

**COMMUNICATION SKILLS TRAINING FOR HEALTH WORKERS TO  
IMPROVE SERVICES OF PUBLIC HEALTH CENTER AT SIDOARJO**

**PELATIHAN KETERAMPILAN BERKOMUNIKASI BAGI TENAGA  
KESEHATAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI PUSKESMAS  
KABUPATEN SIDOARJO**

**Andria Saptiyasari\*<sup>1</sup>**, **Titik Puji Rahayu<sup>1</sup>**, **Ratih Puspa<sup>1</sup>**, **Santi Isnaeni<sup>1</sup>**,  
**Suko Widodo<sup>1</sup>**, **Dina Septiani<sup>1</sup>**, **Rani Sukma Ayu Suteja<sup>1</sup>**,  
**Mytha Eliva Veritasia<sup>1</sup>**, **Intan Fitranisa<sup>1</sup>**, **Yuyun W. I. Surya<sup>1</sup>**,  
**Liestiningsih D<sup>1</sup>**, **Angga Prawadika Aji<sup>1</sup>**, **Irfan Wahyudi<sup>1</sup>**,  
**Rachmah Ida<sup>1</sup>**, **Yayan Saktu Suryandaru<sup>1</sup>**

\*<sup>1</sup> Program Studi Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas  
Airlangga

\*e-mail: [andria.saptiyasari@fisip.unair.ac.id](mailto:andria.saptiyasari@fisip.unair.ac.id)

**Abstract**

*The effective communication is crucial for providing good service at the Community Health Center (Puskesmas). One major issue that can lead to patient dissatisfaction is the communication skills of health workers. When these workers struggle to communicate well, patients may feel poorly served and find it hard to understand their health conditions and care instructions. To address this problem, the Communication Department of FISIP UNAIR organized a training called "Communication Skills Training for Health Workers to Improve Puskesmas Services at the Sidoarjo Regency." The aim of the training was to minimize communication errors between doctors and patients and enhance the community's view of services at the Puskesmas. The training included various sessions for health workers. They had the chance to share their thoughts, understand patient backgrounds, and practice listening skills. They also learned how to use facial expressions, gestures, and polite language when communicating with patients through role-play exercises. The results of the training were positive. Participants could explain the material through role-play and improved their active listening skills. They managed their facial expressions, gestures, and voice tone better, and applied polite communication with patients from different backgrounds. A final survey showed a 25% increase in communication skills, improving from 55% to 80%. In summary, the community service team concluded that the training was well received and effectively implemented by participants at their health centers.*

**Keywords:** Communication Skills; Health Workers; Active Listening; Nonverbal.

**Abstrak**

*Komunikasi efektif merupakan kunci dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat ketika berada di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Salah satu kinerja tenaga kesehatan yang berpotensi memunculkan ketidakpuasan pasien di puskesmas adalah kemampuan berkomunikasi para tenaga kesehatan. Kurangnya kemampuan komunikasi para tenaga kesehatan menyebabkan pasien merasa kurang dilayani dengan baik dan sulit memahami penjelasan tenaga kesehatan tentang penyakit dan instruksi yang harus dilakukan oleh pasien. Oleh karena itu, Departemen Komunikasi FISIP UNAIR mengadakan kegiatan*

Received 20 July 2024; Received in revised form 11 March 2025; Accepted 24 March 2025;  
Available online 25 March 2025.

 [10.20473/jlm.v9i1.2025.095-106](https://doi.org/10.20473/jlm.v9i1.2025.095-106)



Copyright: © by the author(s) Open access under CC BY-SA license  
[Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

*pengabdian masyarakat yaitu Pelatihan Communication Skills bagi Tenaga Kesehatan dalam Meningkatkan Pelayanan di Puskesmas Kabupaten Sidoarjo yang bertujuan agar tidak ada lagi kesalahan dalam berkomunikasi antara nakes dengan pasien, sehingga mampu meningkatkan pelayanan di puskesmas di mata masyarakat. Kegiatan ini meliputi sesi curhat para nakes, pelatihan memahami background pasien, pelatihan listening skill, pelatihan penggunaan mimik dan gesture, dan pelatihan etika dan kesopanan dalam mengkomunikasikan layanan kesehatan yang dilakukan dengan strategi roleplay. Hasil capaian pengabdian masyarakat menunjukkan peserta mampu menghubungkan materi yang sudah disampaikan dengan skenario roleplay. Peserta mampu mengembangkan kemampuan active listening; mampu mengelola mimik, gesture dan intonasi suara; serta mampu menerapkan etika kesopanan dalam menghadapi pasien dengan latar belakang yang beragam. Survey akhir menunjukkan 25% peningkatan kemampuan berkomunikasi peserta dari sebelumnya menjadi 80%. Dari sini, tim pengabdian masyarakat dapat menyimpulkan bahwa substansi kegiatan dapat diterima sekaligus diimplementasikan dengan baik oleh peserta di puskesmas mereka.*

