

SOSIALISASI DAN WORKSHOP KOMUNIKASI EFEKTIF BAGI TENAGA KESEHATAN DI KLINIK ROMANA TANJUNG ANOM - KABUPATEN DELI SERDANG

Mery Silalahi¹, Panni Ance Lumbantobing², Maria Friska Nainggolan³

Universitas Sari Mutiara Indonesia

Email: ¹mersil1510@gmail.com, ²panni.ance@yahoo.com, ³maria.friska@yahoo.com

Abstrak

Salah satu hal terpenting untuk saling memahami dalam hubungan kita dengan teman, keluarga, rekan kerja, maupun mitra kerja adalah memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Memiliki komunikasi yang baik adalah hasil dari mendengarkan secara aktif. Olehsebab itu, sangat perlu untuk mempelajari cara berkomunikasi yang baik dengan orang-orang disekitar kita, terlebih bagi tenaga kesehatan yang dalam kesehariannya bekerja dihadapkan dengan para pasien dengan keadaan dan kondisi yang berbeda-beda. Dalam konteks saat ini, di tengah pandemi Covid-19, tenaga kesehatan harus bisa menjelaskan hal-hal penting secara tepat dan hati-hati kepada pasien ataupun keluarga pasien. Karena setiap orang memiliki pemahaman dan pengalaman berbeda-beda tentang suatu hal, sehingga dengan siapa kita berbicara juga sangat menentukan cara kita berkomunikasi. Tenaga kesehatan juga harus mampu mengkomunikasikan setiap hal yang berhubungan dengan keadaan pasien dengan sebaik-baiknya dan hati-hati sehingga pasien dapat memahami setiap penyampaian tenaga kesehatan dengan baik pula. Mengingat bahwa komunikasi efektif sangat diperlukan, khususnya bagi tenaga kesehatan, maka diperlukan suatu kegiatan workshop dan sosialisasi dalam bentuk Pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi tenaga kesehatan efektif terhadap pasien atau keluarga pasien yang ditangani atau dihadapi.

Kata Kunci: komunikasi efektif; tenaga kesehatan

Abstract

One of the most important things to understand each other in our relationships with friends, family, co-workers, and work partners is to have good communication skills. Having good communication is the result of active listening. Therefore, it is very necessary to learn how to communicate well with people around us, especially for health workers who work with patients with different circumstances and conditions. In the current context, in the midst of the Covid-19 pandemic, health workers must be able to explain important things appropriately and carefully to patients or their families. Because everyone has different understandings and experiences about something, who we talk to also greatly determines how we communicate. Health workers must also be able to communicate everything related to the patient's condition as well as possible and carefully so that patients can understand every delivery of health workers properly. Given that effective communication is needed, especially for health workers, a workshop and socialization activity in the form of community service is needed to improve the ability to communicate effectively by health workers to patients or the families of patients who are handled.

Ke words: effective communication; health workers

PENDAHULUAN

Salah satu hal terpenting untuk saling memahami dalam hubungan kita dengan teman, keluarga, rekan kerja, maupun mitra kerja adalah memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Memiliki komunikasi yang baik adalah hasil dari mendengarkan secara aktif. Jika kita pendengar yang buruk, maka kita cenderung akan memiliki komunikasi yang buruk dengan orang-orang di sekitar kita. Hal ini akan menimbulkan permasalahan dalam hubungan sosial kita dengan oranglain. Olehsebab itu, sangat perlu untuk mempelajari cara berkomunikasi yang baik dengan orang-orang disekitar kita, terlebih bagi tenaga kesehatan yang dalam kesehariannya bekerja dihadapkan dengan para pasien dengan keadaan dan kondisi yang berbeda-beda. Dalam konteks saat ini, di tengah pandemi Covid-19, tenaga kesehatan harus bisa menjelaskan hal-hal penting secara tepat dan hati-hati kepada pasien ataupun keluarga pasien. Di awali dengan kedatangan pasien ke klinik, tenaga

