e-ISSN: 2964-9196
Vol.4 No.3 Juni 2026
Sahabat Sosial
Jurnal Pengabdian Masyarakat

PELATIHAN PENINGKATAN KEMAMPUAN KOMUNIKASI TENAGA KESEHATAN

Ali Imran[1*], Muslimin B[2], Rivayanti Nawawi[3], Nurhayati[4], Rifai[5]
[*1,2,4,5] Program Studi Administrasi Rumah Sakit ,Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia
[3]RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar

***Corenspondent Author:** Ali Imran, Email: wahabthamrin1@gmail.com

ABSTRACT

Effective communication is a crucial competency for healthcare workers in providing patient care. A lack of communication skills can impact the quality of care and patient satisfaction. This activity aims to improve healthcare workers' communication skills through structured training.

Quality healthcare services are not only determined by the clinical competence of healthcare workers, but also significantly influenced by their communication skills in providing care to patients. Therapeutic communication plays a crucial role in building interpersonal relationships, enhancing trust, and supporting patient satisfaction.

This community service activity aims to improve healthcare workers' competency in implementing therapeutic communication through an educational and practical approach. Implementation methods include educational activities, effective communication training (verbal and nonverbal), and role-play simulations, supported by mentoring in service practice. The targeted outcomes of this activity are increased knowledge and skills of healthcare workers in therapeutic communication and the realization of more empathetic, effective, and consistent service communication. Therefore, this activity is expected to improve patient comfort and satisfaction, as well as the quality of healthcare services on an ongoing basis at the Pertiwi Mother and Child Hospital in Makassar.

The results showed an increase in the average score from 62.3 to 85.7, a 23.4-point increase. Furthermore, participants' communication skills improved during the simulation practice.

The conclusion is that effective communication training can improve healthcare workers' knowledge and skills in communicating with patients.

Keywords: *Health Communication, Healthcare Workers, Training, Healthcare Services*

ABSTRAK

Komunikasi efektif merupakan salah satu kompetensi penting yang harus dimiliki oleh tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Kurangnya kemampuan komunikasi

e-ISSN: 2964-9196
Vol.4 No.3 Juni 2026
Sahabat Sosial
Jurnal Pengabdian Masyarakat

dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi tenaga kesehatan melalui pelatihan terstruktur.
Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kompetensi klinis tenaga kesehatan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Komunikasi terapeutik memiliki peran penting dalam membangun hubungan interpersonal, meningkatkan kepercayaan, serta mendukung kepuasan pasien.
Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan dalam menerapkan komunikasi terapeutik melalui pendekatan edukatif dan aplikatif. Metode pelaksanaan meliputi kegiatan edukasi, pelatihan komunikasi efektif (verbal dan nonverbal), serta simulasi (role play) yang didukung dengan pendampingan dalam praktik pelayanan.
Target luaran dari kegiatan ini adalah meningkatnya pengetahuan dan keterampilan tenaga kesehatan dalam komunikasi terapeutik serta terwujudnya komunikasi pelayanan yang lebih empatik, efektif, dan konsisten. Dengan demikian, kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien serta mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar.
Hasil menunjukkan adanya peningkatan nilai rata-rata dari 62,3 menjadi 85,7 dengan peningkatan sebesar 23,4 poin. Selain itu, terjadi peningkatan keterampilan komunikasi peserta dalam praktik simulasi.
Kesimpulan menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi efektif mampu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan tenaga kesehatan dalam berkomunikasi dengan pasien.