**Kata kunci:** Keahlian Komunikasi; Tenaga Kesehatan; Active Listening; Nonverbal.

## PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan garda terdepan di masyarakat yang memiliki peranan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan sebuah masyarakat. Tenaga kesehatan di puskesmas diharapkan bisa melayani pasien dengan ramah, cekatan, responsif, komunikatif, sopan dan santun. Namun, pasien mengeluhkan komunikasi tenaga kesehatan yang buruk, baik terhadap pasien maupun keluarga pasien. Menurut pasien, tenaga kesehatan tidak memahami keinginan pasien, tidak mampu menjelaskan apa yang seharusnya diketahui pasien dan keluarganya sehingga bagi pasien, para tenaga kesehatan tidak bisa memenuhi kebutuhan komunikatif pasien. Kesenjangan komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien menyebabkan ketidakpuasan pasien yang berimbas pada penurunan kualitas pelayanan puskesmas (Hamdana and Nurhidayah 2022; Pramana and Priastuty 2022). Beredar di media sosial, kritik terhadap sikap kurang ramah dari tenaga kesehatan terhadap pasien dan keluarga pasien (Firnanda, Puspitasari, and Arwani 2022). Pasien menginginkan para tenaga kesehatan mampu mendengarkan keluhan pasien sehingga pasien merasa dihargai. Ini menunjukkan ada gap antara harapan pasien dengan kemampuan berkomunikasi tenaga kesehatan yang harus dibenahi dengan pemberdayaan kemampuan berkomunikasi para tenaga kesehatan.

Dalam memaksimalkan pelayanan puskesmas, diperlukan transformasi yang mampu mendukung terbentuknya citra positif puskesmas di tiap daerah melalui peningkatan pemahaman dan pengetahuan serta keterampilan dari para tenaga kesehatan pada cara berkomunikasi yang efektif kepada pasien sebagai pendukung pelayanan puskesmas (Percunda and Chalidyanto 2019). Para tenaga kesehatan juga mengakui perlu adanya bantuan pelatihan keterampilan berkomunikasi dengan pasien dan keluarganya agar membuat nyaman hubungan diantara mereka (Meisyaroh, Murtini, and Haslinda 2023). Penelitian terdahulu menyebutkan bahwa komunikasi yang efektif juga mampu meningkatkan imunitas dan mempercepat proses penyembuhan pasien (Kurniawati 2021). Ini menunjukkan perlu adanya kerjasama antara instansi kesehatan dengan instansi pendidikan dalam upaya membenahi kekurangan dari pelayanan puskesmas ini agar mampu memberikan pelayanan terbaik bagi pasien dan masyarakat pada umumnya.

Masalah komunikasi pun juga dialami oleh para tenaga kesehatan puskesmas di Kabupaten Sidoarjo. Analisis dari tim Departemen Komunikasi FISIP Universitas Airlangga menunjukkan bahwa kurangnya kualitas dan *skill* dari para tenaga kesehatan puskesmas yang ada di Kabupaten Sidoarjo dalam berkomunikasi dengan pasien dan keluarganya secara *face to face* baik verbal maupun nonverbal. Dengan masih banyaknya tenaga kesehatan yang berprofesi sebagai dokter yang hanya berfokus pada penyembuhan pasien dengan pengobatan, mereka seringkali melupakan bahwa kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pasien dapat mempercepat proses penyembuhan pasien. Ketidakmampuan berkomunikasi dengan baik inilah yang menyebabkan para tenaga kesehatan dinilai kurang bisa memberikan pelayanan kepada publik secara maksimal, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan dan kinerja puskesmas. Sementara, puskesmas dituntut untuk mampu memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai kesehatan, sehingga peran keterampilan berkomunikasi dari para tenaga kesehatan menjadi sangat penting di sini.

Adanya masalah komunikasi yang dialami oleh tenaga kesehatan puskesmas di Kabupaten Sidoarjo menjadi sasaran program pengabdian masyarakat Departemen Komunikasi FISIP Universitas Airlangga untuk mengadakan Pelatihan *Communication Skills* bagi Tenaga Kesehatan dalam Meningkatkan Pelayanan di Puskesmas Kabupaten Sidoarjo. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan berkomunikasi para tenaga kesehatan di puskesmas Kabupaten Sidoarjo dalam melayani pasien dan keluarga pasien melalui pelatihan keterampilan berkomunikasi secara *face to face*. Dalam kegiatan ini, tim Departemen Komunikasi mengajarkan para tenaga kesehatan bagaimana mengekspresikan informasi, arahan, ajakan, larangan, secara verbal dan nonverbal kepada pasien secara benar, baik dan pantas.

Dengan kata lain, pelatihan keterampilan berkomunikasi bagi tenaga kesehatan puskesmas sangat penting untuk bisa menyampaikan isi pesan (*content*) yang terdiri dari 5W (*what, when, where, why*) secara benar, dengan menggunakan keterampilan/strategi berkomunikasi yang baik melalui pengungkapan yang dikenal dengan istilah H (*how*). Keterampilan/strategi komunikasi ini meliputi keterampilan untuk 1) *speak/verbal* dan 2) *listen, show/non verbal* yang harus disampaikan dengan baik dan melalui pendekatan konteks atau budaya (*politeness* dan *ethical*) secara pantas yang dapat membuat komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien efektif dan *appropriateness* (Saptyasari 2015).

