

# **LAPORAN PENGABDIAN MASYARAKAT**

**PELATIHAN KOMUNIKASI DI  
RUMAH SAKIT AIRAN RAYA LAMPUNG**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Ui**



**Erlina Puspitaloka Mahadewi, SE, MM  
Dr. Hasyim A, SE, MM, M.Ed  
Ade Heryana, S.St, M.KM  
Putri Handayani, SKM, M.KKK**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
JAKARTA  
2019**

**Halaman Pengesahan Proposal / Laporan Akhir  
Program Pengabdian Masyarakat  
Universitas Esa Unggul**

1. Judul Kegiatan Abdimas : Pelatihan Komunikasi Efektif Bagi Pemberi Layanan Kesehatan di Rumah Sakit
2. Nama Mitra Sasaran (1) : Rumah Sakit Airan Lampung  
Nama Mitra Sasaran (2) : -
3. Ketua Tim :  
Nama : Erlina Puspitaloka Mahadewi, SE, MM  
NIDN : 0318027205 (Kode Dosen : 5661)  
Jabatan Fungsional : Asistan Ahli 150  
Fakultas / Prodi : Ilmu-Ilmu Kesehatan / Kesehatan Masyarakat  
Bidang Keahlian : Ekonomi Kesehatan  
Telepon : 0899 810 3189  
Email : erlina.puspitaloka@esaunggul.ac.id
4. Jumlah Anggota Dosen : 3 (tiga) orang  
Anggota 1  
Nama : Dr. Hasyim A, SE, MM, M.Ed  
NIK : 0201040164  
Fakultas / Prodi : Fakultas Ekonomi Bisnis  
Anggota 2  
Nama : Ade Heryana, S.St, MKM  
NIDN : 0324117302  
Fakultas / Prodi : Ilmu-Ilmu Kesehatan / Kesehatan Masyarakat  
Anggota 3  
Nama : Putri Handayani, SKM, M.KKK  
NIDN : 0309038602  
Fakultas / Prodi : Ilmu-Ilmu Kesehatan / Kesehatan Masyarakat
5. Jumlah Anggota Mahasiswa : -
6. Lokasi Kegiatan Mitra (1) : Aula Rumah Sakit Airan Raya  
Alamat : Jalan Airan Raya No.99  
Kabupaten / Kota : Huwi, Lampung Selatan  
Provinsi : Lampung
7. Lokasi Kegiatan Mitra (2) : -  
Alamat : -  
Kabupaten / Kota : -  
Provinsi : -
8. Periode Waktu Kegiatan : 8 November 2018
9. Luaran yang diharapkan : Meningkatkan pengetahuan dan kesadaran tentang pelayanan Rumah Sakit yang lebih baik melalui Komunikasi Efektif.

10. Usulan / Realisasi Anggaran : -  
a. Dana Internal UEU : -  
b. Sumber Dana Lain (1) : -  
Sumber Dana Lain (2) : -

Menyetujui :  
Dekan  
Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan

Dr.Aprilita Rina Yanti Eff., M.Biomed,Apt  
NIK. 215020572

Jakarta, 7 Januari 2019  
Pengusul,

Erlina Puspitaloka Mahadewi, SE, MM  
NIDN: 0318027205

Mengetahui,  
Ka. LPPM

Dr.Hasyim, SE, MM, M.Ed  
NIK. 0201040164

**PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF**  
“Dengan Komunikasi Efektif Kita Tingkatkan Profesionalisme  
Pemberi Asuhan Pada Pelayanan Kesehatan”  
RS. AIRAN RAYA LAMPUNG

## 1. PENDAHULUAN

Perubahan paradigma pelayanan dibidang kesehatan yang telah bergeser berfokus pada pasien mesti disikapi dengan peningkatan pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia (SDM), terutama dibidang komunikasi yang sering kali membuat bias berbagai informasi yang mestinya diterima oleh Pasien (yang merupakan Hak Dasar Pasien).

