



Pentingnya Kemampuan Komunikasi Dalam Pelayanan Kesehatan

The Importance Of Communication Skills In Health Services

Has'ad Rahman Attamimi¹, Yunita Lestari², Nikodimus Margo Rinenggantyas³

^{1,2}Program Studi D3 Kebidanan STIKES Griya Husada Sumbawa, Sumbawa

³Program Studi S1 Keperawatan STIKES Griya Husada Sumbawa, Sumbawa

Korespondensi Penulis: has.ad.rahman31121992@gmail.com

Article History:

Received: Januari 07, 2024;

Accepted: Februari 08, 2024;

Published: Februari 29, 2024;

Keywords: *Communication, Health Services.*

Abstract: *Communication in health services is a supporting factor for health workers in expressing their roles and functions professionally. One of the competencies that must be possessed by medical personnel, whether doctors, nurses, midwives or other medical personnel, is the ability to communicate effectively and be easy to understand. Communication skills will underlie efforts to solve patient problems to facilitate the provision of assistance, both in medical and psychological services. These communication skills cannot simply be acquired without training. Therefore, this communication seminar in health services was carried out. This activity was attended by 271 students from various universities in Indonesia. The outcome of this seminar is to improve communication skills, especially for students, to become better. The activity which took place on January 25 2024 went very well. This was reflected in the enthusiasm of the participants in the discussion session. In the presentation session, the material was delivered by a practitioner and lecturer at the STIKES Griya Husada Sumbawa Nursing Study Program, Mr. Nikodimus Margo Rinenggantyas, S.Kep, Ns., M.Kep.*

Abstrak

Komunikasi dalam pelayanan kesehatan merupakan faktor pendukung bagi tenaga kesehatan dalam mengekspresikan peran dan fungsinya secara profesional. Salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang tenaga medis, baik dokter, perawat, bidan maupun tenaga medis lainnya adalah kemampuan berkomunikasi dengan efektif dan mudah difahami. Kemampuan berkomunikasi akan mendasari upaya pemecahan masalah pasien mempermudah pemberian bantuan, baik dalam pelayanan medik, maupun psikologi. Kemampuan komunikasi tersebut tidak dapat diperoleh begitu saja tanpa adanya pelatihan. Oleh sebab itu, seminar komunikasi dalam pelayanan Kesehatan ini dilakukan. Kegiatan ini diikuti oleh 271 orang mahasiswa yang berasal dari berbagai perguruan tinggi di Indonesia. Luaran pelaksanaan seminar ini adalah meningkatnya kemampuan komunikasi khususnya mahasiswa menjadi lebih baik. Kegiatan yang berlangsung pada tanggal 25 Januari Tahun 2024 ini berjalan sangat baik. Hal tersebut tergambar dari antusias peserta dalam sesi diskusi. Dalam sesi penyampaian materi disampaikan oleh seorang praktisi sekaligus Dosen pada Program Studi Keperawatan STIKES Griya Husada Sumbawa Bapak Nikodimus Margo Rinenggantyas, S.Kep,Ns.,M.Kep.

Kata Kunci: Komunikasi, Pelayanan Kesehatan.

PENDAHULUAN

Komunikasi dalam pelayanan kesehatan merupakan faktor pendukung bagi tenaga kesehatan dalam mengekspresikan peran dan fungsinya secara profesional. Salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang tenaga medis, baik dokter, perawat maupun bidan adalah kemampuan berkomunikasi dengan efektif dan mudah difahami. Kemampuan berkomunikasi akan mendasari upaya pemecahan masalah pasien mempermudah pemberian

*Has'ad Rahman Attamimi, has.ad.rahman31121992@gmail.com

bantuan, baik dalam pelayanan medik, maupun psikologi.

Komunikasi sendiri diartikan sebagai sebuah proses mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk pesan dari komunikator kepada komunikan dengan media tertentu yang berguna untuk membuat pemahaman yang sama diantara mereka, informasi yang disampaikan dapat memberikan efek tertentu kepada komunikan. Sementara itu, komunikasi secara khusus juga memiliki tujuan penting yaitu; 1) Agar pesan yang disampaikan dapat dimengerti orang lain (komunikan), 2) Agar dapat dengan mudah memahami orang lain, 3) Agar gagasan yang disampaikan dapat diterima oleh orang lain, 4) Untuk dapat mennggerakkan orang lain melakukan sesuatu.

