

## Peningkatan Ketrampilan Komunikasi bagi Tenaga Promosi Kesehatan

Fanny Lesmana<sup>1</sup>, Asthararianty<sup>2</sup>, Desi Yoanita<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Kristen Petra Surabaya, <sup>2</sup>Fakultas Seni dan Desain, Universitas Kristen Petra Surabaya  
Email: [flesmana@petra.ac.id](mailto:flesmana@petra.ac.id)

### Abstrak

UPT Puskesmas Gondang merupakan salah satu puskesmas terbesar di Jawa Timur karena area layanan yang luas serta fasilitas yang melebihi puskesmas pada umumnya. Tidak seperti kebanyakan puskesmas, UPT Puskesmas Gondang melayani pasien rawat inap. Salah satu misi yang diemban oleh puskesmas ini adalah mendorong terwujudnya kemandirian masyarakat untuk hidup sehat. Karenanya, tenaga layanan kesehatan di UPT Puskesmas Gondang memiliki kewajiban untuk terus memberikan penyuluhan kepada masyarakat perihal menjaga kesehatan. Dalam menjalankan tugas memberikan penyuluhan, tenaga promosi kesehatan UPT Puskesmas Gondang perlu memiliki ketrampilan berkomunikasi sehingga apa yang disampaikan oleh para tenaga promosi kesehatan ini juga dapat diterapkan dalam kehidupan masyarakat sehari-hari sehingga misi dapat berjalan dan tercapai. Untuk menganalisis permasalahan serta mempersiapkan materi pelatihan, dilakukan metode observasi, wawancara serta studi pustaka. Penyampaian materi dilakukan metode ceramah, diskusi serta praktik. Peserta yang menjadi sasaran dalam kegiatan PPM serta mengikuti kegiatan ini tenaga promosi kesehatan yang meliputi bidan, tenaga perawat dan juga petugas layanan kesehatan yang berjumlah 40 orang. Namun dalam pelaksanaannya, peserta yang ikut pelatihan datang bergantian dikarenakan tugas-tugas keseharian yang tidak dapat ditinggalkan. Ketrampilan komunikasi yang disampaikan melalui pelatihan-pelatihan adalah komunikasi antar pribadi serta komunikasi publik (*public speaking*). Selain itu, ketrampilan komunikasi ini juga dilengkapi dengan pembuatan alat peraga yang dapat dipergunakan dalam menyampaikan materi perihal hidup sehat, khususnya untuk siswa sekolah. Ada juga pelatihan pembuatan *newsletter* yang dapat dipergunakan sebagai alat untuk menyampaikan materi kesehatan berupa media cetak. Dalam pelatihan yang dilakukan selama pengabdian masyarakat, peserta antusias dalam mempelajari semua materi yang disampaikan. Hanya saja pada penyampaian materi *newsletter* tidak banyak peserta yang hadir dikarenakan berbenturan dengan kegiatan yang lain.

**Kata kunci:** *Art and craft*, tenaga promosi kesehatan, komunikasi interpersonal, komunikasi publik, newsletter.

### Abstract

*The Gondang Puskesmas UPT is one of the largest puskesmas in East Java because of its large service area and facilities that exceed public health centers in general. One of the missions carried out by the puskesmas located in Mojokerto Regency is to encourage the realization of community independence for a healthy life. Therefore, health service personnel at Gondang UPT Puskesmas have an obligation to continue to provide counseling to the public regarding health care. In carrying out its performance, especially in the counseling, the health promotion staff of the Gondang UPT Puskesmas need to have communication skills so that what is delivered by the health promotion staff is can be applied in everyday community life so that the mission can be carried out and achieved. To analyze the problem and prepare the training material, observation, interview and literature study methods were conducted. Whereas in terms of material delivery, lecture, discussion and practice methods are conducted. Participants who were targeted in the PPM activities and participated in this activity were health promotion personnel which included midwives, nurses and also health service personnel totaling 40 people. But in its implementation, participants who took part in the training came alternately due to daily tasks that could not be left behind. The communication skills shared by are health communication and public speaking skills. In addition, these communication skills are also complemented by the production of teaching aids that can be used by about healthy living, especially for school students. This training on making newsletters which can later be used as a tool to deliver health material in the form of print media. In the training conducted during community service, participants were enthusiastic in learning all the material presented. It's just that in the delivery of newsletter material not many participants were present because it clashed with other activities.*

**Keywords:** *Art and craft*, health promotion, interpersonal communication, public communication, newsletters.

## **Pendahuluan**

UPT Puskesmas Gondang yang berada di Kabupaten Mojokerto merupakan sebuah unit layanan kesehatan yang memiliki visi “Terwujudnya Kabupaten Mojokerto yang mandiri, demokratis, adil, makmur dan bermartabat”. Salah satu misi yang diemban oleh puskesmas yang terletak di Kecamatan Gondang, Mojokerto, Jawa Timur ini adalah mendorong terwujudnya kemandirian masyarakat untuk hidup sehat.

UPT Puskesmas Gondang beralamatkan di Jalan Pugeran no. 10, Pugeran, Gondang, Kabupaten Mojokerto. UPT Puskesmas Gondang diresmikan pada 17 Januari 2018 dan disebut sebagai puskesmas terbesar di Jawa Timur (Misti, 2018).

