
PELATIHAN KOMUNIKASI PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN ENGAGEMENT OETOMO HOSPITAL SEBAGAI RUMAH SAKIT BARU DI KABUPATEN BANDUNG

Rah Utami Nugrahani, Aiza Nabilla Arifputri

¹Universitas Telkom

² Universitas Telkom

rutamin@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) adalah salah satu bagian dari tridharma dosen. Sebuah rangkaian kegiatan yang mewajibkan dosen untuk berbagi ilmu secara langsung kepada masyarakat sebagai pengamalan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni budaya secara kelembagaan. Tim PKM yang berasal dari dosen dosen di kelompok keahlian Public Relations and Marketing Communication memenuhi permintaan dari mitra pengabdian masyarakat yakni RS. Oetomo Hospital dengan fokus kepada para koordinator unit sebagai perwakilan untuk mengikuti pelatihan komunikasi pelayanan untuk meningkatkan *engagement* pada masyarakat sebagai pasien. Hal ini dilakukan karena RS. Oetomo Hospital merupakan rumah sakit baru yang didirikan di Bojongsoang. Kualitas pelayanan sebuah rumah sakit tidak hanya ditentukan dari sumber daya manusia yang berkompeten di bidangnya, namun harus memiliki rasa keterikatan yang kuat. Rumah sakit tidak hanya menyediakan jasa kesehatan, namun cara pelayanan termasuk dalam hal komunikasi kepada pasien juga menjadi sebuah bahan pertimbangan masyarakat untuk memilih. Karenanya kepuasan pasien adalah umpan balik yang paling diharapkan. Dalam news unair (2022) Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat diukur dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan WHO yang terdiri atas 6 dimensi yaitu *effective* (efektif), *efficient* (efisien), *accessible* (dapat diakses), *patient-centred* (berfokus pada pasien), *equitable* (adil), dan *safe* (aman). Merujuk dari dimensi kualitas pelayanan yang dibuat oleh WHO, kegiatan PKM ini akan berfokus untuk menyampaikan materi-materi yang berkaitan dengan Komunikasi Pelayanan Kesehatan untuk meningkatkan *engagement* pada pasien di RS. Oetomo Hospital. Kegiatan PKM telah dilaksanakan pada tanggal 7 Juli 2023 menggunakan metode pelatihan.

Kata Kunci: komunikasi pelayanan, kualitas pelayanan, *engagement*.

PENDAHULUAN

Pada dunia pelayanan kesehatan, komunikasi pelayanan memiliki peran yang krusial dalam membangun interaksi yang baik antara pasien, keluarga, dan tenaga medis. Rumah sakit, sebagai entitas yang memberikan perawatan dan layanan kesehatan, memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan bahwa komunikasi yang terjalin efektif,

informatif, dan empatik. Hubungan yang erat antara komunikasi pelayanan dan tanggung jawab rumah sakit secara signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Komunikasi pelayanan merupakan saluran utama untuk memberikan informasi medis, diagnosis, prosedur, dan instruksi pasca-perawatan kepada pasien. Rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk menyediakan

informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami oleh pasien dan keluarganya. Melalui komunikasi yang baik, pasien akan lebih memahami kondisi kesehatannya, mempersiapkan diri untuk perawatan, dan merasa terlibat dalam pengambilan keputusan terkait perawatan mereka.

Komunikasi yang efektif antara tenaga medis dan pasien juga berkaitan dengan keselamatan pasien. Pengertian yang jelas tentang instruksi perawatan, pengobatan, dan tindak lanjut setelah keluar rumah sakit dapat membantu menghindari kesalahan dalam perawatan. Dengan demikian, rumah sakit bertanggung jawab untuk memastikan komunikasi yang meminimalkan risiko kesalahan. Selain itu penting pula bagi rumah sakit untuk mengatasi ketidakpastian dan kecemasan yang seringkali dialami oleh pasien dan keluarga mereka. Komunikasi yang transparan dan terbuka tentang prosedur, risiko, dan perkembangan perawatan dapat membantu mengurangi ketakutan dan kebingungan yang mungkin dirasakan pasien. Ini akan membantu menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih tenang dan mendukung proses penyembuhan.