## **METODE PENGABDIAN MASYARAKAT**

Metode yang dilakukan dalam pengabdian ini ada dua yakni dengan wawancara dan analisis isi media sosial.

Wawancara yang dilakukan adalah dengan mewawancarai pejabat Kepala Dinas Kesehatan, para nakes dan beberapa pasien di Kabupaten Sidoarjo untuk mengetahui permasalahan yang ada terkait komunikasi antara nakes dengan pasien di puskesmas.

Analisis isi media sosial dilakukan dengan cara mengumpulkan beberapa postingan keluhan pasien yang muncul di media sosial Instagram milik beberapa puskesmas di Kabupaten Sidoarjo.

Dari hasil wawancara dan analisis isi tersebut akan dibuat program pemberdayaan yang dapat mengatasi permasalahan komunikasi antara nakes dan pasien.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan melalui tiga tahap yaitu tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, dan tahap evaluasi. Tahap perencanaan yang pertama dilakukan adalah koordinasi tim Departemen Komunikasi dengan pejabat Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo. Koordinasi dilakukan untuk mendapatkan gambaran terkait masalah secara lebih mendetail dan mengamati peran, kinerja, dan tingkat pemahaman pelayanan puskesmas yang dimiliki oleh para tenaga kesehatan di puskesmas Kabupaten Sidoarjo. Selanjutnya, tim Departemen Komunikasi melakukan survei yang dibantu oleh para mahasiswa untuk menanyakan perihal keluhan dan keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan *frontliners* di sepuluh puskesmas yang ada di Kabupaten Sidoarjo yakni 1) Puskesmas Taman, 2) Puskesmas Kepadangan, 3) Puskesmas Candi, 4) Puskesmas Krian, 5) Puskesmas Gedangan, 6) Puskesmas Bareng Krajan, 7) Puskesmas Jabon, 8) Puskesmas Tanggulangin, 9) Puskesmas Sidoarjo dan 10) Puskesmas Wonoayu. Survei tersebut dilakukan dengan cara wawancara *frontliners* yang bekerja di masing-masing sepuluh puskesmas di Kabupaten Sidoarjo.

Data dari survei dan wawancara tim pengabdian masyarakat menunjukkan dua di antara sepuluh informan *frontliners* ini menyatakan bahwa mereka merasa banyaknya jumlah pasien yang mereka tangani tidak sebanding dengan sedikit jumlah mereka yang menangani dalam satu hari, sehingga mereka merasa pekerjaan mereka *overload*. Menurut lima informan *frontliners*, pasien sering tidak memahami prosedur rujukan BPJS tetapi pasien tetap memaksa untuk segera bisa diproses, padahal ini semua membutuhkan waktu dalam pemrosesannya. Di sinilah terkadang para informan *frontliners* merasa tertekan dan membuat ekspresi *frontliners* menjadi berubah dalam menghadapi pasien. Inilah kemudian dipersepsikan oleh para pasien bahwa tenaga kesehatan yang berada di *frontliners* kurang ramah, kurang sopan, ketus, dan *judes*.

Menurut tiga informan *frontliners*, pasien sering mengeluhkan antrian yang panjang, padahal seringkali yang membuat antrian panjang adalah pasien itu sendiri yang tidak paham cara daftar lewat aplikasi terlebih pasien lansia, aplikasi yang seringkali sedang *maintenance*, dan kurangnya jumlah tenaga kesehatan saat itu karena beberapa tenaga kesehatan ditugaskan pelatihan atau kunjungan UKS. Kondisi inilah yang membuat pasien komplain bahwa antrian di puskesmas panjang dan mengular. Inilah yang kemudian dipersepsikan oleh pasien bahwa para tenaga kesehatan di *frontliners* kurang cepat dan kurang tanggap yang dikenal dengan istilah Jawa “lelet”.

Selain itu, tim Departemen Komunikasi juga memantau beberapa unggahan di media sosial, seperti X, Instagram, TikTok, dan Google Review, tentang pelayanan *frontliners* di sepuluh puskesmas di Kabupaten Sidoarjo tersebut. Tim Departemen Komunikasi menemukan kesamaan antara unggahan di media sosial dan persepsi di masyarakat yang telah disampaikan oleh *frontliners* dalam wawancara yang dilakukan oleh para mahasiswa yakni muncul ungkapan “lelet, jutek”.

