

PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF PADA KARYAWAN RSU ANNA MEDIKA

Eka Suci Daniyanti^{1*}, Eddy Moeljono², Enggal Sari Maduratna³, Nailufar Firdaus⁴

^{1,2,3,4}Administrasi Kesehatan, STIKes Ngudia Husada Madura
Jl. RE.Martadinata No.45 Mlajah-Bangkalan, Madura, Indonesia
ekasucidaniyanti@gmail.com^{1*}, edynhm56@gmail.com², nabilaara070@gmail.com³,
nay.amity@gmail.com⁴
(*) Corresponding Author



Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi-NonKomersial 4.0 Internasional.

Abstract

The hospital is an organizer service health in a way plenary. Communication become a very important thing in the giving process of service health. Interaction between officers at home become a basic thing for everyone to do services provided to patient can done optimally. Communication effectively not only between officers with patients but also between officers at home sick. Communication effectively at home sick will minimize doubt in the patient regarding a series of treatment processes so that the patient will obey what is informed or recommended by the officer of health and so on no direct can increase the quality of home service. The purpose of the activity devotion public is to give importance to understanding officer health-related communication effective in giving service health good communication officer to patients between officer health at home sick. Activity training there are several suite activities among them offering material communication effective SBAR method and 7C formula, administration evaluation consisting of the pre-test and post-test, and roleplay for each case. Results of activities training enhanced understanding by participants related to communication effective besides That activity this is also a reminder return about material communication effective ever obtained moment lectures. There is an enhancement in the average pre-test score is 5.12 and the average post-test score is 9.06 on the SBAR method and there are increase in understanding of communication effective use 7C formula (pretest mean score of 5.25 and post-test mean score of 9.25).

Keywords: communication; effective; SBAR; 7C formula.

Abstrak

Rumah sakit merupakan penyelenggara pelayanan kesehatan secara paripurna. Komunikasi menjadi hal yang sangat penting dalam proses pemberian pelayanan kesehatan. Interaksi antar petugas dirumah menjadi hal yang mendasar agar disetiap pelayanan yang diberikan kepada pasien bisa dilakukan secara optimal. Komunikasi efektif tidak hanya berlaku antara petugas dengan pasien, akan tetapi juga berlaku antar petugas di rumah sakit. Komunikasi efektif di rumah sakit akan meminimalkan keraguan pasien terhadap rangkaian proses pengobatan sehingga pasien akan mematuhi apa yang diinformasikan atau dianjurkan oleh petugas kesehatan dan secara tidak langsung dapat meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit tersebut. Tujuan kegiatan pengabdian masyarakat adalah memberikan pentingnya pemahaman petugas kesehatan terkait komunikasi efektif dalam memberikan pelayanan kesehatan baik komunikasi petugas kepada pasien maupun antar petugas kesehatan di rumah sakit. Kegiatan pelatihan ini terdapat beberapa rangkaian kegiatan diantaranya persembahan bahan komunikasi efektif metode SBAR dan formula 7C, pemberian evaluasi yang terdiri dari pre-test dan post test dan roleplay masing – masing kasus. Hasil kegiatan pelatihan ini adalah terjadi peningkatan pemahanan oleh peserta terkait komunikasi efektif selain itu kegiatan ini juga mengingatkan kembali tentang bahan komunikasi efektif yang pernah diperoleh saat perkuliahan. Terdapat peningkatan nilai rata-rata pretes 5,12 dan nilai rata-rata postes 9,06 pada metode SBAR dan terdapat kenaikan pemahaman komunikasi efektif menggunakan rumus 7C (nilai mean pretest 5,25 dan nilai mean posttest 9,25).

Kata kunci: komunikasi; efektif; SBAR; formula 7C.

PENDAHULUAN

Komunikasi efektif ikut sangat penting dalam mencapai kepuasan pelayanan kesehatan [1]. Dalam pelaksanaan komunikasi efektif informasi saja tidak cukup, akan tetapi informasi yang disampaikan harus meliputi tentang perasaan dan sikap seseorang baik yang menerima ataupun yang memberikan informasi. Komunikasi efektif dipersepsikan makin baik, kinerja karyawan juga yang makin baik. Komunikasi efektif terjadi bila indikator – indikator yang mewakili efektivitas komunikasi terpenuhi. Makin paham, senang, adanya perubahan sikap, hubungan yang lebih baik dan makin dapat memengaruhi maka makin efektif komunikasi tersebut [2]. Layanan prima di era digital saat ini ini memang seringkali dihubungkan dengan penggunaan digitalisasi sebagai transmisi informasi kepada dan oleh orang lain, selain proses kerja lebih lincah (gesit) dan realtime, melalui sistem digital juga dinilai lebih konsisten dalam pertunjukan kualitas layanan dibandingkan layanan tradisional biasanya [3].