Bangunan Puskesmas ini terdiri dari dua lantai dan bisa menampung 40 tempat tidur. Namun hingga saat ini UPT Puskesmas Gondang yang masih berstatus rawat jalan, dalam tahap pengurusan untuk berstatus rawat inap. Selain itu, UPT Puskesmas Gondang juga berbeda dengan puskesmas pada umumnya karena memiliki rujukan penyakit kejiwaan yang didukung dengan psikolog dan psikiater. Sehari-hari, puskesmas melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan layanan kesehatan, baik yang memeriksakan kesehatan karena sakit maupun memeriksa anak dan balita.

Menurut buku laporan yang diterbitkan oleh UPT Puskesmas Gondang, pelayanan kesehatan yang diberikan pada masyarakat meliputi: kunjungan ibu hamil, pertolongan persalinan oleh tenaga kesehatan dan pelayanan kesehatan pada ibu nifas, Ibu hamil memperoleh zat besi, Imunisasi pada ibu hamil dan wanita usia subur (WUS), komplikasi kebidanan dan neonatal risiko tinggi, kunjungan neonates, Pelayanan keluarga berencana (KB), bayi dengan berat badan lahir rendah, ASI eksklusif, Pelayanan kesehatan bayi, anak balita, pelayanan imunisasi, pemberian vitamin A pada bayi, anak balita dan ibu nifas, Status gizi balita, Cakupan penjangkaran kesehatan siswa SD dan setingkat, Pelayanan kesehatan gigi dan mulut, dan pelayanan kesehatan usia lanjut (usila).

Distribusi penduduk menurut jenis kelamin di wilayah UPT Puskesmas Gondang adalah 22.636 jiwa laki-laki dan 22.685 jiwa perempuan (data pada Agustus 2019). Seluruh masyarakat dari berbagai kalangan di kecamatan Gondang merupakan sasaran layanan dari Puskesmas ini. Sebagaimana halnya pusat kesehatan masyarakat, maka UPT Puskesmas Gondang juga memiliki tujuan kesehatan masyarakat yang mengarah pada terciptanya lingkungan sehat, melakukan pemberantasan penyakit menular, meningkatkan pengetahuan

masyarakat tentang prinsip kesehatan secara perseorangan, serta menyediakan berbagai usaha kesehatan yang dibutuhkan masyarakat.

Beberapa hal yang menjadi perhatian dari peningkatan usaha kesehatan masyarakat di UPT Puskesmas Gondang adalah angka kematian bayi yang diakibatkan oleh berat badan lahir yang rendah, atau karena asfiksia (kondisi kekurangan oksigen pada pernapasan yang bersifat mengancam jiwa). Hal kedua yang menjadi perhatian dari Puskesmas Gondang adalah morbiditas yakni kejadian penyakit dalam populasi pada kurun waktu tertentu yang disusun dari laporan yang diperoleh melalui pengamatan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi staf Puskesmas Gondang. Pertama adalah sumber daya manusia dengan ketrampilan komunikasi yang cukup memadai dalam menyampaikan informasi kesehatan pada masyarakat. Karenanya, dalam sebuah pertemuan awal bersama penulis, staf Puskesmas Gondang menyatakan kebutuhan mereka untuk memiliki ketrampilan komunikasi interpersonal maupun komunikasi publik. Masih banyak tenaga layanan kesehatan yang belum maksimal atau kurang efektif dalam menyampaikan pesan perihal kesehatan pada masyarakat awam, teristimewa dalam hal penggunaan istilah medis. Mediani, Nurhidayah dan Lukman (2020, 84) menegaskan pelatihan maupun penyuluhan terhadap kader kesehatan diperlukan sehingga dapat meningkatkan pengetahuan kader tentang permasalahan gizi pada masyarakat. Permasalahan kedua yang terjadi adalah masalah aktivitas dalam hal penyampaian informasi.

Tujuan dari dilakukannya pengabdian masyarakat ini adalah untuk meningkatkan ketrampilan komunikasi dari tenaga layanan kesehatan UPT Puskesmas Gondang Mojokerto sehingga misi yang diemban oleh UPT Puskesmas Gondang dapat berjalan lebih optimal. Sedangkan yang menjadi manfaat dari pengabdian masyarakat ini adalah agar masyarakat di wilayah Kecamatan Gondang dan sekitarnya semakin peduli terhadap kesehatan sehingga dapat mencegah penyakit sebelum hal itu terjadi. Kepedulian itu akan nyata bila masyarakat memahami informasi atau pesan yang disampaikan oleh tenaga layanan kesehatan yang bertugas.

Beberapa kajian pustaka yang dipergunakan dalam pengabdian masyarakat ini adalah komunikasi interpersonal, komunikasi publik, *newsletter*, *art & craft*. Kajian pustaka ini akan dibahas dalam bagian pembahasan dikaitkan dengan beberapa pelatihan yang dilakukan oleh tim penulis pada mitra, yakni tenaga layanan medis Puskesmas Gondang.

## Metode

Persiapan PPM meliputi pengumpulan data untuk mengetahui kebutuhan mitra. Beberapa teknik yang dipergunakan dalam pengumpulan data adalah observasi dan wawancara. Observasi dan wawancara dilakukan untuk memahami permasalahan yang dialami oleh subjek PKM sehingga permasalahan dapat terjawab sesuai kebutuhan yang ada.

