

Pelatihan Implementasi Komunikasi Efektif plus Pemasaran Sosial 7P (KEPPS 7P) dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Setia Mitra Jakarta Selatan

¹⁾Rindu*, ²⁾Astrid Novita, ³⁾Sancka Stella Ganasda Sihura, ⁴⁾Lazuardi GP, ⁵⁾Reni

¹⁻⁵⁾Universitas Indonesia Maju, Indonesia

*Email: rindualghie@gmail.com

Abstrak

Komunikasi efektif dan efisien dalam layanan kesehatan memiliki peran yang vital bagi keselamatan pasien. Tidak hanya dalam menyampaikan informasi pelayanan yang tersedia namun juga saat harus memberikan kabar kurang menyenangkan. Hal ini berdampak pada penurunan kualitas mutu pelayanan rumah sakit sehingga perlu adanya *patient care* yang optimal yang akan berdampak pada kepuasan pasien. Didalam mewujudkan komunikasi efektif di rumah sakit, setiap staf perlu mengimplementasikan konsep bauran pemasaran 7P yang memiliki 7 elemen yang terdiri dari *product, price, promotion, place, people, process* serta *physical evidence*. Berdasar 7 elemen tersebut maka para staf rumah sakit diharapkan bisa mengimplementasikan komunikasi efektif di setiap unit mereka. Pengabdian kepada masyarakat ini bekerjasama dengan Rumah Sakit Setia Mitra Jakarta Selatan. Adapun tujuan dari kegiatan ini adalah diharapkan dapat meningkatkan kompetensi yaitu mampu menjelaskan teknik komunikasi, mampu menerapkan etika dalam penampilan kerja, mampu menerapkan etika komunikasi, mampu melaksanakan manajemen konflik, mampu melaksanakan penanganan keluhan, mampu melaksanakan komunikasi efektif dan komunikasi SBAR, serta mampu menerapkan bauran pemasaran 7P. Pengabdian masyarakat berupa pelatihan komunikasi efektif dan pemasaran sosial 7P menunjukkan hasil yang efektif dimana terdapat nilai perbedaan mean 1,08 menunjukkan terdapat selisih rata-rata nilai pengetahuan sebelum (15.81) dan sesudah (16.89) dimana tujuan daripada edukasi dan pelatihan sudah tercapai, yakni perubahan pengetahuan, sikap dan tingkah laku individu, keluarga, kelompok khusus, dan masyarakat.

Abstract

Effective and efficient communication in healthcare plays a vital role in patient safety. Not only in pouring out available service information but also when you have to provide unpleasant news. This has an impact on decreasing the quality of hospital service quality so that optimal patient care is needed which will have an impact on patient satisfaction. In realizing effective communication in the hospital, each staff needs to implement the concept of the 7P suggestion mix which has 7 elements consisting of product, price, promotion, place, people, process, and physical evidence. Based on these 7 elements, hospital staff are expected to implement effective communication in each of their units. This community service is in collaboration with Setia Mitra Hospital, South Jakarta. The goal of this activity is expected to improve competence, namely being able to explain communication techniques, being able to apply ethics in work performance, being able to apply communication ethics, being able to carry out conflict management, being able to carry out complaint handling, being able to carry out effective communication and SBAR communication, and being able to apply the 7P marketing mix. Community service in the form of effective communication training and social marketing 7P showed effective results where there was a mean difference of 1.08 indicating that there was a difference in the average value of knowledge before (15.81) and after (16.89) where the objectives of education and training had been achieved, namely changes in knowledge, attitudes and behaviors of individuals, families, special groups, and communities. The dedication recommendation is to conduct a post-training evaluation of effective

Rekomendasi pengabdian adalah melakukan evaluasi pasca pelatihan komunikasi efektif dan KEPPS 7P untuk meninjau keberhasilan implementasi.