Menerapkan komunikasi *terapeutik* pada asuhan termasuk bertujuan untuk menciptakan hubungan baik antara perawat dan pasien. Hal ini berpengaruh pada proses penyembuhan kesehatan pasien dengan kondisi demikian pasien merasa dihargai dan dipedulikan sehingga pasien juga merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan [4]. Hubungan positif dan signifikan komunikasi antara perawat dengan pasien terhadap kepuasan pasien menunjukkan jika komunikasi efektif dapat meningkatkan kepuasan pada diri pasien [5].

Penyampaian edukasi secara lugas dalam komunikasi sangat diperlukan bagi rumah sakit. Oleh karena itu pelayanan kesehatan sebagai pemberi edukasi harus mampu mendorong petugas agar bisa berkomunikasi dengan baik saat berhadapan dengan pasien. Komunikasi efektif berfungsi sebagai penjelasan subyek dengan tekanan pelayanan melalui pencegahan, keringanan, pelaporan dan analisis kesalahan medis sehingga harapan pasien dapat terwujud dengan mendapatkan kepuasan akan pelayanan kesehatan [6].

Fungsi komunikasi efektif selain indikator kepuasan pasien akan pelayanan kesehatan yang diberikan tetapi juga merupakan indikator keselamatan bagi pasien saat memberikan pelayanan. Hasil penelitian [7] menunjukkan jika faktor komunikasi berpengaruh terhadap keselamatan pasien (keselamatan pasien) saat bekerja di Rumah Sakit. Komunikasi yang tidak efektif meningkatkan resiko budaya keselamatan pasien yang kurang baik pula sebesar 3.409 kali

lebih besar dibandingkan dengan komunikasi efektif. Salah satu upaya meminimalkan kesalahan dalam pencarian dan penerimaan informasi yang kurang tepat rumah sakit menerapkan suatu metode atau kerangka dalam komunikasi pada saat ini terjadi serah terima dan metode komunikasi yang digunakan adalah SBAR (*Situation, Background, Action, Reaction*). Tim kesehatan menggunakan metode tersebut untuk berkomunikasi dalam melaporkan kondisi pasien[8].

Sedangkan mengutip Cultip et al dalam [3] dengan menerapkan *Seven Communication (7C)* yang meliputi kelengkapan (lengkap/komplit), konkret (konkret), kesopanan (sopan), ketepatan (ketepatan), kejelasan (jelas), pertimbangan (penuh pertimbangan) dan keringkasan (ringkas/padat) komunikasi akan bisa berlangsung secara efektif. Komunikasi yang baik antara berbagai profesi kesehatan merupakan hal yang penting dalam memberikan pelayanan kesehatan secara komprehensif, efektif dan efisien [9].

Komunikasi efektif sangat mempengaruhi pemberian pelayanan kesehatan yang optimal pada suatu instansi, pemberian pelayanan yang kurang bermutu berdampak pada kepuasan pasien saat memanfaatkan pelayanan di Rumah Sakit Anna Medika Madura. Hasil observasi yang telah dilakukan terjadinya penurunan BOR dan ALoS pada tahun 2021 hal tersebut selain dikarenakan pandemi Covid-19 juga dikarenakan mutu pelayanan dari karyawan rumah sakit tersebut belum optimal, sehingga rumah sakit mendapatkan komplain dari pasien, jika perihal mutu pelayanan tidak segera dilakukan penanganan maka akan berdampak pada penurunan pendapatan rumah sakit dan terancamnya rumah sakit akan pailit.

Tujuan kegiatan pengabdian masyarakat adalah memberikan pentingnya pemahaman petugas kesehatan terkait komunikasi efektif dalam memberikan pelayanan kesehatan baik komunikasi petugas kepada pasien maupun antar petugas kesehatan di rumah sakit sedangkan manfaat kegiatan pengabdian masyarakat adalah meningkatkan kualitas pelayanan karyawan sehingga berpengaruh pada mutu pelayanan Rumah Sakit Anna Medika Madura. Adapun hipotesis dalam pelaksanaan pengabdian ini adalah:

H1 : Terdapat peningkatan pemahaman komunikasi efektif pada karyawan Rumah Sakit Anna Medika Madura

H0 : Tidak terdapat peningkatan pemahaman komunikasi efektif pada karyawan Rumah Sakit Anna Medika Madura.

METODE PENGABDIAN MASYARAKAT

Kegiatan pengabdian masyarakat dilaksanakan pada tanggal 16 Agustus 2022, di aula Rumah Sakit Anna Medika Madura. Kegiatan pengabdian ini merupakan pelatihan komunikasi efektif pada karyawan rumah sakit dengan jumlah peserta pelatihan 16 orang dari unit manajemen, unit bagian pelayanan umum dan unit rawat inap dan rawat jalan. Kegiatan pelatihan ini menggunakan 3 metode yang tersajikan dalam gambar 1 yaitu tahapan kegiatan.