Observasi dilakukan sebanyak dua kali, yakni pada Mei 2018 dan Juli 2019. Sedangkan untuk wawancara dilakukan pada beberapa staf tenaga promosi kesehatan di UPT Puskesmas Gondang Mojokerto untuk mencari tahu hal-hal yang menghambat proses promosi kesehatan sebagaimana dimaksudkan dalam misi Puskesmas Gondang.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, penulis memperoleh permasalahan yang dapat dijawab melalui metode kepustakaan maupun studi lapangan. Penulis menggunakan metode studi kepustakaan untuk mempersiapkan materi yang akan diterapkan di lapangan sekaligus mempersiapkan materi yang dijadikan sebagai modul dalam meningkatkan ketrampilan tenaga promosi kesehatan.

Dalam pelaksanaan PPM, dilakukan metode ceramah, diskusi, studi kasus serta praktik. Metode yang dipergunakan dalam pengabdian masyarakat ini adalah pelatihan. Pelatihan yang dilakukan terkait dengan substansi dari judul pengabdian masyarakat. Seperti lainnya pelatihan yang diberikan kepada sasaran pengabdian masyarakat, maka pelatihan ini juga disampaikan dalam bentuk materi sekaligus demonstrasi atau contoh sesuai dengan kasus yang dihadapi oleh tenaga promosi kesehatan di UPT Puskesmas Gondang.

Pelatihan diberikan dalam beberapa sesi pertemuan, yakni dengan memberikan pelatihan komunikasi interpersonal, pelatihan komunikasi publik, pelatihan membuat materi *art & craft* sebagai bahan presentasi tentang kesehatan untuk siswa SD, serta pelatihan membuat *newsletter* sebagai bahan publikasi yang bisa diterbitkan secara berkala. Pelatihan tahap pertama dilakukan pada tanggal 7, 8 dan 10 Agustus 2019. Pelatihan ini meliputi pelatihan komunikasi interpersonal, komunikasi publik serta pembuatan materi promosi dalam rupa *art & craft*.

Pelatihan komunikasi interpersonal dan komunikasi publik dilakukan dengan langkah-langkah membagikan materi melalui ceramah, setelah itu dilanjutkan dengan tanya jawab. Materi berikutnya disampaikan melalui praktik berlatih bagi kelompok (untuk komunikasi interpersonal) dan berlatih secara individu (untuk komunikasi publik). Untuk mengakhiri pelatihan ini, dilakukan praktik *role play* yang dilakukan secara kelompok

maupun individu walaupun tidak setiap peserta memperoleh kesempatan. Beberapa peserta maju untuk mempraktikkan sosialisasi kesehatan terhadap masyarakat. Salah seorang peserta mempraktikkan sosialisasi dalam kegiatan posyandu (pos pelayanan terpadu) untuk lansia. Selain itu, ada peserta yang mempraktikkan sosialisasi kesehatan lainnya. Pemateri memberikan masukan kepada peserta yang melakukan praktik simulasi tersebut.

Pelatihan membuat materi *art & craft* dilakukan secara *learning by doing*. Tim pelaksana pengabdian masyarakat membagikan materi *art & craft* yang telah dipersiapkan sebelumnya pada tiap peserta. Pemateri menyampaikan tujuan pembuatan materi *art & craft* sebagai bahan untuk mempresentasikan materi kesehatan dan kebersihan pada siswa SD, yakni mencuci tangan dan menyikat gigi. Setelah menyampaikan tujuan dari pembuatan materi, selanjutnya pemateri mengajak peserta mulai menggunting dan menempel bahan-bahan untuk presentasi tersebut hingga menjadi bahan presentasi yang dimaksudkan. Dalam materi ini diajarkan bagaimana cara membuat alat peraga yang dapat digunakan untuk menyampaikan pesan kesehatan secara efektif kepada anak-anak. Materi yang diajarkan pada sesi ini adalah pembuatan alat peraga kesehatan gigi bagi anak-anak, dimana alat peraga tersebut di bagi menjadi 2 yaitu alat peraga tempel dengan tema makanan baik dan buruk untuk kesehatan gigi anak, dan alat peraga bagaimana cara menyikat gigi yang benar dalam bentuk 3 dimensi.

Pelatihan yang terakhir diberikan adalah membuat *newsletter*. Peserta yang hadir diajarkan untuk berlatih menulis berita secara sederhana sebagai hasil dari kunjungan maupun kinerja yang dilakukan oleh para tenaga medis juga tenaga administratif Puskesmas Gondang. Usai materi diberikan, peserta diberi kesempatan untuk menuliskan naskah. Setelah itu pelatihan dilanjutkan dengan pembuatan desain sederhana untuk *newsletter*. Langkah berikutnya sama, yakni memberikan kesempatan bagi peserta untuk berlatih membuat desain.

Untuk evaluasi PPM dilakukan dengan metode wawancara serta pengisian *post-test* untuk mengetahui serapan kognitif yang diperoleh selama masa pelatihan. Karena tujuan dari dilakukannya pengabdian masyarakat ini adalah untuk meningkatkan ketrampilan komunikasi dari tenaga layanan kesehatan UPT Puskesmas Gondang Mojokerto, maka penulis mengharapkan adanya kejujuran dari peserta pada saat proses wawancara berlangsung. Selain itu, penulis juga memberikan evaluasi tertulis yang diisi oleh para peserta setiap kali materi pelatihan usai disampaikan. Indikator dalam penilaian keberhasilan pelatihan ini adalah peserta mampu melakukan komunikasi interpersonal dalam menyampaikan penjelasan pada pasien terkait penyakit maupun layanan di Puskesmas, peserta

juga mampu dalam menyampaikan informasi atau penjelasan terkait penyakit maupun kebersihan diri serta layanan kesehatan lainnya pada masyarakat dari usia SD hingga usia lanjut, peserta juga mampu untuk membuat alat peraga sebagai bahan presentasi untuk siswa SD. Indikator selanjutnya adalah peserta mampu untuk menulis naskah berita sederhana serta membuat desain *newsletter* secara sederhana sehingga peserta dapat membuat media publikasi secara cetak. Dengan demikian, misi yang diemban oleh UPT Puskesmas Gondang dapat berjalan lebih optimal.