Tanggung jawab rumah sakit tak hanya berhenti pada aspek medis, tetapi juga melibatkan pengalaman pasien secara keseluruhan. Komunikasi yang empatik, ramah, dan respektif dari staf rumah sakit dapat memberikan rasa nyaman dan kepercayaan kepada pasien. Ini akan berdampak pada peningkatan kepuasan pasien serta kemungkinan pengembangan hubungan jangka panjang dengan rumah sakit. Komunikasi pelayanan yang baik dari pihak rumah sakit juga melibatkan menjaga citra positif dalam masyarakat. Komunikasi pelayanan yang baik mencerminkan komitmen rumah sakit terhadap kualitas, etika, dan profesionalisme. Pasien yang merasa didengarkan dan diperlakukan dengan hormat cenderung memberikan testimoni positif, yang pada gilirannya dapat meningkatkan reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit.

Secara keseluruhan, komunikasi pelayanan dan tanggung jawab rumah sakit saling terkait dan saling memengaruhi. Tanggung jawab rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas melalui komunikasi yang baik akan menghasilkan pengalaman pasien yang positif, membangun hubungan yang lebih kuat dengan pasien, dan

mengokohkan citra rumah sakit sebagai penyedia pelayanan kesehatan yang berintegritas. Oleh karena itu, investasi dalam meningkatkan komunikasi pelayanan merupakan langkah penting untuk mengoptimalkan peran dan tanggung jawab rumah sakit dalam masyarakat.

Pada situasi di mana sebuah rumah sakit baru mulai beroperasi seperti yang dialami oleh RS. Oetomo Hospital, maka peluang berbagai tantangan komunikasi pelayanan sering kali akan muncul. Pemetaan permasalahan ini penting untuk mengidentifikasi bidang-bidang yang memerlukan perhatian lebih dalam upaya membangun komunikasi pelayanan yang efektif dan berkualitas. Berikut ini adalah pemetaan permasalahan komunikasi pelayanan pada rumah sakit baru: 1) Kurangnya Standar Komunikasi yang Jelas. Rumah sakit yang baru beroperasi mungkin belum memiliki pedoman atau protokol komunikasi yang terstandarisasi. Hal ini dapat menyebabkan variasi dalam gaya komunikasi yang digunakan oleh staf medis dan non-medis, mengakibatkan kebingungan bagi pasien dan keluarga mengenai informasi yang diterima; 2) Keterbatasan Pelatihan Komunikasi. Tenaga medis dan non-medis di rumah sakit baru mungkin belum mendapatkan pelatihan komunikasi yang memadai. Kurangnya keterampilan dalam berkomunikasi dengan pasien dan keluarganya dapat mengganggu pemahaman, kepercayaan, dan kepuasan pasien; 3) Kesulitan Mengartikulasikan Informasi Medis. Pada lingkungan rumah sakit, informasi medis sering kali kompleks dan sulit untuk diartikulasikan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien. Ini dapat menyebabkan pasien merasa bingung atau tidak memiliki pemahaman yang memadai tentang kondisi dan perawatan mereka; 4) Tidak Efektifnya Komunikasi Antar Tim Medis. Rumah sakit melibatkan berbagai spesialis medis yang perlu berkomunikasi secara efektif untuk merencanakan dan melaksanakan perawatan yang koordinatif. Kurangnya komunikasi yang baik antara tim medis dapat mengganggu alur perawatan dan mengakibatkan kebingungan dalam perawatan pasien; 5) Kurangnya Emosi dan Empati dalam Komunikasi. Staf rumah sakit baru mungkin fokus pada tugas-tugas teknis dan lupa untuk menyertakan unsur empati dalam komunikasi dengan pasien. Kelembutan, pengertian, dan empati adalah aspek

