

Peningkatan Komunikasi Efektif Dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kedaton

Enhancing Effective Communication in Health Services at the Kedaton Health Center

Musiana^{1*}, Giri Udani¹, Sary Febriaty¹

¹Jurusan Keperawatan, Politeknik Kesehatan Tanjungkarang Bandar Lampung
Jl. Soekarno Hatta No. 1 Bandar Lampung

*Penulis Korespondensi: E-mail: musiana74@gmail.com

Abstrak: Komunikasi di fasilitas kesehatan merupakan komunikasi kompleks, tidak hanya komunikasi dengan tenaga kesehatan tapi juga dengan pasien, masyarakat dan juga peserta didik. Masalah komunikasi di Puskesmas Kedaton adalah belum adanya program peningkatan komunikasi efektif di pelayanan kesehatan, belum adanya program peningkatan komunikasi efektif untuk komunikasi dengan pasien/masyarakat, dan belum adanya program peningkatan komunikasi efektif untuk mahasiswa praktik. Berdasarkan pemaparan di atas perlu ada kerjasama, dalam rangka pengabdian masyarakat bagi Poltekkes Tanjungkarang dan program peningkatan mutu pelayanan bagi Puskesmas Kedaton.. Kegiatan meliputi tahap persiapan, pelaksanaan, pelaporan dan publikasi. Tahap persiapan kegiatannya yaitu melakukan sosialisasi/persamaan persepsi, pembentukan tim pokja, mengidentifikasi SOP komunikasi yang sudah dimiliki, mengidentifikasi media komunikasi penyuluhan yang diperlukan (leaflet). Tahap pelaksanaan meliputi menyusun pedoman komunikasi efektif, melakukan role play, bimbingan teknis komunikasi tulisan (pendokumentasian catatan perkembangan pasien terintegrasi) dan membuat video komunikasi efektif di pelayanan kesehatan. Tahap pelaporan yaitu menyusun laporan pengabdian masyarakat, presentasi hasil dan mengumpulkan laporan kegiatan. Kesimpulan komunikasi efektif di fasilitas pelayanan kesehatan meliputi komunikasi antar petugas kesehatan, komunikasi dengan pasien dan masyarakat serta komunikasi dengan peserta didik. Saran merencanakan monitoring dan supervisi untuk menjamin keberlangsungan dan budaya komunikasi efektif, tidak hanya di dalam Gedung puskesmas tetapi juga pelayanan di luar Gedung dengan memanfaatkan output kegiatan.

Kata kunci: Komunikasi efektif, Pelayanan Kesehatan, Role Play, Video Komunikasi, Bimbingan Teknis

Abstract: *Communication in health facilities is complex communication, not only communication with health workers but also with patients, the community, and also students. Communication problems at the Kedaton Health Center are the absence of an effective communication improvement program in health services, the absence of an effective communication improvement program for communication with patients/communities, and the absence of an effective communication improvement program for practical students. Based on the explanation above, there needs to be cooperation, in the context of community service for the Tanjungkarang Poltekkes and a program to improve the quality of services for the Kedaton Health Center. Activities include the preparation, implementation, reporting, and publication stages. The preparatory phase of the activity is to socialize/equalize perception, form working groups, identify communication SOPs that are already owned, identify extension media communication needed (leaflets). The implementation phase includes preparing effective communication guidelines, conducting role-play, technical guidance on written communication (documenting integrated patient development records), and making effective communication videos in health services. The reporting stage is compiling reports on community service, presentation of results, and gathering activity reports. Conclusions effective communication in health care facilities including communication between health workers, communication with patients, and the community as well as communication with students. Suggestions to plan monitoring and supervision to ensure the continuity and culture of effective communication, not only inside the Health Center building but also services outside the building by utilizing the output of activities.*

Keywords: *Effective communication, Health Services, Role Play, Video Communication, Technical Guidance*

