

PENGEMBANGAN KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM PELAYANAN KESEHATAN: INISIATIF LAYANAN SEPENUH HATI DI RSU USADA SIDOARJO

Widi Astuti¹, Satria Januarika², Diah Wijayanti Sutha^{3*}

¹Prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, STIKES YRSDS, widiastuti@gmail.com

²Prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, STIKES YRSDS, stariajanuarika@gmail.com

³Prodi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, STIKES YRSDS, diahwsutha@gmail.com

*Corresponding author: Diah Wijayanti Sutha, diahwsutha@gmail.com

ABSTRAK. Kegiatan pengembangan komunikasi efektif dalam pelayanan kesehatan adalah langkah progresif untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan mengukuhkan hubungan yang lebih erat antara tenaga kesehatan dengan masyarakat. Melalui metode pelaksanaan yang terencana dengan inisiatif “Layanan Sepenuh Hati” berhasil meningkatkan kesadaran masyarakat dan tenaga kesehatan akan pentingnya komunikasi efektif dalam pengelolaan kesehatan pribadi. Pelatihan intensif bagi tenaga kesehatan dan keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan pelayanan kesehatan menciptakan lingkungan yang responsif dan terhubung secara emosional. Hasil positif mencakup peningkatan keterampilan komunikasi tenaga kesehatan, pemberdayaan masyarakat, dan penerapan teknologi informasi untuk menyediakan informasi kesehatan yang mudah diakses. Pembahasan melibatkan identifikasi tantangan, strategi perbaikan dan peningkatan kesinambungan kegiatan ini. evaluasi berkala dan umpan balik menjadi instrumen penting untuk penyesuaian dan pengembangan lebih lanjut. Menyoroti pentingnya kesinambungan, pemberdayaan masyarakat, dan kolaborasi lintas sektor, dalam menjadi keberlanjutan kegiatan ini, inovasi teknologi, penelitian lanjutan, dan keterlibatan pihak stakeholder merupakan elemen kunci bagi pertumbuhan dan adaptasi kegiatan ini. Dengan demikian, kegiatan ini bukan hanya menciptakan perubahan positif dalam pelayanan kesehatan, tetapi juga menetapkan fondasi bagi model pelayanan kesehatan yang adaptif dan berkelanjutan.

Kata kunci: pemberdayaan, tenaga kesehatan, pelatihan komunikasi, inovasi

ABSTRACT. Activities to develop effective communication in health services are a progressive step to improve the quality of health services and strengthen closer relationships between health workers and the community. Through a planned implementation method with the "Wholehearted Service" initiative, we succeeded in increasing public and health workers' awareness of the importance of effective communication in managing personal health. Intensive training for health workers and community involvement in health care decision making creates a responsive and emotionally connected environment. Positive outcomes include improving the communication skills of health workers, empowering communities, and implementing information technology to provide easily accessible health information. The discussion involves identifying challenges, improvement strategies and increasing the sustainability of these activities. Regular evaluation and feedback become important instruments for further adjustment and development. Highlighting the importance of sustainability, community empowerment, and cross-sector collaboration, in making this activity sustainable, technological innovation, advanced research, and stakeholder involvement are key elements for the growth and adaptation of this activity. Thus, this activity not only creates positive changes in health services, but also sets the foundation for an adaptive and sustainable health service model.

Key words: empowerment, health workers, communication training, innovation

PENDAHULUAN

Sistem pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya mengandalkan kecanggihan teknologi medis, tetapi juga sangat berantung pada kemampuan komunikasi yang efektif antara pihak penyedia layanan kesehatan dan masyarakat. Komunikasi yang efektif dapat membantu meningkatkan pemahaman masyarakat tentang kesehatan dan penyakit,

serta membantu memperkuat hubungan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan (Fallowfield and Jenkins, 1999; Alfarizi, 2019). Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan dan memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan (Rokhmah and Anggorowati, 2017). Di tengah dinamika perubahan demografi, perkembangan teknologi, dan tuntutan peningkatan kualitas hidup, pentingnya komunikasi yang efektif

dalam pelayanan kesehatan semakin mendapat sorotan. Oleh karena itu, pelatihan dan penerapan komunikasi efektif di lingkungan pelayanan kesehatan sangatlah penting untuk meningkatkan keselamatan pasien dan kualitas layanan (Rokhmah and Anggorowati, 2017).

