

## SOSIALISASI KOMUNIKASI EFEKTIF BAGI MASYARAKAT KETIKA DI RUMAH SAKIT

Oktavy Budi Kusumawardhani<sup>1)</sup>, Rada Febria Kurniawati<sup>2)</sup>, Raihan Alif Saputra<sup>3)</sup>, Riszi Ramadhani<sup>4)</sup>

<sup>1</sup> Dosen Program Studi Administrasi Rumah Sakit Program Sarjana, Universitas Kusuma Husada Surakarta

<sup>2</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Rumah Sakit Program Sarjana, Universitas Kusuma Husada Surakarta

<sup>3</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Rumah Sakit Program Sarjana, Universitas Kusuma Husada Surakarta

<sup>4</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Rumah Sakit Program Sarjana, Universitas Kusuma Husada Surakarta

email: [oktavybudi@ukh.ac.id](mailto:oktavybudi@ukh.ac.id), [radafebria921@gmail.com](mailto:radafebria921@gmail.com), [raihanalif24434@gmail.com](mailto:raihanalif24434@gmail.com),  
[risziramadhani99@gmail.com](mailto:risziramadhani99@gmail.com)

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Datang ke rumah sakit bagi sebagian besar masyarakat masih merupakan hal yang menakutkan. Terlepas dari posisinya sebagai pasien atau pengantar pasien, seseorang yang datang ke rumah sakit terutama IGD biasanya tanpa persiapan dan pengetahuan yang cukup. Kondisi yang mendadak disertai dengan kurangnya pengetahuan tidak jarang membuat pasien atau pengantar pasien tersebut kebingungan dan panik. Dari sisi rumah sakit, hal tersebut juga harus menjadi perhatian, mengingat mereka adalah konsumen yang kepuasan akan pengalamannya di rumah sakit adalah hal yang penting. **Tujuan:** untuk mengetahui apakah terdapat peningkatan komunikasi yang efektif bagi masyarakat ketika mereka berada di rumah sakit. **Metode:** Pengabdian kepada masyarakat ini berfokus pada peningkatan komunikasi untuk pihak rumah sakit dengan masyarakat ketika mereka berada di rumah sakit. Pengabmas ini dilakukan di masyarakat. **Manfaat kegiatan:** untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai komunikasi yang baik antara masyarakat dengan petugas kesehatan di rumah sakit.

**Kata Kunci:** komunikasi efektif, masyarakat, rumah sakit

### ABSTRACT

**Background:** Coming to the hospital for most people is still a scary thing. Regardless of his position as a patient or patient escort, someone who comes to the hospital, especially the emergency room, is usually without sufficient preparation and knowledge. Sudden conditions accompanied by a lack of knowledge often make the patient or the patient's companion confused and panicked. From the hospital side, this should also be a concern, considering that they are consumers whose satisfaction with the hospital experience is important. **Purpose:** to find out whether there is an increase in effective communication for the community when they are in the hospital. **Method:** This community service focuses on improving communication between the hospital and the community when they are in the hospital. This community service was carried out at community. **Benefits of the activity:** to add insight and knowledge about good communication between the community and health workers at the hospital.

**Keywords:** effective communication, community, hospital

### PENDAHULUAN

Sebagai petugas kesehatan yang bekerja di Instalasi Gawat Darurat, baik dokter maupun perawat dituntut untuk terampil, cekatan, dan siap sedia dalam segala kondisi. Situasi gawat seringkali menuntut perhatian dan fokus dari para petugas kesehatan demi menyekamatkan nyawa pasien. Hal ini

merupakan sebuah prinsip yang benar karena nyawa dan keselamatan pasien merupakan prioritas utama mereka. Namun demikian, hal ini kadangkala membawa dampak yang tidak disadari dimana waktu atau kesempatan untuk membina hubungan terapeutik dengan pasien menjadi berkurang. Demikian juga kesempatan untuk berkomunikasi dengan pasien dan pengantar pasien menjadi minimal.

Kondisi panik dan ketidaktahuan dari pihak pasien ditambah dengan kurangnya perhatian petugas akan aspek komunikasi tersebut dapat menimbulkan masalah bagi rumah sakit sebagai penyelenggara jasa. Kurangnya komunikasi tersebut dapat membuat pasien memiliki persepsi yang kurang baik akan pengalaman mereka di rumah sakit. Hal ini harus menjadi perhatian baik bagi rumah sakit maupun petugas kesehatan. Dokter dan perawat sebagai karyawan rumah sakit tentu saja dituntut memberikan service excellent yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Salah satu hal yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan komunikasi yang baik kepada pasien maupun pengantarnya selama memberikan pelayanan.

Komunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien atau pengantarnya dapat dinilai antara lain melalui kemampuan petugas dalam berkomunikasi dan media informasi yang tersedia. Kemampuan petugas dalam berkomunikasi seperti sikap saat berbicara, menjelaskan tindakan yang akan dilakukan, berempati dengan pasien, serta memberikan kesempatan bertanya merupakan hal yang dianggap berarti oleh pasien atau pengantarnya. Media informasi yang tersedia tentu saja juga akan sangat bermanfaat apabila tersedia dengan cukup dan informatif. Hal ini dapat membantu mengatasi ketidaktahuan dari pihak pasien baik dalam hal kesehatan maupun hal-hal umum menyangkut rumah sakit. Misalnya keberadaan petunjuk arah. Petunjuk arah yang informatif akan membuat pasien dapat menemukan lokasi yang dikehendaki dengan sendirinya sehingga tidak perlu bertanya kepada petugas dan petugas memiliki waktu lebih banyak untuk melakukan hal lainnya.

Contoh lain adalah informasi mengenai triase. Seringkali pasien datang ke rumah sakit menganggap kondisinya sangat gawat sehingga harus segera mendapatkan pertolongan segera. Pada kenyataannya, saat tiba di IGD, setelah dilakukan pemeriksaan awal oleh petugas pasien tidak langsung ditangani melainkan petugas mendahulukan pelayanan terhadap pasien lain yang datang setelahnya. Pasien dan pengantarnya akan menganggap petugas menelantarkannya dan cenderung merasa tidak puas. Padahal mungkin saja hal ini dilakukan oleh petugas kesehatan karena kondisi pasien yang lain lebih gawat sehingga membutuhkan pertolongan segera. Namun karena pasien tidak memahami prinsip kerja di IGD dan petugas tidak sempat memberikan penjelasan, hal ini dapat menimbulkan kesalahpahaman dan membuat pelanggan menjadi tidak puas.

Tidak jarang pula kurangnya komunikasi yang berkualitas bagi pasien dapat menimbulkan masalah seperti keluhan pelanggan atau bahkan masalah pengaduan hukum seperti tuntutan. Hal ini tentu saja akan sangat merugikan rumah sakit. Masih banyak lagi faktor-faktor yang berperan terhadap komunikasi yang berkualitas. Namun demikian, minimal dengan dua parameter ini, terbukti berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Sehingga fokus peningkatan kualitas pada dua hal tersebut patut menjadi perhatian manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian dapat dilihat bahwa persepsi pasien akan kualitas komunikasi baik dari segi petugas yang memberikan informasi maupun media informasi yang tersedia merupakan hal penting berhubungan dengan kepuasan pasien itu sendiri.

## **TARGET DAN LUARAN**

### **A. Target**

Target kegiatan Abdimas ini adalah masyarakat

## B. Luaran

No	Jenis Luaran	Indikator Capaian
1	Berita di Web UKH dan Instagram Prodi Administrasi Rumah Sakit <sup>1)</sup>	<i>Publish</i>

## METODE PELAKSANAAN

Metode yang dipakai dalam penyuluhan ini adalah:

- a. Ceramah / Presentasi  
Metode ini digunakan untuk memberikan edukasi dan wawasan tentang komunikasi yang efektif untuk masyarakat yang berkunjung di rumah sakit.
- b. Diskusi/Tanya Jawab  
Metode ini digunakan guna menambah pengetahuan masyarakat mengenai komunikasi yang efektif jika di Rumah Sakit

## HASIL PEMBAHASAN

### 1. Hasil

Hasil dari pengabdian masyarakat tentang komunikasi efektif bagi masyarakat ketika di rumah sakit masyarakat memahami dan dapat mengaplikasikan komunikasi efektif di rumah sakit. Sebelum dilakukan sosialisasi masyarakat belum terlalu memahami tentang komunikasi efektif di rumah sakit. Kegiatan sosialisasi dilakukan ceramah/diskusi. Pada materi sosialisasi dijelaskan tentang pengertian komunikasi efektif, tujuan komunikasi efektif, unsur komunikasi efektif, fungsi komunikasi efektif, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi komunikasi efektif, contoh komunikasi efektif saat masyarakat berada di rumah sakit. Setelah dilakukan sosialisasi masyarakat menyatakan paham dan puas mengenai materi yang disampaikan dalam sosialisasi. Terjadinya peningkatan pengetahuan pada masyarakat yang awalnya belum mengetahui tentang komunikasi efektif di rumah sakit.

### 2. Pembahasan

Dalam kegiatan pengabdian masyarakat sosialisasi komunikasi efektif bagi masyarakat ketika di rumah sakit masyarakat senantiasa berupaya melakukan komunikasi efektif. Setelah dilakukan sosialisasi masyarakat menyatakan paham dan puas mengenai materi yang telah disampaikan dalam sosialisasi. Terjadinya peningkatan pengetahuan pada masyarakat yang awalnya belum mengetahui tentang pengertian komunikasi efektif, tujuan komunikasi efektif, unsur komunikasi efektif, fungsi komunikasi efektif, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi komunikasi efektif, contoh komunikasi efektif saat masyarakat berada di rumah sakit menjadi tahu dan dapat melakukan komunikasi efektif tersebut.