PENDAHULUAN

Salah satu hal yang dapat menyebabkan orang berselisih paham adalah karena kurangnya komunikasi. Komunikasi terkadang menjadi hal yang disepelekan, padahal kesalahan dalam komunikasi dapat menimbulkan masalah, apalagi bila terjadinya di sarana pelayanan kesehatan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, contohnya: Rumah Sakit, Puskesmas, Puskesmas pembantu, Puskesmas Keliling, Posyandu, Laboratorium, Poskesdes, Apotek, Klinik dan instansi pelayanan kesehatan lainnya. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan melalui media tertentu untuk menghasilkan efek/tujuan dengan mengharapkan feedback atau umpan balik (Daryanto, 2014). Komunikasi merupakan sebuah proses penyampaian pikiran atau informasi dari seseorang kepada orang lain melalui suatu cara tertentu sehingga orang lain (komunikan) tersebut mengerti betul apa yang dimaksud oleh penyampai informasi (komunikator).

Proses ini dapat menghasilkan umpan balik dari komunikan sehingga komunikasi dapat berlangsung secara dua arah antara komunikator dan komunikan. Semua orang dapat berkomunikasi dengan caranya masing-masing, tetapi tidak semuanya mampu berkomunikasi secara efektif. Proses komunikasi efektif adalah pesan yang disampaikan dapat diterima dan dimengerti sebagaimana yang dimaksud oleh pengirim pesan, dan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan oleh penerima pesan dan tidak ada hambatan untuk hal itu. Komunikasi efektif adalah komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (*attitude change*) pada orang yang terlibat dalam komunikasi. Proses komunikasi efektif artinya proses dimana komunikator dan komunikan saling bertukar informasi, ide, kepercayaan, perasaan dan sikap antara dua orang atau kelompok yang hasilnya sesuai dengan harapan. Sederhananya, komunikasi efektif adalah proses komunikasi dimana komunikan mengerti apa yang disampaikan dan melakukan apa yang komunikator inginkan.

Komunikasi merupakan hal mendasar yang

menjadi salah satu faktor keselamatan pasien dan kepuasan pelanggan di pelayanan kesehatan. Berbeda dengan komunikasi lainnya seperti komunikasi di bidang pendidikan, bisnis dan lain sebagainya, komunikasi efektif dalam bidang pelayanan kesehatan memiliki tingkat kompleksitas yang cukup tinggi. Hal ini disebabkan komunikasi yang terlibat sangat banyak, informasi yang dibutuhkan sangat banyak, serta menyangkut dengan emosi pasien/keluarga pasien, dan petugas kesehatan yang cukup tinggi. Masalah komunikasi di pelayanan kesehatan adalah perbedaan persepsi, pemberian informasi yang tidak rinci, tidak akurat, tidak terdokumentasi dengan baik, baik bagi sesama petugas kesehatan maupun dengan pasien, keluarga dan pelanggan lainnya. Masalah ini bisa menimbulkan konflik pada sesama petugas, mengakibatkan kesalahan tindakan yang berakibat pada kecacatan bahkan meninggal, dan ketidakpuasan dari para petugas kesehatan dan pelanggan, ditambah lagi adanya sorotan dari media, masyarakat dan pemerintah.

Penatalaksanaan komunikasi efektif yang dilakukan dengan singkat, akurat, lengkap, jelas dan mudah dimengerti oleh penerima pesan akan mengurangi kesalahan sehingga meningkatkan keselamatan pasien. Komunikasi dapat berupa komunikasi lisan, tertulis atau melalui elektronik. Pelayanan pasien dapat dipengaruhi oleh komunikasi yang tidak baik termasuk perintah lisan atau telepon untuk tata laksana pasien, dan komunikasi serah terima. Oleh karena itu seluruh proses komunikasi yang terjadi wajib di catat sehingga komunikasi semakin terjamin dan terlindungi dari tuntutan hukum. Dalam hal pelayanan personal kesalahan berkomunikasi dapat mengakibatkan konflik dan berujung pada gugatan/tuntutan hukum.

