

PENINGKATAN KEMAMPUAN KOMUNIKASI EFEKTIF BAGI TENAGA KESEHATAN DI RSIA CEMPAKA AZ – ZAHRA BANDA ACEH

Putri Ilham Sari¹

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Aceh

email : putrisalman85@gmail.com

Abstrak

Komunikasi yang efektif adalah sebuah komunikasi yang apabila pesan diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, pesan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan oleh penerima pesan dan tidak ada hambatan untuk hal tersebut. Kolaborasi dibidang kesehatan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mempererat hubungan antar profesi kesehatan yang berbeda. Kolaborasi tim medis meliputi berbagai profesi kesehatan yaitu dokter, perawat, psikiater, ahli gizi, apoteker, dan lain - lain. Tenaga kesehatan di RSIA Cempaka Az – Zahra belum berkomunikasi dengan efektif. Hal ini terlihat dari terdapatnya kesalahan dalam penulisan instruksi, kesalahan pelaksanaan instruksi dan terdapat hal penting tentang kondisi pasien yang tidak tersampaikan dengan baik kepada dokter penanggungjawab. Hal ini berpotensi terjadinya insiden keselamatan pada pasien sehingga berisiko terhadap keberlangsungan rumah sakit. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan tenaga kesehatan di RSIA Cempaka Az-Zahra Banda Aceh dalam berkomunikasi efektif. Berdasarkan pelatihan yang telah dilaksanakan, terdapat 56,2% tenaga kesehatan yang tidak memahami tentang komunikasi efektif. Hasil dari pelatihan ini terdapat 84,4 % peningkatan pemahaman tentang komunikasi efektif oleh tenaga kesehatan di RSIA Cempaka Az-Zahra Banda Aceh. Pelatihan ini harus dilakukan secara berkelanjutan untuk dapat memberikan pelayanan berbasis keselamatan pasien di Rumah Sakit.

Kata Kunci : Komunika Efektif, Tenaga Kesehatan, Keselamatan Pasien

Abstract

Effective communication is a communication which if the message is received and understood as intended by the sender of the message, the message is followed up with an action by the recipient of the message and there are no obstacles to this. Collaboration in the health sector is an activity that aims to strengthen relationships between different health professions. The medical team collaboration includes various health professionals are doctors, nurses, psychiatrists, nutritionists, pharmacists, and others. Health workers at RSIA Cempaka Az – Zahra have not communicated effectively. This can be seen from the existence of errors in writing instructions, errors in carrying out instructions and there are important things about the patient's condition that are not conveyed properly to the doctor in charge. This has the potential for safety incidents to occur in patients so that it risks the sustainability of the hospital. This activity aims to improve the ability of health workers at RSIA Cempaka Az-Zahra Banda Aceh to communicate effectively. Based on the training that has been carried out, there are 56.2% of health workers who do not understand effective communication. The results of this training were an 84.4% increase in understanding of effective communication by health workers at RSIA Cempaka Az-Zahra Banda Aceh. This training must be carried out on an ongoing basis to be able to provide patient safety-based services in hospitals.

Keywords: Effective Communication, Health Workers, Patient Safety

PENDAHULUAN

Komunikasi menurut KBBI adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih dengan cara yang tepat, sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Dalam implementasi prinsip komunikasi, peran seorang komunikator atau penyampai sangat penting, karena semorang komunikator harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar seorang komunikan atau penerima pesan dapat menerima pesan secara cepat dan tepat. Sebuah pesan yang akan disampaikan harus dapat dijelaskan secara cepat dan akurat agar tujuan penerimaan pesan dapat tersampaikan dengan baik (Harahap, 2019).