penting dalam komunikasi pelayanan yang dapat membuat pasien merasa didengar dan dihargai; 6) Komunikasi Tidak Konsisten. Pesan dan informasi yang diberikan kepada pasien dan keluarga dapat berbeda-beda dari satu staf ke staf lainnya. Ketidaksesuaian informasi dapat mengakibatkan kebingungan dan merusak kepercayaan pasien terhadap rumah sakit; 7) Pengelolaan Informasi Pasien yang Tidak Efisien; Keterbatasan dalam sistem pengelolaan informasi pasien dapat menyebabkan keterlambatan dalam memberikan hasil uji laboratorium, diagnosis, dan informasi penting lainnya kepada pasien. Ini dapat berdampak pada kepuasan pasien dan kelancaran proses perawatan; 8) Kurangnya Media Komunikasi Visual. Rumah sakit baru mungkin belum menggunakan media komunikasi visual dengan baik, seperti poster edukatif, video informasi, atau brosur yang membantu pasien memahami prosedur dan informasi kesehatan dengan lebih baik; 9) Tidak Adanya Sarana Umpan Balik Pasien. Kurangnya mekanisme untuk mendapatkan umpan balik dari pasien mengenai pengalaman mereka dalam menerima pelayanan dan komunikasi di rumah sakit dapat menghalangi upaya perbaikan dan pengembangan.

Agar dapat menghadapi permasalahan-permasalahan ini, penting bagi rumah sakit baru untuk mengimplementasikan strategi komunikasi yang komprehensif. Ini dapat melibatkan penyusunan pedoman komunikasi, penyediaan pelatihan keterampilan komunikasi, pendekatan empati dalam berkomunikasi, penggunaan media visual, dan pengembangan mekanisme umpan balik pasien. Dengan mengatasi permasalahan-permasalahan ini, rumah sakit baru dapat membangun fondasi komunikasi pelayanan yang kuat dan efektif, menghasilkan pengalaman pasien yang positif, dan memperkuat citra rumah sakit dalam masyarakat.

Kurangnya pelatihan komunikasi yang spesifik dalam konteks pelayanan kesehatan seringkali mengakibatkan ketidakjelasan informasi kepada pasien, kebingungan dalam menjelaskan diagnosis dan perawatan, serta kurangnya empati terhadap kebutuhan dan kekhawatiran pasien. Hal ini dapat berdampak negatif pada pengalaman pasien dan citra rumah sakit secara keseluruhan. Lebih dari itu, komunikasi yang tidak efektif dalam lingkungan

rumah sakit juga dapat menyebabkan kesalahan dalam perawatan pasien dan berpotensi merugikan nyawa manusia.

Bagi sebuah rumah sakit yang baru beroperasi, pelatihan komunikasi pelayanan bagi tenaga medis dan non-medis memiliki implikasi yang sangat penting terhadap kualitas pelayanan keseluruhan. Komunikasi yang efektif dan empatik memainkan peran sentral dalam membangun hubungan yang baik dengan pasien, keluarga, dan antar sesama staf. Beberapa penjelasan mengenai pentingnya melakukan pelatihan komunikasi pelayanan bagi tenaga medis dan non-medis di sebuah rumah sakit baru antara lain: 1) Meningkatkan Kualitas Pelayanan. Pelatihan komunikasi pelayanan akan memberikan staf rumah sakit baru keterampilan yang diperlukan untuk berinteraksi dengan pasien secara efektif. Tenaga medis yang dapat menjelaskan kondisi kesehatan dengan jelas, prosedur perawatan, dan tindakan medis akan membantu pasien memahami dan merasa lebih percaya diri dalam pengambilan keputusan mengenai perawatan mereka; 2) Meminimalkan Kesalahan Komunikasi. Kesalahan komunikasi dalam lingkungan rumah sakit dapat berdampak serius, bahkan mengancam nyawa pasien. Pelatihan komunikasi yang memfokuskan pada klarifikasi informasi, pertanyaan yang tepat, dan penyampaian instruksi yang akurat dapat membantu mencegah kesalahpahaman yang berpotensi merugikan pasien; 3) Membangun Hubungan Empatis. Empati adalah inti dari pelayanan kesehatan yang berkualitas. Tenaga medis dan non-medis yang dilatih dalam mengungkapkan empati dapat memberikan dukungan yang lebih baik kepada pasien dan keluarga, membantu mereka merasa didengar, dimengerti, dan dihargai dalam situasi yang sulit; 4) Menjaga Citra Positif Rumah Sakit. Komunikasi yang baik menciptakan persepsi positif tentang rumah sakit. Pasien yang merasa diperlakukan dengan hormat, sopan, dan peduli akan memberikan umpan balik positif dan berpotensi menjadi duta merek yang efektif bagi rumah sakit, membantu membangun citra positif di masyarakat; 5) Meningkatkan Kepuasan Pasien. Pelatihan komunikasi pelayanan membantu staf memahami dan merespons kebutuhan dan kekhawatiran pasien dengan lebih baik. Pasien yang puas dengan

