

Pelatihan Komunikasi Pelayanan Kesehatan kepada Petugas Kesehatan di Puskesmas Cempaka Putih

Riselligia Caninsti, Zulfa Febriani, Alabanyo Brebahama

Fakultas Psikologi, Universitas YARSI
Jl. Letjen Suprpto, Cempaka Putih, Jakarta, 10510, Indonesia

ARTICLE INFO:

Received: 2019-08-09
Revised: 2019-12-19
Accepted: 2020-02-02

Keywords:

Community service;
Health centers; Health
services; Health workers;
Training

ABSTRACT

Health service communication is a form of communication that occurs between health service providers (such as doctors, nurses, midwives, pharmacists, and other health workers) with patients, patients' families or with other health workers. In essence, health service communication is a process of interaction between two parties to obtain information, provide information and provide support, which is carried out in a health setting. Effective communication can reduce patient doubts about the treatment process and increase patient compliance with a series of treatments, so that health problems can be resolved. Therefore, health workers need to maintain a good cooperative relationship with patients. Based on the community service activities that have been carried out, data are obtained that health service communication training provided to health workers at the Cempaka Putih Health Center shows the results of an increase in understanding and knowledge of training participants regarding techniques for communicating health services to patients. The future program is expected to not only sharpen the knowledge and understanding possessed by participants, but can also be improved by training the operational technical skills of health practitioner participants in communicating health services

© 2020 Published by University of Merdeka Malang.
This is an open access article distributed under the CC BY-SA 4.0 license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

How to cite: Caninsti, R., Febriani, Z., & Brebahama, A. (2020). Pelatihan Komunikasi Pelayanan Kesehatan kepada Petugas Kesehatan di Puskesmas Cempaka Putih. *Abdimas: Jurnal Pengabdian Masyarakat Universitas Merdeka Malang*, 5(1), 47-52. <https://doi.org/10.26905/abdimas.v5i1.3299>

1. PENDAHULUAN

Komunikasi pelayanan kesehatan seringkali dikaitkan dengan komunikasi yang terjadi antara petugas pemberi layanan kesehatan (seperti: dokter, perawat, bidan, apoteker, dan petugas kesehatan lainnya) dengan pasien dan keluarga pasien. Beberapa ahli juga ada yang mengatakan bahwa komunikasi pelayanan kesehatan terjadi antara petugas pemberi layanan kesehatan, dan antara petugas pemberi layanan kesehatan dengan pasien atau keluarga pasien. Intinya, komunikasi pelayanan kesehatan adalah proses interaksi

✉ Corresponding Author:

Riselligia Caninsti:
Tel. +62 21 422 3138
E-mail: riselligia.caninsti@yarsi.ac.id

antara dua pihak untuk memperoleh informasi, memberikan informasi dan memberikan dukungan, yang dilakukan dalam setting kesehatan (Stewart, 1995; Stewart & Cash, 2006; Ha & Longnecker, 2010). Komunikasi yang baik tentang kesehatan antara dokter dan petugas kesehatan dapat meningkatkan pemahaman, rasa aman, dan rasa percaya diri kepada pasien (Sharma, 1998; Rhedian, 2011; Friedman, 2017).

Dalam pelayanan kesehatan, salah satu fenomena yang sering bermunculan di masyarakat saat ini adalah kurangnya komunikasi dan informasi yang dilakukan oleh petugas kesehatan kepada pasien atau keluarga pasien. Seperti contoh: dokter tidak memiliki empati, dokter cenderung menggunakan istilah-istilah kedokteran yang tidak dipahami oleh pasien, perawat kurang memberikan perhatian kepada pasien dan hanya bertemu pasien saat akan mengganti infus, dan contoh kasus lainnya. Penelitian yang dilakukan oleh Anasril (2019), menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pengetahuan petugas kesehatan terhadap mutu pelayanan di puskesmas. Semakin baik pengetahuan petugas dalam tentang kesehatan, maka persepsi pasien terhadap mutu pelayanan semakin baik.