Temuan awal ini menjadi bahan dasar untuk menentukan sesi-sesi pelatihan apa saja yang akan diberikan pada para tenaga kesehatan *frontliners* ini, maka disusunlah lima sesi dalam pelatihan ini yakni: Sesi 1 curhat tenaga kesehatan: Cerita keluh kesah tenaga

kesehatan *frontliners*, Sesi 2 pelatihan: Memahami background pasien pengguna layanan puskesmas, Sesi 3 pelatihan: Skill ‘menyimak’ (*listening*) tenaga kesehatan di sesi ini menggunakan *roleplay* (Sesi para tenaga kesehatan di hadapkan pada pasien yang diperankan oleh mahasiswa dengan tipe/ karakter tertentu), Sesi 4 pelatihan: Mimik dan *gesture* tenaga kesehatan untuk komunikasi antar persona dengan pasien/keluarga pasien di sesi ini menggunakan *roleplay* (para tenaga kesehatan di hadapkan pada pasien yang diperankan oleh mahasiswa dengan tipe/ karakter tertentu), Sesi 5 pelatihan: Etika dan kesopanan tenaga kesehatan dalam mengkomunikasikan layanan kesehatan di sesi ini menggunakan *roleplay* (para tenaga kesehatan di hadapkan pada pasien yang diperankan oleh mahasiswa dengan tipe/ karakter tertentu). Terakhir, setelah menyusun sesi pelatihan, tim Departemen Komunikasi mulai menulis modul materi pelatihan dalam bentuk *power point* dan menulis skenario *roleplay*.

Setelah tahap perencanaan selesai dilakukan, berlanjut pada tahap kedua yaitu tahap pelaksanaan kegiatan. Pada tahap ini, tim pengabdian masyarakat melakukan sosialisasi dan memberikan pelatihan *communication skills* bagi tenaga kesehatan dalam meningkatkan pelayanan di puskesmas Kabupaten Sidoarjo secara tatap muka di Kampus B, FISIP, Universitas Airlangga. Pelatihan ini dibagi menjadi lima sesi yakni Sesi 1 curhat tenaga kesehatan, Sesi 2 pelatihan: Memahami background pasien, Sesi 3 pelatihan: *listening skills* tenaga kesehatan dengan menggunakan *roleplay*, Sesi 4 pelatihan: Mimik dan *gesture* tenaga kesehatan dengan menggunakan *roleplay*, Sesi 5 pelatihan: Etika dan kesopanan tenaga kesehatan dengan menggunakan *roleplay*. Pengabdian masyarakat kali ini dikhususkan untuk para tenaga kesehatan *frontliners* yang bekerja di masing-masing sepuluh puskesmas Kabupaten Sidoarjo terpilih, yaitu 1) Puskesmas Taman, 2) Puskesmas Kepadangan, 3) Puskesmas Candi, 4) Puskesmas Krian, 5) Puskesmas Gedangan, 6) Puskesmas Bareng Krajan, 7) Puskesmas Jabon, 8) Puskesmas Tanggulangin, 9) Puskesmas Sidoarjo dan 10) Puskesmas Wonoayu. Tahap terakhir adalah tahap evaluasi terhadap kegiatan ini dengan mengevaluasi respon peserta pada sesi *roleplay* dan menanyakan melalui kuesioner kepada para nakes kemanfaatan pelatihan yang telah mereka terima dan penerapannya dalam berkomunikasi dengan baik ketika berhadapan dengan pasien maupun keluarga pasien di puskesmas tempat mereka bertugas.

Pelaksanaan kegiatan pelatihan "*Communication skills* bagi Tenaga Kesehatan dalam Meningkatkan Pelayanan di Puskesmas Kabupaten Sidoarjo" diadakan hari Kamis tanggal 4 Juli 2024 bertempat di Ruang Soetandyo, Gedung C, Kampus FISIP, Universitas Airlangga Surabaya. Pelatihan ini terbagi dalam lima sesi, seperti yang telah direncanakan pada tahap perencanaan.

Sesi pertama diawali oleh *sharing* para tenaga kesehatan terkait pengalaman mereka selama menjadi *frontliners* dengan dipandu oleh seorang dari tim pengabdian masyarakat. Dalam sesi curhat, para tenaga kesehatan menceritakan kesulitan mereka dalam mengedukasi masyarakat yang tidak bersedia ber-KB walau jumlah anaknya sudah sepuluh orang. Adapula yang menceritakan sulitnya memahamkan pasien ODGJ tentang prosedur pengurusan BPJS. Selama satu jam para tenaga kesehatan ini menceritakan pengalaman yang menjengkelkan dan yang mengharukan yang mereka alami selama ini. Hal inilah yang semakin membuat tim pengabdian masyarakat lebih bisa memahami alasan mereka mengapa mereka terkadang terluap emosinya ketika berhadapan dengan pasien.