Komunikasi yang efektif sangat dibutuhkan di Fasilitas Kesehatan khususnya Rumah Sakit dalam penyampaian informasi dan edukasi pada pasien dan keluarga. Hal ini dilakukan sejak pertama kali pasien datang ke Fasilitas Kesehatan dan bertemu dengan petugas, mulai dari dokter, petugas *front office*, perawat, bidan, apoteker, analis, ahli gizi, radiographer, semua dokter dan petugas terapis. Tahapan pemberian informasi dan edukasi pada pasien dan keluarga yaitu *assessment/identifikasi* tentang kebutuhan edukasi, pelaksanaan kegiatan pemberi informasi dan edukasi dan verifikasi pemahaman pasien terhadap materi informasi dan edukasi yang diberikan.

Dalam setiap perusahaan baik bidang kesehatan, jasa, keuangan, dagang atau perusahaan di bidang lainnya, ada salah satu hal yang sangat penting yang akan menjadi pondasi kekuatan perusahaan tersebut untuk terus tetap tegak Berjaya bahkan semakin besar. Hal yang sangat penting itu bernama komunikasi efektif. Banyak sekali yang menyepelekan betapa pentingnya kemampuan komunikasi untuk sebaiknya dimiliki oleh setiap karyawan dalam bidang kerja apapun.

Proses berkomunikasi tentunya melibatkan lebih dari satu orang, jadi ada pemberi pesan (sender) dan ada penerima pesan (receiver). Dalam pelatihan ini kita akan membahas secara lebih detail masing-masing pihak tersebut ketika memberikan dan menerima informasi. Contoh: instruksi atau perintah dari seorang Wakil Direktur atau General Manager yang diberikan kepada Kepala Divisi diteruskan kepada Supervisor hingga kepada seorang Staf bisa diterima atau diartikan berbeda.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan tanggal 01 Maret 2012 dimana terjadi perubahan paradigma standar Akreditasi baru yang diaplikasikan pada pelayanan kesehatan yaitu berfokus kepada pasien. Keselamatan Pasien (*Patient Safety*) menjadi standar utama, mengingat keselamatan pasien merupakan masalah yang perlu ditangani segera di Rumah Sakit, dan penilaian hal ini harus sesuai dengan standar Keselamatan Pasien yang wajib diterapkan di Rumah Sakit dan penilaiannya dilakukan dengan menggunakan instrumen Akreditasi Rumah Sakit.

Berdasarkan standar Keselamatan Pasien (*Patient Safety*) tersebut diatas ada 7 standar keselamatan pasien yang harus diterapkan Rumah Sakit, salah satunya yang berbunyi yaitu "Komunikasi merupakan kunci bagi staf untuk mencapai Keselamatan Pasien ". Dengan dasar tersebut cara berkomunikasi yang baik bagi para staf dan SDM di Rumah Sakit merupakan salah satu kompetensi yang harus dikuasai petugas Rumah Sakit di setiap departement.

Untuk mengantisipasi tuntutan tersebut agar bisa mempraktikan komunikasi yang efektif dengan pasien, perlu dilakukan peningkatan kualitas SDM di Rumah Sakit supaya lebih berkualitas dalam berkomunikasi. Pelatihan Komunikasi Efektif Bagi Staf Rumah Sakit yang selenggarakan diharapkan mampu memberikan arahan dan perbaikkan yang secara bertahap / signifikan kepada seluruh staf dan SDM yang ada di Rumah Sakit.

## 2. TUJUAN

Setelah mengikuti Pelatihan Komunikasi Efektif Bagi Staf Rumah Sakit ini diharapkan peserta mampu:

- Memahami kebijakan dan pedoman pemberian edukasi kesehatan secara komunikatif
- Memberikan edukasi kesehatan pada pasien dan keluarga pasien secara efektif
- Menghasilkan petugas Rumah Sakit yang mampu menjadi *Health Educator* di Rumah Sakit dan bisa lebih memahami bagaimana cara dan proses melakukan edukasi kesehatan di Rumah Sakit dengan ramah dan tepat sasaran.
- Setelah dilakukan edukasi kepada pasien yang dibangun dengan cara berkomunikasi yang baik diharapkan bisa memberikan arahan kepada pasien dan keluarga pasien agar mampu berpartisipasi dalam memberikan keputusan perawatan dan proses perawatan kepada pasien, sehingga dapat membantu proses penyembuhan lebih cepat dan efektif.

