

DOI: <http://dx.doi.org/10.33846/sf14nk302>

Peningkatan Pengetahuan tentang Komunikasi Efektif melalui Pelatihan bagi Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar, Malang

Dhelya Widasmara

Kepala Instalasi Promosi Kesehatan Rumah Sakit Saiful Anwar, Malang, Indonesia; dhelyawidasmara@ub.ac.id
(koresponden)

Mochammad Bachtiar Budianto

Direktur Rumah Sakit Saiful Anwar Malang, Indonesia; bachtiarb@ub.ac.id

Syaifullah Asmiragani

Wakil Direktur Pelayanan Medis Rumah Sakit Saiful Anwar Malang, Indonesia; syaifullahag@ub.ac.id

Helmi Herawati

Perawat Rumah Sakit Saiful Anwar Malang, Indonesia; helmiherawati2405@gmail.com

Arief Alamsyah

Staff Pengajar Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Brawijaya, Malang, Indonesia; alamsyah.fk@ub.ac.id

ABSTRACT

Health workers need good communication in carrying out their duties, because in an integrated work team, the quality of communication determines the quality of service. The purpose of this study was to determine the effect of communication training on employees' knowledge of effective communication. The research design was one group pretest-posttest, which involved 37 employees from all work units at Dr. Saiful Anwar, Malang. Before and after the communication training, employee knowledge was measured. Then an analysis of differences in employee knowledge between before and after training was carried out, using a paired sample t-test. The p-value of the results of the analysis was 0.000, so it could be interpreted that there was a significant difference in employee knowledge between before and after training, in which case, the level of post-training knowledge was higher than before. It could be concluded that communication training succeeded in increasing employee knowledge about effective communication in hospitals.

Keywords: hospital staff; effective communication; training; knowledge

ABSTRAK

Tenaga kesehatan memerlukan komunikasi yang baik dalam menjalankan tugasnya, karena dalam tim kerja yang terintegrasi, kualitas komunikasi sangat menentukan kualitas layanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelatihan komunikasi terhadap pengetahuan pegawai tentang komunikasi efektif. Rancangan penelitian ini adalah *one group pretest-posttest*, yang melibatkan 37 pegawai dari seluruh unit kerja di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Saiful Anwar, Malang. Sebelum dan sesudah pelatihan komunikasi dilakukan pengukuran pengetahuan pegawai. Selanjutnya dilakukan analisis perbedaan pengetahuan pegawai antara sebelum dan sesudah pelatihan, menggunakan *paired sample t-test*. Nilai p dari hasil analisis adalah 0,000, sehingga dapat ditafsirkan bahwa ada perbedaan pengetahuan pegawai secara signifikan antara sebelum dan sesudah pelatihan, yang dalam hal ini, tingkat pengetahuan pasca pelatihan lebih tinggi daripada sebelumnya. Dapat disimpulkan bahwa pelatihan komunikasi berhasil meningkatkan pengetahuan pegawai tentang komunikasi efektif di rumah sakit.

Kata kunci: pegawai rumah sakit; komunikasi efektif; pelatihan; pengetahuan

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan suatu organisasi atau institusi kesehatan yang bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan medik dasar maupun spesialisasi yang bermutu, efektif, efisien, dapat dipertanggungjawabkan serta berorientasi pada kepuasan pelanggan.⁽¹⁾ Pada proses perwujudannya, rumah sakit harus mampu menyediakan sumber daya yang profesional.⁽²⁾ Salah satu sumber daya yang harus disiapkan agar mampu memberikan pelayanan prima kepada kliennya adalah perawat.⁽³⁾ Pelayanan keperawatan di rumah sakit merupakan faktor penentu bagi mutu pelayanan dan citra rumah sakit di mata masyarakat.⁽⁴⁾ Salah satu faktor yang mendukung keyakinan di atas ini adalah kenyataan yang dapat dilihat di unit pelayanan kesehatan terutama di ruang rawat inap, di mana tenaga kesehatan yang selama 24 jam harus berada di sisi pasien adalah tenaga perawat.⁽⁵⁾