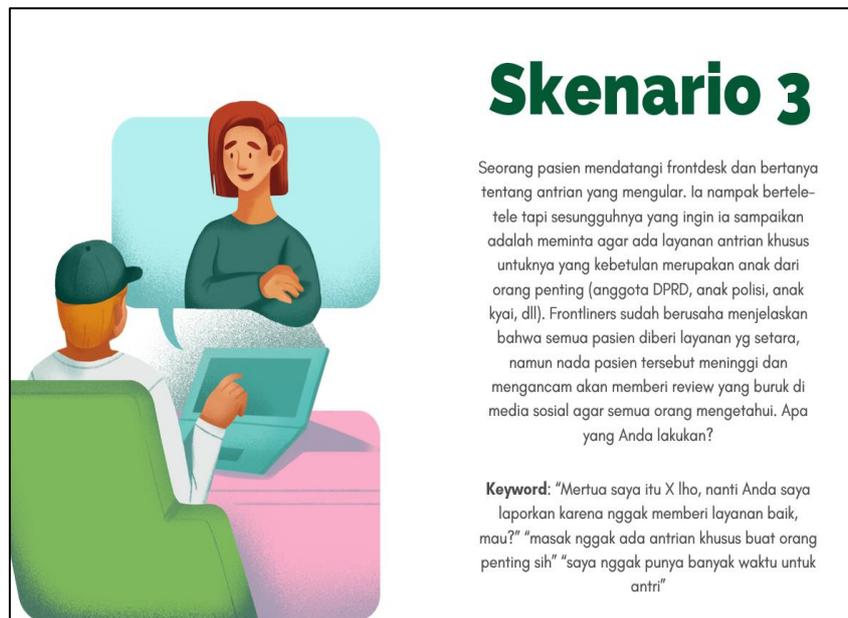
Setelah sesi *sharing* dan curhat tenaga kesehatan selesai, acara masuk pada sesi pelatihan memahami *background* pasien pengguna layanan puskesmas. Di sesi kedua ini para tenaga kesehatan diberi pemahaman tentang latar belakang pasien. *Background* pasien sangatlah beragam mulai dari pengetahuan, pendidikan, gender, status sosial ekonomi, usia sampai dengan pengalamannya yang sangat penting untuk dipahami oleh para tenaga kesehatan (Christina and Susilo 2021; Tatiwakeng, Mayulu, and Larira 2021). Pemateri dari tim pengabdian masyarakat mengatakan bahwa terkadang tenaga kesehatan dihadapkan pada situasi yang sulit semisal harus berhadapan dengan pasien yang merupakan mantan pacar tenaga kesehatan atau berhadapan dengan pasien yang merupakan *rival* tenaga kesehatan saat sekolah dulu, sehingga para tenaga kesehatan harus bersikap profesional dalam meredam emosinya dan menata tutur kata serta bahasanya dalam menghadapi pasien seperti ini. Permisalan di atas ternyata diakui oleh beberapa tenaga kesehatan yang pernah bertemu dengan mantan pacar atau *rival* saat sekolah dulu yang membuat tenaga kesehatan salah tingkah.



Gambar 1. Sesi memahami background pasien.

Setelah ISHOMA (istirahat, sholat dan makan siang), acara dilanjutkan pada sesi ketiga yakni Sesi 3 pelatihan: Skill ‘menyimak’ (*listening*) tenaga kesehatan di sesi ini menggunakan *roleplay* (Sesi para tenaga kesehatan di hadapkan pada pasien yang diperankan oleh mahasiswa dengan tipe/ karakter tertentu). Pada sesi ini salah satu tim pengabdian masyarakat memberikan materi terkait perbedaan antara *hearing* dan *listening*. Menurut pemateri, *hearing* adalah proses menangkap stimuli suara lewat telinga kita, berbeda dengan *listening* adalah proses menangkap stimuli lewat lima pancaindra (penglihatan, pendengaran, perabaan, penciuman dan perasaan) yang kemudian dilanjutkan dengan proses pemaknaan yang melibatkan simpati dan empati terhadap orang yang kita ajak bicara (Arda and Suprpto 2023). Pemateri juga menuturkan bahwa ada empat tipe *listening* yakni 1) Relasional yang lebih menitikberatkan penjagaan hati agar hubungan antara pendengar dan pembicara berjalan baik dan harmonis, 2) analitikal lebih menitikberatkan pada pemahaman pesan agar dapat memberikan respon yang lebih rasional, 3) transaksional lebih menitikberatkan pada hal-hal yang menjadi inti dari permasalahan (*straight to the point*), dan 4) kritikal lebih menitikberatkan pada akurasi agar dapat memberikan penilaian dan evaluasi yang tepat (Dewi 2015; Juita 2022). Pemateri melanjutkan bahwa proses *listening* ini bisa dilakukan secara pasif melalui pengamatan ataupun secara aktif yakni melalui interaksi, komunikasi dan percakapan langsung dengan orang yang bersangkutan. Kedua proses ini sangat signifikan dalam

menggali dan memahami kondisi para pasien yang tenaga kesehatan hadapi setiap harinya di puskesmas.



Gambar 2. Salah satu contoh roleplay yang dimainkan mahasiswa sebagai pasien.