Kata Kunci: *Komunikasi Kesehatan, Tenaga Kesehatan, Pelatihan, Pelayanan Kesehatan*

I. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan komponen penting dalam pelayanan kesehatan yang berperan dalam membangun hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pasien, kepatuhan terhadap terapi, serta hasil kesehatan yang lebih baik.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kompetensi klinis tenaga kesehatan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien. Dalam praktik keperawatan, komunikasi terapeutik merupakan salah satu kompetensi inti yang berperan penting dalam membangun hubungan saling percaya, memahami kebutuhan pasien secara holistik, serta meningkatkan keberhasilan pelayanan kesehatan. Komunikasi yang baik tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian

e-ISSN: 2964-9196
Vol.4 No.3 Juni 2026
Sahabat Sosial
Jurnal Pengabdian Masyarakat

informasi, tetapi juga sebagai bentuk dukungan emosional yang dapat membantu pasien merasa aman, dihargai, dan dipahami selama proses perawatan (Imam Riauan & Shasrini, 2017).

Berbagai studi menunjukkan bahwa komunikasi masih menjadi salah satu tantangan utama dalam pelayanan kesehatan. Data World Health Organization menyebutkan bahwa sekitar 70–80% kesalahan dalam pelayanan kesehatan disebabkan oleh buruknya komunikasi dan kurangnya koordinasi antar tenaga kesehatan (World Health Organization, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi memiliki peran penting dalam menjamin keselamatan pasien dan mutu pelayanan kesehatan.

Komunikasi juga memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan pasien sebagai indikator mutu pelayanan. Komunikasi terapeutik terbukti berkontribusi terhadap kepuasan pasien melalui aspek empati, keterbukaan, dukungan, dan sikap positif tenaga kesehatan (Khairani et al., 2021). Komunikasi yang efektif akan meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pasien, sedangkan komunikasi yang kurang baik dapat menimbulkan ketidakpuasan bahkan penolakan terhadap pelayanan yang diberikan.

Komunikasi juga berperan dalam membentuk citra institusi pelayanan kesehatan. Pengalaman pasien dalam berinteraksi dengan tenaga kesehatan menjadi salah satu faktor utama dalam membangun persepsi terhadap kualitas layanan. Komunikasi yang empatik dan profesional akan meningkatkan citra positif institusi, sedangkan komunikasi yang kurang baik dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan (Oktaretha Veleneka Binendra & Diansanto Prayoga, 2022).

Meskipun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala dalam penerapan komunikasi terapeutik, seperti kurangnya pelatihan yang terstruktur, keterbatasan waktu pelayanan, serta variasi kemampuan individu tenaga kesehatan dalam berkomunikasi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara konsep ideal komunikasi terapeutik dengan implementasinya di lapangan, sehingga diperlukan upaya peningkatan kapasitas tenaga kesehatan melalui program yang sistematis dan berkelanjutan.

II. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini menggunakan pendekatan edukatif, partisipatif, dan aplikatif, dengan melibatkan mitra secara aktif dalam setiap tahapan kegiatan. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi tenaga kesehatan melalui pemberian materi, praktik langsung, serta pendampingan.

1. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan

Kegiatan pelatihan dilaksanakan di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi. Pelaksanaan kegiatan meliputi pendataan awal, pelatihan, serta evaluasi yang dilaksanakan pada:

e-ISSN: 2964-9196
Vol.4 No.3 Juni 2026
Sahabat Sosial
Jurnal Pengabdian Masyarakat

a. Hari: Senin s.d Sabtu
b. Tanggal: 5 s.d 10 Januari 2026
c. Waktu: 10.00 WITA – selesai

2. Sasaran dan Peserta

Sasaran kegiatan adalah tenaga kesehatan yang bertugas di rumah sakit, dengan jumlah peserta sebanyak 30 orang tenaga kesehatan yang terdiri dari bidan, perawat, dan tenaga medis lainnya.