Kata Kunci: komunikasi efektif, pemasaran sosial, rumah sakit

Pendahuluan

Rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata, dengan mengutamakan upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan¹, hal ini dapat terwujud dengan mengaplikasikan komunikasi efektif pelayanan kesehatan di rumah sakit. Komunikasi efektif merupakan salah satu faktor yang berperan dalam penerapan budaya manajemen keselamatan pasien.²

Keuntungan Komunikasi Efektif diantaranya memahami kita dalam membantu seseorang, membantu kita dalam memecahkan masalah, *build trust* dan *respect*, membentuk lingkungan yang menyenangkan, mendekatkan dan meningkatkan hubungan kita dengan orang lain.³

Isu kesehatan menjadi penting untuk dikaji melalui bidang ilmu komunikasi dengan adanya masukan dari banyak penelitian bidang kesehatan yang menekankan perhatian pada aspek psikis maupun sosial yang membantu kesembuhan pasien. Kemampuan komunikasi dan Pemahaman Sosial sangat diperlukan baik dalam komunikasi di bidang kesehatan antar tim medis dengan pasien maupun komunikasi dalam tim medis agar pelayanan rumah sakit berjalan optimal bisa meningkatkan reputasi pelayanan rumah sakit.⁴⁻⁶

Dalam pelayanan kesehatan terjadi kesalahan (*error*) 70-80 % yang disebabkan oleh buruknya komunikasi pemahaman dalam tim, kerja sama tim yang baik dapat membantu mengurangi masalah *patient safety*.⁷ Komunikasi adalah salah satu cara agar kerja sama tim medis dalam proses pengobatan pasien berjalan sesuai standar

communication and KEPPS 7P to review the success of implementation.

Keywords: *effective communication, social marketing, hospital.*

pelayanan. Dalam bidang kesehatan, komunikasi penting untuk menciptakan hubungan antara tenaga kesehatan dengan pasien, untuk mengenal kebutuhan pasien dan menentukan rencana tindakan serta kerja sama dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Bahkan komunikasi terapeutik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien ketika mereka menjalani perawatan, bahkan mereka sering membandingkan dengan pelayanan dan komunikasi di tempat lain.⁸

Hasil pengabdian masyarakat di Rumah Sakit Airan Raya Lampung pada tahun 2019 menyatakan bahwa pelatihan komunikasi efektif memperluas wawasan dan pengetahuan berkomunikasi dalam pemberian asukan kepada pasien dan keluarga pasien.

Sebelum melakukan kegiatan pengabdian masyarakat, pengabdian melakukan observasi. Metode yang digunakan dalam melaksanakan observasi adalah pengamatan langsung (observasi) dengan melihat hasil ulasan di Google tentang kepuasan pelayanan di Rumah Sakit Setia Mitra dan tanya jawab (wawancara) dengan HRD dan Kepala Marketing RS Setia Mitra.

Hasil observasi dari web RS Setia Mitra, terdapat 451 ulasan yang diberikan oleh pasien maupun keluarga pasien, hasilnya lebih dari 50 persen mengeluhkan tentang manajemen pelayanan dan mendapatkan penilaian rating bintang 1-3. Diantara keluhan keluhan tersebut, banyak yang mengeluhkan bukan hanya jam kedatangan dokter yang tidak *on time* dan waktu tunggu yang lama atau molor dan jam yang ditentukan namun banyak juga pasien dan keluarga mengeluh memperlakukan terkait komunikasi dan ketidakramahan dari petugas rumah sakit.

Masalah yang diulas diantaranya komunikasi dokter yang kurang edukatif, komunikasi dan sikap perawat yang terkesan tidak ramah, bahkan bukan hanya perawat, petugas sekuriti, farmasi, pendaftaran hingga kasir dikeluhkan karena tidak ramah dalam memberikan pelayanan. Rumah Sakit Setia Mitra juga didominasi oleh pasien BPJS, sehingga pasien dan keluarga pasien merasa kecewa dengan pelayanan yang tidak ramah dan tidak komunikatif. Di Rumah Sakit Setia Mitra ini juga sudah pernah dilakukan pelatihan komunikasi efektif di pelayanan rumah sakit hanya saja sudah lebih dari 5 tahun, hal ini tentunya dibutuhkan penyegaran kembali untuk diberikan pelatihan implementasi komunikasi efektif di rumah sakit tersebut.