Puskesmas Kedaton memiliki pelayanan dalam gedung dan pelayanan luar gedung. Pelayanan dalam gedung meliputi pelayanan rawat inap, pelayanan gawat darurat 24 jam dan pelayanan rawat jalan. Pelayanan dalam gedung ini melibatkan banyak profesi kesehatan seperti perawat, bidan, dokter, petugas gizi, laboratorium, farmasi, sanitarian dan staf administrasi. Semuanya dalam bekerja sama membutuhkan komunikasi yang efektif

baik secara verbal yang terstruktur, melalui media dokumentasi dan melalui alat komunikasi telepon. Banyak program yang harus dijalankan dan mencapai target ditambah lagi adanya beban untuk lulus akreditasi, membuat kondisi komunikasi efektif sangat dibutuhkan. Pasien yang harus dilayani juga membutuhkan komunikasi efektif agar dapat cepat dilayani dan mengurangi banyak keluhan.

Puskesmas Kedaton juga menjadi sarana mahasiswa praktik dari berbagai jurusan, seperti mahasiswa keperawatan, kebidanan, kedokteran, dan instansi pendidikan lainnya. Mahasiswa itu belum terkelola dengan baik karena belum adanya sistem pembimbingan yang baku di Puskesmas Kedaton. Dampaknya mahasiswa cenderung duduk bergerombol dan belum terlibat dalam pelayanan Puskesmas, mereka hanya berorientasi pada kompetensi yang akan dicapai dan tidak berinisiatif pada pelayanan Puskesmas kedaton. Berdasarkan pemaparan di atas maka dapat disimpulkan ada beberapa masalah terkait dengan peningkatan komunikasi efektif di Puskesmas Kedaton, yaitu :

1. Belum adanya program peningkatan komunikasi efektif (komunikasi lisan, tulisan dan elektronik/melalui telepon)
2. Belum adanya program peningkatan komunikasi efektif untuk komunikasi dengan pasien/masyarakat
3. Belum adanya program peningkatan komunikasi efektif untuk komunikasi dengan mahasiswa yang praktik sehingga proses bimbingan dapat optimal.

Poltekkes Tanjungkarang sebagai instansi pendidikan perlu menerapkan pengetahuan dan ketrampilan, serta hasil riset kepada instansi pelayanan kesehatan sebagai wujud dari pelaksanaan tridarma perguruan tinggi, yaitu pengabdian masyarakat.

METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Peralatan yang digunakan dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini peralatan untuk komunikasi lisan, tertulis dan elektronik meliputi alat tulis, catatan pasien, buku log pembimbing, alat komunikasi, leaflet, dan peralatan pendukung role play seperti meja, kursi, tempat tidur pasien) serta handycam untuk merekam

kegiatan komunikasi.

Metode kegiatan meliputi role play dan bimbingan langsung yang dibagi menjadi 4 tahap yaitu persiapan, pelaksanaan, pelaporan dan publikasi. Tahap persiapan : Sosialisasi dan persamaan persepsi program peningkatan komunikasi efektif. Pembentukan tim program Peningkatan Komunikasi efektif (Pokja 1, 2 dan 3). Mengidentifikasi SOP komunikasi yang sudah dimiliki. Mengidentifikasi media komunikasi untuk penyuluhan yang diperlukan (leaflet).

Tahap Pelaksanaan: Menyusun pedoman komunikasi efektif. Melakukan role play komunikasi efektif. Melakukan bimbingan teknis komunikasi tertulis pendokumentasian catatan perkembangan pasien terintegrasi. Membuat video komunikasi efektif di pelayanan kesehatan : komunikasi antar tim tenaga kesehatan.

Tahap Pelaporan: Menyusun laporan pengabdian masyarakat, Presentasi hasil kegiatan pengabdian masyarakat, Mengumpulkan laporan kegiatan pengabdian masyarakat.

Tahap Publikasi: Menyusun naskah artikel pengabdian masyarakat. Publikasi pada jurnal pengabdian masyarakat atau prosiding atau repository.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu dari tiga unsur dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Dosen sebagai bagian dari civitas akademik memiliki kewajiban melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat baik yang terjadwal/terprogram maupun yang insidental.