Komunikasi merupakan suatu proses yang melibatkan penyampai pesan, pesan yang akan disampaikan dan penerima pesan. Pesan ini akan mengalir melalui suatu media yang kemudian dalam

proses dapat terjadi berbagai hambatan, inilah yang dikenal sebagai noise. Kegiatan komunikasi pada prinsipnya adalah aktivitas pertukaran gagasan atau pertukaran informasi. Komunikasi yang efektif adalah sebuah komunikasi yang apabila pesan diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, pesan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan oleh penerima pesan dan tidak ada hambatan untuk hal tersebut. Kolaborasi dibidang kesehatan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mempererat hubungan antar profesi kesehatan yang berbeda. Kolaborasi tim medis meliputi berbagai profesi kesehatan yaitu dokter, perawat, psikiater, ahli gizi, apoteker, dan lain - lain. Tujuan utama dari kerjasama kelompok medis adalah untuk memberikan pelayanan medis kepada pihak berwenang kapan saja dan dimana saja. Kolaborasi tim kesehatan ini menjadi penting karena setiap tenaga medis memiliki pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, dan pengalaman – pengalaman yang berbeda. Tujuan dari kerjasama tim ini adalah untuk menyelamatkan pasien (patient safety). Seluruh tenaga kesehatan harus memiliki kompetensi dibidangnya masing – masing untuk mengurangi factor kesalahan manusia dalam pemberian pelayanan kesehatan (Muhith, 2021).

Komunikasi efektif harus di terapkan oleh komunikator dan komunikan dimana dalam pemahamannya terdapat 2 jenis komunikasi yaitu komunikasi verbal dan komunikasi non verbal. Komunikasi verbal adalah jenis komunikasi yang disampaikan komunikator kepada komunikan secara tertulis atau tidak tertulis (lisan). Sedangkan komunikasi non verbal adalah jenis komunikasi yang dalam penyampaian pesannya dikemas dalam bentuk tanpa tulisan. Komunikasi efektif sangat berpengaruh pada komunikasi sehari – hari sehingga fungsi komunikasi efektif dapat mengurangi terjadinya kesalahan antara satu sama lain, dikarenakan pesan – pesan yang ingin disampaikan oleh penyampaian pesan dapat ditangkap oleh penerima pesan dengan baik (Ismail, 2022)

Dalam hubungan dokter – pasien, baik dokter ataupun pasien dapat berperan sebagai sumber atau pengirim pesan dan penerima pesan secara bergantian. Ketika pasien berperan sebagai pengirim pesan, menyampaikan apa yang dirasakan atau menjawab pertanyaan dokter sesuai pengetahuannya. Sedangkan ketika dokter berperan sebagai pengirim pesan, menyampaikan penjelasan penyakit, rencana pengobatan dan terapi, efek samping obat yang mungkin terjadi, serta dampak dari dilakukan atau tidak dilakukannya terapi tertentu (KKI, 2006)

Komunikasi yang buruk dapat menyebabkan banyak efek samping pada semua aspek pelayanan kesehatan. Kesalahan yang paling sering ditimbulkan adalah kesalahan dalam mengidentifikasi pasien, kesalahan dalam pengobatan dan transgusi, kesalahan prosedur operasi dan kesalahan lainnya. Kesalahan – kesalahan tersebut berpotensi terjadinya insiden keselamatan pasien dan dapat dicegah dengan meningkatkan komunikasi yang efektif di Rumah Sakit. Oleh karenanya komunikasi efektif termasuk salah satu dari enam sasaran keselamatan pasien berdasarkan Standar Akreditasi Rumah Sakit (Kepmenkes, 2022)

RSIA Cempaka Az – Zahra pasti memiliki kewajiban yang sama dalam pemberian pelayanan berbasis keselamatan pasien. Dalam peningkatan keselamatan pasien di Rumah Sakit, pelaksanaan komunikasi yang efektif antar profesi kesehatan merupakan hal yang penting agar pelayanan berbasis keselamatan pasien dapat terlaksana dengan maksimal. Pelaksanaan komunikasi yang efektif antar profesi kesehatan di RSIA Cempaka Az-Zahra Banda Aceh dapat berjalan dengan baik bila seluruh tenaga kesehatan memiliki kompetensi dan pengetahuan yang sama tentang komunikasi efektif. Sehingga dibutuhkan peningkatan pemahaman tentang komunikasi efektif bagi seluruh tenaga kesehatan di RSIA Cempaka Az – Zahra Banda Aceh.