Elemen peningkatan komunikasi yang efektif menurut Permenkes (2011) sebagai berikut: Perintah lengkap secara lisan dan melalui telepon atau hasil pemeriksaan dituliskan secara lengkap oleh penerima perintah, Perintah lengkap lisan dan telpon atau hasil pemeriksaan dibacakan kembali secara lengkap oleh penerima perintah, Perintah atau hasil pemeriksaan dikonfirmasi oleh pemberi perintah atau yang menyampaikan hasil pemeriksaan, Kebijakan dan prosedur mengarahkan pelaksanaan verifikasi keakuratan komunikasi lisan atau melalui telepon secara konsisten.

Berbicara komunikasi dalam bidang kesehatan tentu banyak hal yang dapat ditemukan karena banyak proses dalam dunia kesehatan yang bersentuhan dengan komunikasi (Hardjana,

2003). Aspek komunikasi dalam ilmu kesehatan sangat luas dimulai dari tindakan pencegahan terhadap suatu penyakit harus membutuhkan keahlian komunikasi misalnya kampanye hidup sehat dan Iklan produk kesehatan, berlanjut ke tindakan pengobatan pun komunikasi sangat dibutuhkan sebagai sebuah kemampuan bagi tenaga medis untuk dapat berkomunikasi secara baik terutama dengan pasien (Damaiyanti, 2008)

Menurut (Alliance, 2011) kemampuan komunikasi juga dapat membuat sembuh keadaan sakit pasien karena komunikasi yang baik antar dokter dan pasien dapat membuat perasaan pasien lebih sehat dapat sembuh dari penyakitnya. Hippocrates saat 400 SM pernah menulis “Pasien, meskipun sadar bahwa kondisinya membahayakan, boleh jadi pulih kembali hanya karena puas dengan kebaikan dokter”. Bensing dan Verhaak juga mengkaji ulang bukti ilmiah yang awalnya menganggap bahwa komunikasi hanya efek placebo rupanya justru yang terpenting dalam kesehatan. Semakin besar harapan dokter bahwa pasien akan sembuh maka akan semakin besar pula kemungkinan itu sesuai harapan dokter tersebut. Karena harapan dokter tersebut akan menumbuhkan empati dan kepedulian profesional medis terhadap pasien yang akan berdampak pada kurangnya kecemasan, rasa sakit dan tekanan darah pada diri pasien.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Kesimpulan**

Komunikasi efektif merupakan sebuah pilar atau pondasi yang penting dalam rumah sakit baik bagi tenaga rumah sakit ataupun masyarakat. Komunikasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam hidup manusia. Komunikasi merupakan salah satu cara manusia berhubungan sebagai sesama makhluk sosial. Berbicara dengan konteks komunikasi efektif bukan hanya sekedar diasah untuk komunikasi efektif antar tenaga rumah sakit dan masyarakat yg berada dirumah sakit. Komunikasi kesehatan mencakup pemanfaatan jasa komunikasi untuk menyampaikan pesan dan mempengaruhi proses pengambilan keputusan yang berhubungan dengan upaya peningkatan dan pengelolaan kesehatan oleh individu maupun komunitas masyarakat. Selain itu, komunikasi kesehatan juga meliputi kegiatan menyebarluaskan informasi tentang kesehatan kepada masyarakat agar tercapai perilaku hidup sehat, menciptakan kesadaran, mengubah sikap dan memberikan motivasi pada individu untuk mengadopsi perilaku sehat yang direkomendasikan menjadi tujuan utama komunikasi kesehatan. Komunikasi kesehatan memberi kontribusi dan menjadi bagian dari upaya pencegahan penyakit serta promosi kesehatan.

### **2. Saran**

Dengan adanya komunikasi efektif diharapkan meningkatkan komunikasi masyarakat ketika berada dirumah sakit agar tidak terjadi kesalahan informasi dan mempermudah dalam tindakan ketika dirumah sakit.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adhani, Rosihan. 2014. *Etika dan Komunikasi: Dokter – Pasien – Mahasiswa*. Kalimantan Selatan: PT. Grafika Wangi Kalimantan
- Ali, Muhammad Mulyohadi, dkk. 2006. *Komunikasi Efektif Dokter Pasien*. Jakarta Selatan: Konsil Kedokteran Indonesia.
- Alita Dewi Percunda, Djazuly Chalidyanto. 2019. *The correlation between perceived communication quality and customer satisfaction at Bhayangkara Hospital Emergency Department, Indonesia*. 3rd International Symposium of Public Health Universitas Airlangga, Indonesia, Vol 10, No 1s.

Komala, Lukiati. 2009. Ilmu Komunikasi: Perspektif, Proses, dan Konteks. Bandung: Widya Padjadjaran.

Mulyana, Deddy. 2010. Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Saptaning; Catur & Tatang, H. 2017. Komunikasi Kesehatan : Sebuah Pengantar. Malang : UB. Press.

Wiryanto. 2014. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta : Grasindo

## LAMPIRAN