kesehatan menyampaikan kepada pasien agar tetap mematuhi protokol kesehatan sebagai langkah untuk memutus penyebaran Covid-19. Tidak bisa dipungkiri bahwa masih banyak orang yang mengabaikan protokol kesehatan dengan berbagai alasan salah satunya adalah merasa bahwa semuanya itu tidak penting, seakan-akan kebal terhadap virus apapun. Tidak hanya itu, tenaga kesehatan juga seolah-olah dituntut untuk mampu menilai setiap orang walau baru pertama kali bertemu. Karena setiap orang memiliki pemahaman dan pengalaman berbeda-beda tentang suatu hal, sehingga dengan siapa kita berbicara juga sangat menentukan cara kita berkomunikasi. Tenaga kesehatan juga harus mampu mengkomunikasikan setiap hal yang berhubungan dengan keadaan pasien dengan sebaik-baiknya dan hati-hati sehingga pasien dapat memahami setiap penyampaian tenaga kesehatan dengan baik pula.

Tenaga kesehatan sangat memahami mengenai pentingnya komunikasi ini. Hanya dengan mengetahui bahwa komunikasi itu perlu dipelajari tidak akan membantu kita mencapai keterampilan komunikasi yang lebih baik. Jika tenaga kesehatan benar-benar ingin meningkatkan komunikasi dengan orang lain/ pasiennya, maka tenaga kesehatan harus mulai mempraktikkannya dan kemudian mengaplikasikannya agar hal ini bisa menjadi kebiasaan.

Pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi tenaga kesehatan efektif terhadap pasien atau keluarga pasien yang ditangani atau dihadapi.

SOLUSI PERMASALAHAN MITRA

1. Sesuai dengan analisis situasi yang dilakukan di Klinik Romana Tanjung Anom Kecamatan Deli Serdang maka perlu diadakan sosialisasi betapa pentingnya komunikasi efektif dari tenaga kesehatan ketika menyampaikan informasi kepada pasien dan keluarga pasien. Kegiatan sosialisasi ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi efektif dari tenaga kesehatan.
2. Diadakan workshop dengan tema 'Menjadi Pendengar yang Baik'. Workshop ini akan memberikan pemahaman betapa pentingnya menjadi seorang pendengar yang baik sehingga informasi yang diterima dapat membantu petugas kesehatan dalam menangani pasien yang datang berobat ke Klinik Romana.

METODE PELAKSANAAN

Sasaran kegiatan ini adalah Tenaga Kesehatan yang bekerja di Klinik Romana, Jalan Besar Tanjung Anom, Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara.

Pengabdian Kepada Masyarakat dilakukan dalam bentuk sosialisasi kepada Tenaga Kesehatan yang bekerja di Klinik Romana, yaitu sosialisasi mengenai pentingnya memiliki kemampuan komunikasi yang efektif terhadap pasien atau keluarga pasien. Komunikasi efektif akan terwujud jika tenaga kesehatan memiliki kesadaran tentang pentingnya mendengarkan secara aktif apa yang disampaikan pasien atau keluarga pasien. Dan jika semuanya terwujud, maka pasien atau keluarga pasien akan menjadi lebih mengerti/ memahami serta menerima apapun yang disampaikan oleh tenaga kesehatan, termasuk dalam hal mematuhi protokol kesehatan di tengah pandemi Covid-19.

Kegiatan ini dirancang berdasarkan masalah komunikasi yang kerap kali terjadi antara tenaga kesehatan dan pasiennya atau keluarga pasien. Kegiatan pengabdian masyarakat ini akan dimulai dengan presentasi oleh tim dosen mengenai pentingnya memiliki kemampuan komunikasi efektif bagi tenaga kesehatan. Kemudian akan dilanjutkan dengan *workshop* komunikasi efektif antara tenaga kesehatan dan pasiennya serta keluarga pasien. *Workshop* ini dilakukan agar materi komunikasi efektif yang telah disampaikan dapat langsung dipraktekkan atau diaplikasikan oleh tenaga kesehatan, sehingga dapat menjadi lebih mudah dirasakan dan dipahami oleh tenaga kesehatan. Tim dosen dan mahasiswa berkoordinasi dengan Kepala Klinik dalam penyelenggaraan

kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Kegiatan dilaksanakan selama 3 hari, dari tanggal 15 Oktober sampai 17 Oktober 2020

Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilaksanakan oleh 2 (dua) orang dosen dari Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar dan 1 (satu) orang dosen dari Program Studi Pendidikan Guru Pendidikan Anak Sekolah Dini, serta melibatkan 5 (lima) orang mahasiswa Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar. Nama-nama dosen dan mahasiswa tersebut seperti yang tercantum dalam lembar Tim Pelaksana Kegiatan Pengabdian Pada Masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, tim pelaksana kegiatan menggunakan metode pembelajaran dan pendampingan tenaga kesehatan dalam melakukan komunikasi efektif kepada masyarakat. Metode pembelajaran dan pendampingan tenaga kesehatan ini bertujuan sebagai upaya menciptakan perubahan sosial komunikasi antara tenaga kesehatan dengan masyarakat, terlebih di tengah Pandemi Covid-19. Dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, metode pembelajaran dan pendampingan tenaga kesehatan dilaksanakan dalam 2 (dua) tahap yaitu: 1) Pembelajaran tenaga kesehatan, yakni suatu kegiatan yang ditujukan untuk belajar bersama tenaga kesehatan yang berada di Klinik Romana untuk saling menguatkan kemampuan, meningkatkan potensi dan pengetahuan yang dimiliki oleh masing-masing tenaga kesehatan, termasuk melalui *dialog*, dan pelaksanaan *workshop* (pelatihan). 2) Pendampingan tenaga kesehatan, yakni kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan secara intensif dan partisipatif agar tercapai kemandirian dari tenaga kesehatan yang bekerja di Klinik Romana dalam menerapkan Komunikasi Efektif dalam setiap situasi ataupun kondisi berhadapan dengan masyarakat (pasien).

Ada beberapa konsep yang dapat diuraikan dalam kegiatan **Sosialisasi Dan Workshop Komunikasi Efektif Bagi Tenaga Kesehatan Di Klinik Romana Tanjung Anom - Kabupaten Deli Serdang**, yaitu: **sosialisasi dan workshop**.

(1) Sosialisasi; Sosialisasi yang dilakukan kepada tenaga kesehatan memberikan pengetahuan tentang komunikasi efektif yang seharusnya diterapkan dalam situasi dan kondisi sehari-hari berhadapan dengan masyarakat (pasien). Dari kegiatan sosialisasi ini tenaga kesehatan menyadari bahwa komunikasi efektif sangat penting diterapkan dalam kondisi pekerjaan sebagai tenaga kesehatan, terlebih menghadapi masyarakat (pasien) di tengah Pandemi Covid-19. Sosialisasi yang diberikan juga bertujuan untuk membekali tenaga kesehatan dengan pengetahuan tentang bagaimana berkomunikasi yang baik kepada masyarakat (pasien) sesuai dengan teori komunikasi efektif.

Selain itu, sosialisasi berhasil meningkatkan kesadaran tenaga kesehatan akan nilai dan norma yang berlaku, yaitu dimana setiap individu memiliki status sosial tertentu. Sosialisasi **memberikan arahan kepada tenaga kesehatan akan hak dan kewajibannya yang pokok dalam bermasyarakat.** Kesadaran akan hak dan kewajiban sangat penting sebagai pijakan peran sosial yang seharusnya dimainkan dalam lingkup sosialisasi bermasyarakat. Suatu komunitas bisa disadarkan melalui sosialisasi tentang tugas-tugas pokok akan statusnya di masyarakat. Ketika tenaga kesehatan memahami tugas-tugas pokoknya dengan benar, maka akan membuatnya mudah melakukan introspeksi atau evaluasi kearah yang lebih baik.