Dalam pelayanan kesehatan, salah satu hal terpenting dari praktik kolaborasi yaitu komunikasi antara tenaga kesehatan. Kurangnya komunikasi dapat menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam melayani pasien dan kesalahan dalam menangani pasien, hal tersebut perlunya penerapan komunikasi efektif dalam pelayanan kesehatan juga komunikasi SBAR.⁹

Tujuan dari kegiatan ini adalah diharapkan dapat meningkatkan kompetensi yaitu mampu menjelaskan teknik komunikasi, mampu menerapkan etika dalam penampilan kerja, mampu menerapkan etika komunikasi, mampu melaksanakan manajemen konflik, mampu melaksanakan penanganan komplain, mampu melaksanakan komunikasi efektif dan komunikasi SBAR, serta mampu menerapkan bauran pemasaran 7P.

Metode

Kegiatan dilakukan melalui metode ceramah, diskusi, tanya jawab, simulasi dan praktik terkait teknik komunikasi efektif; etika dalam penampilan kerja; etika komunikasi; manajemen konflik; penanganan komplain; komunikasi efektif dan komunikasi SBAR; kemampuan menerapkan bauran pemasaran 7P di rumah sakit.

Adapun tahapan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1). Tahapan Persiapan, pada tahap awal kegiatan ini dilakukan kontrak dengan pihak manajemen rumah sakit untuk waktu dan tempat pemberian pelatihan serta menyiapkan peralatan yang dibutuhkan selama proses pelatihan berlangsung, antara lain mikrofon, LCD, laptop, *sound system*, lembar kerja. Sebelum pemberian materi, peserta diminta untuk mengerjakan soal *pre-test* terkait komunikasi efektif yang bertujuan untuk mengetahui tingkat pengetahuan dan pemahaman peserta;
- 2). Penyampaian materi: pengabdian memberikan ceramah, diskusi dan tanya jawab dengan peserta;
- 3). Pemberian soal/studi kasus: Peserta diminta untuk menyelesaikan masalah terkait dengan komunikasi efektif;
- 4). Tahap evaluasi: evaluasi dilakukan pada akhir penyampaian materi dengan melakukan *post-test* yang wajib diisi oleh seluruh peserta.

Hasil Dan Pembahasan

Kegiatan pelatihan ini dilaksanakan di Rumah Sakit Setia Mitra Jakarta Selatan pada tanggal 4 Agustus 2023 dengan jumlah peserta sebanyak 36 peserta yang terbagi menjadi 2 sesi yaitu sesi pagi dan sesi siang.

Gambar 1. Kegiatan Pemberian Materi, Diskusi dan Tanya Jawab



Gambar 2. Kegiatan Pemberian Soal/Studi Kasus



Gambar 3. Foto Bersama Setelah Kegiatan Pelatihan



Berikut adalah hasil pengabdian masyarakat yang selanjutnya dituliskan dalam tabel distribusi frekuensi.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Unit Kerja Responden (n = 36)

Unit	Frekuensi (n = 36)	Presentase (%)
Informasi dan pendaftaran	7	19.4
Farmasi	8	22.2
Rawat inap	2	5.6
Rawat jalan	3	8.3

Humas dan marketing	2	5.6
Laboratorium	6	16.7
Instalasi gawat darurat	4	11.1
Instalasi gizi	1	2.8
Intensive care unit	1	2.8
Kamar bedah	2	5.6
TOTAL	36	100.0

Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa sebagian kecil responden bekerja di unit pelayanan farmasi Rumah Sakit Setia Mitra Jakarta (22.2%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan Sebelum Diberikan Intervensi Pelatihan Implementasi Komunikasi Efektif Plus Pemasaran Sosial 7P (KEMPS 7P) dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit (n = 36)

Variabel Penelitian	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Pengetahuan kurang	15	41.7
Pengetahuan baik	21	58.3
Total	36	100

Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengetahuan yang baik sebelum diberikan intervensi Pelatihan Implementasi Komunikasi Efektif Plus Pemasaran Sosial 7P (KEMPS 7P) dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit (58.3%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan Sesudah Diberikan Intervensi Pelatihan Implementasi Komunikasi Efektif Plus Pemasaran Sosial 7P (KEMPS 7P) dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit (n = 36)

Variabel Penelitian	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Pengetahuan kurang	13	36.1
Pengetahuan baik	23	63.9
Total	36	100

Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengetahuan yang baik setelah diberikan intervensi Pelatihan Implementasi Komunikasi Efektif Plus Pemasaran Sosial 7P (KEMPS 7P) dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit (63.9%).

