

Kode/ Nama Rumpun Ilmu *: 622/Ilmu Komunikasi

USULAN PROPOSAL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT



**PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF BAGI TENAGA KESEHATAN SEBAGAI UPAYA
MENGATASI KRISIS KOMUNIKASI YANG DIALAMI OLEH IBU HAMIL PADA MASA
PANDEMI *COVID-19* DI RSIA PERMATA BUNDA KOTA SOLOK**

TIM PENGABDIAN

Ketua : Vitania Yulia, M.A. (0020077905)
Anggota :
1. Dr. Rahmi Surya Dewi, M.Si (0019127603)
2. Yessi Puspita, M.Si (1024108202)
3. Annisa Anindya, M.Si (1005109002)
4. Ghina Novarisa, S.I.Kom., M.Si

**UNIVERSITAS ANDALAS
2020**

HALAMAN PENGESAHAN
USULAN PROPOSAL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Judul Pengabdian : PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF BAGI TENAGA KESEHATAN DALAM RANGKA MENGATASI KRISIS KOMUNIKASI SAAT PANDEMI *COVID-19* DI RUSA PERMATA BUNDA KOTA SOLOK

Kode>Nama rumpun : 622/Illmu Komunikasi

Ketua Peneliti

- a. Nama Lengkap : Vitania Yulia, S.Sos., M. A.
- b. NIDN : 0020077905
- c. Jabatan Fungsional : Lektor /IIIb
- d. Prodi : Ilmu Komunikasi
- e. Nomor HP : 082283050307
- f. Alamat surel (e-mail) : vitaniayulia@soc.unand.ac.id

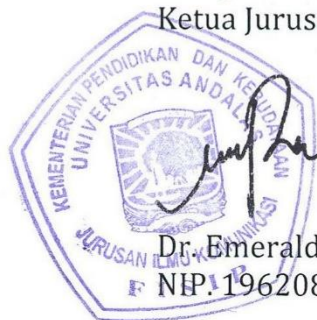
Anggota Peneliti

: Dr. Rahmi Surya Dewi, M.Si (0019127603)
Yessi Puspita, M.Si (1024108202)
Annisa Anindya, M.Si (1005109002)
Ghina Novarisa, S.I.Kom., M.Si

Biaya Penelitian Keseluruhan : **Rp 3.500.000,00**

Padang, 30 Juni 2020

Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. Emeraldy Chatra, M.I.Kom
NIP. 196208021988111001

Ketua Peneliti

Vitania Yulia, M.A
NIP. 197907202006042002

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL
HALAMAN PENGESAHAN
DAFTAR ISI

A. Judul Kegiatan	1
B. Analisis Situasi	1
C. Permasalahan	3
D. Tujuan Kegiatan	4
E. Manfaat Kegiatan	5
F. Metode Pengabdian	5
G. Pelaksanaan Kegiatan	5
H. Lokasi dan Sasaran	5
I. Target Luaran	6
J. Jadwal Kegiatan	7
K. Anggaran Biaya	8
Daftar Pustaka	9

A. JUDUL KEGIATAN

PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF BAGI TENAGA KESEHATAN SEBAGAI UPAYA MENGATASI KRISIS KOMUNIKASI YANG DIALAMI OLEH IBU HAMIL PADA MASA PANDEMI *COVID-19* DI RSIA PERMATA BUNDA KOTA SOLOK

B. ANALISIS SITUASI

Fasilitas pelayanan kesehatan menjadi garda terdepan dalam menghadapi masalah kesehatan di masyarakat akibat COVID-19. Rumah sakit yang selama ini menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan untuk menjangkau masyarakat di wilayah kerjanya, semakin penting perannya untuk penanggulangan COVID-19. Unit pelayanan kesehatan berperan dalam melakukan prevensi, deteksi dan respon untuk pencegahan dan pengendalian COVID-19. Selain itu unit pelayanan kesehatan harus mampu mengelola, memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya secara efektif dan efisien dalam memutus mata rantai penularan, baik di level individu, keluarga dan masyarakat. Usaha ini tentunya dapat membantu menurunkan jumlah kasus COVID-19 di Indonesia.

Pelayanan terkait kasus COVID-19 di rumah sakit dilaksanakan terintegrasi dengan pelayanan lainnya. Hal ini mengingat ada pelayanan esensial/primer yang harus tetap diberikan kepada masyarakat seperti misalnya pemeriksaan ibu hamil, fasilitas dan pelaksanaan tindakan bersalin, pemberian imunisasi pada balita, pemantauan tumbuh kembang anak dan lain sebagainya. Untuk melindungi pasien dari penularan virus COVID-19, di setiap unit layanan kesehatan menerapkan protokol kesehatan begitu juga dengan rumah sakit ibu dan anak yang kebanyakan menerima pasien ibu hamil. Protokol ini perlu di sosialisasikan secara baik kepada para pasien supaya dapat dipahami dan tidak menimbulkan kesalahpahaman.

