

PEMBERDAYAAN STAF TENTANG PENERAPAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT GRANDMED LUBUK PAKAM

Staff Empowerment Regarding The Implementation of Interpersonal Communication in Outcome Patients at Grandmed Hospital Lubuk Pakam

Desri Meriahta Br Girsang¹, Jelita Manurung², Salmi Angraini²

¹Jurusan Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam

²Jurusan Gizi, Institut Kesehatan Masyarakat

Jl. Sudirman No. 38 Lubuk Pakam Kec. Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang,
Sumatera Utara - Indonesia

e-mail korespondensi author: Desri.meriahta@gmail.com

DOI 10.35451/jpk.v2i1.1159

Abstrak

Dalam interaksi manusia, komunikasi merupakan kegiatan yang sangat khusus dan penting. Ini adalah proses kompleks yang menggabungkan perilaku dan memungkinkan orang untuk berkomunikasi satu sama lain dan lingkungan di sekitar mereka. Dalam penelitian ini, penulis berusaha untuk memahami bagaimana personel internal RSUD Grandmed Lubuk Pakam berinteraksi dengan pasien. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, dan metode pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara mendalam, teknik observasi non partisipan, dan studi pustaka. Metode sampel purposive digunakan untuk memilih informan. Analisis data yang diperoleh menggunakan model interaksi Miles dan Huberman, dan triangulasi sumber digunakan untuk mengetahui keakuratan data itu sendiri. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang diterapkan dibagi menjadi empat tahap: pra-interaksi, tindakan, evaluasi, dan dokumentasi. Staf menggunakan strategi dan sikap tertentu ketika berbicara dengan pasien. Komunikasi interpersonal tergantung pada bagaimana staf dan pasien bergaul. Kemampuan untuk mengambil tindakan yang berarti bagi pasien dan membantu pasien mengklarifikasi dan mengurangi beban perasaan dan gagasan mereka adalah dua tujuan yang dicapai oleh staf dan pasien melalui hubungan perawat-pasien yang kuat.

Kata kunci: Komunikasi Interpersonal; Rumah Sakit

Abstract

In human interactions, communication is a highly special and important activity. It is a complex process that incorporates behavior and enables people to communicate to one another and the environment around them. In this study, the authors sought to understand how the internal personnel of Grandmed Lubuk Pakam Hospital interacted with patients. This study is a qualitative descriptive one, and the methods used for data collecting include in-depth interviews, non-participant observation techniques, and literature review. A purposive sample method was used to choose the informants. Analysis of the data acquired using the Miles and Huberman interaction model, and source triangulation was used to determine the accuracy of the data itself. Based on the data, it can be concluded that applied interpersonal communication is divided into four stages: pre-interaction, action, evaluation, and documentation. The staff employs particular strategies and attitudes when speaking with patients. Interpersonal

Received: 25 June 2022 :: Accepted: 30 June 2022 :: Published: 30 June 2022

communication depends on how staff and patients get along. The ability to take meaningful action for patients and helping patients clarify and lessen the weight of their feelings and ideas are two aims that staff and patients collaborate to attain through a strong nurse-patient relationship.

Keywords: *Interpersonal communication; Hospital*

1. Pendahuluan

Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam adalah fasilitas kesehatan dengan motto "Menjadi Rumah Sakit dengan Purna & Layanan Terpercaya." Misi utama Rumah Sakit yang berlokasi di Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang ini adalah memberikan pelayanan yang terpercaya dan berkualitas.

Menurut isi dalam salah satu bab buku panduan yang diterbitkan oleh Grandmed Hospital, masyarakat menerima manfaat kesehatan dengan cara berikut: kunjungan ke ibu hamil, dukungan kesehatan nifas dan bersalin untuk ibu, paparan zat besi pada ibu hamil, vaksinasi bayi baru lahir, komplikasi kebidanan, bayi baru lahir memiliki risiko. partisipasi tinggi dan neonatal adalah semua faktor. Pelayanan Kesehatan Bayi, Anak Kecil, Pelayanan, Pemberian Vitamin A pada Bayi, Balita dan Ibu Nifas, Pelayanan Keluarga Berencana (BP), Bayi Berat Lahir Rendah, Pemberian ASI Unik, Status Gizi Anak Kecil untuk Tingkat Skrining Sederajat, Pelayanan Kesehatan Lansia, kesehatan gigi dan mulut (usia lanjut).