Tabel 4. Hasil Analisa Uji T Dependen Intervensi Pelatihan Implementasi Komunikasi Efektif Plus Pemasaran Sosial 7P (KEMPS 7P) dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit (n = 36)

Var	Kategori	N	M	Perbedaan	Koefisien	Ci 95% Lo	Ci 95% U	P
Pengetahuan	Sebelum	3	15.81	1,08	0.468	-2.3	0.15	0.083
	Sesudah	3	16.89					

Hasil analisa uji T dependen menunjukkan bahwa variabel pengetahuan sebelum intervensi rata-rata skor 15.81 sedangkan setelah intervensi rata-rata skor 16.89. Nilai perbedaan mean 1,08 menunjukkan terdapat selisih rata-rata nilai pengetahuan sebelum (15.81) dan sesudah (16.89) dengan interval (16.89-16.89 = 1.08). ini juga menjelaskan bahwa selisih tersebut bernilai antara -2.3 sampai dengan 0.15 (95%, CI: -2.3 – 0.15). Hasil uji statistik didapatkan *p value* 0.083 > 0.05 artinya tidak ada perbedaan yang signifikan pengetahuan tenaga kesehatan sebelum dan sesudah intervensi pengabdian masyarakat di RSSM. Secara statistik diperoleh korelasi yang sedang dan berpola positif dengan nilai korelasi 0.468 (rentang korelasi sedang 0.41 – 0.60) antara pengetahuan sebelum

dan sesudah diberikan intervensi Pelatihan Implementasi Komunikasi Efektif Plus Pemasaran Sosial 7P (KEMPS 7P) dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit.

Hasil dari analisis didapatkan hasil posttest lebih baik daripada hasil pretest, hal tersebut dikarenakan adanya suatu perlakuan berupa pemberian materi terkait tentang komunikasi efektif dan manajemen konflik sebelum dilakukan *post-test* kepada para perawat dan juga pegawai yang ada di Rumah Sakit Setia Mitra. Sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa peningkatan tingkat pengetahuan setelah diberikan tindakan Pendidikan kesehatan dapat dimungkinkan, karena tindakan pendidikan kesehatan memiliki tujuan yaitu terjadinya perubahan pengetahuan, sikap dan tingkah laku individu, keluarga, kelompok khusus, dan masyarakat¹⁰⁻¹².

Tetapi sekalipun ada perubahan pengetahuan pada sebelum dan sesudah intervensi, dalam penelitian ini tidak ditemukan adanya hubungan antara pemberian pelatihan dengan pengetahuan (*p value* > 0,05). Menurut asumsi peneliti, hal ini dimungkinkan karena beberapa hal, yang pertama pengetahuan tentang komunikasi efektif dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit telah diperoleh sebelumnya, sehingga perubahan pengetahuan yang terjadi ketika diberikan intervensi, tidak terlalu signifikan (berbeda), namun pengetahuan mengenai pemasaran sosial 7P memang sebelumnya belum pernah diterima. Kedua, pemberian edukasi tentang manajemen konflik dan komunikasi efektif hanya diberikan 1 kali, belum diberikan secara berkala dan belum ada tindak lanjut untuk implementasi dalam pelayanan secara langsung, sehingga pengaruhnya terhadap peningkatan pengetahuan masih kurang efektif. Ketiga, penggunaan bahan untuk materi pada saat pemberian intervensi pelatihan masih terbatas hanya pada materi PPT belum ada materi atau media khusus yang lingkupnya bukan hanya untuk peningkatan kognitif, tapi juga untuk peningkatan afektif dan psikomotor. Keempat, variasi asal unit kerja responden kemungkinan menjadi salah satu penyebab penelitian ini tidak berhubungan.

Dengan bervariasinya peserta pelatihan/responden, maka seharusnya variasi contoh kasus dalam pelatihan disesuaikan dengan jenis dari beberapa unit kerja tersebut. Sehingga dapat lebih mudah dipahami dan diimplementasikan.