Setelah dilakukan survey dan wawancara singkat di RSIA Cempaka Az – Zahra, dapat disimpulkan bahwa tenaga kesehatan di RSIA Cempaka Az – Zahra belum berkomunikasi dengan efektif. Hal ini terlihat dari terdapatnya kesalahan dalam penulisan instruksi, kesalahan pelaksanaan instruksi dan terdapat hal penting tentang kondisi pasien yang tidak tersampaikan dengan baik kepada dokter penanggungjawab. Hal ini berpotensi terjadinya insiden keselamatan pada pasien sehingga berisiko terhadap keberlangsungan rumah sakit. Sehingga perlu dilakukan peningkatan kemampuan dalam komunikasi efektif terhadap seluruh tenaga kesehatan di RSIA Cempaka Az-Zahra. Upaya peningkatan kemampuan yang diterapkan dengan cara pemberian pelatihan kepada seluruh tenaga kesehatan di RSIA Cempaka Az – Zahra Kota Banda Aceh yaitu dokter, perawat, bidan dan tenaga kesehatan lainnya. Pelatihan ini dilakukan untuk meningkatkan kemampuan para karyawan profesi kesehatan dalam melakukan komunikasi yang efektif saat memberikan pelayanan. Tujuan dilakukannya pelatihan ini agar seluruh tenaga kesehatan di RSIA Cempaka Az – Zahra dapat menerapkan komunikasi yang efektif sehingga pelayanan berbasis keselamatan pasien dapat dilaksanakan dengan maksimal.

METODE

Berdasarkan survey yang telah dilakukan, di simpulkan bahwa permasalahan yang di alami tenaga kesehatan di RSIA Cempaka Az – Zahra salah satunya adalah rendahnya pengetahuan dan kemampuan dalam berkomunikasi efektif. Terdapat beberapa hambatan manajemen dan personal dalam penyelesaian masalah ini. Pada aspek manajemen terdapat tidak prioritasnya peningkatan mutu SDM khususnya tenaga kesehatan di RSIA Cempaka Az – Zahra sehingga tidak ada peningkatan kemampuan dari SDM DI Rumah Sakit. Pada aspek personal terdapat masalah yaitu rendah nya pengetahuan SDM kesehatan tentang komunikasi efektif di Rumah Sakit. Selain itu juga terdapat masalah dengan rendah nya pengawasan dan tidak berperannya Komite Mutu Rumah Sakit dalam melakukan pengawasan terhadap budaya kerja SDM di Rumah Sakit.

Kegiatan pengabdian masyarakat berbasis Rumah Sakit dilakukan di RSIA Cempaka Az – Zahra Kota Banda aceh. Kegiatan yang dilakukan yaitu pelatihan komunikasi efektif yang diberikan kepada seluruh SDM Kesehatan di RSIA Cempaka Az – Zahra. Pelatihan ini dilakukan selama 1 hari pada Bulan Februari 2023. Sasaran dalam pelatihan ini adalah seluruh SDM kesehatan di RSIA Cempaka Az – Zahra yang terdiri dari, dokter, perawat, bidan dan tenaga kesehatan lainnya berjumlah 55 orang. Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dilakukan dengan metode sebagai berikut :

- a. Persiapan pra pelaksanaan kegiatan yaitu dengan melaksanakan survey lokasi pengabdian. Kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui situasi terkini dan mengetahui masalah – masalah yang terdapat di lokasi pengabdian. Metode survey lapangan yaitu dengan metode pengumpulan data yang diperoleh dari wawancara individu yang dianggap dapat mewakili populasi dari sasaran kegiatan pengabdian yang akan dilakukan.
- b. Kegiatan pelatihan yang dilaksanakan sebagai salah satu solusi dari permasalahan yang di alami oleh RSIA Cempaka Az – Zahra. Pelatihan komunikasi efektif dilakukan untuk merubah budaya kerja tenaga kesehatan di RSIA Cempaka Az – Zahra. Pelatihan ini merupakan kegiatan pengabdian masyarakat berbasis Rumah Sakit yang meliputi :
 1. Tahapan Survey (survei) : tahapan ini merupakan kegiatan awal pada pelatihan dengan melakukan assessment kemampuan awal seluruh peserta yang menjadi sasaran dalam kegiatan pelatihan.
 2. Tahapan Socialization (sosialisasi) : tahapan ini merupakan kegiatan inti dalam pelatihan ini yaitu dengan memberikan penjelasan kepada peserta tentang tahapan kegiatan yang akan dilakukan. Sosialisasi ini dapat dilakukan dengan 3 metode yaitu :
 - a. Metode ceramah : seluruh peserta diberikan motivasi agar memiliki kemauan untuk merubah budaya kerja dari budaya kerja dengan kebiasaan menjadi budaya kerja yang benar. Selain itu, peserta juga diberikan informasi – informasi umum tentang pentingnya komunikasi efektif dalam menjaga keselamatan pasien di Rumah Sakit.
 - b. Metode tutorial : seluruh peserta akan diberikan materi dengan focus utama yaitu : komunikasi efektif dalam pemberian asuhan, komunikasi efektif dalam keselamatan pasien, handling complain, dan komunikasi dalam penyampaian bad news.
 - c. Metode diskusi : peserta pelatihan diberikan kesempatan untuk mempraktekkan metode komunikasi efektif sesuai topik yang telah disampaikan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi merupakan alat yang efektif untuk mempengaruhi tingkah laku manusia. Keberhasilan misi sebuah rumah sakit sangat ditentukan oleh keluwesan berkomunikasi setiap petugas, perawat dan dokter. Pelayanan berfokus kepada pasien di rumah sakit selalu berhubungan dengan berbagai karakter dan perilaku pasien yang berkepentingan dengan jasa asuhannya, sehingga petugas, perawat dan dokter harus memahami dan mengerti bagaimana cara berkomunikasi dalam segala situasi.