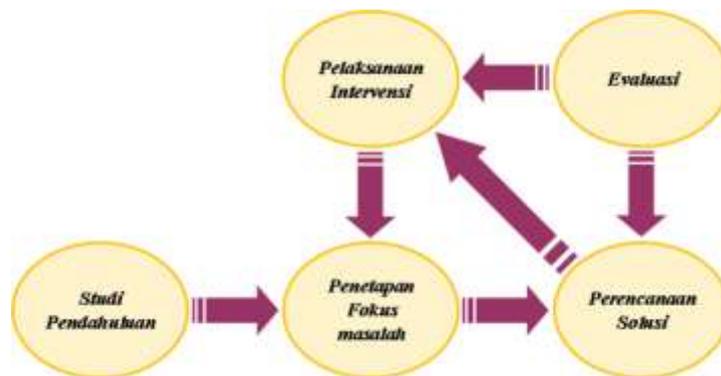
Sebuah penelitian mengungkapkan bahwa di rumah sakit banyak pasien yang mengeluhkan komunikasi perawat yang buruk, baik terhadap pasien maupun keluarga pasien merasa tenaga kesehatan tidak memenuhi kebutuhan komunikatif mereka karena tidak memahami apa yang pasien inginkan, tidak menjelaskan yang seharusnya diketahui pasien dan keluarga dan tidak menghabiskan cukup waktu bersama pasien khususnya untuk pasien penderita kanker. Untuk mensukseskan praktik komunikasi dalam pelayanan kesehatan diperlukan partisipasi, pemberdayaan secara holistik dan antara sektor terkait serta berkesinambungan dengan menggunakan berbagai strategi. Seperti partisipasi yang efektif dari berbagai pihak sektor terkait, selain itu diperlukan adanya peran profesional dalam berkomunikasi dengan pasien atau pengunjung pusat pelayanan primer. Keefektifan komunikasi yang baik antara dokter dan pasien akan menciptakan keberhasilan dalam proses perawatan pasien, pengobatan yang diberikan bertujuan untuk meningkatkan status kesehatan pasien.

Kesenjangan komunikasi antara pasien dengan tenaga kesehatan tentu akan membeikan dampak buruk bagi pasien. Oleh sebab itu, kemampuan komunikasi tenaga kesehatan sudah sewajarnya menjadi kompetensi wajib yang diperoleh sebelum menjadi seorang tenaga kesehatan profesional. Kemampuan komunikasi sudah menjadi mata kuliah wajib di perguruan tinggi dengan program studi Kesehatan.

Hasil observasi terhadap sejumlah mahasiswa STIKES Griya Husada Sumbawa yang melakukan praktik di Rumah sakit dan badan layanan kesehatan lainnya juga menunjukkan masih banyaknya mahasiwa yang mengalami kendala berkomunikasi terutama saat berhadapan dengan pasien. Sesuai dengan persoalan tersebut maka penulis merasa perlu dilakukan peningkatan kemampuan komunikasi bagi calon tenaga kesehatan (mahasiswa) dengan memberikan seminar secara khusus berkaitan dengan kemampuan berkomunikasi dalam memberikan pelayanan kesehatan.

METODE

Pengabdian ini dilakukan dalam bentuk “webinar nasional: Peningkatan Kemampuan Komunikasi Dalam Pelayanan Kesehatan.” Sementara untuk sasaran kegiatan adalah mahasiswa dengan program studi Kesehatan di seluruh Indonesia. Kegiatan akan dilaksanakan dalam 1 hari dengan 2 sesi diantaranya; sesi penyajian materi oleh narasumber dan diskusi. Sedangkan untuk tahap persiapan sampai dengan pelaporan kegiatan lebih rinci dapat dilihat pada **Gambar 1** berikut:



Gambar 1. Alur Pelaksanaan Pengabdian Masyarakat

HASIL

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk webinar dengan judul “Webinar Nasional: Komunikasi Dalam Pelayanan Kesehatan”. Kegiatan webinar tersebut diikuti oleh 271 peserta yang berasal dari berbagai perguruan tinggi di Indonesia. Webinar yang dikhususkan bagi mahasiswa Kesehatan ini bertujuan untuk memberi bekal kemampuan serta gambaran nyata praktik komunikasi dalam pelayanan Kesehatan. Narasumber dalam kegiatan ini adalah Bapak Nikodimus Margo R S., S.Kep.,Ns.,M.Kep. Beliau merupakan seorang praktisi di Rumah Sakit H.L. MANAMBAI ABDULKADIR di Kabupaten Sumbawa sekaligus beliau juga sebagai Dosen di STIKES Griya Husada Sumbawa.