Tenaga kesehatan yang merupakan manusia sebagai makhluk sosial tentunya memerlukan orang lain untuk menialankan dan mengembangkan kehidupannya. Hubungan dengan orang lain akan terjadi ketika setiap individu melakukan komunikasi.⁽⁶⁾ Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya yang diperlukan dalam mendukung upaya penyelenggara kesehatan. Pelayanan rumah sakit yang bermutu sesuai standar pelayanan merupakan harapan semua pengguna. Salah satu aspek yang berperan penting ialah kemampuan berkomunikasi. Komunikasi di rumah sakit menjadi keahlian utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien atau pelanggannya. Hasil penelitian menyebutkan bahwa salah satu penyebab keluhan di rumah sakit adalah karena kelemahan dalam komunikasi dengan pasien atau pelanggan.⁽⁷⁾

Pekerja dapat berhasil menciptakan komunikasi bisa terjalin secara efektif maka dapat mempengaruhi kinerja pekerja tersebut.⁽⁸⁾ Pendapat ini sejalan dengan pendapat yang menyatakan bahwa strategi keberhasilan pengukuran kinerja dapat dilihat dari beberapa aspek yang mana salah satunya merupakan komunikasi.^(9,10)

Komunikasi merupakan hal penting dalam penciptaan dan pemeliharaan sistem pengukuran kinerja. Komunikasi sebaiknya dari berbagai arah, berasal dari *top-down*, *bottom-up* dan secara horizontal berada di dalam dan lintas organisasi. Komunikasi yang terbuka antara manajemen dan karyawan adalah cara yang efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan baik pada pekerjaan standar mereka dan peran ekstra dalam pekerjaan karena komunikasi merupakan sinyal bahwa organisasi peduli dengan kesejahteraan dan nilai kontribusi karyawan.^(11,12)

Komunikasi efektif yang tepat waktu, akurat, lengkap, jelas dan dipahami oleh penerima, akan mengurangi kesalahan dan meningkatkan keselamatan pasien komunikasi dapat secara elektronik, lisan maupun tertulis.⁽¹³⁾ Komunikasi efektif di rumah sakit dapat menciptakan saling memahami antara pasien dan pemberian pelayanan kesehatan sehingga pasien dapat berpartisipasi secara efektif selama penanganan mulai dari masuk rumah sakit sampai keluar rumah sakit dan kedua belah pihak paham mengenai hal dan kewajibannya masing-masing. Ruang lingkup atau batasan tentang komunikasi efektif juga diberlakukan antar staf, antar profesional, antar unit atau komunikasi internal dan eksternal rumah sakit. Beberapa ketrampilan berkomunikasi lebih penting untuk keberhasilan pekerjaan dibandingkan dengan ketrampilan teknis tertentu. Tidak ada keahlian yang lebih penting untuk karir yang sukses dalam pelayanan jasa daripada komunikasi yang baik.^(9,14)

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Saiful Anwar (RSSA) Malang merupakan rumah sakit terbesar di daerah Malang sekaligus juga merupakan salah satu rumah sakit terbesar di Provinsi Jawa Timur. Berbagai cara sudah dilakukan oleh RSSA untuk meningkatkan kinerja perawat, di antaranya adalah dengan memberikan pelatihan untuk perawat secara terus menerus dan berkesinambungan. Namun dirasakan bahwa pelayanan perawatan masih kurang memenuhi dari apa yang diharapkan pelanggan rumah sakit. Hal ini nampak dari data hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2021 bahwa rata-rata IKM dari satuan kerja pelayanan adalah 82,52. Nilai ini masih sangat mungkin untuk ditingkatkan dengan pelatihan komunikasi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelatihan komunikasi terhadap pengetahuan pegawai tentang komunikasi efektif.