Distribusi orang di wilayah Grandmed Rumah Sakit, menurut kategori kelamin, adalah 22.636 laki-laki dan 22.685 perempuan (data pada Agustus 2019) Setiap penduduk dari berbagai suku adalah penerima manfaat dari layanan Rumah Sakit ini. Merupakan fasilitas kesehatan, Rumah Sakit Grandmed juga bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga kesehatan lingkungan, mengobati kasus meningitis, meningkatkan pemahaman tentang dasar-dasar kesehatan di antara semua orang, dan memberikan berbagai informasi terkait kesehatan. pelayanan yang

dibutuhkan masyarakat.

Beberapa pekerjaan untuk meningkatkan kesehatan penduduk di Rumah Sakit Grandmed termasuk kematian bayi karena kelebihan berat badan saat lahir atau asfiksia (mengancam jiwa, kekurangan oksigen selama respirasi). Isu kedua yang menjadi perhatian rumah sakit adalah insiden atau eksaserbasi penyakit pada populasi selama periode waktu yang tidak relevan dengan laporan terkontrol mana pun.

Sebagai bagian dari penilaian, wawancara dan metodologi post-test digunakan untuk memahami defisit kognitif yang terjadi selama proses sosialisasi. Karena tujuan dari pengabdian masyarakat ini adalah untuk meningkatkan komunikasi interpersonal, maka penulis mengharapkan adanya masukan negatif dari peserta seiring dengan berjalannya proses wawancara. Penulis juga memberikan evaluasi tertulis yang diberikan oleh masyarakat setelah setiap materi dijelaskan. Indikator dalam penilaian keberhasilan ini adalah peserta dapat berkomunikasi secara interpersonal saat menjelaskan kepada pasien tentang penyakit atau pelayanan rumah sakit. usia tua.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, staf Rumah Sakit telah diberitahu tentang beberapa masalah. Pertama adalah manusia dengan sistem komunikasi yang sangat efektif dalam menyampaikan informasi kesehatan kepada masyarakat luas. Oleh karena itu, dalam salah satu pertemuan semua staf mereka, anggota staf Rumah Sakit Grandmed menyatakan perlunya mereka memiliki keterampilan interpersonal dan komunikasi publik yang efektif. Ada banyak sistem pemberian

Received: 25 June 2022 :: Accepted: 30 June 2022 :: Published: 30 June 2022

pelayanan kesehatan yang tidak terlalu efektif atau hampir tidak efektif dalam menyampaikan pesan tanggal kesehatan kepada masyarakat awam, yaitu di bidang penggunaan teknologi medis. Pelatihan atau penyuluhan terhadap kader kesehatan perlu, menurut Mediani, Nurhidayah, dan Lukman (2020), untuk meningkatkan pemahaman kader tentang permasalahan gizi masyarakat. Masalah kedua yang terjadi adalah masalah kegiatan pengumpulan informasi.

Pengabdian oleh masyarakat umum ini bertujuan untuk meningkatkan komunikasi antara pemberi pelayanan kesehatan dengan Rumah Sakit Grandmed sehingga misi organisasi dapat berjalan lebih efektif. Manfaat dari kampanye komunikasi massa, di sisi lain, adalah masyarakat Kecamatan Deli Serdang dan sekitarnya menjadi lebih peduli dengan kesehatannya sehingga dapat mendeteksi penyakit sebelum terjadi. Situasi akan berubah jika masyarakat memahami informasi atau saran yang diberikan oleh perwakilan berpengetahuan dari sistem perawatan kesehatan.