(2) Workshop; Pada kegiatan *workshop*, topik/ materi yang dibawakan adalah seputar komunikasi efektif yang dilakukan oleh tenaga kesehatan kepada masyarakat (pasien). Karena berupa diskusi, peserta *workshop* biasanya bisa saling bertukar pikiran dan *sharing* seputar pendapat mereka. Hal ini dapat menambah wawasan dan mengubah pola pikir setiap peserta *workshop*. Selain itu, *workshop* yang dibentuk dalam sesi praktik lebih panjang dari tahap sosialisasi ini, juga telah menjadi *moment* melatih *skill* tenaga medis dalam memahami langsung materi serta penerapan komunikasi efektif secara langsung antara tenaga kesehatan dengan masyarakat (pasien).





SIMPULAN

Sosialisasi dan *workshop* yang dilakukan sebagai bentuk Pengabdian Masyarakat oleh Tim Pelaksana baik Dosen maupun Mahasiswa dari Universitas Sari Mutiara Indonesia, memiliki banyak kelebihan dan manfaat untuk Tenaga Kesehatan sebagai Peserta Sosialisasi dan *workshop* yang mengikutinya. Kegiatan sosialisasi dan *workshop* menjadi alternatif kegiatan untuk memperkaya ilmu pengetahuan. Setelah mengikuti kegiatan sosialisasi dan *workshop*, tenaga kesehatan melihat berbagai pendapat dan pandangan baru yang disampaikan selama sosialisasi dan *workshop*. Selain itu, tenaga kesehatan juga mengaku mendapatkan *skill* baru yang sebelumnya tidak pernah dikuasai, yaitu: pengetahuan mengenai komunikasi efektif. Tenaga Kesehatan menyadari bahwa tidak mudah sesungguhnya dalam menyampaikan pesan kepada masyarakat (pasien), terlebih dalam kondisi Pandemi saat ini. Selama *workshop*, tenaga kesehatan belajar bagaimana pesan agar tersampaikan dengan baik sehingga Pesan diterima sesuai dengan yang dimaksudkan dan diharapkan. Sehingga kesalahpahaman maupun konflik antara tenaga kesehatan dan masyarakat (pasien) dapat dihindari. Bilamana terjadi konflik dan permasalahan, diharapkan dapat diselesaikan dengan cepat dengan komunikasi yang baik pula.

SARAN

Disarankan agar kegiatan sosialisasi dan *workshop* kepada tenaga kesehatan dapat dilangsungkan di klinik lain, mengingat pentingnya komunikasi efektif sebagai *skill* yang harusnya dimiliki tenaga kesehatan dalam berkomunikasi kepada masyarakat (pasien). Selain itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini diharapkan dapat dilaksanakan lebih lanjut dengan materi yang lebih *advance* dari komunikasi efektif, atau misalnya *skill* lain yang dibutuhkan oleh tenaga kesehatan ketika berhadapan dengan masyarakat umum (pasien). Selanjutnya, mengenai jangka waktu pelaksanaan agar dapat dirancang lebih panjang dari pelaksanaan pengabdian masyarakat saat ini, dikarenakan sosialisasi dan *workshop* mengenai keterampilan (*soft skills*) membutuhkan waktu praktik yang lebih panjang dibandingkan dengan kegiatan lain yang bersifat teoritis.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, Hamdan dan Hfied Cangara, Prinsip-prinsip hubungan masyarakat, Surabaya: Usaha Nasional, 1996.
- Effendi, Onong Uchjana. Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1993.
- Jeff, E. Brooks-Harris & Susan, R. Stock-Ward. (1999). *Workshop: Designing and facilitating experiential learning*. SAGE Knowledge.
- Korprov, O. Alexander. 2016. "Socialization for the Knowledge Society". International Journal. Bauman Moscow State Technical University", Russia.
- Mulyana, Dedy, M.A, Ph.D, Ilmu Komunikasi Satu Pengantar, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001.
- Rakhmat, Jalaluddin. Psikologi Komunikasi, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004.