Selesai pemateri menyampaikan materinya, acara dilanjutkan dengan *roleplay* untuk melihat kemampuan *listening* para nakes ketika berhadapan dengan pasien. Pasien dalam *roleplay* ini diperankan oleh dua mahasiswa di setiap puskesmas secara bersamaan. Ada empat skenario *roleplay* yang digunakan dalam sesi ini yakni 1) pasien yang mendesak untuk disuntik karena sugesti bila tidak disuntik tidak akan sembuh walau menurut tenaga kesehatan tidak diperlukan untuk tindakan tersebut, 2) pasien yang membandingkan obat yang diberikan tenaga kesehatan dengan obat yang diberikan oleh kerabatnya yang tidak dijual bebas di pasaran dan pasien bersikukuh untuk dituliskan resep obat seperti yang diberikan oleh kerabatnya tanpa tahu risikonya, 3) pasien dari kalangan atas minta untuk diprioritaskan agar tidak terlalu lama mengantri dan mengancam akan memberi review jelek di media sosial, 4) pasien yang sudah mendaftar lewat aplikasi SIKUAT ternyata harus daftar manual lagi sesampai di puskesmas karena aplikasi sedang *down*. Dalam *roleplay* reaksi para tenaga kesehatan akan direkam untuk evaluasi di akhir pelatihan.



Gambar 2. Sesi listening: (a) Pemaparan materi; (b) Roleplay.

Sesi 4 pelatihan: Mimik dan *gesture* tenaga kesehatan untuk komunikasi antar persona dengan pasien/keluarga pasien di sesi ini menggunakan *roleplay* (para tenaga kesehatan di hadapkan pada pasien yang diperankan oleh mahasiswa dengan tipe/ karakter tertentu). Pada sesi ini salah satu tim pengabdian masyarakat menyampaikan pentingnya menggunakan ekspresi wajah dan *gesture* (gerak tubuh) yang positif dan mendukung sehingga pasien merasa dihargai dalam berkomunikasi. Pemateri menyampaikan bahwa bahasa nonverbal yang harus dipahami oleh para nakes meliputi kontak mata, kualitas vokal (penataan volume suara, intonasi dan penggunaan bahasa yang sesuai dengan pasien), bahasa tubuh (senyuman), kondisi tenang dan peka terhadap pasien (Kewas and Darmastuti 2020). Bahasa nonverbal ini berfungsi untuk menyiratkan bentuk perhatian, dukungan, dan keramahan para tenaga kesehatan di mata pasien (Abdulghafor, Turaev, and Ali 2022).



Gambar 3. Sesi mimik dan gesture: (a) Pemaparan materi; (b) Roleplay.

Selesai pemateri menyampaikan materinya, acara dilanjutkan dengan *roleplay* untuk melihat kemampuan merespon para tenaga kesehatan dalam menggunakan mimik dan *gesture* sebagai bahasa nonverbal ketika berhadapan dengan pasien. Pasien dalam *roleplay* ini diperankan oleh dua mahasiswa di setiap puskesmas secara bersamaan. Ada tiga skenario *roleplay* yang digunakan dalam sesi ini yakni 1) pasien remaja SMA yang curiga hamil sebab sudah berhubungan seksual 1 kali dengan pacarnya dan ingin memeriksakan diri di puskesmas, 2) pasien yang memeriksakan bayinya yang terdeteksi mengalami gizi buruk karena ASI sang ibu tidak keluar dan hanya diberi air tajin, 3) pasien yang memeriksakan tumbuh kembang anaknya tetapi menolak untuk diberi vaksin karena menurut pasien vaksin itu haram. Dalam *roleplay* reaksi para tenaga kesehatan akan direkam untuk evaluasi di akhir pelatihan.

Sesi 5 pelatihan: Etika dan kesopanan tenaga kesehatan dalam mengkomunikasikan layanan kesehatan di sesi ini menggunakan *roleplay* (para tenaga kesehatan di hadapkan pada pasien yang diperankan oleh mahasiswa dengan tipe/karakter tertentu). Pada sesi ini, salah satu tim pengabdian masyarakat memaparkan tentang materi etika dan kesopanan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Menurut pemateri ada perbedaan makna antara etika, etiket dan kode etik profesi. Etika adalah nilai benar atau salah dalam sebuah masyarakat, etiket adalah sopan santun atau tata krama dalam pergaulan, dan kode etik profesi adalah kumpulan nilai benar-salah, baik-

buruk yang terkait dengan pekerjaan profesional. Ketiga hal ini perlu dipahami oleh para tenaga kesehatan (Rijal et al. 2019). Dalam berkomunikasi dengan pasien harus mempertimbangkan pantas-tidak pantas dan etis-tidak etis sehingga komunikasi antara nakes dan pasien berjalan efektif (Erliana, Ahdan, and Muttaqin 2020).



Gambar 4. Sesi etika dan kesopanan tenaga kesehatan: (a) Pemaparan materi; (b) Roleplay.

Selesai pemateri menyampaikan materinya, acara dilanjutkan dengan *roleplay* untuk melihat kemampuan para tenaga kesehatan dalam menggunakan etika dan kesopanan ketika berhadapan dengan pasien. Pasien dalam *roleplay* ini diperankan oleh dua mahasiswa di setiap puskesmas secara bersamaan. Ada tiga skenario *roleplay* yang digunakan dalam sesi ini yakni 1) pasien yang mengeluh kepada *frontliners* karena pasien sudah menunggu 1 jam lebih tapi belum dipanggil untuk dilayani, 2) pasien yang mengeluh sudah lima hari tidak sembuh-sembuh walau sudah meminum obat dari puskesmas di pemeriksaan sebelumnya, 3) pasien yang memeriksakan anaknya dan kaget ketika dikenakan biaya yang mahal. Dalam *roleplay* reaksi para tenaga kesehatan akan direkam untuk evaluasi di akhir pelatihan.