Hubungan dokter – pasien, perawat – pasien, keluarga, ataupun tim kesehatan lainnya menempatkan factor komunikasi menjadi hal yang sangat penting. Dalam profesi kedokteran, komunikasi dokter – pasien merupakan salah satu kompetensi yang harus dikuasai dokter. Kompetensi komunikasi menentukan keberhasilan dalam membantu penyelesaian masalah kesehatan pasien. Selama ini kompetensi komunikasi dapat dikatakan terabaikan, baik dalam pendidikan maupun dalam praktik kedokteran.

Komunikasi yang baik dan berlangsung dalam kedudukan setara sangat diperlukan dalam komunikasi antara dokter – pasien. Komunikasi efektif mampu mempengaruhi emosi pasien pasien dalam pengambilan keputusan tentang rencana tindakan selanjutnya, sedangkan komunikasi tidak efektif akan

menimbulkan masalah. Komunikasi efektif diharapkan dapat mengatasi kendala yang ditimbulkan oleh kedua pihak yaitu dokter – pasien (KKI, 2006)

Sedangkan dalam hubungan perawat – pasien, perawat dituntut untuk memiliki pengetahuan dan kemampuan berkomunikasi yang baik sebagai awal dari terciptanya hubungan yang baik antara perawat – pasien. Perawat yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik akan mudah menjalin hubungan dengan pasien ataupun keluarga. Komunikasi yang baik merupakan hal penting yang harus dimiliki oleh setiap tenaga kesehatan, termasuk perawat. Komunikasi dibutuhkan oleh perawat saat memberikan pelayanan asuhan keperawatan baik kepada pasien ataupun keluarga (Arumsari, 2016)

Pelatihan di Rumah Sakit adalah salah satu bentuk kegiatan pengabdian masyarakat berbasis Rumah Sakit. Pelatihan komunikasi efektif dilakukan sebagai upaya meningkatkan pelayanan yang memperhatikan keselamatan pasien di Rumah Sakit. Kegiatan ini dilakukan di salah satu Rumah Sakit di Kota Banda Aceh yaitu RSIA Cempaka Az – Zahra. Penyampaian materi pada pelatihan ini diberikan oleh dr. Putri Ilham Sari, MARS selama 2 hari berturut – turut. Dengan terlaksananya pelatihan ini diharapkan seluruh tenaga kesehatan di RSIA Cempaka Az – Zahra dapat melaksanakan komunikasi efektif dengan baik sehingga kesalahan – kesalahan dalam memberikan pelayanan yang berpotensi kepada keselamatan pasien tidak terjadi lagi. Pelatihan ini juga diharapkan dapat menjadi salah satu solusi untuk merubah budaya kerja SDM di RSIA Cempaka Az – Zahra.

