

PELATIHAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK EFEKTIF BAGI TENAGA KESEHATAN RS BUNDA MEDIKA JAKABARING SUMATERA SELATAN

Paper ID #2842

Lovia Evanne¹, Agus Srimudin²

¹⁻²Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Sumatera Selatan
email: loviaevanne@uss.ac.id, agussrimudin@uss.ac.id

Abstract

Health workers as pioneers or forefront must master communication skills to build a relationship. The process of communication, relations and interactions between health workers and patients must be carried out properly through effective communication. Health workers who master effective therapeutic communication will encourage the accelerated healing of patients from their illnesses. Patients who put their trust in the hospital will feel safe, comfortable, have the spirit of a long life expectancy, are confident, grateful and entertained by the chance of a new and higher quality life. The role of effective therapeutic communication by health workers is considered strategic in order to achieve customer satisfaction and to build a good hospital image and reputation.

Keywords: Effective Communication, Health Workers, RS Bunda Medika Jakabari

PENDAHULUAN

Rumah Sakit Bunda Medika Jakabaring terletak di Kecamatan Rambutan diresmikan pada hari kamis tanggal 20 Februari 2020 oleh Bupati Banyuasin, Bapak H. Askolani, SH., MH, di Jakabaring, Kabupaten Banyuasin. RS Bunda Medika Jakabaring dibangun pada tanggal 1 Mei 2017 hingga saat ini terus dipenuhi menyesuaikan kebutuhan masyarakat. Memiliki 5 (lima) lantai dan fasilitas kesehatan yang cukup memadai. RS Bunda Medika Jakabaring merupakan salah satu RS pilihan bagi masyarakat, khususnya di Kecamatan Rambutan dan fasilitas rujukan di Kabupaten Banyuasin.

Mitra pada program PKM ini adalah RS Bunda Medika Jakabaring Sumatera Selatan. Diresmikan ketika Indonesia mulai memasuki masa pandemi-19.

Potensi di RS Bunda Medika Jakabaring sangat bagus jika memiliki sumber daya manusia yang mumpuni dan profesional. Salah satu faktor pendukung ialah tenaga kesehatan menjadi fasilitator dalam pelayanan kesehatan dengan pasien

[1].

Kegiatan pelatihan dilaksanakan untuk tenaga kesehatan agar dapat melatih kemampuan berkomunikasi kepada pasien sehingga proses penyembuhan berjalan efisien dan efektif. Melalui pelatihan ini setiap tenaga kesehatan akan melaksanakan pelayanan kesehatan dan dapat melihat perkembangan kesehatan pasien serta evaluasi layanan yang dikerjakan [2].

Komunikasi merupakan sarana bagi pasien untuk mendapatkan informasi kesehatannya yang didapatkan dari tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan sebagai pioner atau garis terdepan harus menguasai keterampilan berkomunikasi untuk membangun suatu hubungan, baik itu hubungan yang sederhana hingga hubungan yang kompleks melalui senyuman ataupun sapaan. [3].

Tenaga kesehatan membutuhkan strategi dan keterampilan komunikasi yang efektif melalui upaya pelatihan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yang dirawatnya. Efektifitas komunikasi antara

tenaga kesehatan dan pasien akan terlihat pada *evidence based literature review*. [4].

Proses komunikasi, relasi dan interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien harus terlaksana dengan baik agar terwujud kesembuhan dengan waktu yang efisien dan efektif tanpa trauma. Tenaga kesehatan yang menguasai komunikasi terapeutik yang efektif akan mendorong proses percepatan penyembuhan pasien dari penyakitnya. Demi mewujudkan proses penyembuhan pasien untuk itu tenaga kesehatan di bekali pelatihan komunikasi terapeutik efektif secara berkala. Berdasarkan situasi ini, maka dianggap penting untuk memberikan pelatihan kepada tenaga kesehatan mengenai pentingnya komunikasi terapeutik yang efektif agar pelayanan kesehatan sukses.

IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan hasil pengamatan di RS Bunda Medika Jakabaring Sumatera Selatan didapatkan informasi bahwa tenaga kesehatan belum mendapatkan pengetahuan tentang komunikasi terapeutik efektif sehingga penulis berinisiatif mengatasi masalah dengan memberikan pelatihan. Setelah pelaksanaan pelatihan akan dilanjutkan dengan publikasi jurnal. Kemudian pelatihan akan dilakukan secara berkala.