Komunikasi di fasilitas kesehatan berkaitan dengan kepuasan pasien. Indikator penting yang mempengaruhi pasien dalam kualitas pelayanan perawat ada seperti bersedia mendengarkan keluhan kesah pasien, mengenal pasien dengan baik, pendengar yang baik dan mampu menyelesaikan atau mengingat masalah pasien (Syagitta, Sriati, & Fitriya, 2017)

Hasil yang diperoleh dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah: tersusunnya pedoman komunikasi efektif di pelayanan

kesehatan, tersedianya media komunikasi penyuluhan (leaflet) sesuai dengan kebutuhan dan tersedianya video komunikasi efektif di pelayanan kesehatan. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan melalui media tertentu untuk menghasilkan efek/tujuan dengan mengharapkan feedback atau umpan balik (Daryanto, 2014).



Gambar 1. Foto-foto tahap persiapan



Gambar 2. Foto-foto tahap pelaksanaan

Communication is one of the most pervasive, important, and complex aspects of human life. The ability to communicate on a higher level separates humans from other animals. Our daily lives are strongly affected by our own communication with others as well as by messages from unknown persons from other parts of the world and from the past. If there is a need to know about our world, surely communication deserves our careful attention" (Little John, 1996). Pada profesi keperawatan,

komunikasi lebih bermakna sebagai metode utama dalam mengimplementasikan proses keperawatan antara perawat dengan klien. Sebagian besar dari hubungan tersebut melalui interaksi tatap muka,, sehingga perawat diharapkan mempunyai pengetahuan yang memadai dan mahir dalam keterampilan berkomunikasi (Syagitta et al., 2017).

Pedoman komunikasi berisi komunikasi lisan antar tenaga kesehatan di pelayanan, baik komunikasi langsung maupun komunikasi melalui telepon. Pedoman ini dibuat untuk mengingatkan kembali prinsip-prinsip komunikasi sehingga komunikasi antar petugas kesehatan dapat efektif. Dalam melakukan komunikasi antar kesehatan, tenaga kesehatan perlu memperhatikan prinsip komunikasi terapeutik dan teknik komunikasi seperti menggunakan SBAR. *Situation, Background, Assesment, dan Recommendation* (SBAR) merupakan komunikasi efektif yang banyak diadopsi di dunia internasional. Adopsi ini muncul sejak adanya himbauan dari IoM (2001) untuk melakukan reformasi dalam komunikasi dan kerja tim dalam pelayanan kesehatan. SBAR dapat digunakan dalam berkomunikasi pra prosedur yang akan dilakukan ke pasien selama handover (Rachmah, 2018).

Komunikasi SBAR merupakan komunikasi yang direkomendasikan untuk dilakukan ketika melakukan timbang terima atau ketika akan menyampaikan kondisi pasien untuk meminta arahan tindakan yang dilakukan selanjutnya. Komunikasi SBAR merupakan salah satu strategi dalam meningkatkan keselamatan pasien adalah dengan mengembangkan komunikasi efektif dalam handover (Rachmah, 2018).

SBAR merupakan metode komunikasi efektif sebagai upaya yang dilakukan JCI untuk mengurangi dampak akibat penyampaian dan penerimaan informasi yang tidak tepat dengan komunikasi terstruktur SBAR. Penggunaan komunikasi dengan metode SBAR tidak hanya meningkatkan mutu pelayanan, tetapi juga dapat meningkatkan kualitas handover yang akan menekan angka *medical error* (Diniyah, 2017).

Dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini juga dilakukan role play, khususnya untuk

komunikasi yang dilakukan oleh antar tenaga kesehatan. Role play merupakan salah satu metode yang efektif digunakan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi terapan. Selain role play dapat juga dilakukan melalui penayangan VCD dan membahas modul (Zaki et al., 2009).