Diskusi

Materi pengetahuan umum di berikan di sesi awal pelatihan dengan menggunakan metode penyuluhan atau ceramah. Sebelum penyampaian materi, peserta pelatihan diberikan beberapa pertanyaan pre test untuk menilai pengetahuan yang dimiliki peserta sebelum mengikuti pelatihan. Pertanyaan menggunakan aplikasi QUIZZI untuk memudahkan peserta dalam menjawab melalui handphone masing – masing. Melalui pre test di dapatkan hasil bahwa hanya 50% yang memiliki pengetahuan dasar tentang komunikasi efektif. Materi yang diberikan yaitu komunikasi efektif dalam pemberian asuhan, komunikasi efektif dalam keselamatan pasien, *handling complain*, dan komunikasi dalam penyampaian *bad news*. Materi ini di pilih berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan sebelum pelatihan di laksanakan.



Gambar 1. Pelatihan Komunikasi Efektif

Pada sesi kedua dilakukan diskusi interaktif dan simulasi melakukan komunikasi efektif di Rumah Sakit. Simulasi yang dilakukan meliputi : komunikasi efektif dengan metode SBAR saat hand over perawat, metode menjawab complain pasien dan metode menyampaikan kabar buruk kepada pasien dan keluarga. Selain simulasi. Pada sesi ini juga dilakukan tanya jawab untuk mendiskusikan kendala – kendala yang di hadapi dalam melaksanakan komunikasi interaktif di Rumah Sakit. Pelatihan di akhiri dengan pelaksanaan post test untuk melihat capaian peningkatan pengetahuan setelah mendapatkan pelatihan. Dari hasil post test di dapatkan hasil terdapat 69,2 % peserta yang mampu menjawab seluruh soal dengan benar. Hasil ini meningkat bila dibandingkan dengan hasil yang didapatkan saat pre test.



Gambar 2. Diskusi Interaktif Dan Simulasi Melakukan Komunikasi Efektif Di Rumah Sakit

SIMPULAN

Berdasarkan kegiatan pengabdian berbasis Rumah Sakit yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh SDM kesehatan di RSIA Cempaka Az- Zahra tidak memahami tentang komunikasi efektif sehingga komunikasi efektif tidak terlaksana dengan baik di RSIA Cempaka Az- Zahra. Hal ini menyebabkan pelayanan yang diberikan memiliki potensi yang tinggi terhadap keselamatan pasien di Rumah Sakit. Maka dengan itu, sangat dibutuhkan sosialisasi dan pelatihan secara berkala tentang komunikasi efektif sehingga terdapat regulasi yang jelas terkait pelaksanaan komunikasi efektif di RSIA Cempaka Az- Zahra

Permasalahan tentang pelaksanaan komunikasi efektif yang paling umum di temui adalah SDM kesehatan di RSIA Cempaka Az- Zahra tidak pernah terpapar dengan pengetahuan tentang komunikasi efektif sehingga mereka tidak menyadari bahwa yang selama ini dilaksanakan bukan komunikasi standar di Rumah Sakit. Namun, dengan tingkat pemahaman yang tinggi menjadikan narasumber mudah memberikan pelatihan sehingga tidak terdapat hambatan yang tinggi dalam memberikan pelatihan. Hal ini membuktikan bahwa SDM di RSIA Cempaka Az- Zahra memiliki semangat belajar yang tinggi dengan dibuktikan hasil test akhir mengalami peningkatan yang signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansyori. Anis. 2021 Komunikasi Efektif Bagi Petugas PMIK. Malang
- Arumsari. Dinda. Piranti, 2016, Hambatan Komunikasi Efektif Perawat dengan Keluarga Pasien dalam Perspektif Perawat, dikutip dari , pada tanggal 16 Juni 2023
- Harahap. Reni Agustina. 2019, Buku Ajar Komunikasi Kesehatan. Jakarta.
- Ismail. Ismailandari, 2022, Seminar Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Interaksi Sehat di Rumah Sakit Daerah DADI, dikutip dari, pada tanggal 16 Juni 2023
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2022, Standar Akreditasi Rumah Sakit, Jakarta
- Konsil Kedokteran Indonesia, 2006, Komunikasi Efektif Dokter – Pasien, Jakarta
- Muhyith. Abdul, 2021, Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing Health. Jakarta.
- Uripni. Christina Lia, 2003, Komunikasi Kebidanan. Jakarta.