Basuki (2010) mengatakan bahwa pada umumnya komunikasi yang dilakukan oleh petugas kesehatan belum baik. Petugas dianggap tidak ramah, kurang berempati, hemat memberikan informasi dan cenderung ingin cepat mengakhiri sesi konsultasi dengan pasien. Secara non-verbal, petugas kesehatan juga menunjukkan ekspresi yang tidak ramah, jarang senyum dan tidak melakukan kontak mata dengan baik kepada pasien.

Program pemerintah dalam Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan juga semakin menuntut adanya keterampilan komunikasi yang lebih efektif dari para petugas kesehatan, karena mereka harus memahami dan memberikan informasi dengan benar kepada pasien atau keluarga pasien terkait fasilitas dan pembiayaan apa saja yang ditanggung oleh BPJS Kesehatan. Tidak jarang kita mendengar keluhan dari pengguna BPJS Kesehatan yang mengatakan bahwa pihak rumah sakit tidak kooperatif, rumah sakit menolak pasien, biaya pengobatan yang melambung dari yang ditanggung oleh BPJS dan lain sebagainya. Sementara dari sisi rumah sakit/petugas pemberi layanan kesehatan merasa bahwa hal tersebut lebih dikarenakan miskomunikasi dengan pasien (<http://www.jpnn.com>).

Selain itu, salah satu tempat yang sering didatangi oleh masyarakat untuk berobat ialah Puskesmas. Puskesmas, yang merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat 1 (pemberi pelayanan kesehatan tingkat pertama) seringkali menjadi andalan tempat berobat bagi pasien atau keluarga pasien yang mengalami masalah kesehatan. Tidak jarang kita melihat setiap harinya Puskesmas dipenuhi oleh pasien yang ingin berobat. Tingginya minat pasien berobat ke Puskesmas harusnya diimbangi dengan pelayanan yang optimal dari para petugas kesehatan. Salah satu keterampilan yang mutlak dimiliki oleh petugas kesehatan di Puskesmas adalah dapat berkomunikasi secara efektif kepada pasien dan keluarga pasien (Korsch & Negrete, 1972; Caninsti, 2017).

Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih saat ini menempati gedung baru di Jalan Pramuka Sari I, RT.14/RW.8, Rawasari, Cempaka Putih, Jakarta Pusat. Puskesmas ini memiliki visi menjadikan Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih sebagai Puskesmas pilihan dengan layanan Prima, Berkualitas dan terpercaya guna terwujudnya masyarakat sehat seutuhnya di Wilayah Jakarta Pusat. Puskesmas Kecamatan Cempaka Putih juga mempunyai misi meningkatkan profesionalitas SDM melalui peningkatan kemampuan manajerial dan pelatihan-pelatihan sesuai kompetisi; meningkatkan dan mengembangkan sarana dan prasarana dalam mencapai layanan prima; mengetahui dan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan; petugas mampu melaksanakan pelayanan prima dengan penuh tanggung jawab dan etika serta melaksanakan pelayanan

Pelatihan Komunikasi Pelayanan Kesehatan kepada Petugas Kesehatan di Puskesmas Cempaka Putih

Riselligia Caninsti, Zulfa Febriani, Alabanyo Brebahama

prima melalui program-program dan layanan unggulan. Sedangkan Motto dan Norma Puskesmas ini adalah SEHAT yang diartikan sebagai Senyum/Sapa (S), Empati (E), Handal (H), Akurat (A), Tertib (T).

Selain layanan di dalam gedung puskesmas, puskesmas ini juga memberikan penyuluhan kesehatan kepada lansia pasien puskesmas 2-3 kali seminggu setiap hari Rabu; senam jantung sehat kepada pasien puskesmas 2-3 kali seminggu setiap hari Senin, Rabu dan Jumat; penyuluhan pendidikan kesehatan melalui program kesehatan UKS dan PSN. Dalam pelaksanaan kegiatan/pelayanan kesehatan di Puskesmas Cempaka Putih, setiap petugas kesehatan dituntut untuk dapat berkomunikasi dengan efektif kepada pasien.

