

Elsye Maria Rosa ¹⁾, Novita Kurnia Sari ²⁾
*¹⁾Dosen Prodi Magister Manajemen
Rumah Sakit,
²⁾ Dosen Prodi PSIK FKIK Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta
Korespondensi: Elsy Maria Rosa,
Email : elsy@umy.ac.id*

Implementasi Komunikasi, Informasi Dan Edukasi (Kie) Pada Perawat Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Temanggung

<https://doi.org/10.18196/bdr.6249>

ABSTRAK

Komunikasi merupakan komponen penting dalam pelayanan Rumah Sakit, dengan mendengarkan keluhan atau pertanyaan pasien dan menjelaskan prosedur tindakan adalah contoh-contoh komunikasi yang harus dilakukan selama melakukan pelayanan. Komunikasi juga merupakan proses yang dilakukan petugas dalam menjalin kerjasama yang baik dengan pasien atau dengan tenaga kesehatan lain dalam rangka membantu mengatasi masalah pasien. Masalah yang ditemukan adalah kurang responnya pemberi pelayanan ketika pasien atau keluarganya mengemukakan keluhan yang berkaitan dengan pengobatan dan perawatannya. "Pelatihan dan Workshop Komunikasi, Informasi, Edukasi (KIE)". Tujuan dari pengabdian masyarakat ini adalah Agar petugas kesehatan khususnya perawat di RS. PKU Temanggung mampu memahami konsep Komunikasi, Informasi, Edukasi (KIE), melakukan atau mengkomunikasikan perkataan, perbuatan atau ekspresi yang memfasilitasi proses pelayanan sebagai sarana untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Keywords : KIE, Patient safety, Promosi Kesehatan

PENDAHULUAN

Rumah Sakit harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggannya (pasien), salah satu diantaranya dengan memberikan pelayanan secara professional. Dengan demikian, semua pemberi pelayanan kesehatan boleh bersaing namun kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sebagai konsumen masih tetap menjadi tolak ukur utama keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan klien adalah komunikasi. Komunikasi merupakan komponen penting dalam pelayanan Rumah Sakit, dengan mendengarkan keluhan atau pertanyaan pasien dan menjelaskan prosedur tindakan adalah contoh-contoh komunikasi yang harus dilakukan selama melakukan pelayanan. Komunikasi juga merupakan proses yang dilakukan petugas dalam menjalin kerjasama yang baik dengan pasien atau dengan tenaga kesehatan lain dalam rangka membantu mengatasi

masalah pasien. Hasil penelitian yang ditemukan diruang rawat inap penyakit bedah Rumah Sakit Umum Dr. Sarjito (1997) menyebutkan bahwa komunikasi antara tenaga kesehatan dengan pasien dan keluarganya belum berlangsung dengan baik. Masalah yang ditemukan adalah kurang responnya pemberi pelayanan ketika pasien atau keluarganya mengemukakan keluhan yang berkaitan dengan pengobatan dan perawatannya.

Berdasarkan hasil survey kepuasan pelanggan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung tahun 2014, terkait pelayanan cepat dan ramah di akhir pelayanan baru tercapai 67,7%. Ada beberapa kemungkinan kurang berhasilnya keramahan petugas pada pasien dan keluarga diantaranya dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan dalam komunikasi efektif, sikap petugas, tingkat pendidikan, pengalaman, lingkungan, jumlah tenaga yang kurang. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan untuk meningkatkan pengetahuan petugas Rumah Sakit terkait kesehatan pasien, maka perlu meningkatkan Komunikasi, Informasi, Edukasi (KIE).

Untuk memberikan bekal kepada seluruh karyawan Rumah Sakit (dokter, perawat, bidan tenaga kesehatan lainnya dan non kesehatan) Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung terkait peningkatan kemampuan Komunikasi, Informasi, Edukasi (KIE), maka diklatlitbang bermaksud untuk mengadakan "Pelatihan dan Workshop Komunikasi, Informasi, Edukasi (KIE)". Tujuan dari pengabdian masyarakat ini adalah Agar petugas kesehatan khususnya perawat di RS. PKU Temanggung mampu memahami konsep Komunikasi, Informasi, Edukasi (KIE), melakukan atau mengkomunikasikan perkataan, perbuatan atau ekspresi yang memfasilitasi proses pelayanan sebagai sarana untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

MASALAH

Keselamatan pasien di rumahsakit, merupakan paradig baru bagi peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit. Petugas kesehatan memiliki kewajiban memberikan pelayanan kompresif kepada pasien. Ternyata masalah Komunikasi menjadi akar masalah dari berbagai insiden yang terjadi di rumah sakit. Insiden yang terjadi pada pasien merupakan indicator mutu keberhasilan manajemen RS. Semakin tinggi insiden, semakin rendah mutu rumah sakit. Menjaga mutu rumah sakit, pihak manajemen sedang giat memperbaiki komunikasi, Edukasi dan informasi.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini diselesaikan dalam 4 tahapan.