### **Hasil dan Pembahasan**

Sebagai hasil dari perbincangan dengan kontak personal di UPT Puskesmas Gondang, yakni Kepala TU Puskesmas serta Bidan Desa, maka penulis dan tim memutuskan untuk memberikan beberapa pelatihan yang dirasa cukup signifikan dalam memberikan tambahan wawasan sekaligus pengalaman bagi tenaga promosi kesehatan UPT Puskesmas Gondang di Kabupaten Mojokerto.

Beberapa hasil dari pelatihan yang dilakukan para tenaga layanan kesehatan Puskesmas Gondang adalah penerapan komunikasi antar pribadi yang dilakukan oleh tenaga layanan medis pada pasien maupun masyarakat di sekitar kecamatan Gondang. Komunikasi yang efektif adalah ketrampilan yang sangat penting dalam konsultasi praktik kesehatan. Saking pentingnya, panduan kesehatan Australia sampai memasukkannya sebagai salah satu kemampuan yang mutlak dimiliki oleh para dokter.

Kemampuan seorang dokter menyediakan kenyamanan melalui kehadiran dan kata-kata disadari sebagai komponen penting dalam dunia kesehatan (Warnecke, 2014). Meskipun demikian, ternyata riset di berbagai negara menunjukkan sering terjadinya problem komunikasi yang serius. Studi di Toronto, Kanada misalnya, menunjukkan bahwa kecemasan dan ketidakpuasan pasien biasanya disebabkan kurangnya informasi, penjelasan, dan *feedback* dari dokter (Simpson et al., 1991). Temuan tersebut selaras pula dengan penelitian tentang keterkaitan komunikasi dengan kepercayaan pasien. Pendekatan *patients-centered* dengan menggunakan kemampuan komunikasi efektif dan saling percaya akan menuntun pada pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan pasien (Chandra et al., 2018).

Di Indonesia sendiri masalah komunikasi antara tenaga kesehatan dengan pasien perlu mendapat perhatian. Direktur Rumah Sakit (RS) Bethsaida, Bina Ratna Kusuma Fitri, mengatakan salah satu daya saing pelayanan kesehatan yang paling krusial adalah

komunikasi. Jika layanan komunikasi baik, maka pasien secara otomatis akan menceritakan kepada orang-orang yang dia kenal. Sebaliknya jika buruk, pasien bisa-bisa memilih berobat ke luar negeri (Mudassir & Rianti, 2019).

Dalam pelatihan di UPT Puskesmas Gondang, materi yang diberikan fokus kepada komunikasi verbal, komunikasi non-verbal, *listening skill*, dan empati.

Dalam proses komunikasi antara petugas medis dengan pasien, ada empat hal yang ditekankan dalam pelatihan ini, yaitu kompetensi komunikasi interpersonal, *listening skill*, dan empati. Ketiga hal ini merupakan elemen penting dalam komunikasi yang perlu ditingkatkan secara maksimal agar pesan komunikasi antara petugas medis dengan pasien bisa berjalan baik, dan tentunya bisa mendukung proses pemulihan pasien.

Spitzberg & Cupach merumuskan tiga kriteria yang harus dipenuhi agar seseorang dapat dikatakan kompeten dalam berkomunikasi. Ketiga kriteria tersebut adalah *appropriateness*, *effectiveness*, dan *ethics* (McCornack, 2010). *Appropriateness* atau kepatutan adalah ketika pesan dan cara penyampaian pesan oleh komunikator sesuai dengan konteks situasi dan norma yang berlaku dalam komunitas. Misalnya ketika pasien sedang kesakitan atau dalam kondisi gawat, sebaiknya pesan mengenai administrasi dan biaya ditunda terlebih dahulu. Situasi pasien dan keluarga membutuhkan pesan yang menenangkan dan jelas terkait sakit yang diderita pasien. Pesan mengenai tuntutan kelengkapan administrasi selain menambah kebingungan juga akan dimaknai sebagai ketidakpekaan tenaga medis di saat genting.

Agar bisa memenuhi kriteria *appropriateness*, seseorang harus memiliki kepekaan akan kondisi dan simbol-simbol (verbal maupun non-verbal) yang disinyalkan oleh lawan bicara atau orang di sekitarnya. Kepekaan ini disebut *high self-monitors*. Ketika seseorang memiliki *high self-monitors*, ia akan cepat bisa beradaptasi dengan situasi saat ia berbicara.