Peserta webinar cukup antusias mengikuti materi yang diberikan. Antusias peserta tergambar dari jumlah peserta serta keaktifan peserta dalam bertanya saat sesi diskusi dimulai. Sejumlah peserta memberikan respon positif. Beberapa peserta juga menyampaikan kepada panitia agar kegiatan serupa dapat terus dilaksanakan. Menurut seorang peserta, pembelajaran di dalam kelas perkuliahan tidak memberikan mereka gambaran yang cukup luas tentang materi komunikasi khususnya dalam pelayanan. Berbeda halnya pembelajaran komunikasi tersebut secara khusus dibahas dan diberikan gambaran langsung oleh praktisi seperti dalam webinar.

DISKUSI

Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan memberi dampak positif khususnya bagi subyek. Hasil evaluasi terhadap sejumlah subyek memberikan gambaran yang cukup memuaskan. Sejumlah subyek memberikan keterangan yang menggambarkan adanya perubahan baik pada kemampuan komunikasi mereka khususnya saat melaksanakan praktik lahan, seperti di Rumah sakit dan puskesmas, secara khusus perubahan tersebut mengarah pada meningkatnya rasa percaya diri subyek saat berkomunikasi dengan pasien maupun keluarga pasien. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Putri, bahwa terdapat hubungan antara kemampuan komunikasi dengan kepercayaan diri mahasiswa dalam berkomunikasi dengan pasien.

Selain meningkatkan kepercayaan diri dalam berkomunikasi, kemampuan komunikasi yang membaik juga mempermudah subyek dalam berkomunikasi dengan pasien dan keluarga pasien, sehingga lebih mudah memahami dan memberi pemahaman kepada pasien dan keluarga pasien. Hal ini tentu memberikan dampak positif bagi kepuasan pasien dan keluarga pasien terhadap tenaga Kesehatan. Yang sudah barang tentu dengan tumbuhnya rasa puas pada pasien yang diakibatkan adanya komunikasi yang baik juga mempengaruhi tingkat kesembuhan pasien.

KESIMPULAN

Pengabdian dalam bentuk Webinar Nasional: Komunikasi dalam Pelayanan Kesehatan memberikan manfaat yang baik dan dampak yang signifikan terhadap kemampuan subyek dalam melakukan komunikasi dua arah, khususnya saat melaksanakan praktik lahan. Sesuai dengan harapan subyek kegiatan ini, pelaksanaan kegiatan serupa diharapkan dapat dilaksanakan secara rutin dan dengan pembahasan yang lebih luas khususnya berkaitan dengan kompetensi yang dibutuhkan mahasiswa sebagai calon tenaga Kesehatan.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Atas terselenggaranya kegiatan pengabdian masyarakat ini, penulis sampaikan limpahan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah mendukung sehingga terlaksananya kegiatan ini. Terutama kepada pimpinan STIKES Griya Husada Sumbawa atas bantuan anggaran yang diberikan, kepada Bapak Nikodimus Margo Rinenggantyas, S.Kep,Ns.,M.Kep. atas kesediaan beliau sebagai narasumber, serta kepada seluruh peserta webinar atas kepercayaan dan kesediaan untuk menjadi subyek dalam pelaksanaan pengabdian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Hamdana, dan Irfanita Nurhidayah. "Meningkatkan Keterampilan Berkomunikasi Perawat Onkologi Dengan *Communication Skill Training (Cst) Literature Review*." *Jurnal Keperawatan Terapan* 08, No. 01 (2022): 45-50.
- Menawati, Tita, dan Hendra Kurniawan. "Pentingnya Komunikasi Dalam Pelayanan Kesehatan Primer." *Jurnal Kedokteran Syiah Kuala* 15, No 2 (2015): 120-124.
- Muhammad, Arni. "*Komunikasi Organisasi*." Jakarta: PT. Bumi Aksara (2014).
- Mundakir. "Buku Ajar Komunikasi Pelayanan Kesehatan" Yogyakarta: Indomedia Pustaka (2016).
- Parmin, Selamat, Serli WF, dan Monik PW. "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dan Motivasi Terhadap Tingkat Kesembuhan Pasien Tuberkulosis (Tbc)." *Jurnal Aisyiyah Medika* 8, No 2 (2023): 201-210.
- Siti, Misi, Zulfahiyana, dan Sufyan I. "30 Misi Siti, Zulpahiyana, Sofyan Indrayana, 2016. JNKI, Vol. 4, No. 1, Tahun 2016, 30-34 Komunikasi Terapeutik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien." *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia* 4, No 1 (2016): 30-34.
- Utami, Sendy Thasya, dan Putri Mayasari. "Kepercayaan Diri Dengan Komunikasi Terapeutik Mahasiswa Program Profesi Ners Fakultas Keperawatan Universitas Syiah Kuala." *Jurnal Kedokteran Syiah Kuala* 1, No 1 (2016)