

## INTERPERSONAL COMMUNICATION SKILLS FOR EMPLOYEES OF THE REGIONAL GENERAL HOSPITAL (RSUD) OF KUBU RAYA REGENCY

Netty Herawaty<sup>1</sup>, Lina Sunyata<sup>2</sup>, Dea Varanida<sup>3</sup>, Suci Lukitowati<sup>4</sup>, Laras Putri Olifiani<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Tanjungpura

*e-mail*: dea.varanida@fisip.untan.ac.id

### Abstrak

Sejak pandemi Covid-19 yang berlangsung hampir 2 tahun ini, setiap manusia sepertinya akan merasakan pentingnya upaya kesehatan yang dilakukan dan yang diterima seperti pelayanan baik dari faskes pertama hingga rumah sakit. Berbicara terkait pelayanan kesehatan, bukan hanya tenaga medis namun pelayanan yang diberikan oleh sebuah rumah sakit. Rumah Sakit Umum Daerah yang dimiliki oleh Kabupaten Kuburaya termasuk rumah sakit yang baru beroperasi dalam memberikan pelayanan kesehatan. Maka dari itu dirasa perlu untuk mengembangkan *Interpersonal Skill* dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Oleh karenanya, PKM ini bertujuan untuk memberikan materi, pengalaman hingga praktik langsung terkait *Interpersonal Skill* tersebut. Kegiatan PKM ini diharapkan mampu menyasar pelayanan prima Rumah Sakit yang akan diberikan oleh karyawan RS untuk memenuhi/bahkan melampaui harapan pengguna jasa rumah sakit. Dimana harapan ini ditentukan oleh pengalaman masa lalu terhadap jasa atau produk yang pernah digunakan, Informasi layanan yang diterima dari berbagai sumber atau janji-janji dan faktor internal dari pengguna jasa yaitu dari pengguna jasa rumah sakit sendiri. Sasaran dari PKM ini adalah staf manajemen dan juga tenaga medis RSUD Kabupaten Kuburaya. Adapun evaluasi PKM ini dilakukan dengan melihat partisipasi peserta pelatihan dan juga melalui evaluasi kegiatan dengan tim PKM.

**Kata kunci:** Komunikasi Interpersonal, Pelayanan, Evaluasi Komunikasi

### Abstract

Since the Covid-19 pandemic, which has been going on for almost 2 years, it seems that every human being will feel the importance of the health efforts that have been made and received, such as good services, from the first health facility to the hospital. Talking about health services, not only medical personnel but services provided by a hospital. The Regional General Hospital owned by Kuburaya Regency is a hospital that has just started operating in providing health services. Therefore, it is necessary to develop Interpersonal Skills in providing services to patients. Therefore, this PKM aims to provide material, experience to direct practice related to these Interpersonal Skills. This PKM activity is expected to be able to target excellent hospital services that will be provided by hospital employees to meet/even exceed the expectations of hospital service users. Where this expectation is determined by past experience of services or products that have been used, service information received from various sources or promises and internal factors from service users, namely from users of hospital services themselves. The target of this PKM is management staff as well as medical staff at the Kuburaya District Hospital. The PKM evaluation is carried out by looking at the participation of the training participants and also through evaluating activities with the PKM team.

**Keywords:** Interpersonal Communication, Service, Communication Evaluation

### PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 yang terjadi pada tahun 2019 hingga sekarang ini membuat berbagai pihak, baik pemerintah maupun masyarakat sadar akan pentingnya menjaga Kesehatan. Pandemi covid-19 juga menjadi momentum untuk menyadarkan kita semua bahwa fasilitas Kesehatan yang baik dan berkualitas itu sangat diperlukan oleh masyarakat luas diseluruh dunia. Berbicara tentang kualitas fasilitas Kesehatan, kita tidak hanya tentang bagian fisik saja, tetapi juga non fisik. Kita bisa ambil contoh sebuah fasilitas Kesehatan yaitu rumah sakit.

Contoh dari bagian fisik dari rumah sakit yaitu gedung atau bangunan, alat dan perlengkapan, dan hal sejenisnya yang bisa dilihat, dirasakan dan digunakan oleh pengguna. Sedangkan fasilitas non fisik di rumah sakit bisa dicontohkan seperti pelayanan para pegawai

terhadap pasien, efektifitas dan efisiensi proses administrasi, kemudahan dan kenyamanan Komunikasi antar pegawai dan pasien, dan lainnya. Berbicara tentang fasilitas non fisik di Fasilitas Kesehatan, terdapat berbagai opini publik yang tidak jarang seringkali terdengar di masyarakat. Opini tersebut mengacu pada kinerja atau pelayanan rumah sakit yang cenderung tidak memuaskan.