Sumber : (Dokumentasi Penulis, 2022)
 Gambar 1. Tahapan Kegiatan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemberian pre-test

Sebelum pemberian materi oleh penyaji, para peserta diberikan soal pre-test sebanyak 10 soal seperti yang ditampilkan pada gambar 3.

Kuesioner Komunikasi Efektif

Dibawah ini ada beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan komunikasi yang selama ini pernah anda lakukan dalam pelayanan di rumah sakit.

Mohon beri tanda (v) pada kolom yang tersedia sesuai dengan informasi yang anda ketahui. Jawaban anda bersifat pribadi dan dijamin kerahasiannya, jadi jawablah sesuai dengan pemahaman anda dengan kondisi yang sebenarnya.

Sebelum mengisi kuesioner pertanyaan, silahkan mengisi identitas anda secara lengkap pada lembar yang tersedia.

Identitas diri
 Nama :
 Jenis Kelamin :
 Bidang pelayanan :

No	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN	
		BENAR	SALAH
1	Komunikasi adalah pertukaran keseluruhan perilaku dari komunikator kepada komunikan, baik yang disadari maupun tidak disadari	v	
2	Tujuan dari komunikasi adalah menyampaikan ide, merubah perilaku, mempengaruhi orang, memberi Pendidikan dan memahami (ide) orang lain	v	
3	SBAR merupakan suatu teknik yang tidak dapat digunakan untuk memfasilitasi komunikasi yang cepat dan tepat		v
4	Salah satu keuntungan SBAR dalam pelayanan yaitu memperburuk komunikasi sehingga keselamatan pasien semakin terancam		v
5	Pengukuran efektivitas dari suatu proses komunikasi dapat dilihat dari tercapainya tujuan si pengirim pesan.	v	
6	Completeness adalah menyampaikan semua informasi secara lengkap kepada pasien atau keluarga pasien	v	
7	Membangun kepercayaan (build) dan rasa hormat (respect) adalah termasuk keuntungan komunikasi efektif	v	
8	Aspek yang harus dibangun dalam komunikasi efektif adalah kejelasan, ketepatan, budaya, konteks	v	
9	Komunikasi efektif mengandung formula 10 C		v
10	Komunikasi efektif (effective communication) diartikan sebagai komunikasi yang berhasil mencapai tujuan, terima, dipahami, mengubah persepsi, dan mengubah perilaku atau melakukan aksi	v	

Sumber : (Dokumentasi Penulis, 2022)
 Gambar 3. Soal Pre-Test

Soal pretest terdiri dari bahan komunikasi dengan metode SBAR (Situation, Background, Action, Reaction) dan formula dalam komunikasi yakni 7C (Kelengkapan, Ringkas, Pertimbangan, Kejelasan, Kekonkretan, Kesopanan, Ketepatan). Kegiatan pengisian soal pre-test ditunjukkan pada gambar 2.



Sumber : (Dokumentasi Penulis, 2022)
 Gambar 2. Kegiatan Pengisian Soal Pre-Test oleh Peserta

Penyampaian bahan komunikasi efektif

Pada kegiatan pengabdian masyarakat ini pemaparan materi tentang komunikasi efektif, terdapat dua materi yang disampaikan kepada peserta. Materi pertama adalah membahas tentang komunikasi efektif menggunakan metode SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation) disampaikan oleh Enggal Sari Maduratna, S.ST.,M.AP., M.Kes. Kegiatan pemaparan materi pada sesi pertama ditunjukkan pada gambar 4.



Sumber : (Dokumentasi Penulis, 2022)
 Gambar 4. Penyampaian Bahan Komunikasi Efektif Metode SBAR

Pada sesi kedua, kegiatan pengabdian masyarakat adalah pemaparan materi komunikasi efektif dengan formula 7C (Kelengkapan, Kesingkatan, Pertimbangan, Kejelasan, Kekonkretan, Kesopanan, Ketepatan). Penyampaian bahan ini berlangsung selama 30 menit oleh pemateri Eka Suci Daniyanti, S.KM.,M.PH. Kegiatan pada sesi kedua ini dapat dilihat pada gambar 5.



Sumber : (Dokumentasi Penulis, 2022)
Gambar 5. Penyampaian Bahan Komunikasi Rumus Efektif 7C



Sumber : (Dokumentasi Penulis, 2022)
Gambar 6. Kegiatan Pengisian Soal Post-Test oleh Peserta

Pemberian post-test

Setelah pemaparan materi yang kedua peserta diberikan soal post test sebanyak 10 butir seperti yang ditampilkan pada gambar 8.

Kuesioner Komunikasi Efektif

Dibawah ini ada beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan komunikasi yang selama ini pernah anda lakukan dalam pelayanan di rumah sakit.