METODE PENGABDIAN

Metode dari pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat adalah pelatihan dengan materi mengenai komunikasi terapeutik yang efektif. Teknik yang dilakukan adalah dengan metode seminar dan metode diskusi tanya jawab agar tenaga kesehatan menjadi terampil berkomunikasi dan mengaplikasikan kepada pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Pelatihan dilaksanakan sesuai protokol kesehatan masa pandemi covid-19. Partisipan yang hadir sebanyak 20 orang.

Dalam pelatihan tersebut narasumber menyampaikan materi berupa formula komunikasi efektif, komunikasi kesehatan, dan keuntungan komunikasi terapeutik yang efektif serta cara menjadi komunikator yang baik. Narasumber memberikan *handout* untuk partisipan. Pelatihan dilanjutkan dengan diskusi tanya jawab. Para partisipan antusias bertanya kepada narasumber dan terjadi komunikasi yang interaktif.

Hasil yang didapatkan dari pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat adalah tenaga kesehatan memiliki pemahaman komunikasi terapeutik yang efektif, mengaplikasikan komunikasi terapeutik ke pasien serta menjadi komunikator yang baik dan membentuk sikap dan perilaku berkomunikasi.



Gambar 1. Pemaparan Narasumber kepada Partisipan



Gambar 2. Pelatihan Komunikasi Terapeutik Efektif



Gambar 3. Foto Bersama dengan Tenaga Kesehatan RS Bunda Medika Jakabaring Sumatera Selatan

PEMBAHASAN

Pelatihan komunikasi terapeutik efektif dapat meningkatkan keterampilan dan kemampuan komunikasi para tenaga kesehatan yang melayani pasien di Rumah Sakit. Tenaga kesehatan melakukan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan kompetensinya masing-masing yang mana semua kegiatan tersebut dihubungkan melalui komunikasi. Dengan komunikasi efektif akan terbangun hubungan yang baik antara tenaga kesehatan maupun pasien yang dapat dilihat melalui kepuasan pelanggan. Begitu pula hubungan antara pihak Rumah Sakit dengan masyarakat akan terbangun melalui citra dan reputasi yang baik.

Selanjutnya kegiatan pelatihan komunikasi terapeutik efektif yang

dilaksanakan secara berkala dan terpadu dilatih oleh profesional akan mengasah kemampuan berkomunikasi yang efektif para tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan yang menguasai keterampilan komunikasi terapeutik efektif akan mampu menjadi komunikator yang baik dan mampu menyampaikan informasi baik secara verbal maupun non verbal dengan efektif sehingga pasien merasa aman, nyaman dan memiliki semangat harapan hidup yang panjang serta percaya diri. Pasien merasa bersyukur dan terhibur akan kesempatan kehidupan yang baru dan lebih berkualitas.

KESIMPULAN

1. Pengabdian Kepada Masyarakat memberikan pelatihan kepada tenaga kesehatan RS Bunda Medika Jakabaring Sumatera Selatan tentang komunikasi terapeutik efektif.
2. Tenaga kesehatan RS Bunda Medika Jakabaring Sumatera Selatan mempunyai pemahaman tentang komunikasi terapeutik efektif.
3. Tenaga kesehatan RS Bunda Medika Jakabaring Sumatera Selatan mampu mengaplikasikan komunikasi terapeutik efektif ke pasien.
4. Tenaga kesehatan RS Bunda Medika Jakabaring Sumatera Selatan menjadi komunikator yang baik dan membentuk sikap dan perilaku berkomunikasi.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Direktur dan tenaga kesehatan RS Bunda Medika Jakabaring Sumatera Selatan sebagai partisipan sehingga terlaksana pengabdian kepada masyarakat.

REFERENSI

- [1] T. N. Haryani, "Pendampingan Kelompok Informasi Masyarakat Desa Sumberdodol Kabupaten Magetan dalam Pengembangan Iklan

- Pariwisata Desa,” *J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 3, no. 2, pp. 1689–1699, 2020.
- [2] U. Muslim, N. Al, W. Medan, U. Muslim, N. Al, and W. Medan, “PEMBERDAYAAN PROGRAM KELOMPOK USAHA BERSAMA (KUBe) di DESA MEDAN SENEMBAH KABUPATEN DELI SERDANG,” vol. 3, pp. 10–13, 2020.
- [3] Diklat center 2019, [Online]. Available: <http://diklatcenter.com/tag/pelatihan-komunikasi-terapeutik-pada-bidan-dan-perawat/>
- [4] Dwiantoro, Paju, “Upaya Meningkatkan Komunikasi Efektif Perawat-Pasien ,” *Jurnal Keperawatan*, vol. 10, no. 1, hal 28–36, Maret 2018.