METODE

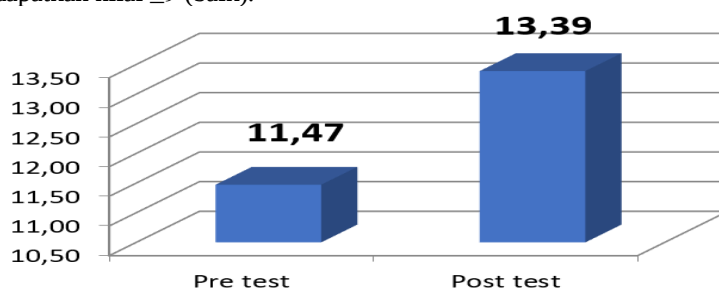
Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Dr. Saiful Anwar, Malang pada bulan Juli 2022. Jenis penelitian ini yaitu eksperimental kuasi, dengan menerapkan rancangan *one group pretest-posttest*, yang hanya melibatkan sekelompok responden yang diberi intervensi.⁽¹⁵⁻¹⁷⁾ Populasi dalam penelitian adalah pegawai di seluruh unit kerja RSUD Dr. Saiful Anwar, Malang, yang terdiri dari pegawai rumah sakit yang berusia 18-75 tahun yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi dengan ukuran populasi 37 pegawai.

Sebelum dilakukan intervensi berupa pelatihan komunikasi yang merupakan variabel bebas, terlebih dahulu dilakukan pengukuran pengetahuan tentang komunikasi efektif sebagai penunjang kinerja berdasarkan 15 pertanyaan yang ditata dalam satu set kuesioner yang telah lolos dalam uji validitas dan reliabilitas. Barulah kemudian dilakukan pelatihan komunikasi, dan akhirnya dilakukan lagi pengukuran pengetahuan yang merupakan variabel terikat.

Selanjutnya dilakukan uji normalitas data untuk memastikan keabsahan untuk dilakukan *paired sample t-test* yang berfungsi untuk mengetahui signifikansi perbedaan tingkat pengetahuan antara sebelum dan sesudah pelatihan komunikasi.

HASIL

Gambar 1 menunjukkan bahwa rerata tingkat pengetahuan tentang komunikasi efektif antara sebelum dan sesudah pelatihan berbeda secara mencolok. Dari hasil *pretest*, pengetahuan tertinggi adalah 15 (2 orang) dan terendah adalah 9 (2 orang). Rerata nilai *pretest* adalah 11,4 (baik). Sebagian besar peserta (13 orang) mendapatkan nilai ≥ 9 (baik) dan hanya 2 orang yang mendapatkan nilai 7 dan 8 (sedang). Dari hasil *posttest*, nilai tertinggi adalah 15 (9 orang) dan nilai terendah adalah 9 (1 orang). Rerata nilai *posttest* adalah 13,4 (baik). Seluruh peserta *posttest* mendapatkan nilai ≥ 9 (baik).



Gambar 1. Rerata tingkat pengetahuan tentang komunikasi efektif pada fase sebelum dan sesudah pelatihan

Tabel 1. Hasil uji perbedaan pengetahuan tentang komunikasi efektif antara sebelum dan sesudah pelatihan

Pasangan	t	df	Nilai p
Pengetahuan sebelum dan sesudah pelatihan	-5,136	36	0,000

Pada *pretest*, pertanyaan yang paling banyak terjawab dengan benar adalah nomor 4, 11, dan 15 (35 orang atau 86,5% menjawab benar). Sebaliknya, pertanyaan dengan jawaban salah terbanyak adalah nomor 14 (24 orang atau 64,9% menjawab salah). Pada *posttest*, pertanyaan dengan jawaban benar terbanyak adalah nomor 8 (100% peserta menjawab benar), sedangkan pertanyaan dengan jawaban salah terbanyak adalah nomor 14 (20 orang atau 54,1% menjawab salah).

Hasil uji normalitas distribus data menggunakan uji Kolmogrov-Smirnov menunjukkan nilai $p = 0,16$ yang menandakan bahwa data terdistribusi normal. Dengan demikian, *paired sample t-test* absah untuk dilakukan, yang selanjutnya menghasilkan nilai $p = 0,000$ (tabel 1).