Tidak sedikit masyarakat mengeluhkan “tidak ramahnya” para pegawai rumah sakit dalam melayani kebutuhan pasien. Sehingga muncul opini di masyarakat bahwa sebagian pegawai di rumah sakit memiliki karakter yang tidak ramah dan berempati kepada pasien maupun kerabat pasien. Kondisi ini tentunya akan berdampak pada banyak hal, baik citra instansi rumah sakit dan pegawai rumah sakit, hingga ke psikologis pegawai. Hal ini tentunya mesti menjadi perhatian khusus mengingat peran rumah sakit sebagai instansi pelayanan publik. Hubungan yang baik antara pihak rumah sakit yang dalam hal ini diwakili oleh pegawai dan juga masyarakat sebagai pengguna mesti terjalin dengan baik.

Secara umum, salah satu solusi yang dapat dilakukan pihak rumah sakit dalam mengatasi hal ini yaitu dengan meningkatkan kualitas interpersonal skill. Seperti yang diungkapkan Febrianita dan Hardjati dalam Yudhaputri (2020) bahwa *interpersonal skill* merupakan keterampilan interpersonal yang mengacu pada perilaku seseorang, cara berkomunikasi baik verbal dan non verbal, serta kompetensi membangun hubungan dengan orang lain. Sedangkan menurut Littauer dalam Yudhaputri (2020), kemampuan *interpersonal skill* ini dibagi dalam beberapa elemen yaitu sikap, kepribadian, kemampuan dan keterampilan komunikasi, nilai-nilai yang dianut dari seseorang yang mengacu pada cara orang tersebut berpikir, bertindak, serta empati.

Meningkatkan pemahaman dan kemampuan Komunikasi antar pribadi atau *interpersonal communication skill* bagi pegawai rumah sakit. Seperti yang dijelaskan tentang *interpersonal skill*, Komunikasi selalu menjadi faktor dari beberapa definisi. Bisa ditarik kesimpulan bahwa Komunikasi interpersonal memiliki peran yang penting dan sangat dibutuhkan dalam ranah kerja instansi yang berhubungan langsung dengan publik, dalam hal ini rumah sakit. Diharapkan, dengan adanya kegiatan ini, bisa menjadi wadah pembelajaran serta peningkatan kapasitas pegawai rumah sakit dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Sehingga citra rumah sakit, citra pegawai, dan lainnya bisa menjadi lebih baik dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat sebagai pengguna jasa.

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan publik di bidang kesehatan dan lembaga pemerintah yang menjalankan fungsi kesehatan, dimana dalam penyelenggaraan harus memperhatikan fungsi sosial. Sebagai fungsi sosial di bidang kesehatan, Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kubu Raya selanjutnya disingkat RSUD Kabupaten Kubu Raya, merupakan pelayanan publik yang senantiasa melakukan pemasaran atas peran, fungsi dan manajemen Rumah Sakit. Oleh karena itu RSUD Kabupaten Kubu Raya terus berbenah diri untuk mengembangkan kualitas Manajemen Rumah Sakit, melaksanakan tugas dan fungsi rumah sakit secara profesional.

Rumah Sakit Umum Daerah Kubu Raya mulai didirikan dengan peletakan batu pertama pada tanggal 6 Juli 2018, dan diresmikan pada tanggal 5 Januari 2021. Berdasarkan Peraturan Bupati Kubu Raya Nomor 109 Tahun 2019 Tentang Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kubu Raya, dibentuk Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kubu Raya kelas D. Berdasarkan Keputusan Bupati Kubu Raya Nomor 20 / Dinkes / 2021, RSUD Kabupaten Kubu Raya sudah ditetapkan sebagai RSUD dengan status Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Kabupaten Kubu Raya (<http://rsud.kuburayakab.go.id/profile/> diakses pada 13 September 2022).

Wilayah kerja Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kubu Raya melingkupi seluruh kecamatan di Kabupaten Kubu Raya terdiri dari 9 kecamatan. Beralamat di Jalan Jenderal Sudirman, Kecamatan Rasau Jaya Kabupaten Kubu Raya. Letak wilayah rumah sakit yang mendukung keberadaan fasilitas kesehatan untuk masyarakat dirasa mampu akan memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat Kuburaya. Maka dari itu diperlukan rumah sakit untuk membantu masyarakat dalam menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit kepada masyarakat.

