

## SOSIALISASI KOMUNIKASI EFEKTIF UNTUK TENAGA KESEHATAN RUMAH SAKIT

Oktavy Budi Kusumawardhani<sup>1)</sup>, Agnes Prawistya Sari<sup>2)</sup>, Rada Febria Kurniawati<sup>3)</sup>, Raihan Alif Saputra<sup>4)</sup>, Rizzi Ramadhani<sup>5)</sup> Nadya Puspita Adriana<sup>6)</sup>, Dipo Wicaksono<sup>7)</sup>

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

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Farmasi Program Sarjana, Universitas Kusuma Husada Surakarta

<sup>6,7</sup> Dosen Program Studi Promosi Kesehatan Sarjana Terapan, Universitas Kusuma Husada Surakarta

<sup>3,4,5</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),  
[rizziramadhani99@gmail.com](mailto:rizziramadhani99@gmail.com), [agnestiasari@gmail.com](mailto:agnestiasari@gmail.com) [nadyadriana91@gmail.com](mailto:nadyadriana91@gmail.com),  
[dipowicaksono@gmail.com](mailto:dipowicaksono@gmail.com)

### ABSTRAK

**Latar belakang:** secara tradisional, komunikasi yang efektif dengan petugas kesehatan sangat minim, yang mengakibatkan kesalahpahaman di antara petugas kesehatan dan mengakibatkan ketidaksadaran orang berikutnya terhadap pekerjaan sebelumnya di antara shift. Oleh karena itu, kemampuan bersosialisasi sangat diperlukan bagi tenaga kesehatan untuk berkomunikasi secara efektif guna menghindari kesalahan data dan kesalahpahaman yang berujung pada pengobatan pasien. Komunikasi dengan profesional kesehatan sangat penting. **Tujuan:** pentingnya komunikasi yang efektif bagi petugas kesehatan rumah sakit. **Metode:** layanan nirlaba ini berfokus pada peningkatan komunikasi staf rumah sakit. Sosialisasi masyarakat ini dilakukan di rs RSJD Dr. Arif Zainudin Surakarta dengan melibatkan seluruh tenaga medis. Kegiatan layanan nirlaba ini termasuk mendidik petugas kesehatan rumah sakit tentang komunikasi yang efektif. **Manfaat kegiatan ini:** menambah wawasan dan pengetahuan lansia mengenai komunikasi efektif dengan petugas kesehatan rumah sakit.

**Kata Kunci:** komunikasi, efektif, tenaga kesehatan, rumah sakit

### ABSTRACT

**Background:** Until now, effective communication with fellow health workers has been minimal and has resulted in differences in perceptions between fellow health workers, which can lead to between shifts not confirming previous work to subsequent officers. Therefore, it is necessary to socialize effective communication for health workers so that there is no miscommunication that results in data errors or drug administration to patients. Communication with health workers is very important. **Purpose:** The importance of effective communication for Hospital Health Workers. **Method:** This community service focuses on improving communication for hospital health workers. This community service was carried out by involving all health workers at Hospital RSJD Dr. Arif Zainudin Surakarta. The activities in this community service include providing education about effective communication for health workers in Hospital. **Benefits of the activity:** to increase the insight and knowledge of the elderly about effective communication for health workers at RSJD Dr. Arif Zainudin Surakarta.

**Keywords:** communication, effective, health workers, hospitals

## **PENDAHULUAN**

Ada banyak pekerjaan berbeda di rumah sakit. tenaga kesehatan (dokter umum, dokter spesialis), perawat (perawat, bidan), dan pekerjaan lain (apoteker, analis, asisten radiologi, dan lain-lain) dengan kebiasaan dan latar belakang profesinya masing-masing. Namun demikian, untuk memenuhi kebutuhan pasien sesuai prinsip “patient centered care”, setiap profesi tidak dapat bekerja sendiri-sendiri melainkan harus membentuk tim yang kuat, terpadu, dan kolaboratif. Komunikasi yang baik antar anggota sangat diperlukan untuk mencapai kerjasama tim yang kuat, kekompakan dan gotong royong. Komunikasi yang efektif dapat dijadikan solusi untuk memastikan setiap anggota saling memahami dan menghormati demi mencapai tujuan bersama (Kusumawardhani, 2020).