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rerata tingkat pengetahuan tentang komunikasi efektif sesudah pelatihan jauh lebih tinggi daripada sebelumnya, dan perbedaan ini signifikan berdasarkan hasil uji statistik. Ini menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi di RSSA efektif untuk meningkatkan pengetahuan para pegawai tentang cara berkomunikasi secara efektif dalam rangka mendukung kinerja yang lebih baik. Hasil penelitian ini sesuai dengan dasar pemikiran logis dan relevan dengan filosofi eksistensi komunikasi organisasional sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu.^(13,14) Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara yang satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan. Pelayanan rumah sakit yang bermutu sesuai standar pelayanan merupakan harapan semua pengguna, salah satu aspek yang berperan penting ialah kemampuan berkomunikasi. Komunikasi di rumah sakit menjadi keahlian utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien atau pelanggannya. Hasil penelitian menyebutkan bahwa salah satu penyebab keluhan di rumah sakit adalah karena kelemahan dalam komunikasi dengan pasien atau pelanggan.⁽¹¹⁾ Oleh karenanya diperlukan sebuah pelatihan dan pengembangan terkait kemampuan berkomunikasi yang baik untuk meningkatkan kinerja tenaga kesehatan. Menurut Rivai (2013), salah satu manfaat pelatihan yaitu membangun rasa pertumbuhan dalam pelatihan dan membantu pengembangan keterampilan mendengar, bicara dan menulis dengan latihan.⁽¹⁴⁾

Pelatihan adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan saat ini. Pelatihan memiliki orientasi saat ini dan membantu pegawai untuk mencapai keahlian kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya. Sedangkan pengembangan merupakan suatu proses bagaimana manajemen mendapatkan pengalaman, keahlian, dan sikap untuk menjadi sukses sebagai pemimpin dalam organisasi mereka. Karena itu, kegiatan pengembangan ditujukan membantu karyawan untuk dapat menangani tanggungjawabnya di masa mendatang, dengan memperhatikan tugas dan kewajiban yang dihadapi sekarang.^(15,16)

Pelatihan dan pengembangan merupakan istilah-istilah yang berhubungan dengan usaha-usaha berencana yang diselenggarakan untuk mencapai penguasaan *skill*, pengetahuan dan sikap pegawai atau anggota organisasi. Pelatihan dan pengembangan dapat mengurangi atau menghilangkan terjadinya kesenjangan antara kemampuan karyawan dengan yang dikehendaki oleh organisasi. Usaha tersebut dilakukan melalui dengan cara menambah pengetahuan keterampilan serta merubah sikap. Pelatihan dan pengembangan itu sendiri harus memiliki sasaran yang jelas, mencantumkan tujuan hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan tersebut. Hasil yang ingin dicapai hendaknya dirumuskan dengan jelas agar langkah-langkah persiapan dan pelaksanaan pelatihan dapat diarahkan untuk mencapai sasaran yang ditentukan sebagai acuan penting dalam menentukan materi-materi yang akan disampaikan.^(17,18)

Pemberian pelatihan komunikasi yang telah dilaksanakan diketahui bahwa telah memberikan peningkatan pengetahuan dengan ditandai hasilnya *posttest* meningkat dibandingkan dengan hasil *pretest*.⁽¹⁹⁾ Pelatihan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggungjawabnya sesuai dengan standar. Biasanya pelatihan merujuk pada pengembangan keterampilan bekerja yang dapat digunakan dengan segera. Sedangkan pengembangan sering dikategorikan secara eksplisit dalam pengembangan manajemen, organisasi, dan pengembangan individu karyawan.⁽²⁰⁾

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelatihan komunikasi di RSSA Malang berhasil meningkatkan pengetahuan tentang komunikasi efektif sebagai pendukung peningkatan kinerja pegawai yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