Pelayanan paripurna berkaitan dengan pembangunan Kesehatan yang harus didukung penuh oleh pemerintah. pembangunan kesehatan merupakan pembangunan nasional guna meningkatkan kesadaran, kemaupan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang. Untuk

menjamin ketercapaian jaminan tersebut, RSUD lahir untuk memenuhi harapan tersebut. Namun, tidak mudah bagi sebuah wilayah dalam membangun branding Rumah Sakit Daerah dengan sebaik mungkin.

Oleh sebab itu, pelayanan rumah sakit mempunyai sifat-sifat atau karakteristik tersendiri. Karakteristik ini diakibatkan oleh karena rumah sakit suatu organisasi yang sangat kompleks. Kompleksitas maupun karakteristik pelayanrumah sakit perlu diketahui dan dipahami oleh setiap orang yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pembinaan dan penyelenggaraan rumah sakit.

Kompleksitas dari rumah sakit tersebut yang merupakan karena adanya berbagai kegiatan yang kadang-kadang kontradiktif bahkan sering menimbulkan konflik. Konflik terutama disebabkan oleh karena kehadiran pada keanekaragaman tenaga dnegan latar belakang pendidikan yang berkisar dari tenaga berpendidikan tinggi dan terampil sampai kepada tenaga yang tidak berpendidikan.

Bukan hanya perihal tenaga medis dan para staf manajemen, namun keanekaragaman konsumen juga dapat membuat pengaruh yang signifikan pada Rumah Sakit tersebut. Menyadari hal ini maka penting untuk memberikan pemahaman kepada pihak rumah sakit akan pentingnya Komunikasi. Kemudian, RSUD Kabupaten Kuburaya yang merupakan rumah sakit baru dan masih sangat memerlukan *branding*. Branding ini adalah kunci sebuah instansi atau sebuah perusahaan.

## METODE

### 1. Metode Observasi (Pengamatan)

Pengamatan adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematik gejala-gejala yang ada di RSUD Kabupaten Kuburaya. Pada metode pengamatan ini, penulis melakukan pengamatan dnegan dibantu oleh pegawai Dinas Kesehatan Kuburaya yang memang sudah menemukan permasalahan terkait pelayanan di Rumah Sakit. Data yang diperlukan dalam metode pengamatan ini adalah, mengamati secara langsung dilokasi, pelaksanaan proses, kegiatan-kegiatan pelayanan yang diberikan.

### 2. Metode Dokumentasi

Dalam penelitian kualitatif terdapat sumber data yang berasal dari bukan manusia seperti dokumen foto-foto, dan bahan statistic.

### 3. Presentasi Dan Tanya Jawab

Metode presentasi digunakan untuk menjelaskan metode pelaksanaan kegiatan di pertemuan agar para peserta dapat mengetahui aturan pelaksanaan dari kegiatan yang disertakan dengan pengenalan para tim pelaksana kegiatan kepada peserta. Selain itu, presentasi juga diperlukan untuk menjelaskan berbagai hal yang berkaitan dengan permasalahan yang terjadi di Rumah Sakit. Presentasi akan berisi berbagai materi yang telah di bagi menjadi tiga sub bagian besar.

Materi akan menyesuaikan permasalahan terkait pelayanan yang berhubungan dengan komunikasi interpersonal. Presentasi akan diberikan oleh narasumber dengan bidang keahlian materi yang diberikan yaitu Komunikasi Interpersonal, Komunikasi Organisasi dan Pelayanan untuk Meningkatkan Pembangunan Kesehatan RSUD Kabupaten Kuburaya. Selain presentasi, metode pelaksanaan juga menggunakan metode tanya jawab (Amalia & Uswatun, 2019). Penggunaan metode ini dilakukan sebagai bentuk interaksi atau komunikasi yang dijalin antara tim pelaksana dengan peserta.

Metode tanya jawab tidak hanya dilakukan di dalam ruangan, hal ini dimaksudkan untuk merespon keingintahuan peserta mengenai praktik yang sedang dilaksanakan. Metode tanya jawab dapat berkembang menjadi metode praktek jika tim pelaksana merasa perlu menunjukkan kepada peserta mengenai praktik yang sedang dilakukan. Hal ini agar para peserta dapat melihat dan mempraktikkan secara langsung serta mendapatkan informasi serta penerapan yang maksimal (Hernawati & Amin, 2017).

### 4. Rancangan Evaluasi

Dalam pelaksanaan program pengabdian dalam bentuk pelatihan ini terdapat 3 kriteria yang akan menjadi tolak ukur dasar pencapaian dari kegiatan pelatihan. Tolak ukur keberhasilan dari pelaksanaan kegiatan adalah dengan melaksanakan kegiatan sesuai

dengan waktu dan jumlah pertemuan yang telah ditentukan sehingga perlu adanya kerjasama yang baik antara pelaksana dengan peserta. Tolak ukur keberhasilan dari pihak peserta antara lain adalah peserta mampu mempraktekkan atau menerapkan secara individu dan mengetahui metode yang digunakan untuk memanfaatkan bahan sampah plastik untuk membuat produk hiasan.