Mohon beri tanda (v) pada kolom yang tersedia sesuai dengan informasi yang anda ketahui. Jawaban anda bersifat pribadi dan dijamin kerahasiaannya, jadi jawablah sesuai dengan pemahaman anda dengan kondisi yang sebenarnya.

Sebelum mengisi kuesioner pertanyaan, silahkan mengisi identitas anda secara lengkap pada lembar yang teredia.

Identitas diri

Nama :
Jenis Kelamin :
Bidang pelayanan :

No	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN	
		BENAR	SALAH
1	Komunikasi adalah pertukaran keseluruhan perilaku dari komunikator kepada komunikan, baik yang disadari maupun tidak disadari	✓	
2	Tujuan dari komunikasi adalah menyampaikan ide, merubah perilaku, mempengaruhi orang, memberi Pendidikan dan memahami (ide) orang lain	✓	
3	SBAR merupakan suatu teknik yang tidak dapat digunakan untuk memfasilitasi komunikasi yang cepat dan tepat.		✓
4	Salah satu keuntungan SBAR dalam pelayanan yaitu memperburuk komunikasi sehingga keselamatan pasien semakin terancam		✓
5	Pengukuran efektivitas dari suatu proses komunikasi dapat dilihat dari tercapainya tujuan si pengirim pesan.	✓	
6	Completeness adalah menyampaikan semua informasi secara lengkap kepada pasien atau keluarga pasien	✓	
7	Membangun kepercayaan (build) dan rasa hormat (respect) adalah termasuk keuntungan komunikasi efektif	✓	
8	Aspek yang harus dibangun dalam komunikasi efektif adalah kejelasan, ketepatan, budaya, konteks	✓	
9	Komunikasi efektif mengandung formula 10 C		✓
10	Komunikasi efektif (<i>effective communication</i>) diartikan sebagai komunikasi yang berhasil mencapai tujuan, terima, dipahami, mengubah persepsi, dan mengubah perilaku atau melakukan aksi	✓	

Sumber : (Dokumentasi Penulis, 2022)
Gambar 8. Soal Post-Test

Tujuan dari *post-test* adalah untuk mengukur sejauh mana tingkat pemahaman peserta setelah diberikan bahan tentang komunikasi efektif dengan metode SBAR (*Situation, Background, Action, Reaction*) dan formula 7C (*Kelengkapan, Ringkas, Pertimbangan, Kejelasan, Kekonkretan, Kesopanan, Ketepatan*). Kegiatan pengisian post-test dapat dilihat pada gambar 6.

Komunikasi efektif tidak hanya dilakukan saat bertatap muka langsung tetapi juga dilakukan saat menerima dan menyampaikan informasi melalui media komunikasi. Kegiatan *permainan peran* (simulasi peran) ditunjukkan pada gambar 7.



Sumber : (Dokumentasi Penulis, 2022)
Gambar 7. Simulasi Peran (*role play*)

Permainan peran

Sesi akhir dari kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah peserta melakukan permainan peran (simulasi peran) berdasarkan kasus pelayanan kepada pasien yang terdapat di rumah sakit. Masing-masing peserta membentuk 3 kelompok selanjutnya memilih kasus yang sudah tersedia. Kelompok pertama simulasi peran dengan kasus 1 konsultasi tenaga Kesehatan dengan dokter IGD, kelompok kedua simulasi peran dengan kasus 2 kondisi pasien dari laboran ke penanggung jawab tenaga Kesehatan kepada pasien baru, sedangkan kelompok ketiga simulasi peran dengan kasus 3 komunikasi efektif tenaga kesehatan kepada pasien baru. Penilaian untuk permainan peran (simulasi peran) ini adalah dengan mengobservasi bagaimana masing - masing kelompok memainkan peran sesuai dengan indikator yang sudah ditetapkan yakni

berkomunikasi efektif saat pelayanan kepada pasien, keluarga ataupun dengan rekan kerja. Penilaian hasil observasi dari kegiatan *roleplay* cara komunikasi menggunakan metode SBAR ditunjukkan pada tabel 1, 2 dan 3.