Berikutnya adalah kriteria *effectiveness*. Elemen efektivitas ini berkaitan erat dengan pencapaian tujuan relasi antar pribadi, yaitu: tujuan presentasi diri, tujuan instrumental, dan tujuan relasi. Ketiga tujuan ini juga relevan dengan relasi petugas medis dan pasien. Presentasi diri sebagai petugas medis yang baik sangat penting karena berkaitan dengan citra puskesmas/ klinik/ rumah sakit tempat mereka bekerja. Seperti dikemukakan di atas, kesan yang negatif tentang layanan komunikasi bisa menyebabkan pasien berpindah ke tempat berobat lain. Bahkan pasien dari kelas ekonomi atas akan lebih memilih ke luar negeri.

Tujuan kedua yang bisa dicapai dengan komunikasi yang efektif adalah tujuan spesifik sesuai konteks (instrumental). Tentu dalam konteks kesehatan, tujuan instrumentalnya adalah kesembuhan pasien. Umumnya, selain menderita fisik, pasien juga mengalami tekanan psikologis dan membutuhkan empati dan kemampuan komunikasi yang baik (Warnecke, 2014). Ketika tenaga medis berkomunikasi sesuai harapan pasien, setidaknya secara psikologis pasien merasa tenang, dan bisa membantu proses pemulihan fisik.

Agar tujuan instrumental ini bisa tercapai, tenaga medis juga perlu mempraktikkan komunikasi verbal yang informatif, jujur, relevan, dan jelas (McCornack, 2010). Ketidakjelasan informasi merupakan keluhan yang paling banyak disampaikan pasien dan keluarga. Mulai dari prosedur administratif maupun medis. Misalnya saja, harus menunggu antrian sampai berapa lama, apa guna setiap obat yang diresepkan, apa sebenarnya penyakit yang dia derita, atau bagaimana cara mengantisipasi di kemudian hari. Seringkali pasien harus menunggu atau mendapatkan layanan dengan minim sekali informasi sehingga ada banyak kebingungan di pikiran mereka.

Tujuan ketiga adalah relasi. Tenaga medis bukan pekerjaan teknis yang berurusan dengan benda, namun berhubungan dengan manusia. Meskipun relasi antara tenaga medis dan pasien bukanlah relasi yang mendalam, namun perasaan diperlakukan sebagai teman (dalam konteks medis) akan membuat pasien merasa lebih dihargai dan diperhatikan.

Kriteria terakhir dalam kompetensi interpersonal adalah *ethics*. Menurut Parks, bentuk-bentuk komunikasi yang tidak etis adalah yang bertujuan mengikis rasa percaya diri seseorang, menunjukkan intoleransi atau kebencian, mengintimidasi atau mengancam secara fisik, atau mengekspresikan kekerasan (McCornack, 2010). Dengan adanya standar tersebut, maka kalimat-kalimat rasis, celaan, atau kata-kata kasar jelas tidak boleh disampaikan oleh tenaga medis kepada pasiennya. Selain ketentuan tersebut, tenaga medis tentunya juga memiliki batasan-batasan etis profesi yang harus dipatuhi.

Penyampaian pesan yang baik harus diimbangi dengan kemampuan mendengarkan secara aktif. Apalagi dalam konteks medis, pasien pasti akan datang dengan keluhan dan pertanyaan. Karenanya, mendengarkan adalah elemen penting dalam komunikasi antara tenaga medis dan pasien. Penting sekali bagi tenaga medis untuk mempraktikkan *active listening* (mendengarkan secara aktif), yaitu mendengarkan dengan memberikan perhatian sepenuhnya pada lawan bicara (pasien) (McCornack, 2010). Salah satu fungsi mendengarkan

adalah *to help*, yaitu kita mendengarkan supaya bisa meringankan beban lawan bicara yang sedang menceritakan sesuatu dan ingin dipahami.

Mendengarkan aktif akan mengikis kebiasaan buruk seperti *selective listening* (hanya ingin mendengarkan yang kita suka, seperti pujian dan mengabaikan masukan) dan *pseudo-listening*. Pura-pura mendengarkan adalah kebiasaan buruk yang menyakiti pasien karena tenaga medis seolah mengangguk-angguk mendengarkan, namun ternyata tidak. Mendengarkan adalah kemampuan yang harus secara sengaja dilatih dan dipraktikkan terus-menerus karena sebagian orang pada dasarnya memiliki kebiasaan narsistik, yaitu ingin didengarkan tapi tidak mau mendengarkan.

Ada tiga hal yang menyebabkan seseorang kesulitan menjadi seorang yang baik, yaitu: *biases and prejudices*, *lack of appropriate focus*, dan *premature judgement* (Devito, 2013). Bias dan prasangka bisa muncul ketika kita memandang seseorang berdasarkan kelompok atau komunitas tertentu (misal orang kelas ekonomi bawah diidentikkan dengan berpendidikan rendah). Ini tidak boleh dilakukan karena kita akan memperlakukan orang tersebut bukan berdasarkan keunikan yang ada pada dirinya, namun persepsi kita tentang kelompoknya. Lebih buruk lagi, bias dan prasangka bahkan bisa menghalangi kita memulai relasi dengan seseorang.

*Lack of appropriate focus* juga dapat menghalangi seseorang menjadi pendengar yang baik. Di era serba cepat dan sibuk, seseorang (termasuk tenaga medis) terbiasa melakukan *multitasking* dan *multithinking*. Ketika menangani pasien yang berhubungan dengan kesehatan fisik, bahkan pergulatan hidup dan mati, sebaiknya tenaga medis memfokuskan perhatian (mata dan telinga) pada pesan yang disampaikan oleh pasien sehingga dapat memberikan pertolongan yang tepat.