Aturan protokol COVID-19 yang diterapkan di satu sisi juga cukup memberikan tekanan bagi ibu hamil. Kehamilan adalah waktu khusus yang penuh kegembiraan dan antisipasi. Dalam situasi normal ibu hamil mendapatkan jadwal konsultasi minimal 4 kali untuk memantau kehamilannya di setiap tri semseter kehamilannya. Namun dalam masa pandemi ibu hamil diajarkan untuk menunda konsultasi ke dokter apabila tidak ada kondisi yang emergency¹. Sementara layanan konsultasi secara online dari pihak rumah sakit atau dokter

¹ <https://www.ibupedia.com/artikel/kesehatan/virus-corona-covid-19-pada-ibu-hamil-dan-anak>

spesialis juga seringkali tidak tersedia. Hal ini menuntut para ibu hamil harus mendapatkan informasi yang cukup untuk menjaga kehamilannya di masa pandemic.

Sebelum menjalankan proses bersalin, ibu hamil diwajibkan melakukan rapid test. Pelaksanaan tes ini jika tidak di sosialisasika tentunya akan menimbulkan masalah. Contohnya pengalaman salah seorang ibu hamil yang mendadak kerumah sakit saat bukaan delapan menyisakan trauma karena harus menunggu hasil tes beberapa jam karena dokter tidak bisa menangani proses persalinannya sebelum memastikan apakah ibu tersebut terinfeksi atau tidak².

Komunikasi yang efektif terkait hal ini sangat dibutuhkan tenaga kesehatan dalam penyampaian informasi dan edukasi terutama kepada pasien dan keluarga pasien. Hal ini dilakukan sejak pertama kali pasien datang ke fasilitas kesehatan untuk berkonsultasi dan bertemu dengan petugas, mulai dari petugas front office, perawat, bidan, dokter, apoteker, petugas terapis dan lainnya. Jika kemampuan komunikasi yang efektif ini ini dapat dilakukan dengan baik oleh petugas dan tenaga kesehatan, maka akan sangat membantu sosialisasi penanganan COVID 19 ini ke pasien dan keluarga pasein.

Komunikasi itu sendiri mencakup berbagai strategi dan tujuan, baik komunikasi formal dan informal. Keterampilan komunikasi yang penting lainnya adalah kemampuan untuk menyesuaikan bahasa untuk target klien. Sementara peran pemahaman dan komunikasi yang efektif jelas muncul sebagai kompetensi yang dominan untuk praktek kolaboratif yang efektif akan meningkatkan kualitas. Menurut Effendy (2006) faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi adalah sebagai berikut: (a) Komunikasi harus tepat waktu dan tepat sasaran. Ketepatan waktu dalam menyampaikan komunikasi harus betul-betul diperhatikan, sebab apabila penyampaian komunikasi tersebut terlambat maka kemungkinan apa yang disampaikan tersebut tidak ada manfaatnya lagi.

Berbeda dengan komunikasi lainnya seperti komunikasi di bidang pendidikan, bisnis dan lain sebagainya, komunikasi efektif dalam bidang pelayanan kesehatan memiliki tingkat kompleksitas yang cukup tinggi. Hal ini disebabkan komunikasi yang terlibat sangat banyak, informasi yang dibutuhkan sangat banyak, serta menyangkut dengan emosi pasien/keluarga pasien, dan petugas kesehatan yang cukup tinggi. Masalah komunikasi di pelayanan kesehatan adalah perbedaan persepsi, pemberian informasi yang tidak rinci, tidak akurat, tidak

² <https://surabaya.kompas.com/read/2020/07/22/06360001/tes-covid-19-saat-bukaan-8-cerita-para-ibu-saat-melahirkan-di-tengah-pandemi?page=all>

terdokumentasi dengan baik, baik bagi sesama petugas kesehatan maupun dengan pasien, keluarga dan pelanggan lainnya. Masalah ini bisa menimbulkan konflik pada sesama peetugas, mengakibatkan kesalahan tindakan yang berakibat pada kecacatan bahkan meninggal, dan ketidakpuasan dari para petugas kesehatan dan pelanggan, ditambah lagi adanya sorotan dari media, masyarakat dan pemerintah.