## 3. METODE

Metode penting yang perlu dibangun dalam membangun komunikasi efektif di Rumah Sakit:

- Komunikasi efektif berdasarkan kerangka SBAR (*Situation, Background, Assessment, and Recommendation*)
- Teknik berkomunikasi yang baik dengan menggunakan metode REACH (*Respect, Emphaty, Audible, Clarity and Humble*)
- Aplikasi dan teknik komunikasi yang baik
- Aspek yang harus dibangun dalam komunikasi efektif
- Tips dan trik sukses menjadi Health Educator yang baik di Rumah Sakit

Hal-hal diatas mengacu pada Pengantar Standar Akreditasi Rumah Sakit tahun 2012 SKP.2/JCI IPSP.2 terkait dengan syarat agar Rumah Sakit menyusun cara komunikasi yang efektif, tepat waktu, akurat, lengkap, jelas, dan dapat dipahami pasien. Berbagai kesalahan yang sering kali muncul karena kurangnya penerapan komunikasi yang efektif di Rumah Sakit.

#### **4. HASIL**

Beberapa hal yang dibahas dalam materi pelatihan ini adalah :

1. Mampu melakukan identifikasi Hak dan Kewajiban Pasien beserta keluarga
2. Mampu mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah komunikasi secara efektif antara PPA dan pasien serta keluarganya
3. Memberikan pengetahuan dan pedoman kepada Profesionalisme Pemberi Asuhan (PPA), mengenai cara berkomunikasi dengan pasien, keluarga pasien dan antar petugas kesehatan.

Pelatihan ini sangatlah disarankan untuk diberikan hampir seluruh Staf RS seperti : Dokter, Kepala Ruangan, Kepala Instalasi, Perawat, Staf Lab, Tenaga Fungsional Kesehatan, Terapist, Ahli Gizi, Psikolog, Staf Apoteker dan Staf Radiologi serta seluaruh Staf dan SDM yang terlibat langsung dengan Pasien di Rumah Sakit, dan telah di ikuti oleh kurang lebih 80 orang staf RS Airan Raya.

#### **5. KESIMPULAN**

Program pelatihan dan kegiatan ini Manajemen Rumah Sakit dan Peserta Pelatihan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan berkomunikasi yang lebih efektif dalam pemberian asuhan medis dan paramedis kepada pasien dan keluarga pasien. Program Pelatihan Komunikasi Efektif Bagi Staf Rumah Sakit yang dilaksanakan ini menggunakan metode interaktif, dimana peserta dikenalkan kepada konsep dan aplikasi yang benar, diberikan contoh aplikasinya, pembahasan study kasus dilapangan, diskusi interaktif, latihan penyusunan program dan evaluasi program yang tepat sasaran. Sehingga diharapkan kedepan dapat meningkatkan pengetahuan dan kesadaran tentang pelayanan Rumah Sakit yang lebih baik melalui Komunikasi Efektif.





# SERTIFIKAT

Diberikan kepada :

**Erlina Puspitaloka Mahadewi, SE, MM, MBL**

Atas partisipasinya sebagai :

**PEMATERI**


dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat :

**PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF**

*"Pelatihan Komunikasi Efektif Tingkatkan Profesionalisme Pelayanan Kepada Pasien"*

Yang diselenggarakan pada tanggal 8 November 2018 di Aula RS. Airan Lampung

Jakarta, 8 November 2018

  
**Dr. Hasyim, SE, MM, M.Ed**  
Ka. LPPM

  
**Dr. Aprilita Rina Yanti Eff, M.Biomed, Apt**  
Dekan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan  
Universitas Esa Unggul

  
**Dr. M. Iqbal, Sp.A**  
Direktur RS Airan Raya

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa U**