2(1), p. 32. doi: 10.21927/jnki.2014.2(1).32-41.

KARS. (2013). 'Elemen Penilaian SKP'. <http://snars.web.id/2018/skp/>. Diakses 27 September 2020.

Namina. (2020). 'Definisi atau Penegrtian Pelatihan'. <http://www.definisipengertian.com>. Diakses 21 Agustus 2021.

Rohmani, N. and Utari, D. (2020) 'Pemberdayaan Masyarakat melalui Pelatihan Komunikasi Efektif bagi Kader Posyandu', *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 5(1), pp. 167–174. doi: 10.30653/002.202051.271.

Sarfika, R. et al. (2020) 'Pelatihan Komunikasi Terapeutik Guna Meningkatkan Pengetahuan Perawat dalam Caring', *Jurnal Hilirisasi*, 3(1), pp. 79–87. Available at: <http://hilirisasi.lppm.unand.ac.id>.

Setiyani, M. D., Zuhrotunida and Syahridal (2016) 'Implementasi Sasaran Keselamatan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsu Kabupaten Tangerang', *Jkft*, (2), pp. 59–69.

Ulva, F. (2017) 'Gambaran Komunikasi Efektif Dalam Penerapan Keselamatan Pasien (Studi Kasus Rumah Sakit X Di Kota Padang) Picture of Effective Communication in the Application of Patient Safety (Case Study of Hospital X In Padang City)', *Jurnal Pembangunan Nagari*, 2(1), pp. 95–102. doi: <https://doi.org/10.30559/jpn.v2i1.17>.

## 6. DOKUMENTASI KEGIATAN