Penatalaksanaan komunikasi efektif yang dilakukan dengan singkat, akurat, lengkap, jelas dan mudah dimengerti oleh penerima pesan akan mengurangi kesalahan sehingga meningkatkan keselamatan pasien. Komunikasi dapat berupa komunikasi lisan, tertulis atau melalui elektronik. Pelayanan pasien dapat dipengaruhi oleh komunikasi yang tidak baik termasuk perintah lisan atau telepon untuk tata laksana pasien, dan komunikasi serah terima. Oleh karena itu seluruh proses komunikasi yang terjadi wajib di catat sehingga komunikasi semakin terjamin dan terlindungi dari tuntutan hukum. Dalam hal pelayanan personal kesalahan berkomunikasi dapat mengakibatkan konflik dan berujung pada gugatan/tuntutan hukum.

C. PERMASALAHAN

Untuk mengantisipasi tuntutan tersebut agar bisa mempraktikkan komunikasi yang efektif dengan ibu hamil yang mengalami krisis komunikasi dalam menjalan kehamilan di masa pandemic COVID-19, maka perlu dilakukan pelatihan komunikasi efektif bagi petugas dan tenaga kesehatan di rumah sakit. Pelatihan ini diselenggarakan agar mampu memberikan arahan dan peningkatan kemampuan berkomunikasi secara efektif yang dilaksankn kepada staf dan petugas kesehatan yang ada di Rumah Sakit Ibu dan Anak Permata Bunda di Kota Solok.

D. TUJUAN KEGIATAN

Setelah mengikuti Pelatihan Komunikasi Efektif bagi Staf Rumah Sakit ini diharapkan peserta mampu:

1. Menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien/ibu hamil secara komunikatif.
2. Memberikan edukasi kesehatan pada dan keluarga pasien secara efektif.
3. Menghasilkan petugas Rumah Sakit yang mampu menjadi *health educator* di Rumah Sakit dan bisa lebih memahami bagaimana cara dan proses melakukan edukasi kesehatan di Rumah Sakit dengan ramah dan tepat sasaran.

4. Setelah dilakukan edukasi kepada pasien yang dibangun dengan cara berkomunikasi yang baik diharapkan bisa memberikan arahan kepada pasien dan keluarga pasien agar mampu berpartisipasi dalam memberikan keputusan perawatan dan proses perawatan kepada pasien, sehingga dapat membantu proses penyembuhan lebih cepat dan efektif.

E. MANFAAT KEGIATAN

Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi pedoman untuk pelaksanaan komunikasi efektif baik komunikasi antara sesama SDM di RSIA Permata Bunda, dan juga antara pihak Rumah Sakit dengan pasien. Dengan adanya pelatihan ini diharapkan petugas rumah sakit dapat menjadi *health educator*, yang mampu mengedukasi masyarakat terutama ibu hamil untuk bisa menjalankan kehamilannya dengan perasaan aman, nyaman, dan terhindar dari ketidakpastian dan ketakutan di tengah wabah pandemi COVID-19 ini.

F. METODE KEGIATAN

Metode yang di kembangkan dalam pelatihan komunikasi efektif di RSIA Permata Bunda ini diantaranya:

1. Menyampaikan materi dan konsep terkait komunikasi efektif berdasarkan kerangka SBAR (*Situation, Background, Assessment, and Recommendation*) (Rangga Hariyanto et.al, 2017)
2. Menyampaikan teknik berkomunikasi yang baik dengan menggunakan metode REACH (*Respect, Emphaty, Audible, Clarity and Humble*) (Fourianalistryawati, 2012)
3. Simulasi bagaimana menerapkan teknik komunikasi yang baik
4. Sharing pengalaman dari peserta tentang berbagai masalah atau kendala yang sering kali muncul karena kurangnya penerapan komunikasi yang efektif di Rumah Sakit
5. Aspek-aspek lain yang harus dibangun dalam komunikasi efektif
6. Tips dan trik bagaimana menjadi *health educator* yang baik di Rumah Sakit

Hal-hal diatas mengacu pada Pengantar Standar Akreditasi Rumah Sakit tahun 2012 SKP.2/JCI IP5G.2 terkait dengan syarat agar Rumah Sakit menyusun cara komunikasi yang efektif, tepat waktu, akurat, lengkap, jelas, dan dapat dipahami pasien.³

³ <https://kars.or.id/>

G. PELAKSANAAN KEGIATAN

1. Tahap Persiapan

Pandemi Covid-19 memberikan pengaruh yang sangat signifikan bagi semua kalangan, terutama tenaga kesehatan. Pengabdian ini dilaksanakan sebagai bentuk kerjasama dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan pada pasien ruma sakit yang bermutu. Persiapan dilakukan untuk menunjang membuat pemetaan kebutuhan.