Penghalang terakhir adalah *premature judgement*. Sebagai tenaga profesional yang sudah sangat berpengalaman, bisa jadi seorang tenaga medis dapat membuat kesimpulan atau diagnosa sebelum pasien atau keluarganya selesai berbicara. *Premature judgement* bagaimanapun tetap bisa menyebabkan kekeliruan karena kasus dan catatan medis setiap pasien bisa berbeda. Kalaupun kesimpulan tenaga medis tepat, memotong pesan yang sedang disampaikan pasien bisa menyebabkan pasien enggan berbicara lagi karena merasa tidak dihargai.

Materi terakhir terkait komunikasi efektif adalah empati. Ada dua fase dalam membentuk empati, yaitu *perspective taking* (kemampuan melihat sesuatu dari sudut pandang

orang lain tanpa harus mengalami emosi yang dirasakan orang tersebut) dan *empathic concern* (melibatkan perasaan dalam mempertimbangkan perspektif orang lain) (McCornack, 2010). Tapi memiliki empati saja tidaklah cukup, tapi harus ditunjukkan. Dalam hal ini pasien perlu merasakan empati dari tenaga medis. Untuk menunjukkan *perspective taking*, tenaga medis bisa mengungkapkan kepeduliannya secara verbal. Misalnya, “Kondisi yang anda ceritakan memang kompleks ya.” Lalu untuk menyatakan *empathic concern*, tenaga medis bisa mengatakan, “Saya bisa membayangkan pasti rasanya sakit sekali.”

Dari beberapa sub-topik komunikasi efektif di atas, sangat diharapkan para tenaga medis di UPT Gondang Mojokerto bisa meningkatkan kemampuan komunikasi kepada pasien yang dijumpai setiap hari di Puskesmas maupun yang ditemui pada saat sosialisasi atau edukasi ke Posyandu atau sekolah-sekolah.

Dalam materi ini juga disampaikan beberapa contoh kasus yang terkait dengan fakta-fakta dalam kondisi layanan kesehatan yang acapkali berakibat buruk dikarenakan para petugas yang kurang memiliki kemampuan berkomunikasi. Ada kalanya, tenaga promosi kesehatan juga kurang piawai dalam menyampaikan pesan yang cara yang efektif pada pasien maupun pengunjung puskesmas.

Untuk mengevaluasi pemahaman peserta terkait materi yang disampaikan, diadakan *role play* tentang situasi darurat yang biasa dihadapi oleh para petugas. Kasus yang diberikan kepada peserta adalah tentang pasien yang datang ke IGD dan membutuhkan penanganan segera. Dalam *role play* ini peserta mempraktikkan ketrampilan empati pada pasien dan keluarganya, mendengarkan keluhan. Selain itu peserta juga belajar menyampaikan dengan jelas tentang kondisi pasien, termasuk bagaimana diagnosa dokter. Dalam *role play* peserta sempat langsung menyatakan ruangan sudah penuh dan pasien dirujuk pindah ke rumah sakit atau puskesmas lain. Namun pemateri mengarahkan peserta untuk lebih berempati pada kondisi gawat dan memprioritaskan penanganan darurat terlebih dahulu. Selain itu pemateri memberi masukan agar petugas kesehatan membantu pengurusan administrasi ke lokasi lain sehingga keluarga korban tidak bingung dan panik.

Pelatihan dilanjutkan dengan pembuatan alat peraga sebagai media presentasi. Menurut Sumiharsono (2017) dalam bukunya *Media Pembelajaran*, alat bantu pendidikan adalah alat yang dibuat untuk menyampaikan materi dalam prose pembelajaran. Dalam bukunya juga disebutkan bahwa alat peraga disusun berdasarkan kebutuhan dari penerima

melalui panca indera. Kemudahan dan efisiensi dalam membuat alat peraga akan membuat penerima mudah memahami persepsi yang diberikan.

Beberapa tujuan dari pembuatan alat peraga ini di antaranya adalah untuk membantu mengatasi pemahaman bahasa, mempermudah penyampaian materi dari pendidik kepada peserta didiknya atau dalam kasus ini adalah antara petugas kesehatan dengan pasien, dan masih banyak lainnya. Dalam bukunya, Gautier (2018), menyatakan bahwa poster adalah tagihan atau plakat untuk dipasang sering di tempat umum, terutama yang dekoratif atau bergambar. Poster memiliki karakter informatif, meskipun seringkali merupakan karya seniman. Dikatakan juga olehnya, poster memiliki dua poin yakni harus terlihat terlebih dahulu dan harus bisa memberikan penonjolan yang berbeda.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Utoyo (2020), ditemukan bahwa poster lokal menggunakan warna biru dan putih agar mudah dibaca, serta menambahkan warna terang agar poster menjadi lebih menarik. Desain poster yang dibagikan dalam pengabdian masyarakat ini juga banyak menggunakan warna cerah agar lebih mudah dilihat dan menarik perhatian.