Tabel 1. Pengukuran Observasi Metode SBAR pada Komunikasi Efektif (Kasus 1)

Parameter	Penilaian
<i>Situasi</i>	8
- mengucapkan salam	
- memberikan identitas pelapor dan pasien	
- melaporkan kondisi pasien	
<i>Latar belakang</i>	7
- menyampaikan cerita penyakit pasien	
- menyampaikan alasan pasien dirawat	
- menyampaikan terapi yang sudah diterima pasien	
<i>Penilaian</i>	8
- memberikan penilaian kondisi pasien	
<i>Rekomendasi</i>	7
- menyampaikan rekomendasi untuk pasien	

Sumber : (Dokumentasi Penulis, 2022)

Tabel 2. Pengukuran Observasi Metode SBAR pada Komunikasi Efektif (Kasus 2)

Parameter	Penilaian
<i>Situasi</i>	7
- mengucapkan salam	
- memberikan identitas dan pasien	
- melaporkan kondisi pasien	
<i>Latar belakang</i>	8
- menyampaikan penyakit pasien	
- menyampaikan alasan pasien dirawat	
- menyampaikan terapi yang sudah diterima pasien	
<i>Penilaian</i>	7
- memberikan penilaian kondisi pasien	
<i>Rekomendasi</i>	7
- menyampaikan rekomendasi untuk pasien	

Sumber : (Dokumentasi Penulis, 2022)

Tabel 3. Pengukuran Observasi Metode SBAR pada Komunikasi Efektif (Kasus 3)

Parameter	Penilaian
<i>Situasi</i>	8
- mengucapkan salam	
- memberikan identitas pelapor dan pasien	
- melaporkan kondisi pasien	
<i>Latar belakang</i>	7
- menyampaikan penyakit pasien	
- menyampaikan alasan pasien dirawat	
- menyampaikan pengelolaan pasien	
- menyampaikan terapi yang	

Parameter	Penilaian
<i>Penilaian</i>	7
- sudah diterima pasien	
- memberikan penilaian kondisi pasien	
<i>Rekomendasi</i>	7
- menyampaikan rekomendasi untuk pasien	

Sumber : (Dokumentasi Penulis, 2022)

Pada tabel 1 dapat diketahui hasil pengukuran observasi dari kegiatan yang telah dilakukan dengan menggunakan metode SBAR untuk kasus 1 menunjukkan hasil penilaian yang cukup baik. Begitupun untuk kasus 2 yang ditampilkan pada tabel 2 serta untuk kasus 3 yang ditampilkan pada tabel 3 mendapatkan hasil yang cukup baik.

Selain itu, pengukuran hasil observasi komunikasi dengan menggunakan rumus 7C dapat dilihat pada tabel 4, 5 dan 6.

Tabel 4. Pengukuran Observasi Rumus 7C pada Komunikasi Efektif (Kasus 1)

Parameter	Penilaian
<i>Kelengkapan</i>	8
- Mampu memberikan informasi yang lengkap	
<i>Keringkasan yg padat isinya</i>	8
- Mampu memberikan informasi yang ringkas, mudah dipahami dan menarik	
<i>Pertimbangan</i>	7
- Mampu memperhatikan sudut pandangan, tingkat pendidikan, kebutuhan dan kepentingan	
<i>Kekonkretan</i>	8
- Mampu menyampaikan informasi secara konkret sehingga meningkatkan kepercayaan	
<i>Kesopanan</i>	8
- Mampu memberikan informasi dengan sopan, tulus, bijak dan menjaga perasaan	
<i>Kejelasan</i>	7
- Mampu memberikan informasi yang jelas dan tidak menimbulkan persepsi lain	
<i>Ketepatan</i>	8
- Mampu memberikan informasi dengan benar dari segi substansi dan tata bahasa, serta tepat dari sisi waktu dan sasaran	

Sumber : (Dokumentasi Penulis, 2022)

Tabel 5. Pengukuran Observasi Rumus 7C pada Komunikasi Efektif (Kasus 2)

Parameter	Penilaian
<i>Kelengkapan</i>	7
- Mampu memberikan informasi yang lengkap	
<i>Keringkasan yg padat isinya</i>	8
- Mampu memberikan informasi yang ringkas, mudah dipahami dan menarik	

	Parameter	Penilaian
<i>Pertimbangan</i>	Mampu memperhatikan sudut pandang, tingkat Pendidikan, kebutuhan dan kepentingan	7
<i>Kekonkretan</i>	Mampu menyampaikan informasi secara konkret sehingga meningkatkan kepercayaan	7
<i>Kesopanan</i>	Mampu memberikan informasi dengan sopan, tulus, bijak dan menjaga perasaan	8
<i>Kejelasan</i>	Mampu memberikan informasi yang jelas dan tidak menimbulkan persepsi lain	7
<i>Ketepatan</i>	Mampu memberikan informasi dengan benar dari segi substansi dan tata bahasa, serta tepat dari sisi waktu dan sasaran	7

Sumber : (Dokumentasi Penulis, 2022)

Tabel 6. Pengukuran Observasi Rumus 7C pada Komunikasi Efektif (Kasus 3)