Tolak ukur keberhasilan dari pihak pelaksana adalah mampu memberikan penjelasan serta bantuan yang dapat membantu peserta yang menagalami kesulitan dalam melakukan praktik membuat produk. Selain itu, keberhasilan tim pelaksana juga dapat diukur dari pelayanan yang baik dalam melakukan komunikasi pada saat pelaksanaan kegiatan serta kesesuaian jumlah kehadiran tim pelaksana yang sesuai dengan jumlah pertemuan yang telah ditentukan

Secara singkat Pelaksanaan akan dalam bentuk kegiatan seperti di bawah ini :

#### **Persiapan (September-Oktober 2022)**

1. Persiapan tim PKM berupa rapat tim, diskusi tema kegiatan, pemilihan masalah yang diangkat.
2. Penyusunan rencana (proposal) kegiatan.
3. Pemetaan stakeholders untuk menentukan sasaran undangan dalam kegiatan diseminasi dan seminar literasi media.

#### **Pelaksanaan (November 2022)**

1. Membagi tugas anggota tim dan mahasiswa pengikut.
2. Berkoordinasi dengan pihak mitra mengenai jadwal yang disepakati.
3. Menentukan narasumber dan moderator
4. Mengundang media massa di Pontianak untuk hadir dalam kegiatan.
5. Penentuan tempat/ lokasi kegiatan.
6. Gladi bersih dan *briefing*.
7. Menyelenggarakan kegiatan pelatihan *interpersonal skill*



#### **Evaluasi Program PKM (Desember 2022)**

Evaluasi dilakukan setelah kegiatan dilaksanakan. Evaluasi dilakukan dengan memberikan kuesioner mengenai pemahaman peserta mengenai materi yang telah dipaparkan oleh narasumber dan mengenai kesediaan peserta untuk memanfaatkan informasi tersebut ke dalam kehidupan sehari-hari.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Persiapan dilakukan dengan melakukan banyak kegiatan koordinasi. Pertama, kami melakukan koordinasi tim dalam rangka membuat rencana PKM dan pembagian tugas serta tanggung jawab. Kedua, koordinasi dengan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kubu Raya terkait penyelenggaraan PKM dan meminta kesediannya untuk menjadi mitra PKM sekaligus dan mengirimkan peserta kegiatan *Workshop Communication Skills for Excellent Public Service*. Ketiga, koordinasi dengan narasumber yaitu Brigjen Pol (P) Drs. Agus Rianto, M.H. Keempat, berkoordinasi dengan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kubu Raya dr. Asep. Adapun target peserta yaitu Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kubu Raya. Untuk menjangkau peserta kami mengundang secara resmi dan menyebarkan pamflet dalam bentuk digital. Berikut gambar pamflet :



**Gambar 1. Pamflet Kegiatan PKM**

Koordinasi selanjutnya adalah pengelola laboratorium keilmuan dasar UNTAN, kepada pihak catering, kepada pihak Laboratorium Keilmuan Dasar UNTAN.

### **Pelaksanaan**

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian Pada Masyarakat ini dilakukan oleh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNTAN. Pelaksanaan kegiatan PKM ini yaitu ***Interpersonal Communication Skill Bagi Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kubu Raya***. Kegiatan ini dilakukan dengan melibatkan mitra yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kuburaya sebagai peserta Workshop. Dalam penyampaian materi workshop melibatkan Dosen Program Studi Ilmu.



**Gambar 2. Pemateri Brigjen Pol (P) Drs. Agus Rianto, M.H**

Pelaksanaan kegiatan *Interpersonal Communication Skill* Bagi Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kubu Raya ini dikemas dalam kegiatan Workshop dengan judul Workshop Communicaton Skills for Excellent Public Service dilakukan pada hari Jum'at, 28 Oktober 2022 dimulai Pukul 08.00-15.00 WIB. Pelaksanaan kegiatan tersebut telah terselenggara di Gedung Laboratorium Keilmuan Dasar UNTAN (Lab Multimedia dan Komunikasi UNTAN). Peserta yang hadir pada kegiatan tersebut yaitu 35 peserta terdiri dari Pegawai Rumah Sakit RSUD Kabupaten Kubu Raya. Penyelenggaraan kegiatan tersebut mematuhi standar protokol Kesehatan Pandemi Covid-19.