Evaluasi kegiatan ini dilakukan sebanyak dua kali. Pertama, saat setelah *roleplay* di ketiga sesi terakhir di mana pemateri dan tim pengabdian masyarakat sebagai fasilitator memberikan masukan terkait mimik, *gesture*, *listening skill*, kesopanan, dan etika para nakes ketika berhadapan dengan pasien yang diperankan oleh mahasiswa. Kedua, saat dilakukan pendampingan tanggal 8–12 Juli 2024 di kesepuluh puskesmas yang ada di Sidoarjo, tim pengabdian masyarakat memberikan kuesioner dan melakukan pengamatan kepada kinerja nakes *frontliners* puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada para pasien. Hasil dari dua evaluasi ini, tim pengabdian masyarakat mendapatkan data bahwa 60% para peserta pelatihan mengalami kasus seperti yang ada di *roleplay* dan setelah mendapatkan pelatihan, 80% peserta pelatihan (16 dari 20 orang peserta) merasa lebih bisa memberikan respon *gesture* dan mimik yang mendukung kinerja mereka dalam melayani pasien walaupun mereka mengatakan ada hambatan waktu yang terbatas untuk lebih bisa memperhatikan pasien. Angka ini naik 30% dari sebelum diadakan pelatihan. Data lain menunjukkan bahwa 41% nakes masih belum memaksimalkan pemantauan komplain pasien yang ada di media sosial karena keterbatasan waktu dan tenaga mereka. Jadi perlu adanya pembekalan pengetahuan nakes dalam mengatasi komplain di media sosial di pelatihan berikutnya.

## **PENUTUP**

**Simpulan.** Kegiatan Pengabdian Masyarakat Departemen Komunikasi dirancang untuk membekali keterampilan berkomunikasi para nakes *frontliners* yang disinyalir kurang ramah, kurang tanggap dan kurang sopan dalam memberi pelayanan kepada para pasien dan keluarga pasien. Kerjasama antara Departemen Komunikasi dan Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo menghasilkan program tiga tahap: perencanaan dan perancangan materi, pelaksanaan pelatihan dan evaluasi. Tahap perencanaan melibatkan survey dan koordinasi dengan dinkes dan puskesmas di kabupaten Sidoarjo. Sementara, tahap pelaksanaan memfokuskan pada lima sesi utama yakni 1) *sharing* dan curhat nakes *frontliners*, 2) memahami *background* pasien, 3) *listening skill*, 4) mimik dan *gesture* nakes, 5) etika dan kesopanan nakes, dengan strategi *roleplay* di sesi tiga, empat dan lima.

Dari hasil diskusi tanya jawab dan evaluasi *roleplay* saat kegiatan serta evaluasi kinerja nakes *frontliners* saat di puskesmas setelah kegiatan pelatihan, didapatkan kesimpulan bahwa 80% peserta mampu menghubungkan materi yang sudah disampaikan dengan skenario *roleplay*. Peserta memiliki kemampuan *active listening*; mampu mengelola mimik, *gesture* dan intonasi suara; serta mampu menerapkan etika kesopanan dalam menghadapi pasien dengan latar belakang yang beragam di dalam keseharian mereka saat memberikan pelayanan kepada pasien di puskesmas tempat mereka bekerja. Secara keseluruhan kemampuan mereka meningkat 30% dari sebelumnya yang hanya 50%. Dari sini, tim pengabdian masyarakat dapat menyimpulkan bahwa substansi kegiatan dapat diterima baik oleh peserta.

**Saran.** Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo memberikan masukan agar tahun depan Departemen Komunikasi kembali menyelenggarakan Pengabdian Masyarakat terkait pelatihan yang sama namun untuk puskesmas lain di Kabupaten Sidoarjo yang belum mendapatkan pelatihan ini. Para peserta pelatihan juga menginginkan diadakannya pelatihan lain terkait “kesabaran dalam komunikasi antara tenaga kesehatan dengan pasien” dan kemampuan mengatasi komplain di media sosial yang mereka kelola.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih kami berikan kepada Universitas Airlangga dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (SK No. 1287/UN3/2024) atas dukungannya sehingga kegiatan dapat terlaksana dengan baik. Terima kasih kepada Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo atas dukungan dan kerjasamanya. Terima kasih juga disampaikan kepada Puskesmas Taman, Puskesmas Kepadangan, Puskesmas Candi, Puskesmas Krian, Puskesmas Gedangan, Puskesmas Bareng Krajan, Puskesmas Jabon, Puskesmas Tanggulangin, Puskesmas Sidoarjo, dan Puskesmas Wonoayu yang telah berpartisipasi untuk hadir pada kegiatan pengabdian masyarakat ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Abdulghafor, Rawad, Sherzod Turaev, and Mohammed A. H. Ali. 2022. “Body Language Analysis in Healthcare: An Overview.” *Healthcare* 10, no. 7: 1251. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/healthcare10071251>.