	Parameter	Penilaian
<i>Kelengkapan</i>	Mampu memberikan informasi yang lengkap	8
<i>Keringkasn yg padat isinya</i>	Mampu memberikan informasi yang ringkas, mudah dipahami dan menarik	8
<i>Pertimbangan</i>	Mampu memperhatikan sudut pandang, tingkat Pendidikan, kebutuhan dan kepentingan	7
<i>Kekonkretan</i>	Mampu menyampaikan informasi secara konkret sehingga meningkatkan kepercayaan	7
<i>Kesopanan</i>	Mampu memberikan informasi dengan sopan, tulus, bijak dan menjaga perasaan	7
<i>Kejelasan</i>	Mampu memberikan informasi yang jelas dan tidak menimbulkan persepsi lain	7
<i>Ketepatan</i>	Mampu memberikan informasi dengan benar dari segi substansi dan tata bahasa, serta tepat dari sisi waktu dan sasaran	8

Sumber : (Dokumentasi Penulis, 2022)

Pada tabel 4 dapat diketahui hasil pengukuran observasi dari kegiatan yang telah dilakukan dengan menggunakan rumus 7C untuk kasus 1 menunjukkan hasil penilaian yang cukup baik. Begitupun untuk kasus 2 yang ditampilkan

pada tabel 5 serta untuk kasus 3 yang ditampilkan pada tabel 6 mendapatkan hasil yang cukup baik.

Evaluasi

Pengukuran sebelum dan sesudah kegiatan pelatihan komunikasi efektif untuk melihat nilai sejauh mana dampaknya dari kegiatan tersebut. Pengukuran dilakukan kepada 16 orang peserta dengan memberikan item pertanyaan, hasil lihat dari jawaban benar pada 10 soal. Evaluasi pelatihan digunakan untuk mengetahui ada tidaknya peningkatan peserta terkait bahan pelatihan yang telah disampaikan dibandingkan dengan sebelum dilaksanakan pelatihan tersebut [9].

Tabel 7. Pengukuran Hasil Pretes dan Postes Komunikasi Efektif Metode SBAR

	N	Berarti	St. Deviasi
Pretest	16	5.1250	.88506
Posttest	16	9.0625	.77190

Sumber : (Dokumentasi Penulis, 2022)

Berdasarkan hasil tabel 7 menunjukkan jika terdapat kenaikan terhadap pemahaman metode SBAR pada komunikasi efektif (nilai rata-rata pretes 5,12 dan nilai rata-rata postes 9,06). Komunikasi efektif metode SBAR merupakan upaya meminimalkan kesalahan pencarian dan penerimaan informasi yang kurang tepat dan metode tersebut juga habis untuk melaporkan kondisi pasien [8]. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa dengan adanya komunikasi SBAR ini dapat mengurangi kesalahan dalam pemberian terapi kepada pasien [10].

Menerapkan komunikasi efektif SBAR selain dapat meningkatkan kemampuan berkomunikasi antar petugas kesehatan juga berpengaruh signifikan terhadap timbang terima diruang Ahmad Dahlan Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang [11].

Tabel 8. Pengukuran Hasil Pretes dan Postes Komunikasi Rumus Efektif 7C

	N	Berarti	St. Deviasi
Pretest	16	5.2500	.77460
Posttest	16	9.2500	.57735

Sumber : (Dokumentasi Penulis, 2022)

Berdasarkan hasil tabel 8 terdapat kenaikan pemahaman komunikasi efektif menggunakan rumus 7C (nilai mean pretest 5,25 dan nilai mean posttest 9,25). Penelitian serupa tentang pelatihan t komunikasi efektif dalam meningkatkan pelayanan prima di instansi pemerintah provinsi jawa barat menunjukkan jika terdapat peningkatan skor pemahaman 7C sebelum dan setelah pelatihan yakni pada variabel correctness mengalami peningkatan (+0.66),

variabel conciseness mengalami peningkatan (+0.51), variabel completeness (+0.91), variabel concreteness (+0.62), variabel clarity (+0.91), variabel consideration (+0.85) dan variabel courtesy (+0.31) [3].

Pemberian penilaian 1- 10 pada lembar observasi sebagai penilaian *permainan peran* (simulasi peran) dan didapatkan nilai yang sangat tinggi, sebagian besar peserta mampu memainkan simulasi peran sesuai dengan baik berdasarkan indikator yang telah ditentukan sebelumnya dan dapat penyelesaian bahwa terdapat peningkatan kemampuan berkomunikasi pada karyawan setelah dilakukan pelatihan komunikasi efektif.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat bertujuan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman karyawan tentang komunikasi efektif di Rumah Sakit Umum Anna Medika diikuti 16 karyawan diambil perwakilan dari unit kerja yang ada di Rumah Sakit tersebut. Pelatihan ini terdapat beberapa rangkaian kegiatan meliputi persembahan pre test pada peserta, pemaparan bahan tentang komunikasi efektif metode SBAR dan komunikasi menggunakan formula 7C, pemberian post test, simulasi peran dan evaluasi kegiatan pelatihan bertujuan untuk mengetahui seberapa dampak yang dirasakan oleh karyawan setelah pelaksanaan kegiatan pelatihan komunikasi efektif.