Rumah Sakit Umum Usada Sidoarjo sebagai lembaga pelayanan kesehatan yang berperan dalam melayani kebutuhan kesehatan masyarakat setempat, menyadari pentingnya berinovasi dalam komunikasi pelayanan. Inisiatif “Layanan Sepenuh Hati” di RSU Usada Sidoarjo hadir sebagai jawaban konkrit terhadap kebutuhan internal rumah sakit, melainkan juga merupakan bagian integral dari pemberdayaan masyarakat dalam mengelola kesehatan pribadi dan keluarga.

Adanya kebijakan nasional yang mendorong peran aktif masyarakat dalam mengelola kesehatan diri, menjadikan kegiatan ini relevan dan mendesak. Oleh karena itu, pengembangan komunikasi efektif di RSU Usada Sidoarjo bukan hanya sebagai upaya peningkatan kualitas layanan, tetapi juga sebagai wujud nyata partisipasi aktif masyarakat dalam mencapai pelayanan kesehatan yang holistik dan berkelanjutan. Melalui inisiatif ini, diharapkan tercipta lingkungan pelayanan kesehatan yang ramah, terbuka, dan dapat meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan setempat.

Selain itu, pengembangan komunikasi efektif dalam “Layanan Sepenuh Hati” di RSU Usada Sidoarjo juga berperan penting dalam memperkuat hubungan antara tenaga medis dan pasien. Komunikasi yang baik antara dokter, perawat, dan pasien tidak hanya mempengaruhi pengalaman pasien tetapi juga dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap kondisinya, prosedur pengobatan, dan tindakan pencegahan yang diperlukan (Popovici *et al.*, 2015; Syahputri, 2019; Roodbeen *et al.*, 2020).

Peran teknologi informasi yang semakin pesat berkembang juga menjadi bagian integral dari inisiatif ini. Pemanfaatan teknologi komunikasi modern diharapkan dapat meningkatkan aksesibilitas informasi kesehatan bagi masyarakat, mengurangi kesenjangan informasi, dan memberikan dukungan yang lebih baik untuk pelayanan kesehatan masyarakat secara menyeluruh (Popovici *et al.*, 2015; Syahputri, 2019).

Dengan memahami pentingnya komunikasi efektif, “Layanan Sepenuh Hati” di RSU Usada Sidoarjo tidak hanya berfokus pada aspek medis semata, tetapi juga melibatkan aspek psikososial dan budaya. Hal ini diperlukan untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang lebih humanis berorientasi pada kebutuhan masyarakat, dan responsif terhadap dinamika perubahan sosial dan budaya sekitarnya.

Dengan adanya kegiatan pengembangan ini, RSU Usada Sidoarjo diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat setempat, memberikan dukungan yang lebih baik bagi proses penyembuhan, dan memperkuat hubungan saling percaya antara penyedia layanan kesehatan dan masyarakat. Melalui peningkatan komunikasi efektif ini, “Layanan Sepenuh Hati” di RSU Sidoarjo bukan hanya sebuah inisiatif pelayanan kesehatan, tetapi juga sebuah komitmen untuk menciptakan perubahan positif yang mendalam dalam cara melihat, memahami, dan menjalani kesehatan bersama-sama.

METODE

Metode pelaksanaan yang terencana dan terstruktur menjadi kunci utama keberhasilan pengembangan komunikasi efektif dalam inisiatif “Layanan Sepenuh Hati” di RSU Usada Sidoarjo. Langkah-langkah yang cermat dan terukur ini dirancang untuk menciptakan lingkungan pelayanan kesehatan yang lebih reponsif, berorientasi pada masyarakat, dan didukung oleh komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan masyarakat. Sasaran dalam kegiatan ini adalah tenaga kesehatan di RSU Usada Sidoarjo, dan dilaksanakan pada Bulan Maret 2022. Berikut ini adalah serangkaian metode yang dilaksanakan dalam pelaksanaan kegiatan ini:

1. Studi Pendahuluan

Tahap pertama adalah melakukan studi pendahuluan untuk memahami kondisi dan kebutuhan masyarakat setempat terkait komunikasi dalam pelayanan kesehatan. Pada langkah ini juga mengidentifikasi hambatan dan peluang yang mungkin akan muncul dalam pelaksanaan pengembangan komunikasi efektif di RSU Usada Sidoarjo.