komunikasi yang diterima cenderung memiliki pengalaman perawatan yang lebih positif, meningkatkan peluang mereka untuk merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain; 6) Merangsang Kolaborasi Interdisipliner. Dalam lingkungan rumah sakit, kolaborasi antara berbagai tim medis dan non-medis sangat penting. Pelatihan komunikasi yang efektif dapat membantu staf berkomunikasi dengan lancar, berbagi informasi, dan merancang perawatan yang komprehensif untuk pasien; 7) Mengurangi Stres Staf. Staf medis dan non-medis sering dihadapkan pada situasi emosional yang intens di rumah sakit. Pelatihan komunikasi pelayanan dapat membantu mereka mengatasi tantangan komunikasi yang sulit dan meredakan stres, sehingga meningkatkan kesejahteraan staf; 8) Mendorong Pertumbuhan Profesional. Keterampilan komunikasi yang baik adalah aset berharga dalam karier staf rumah sakit. Pelatihan komunikasi pelayanan tidak hanya bermanfaat untuk situasi saat ini, tetapi juga dapat membantu mengembangkan keterampilan interpersonal yang berkelanjutan bagi pertumbuhan profesional; 9) Memperkuat Budaya Organisasi. Pelatihan komunikasi pelayanan dapat membantu merumuskan budaya organisasi yang berfokus pada empati, saling menghormati, dan pelayanan berkualitas. Ini akan memengaruhi bagaimana staf berinteraksi satu sama lain dan dengan pasien.

Dalam lingkungan rumah sakit baru seperti RS. Oetomo Hospital ini, pelatihan komunikasi pelayanan bagi tenaga medis dan non-medis merupakan investasi penting dalam peningkatan kualitas pelayanan, membangun hubungan yang empatik dengan pasien, dan memperkuat citra positif rumah sakit di masyarakat. Melalui Program Pengabdian Pada Masyarakat yang bertepatan dengan Pelatihan Komunikasi Pelayanan ini diharapkan nantinya rumah sakit dapat membentuk staf yang mampu berkomunikasi secara efektif, menjaga integritas medis, dan memberikan pengalaman pasien yang optimal. Dengan demikian, pelatihan komunikasi pelayanan menjadi salah satu fondasi yang tak tergantikan bagi keberhasilan operasional rumah sakit baru.

Pelatihan komunikasi pelayanan bagi tenaga medis dan non-medis di rumah sakit baru memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan

dan pengalaman pasien. Dalam situasi yang dinamis dan kompleks di dunia pelayanan kesehatan, tujuan-tujuan ini menjadi pijakan yang krusial dalam membentuk lingkungan pelayanan yang efektif, empatik, dan berkualitas. Berikut adalah lima tujuan pelatihan komunikasi pelayanan yang akan diuraikan: 1) Meningkatkan Keterampilan Komunikasi Efektif. Tujuan pertama dari pelatihan ini adalah mengembangkan keterampilan komunikasi yang efektif bagi tenaga medis dan non-medis. Staf rumah sakit baru akan dilatih untuk menyampaikan informasi dengan jelas, mengidentifikasi bahasa yang sesuai untuk pasien, dan memastikan pesan-pesan medis dan non-medis dipahami dengan baik oleh semua pihak. Keterampilan ini akan membantu meminimalkan risiko kesalahpahaman, meningkatkan pemahaman pasien, dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih terinformasi; 2) Meningkatkan Empati dan Kecermatan dalam Komunikasi. Pelatihan ini akan berfokus pada pengembangan kemampuan empati dan kecermatan dalam berkomunikasi. Tujuan ini mengarahkan staf untuk lebih peka terhadap perasaan dan kebutuhan pasien, serta merespons dengan empati dalam setiap interaksi. Dengan membangun hubungan yang berdasarkan kepercayaan dan dukungan, rumah sakit baru akan menciptakan lingkungan yang lebih menghargai aspek manusiawi dalam pelayanan Kesehatan; 3) Meningkatkan Kolaborasi Interdisipliner. Pelatihan komunikasi pelayanan juga bertujuan untuk memperkuat kolaborasi antara tim medis dan non-medis di rumah sakit baru. Staf akan diberikan keterampilan untuk berkomunikasi lintas disiplin dengan lancar, berbagi informasi secara efektif, dan merencanakan perawatan yang holistik. Hal ini akan membantu menciptakan pendekatan perawatan yang terintegrasi, meningkatkan efisiensi, dan mengoptimalkan hasil pasien; 4) Meningkatkan Kesadaran Akan Kebutuhan Pasien. Pelatihan ini akan mengarahkan staf untuk lebih peka terhadap isyarat verbal dan non-verbal pasien, sehingga dapat mengidentifikasi kebutuhan mereka dengan lebih baik. Staf akan dilatih dalam mengajukan pertanyaan yang tepat dan merespons kekhawatiran pasien dengan baik. Tujuan ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih personal dan sesuai dengan kebutuhan individu setiap pasien; 5) Meningkatkan

Penanganan Konflik dan Situasi Sulit. Tujuan terakhir dari pelatihan ini adalah memberikan staf kemampuan untuk mengatasi situasi sulit dan konflik dengan bijaksana. Staf akan dilatih dalam komunikasi yang konstruktif, penanganan pasien yang emosional, dan meredakan ketegangan dalam situasi yang menantang. Kemampuan ini akan membantu menciptakan lingkungan yang tenang, aman, dan mendukung bagi pasien dan staf.

Melalui pencapaian tujuan pelatihan komunikasi pelayanan tersebut, rumah sakit baru akan mengukuhkan fondasi pelayanan yang unggul. Hal ini sejalan dengan dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang dikutip dari news unair (2022) bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat diukur dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan WHO yang terdiri atas 6 dimensi yaitu *effective* (efektif), *efficient* (efisien), *accessible* (dapat diakses), *patient-centred* (berfokus pada pasien), *equitable* (adil), dan *safe* (aman). Dengan staf yang terampil dalam berkomunikasi secara efektif, empatik, dan kolaboratif, rumah sakit akan menciptakan pengalaman pasien yang positif, meningkatkan citra rumah sakit, dan memberikan dampak positif pada kualitas pelayanan keseluruhan.

METODE

Kegiatan pelatihan Komunikasi Pelayanan Excellence dilakukan dari pagi hingga sore hari dengan membahas mulai dari Pengantar dan Tujuan Pelatihan berupa pembukaan dengan pengenalan instruktur dan tujuan pelatihan. Kegiatan pelatihan pagi akan diisi dengan penjelasan mengapa komunikasi pelayanan penting bagi rumah sakit baru. Kemudian dilanjutkan dengan materi "Peran Komunikasi dalam Pelayanan Kesehatan". Narasumber dosen akan menyampaikan pentingnya komunikasi efektif dalam membangun hubungan yang baik dengan pasien. Kemudian dilanjutkan dengan menyajikan data dan studi kasus yang menggambarkan dampak komunikasi terhadap kepuasan pasien. Kemudian sesi pagi ditutup dengan materi Teknik Komunikasi Efektif dengan menjelaskan prinsip-prinsip dasar komunikasi efektif. Selain itu juga narasumber dosen akan memperkenalkan teknik komunikasi verbal dan non-verbal yang tepat untuk situasi pelayanan medis.