Sedangkan komunikasi dengan menggunakan formula 7C yang meliputi kelengkapan (lengkap/komplit), konkret (konkret), kesopanan (sopan), ketepatan (ketepatan), kejelasan (jelas), pertimbangan (penuh pertimbangan) dan keringkasan (ringkas/padat) komunikasi dapat berlangsung secara efektif [3].

Peserta pelatihan mengisi angket pre-tes dan post-tes sebanyak 10 soal, hasil pengisian angket oleh peserta pelatihan pertunjukan terdapat peningkatan pengetahuan dan pemahaman pentingnya dan manfaat komunikasi efektif.

Menerapkan komunikasi efektif SBAR selain dapat meningkatkan kemampuan berkomunikasi antar petugas kesehatan juga berpengaruh signifikan terhadap timbang terima diruang Ahmad Dahlan Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang [11].

Sedangkan komunikasi dengan menggunakan formula 7C yang meliputi kelengkapan (lengkap/komplit), konkret (konkret), kesopanan (sopan), ketepatan (ketepatan), kejelasan (jelas), pertimbangan (penuh pertimbangan) dan keringkasan (ringkas/padat) komunikasi dapat berlangsung secara efektif [3].

Pemberian bahan tentang komunikasi efektif menggunakan metode SBAR dilanjutkan dengan jalan bahan komunikasi efektif menggunakan formula 7C yang berdurasi selama 30

- 40 menit dilanjutkan oleh sesi tanya jawab oleh peserta pelatihan, pada sesi ini peserta terlihat antusias untuk bertanya tentang materi yang disampaikan oleh masing-masing pemateri.

Dengan menerapkan strategi komunikasi dengan efektif dalam memberikan pelayanan informasi menggunakan formula 7C berdampak pada kepuasan penggunaan layanan KPKNL, setiap tahunnya publik merasa puas terhadap layanan yang diberikan diantaranya termasuk layanan informasi [13].

Pemberian bahan dalam kegiatan pelatihan komunikasi pelayanan kesehatan pada petugas kesehatan dapat membantu mengingat materi dulu pernah diperoleh saat kelas serta menambah pengetahuan yang sebelumnya tidak mereka ketahui [14]. Kegiatan selanjutnya dari pengabdian ini adalah simulasi peran (*roleplay*), para peserta dibagi menjadi beberapa kelompok dan memilih lotre dari kasus yang disediakan untuk bermain peran. Respon positif dari umpan balik kegiatan pelatihan dan dinilai sangat bermanfaat untuk dipasang dalam pekerjaan dan mudah dipahami hal ini dikarenakan peserta kemungkinan untuk mempraktekkan (*roleplay*) komunikasi teknik SBAR [9][15].

Hasil pengisian lembar evaluasi akhir kegiatan pelatihan komunikasi efektif yang digunakan sebagai umpan balik kegiatan ini sebagian besar peserta menyampaikan jika pelatihan ini sangat bermanfaat dan memiliki nilai positif. Hal ini bisa dilihat dari hasil tanggapan peserta (setuju dan sangat setuju) jika pelatihan ini sesuai dengan tujuan materi yang disampaikan (98,5%), pelatihan sesuai dengan kebutuhan sasaran (97,5%), waktu pelatihan sesuai dengan kebutuhan peserta (99,8%), penguasaan pemateri terhadap materi yang disampaikan (99,8%) dan kebermanfaatan kegiatan pelatihan (100%).

KESIMPULAN

Kegiatan program pengabdian masyarakat dengan judul Pelatihan Komunikasi Efektif Pada Karyawan Rumah Sakit Umum ANNA Medika Madura memberikan hasil positif terhadap peningkatan komunikasi efektif menggunakan metode SBAR dan Formula 7C dilihat dari hasil pre-test dan post test yang diberikan kepada peserta. Kegiatan pelatihan ini juga sebagai sarana merefresh ilmu tentang cara komunikasi dengan pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