Komunikasi yang efektif berarti pengirim dan penerima memahami pesan dengan cara yang sama. Oleh karena itu, dalam bahasa asing disebut “komunikasi konsisten”. Artinya, kedua belah pihak yang berkomunikasi memahami apa yang disampaikan pesan tersebut kepada mereka. Metode lain yang digunakan untuk komunikasi efektif adalah dengan menyampaikan informasi tentang isu-isu penting. Jika hasil atau data tersedia, maka itu adalah pengujian “signifikan” (kriteria signifikan terpenuhi). Setiap profesi terkait harus segera menyajikannya kepada pihak-pihak yang berkepentingan dan berwenang di bidangnya. Kegiatan yang memerlukan komunikasi interprofesional yang efektif antara lain komunikasi/instruksi lisan atau telepon, transmisi data/hasil laboratorium penting, sistem rujukan, kegiatan serah terima pasien, dan lain-lain (Kusumawardhani et al., 2021).

Komunikasi yang efektif ini memungkinkan para profesional perawatan kolaboratif (PPA) untuk mengidentifikasi masalah kesehatan sejak dini, meningkatkan akurasi diagnostik, mencegah krisis medis dan intervensi yang mahal, serta menghindari rawat inap yang lama di rumah sakit. Masu. Selain itu juga dapat meningkatkan pengetahuan pasien tentang masalah kesehatan dan meningkatkan kepatuhan pasien terhadap proses pengobatan dan pencegahan penyakit (Kusumawardhani, 2019).

Komunikasi yang efektif antar penyedia layanan kesehatan sangat mendukung peran integrasi pasien dan koordinasi perawatan. Dan di era digital pemanfaatan teknologi digital seperti aplikasi mobile atau platform daring dapat mempermudah komunikasi efektif pada petugas kesehatan rumah sakit. Pada akhirnya, hal ini akan meningkatkan kepuasan pasien, memanfaatkan sumber pendanaan layanan kesehatan yang hemat biaya, mencegah insiden keselamatan pasien, meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan citra layanan, dan mengurangi kemungkinan keluhan atas layanan yang buruk. Tujuan dari pengabdian ini adalah untuk mengetahui betapa pentingnya komunikasi efektif pada petugas kesehatan rumah sakit.

## **MASALAH, TARGET DAN LUARAN**

Pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan memfasilitasi komunikasi yang efektif dengan petugas kesehatan rumah sakit. Sosialisasi terjadi secara offline. Sasaran aksi Abdimas ini adalah para tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit RSJD Dr. Arif Zainudin Surakarta agar tenaga kesehatan mengetahui pentingnya komunikasi efektif dalam meningkatkan keamanan pasien, kepuasan pasien, dan hasil perawatan. Profesional layanan kesehatan harus mampu berkomunikasi secara efektif seperti yang diterapkan pada pasien dan kolega mereka. Komunikasi yang efektif menghindari kesalahan dan meningkatkan kepuasan pasien. Secara eksternal, ada dua eksternalitas dalam keterlibatan masyarakat ini. Dua eksternal untuk publikasi berita dan majalah. Pesan eksternal berupa pemberitaan akan dimuat di website UKH dan Instagram Mata Kuliah Manajemen Rumah Sakit.

## **METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan di bulan September 2022 di rumah sakit RSJD Dr. Arif Zainudin Surakarta. dan metode yang digunakan untuk menunjang keberhasilan dari pengabdian ini adalah sebagai berikut:

a. Ceramah / Presentasi

Metode ini digunakan untuk memberikan edukasi dan wawasan agar komunikasi efektif dilakukan oleh petugas kesehatan rumah sakit. Dengan pemaparan materi terkait pengertian, tujuan komunikasi efektif dan studi kasus dari komunikasi efektif yang berhasil.

b. Diskusi/Tanya Jawab

Metode ini digunakan untuk menambah pengetahuan tentang komunikasi efektif bagi petugas kesehatan rumah sakit.

## **HASIL PEMBAHASAN**

### **1. Hasil**

Sebagai hasil dari upaya nirlaba kami untuk mensosialisasikan komunikasi yang efektif bagi petugas kesehatan rumah sakit RSJD Dr. Arif Zainudin Surakarta, kami berharap staf rumah sakit akan memahami materi yang diberikan selama sosialisasi dan berkomunikasi secara efektif dengan profesional kesehatan lainnya dan pasien. Anda kini dapat berkomunikasi. Sebelum sosialisasi, petugas kesehatan dan staf rumah sakit belum memiliki pemahaman tentang komunikasi yang efektif. Kegiatan pertukaran akan dilakukan melalui ceramah dan diskusi melalui zoom webinar. Materi sosialisasi kami menjelaskan apa sebenarnya arti komunikasi efektif dan bagaimana cara berkomunikasi secara efektif. Setelah interaksi berlangsung, petugas medis dan rumah sakit menyatakan memahami dan puas dengan apa yang dikomunikasikan selama interaksi. Meningkatnya pengetahuan petugas kesehatan dan staf rumah sakit yang awalnya tidak tahu apa-apa tentang komunikasi efektif staf rumah sakit, menyebabkan komunikasi yang efektif dan dapat diterima antara petugas kesehatan dengan staf rumah sakit atau antar pasien meningkat.