**Gambar 1. Salah seorang peserta pelatihan menunjukkan hasil karya alat peraga “Media Komunikasi Efektif – Kesehatan Gigi”**



**Gambar 2. Peserta pelatihan sedang praktik membuat alat peraga “Media Komunikasi Efektif – Kesehatan Gigi”**

Pada hari kedua, materi yang disampaikan adalah komunikasi publik. Materi ini disampaikan untuk menjawab permasalahan bagaimana ketika tenaga promosi kesehatan sedang menyampaikan materi pada kelompok kecil maupun kelompok besar. Damayanti (2017, 111) memberikan beberapa definisi terkait komunikasi publik yang secara praktis disebutnya sebagai *public speaking*. Katanya, menurut David Zarefsky, *public speaking* merupakan proses komunikasi berkelanjutan di mana pesan dan lambang terus bersirkulasi secara berulang antara pembicara dengan pendengarnya. Sedangkan menurut Damayanti, *public speaking* bersifat dinamis sehingga juga dapat diartikan sebagai sebuah aktivitas yang sangat dekat dengan kata perubahan karena dari sini kita dapat mengetahui pola pemikiran seseorang, gagasan dan juga ide-ide luar biasa.

Dalam *public speaking* atau kemampuan berbicara di depan umum, tentunya butuh latihan yang berulang supaya berhasil. Menurut Damayanti (2017, 117), keberhasilan ini memiliki beberapa faktor selain dari keadaan darurat ataupun bakat alam. Beberapa faktor tersebut adalah mampu mengatasi hambatan kepribadian, penggunaan *body language* secara tepat, metode penyampaian yang sistematis serta tepat sasaran, dan penggunaan alat peraga yang tepat. Selain itu juga harus ada persiapan yang matang, pelaksanaan yang meyakinkan, *feeling* dan *finishing touch* yang manis.

Ruben dan Stewart (2006, 390) menjelaskan, ciri-ciri yang ada dalam komunikasi publik adalah khalayak, impersonal, dapat direncanakan atau diprediksi dan resmi, sumber komunikasi memiliki kontrol atas pesan serta adanya interaktivitas yang terbatas dan sentralitas pada sumber. Situasi seperti ini disampaikan dalam penyampaian materi di hadapan peserta (tenaga promosi kesehatan), teristimewa saat peserta latih melakukan proses

penyuluhan pada masyarakat. Beberapa topik yang menjadi bahan penyuluhan adalah masalah kebersihan, masalah keluarga berencana dan juga peningkatan kesehatan untuk balita maupun lansia (lanjut usia).



**Gambar 3.** Salah satu peserta pelatihan melakukan *role play* materi *public speaking*

Pelatihan berikut yang menjadi solusi atas kendala bagi tenaga promosi kesehatan UPT Puskesmas Gondang Mojokerto adalah pembuatan *newsletter*. Pemateri menyampaikan dua bagian yakni bagian pertama adalah pelatihan penulisan naskah untuk *newsletter*. Materi yang disampaikan adalah dasar jurnalistik, bagaimana melakukan liputan sebuah peristiwa serta penulisan naskah yang sederhana namun memadai untuk penyampaian informasi. Setelah itu peserta diminta untuk berlatih menulis sebuah naskah yang dapat dijadikan sebagai konten *newsletter*.

Lesmana dan Asthararianty (2019, 1) dalam bukunya mengartikan nawala atau *newsletter* sebagai sebuah rujukan pada lembaran cetakan yang diterbitkan di waktu tertentu dan berisi mengenai perkembangan sebuah perusahaan atau organisasi tertentu. Terdapat 10 langkah penerbitan nawala (*newsletter*) menurut Hamilton dalam Lesmana dan Asthararianty (2019, 15-18), yakni:

1. Mempersiapkan isi nawala
2. Membuat panduan waktu pengerjaan
3. Mengumpulkan informasi dan melakukan riset
4. Menetapkan foto atau gambar ilustrasi
5. Membuat sketsa global

6. Membuat *layout* umum
7. Membuat tulisan untuk isi nawala, menulis dan menyunting naskah
8. Memilih headline dan menulis *caption* untuk foto
9. Menyelesaikan desain *layout* nawala
10. Percetakan

Dalam pelatihan ini, peserta tidak mendapatkan materi untuk 10 langkah di atas karena keterbatasan waktu. Peserta dilatih untuk mempersiapkan isi nawala, mengumpulkan informasi, menetapkan foto, membuat isi tulisan dan menulis *caption* untuk foto, juga membuat *layout* nawala secara umum.

Selain melakukan pelatihan, pemateri juga membuat video dokumentasi yang juga dapat dijadikan sebagai tutorial tentang pembuatan alat peraga. Video tutorial ini diunggah dalam lini masa Youtube. Dengan demikian, pelatihan ini dapat terus menerus dilakukan oleh tenaga promosi kesehatan UPT Puskesmas Gondang secara berkesinambungan.

Pelatihan ini memiliki dampak yang signifikan bagi tenaga promosi kesehatan saat diwawancara setelah proses pelatihan selesai. Sulistyani, salah seorang peserta, yang juga merupakan tenaga promosi kesehatan UPT Puskesmas Gondang, menyampaikan bahwa ia mendapatkan manfaat dalam setiap materi yang disampaikan. Materi itu diterapkan dalam kesehariannya saat menyampaikan informasi perihal kesehatan pada masyarakat. Ini serupa dengan hasil temuan dari Mediani, Nurhidayah dan Lukman (2020, 85) yang menegaskan bahwa peningkatan pengetahuan melalui pelatihan dengan cara ceramah, diskusi serta praktikum terbukti memberi pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan pengetahuan kader. Demikian pula yang disebut oleh Nurhidayah, Hidayati dan Nuraeni (2019, 153-154) yang memperoleh temuan bahwa metode kegiatan pelatihan yang variatif membuat kader tidak mudah bosan dan tetap antusias. Hal ini juga terjadi pada pelatihan yang dilakukan pada tenaga promosi kesehatan UPT Puskesmas Gondang.