Alat yang digunakan masyarakat di pentagon ini adalah komunikasi interpersonal. Kajian pustaka yang akan dibahas dalam bagian pembahasan diikuti dengan berapa pelatihan yang dilakukan oleh tim penulis pada mitra, tenaga layanan medis Rumah Sakit Grandmed terkait pemberdayaan komunikasi interpersonal pada staf di rumah sakit Grandmed Lubuk Pakam.

2. Metode

Kegiatan PKM meliputi pengumpulan data untuk memahami kebutuhan. Beberapa teknik yang digunakan dalam pengumpulan data antara lain observasi dan wawancara. Untuk memahami permasalahan yang dihadapi subjek PKM maka dilakukan observasi dan angket agar permasalahan dapat teratasi sesuai dengan kebutuhan yang ada.

Pengamatan akan dilakukan pada 14 dan 15 Februari 2022, kira-

kira dua kali. Sebaliknya, beberapa staf Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam melakukan wawancara untuk mencari data yang dibutuhkan di lapangan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, subjek mengalami permasalahan yang dapat diselesaikan baik melalui metode kepustakaan maupun studi lapangan. Untuk lebih memahami bahan yang akan dipajang di rak serta bahan yang akan digunakan sebagai komponen dalam meningkatkan ketrampilan promosi kesehatan, mata kuliah ini menggunakan metode studi empiris yang disebut kepustakaan.

Selama pelaksanaan PKM, ceramah, diskusi, studi kasus, dan praktik digunakan. Metode yang digunakan dalam masyarakat pengabdian ini adalah sosialisasi. Sosialisasi yang berlangsung ada hubungannya dengan orang-orang yang membentuk masyarakat umum. Seperti halnya pelajaran yang diberikan kepada masyarakat umum, sosialisasi juga dilakukan dalam bentuk demonstrasi atau studi kasus yang sesuai dengan standar komunikasi interpersonal di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam.

Sosialisasi berlangsung dalam beberapa sesi kelas, khususnya dengan memberikan pelatihan sosialisasi komunikasi interpersonal pada tanggal 23 dan 25 Februari. Sosialisasi ini berfokus pada teknik komunikasi interpersonal.

Sosialisasi komunikasi interpersonal dan publik dilakukan dengan perlahan, penyampaian materi melalui ceramah, diikuti dengan pemberian pertanyaan. Bagian selanjutnya dari pelajaran dijelaskan melalui pelajaran individu dan kelompok untuk komunikasi interpersonal.

Untuk mengakhiri kegiatan sosialisasi ini, perlu dilakukan latihan baik dengan kelompok atau individu dengan teknik *roleplay*, meskipun tidak setiap peserta memperoleh kesempatan berpartisipasi dalam latihan. Beberapa orang termotivasi untuk mempraktekkan sosialisasi

Received: 25 June 2022 :: Accepted: 30 June 2022 :: Published: 30 June 2022

kesehatan kepada masyarakat umum.

Salah satu peserta kampanye penyuluhan Ibu Hamil kini aktif. Selain itu, ada juga yang melakukan sosialisasi kesehatan. Pemateri menawarkan dorongan kepada mereka yang melakukan latihan latihan yang sesuai.

Sebagai bagian dari evaluasi PKM, metodologi wawancara dan post-test digunakan untuk memahami defisit kognitif yang terjadi selama proses sosialisasi. Karena tujuan pengabdian masyarakat ini adalah untuk meningkatkan komunikasi interpersonal, penulis mengantisipasi segala masukan negatif dari para peserta seiring dengan berjalannya proses wawancara. Selain itu, penulis juga memberikan evaluasi tertulis yang diberikan oleh audiens setelah setiap materi selesai dijelaskan. Indikator dalam penilaian keberhasilan ini adalah peserta mampu melakukan komunikasi interpersonal dalam penjelasan pada pasien terkait penyakit atau layanan di rumah sakit, Peserta juga akan memperoleh informasi atau penjelasan terkait penyakit atau kebersihan diri sampai dengan layanan kesehatan lainnya kepada masyarakat dari usia anak hingga usia lanjut.