Pada siang hari sesi akan diisi dengan kegiatan Simulasi Peran dimana peserta dibagi menjadi kelompok-kelompok untuk berpartisipasi dalam simulasi peran. Setiap kelompok akan berperan sebagai staf medis dan pasien, berlatih komunikasi dalam skenario yang berbeda. Dilanjutkan dengan kegiatan terkait Mengasah Empati dan Mendengarkan Aktif (selama 1 jam). Pada kegiatan ini peserta pelatihan akan diajak untuk memahami pentingnya empati dalam komunikasi pelayanan. Selain itu juga diberikan panduan tentang bagaimana mendengarkan aktif, memahami perasaan pasien, dan merespons dengan empati.

Peserta juga didorong untuk meningkatkan ketrampilan mendengarkan secara aktif dan merespons dengan empati. Sebagai alat bantu pembelajaran digunakan role play yang melibatkan emosi dan perasaan. Pada sesi selanjutnya peserta diminta merumuskan analisis lebih mendalam terhadap kasus-kasus komunikasi pelayanan yang berhasil dan tidak berhasil. Kegiatan disambung dengan diskusi kelompok untuk merumuskan strategi komunikasi yang lebih baik berdasarkan pembelajaran dari studi kasus. Simulasi peran/ role play juga dilakukan dengan tujuan peserta dapat fokus pada penerapan teknik komunikasi efektif dan empati yang telah dipelajari. Instruktur memberikan umpan balik dan saran untuk perbaikan. Sebagai bahan evaluasi dan penutup pemateri membahas apa yang telah dipelajari selama pelatihan, mengevaluasi pemahaman peserta, dan mengumpulkan umpan balik. Menyampaikan tindak lanjut yang dapat diambil setelah pelatihan.



Gambar 1. Penyampaian materi oleh narasumber

Pelatihan ini dilakukan dalam satu hari dengan penekanan pada pengenalan konsep komunikasi pelayanan, peran pentingnya teknik komunikasi efektif, simulasi peran, serta pengembangan empati dan mendengarkan aktif. Meskipun singkat, rencana ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif tentang komunikasi pelayanan yang berkualitas dalam lingkungan rumah sakit baru.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tantangan pada era globalisasi bagi rumah sakit salah satunya adalah dinamika dalam pelayanan kesehatan yang terus berkembang, kemampuan komunikasi yang efektif menjadi landasan penting bagi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien dan masyarakat. Untuk menjawab tantangan tersebut, kegiatan pengabdian pada masyarakat berupa Pelatihan Komunikasi Pelayanan bagi tenaga kesehatan di RS Oetomo Hospital telah diimplementasikan. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah meningkatkan kemampuan dan kompetensi komunikasi pelayanan para tenaga kesehatan, sehingga interaksi dengan pasien menjadi lebih baik, lebih empatik, dan lebih berdampak positif. Melalui serangkaian pelatihan komunikasi pelayanan yang berfokus pada konteks rumah sakit, berbagai kondisi dan dampak yang dapat mendukung perkembangan kemampuan dan kompetensi dalam komunikasi pelayanan telah muncul. Kondisi-kondisi ini tidak hanya memberikan manfaat bagi tenaga kesehatan, tetapi juga berpengaruh pada kualitas pelayanan keseluruhan yang diberikan kepada pasien dan masyarakat. Beberapa kondisi tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Peningkatan Kesadaran tentang Pentingnya Komunikasi Pelayanan: Pelatihan ini telah memberikan pemahaman yang lebih mendalam kepada tenaga kesehatan tentang peran komunikasi yang efektif dalam pelayanan kesehatan. Mereka menyadari bahwa komunikasi yang baik adalah kunci untuk menciptakan hubungan yang lebih baik dengan pasien, menghindari kesalahpahaman, dan meningkatkan kepuasan pasien.
- 2) Penguasaan Keterampilan Komunikasi yang Beragam: Para tenaga kesehatan telah diajarkan

berbagai keterampilan komunikasi, termasuk pendekatan yang tepat dalam memberikan informasi medis, mendengarkan dengan empati, dan menjawab pertanyaan pasien dengan jelas. Dengan penguasaan keterampilan ini, mereka dapat menghadapi berbagai situasi komunikasi dengan lebih percaya diri.