1. STIKes Ngudia Husada Madura
2. Direktur RSUD ANNA Medika Madura
3. Karyawan RSUD ANNA Medika Madura

DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. Subroto, M. I. Kurniawan, S. Adam, and M. F. Kurniawati, "Pengaruh Komunikasi Efektif Pada Kepuasan Pasien di Instalasi Fisioterapi RSUD DR. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas," *J. Ilm. Indonseia*, vol. 6, no. 9, pp. 46665-4675, 2021, [Online]. Available: <http://www.ufrgs.br/actavet/31-1/artigo552.pdf>
- [2] P. P. Suhendro, Z. Zakiatuzzahrah, and D. R. Sofiaty, "Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kinerja Karyawan CV Centrum Tekhnik Diesel Jakarta," *GANDIWAJ. Komun.*, vol. 2, no. 2, pp. 34-44, 2022, doi: 10.30998/g.v2i2.1454.
- [3] M. R. Ramadhana and R. H. Sudrajat, "Pelatihan Komunikasi Efektif dalam meningkatkan Pelayanan Prima di Instansi Pemerintahan Provinsi Jawa Barat," *Din. J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 4, no. 4, pp. 693-700, 2020, doi: 10.31849/dinamisia.v4i4.4099.
- [4] N. Nofriadi, D. R. D. N. Dewi, and A. Albuni, "Komunikasi Terapeutik terhadap Perilaku Caring Perawat," *Pros. Semin. Kesehat. perintis*, vol. 4, no. 2, pp. 2622-2256, 2021, [Online]. Available: <https://jurnal.upertis.ac.id/index.php/PSK/P/article/view/707>
- [5] M. Khairani, D. Salviana, and Abu Bakar, "Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat-Pasien," *J. Penelit. Psikol.*, vol. 12, no. 1, pp. 9-17, 2021, doi: 10.29080/jpp.v12i1.520.
- [6] M. I. Akbar and L. O. A. I. Ahmad, "Survey Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan RSUD Kabupaten Butun Utara," *J. Kesehat. Masy. Celeb.*, vol. 1, no. 03, pp. 1-6, 2020, [Online]. Available: <http://jkmc.or.id/ojs/index.php/jkmc/article/view/39>
- [7] A. Yunita and S. Sumiati, "Hubungan Faktor Komunikasi dan Beban Kerja Terhadap Keselamatan Pasien Saat Bekerja di RSUD Kota Madiun," *Indones. J. Med. Sci.*, vol. 9, no. 2, pp. 188-195, 2022, doi: 10.55181/ijms.v9i2.376.
- [8] F. Irwanti, G. Guspianto, R. Wardiah, and A. Solida, "Hubungan Komunikasi Efektif dengan Pelaksanaan Budaya Keselamatan Pasien di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi," *J. Kesmas Jambi*, vol. 6, no. 1, pp. 32-41, 2022, doi: 10.22437/jkmj.v6i1.15551.
- [9] M. H. Ahda, N. Mustaqimmah, S. S. Lestari, M. David, M. Arif, and R. Alwi, "Komunikasi Efektif dengan Menggunakan Teknik S.B.A.R pada Staf dan Karyawan RS Mata Pekanbaru Eye Center," *Menara Riau*, vol. 15, no. 1, p. 33, 2021, doi: 10.24014/menara.v15i1.13555.
- [10] S. S. Nainggolan, "Penerapan Komunikasi SBAR (Situation, Background, Assesment, Recomendation) Oleh Perawat Di Rumah Sakit Pusri Palembang," *J. Kesehat. Saelmakers PERDANA*, vol. 4, no. 1, pp. 167-176, 2021.
- [11] M. Oxyandi, N. Endayni, P. Diii, K. Sekolah, T. Ilmu, and K. Aisyiyah, "PENDAHULUAN Sasaran keselamatan pasien yang tertuang dalam PMK No . dibuat pemberian asuhan keperawatan pasien dan meningkatkan kesinambungan perawat dan pengobatan maka dapat diwujudkan 1691 / MENKES / PER / VIII / 2011 dengan baik melalui komunikasi yan," vol. 5, pp. 162-172, 2020.
- [12] S. Sukesih and U. Faridah, "SBAR Communication (Situation, Background, Assessment, Recommendation) On Attitude And Nursing Behavior In Improving Patient Safety," *J. Kesehat. Masy.*, vol. 16, no. 2, pp. 163-168, 2020, doi: 10.15294/kemas.v16i2.15954.
- [13] J. Afizha and A. Kholik, "Penerapan komunikasi efektif 7c dalam pelayanan informasi publik oleh Kantor Pelayanan Kekataaan Negara dan Lelang Jakarta II," *J. Ris. Mhs. Dakwah dan Komun.*, vol. 3, no. 3, pp. 111-125, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/jrmdk/article/view/13683>
- [14] R. Caninsti, Z. Febriani, and A. Brebahama, "Pelatihan Komunikasi Pelayanan Kesehatan kepada Petugas Kesehatan di Puskesmas Cempaka Putih," *Abdimas J. Pengabd. Masy. Univ. Merdeka Malang*, vol. 5, no. 1, pp. 47-52, 2020, doi: 10.26905/abdimas.v5i1.3299.
- [15] A. Ansyori and R. F. Ikawati, "Analisis Komunikasi Efektif Petugas Kesehatan Dalam Peningkatan Kepuasan Pelayanan Kesehatan Indonesia," *Indones. J. Heal. Inf. Manag.*, vol. 2, no. 2, p. 1, 2022.