1. Mahdarsari M, Rachmah. Manajemen keperawatan di rumah sakit. *Initium Community J.* 2021;1(1).
2. Simanjuntak MR, Pasaribu ND, Sibagariang EE. Manajemen sumber daya manusia dengan waktu tunggu pasien di pelayanan farmasi Rumah Sakit X. *J. Prima Med. Sains.* 2020;2(2).
3. Firmansah DA, Rohman RS, Ermawati E. Peningkatan kualitas sumber daya manusia menuju rumah sakit syari'ah melalui aplikasi "SIAPA". *J. Responsif Ris. Sains dan Inform.* 2020;2(2).
4. Ernawati U. Pengaruh pelatihan terhadap kinerja perawat dengan motivasi sebagai variabel moderasi (Studi pada RSUD Dr. Saiful Anwar Malang). *J. Manaj. Bisnis.* 2012;2:111-122.
5. Wei H, Wei T, Brown KJ, Buck SH, Mill MR. Parents' perceptions of caring characteristics of physicians and nurses. *Int. J. Hum. Caring.* 2018;22(1).
6. Demur DRDN, Mahmud R, Yeni F. Beban kerja dan motivasi dengan perilaku caring perawat. *J. Kesehat.*

- PERINTIS. 2019;6(2).
7. Zahra K, Edison C. The relationship between nurses' caring behaviors and patient characteristics with adherence to hemodialysis therapy management in end-stage renal disease patients. *UI Proc. Heal. Med.* 2020;4(1).
 8. Abijaya S, Wildanu E, Jamaludin A. Peranan kepemimpinan dalam organisasi. *J. Soshum Insentif.* 2021;4(1).
 9. Purba YV, Anggorowati A. Komunikasi interprofesional sebagai upaya pengembangan kolaborasi interprofesi di rumah sakit: systematic review. *J. Kepemimp. dan Manaj. Keperawatan.* 2018;1(1).
 10. Wijaya A, Lisdiati T, Rokhani S. Hubungan komunikasi efektif dengan perilaku caring perawat terhadap pasien. *Nurs. J. STIKES Insa. Cendekia Med. Jombang.* 2018;15(1).
 11. Arumsari DP, Emaliyawati E, Sriati A. Hambatan komunikasi efektif perawat dengan keluarga pasien dalam perspektif perawat. *J. Pendidik. Keperawatan Indones.* 2016;2(2):104–114.
 12. Astiti SH, Ilyas Y. Implementasi bauran komunikasi pemasaran RS Hermina Karawang di era pandemi Covid19. *J. Manaj. Kesehat. Yayasan RS. Dr. Soetomo.* 2021;7, no. 2, 2021, doi: 10.29241/jmk.v7i2.619.
 13. Asriadi A. Komunikasi efektif dalam organisasi. *RETORIKA J. Kaji. Komun. dan Penyiaran Islam.* 2020;2(1).
 14. Priscilla J, Lestari P. Model komunikasi krisis pelayanan pasien di rumah sakit umum daerah. *J. Ilmu Komun.* 2020;17(1).
 15. Atawirudi R, Firdaus MA, Rachmatullaily R. Pengaruh pelatihan dan budaya kerja terhadap kinerja karyawan. *Al Tijarah.* 2020;6(3).
 16. Julianry A, Syarief R, Affandi MJ. Pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap kinerja karyawan serta kinerja organisasi Kementerian Komunikasi dan Informatika. *J. Apl. Bisnis dan Manaj.* 2017.
 17. Kemenkominfo RI. Rencana strategis 2020-2024 Kementerian Komunikasi dan Informatika. Jakarta: Kemenkominfo RI; 2021.
 18. Riswanto FSE, Prianto AA, Aruan AM. The use of competition as a communication strategy (to increase engagement as a form of brand awareness about local skateboarding shoes in Jabodetabek Area). *Profetik J. Komun.* 2020;13(1).
 19. Saputra AJ. Pengaruh minat, motivasi, pelatihan profesional, gender, lingkungan pekerjaan terhadap pilihan karir akuntan. 2018;1(2):67-76.
 20. Hamali AY. Pemahaman manajemen sumber daya manusia. Yogyakarta: CAPS; 2018.