Namun, puskesmas ini belum optimal dalam keterampilan komunikasi petugas kesehatannya dan interaksi komunikasi yang dilakukan petugas kesehatan dengan pasien tergolong minim. Pemahaman petugas kesehatan tentang komunikasi pelayanan kesehatan seharusnya dapat diaplikasikan secara rutin dalam kesehariannya mendampingi pasien. Namun hal ini belum terlihat optimal, karena petugas kesehatan umumnya hanya mengikuti prosedur baku dalam memberikan tindakan pengobatan, sementara interaksi dalam komunikasi interpersonal belum diperhatikan dengan baik.

Pihak Puskesmas menyampaikan bahwa mereka membutuhkan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi petugas kesehatan di Puskesmas. Sehingga, Pelatihan Komunikasi pelayanan kesehatan dimaksudkan untuk memberi informasi dan pengetahuan kepada tenaga kesehatan mengenai bentuk komunikasi yang dapat diberikan/ dilakukan saat mendampingi pasien. Petugas kesehatan diharapkan dapat memberikan pendampingan kepada pasien melalui keterampilan berkomunikasi yang tepat. Adanya pelatihan yang diberikan oleh tim dari Fakultas Psikologi Universitas YARSI diharapkan dapat menambah pengetahuan petugas kesehatan terkait teknik-teknik berkomunikasi yang tepat dan efektif kepada pasien. Tim juga berharap kemampuan *soft skill* peserta, khususnya terkait komunikasi dapat berkembang, seperti kemampuan berempati, dan respek terhadap pasien.

2. METODE

Pelatihan ini dilaksanakan pada hari Sabtu dan Minggu di Puskesmas Cempaka Putih, tanggal 1 – 2 Maret 2019 yang dihadiri oleh 29 peserta dengan latar belakang profesi dokter, perawat, bidan, apoteker dan ahli gizi.



Gambar 1. Sesi pemberian materi

Tahapan Pelaksanaan

Tahap persiapan

Dilakukan dengan: (1) memodifikasi modul pelatihan sesuai kebutuhan puskesmas (menyusun tujuan, materi, dan aktivitas yang akan dilakukan dalam pelatihan), membuat alat ukur (menyusun kuesioner untuk mengukur efektivitas program). (2) Berkomunikasi dengan mitra (mendesain materi publikasi dan berkoordinasi dengan mitra untuk meminta bantuan dalam mempublikasikan acara ke jaringan mitra). (3) Rapat persiapan (membentuk tim panitia yang terdiri dari 3 orang mahasiswa dan 1 alumni untuk membahas pembagian kerja tim. Tim mahasiswa akan banyak dilibatkan dalam persiapan teknis, seperti pengadaan konsumsi, administrasi pendaftaran peserta pelatihan dan memperbanyak form kuesioner evaluasi efektivitas pelatihan, mendampingi ketua tim saat pelaksanaan pelatihan, serta menyiapkan alat yang dibutuhkan dalam pelatihan, dan sebagai fasilitator pelatihan).

Tahapan pelatihan komunikasi pelayanan kesehatan program

Pelatihan komunikasi pelayanan kesehatan, terdiri dari 3 tahap, yaitu: *Tahap kesatu*, Petugas kesehatan mendapatkan pelatihan mengenai teknik-teknik berkomunikasi efektif, serta bersikap empati, yaitu memahami pasien dari kerangka berpikir pasien, berusaha menempatkan diri pada posisi pasien, dan mempersepsi sebagaimana pasien mempersepsi. Selain mendapatkan pelatihan komunikasi efektif dan empati, petugas kesehatan juga diberikan informasi mengenai kondisi psikologis yang umumnya dialami pasien. *Tahap kedua*, petugas kesehatan mengaplikasikan pengetahuan yang telah diperoleh di pelatihan dalam interaksinya saat mendampingi pasien. *Tahap ketiga*, evaluasi, dilakukan untuk melihat tingkat keberhasilan kegiatan mulai dari awal, proses, hingga capaian hasil kegiatan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pelaksanaan merupakan tahap ketiga dari berbagai tahapan kegiatan program pengabdian pada masyarakat yang dilakukan. Pelaksanaannya dibagi kedalam dua tahap yaitu:

Tahap pertama, berupa penjelasan dari aktifitas yang dilakukan pada saat pelaksanaan pelatihan dan juga penjelasan berupa materi praktik dari pelatihan. Dalam penerapannya, pelaksanaan pelatihan ini dilakukan dalam 7 pertemuan yang dibagi ke dalam 3 aktifitas yaitu pengenalan, pelaksanaan dan penutupan. Aktifitas pengenalan yang dilakukan dengan menjelaskan aktifitas yang akan dilakukan dan pemberian alat yang akan digunakan. Aktifitas pelaksanaan berhubungan dengan praktik aktifitas pelaksanaan dan aktifitas penutupan berupa penutupan acara kegiatan. Tahap pelaksanaan pelatihan dilakukan dalam beberapa aktifitas. Tahap kedua adalah tahap evaluasi. Dalam tahapan ini, pelaksana melakukan evaluasi terhadap rencana dengan realisasi pelaksanaan. Juga, mengevaluasi hambatan-hambatan yang terjadi serta solusi yang dapat dilakukan.

Efektifitas kegiatan pelatihan

Berdasarkan hasil olah data terhadap skor *pre-test* dan *post-test*, diperoleh bahwa setelah mengikuti pelatihan komunikasi pelayanan kesehatan, terjadi peningkatan yang sangat signifikan pada pemahaman

Pelatihan Komunikasi Pelayanan Kesehatan kepada Petugas Kesehatan di Puskesmas Cempaka Putih

Riselligia Caninsti, Zulfa Febriani, Alabanyo Brebahama

peserta terhadap materi yang disajikan. Hal ini terlihat dari hasil uji *paired t-test* menunjukkan skor setelah dilakukan pelatihan ($M=41.17$) lebih tinggi secara signifikan dari pada sebelum dilakukannya pelatihan ($M=27.00$), $p<0.01$. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa pelatihan komunikasi pelayanan kesehatan kepada praktisi kesehatan di Puskesmas Cempaka Putih dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman peserta mengenai konsep dan teknik-teknik komunikasi pelayanan kesehatan. Artinya, dengan mengikuti kegiatan pelatihan, peserta mampu memahami teknik-teknik komunikasi pelayanan kesehatan yang efektif yang dapat diaplikasikan saat berinteraksi dengan pasien atau keluarga pasien.



Gambar 2. Sesi latihan peserta

Evaluasi kegiatan pelatihan

Selain lembar *pre-test* dan *post-test*, peserta juga diminta untuk mengisi lembar evaluasi kegiatan yang dapat pelaksana manfaatkan sebagai umpan balik. Setelah dilakukan olah data pada lembar evaluasi, diperoleh bahwa seluruh peserta pelatihan merasa sangat puas dengan mengikuti pelatihan. Sebagian besar partisipan merasa sangat terbantu dengan penjelasan yang disampaikan oleh pemateri. Peserta merasa dapat mengulang kembali pengetahuan yang telah mereka peroleh sebelumnya saat di perkuliahan, dan menambah pengetahuan yang sebelumnya tidak mereka ketahui. Peserta pelatihan memiliki waktu yang cukup untuk mengemukakan pengalaman saat berhadapan dengan pasien, peserta juga menemukan alternatif solusi yang dapat diterapkan saat melakukan komunikasi pelayanan kesehatan dengan pasien atau keluarga pasien. Secara umum, hasil evaluasi ini dapat dimanfaatkan agar pelaksana dapat mengadakan acara pelatihan yang lebih baik lagi.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan kegiatan pengabdian masyarakat berupa pelatihan komunikasi pelayanan kesehatan kepada petugas kesehatan di Puskesmas Cempaka Putih, maka diperoleh kesimpulan bahwa: (1) Kegiatan pelatihan ini dianggap berhasil karena terjadi peningkatan pengetahuan peserta pelatihan mengenai materi