### **Simpulan**

Pelatihan dalam rangka meningkatkan ketrampilan komunikasi bagi tenaga promosi kesehatan UPT Puskesmas Gondang ini telah mencapai tujuan yang diharapkan, yakni memberikan ketrampilan komunikasi pada tenaga layanan kesehatan agar dapat mengemban misi yang telah ditetapkan. Peserta memperoleh materi perihal ketrampilan komunikasi sekaligus dengan materi pembuatan materi presentasi, dalam rupa *art & craft* maupun

*newsletter*. Hasil ini dapat dilihat pada saat peserta melakukan simulasi selama sesi pelatihan. Mereka mempraktikkan materi dengan baik, dan dalam evaluasi lisan mereka menyatakan mendapatkan wawasan dan pengalaman baru untuk mendukung layanan mereka di UPT Puskesmas Gondang.

Salah satu hal yang menjadi hambatan dalam pengabdian masyarakat ini adalah jumlah peserta yang tidak selalu konstan. Hal ini dikarenakan jadwal kunjungan dari para petugas layanan medis pada masyarakat yang tidak tentu serta masih banyaknya hal yang mendadak harus dikerjakan, yang sebagian besar adalah pekerjaan administrasi. Akibatnya, tidak semua tenaga promosi kesehatan UPT Puskesmas Gondang mendapatkan wawasan serta mengalami praktik langsung perihal menjalankan komunikasi secara efektif pada masyarakat, baik secara perorangan maupun secara kelompok.

Di sisi lain, peserta yang hadir selalu terlihat antusias dan menyatakan telah mempraktikkan beberapa materi yang telah disampaikan dalam kegiatan pelatihan.

### **Ucapan Terima Kasih**

Haturan terima kasih kepada UPT Puskesmas Gondang Mojokerto sebagai mitra, baik pada pimpinan maupun seluruh staf Puskesmas yang telah menyambut kami dengan ramah dan sukacita.

### **Daftar Pustaka**

- Chandra, S., Mohammadnezhad, M., & Ward, P. (2018). Trust and Communication in a Doctor-Patient Relationship: A Literature Review. *Journal of Healthcare Communications*, 3(3:36). <https://doi.org/10.4172/2472-1654.100146>.
- Damayanti. (2017). *Buku pintar bahasa tubuh dan public speaking untuk guru*. Yogyakarta : Araska.
- Devito, J. A. (2013). *The Interpersonal Communication Book* (13th ed.). Pearson Education, Inc.
- Gautier, Damien dan Claire. (2018). *Design, typography, etc. A handbook*. Salestein: Niggli.
- Lesmana, F dan Asthararianty. (2019). *Nawala, proses dan produksinya*. Surabaya: Petra Press.
- McCornack, S. (2010). *Reflect and Relate: An Introduction to Interpersonal Communication*. Bedford/ St. Martin's.

- Mediani, H. S., Nurhidayah, I., & Lukman, M. (2020). Pemberdayaan Kader Kesehatan tentang Pencegahan Stunting pada Balita. *Media Karya Kesehatan*, 3(1), 84-85.
- Misti. (2018). *UPT Puskesmas Gondng Diklaim Terbesar di Jatim*. [http://m.beritajatim.com/pendidikan\\_kesehatan/318894/upt\\_puskesmas\\_gondang\\_diklaim\\_terbesar\\_di\\_jatim.html](http://m.beritajatim.com/pendidikan_kesehatan/318894/upt_puskesmas_gondang_diklaim_terbesar_di_jatim.html).
- Mudassir, R., & Rianti, E. (2019). *Masalah Komunikasi Dokter Bikin Pasien Lari ke Luar Negeri. Benarkah?* *Bisnis.Com*. Retrieved from <https://lifestyle.bisnis.com/read/20190407/106/908750/masalah-komunikasi-dokter-bikin-pasien-lari-ke-luar-negeri.-benarkah>.
- Nurhidayah, I., Hidayati, N. O., & Nuraeni, A. (2019). Revitalisasi Posyandu melalui Pemberdayaan Kader Kesehatan. *Media Karya Kesehatan*, 2(2), 153-154.
- Ruben, Brent dan Lea P. Stewart. (2006). *Komunikasi dan perilaku manusia* (Hamad, Ibnu). Jakarta: Rajawali Pers.
- Sari, A.Andhita. (2017). *Komunikasi antara pribadi*. Yogyakarta: Penerbit DeePublish.
- Simpson, M., Buckman, R., Stewart, M., Maguire, P., Lipkin, M., Novack, D., & Till, J. (1991). Doctor-patient communication: the Toronto consensus statement. *British Medical Journal*, 303, 1385–1387.
- Sumiharsono, Rudy. 2017. *Media pembelajaran*. Jember : Pustaka Abadi.
- Utoyo, A. W. (2020). Analisis Komunikasi Visual Pada Poster Sebagai Media Komunikasi Mendorong Jarak Sosial Di Jakarta Saat Pandemi Covid 19. *LUGAS Jurnal Komunikasi*, 4(1), 35-42.
- Warnecke, E. (2014). The Art of Communication. *Australian Family Physician*, 43(3), 156–158.