Masalah-masalah tersebut mungkin mengurangi dampak keseluruhan dari intervensi pelatihan terhadap peningkatan pengetahuan. Sebuah studi dari Shapu¹³ melaporkan ketidakefektifan akibat rendahnya kualitas pemberian intervensi yang menyebabkan rendahnya keberhasilan dan tanggapan peserta. Ketidakefektifan intervensi dapat dikaitkan dengan tidak adanya teori yang mendasari perubahan perilaku. Penelitian menunjukkan bahwa intervensi efektif yang berbasis teori memberikan kesempatan bagi peserta untuk belajar dan mempraktikkan keterampilan melalui pengajaran interaktif, permainan peran, video, kompetisi bermain, dan demonstrasi yang bertujuan untuk mengubah praktik perilaku mereka.^{14,15}

Simpulan

Pengabdian masyarakat berupa pelatihan komunikasi efektif dan pemasaran sosial 7P menunjukkan hasil yang efektif dimana tujuan daripada edukasi dan pelatihan sudah tercapai. Implikasi yang didapatkan oleh rumah sakit berupa perubahan pengetahuan profesional pemberi asuhan yang terdiri dari dokter, perawat, ahli gizi, rehabilitasi medis, dan penata anastesi, dan diharapkan adanya peningkatan sikap dan tingkah laku individu, keluarga, kelompok khusus, dan masyarakat di sekitar institusi Rumah Sakit Setia Mitra.

Daftar Pustaka

1. Supartiningsih S. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *J Medicoeticolegal Dan Manaj Rumah Sakit*. 2017;6(1):9–15.
2. Sumarno A, Holis AZ. Hubungan Motivasi Perawat Dengan Pelaksanaan Komunikasi Efektif Dalam Manajemen Keselamatan

Pasien Di Rumah Sakit JS. *TAHUN 2017. J AFIAT Kesehat dan Anak*. 2017;3(2):1–10.

3. PERSI. Komunikasi efektif pada pelayanan kesehatan. 2018.
4. Alfarizi M. Komunikasi Efektif Interprofesi Kesehatan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. *ETTISAL J Commun*. 2019;4(2):151.
5. Aprilia D, Wahjono S. Komunikasi Di Rumah Sakit. Surabaya; 2022.
6. Fajriyah N, Wijaya H, Mamesah MM, Marga I. Strategi Meningkatkan Komunikasi Efektif dan Keselamatan Pasien dengan SBAR diantara Tim Kesehatan di Rumah Sakit: Tinjauan Sistematis Strategies for Improving Effective Communication and Patient Safety with SBAR among Healthcare Teams in Hospitals: A Sys. *J Heal Manag Res*. 2023;2(1):7–13.
7. WHO. Framework for Action on Interprofesional Education & Collaborative Practice. Geneva, Switzerland: World Health Organization; 2010.
8. Rizki MGD, Lisda S, Dristiana DK. Komunikasi terapeutik tenaga kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. *Dunia Komun Prodi Ilmu Komun*. 2022;10(4):40–54.
9. Christina LV, Susilo AP. Penggunaan Metode SBAR untuk Komunikasi Efektif antara Tenaga Kesehatan dalam Konteks Klinis. *KELUWIH J Kesehat dan Kedokt*. 2021;3(1):57–63.
10. Shorayasari S, Effendi D, Puspita S. Difference Knowledge After Given Health Education About Rubing Dental With Video Modeling. *J Ilmu Kesehat Masy*. 2017;8(1):43–8.
11. Yuliani E. Pengaruh Edukasi Kesehatan Terhadap Peningkatan Pengetahuan Ibu Tentang Pemberian MP-ASI Pada Balita Usia 6-24 Bulan. *J Noncommunicable Dis*. 2021;2(2):45–55.
12. Luh Yudita Intan Pratiwi, Ni Putu Emy Darma Yanti IMR. Video Edukasi Meningkatkan Pengetahuan Perawat tentang Komunikasi Terapeutik di RS. (COPING), *Community Publ Nurs*. 2022;10(6):658–63.
13. Shapu RC, Ismail S, Ahmad N, Lim PY, Njodi IA. Systematic review: Effect of health education intervention on improving knowledge, attitudes and practices of adolescents on malnutrition.

- Nutrients. 2020;12(8):1–19.
14. Hayati N, Yulianto E. Efektivitas Pelatihan Dalam Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Manusia. *J Civ Soc Stud*. 2021;5(1):98–115.
 15. Muslihah N, Habibie IY, Maulidana AR, Kurniasari ND, Farida B, Harini R. Evaluating Change Behaviour Training Model for Improving Nutrition Knowledge and Counseling Skill among Peer Counselors in Malang District. *Media Gizi Indones*. 2022;17(1SP):180–5.