1. Tahap 1 dengan pemberian materi berupa teori dan cara menyusun satuan acara pembelajaran (SAP) untuk pasien dan keluarga. Pada tahap ini menggunakan metode ceramah, diskusi dan tanya jawab.
2. Tahap 2 dilakukan dengan fasilitasi identifikasi kebutuhan SAP untuk pasien dan keluarga. Selama tahap ini berlangsung, peserta dibagi berdasarkan ruang perawatan. Ada 5 kelompok yaitu kelompok ruang rawat bedah, kelompok ruang rawat penyakit dalam, ruang rawat ibu dan bayi, ruang rawat jalan, dan ruang hemodialisa. Fasilitator mendampingi tiap kelompok hingga mampu menentukan edukasi yang membutuhkan SAP.
3. Tahap 3 tiap kelompok didampingi untuk menyusun SAP edukasi kepada pasien dan keluarga. Target minimalnya adalah tiap kelompok mampu menyusun 2 SAP dengan benar sesuai dengan teori yang sudah diberikan. Untuk memastikan SAP yang disusun telah sesuai, maka di akhir tahap ini tiap kelompok melakukan presentasi SAP yang telah dibuat. Fasilitator dan peserta bersama memberikan masukan untuk perbaikan.
4. Tahap 4 tiap kelompok mempraktikkan SAP yang telah dilakukan perbaikan langsung kepada pasien dan keluarga. Waktu untuk edukasi disesuaikan dengan waktu yang sudah tertulis di dalam SAP. Semua media edukasi juga disiapkan sendiri oleh tiap-tiap kelompok.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil yang didapat berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan antara lain:

1. Peserta menunjukkan perhatian dan antusiasme yang sangat tinggi terhadap serangkaian kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan.



2. Peserta mampu mengidentifikasi kebutuhan SAP edukasi kepada pasien dan keluarga di tiap kelompok.



3. Peserta mampu menyusun SAP dengan baik dan telah melakukan perbaikan setelah presentasi disampaikan.



4. Peserta mampu memberikan edukasi kepada pasien dan keluarga sesuai dengan topik SAP yang telah disusun.
5. Para peserta aktif bertanya dan berpartisipasi selama kegiatan berlangsung.



6. Para peserta mampu menunjukkan kerjasama yang baik dengan anggota sekelompok dan bersemangat dalam menyelesaikan semua tahapan kegiatan.

Pendidikan bagi tenaga Keperawatan merupakan bagian yang sangat penting dalam meningkatkan keselamatan pasien (*patient safety*) di rumah sakit, menggunakan teknologi informasi, sehingga memudahkan dalam memberikan informasi dan pendidikan kesehatan bagi pasien (Bakken et al., 2004). Monitoring keberhasilan pelayanan keperawatan adalah mengevaluasi kompetensi dari tenaga keperawatan berdasarkan pendidikan. Mengingat latar belakang pendidikan mempengaruhi perawat dalam memberikan berkomunikasi dan memberikan pendidikan bagi pasien (Fan, Hsin, Fen, Jane, & Hsu, 2015). Peningkatan komunikasi dan edukasi akan signifikan apabila perawat telah melalui studi lanjut sehingga persepsi untuk “Belajar dan Mengajar” menjadi lebih jelas. (Budge & Cowlshaw, 2012) Sehingga bagi rumah sakit yang masih memiliki perawat dengan latar belakang pendidikan dibawah S-1 diharapkan dapat meningkatkan pendidikannya minimal S-1 Keperawatan, untuk meningkatkan kemampuan dalam pemberian asuhan pada pasien. Terutama dalam menurunkan *patient safety*. Kesadaran *Patient safety* pada perawat, dan resident di rumah sakit merupakan sesuatu yang sangat penting, dalam menurunkan insiden keselamatan pasien di rumah sakit. (Bari, Jabeen, Bano, & Rathore, 2017). Pada Era BPJS ini kemampuan komunikasi dari petugas sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas dari hidup dari pasien, sehingga dapat mencegah terjadinya penyakit. Kemampuan komunikasi, edukasi dan informasi merupakan bagian dari penerapan *Patient Centered Care* (PCC) di rumah sakit. (Lown & Manning, 2010).

DAFTAR PUSTAKA

- Bakken, S., Cook, S. S., Curtis, L., Desjardins, K., Hyun, S., Jenkins, M., ... Soupios, M. (2004). Promoting patient safety through informatics-based nursing education. *International Journal of Medical Informatics*, 73(7–8), 581–589. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2004.04.008>
- Bari, A., Jabeen, U., Bano, I., & Rathore, A. W. (2017). Patient safety awareness among post-graduate students and nurses in a tertiary health care facility. *Pakistan Journal of Medical Sciences*, 33(5), 1059–1064. <https://doi.org/10.12669/pjms.335.13780>
- Budge, K., & Cowlshaw, K. (2012). Student and teacher perceptions of learning and teaching: A case study. *Journal of Further and Higher Education*, 36(4), 549–565. <https://doi.org/10.1080/0309877X.2011.643775>
- Fan, J., Hsin, Y., Fen, L., Jane, S., & Hsu, L. (2015). Nurse Education Today Performance evaluation of nursing students following competency-based education. *Ynedt*, 35(1), 97–103. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2014.07.002>
- Lown, B. A., & Manning, C. F. (2010). The schwartz center rounds: Evaluation of an interdisciplinary approach to enhancing patient-centered communication, teamwork, and provider support. *Academic Medicine*, 85(6), 1073–1081. <https://doi.org/10.1097/ACM.0b013e3181dbf741>