3) Pengetahuan tentang Komunikasi Antarbudaya: Rumah sakit seringkali melayani pasien dari berbagai latar belakang budaya. Pelatihan ini membekali tenaga kesehatan dengan pengetahuan tentang norma-norma komunikasi yang berlaku dalam budaya yang berbeda, memungkinkan mereka untuk berkomunikasi dengan lebih efektif dan menghormati keberagaman.

4) Kemampuan Menangani Keluhan dan Kritik dengan Baik: Salah satu tantangan dalam pelayanan kesehatan adalah penanganan keluhan dan kritik dari pasien atau keluarga mereka. Pelatihan ini mengajarkan cara merespons secara profesional, menenangkan emosi, dan menawarkan solusi yang memadai untuk mengatasi masalah yang timbul.

5) Peningkatan Hubungan Tim dan Kolaborasi: Komunikasi yang efektif tidak hanya berlaku dalam interaksi dengan pasien, tetapi juga dalam kerja tim internal. Tenaga kesehatan telah belajar untuk berkomunikasi dengan lebih baik antara satu sama lain, memfasilitasi pertukaran informasi yang lebih lancar, dan mengoptimalkan kolaborasi dalam pelayanan.

6) Penekanan pada Aspek Etika dan Integritas: Pelatihan ini juga menekankan pentingnya komunikasi yang etis dan bermartabat dalam praktik pelayanan. Tenaga kesehatan diajarkan tentang privasi pasien, penggunaan bahasa yang sopan, dan transparansi dalam memberikan informasi.



Gambar 2. Peserta *sharing* pengalaman

Pelatihan komunikasi pelayanan bagi tenaga kesehatan di RS. Oetomo Hospital diharapkan telah menciptakan landasan yang kuat untuk pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berorientasi pada pasien. Pengetahuan yang diberikan melalui pelatihan ini tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga pada nilai-nilai kemanusiaan, empati, dan etika yang mendasari praktik medis. Diharapkan bahwa hasil dari kegiatan ini akan berlanjut dalam jangka panjang, membantu menciptakan budaya pelayanan yang lebih baik di rumah sakit dan meningkatkan kualitas hidup pasien yang dilayani.



Gambar 3. Penyerahan Plakat Kepada Direktur RS. Oetomo Hospital



Gambar 4. X-Banner Kegiatan PKM

KESIMPULAN

Sebagai wujud nyata upaya menjawab tuntutan komunikasi yang efektif dalam pelayanan kesehatan, pelatihan komunikasi pelayanan bagi tenaga kesehatan di RS. Oetomo Hospital telah membuktikan diri sebagai suatu langkah progresif yang membawa dampak positif yang signifikan. Hasil-hasil yang dihasilkan dari kegiatan ini memperlihatkan komitmen dalam membangun fondasi pelayanan yang berkualitas, humanis, dan berfokus pada pasien. Para tenaga kesehatan yang telah mengikuti pelatihan ini memiliki kesadaran yang lebih kuat akan pentingnya komunikasi dalam interaksi mereka dengan pasien, keluarga pasien, serta tim medis internal. Kemampuan baru dalam menyampaikan informasi medis secara jelas, mendengarkan dengan penuh perhatian, mengelola konflik, dan menunjukkan empati telah memberikan dimensi baru dalam pendekatan pelayanan kesehatan di RS. Oetomo Hospital. Hasil ini telah memperkaya cara pandang dan pendekatan yang diterapkan oleh tenaga kesehatan dalam menghadapi berbagai situasi, dari memberikan informasi diagnosis hingga menangani situasi sensitif seperti keluhan pasien.