Arda, Darmi, and Suprpto Suprpto. 2023. “Therapeutic Communication Skills of

- Nursing Students in Clinical Practice.” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada* 12, no. 2: 346–52. <https://doi.org/https://doi.org/10.35816/jiskh.v12i2.1088>.
- Christina, Laura Victoria, and Astrid Pratidina Susilo. 2021. “Article Review: Penggunaan Metode SBAR Untuk Komunikasi Efektif Antara Tenaga Kesehatan Dalam Konteks Klinis.” *KELUWIH: Jurnal Kesehatan Dan Kedokteran* 3, no. 1: 57–63. <https://doi.org/https://doi.org/10.24123/kesdok.v3i1.4584>.
- Dewi, Retasari. 2015. “Komunikasi Terapeutik Konsuler Laktasi Terhadap Klien Relaktasi.” *Jurnal Kajian Komunikasi* 3, no. 2: 192–211. <https://doi.org/10.24198/jkk.v3i2.7408>
- Erliana, Marwa, Ahdan Ahdan, and Andi Muttaqin. 2020. “Etika Komunikasi Antara Perawat Dengan Pasien Dalam Membangun Komunikasi Efektif Untuk Kesehatan Pasien Di Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto.” *Respon Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Komunikasi* 1, no. 1: 6–15. <https://doi.org/10.33096/respon.v1i1.14>.
- Firnanda, F. S. C. Puspitasari, and M. Arwani. 2022. “Hubungan Komunikasi Yang Efektif Dengan Kepuasan Pasien Instalasi Jalan Di UPTD Puskesmas Pandaan.” *Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti* 10, no. 2: 82–90. <https://doi.org/10.47794/jkhws.v10i2.444>.
- Hamdana, and Irfanita Nurhidayah. 2022. “Meningkatkan Keterampilan Berkomunikasi Perawat Onkologi Dengan Communication Skill Training (CST).” *Jurnal Keperawatan Terapan* 08, no. 01: 45–50.
- Juita, Erlinna. 2022. “Pelatihan Listening Skill Berbasis Daring Bagi Siswa SMA DI Kota Pekanbaru.” *J-AbdiJurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 1, no. 11: 3345–49. <https://doi.org/https://doi.org/10.53625/jabdi.v1i12.2061>.
- Kewas, Grace Sinthike, and Rini Darmastuti. 2020. “Strategi Komunikasi Antarbudaya Dokter Kepada Pasien Dalam Proses Pelayanan Kesehatan Di RSUD Raffa Majenang.” *Jurnal SCRIPTURA* Vol. 10, no. No. 2: 60–76. <https://doi.org/10.9744/scriptura.10.2.60-76>.
- Kurniawati, Dewi. 2021. “Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan (NAKES) Terhadap Pasien Covid-19 Di Medan Dan Pekanbaru.” *KOMUNIKOLOGI: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi Dan Sosial* 5, no. 2: 179–89.
- Meisyaroh, Meriem, Murtini, and Haslinda. 2023. “Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas.” *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (The Public Health Science Journal)* 12, no. 3: 238–45. <http://journals.stikim.ac.id/index.php/jikm>.
- Percunda, Alita Dewi, and Djazuly Chalidyanto. 2019. “The Correlation between Perceived Communication Quality and Customer Satisfaction at Bhayangkara Hospital Emergency Department, Indonesia.” *Journal of Public Health in Africa* 1, no. s1: 1170.
- Pramana, and Chairunnisa Widya Priastuty. 2022. “Adaptasi Komunikasi Tenaga

Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan Dengan Persepsi Risiko Paparan COVID-19.” *Jurnal IMPRESI* 3, no. 2: 6–15. <https://jurnal.uns.ac.id/impresi/index>.

Rijal, Fadillah, H. Muhammad Siri Dangnga, Usman, and Niar Novitasari. 2019. “Pengaruh Etika Dan Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Pemberian Pelayanan Kesehatan Pasien Di Puskesmas Madising Na Mario Kota Parepare.” *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan* 2, no. 1: 12–25. <https://jurnal.umpar.ac.id/index.php/makes><https://jurnal.umpar.ac.id/index.php/makes/article/download/119/111/>.

Saptiyasari, Andria. 2015. “Kompetensi Komunikasi Pekerja Sosial Peduli Autism Dalam Mengatasi Hambatan Ketika Melaksanakan Kegiatan Penyadaran Tentang Keberadaan Anak Autis Di Masyarakat.” In *Komunikasi Dan Isu Publik*, edited by Aswad Ishak, 95–106. Surabaya: Buku Litera Yogyakarta.

Tatiwakeng, Rezka V., Nelly Mayulu, and Dina Mariana Larira. 2021. “Hubungan Penggunaan Metode Komunikasi Efektif SBAR Dengan Pelaksanaan Timbang Terima (Handover) Systematic Review.” *Jurnal Keperawatan* 9, no. 2: 77–88. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/download/36784/34205>.