### **2. Pembahasan**

Kegiatan komunitas memberikan sosialisasi untuk komunikasi yang efektif dengan petugas kesehatan rumah sakit. Kami terus berupaya meningkatkan komunikasi positif bagi para profesional kesehatan rumah sakit dan staf rumah sakit untuk memastikan efektivitasnya. Setelah menyelesaikan interaksi, petugas kesehatan dan staf rumah sakit menyatakan bahwa mereka memahami dan puas dengan apa yang dikomunikasikan selama interaksi. Hal ini telah meningkatkan pengetahuan petugas kesehatan dan staf rumah sakit yang awalnya tidak tahu apa-apa tentang komunikasi yang efektif. Petugas kesehatan di rumah sakit kini menyadari manfaat komunikasi yang efektif dan mampu melakukannya.

Komunikasi adalah model layanan yang kuat dan penting yang diberikan di rumah sakit. Komunikasi yang efektif dapat dibagi menjadi dua bidang: komunikasi verbal yang efektif dan komunikasi nonverbal yang efektif. Komunikasi verbal adalah komunikasi verbal. Kelebihan komunikasi ini adalah bersifat verbal dan tatap muka, sehingga memudahkan individu untuk berkomunikasi secara langsung. Sedangkan komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang tidak menggunakan bahasa lisan atau tulisan (Kusumawardhani, 2019). Beberapa ahli menyampaikan pengertian dan definisi komunikasi. Taylor (1993) mengartikan komunikasi sebagai proses pertukaran informasi atau menciptakan dan menyampaikan makna atau makna. Artinya dalam komunikasi terjadi penyadapan tambahan antara pemberi informasi dan penerima informasi untuk memperoleh pengetahuan. Burgers (1988) berpendapat bahwa komunikasi adalah proses penyampaian informasi, makna dan pemahaman dari pengirim pesan kepada penerima pesan. Ini adalah transfer informasi dari pengirim pesan ke penerima pesan dalam suatu komunikasi. Yuono (1985) berpendapat bahwa komunikasi adalah aktivitas yang menunjukkan pemahaman yang diinginkan pengirim informasi terhadap penerima informasi dan memancing perilaku yang diinginkan penerima informasi.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Kesimpulan**

Setelah menekankan pentingnya komunikasi yang efektif bagi petugas kesehatan rumah sakit komunitas, mereka menyatakan pemahaman dan kepuasan mereka terhadap materi yang diberikan. Hal ini juga menambah pengetahuan para petugas kesehatan yang pada awalnya tidak menyadari pentingnya komunikasi yang efektif bagi petugas kesehatan di rumah sakit. Para profesional layanan kesehatan memahami pentingnya komunikasi yang efektif dengan pasien dan profesional layanan kesehatan lainnya.

### **2. Saran**

Rumah Sakit wajib menyediakan fasilitas dan pelayanan kesehatan dengan tetap menjaga komunikasi yang tepat dan akurat guna meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien. Setiap jenis tindakan yang dilakukan mengungkapkan pesan tertentu yang ingin disampaikan dan merupakan bentuk komunikasi yang efektif. Selain itu, perawat mempunyai kewajiban untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien setiap saat dengan meningkatkan mutu pelayanan dan meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini nantinya akan diperoleh kepuasan pasien terhadap pelayanan dan perawatan yang diberikan serta komunikasi yang efektif di dalam rumah sakit memungkinkan perawat dan pasien lebih memahami kondisi pasien sesuai prosedur yang berlaku di dalam rumah sakit sehingga memudahkan dalam melakukan perbaikan yang lebih baik dan optimal. .

## 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.
- Kusumawardhani (2019) 'Analisis Pengaruh Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Rsud Karanganyar', Kepuasan Pasien Rawat Inap, pp. 199–213.
- Kusumawardhani, O.B. (2020) 'Analisis Pengaruh Pemahaman Akreditasi dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Medis dan Non Medis di RSUD Kabupaten Karanganyar', Journal of Hospital Administration, 3(2), pp. 74–79.
- Kusumawardhani, O.B. et al. (2021) 'Pemahaman akreditasi dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan rumah sakit', DAYA SAING Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya, Vol. 23, N, pp. 51–58.
- Komala, Lukiati. 2009. Ilmu Komunikasi: Perspektif, Proses, dan Konteks. Bandung: Widya Padjadjaran.
- Menawati, Tita, and Hendra Kurniawan. "Pentingnya Komunikasi Dalam Pelayanan Kesehatan Primer." *Jurnal Kedokteran Syiah Kuala* 15.2 (2015): 120-124.
- 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



Gambar Materi Pengabdian