Berikut ini beberapa saran yang dapat diberikan agar tercipta kesinambungan dari pelatihan yang telah diberikan, antara lain: 1) Kontinuitas Pelatihan dan Pembaruan Pengetahuan: Pelatihan komunikasi pelayanan harus menjadi bagian yang berkelanjutan dalam pengembangan profesional para tenaga kesehatan. Pengetahuan mengenai teknik komunikasi terbaru dan dinamika dalam pelayanan pasien terus berkembang, sehingga memastikan adanya pembaruan pengetahuan secara berkala akan sangat berarti; 2) Integrasi Komunikasi dalam Kurikulum Pendidikan Kesehatan: Pendidikan tenaga kesehatan harus memasukkan elemen komunikasi sebagai bagian yang integral dalam kurikulum. Mengenalkan keterampilan komunikasi yang baik sejak dini akan membantu calon tenaga kesehatan membangun dasar yang kokoh dalam hal ini; 3) Pengukuran Kinerja Komunikasi: RS. Oetomo Hospital dapat melanjutkan upaya dalam mengukur efektivitas pelatihan komunikasi pelayanan dengan melibatkan pengukuran kinerja yang lebih terperinci. Pengumpulan umpan balik dari pasien, survei kepuasan, serta analisis komunikasi dalam berbagai

konteks dapat membantu mengukur dampak yang lebih nyata; 4) Pemberian Dukungan Lintas Departemen: Kepemimpinan RS. Oetomo Hospital dapat memastikan bahwa dukungan dan komitmen terhadap pelatihan komunikasi pelayanan meluas ke seluruh departemen. Ini mencakup integrasi komunikasi yang lebih baik antara staf medis dan administratif, mengoptimalkan koordinasi dalam pelayanan pasien; 5) Penekanan pada Etika dan Nilai Kemanusiaan: Selain peningkatan teknik komunikasi menjadi fokus, perlu juga untuk menjaga penekanan pada nilai-nilai etika dan kemanusiaan dalam pelatihan. Memastikan bahwa komunikasi dilakukan dengan mengedepankan martabat dan penghormatan terhadap pasien, serta melibatkan aspek kemanusiaan yang lebih luas.

Dalam rangka menciptakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan holistik, komunikasi menjadi jantung yang menghubungkan antara tenaga kesehatan, pasien, dan masyarakat. Pelatihan komunikasi pelayanan di RS. Oetomo Hospital telah menunjukkan kontribusi besar dalam melangkah menuju tujuan tersebut, dan langkah-langkah yang diusulkan di atas dapat memastikan kelangsungan perbaikan dan pemberdayaan komunikasi dalam konteks pelayanan kesehatan yang terus berkembang.

UCAPAN TERIMAKASIH

Apresiasi mendalam atas kolaborasi yang berharga dengan RS Oetomo Hospital dalam rangka pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat. Ucapan terima kasih khusus disampaikan atas kesempatan yang diberikan untuk menyelenggarakan pelatihan komunikasi pelayanan kepada kepala unit yang berpartisipasi sebagai

peserta pelatihan. Ruangan yang disediakan oleh manajemen RS Oetomo Hospital lengkap dengan fasilitas pelatihan, secara signifikan mendorong kelancaran acara. Kemitraan ini bukan hanya memungkinkan kontribusi maksimal pada pengembangan komunikasi efektif dalam konteks pelayanan kesehatan, tetapi juga menegaskan komitmen manajemen RS Oetomo Hospital terhadap peningkatan kualitas layanan. Besar harapan kerjasama ini terus berkembang, memberikan dampak positif yang berkelanjutan dalam pelayanan kesehatan masyarakat.

REFERENSI

- Sumarni, M. 2011. Hubungan Employee Retention terhadap Turn Over Intention dan Kinerja Karyawan. Yogyakarta: Akmenikas UPY.
- Newsunair. 2022. Kepuasan Pasien sebagai Indikator Mutu dalam Pelayanan Kesehatan. Diakses di (<https://news.unair.ac.id/2022/01/04/kepuasan-pasien-sebagai-indikator-mutu-dalam-pelayanan-kesehatan/?lang=id>) pada 17 Februari 2023.
- Bilandzic, H., & Busselle, R. (2013). Narrative persuasion. The SAGE Handbook of Persuasion: Developments in Theory and Practice, 200–219.
- El Hedhli, K., & Zourrig, H. (2022). Dual routes or a one-way to persuasion? The elaboration likelihood model versus the unimodel. *Journal of Marketing Communications*, 00(00), 1–22. <https://doi.org/10.1080/13527266.2022.2034033>