Role play pada kegiatan ini diterapkan pada komunikasi antar petugas kesehatan dan komunikasi dengan mahasiswa praktik, komunikasi dengan pasien dan komunikasi dengan masyarakat dalam bentuk penyuluhan. Teknik komunikasi dalam melakukan penyuluhan harus menjadi perhatian komunikasi sehingga masyarakat dapat menerima informasi yang disampaikan (Diniyah, 2017), mulai dari membuka, memberikan penyuluhan dan menutup. Penatalaksanaan komunikasi efektif yang dilakukan dengan singkat, akurat, lengkap, jelas dan mudah dimengerti oleh penerima pesan akan mengurangi kesalahan sehingga meningkatkan keselamatan pasien.

SIMPULAN

Komunikasi merupakan hal mendasar yang menjadi salah satu faktor kepuasan pelanggan di pelayanan kesehatan. Komunikasi terdiri dari komunikasi lisan, tertulis dan melalui elektronik (telepon). Komunikasi di fasilitas pelayanan kesehatan meliputi komunikasi antar petugas kesehatan, komunikasi dengan pasien dan masyarakat serta komunikasi dengan mahasiswa, untuk fasilitas kesehatan yang juga sebagai wahana praktik. Komunikasi efektif menjadi salah satu indikator untuk meningkatkan pelayanan kesehatan.

Tindak lanjut dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah Merencanakan kegiatan monitoring dan supervisi untuk menjamin keberlangsungan dari komunikasi efektif. Merencanakan kegiatan komunikasi efektif tidak hanya di dalam Gedung puskesmas tetapi juga untuk pelayanan di luar Gedung puskesmas. Memanfaatkan output yang telah dihasilkan pada kegiatan ini untuk lebih meningkatkan budaya komunikasi efektif di lingkungan puskesmas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada:

1. Bapak Warjedin Aliyanto, SKM., M. Kes selaku Direktur Politeknik Kesehatan Tanjungkarang.
2. Bapak Gustop Amatiria, S. Kp., M. Kes., selaku Ketua Jurusan Keperawatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungkarang.
3. Ibu Lisa Suarni, M. Kep., Sp. Mat., selaku Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Poltekkes Tanjungkarang beserta jajarannya.
4. Ibu drg. Rini Alita, M.Kes selaku Kepala Puskesmas Kedaton yang telah mendukung kegiatan ini
5. Bapak dr. Agung Priyo Sasongko dan sejawat di Puskesmas Kedaton yang telah berperan serta aktif dalam kegiatan ini
6. Pembantu lapangan dan rekan-rekan yang tidak dapat disebutkan satu persatu..

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto, D. (2014). Teori Komunikasi. Penerbit Gunung Samudera.
- Diniyah, K. (2017). Pengaruh Pelatihan SBAR Role-Play terhadap Skill Komunikasi Handover Mahasiswa Kebidanan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 35–46. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6125>
- Little John, S. (1996). Theories of human communication (Fifth Edit). Belmont Wadsworth.
- Rachmah. (2018). Optimalisasi Keselamatan Pasien melalui Komunikasi SBAR dalam handover Communication and Patient Safety Improvement in an Indonesia Hospital. *Idea Nursing Journal*, IX(1), 34–41.
- Syagitta, M., Sriati, A., & Fitria, N. (2017). Persepsi Perawat Terhadap Pelaksanaan Komunikasi Efektif di IRJ AI – Islam Bandung. V(2), 140–147.
- Zaki, R., Werdati, S., Sari Tetra Dewi, F., Pelatihan Kesehatan Palangkaraya, P., Tinggi Ilmu Kesehatan Jenderal Ahmad Yani, S., Ilmu Kesehatan Masyarakat, B., &

Ugm, F. (2009). the Effectiveness of Role Play, Vcd Playing and Module in Improving Therapeutic Communication Skill of Stikes Jenderal Ahmad Yani Nursing Student in Yogyakarta. *Berita Kedokteran Masyarakat*, 25(3), 125