komunikasi pelayanan kesehatan yang telah disampaikan. (2) Pada evaluasi pelaksanaan kegiatan pelatihan, peserta merasakan pelatihan ini sangat bermanfaat untuk menyegarkan kembali pengetahuan mereka mengenai teknik-teknik komunikasi pelayanan kesehatan. (3) Peserta juga memberikan penilaian yang baik terhadap pemateri, fasilitator, tempat dan waktu kegiatan

Saran

Perlu adanya sosialisasi serta promosi serta pendampingan dan *monitoring* secara berkesinambungan kepada para mitra agar program ini dapat dilanjutkan secara berkala. Program dapat ditindaklanjuti melalui kerjasama dengan mitra-mitra lain atau pihak-pihak lain di luar instansi, agar dapat mengetahui respon secara lebih luas terhadap pelaksanaan suatu program pengabdian pada masyarakat yang telah dilakukan. Pihak mitra dapat memberikan informasi yang dapat bermanfaat mengenai kebutuhan yang selaras antara kemampuan dan pengetahuan yang akan digunakan untuk dapat melaksanakan program pengabdian pada masyarakat yang sejenis.

DAFTAR PUSTAKA

- Anasril, A. (2019). Hubungan pengetahuan dan sikap petugas kesehatan terhadap mutu pelayanan kesehatan (Studi di Puskesmas Cot Seumeureung Kecamatan Samatiga Kabupaten Aceh Barat). *Majalah Kesehatan Masyarakat Aceh*, 2(2). <https://doi.org/10.32672/makma.v2i2.1301>
- Basuki, E. S. M. (2010). *Komunikasi petugas kesehatan dengan klien dalam pelayanan kedokteran di Indonesia*. Pidato pada Upacara Pengukuhan Guru Besar Tetap dalam Ilmu Kedokteran Komunitas. Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia.
- Caninsti, R., Hidayati, R.N., Brebahama, A., & Fourianalistyawati, E. (2017). Pemaknaan pasien terhadap komunikasi pelayanan kesehatan dokter yang bertugas di klinik dan puskesmas. *Jurnal Psikogenesis*, 5(2), 135-149. <https://doi.org/10.24854/jps.v5i2.502>
- Korsch, B. M., & Negrete, V.F. (1972). Doctor-patient communication. *Scientific American*, 227(2), 66-74. <https://doi.org/10.1038/scientificamerican0872-66>
- Ha, J. F., & Longnecker, N. (2010). *Doctor-patient communication: A review*. *The Ochsner Journal*, 10(1), 38-43
- Sharma, A. (1998). Doctor-patient communication. *Patient Education and Counseling*, 34, S72. [https://doi.org/10.1016/s0738-3991\(98\)90175-6](https://doi.org/10.1016/s0738-3991(98)90175-6)
- Friedman, R. (2017). Improving Communication between doctor and patient. *PsycCRITIQUES*, 6262(2525). <https://doi.org/10.1037/a0040927>
- Rhedian, I. P. (2011). Komunikasi terapeutik perawat dengan pasien anak dan orangtua. *Skripsi*. Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Diponegoro: Tidak Diterbitkan.
- Stewart, M. A. (1995). Effective physician-patient communication and health outcomes: A review. *Canadian Medical Association Journal*, 152(9), 1423-33.
- Stewart, C. J. R., & Cash, W. B. (2006). *Interviewing: Principles and practices*. New York: Mc Graw Hill.
-