Menurut observasi tim PKM kami, Kegiatan Workshop ini dilakukan berdasarkan temuan riset tentang kualitas fasilitas Kesehatan, yaitu rumah sakit. Contoh dari bagian fisik dari rumah sakit yaitu gedung atau bangunan, alat dan perlengkapan, dan hal sejenisnya yang bisa dilihat, dirasakan dan digunakan oleh pengguna. Sedangkan fasilitas non fisik di rumah sakit bisa dicontohkan seperti pelayanan para pegawai terhadap pasien, efektifitas dan efisiensi proses administrasi, kemudahan dan kenyamanan Komunikasi antar pegawai dan pasien, dan lainnya.

Berbicara tentang fasilitas non fisik di fasilitas Kesehatan, terdapat berbagai opini publik yang tidak jarang seringkali terdengar di masyarakat. Opini tersebut mengacu pada kinerja atau pelayanan rumah sakit yang cenderung tidak memuaskan. Tidak sedikit masyarakat mengeluhkan

“tidak ramahnya” para pegawai rumah sakit dalam melayani kebutuhan pasien. Sehingga muncul opini dimasyarakat bahwa sebagian pegawai di rumah sakit memiliki karakter yang tidak ramah dan berempati kepada pasien maupun kerabat pasien.

Kondisi ini tentunya akan berdampak pada banyak hal, baik citra instansi rumah sakit dan pegawai rumah sakit, hingga ke psikologis pegawai. Hal ini tentunya mesti menjadi perhatian khusus mengingat peran rumah sakit sebagai instansi pelayanan publik. Hubungan yang baik antara pihak rumah sakit yang dalam hal ini diwakili oleh pegawai dan juga masyarakat sebagai pengguna mesti terjalin dengan baik. Atas dasar pertimbangan hasil observasi tersebut, maka tim memutuskan untuk melakukan *Workshop Communicaton Skills for Excellent Public Service*.

Berikut beberapa foto kegiatan *Workshop Communicaton Skillsfor Excellent Public Service* yang telah dilakukan.

1. Sesi Diskusi



2. Pemberitaan Media  
<http://rsud.kuburayakab.go.id/workshop-communication-skills-for-excellent-public-service/>



3. Materi PPT





## SIMPULAN

Kegiatan PKM ini melibatkan kolaborasi dari berbagai pihak. Mulai dari tim PKM yang berasal dari lintas program studi, melibatkan mahasiswa, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kubu Raya sebagai mitra, pelaku media di Kalbar. Dapat disimpulkan kegiatan PKM ini berjalan sesuai rencana dan tujuan pelaksanaan PKM ini juga telah tercapai. Tujuan tercapai dengan dilihat dari antusiasme dan dalam sesi tanya jawab, peserta sangat aktif memberikan pertanyaan dan juga masukan terkait pelayanan. RSUD Kabupaten Kuburaya menyadari akan pentingnya komunikasi organisasi internal untuk menunjang pelayanan eksternal. Hal ini terlihat pada saat presentasi dilakukan sesi praktik singkat oleh narasumber, untuk memberikan contoh secara langsung praktik *public speaking* dalam pelayanan.

## SARAN

Pelatihan komunikasi yang efektif bagi staff rumah sakit atau tenaga kesehatan sangat diperlukan hal itu berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan tanggal 1 Maret 2012 terkait standar akreditasi yang diaplikasikan pada pelayanan kesehatan yang berfokus pada pasien. Sehingga unsur kemampuan berkomunikasi dengan baik harus dimiliki setiap petugas rumah sakit untuk menciptakan keselamatan pasien. Hasil evaluasi juga menunjukkan pentingnya kolaborasi antar berbagai pihak untuk membangun komunikasi yang efektif dalam organisasi. Komunikasi yang efektif dalam organisasi dapat meningkatkan kerja sama tim, pengambilan keputusan, dan pemecahan masalah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, D. (2018). Desain booth display ramah lingkungan untuk pemasaran produk olahan hasil tambak. *Jurnal Envirotek*, 10(1). <https://doi.org/10.33005/envirotek.v10i1.1168>
- Alexander, Cangara H. 2018. Komunikasi Lingkungan. Jakarta: PRENADA Media Group.
- Alo. 2007. Dasar-dasar Komunikasi Kesehatan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Cutlip, SM., Allen, HC.1978. Effective Public Relations. Englewood Cliff Jersey: Prentice Hal inc.
- Hendri Ezi. 2019. Komunikasi Persuasif. Bangun: PT Remaja Rosdakarya.
- Humaizi, 2018. Uses and Gratifications Theory. USU Pers: Medan