3. Hasil dan Pembahasan

Sebagai hasil dari interaksi dengan staf di RS Grandmed Lubuk Pakam, kepala SDM dan stafnya dibujuk untuk memberikan beberapa pelajaran yang akan sangat penting dalam hal memberikan pelatihan dan motivasi kepada staf.

Salah satu hasil dari kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh staf rumah sakit adalah peningkatan komunikasi antar kelompok yang dilakukan oleh tenaga penyedia layanan medis pada sore hari. Komunikasi yang efektif adalah komponen kunci dari setiap konsultasi tentang praktik yang sehat.

Kehadiran dan penulisan abjad merupakan komponen penting dari kemampuan staf untuk memberikan kenyamanan di dunia kehidupan yang sehat (Warnecke, 2014). Meskipun

demikian, ada bukti bahwa masalah komunikasi yang serius terus terjadi di banyak negara. Misalnya, penelitian dari Toronto, Kanada, menunjukkan bahwa ketakutan dan kejutan pada orang biasanya disebabkan oleh kurangnya informasi, saran, dan umpan balik dari para profesional medis (Simpson et al., 1991).

Segala sesuatu dalam kalimat ini juga didukung oleh penelitian tentang topik yang berkaitan dengan komunikasi antarbudaya dengan saling menghormati. Praktik yang berpusat pada pasien yang menggunakan alat komunikasi yang efektif dan jelas akan mengarah pada pengobatan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan pasien (Chandra et al., 2018)

Masalah komunikasi antara petugas kesehatan dengan warga negara Indonesia perlu diperhatikan. Bina Ratna Kusuma Fitri, Direktur Rumah Sakit (RS) Bethsaida, mengatakan komunikasi merupakan aspek terpenting dalam pelayanan kesehatan. Jika saluran komunikasi efektif, orang tersebut secara otomatis akan memberi tahu siapa pun yang mereka kenal. Begitu pula jika buruk, Pasien mungkin bisa bepergian ke luar negeri. (Mudassir & Rianti, 2019)

4. Kesimpulan

Agar staf Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam dapat menjalankan misi yang telah dicanangkan secara efektif, sosialisasi berupa pembinaan komunikasi interpersonal antar staf terhadap pasien rawat jalan telah mencapai tujuan yang diharapkan. Orang menggunakan materi yang berhubungan dengan komunikasi.

Hasil ini terlihat saat peserta melakukan simulasi saat sesi sosialisasi. Mereka secara efektif menggunakan materi, dan dalam evaluasi tertulis mereka, mereka menyatakan bahwa mereka telah memperoleh wawasan dan kepercayaan baru yang akan memungkinkan mereka untuk mengembangkan layanan mereka di

rumah sakit.

Banyaknya peserta yang tidak konsisten konsisten menjadi salah satu hal yang menjadi kendala dalam proses komunikasi massa saat ini. Peralunya, banyak hal yang harus dilakukan, yang sebagian besar adalah urusan administrasi, serta tiba-tiba ada tenaga medis dari petugas petugas yang datang secara tiba-tiba. Akibatnya, tidak semua anggota rumah tangga berpartisipasi aktif dalam sosialisasi.

5. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih kepada RS Grandmed Lubuk Pakam sebagai mitra, baik pada pimpinan maupun seluruh staf Rumah Sakit yang telah menyambut tim Pengabdian kepada Masyarakat dengan ramah dan sukacita.

6. Daftar Pustaka

- Mediani, H. S., Nurhidayah, I., & Lukman, M. (2020). Pemberdayaan Kader Kesehatan tentang Pencegahan Stunting pada Balita. *Media Karya Kesehatan*, 3(1), 84-85.
- Ruben, Brent dan Lea P. Stewart. (2006). *Komunikasi dan perilaku manusia* (Hamad, Ibnu). Jakarta: Rajawali Pers.
- Sari, A. Andhita. (2017). *Komunikasi antara pribadi*. Yogyakarta: Penerbit
- Sumiharsono, Rudy. 2017. *Media pembelajaran*. Jember : Pustaka Abadi.
- Warnecke, E. (2014). The Art of Communication. *Australian Family Physician*, 43(3), 156-158.