2. Pengembangan Materi Komunikasi

Pada tahap ini melibatkan tim multidisiplin, termasuk tenaga medis, ahli komunikasi

- dan representasi masyarakat dalam hal ini adalah pasien, untuk merancang materi komunikasi yang sesuai dan mudah dipahami. Materi disesuaikan dengan kebutuhan kesehatan masyarakat setempat, termasuk konteks budaya dan bahasa.
3. **Pelatihan Tenaga Kesehatan**
Pelatihan ini diselenggarakan untuk tenaga kesehatan, termasuk dokter, petugas rekam medis, perawat, dalam teknik komunikasi efektif dan empati. Tahap ini fokus pada keterampilan mendengarkan aktif, dan memberikan informasi dengan jelas, dan mengelola komunikasi dengan keluarga pasien.
 4. **Pelibatan Masyarakat**
Pada tahap ini merupakan sesi sosialisasi dan pelatihan untuk masyarakat guna meningkatkan pemahaman tentang pentingnya komunikasi dalam pelayanan kesehatan. Kegiatan ini melibatkan perwakilan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan terkait pengembangan inisiatif “Layanan Sepenuh Hati”.
 5. **Pemanfaatan Teknologi Informasi**
Tahapan ini mengimplementasikan *platform* atau aplikasi teknologi informasi untuk menyediakan informasi kesehatan yang mudah diakses oleh masyarakat. Dalam tahap ini memastikan kesederhanaan dan aksesibilitas teknologi tersebut untuk berbagai lapisan masyarakat.
 6. **Evaluasi dan Umpan Balik**
Tahap ini merupakan tahapan evaluasi berkala yang digunakan untuk mengukur efektivitas inisiatif “Layanan Sepenuh Hati” dalam meningkatkan komunikasi. Dalam kegiatan ini nantinya akan mendapatkan umpan balik dari masyarakat dan tenaga kesehatan yang terlibat untuk terus memperbaiki dan meningkatkan program.
 7. **Kampanye dan Promosi**
Tahapan ini merupakan tahapan pemasaran untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang inisiatif “Layanan Sepenuh Hati” dan manfaatnya. Media promosi yang digunakan adalah media sosial, spanduk dan saluran komunikasi lainnya untuk menyebarkan informasi secara luas.
 8. **Monitoring dan pembinaan berkelanjutan**
Tahap akhir ini merupakan tahapan yang berkelanjutan untuk memastikan keberlanjutan dan keberhasilan

pengembangan komunikasi efektif yang dilakukan. Pembinaan akan dilakukan secara berkala untuk memperbarui keterampilan tenaga kesehatan dan menjaga keterlibatan masyarakat.

Dengan menerapkan metode ini secara holistik, kegiatan inisiatif “Layanan Sepenuh Hati” di RSUD Usada Sidoarjo dapat mengembangkan komunikasi efektif dalam pelayanan kesehatan dengan dampak yang signifikan bagi masyarakat setempat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi kegiatan pengabdian masyarakat dalam pengembangan komunikasi efektif dalam pelayanan kesehatan, inisiatif “Layanan Sepenuh Hati” di RSUD Usada Sidoarjo memberikan hasil positif yang dapat diukur dan diamati secara signifikan. Pelatihan tenaga kesehatan yang nantinya juga diteruskan kepada masyarakat berhasil meningkatkan kesadaran tentang pentingnya komunikasi efektif dalam pelayanan kesehatan. Keterampilan komunikasi tenaga kesehatan, termasuk dokter, perawat, perekam medis, mengalami peningkatan yang terlihat dalam interaksi dengan pasien dan keluarganya.



Gambar 1. Pelatihan tenaga kesehatan dan perwakilan dari masyarakat

Terlibatnya masyarakat dalam pengambilan keputusan pelayanan kesehatan menciptakan hubungan yang lebih erat antara penyedia layanan dan masyarakat (Andriyanto, 2019; Roodbeen *et al.*, 2020). Pemanfaatan teknologi informasi dalam menyediakan informasi kesehatan kepada masyarakat berhasil meningkatkan aksesibilitas dan pemahaman. Evaluasi berkala dan umpan balik menunjukkan peningkatan dalam persepsi

terhadap kualitas layanan kesehatan komunikasi yang diterapkan.