Tahap persiapan ini tim pengabdian adalah sebagai berikut:

1. Melakukan analisis situasi
2. Melakukan kontak dengan pihak rumah sakit,
3. Membicarakan rencana kegiatan, target peserta, waktu, tempat, sarana dan prasarana yang dibutuhkan.
4. Memetakan kebutuhan tim tenaga kesehatan,
5. Merancang materi, metode serta model komunikasi.

2. Tahap Pelaksanaan

Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini akan diawali dengan kegiatan pelatihan. Pelatihan akan dilaksanakan sebagai proses awal untuk meningkatkan pengetahuan tenaga kesehatan tentang komunikasi efektif. Kegiatan berikutnya yaitu pemaparan materi tentang efektifitas komunikasi seperti yang sudah di jelaskan di atas.

3. Evaluasi Kegiatan

Evaluasi dilakukan untuk mengukur keberhasilan kegiatan pengabdian yang telah dilaksanakan. Evaluasi dapat dilakukan dengan memberikan pertanyaan, diskusi dan observasi.

G. LOKASI DAN SASARAN KEGIATAN

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Permata Bunda, bertempat di Jl. Nasir Sutan Pamuncak-By Pass, Kecamatan Lubuk Sikarah, Kelurahan Kampai Tabu Karambia (KTK), Kota Solok. RSIA Permata Bunda berkomitmen untuk menjadi Rumah Sakit Ibu dan Anak terdepan dengan pelayanan profesional, bermutu dan terjangkau. Sedangkan salah satu misinya adalah memberikan pelayanan kesehatan yang berfokus pada peningkatan

mutu dan keselamatan pasien. Saat ini RSIA Permata Bunda sudah terdaftar menjadi Rumah Sakit dengan Predikat Akreditasi Lulus Perdana⁴.

Sasaran peserta pelatihan ini adalah seluruh Staf tetap dan kontrak dan tenaga kesehatan yang berjumlah kurang lebih 100 orang.

TARGET LUARAN

Adapun luaran penelitian yang akan dicapai pada penelitian ini yaitu :

1. Hasil pengabdian ini akan publikasikan media massa cetak lokal di Sumatera Barat dalam bentuk artikel berita.
2. Hasil pengabdian ini akan menjadi referensi bahan ajar yang peneliti ampu yaitu pengantar jurnalistik.

I. JADWAL PELAKSANAAN KEGIATAN

Rencana jadwal kegiatan pengabdian ini adalah sebagai berikut:

No.	Jenis Kegiatan	Rencana Kegiatan pada Bulan					
		Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov
1.							
2.	Persiapan bahan-bahan untuk kegiatan pelaksanaan						
3.	Survei Lapangan dan perbincangan dengan pihak terkait						
4.	Pelaksanaan Acara dan kegiatan dengan pihak-pihak terkait						
5.	Pembuatan dan pengetikan laporan kegiatan						
6.	Penyerahan laporan akhir						

⁴ <https://rsiapermatabunda.org/about-us/visi-misi/>

K. ANGGARAN BIAYA

No.	Komponen/Kegiatan	Jumlah (Rp.)
1	Penyusunan proposal	50.000.-
2	Foto copy data sekunder	100.000.-
3	Biaya konsumsi pelatihan	1.000.000.-
4	Penyediaan peralatan untuk pelatihan	500.000.-
5	Penyusunan laporan	500.000.-
6	Penggandaan laporan	150.000.-
7	Transportasi	600.000.-
8	Pelatih	500.000.-
9	Publikasi	100.000
Total		3.500.000.-

DAFTAR PUTAKA

Hariyanto, Rangga et. Al (2017) Analisis Penerapan Komunikasi Efektif Dengan Tehnik Sbar (Situation Background Assessment Recommendation) Terhadap Risiko Insiden Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit Anton Soedjarwo Pontianak

Hilda, Noorhidayah &. Arsyawin. (2017). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Komunikasi Efektif Oleh Perawat Di Ruang Rawat Inap. *Mahakam Nursing Journal*, 2(1), 0917

Onong Uchjana Effendy, Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005), hal. 32

RI, Kemenkes. (2017). Peraturan Menteri Kesehatan nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien. *Jakarta: Kemenkes RI*.

Widajat, Rochmanadji. (2013). *Being a great and sustainable hospital*. Gramedia Pustaka Utama.

Internet

<http://journal.stikeskendal.ac.id/index.php/PSKM/article/download/578/355>

<https://rsiapermatabunda.org/about-us/visi-misi/>

<https://kars.or.id/>

<https://www.ibupedia.com/artikel/kesehatan/virus-corona-covid-19-pada-ibu-hamil-dan-anak>

<https://surabaya.kompas.com/read/2020/07/22/06360001/tes-covid-19-saat-bukaan-8-cerita-para-ibu-saat-melahirkan-di-tengah-pandemi?page=all>