Dalam kegiatan pengabdian ini didapatkan beberapa tantangan dan hambatan, seperti resistensi perubahan dari tenaga kesehatan, serta pengaruh faktor eksternal seperti kondisi sosioekonomi masyarakat yang nanti dapat dijadikan riset lanjutan. Tantangan berjalannya komunikasi efektif antara tenaga kesehatan memang sering mengalami tantangan dalam penerimaan informasi (Andriyanto, 2019).

Pentingnya strategi lanjutan untuk pemeliharaan dan pengembangan inisiatif “Layanan Sepenuh Hati” ini diakui, termasuk kolaborasi dengan pihak eksternal dan mekanisme evaluasi berkelanjutan. Diperhatikan juga perlunya adaptasi dan skalabilitas inisiatif ini ke lingkungan kesehatan lain dengan mempertimbangkan adopsi praktik terbaik dan berbagi tantangan yang mungkin muncul.

Kegiatan ini dapat menjadi dasar untuk terus meningkatkan kemampuan komunikasi efektif yang nantinya dapat memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap pelayanan kesehatan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat setempat.



Gambar 2. Pelaksanaan pelatihan komunikasi efektif pada tenaga kesehatan

Berpijak pada hasil positif dari kegiatan ini, perlu dilakukan perbaikan berkelanjutan untuk menjawab tantangan yang muncul. Resistensi perubahan dari pihak tenaga kesehatan dapat diatasi melalui program pembinaan dan pelatihan berkelanjutan yang dirancang untuk mendukung adaptasi mereka terhadap perubahan yang terus-menerus. Faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi efektivitas inisiatif “Layanan Sepenuh Hati” ini harus diperhatikan dalam pembaharuan

strategi agar tetap relevan dan sensitif terhadap perubahan sosioekonomi.

Kesinambungan kegiatan ini sangat penting, dan perlu dirancang langkah-langkah untuk mempertahankan keberlanjutan kegiatan dan dijadikan dalam bentuk suatu program. Integrasi model ini ke dalam kebijakan (Syahputri, 2019) dan praktik rutin rumah sakit dapat menjadi langkah awal dalam menjadikan inisiatif “Layanan Sepenuh Hati” sebagai bagian tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan. Kolaborasi yang berkelanjutan dengan pihak eksternal, seperti lembaga pendidikan dan organisasi masyarakat, dapat memperkuat dan memperluas dampak kegiatan ini ke tingkat yang lebih luas (Rokhmah and Anggorowati, 2017).

Evaluasi berkala dan umpan balik dari masyarakat serta tenaga kesehatan harus menjadi bagian integral dari strategi pelaksanaan (DG *et al.*, 2000; RP, MH and P, 2005). Dengan memahami dampak jangka panjang dan menyesuaikan strategi berdasarkan hasil evaluasi, kegiatan ini dapat terus berkembang sesuai dengan kebutuhan dan dinamika masyarakat. Mekanisme umpan balik yang terbuka perlu diterapkan untuk memastikan adaptasi terhadap perubahan kebutuhan dan tantangan yang muncul di masa depan.



Gambar 3. Pelaksana kegiatan, perwakilan dari pihak rumah sakit dan perwakilan dari masyarakat

Pengalaman dan praktik terbaik yang diperoleh dari kegiatan pengembangan komunikasi efektif dalam pelayanan kesehatan ini dapat menjadi landasan untuk mereplikasi model serupa di rumah sakit atau lingkungan kesehatan lain (Liansyah, 2015). Adopsi praktik terbaik, disesuaikan dengan konteks

lokal, dapat menjadi kunci untuk mengatasi tantangan yang ada pada setiap lingkungan kesehatan. Dengan kesadaran yang muncul dari kegiatan ini, langkah-langkah perbaikan pada kegiatan ini dapat terus berkembang dan memberikan dampak positif yang berkelanjutan bagi masyarakat dan penyedia layanan kesehatan.

Keterlibatan pihak stakeholder dan kolaborasi lintas sektor menjadi fondasi bagi kesuksesan dan pertumbuhan kegiatan ini (Rokhmah and Anggorowati, 2017; Alfarizi, 2019; Musiana, Udani and Febriaty, 2020). Sinergi antara RSUD Usada Sidoarjo, pemerintah daerah, LSM, dan sektor swasta memberikan dukungan yang diperlukan untuk menjawab tantangan yang kompleks dan merumuskan solusi yang berkelanjutan.

Dengan demikian, kegiatan pengembangan komunikasi efektif dalam pelayanan kesehatan bukan hanya menciptakan perubahan positif dalam interaksi pelayanan, tetapi juga menetapkan landasan untuk pengembangan model pelayanan kesehatan yang berfokus pada kebutuhan masyarakat dan terus berkembang sesuai dengan dinamika lingkungan kesehatan yang terus berubah.

SIMPULAN

Dalam menjalankan kegiatan pengembangan komunikasi efektif dalam pelayanan kesehatan: inisiatif “Layanan Sepenuh Hati” di RSUD Usada Sidoarjo, langkah-langkah perbaikan dan pengembangan telah membawa dampak positif yang signifikan bagi masyarakat dan penyedia layanan kesehatan. Kesadaran masyarakat tentang pentingnya komunikasi efektif meningkat, keterampilan komunikasi tenaga kesehatan mengalami peningkatan, dan keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan pelayanan kesehatan menciptakan hubungan yang lebih kuat.

Perbaikan berkelanjutan, berkesinambungan, dan pemberdayaan masyarakat menjadi pilar penting dalam menjaga keberlanjutan kegiatan ini. Melibatkan masyarakat dalam pengembangan program, merespon kebutuhan setiap komunitas, dan menjaga keterbukaan terhadap perubahan menjadi kunci utama. Penerapan inovasi teknologi dan penelitian lanjutan akan memastikan kegiatan ini tetap relevan dan

adaptif terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat dan kemajuan teknologi.

UCAPAN TERIMA KASIH

ucapkan terima kasih kepada Rumah Sakit Umum Usada Sidoarjo yang telah menjadi partner yang solid dalam kegiatan ini, sehingga kegiatan ini terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfarizi, M. (2019) ‘Komunikasi Efektif Interprofesi Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit’, *ETTISAL: Journal of Communication*, 4(2), p. 151. doi: 10.21111/ejoc.v4i2.3568.
- Andriyanto, A. (2019) ‘Communication Barrier between Nurse and Patient at The Hospital: A Systematic Review’, *Journal of Health Policy and Management*, 4(2), pp. 105–110. doi: 10.26911/thejhpm.2019.04.02.05.
- DG, K. et al. (2000) ‘Improving the evaluation of conservation programs’, *Conservation Biology*, 14(2), pp. 356–65.
- Fallowfield, L. and Jenkins, V. (1999) ‘Effective communication skills are the key to good cancer care’, *European Journal of Cancer*, 35(11), pp. 1592–1597. doi: 10.1016/S0959-8049(99)00212-9.
- Liansyah, T. M. dan H. K. (2015) ‘Pentingnya Komunikasi Dalam Pelayanan Kesehatan Primer’, *Jurnal Kedokteran Syiah Kuala*, 15(2), pp. 120–124. Available at: <https://jurnal.unsyiah.ac.id/JKS/article/view/3264/3075>.
- Musiana, Udani, G. and Febriaty, S. (2020) ‘Peningkatan Komunikasi Efektif Dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kedaton (Enhancing Effective Communication in Health Services at the Kedaton Health Center)’, *Jurnal Pengabdian Kesehatan*, 1(1), pp. 59–64. Available at: <https://jpt.poltekkes-tjk.ac.id/>.
- Popovici, I. et al. (2015) ‘Technological aspects of hospital communication challenges: An observational study’, *International Journal for Quality in*

- Health Care*, 27(3), pp. 183–188. doi: 10.1093/intqhc/mzv016.
- Rokhmah, N. A. and Anggorowati, A. (2017) 'Komunikasi Efektif Dalam Praktek Kolaborasi Interprofesi Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan', *JHeS (Journal of Health Studies)*, 1(1), pp. 65–71.
- Roodbeen, R. *et al.* (2020) 'Communication and shared decision-making with patients with limited health literacy; helpful strategies, barriers and suggestions for improvement reported by hospital-based palliative care providers', *PLoS ONE*, 15(6), pp. 1–20. doi: 10.1371/journal.pone.0234926.
- RP, S., MH, E. and P, J. (2005) 'Developing a process-evaluation plan for assessing health promotion program implementation: a how-to guide', *Health promotion practice*, 6(2), pp. 134–147.
- Syahputri, R. (2019) 'Manfaat Komunikasi Efektif Dalam Menerapkan Kebijakan Keselamatan Pasien', pp. 1–8.