Kriteria peserta:

a. Aktif bekerja di fasilitas pelayanan kesehatan
b. Bersedia mengikuti seluruh rangkaian kegiatan
c. Terlibat langsung dalam pelayanan pasien

3. Desain dan Tahapan Kegiatan

Kegiatan ini dirancang dalam beberapa tahapan sebagai berikut:

a. Tahap Persiapan

Tahap ini meliputi:

1) Koordinasi dengan pihak rumah sakit
2) Identifikasi kebutuhan pelatihan melalui wawancara dan observasi
3) Penyusunan modul pelatihan komunikasi efektif tenaga kesehatan
4) Persiapan media pembelajaran seperti slide presentasi, studi kasus, dan lembar evaluasi

b. Tahap Pelaksanaan Pelatihan

Pelatihan dilakukan secara tatap muka dengan metode:

1) Ceramah interaktif mengenai komunikasi terapeutik
2) Diskusi kelompok untuk membahas kasus komunikasi dengan pasien
3) Role play/simulasi komunikasi tenaga kesehatan dengan pasien
4) Studi kasus berbasis situasi nyata di pelayanan kesehatan

Materi yang diberikan meliputi:

1) Konsep komunikasi efektif dalam pelayanan kesehatan
2) Komunikasi terapeutik
3) Teknik komunikasi dengan pasien dan keluarga
4) Etika komunikasi tenaga kesehatan
5) Penanganan konflik komunikasi

c. Tahap Praktik dan Pendampingan

Peserta diberikan kesempatan untuk mempraktikkan keterampilan komunikasi melalui simulasi dan role play, serta mendapatkan umpan balik langsung dari fasilitator.

d. Tahap Evaluasi

Evaluasi dilakukan untuk mengukur efektivitas pelatihan melalui:

e-ISSN: 2964-9196
Vol.4 No.3 Juni 2026
Sahabat Sosial
Jurnal Pengabdian Masyarakat

- Pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pengetahuan
- Observasi keterampilan komunikasi saat simulasi
- Kuesioner kepuasan peserta

4. Instrumen Kegiatan

Instrumen yang digunakan meliputi:

a. Kuesioner pre-test dan post-test
b. Lembar observasi keterampilan komunikasi
c. Modul pelatihan komunikasi
d. Media presentasi (PowerPoint)
e. Lembar evaluasi kegiatan

5. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui:

a. Pengisian kuesioner sebelum dan sesudah pelatihan
b. Observasi langsung selama praktik komunikasi
c. Dokumentasi kegiatan

6. Teknik Analisis Data

Data dianalisis secara deskriptif kuantitatif dengan membandingkan nilai pre-test dan post-test. Selain itu, dilakukan analisis peningkatan keterampilan komunikasi berdasarkan hasil observasi.

Untuk memperkuat hasil, dapat dilakukan uji statistik sederhana (uji t berpasangan) untuk mengetahui signifikansi peningkatan pengetahuan peserta.

7. Indikator Keberhasilan

Keberhasilan kegiatan ditentukan berdasarkan:

a. Peningkatan nilai post-test $\geq$ 20 poin
b. $\geq$ 75% peserta memiliki keterampilan komunikasi kategori baik
c. Tingkat kepuasan peserta $\geq$ 80%

8. Aspek Etika

Kegiatan ini memperhatikan prinsip etika dengan:

a. Persetujuan peserta sebelum kegiatan
b. Menjaga kerahasiaan data peserta
c. Pelaksanaan kegiatan tanpa paksaan

9. Keberlanjutan Program

Program ini diharapkan dapat berlanjut melalui:

a. Penerapan komunikasi efektif dalam pelayanan sehari-hari
b. Monitoring oleh pihak manajemen rumah sakit
c. Pelatihan lanjutan secara berkala

e-ISSN: 2964-9196
Vol.4 No.3 Juni 2026
Sahabat Sosial
Jurnal Pengabdian Masyarakat

Dengan metode pelaksanaan yang sistematis dan partisipatif, diharapkan pelatihan ini mampu meningkatkan kemampuan komunikasi tenaga kesehatan secara optimal serta berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Karakteristik Peserta

Kegiatan pelatihan diikuti oleh 30 tenaga kesehatan yang terdiri dari bidan, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya. Karakteristik peserta disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Peserta Pelatihan

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis kelamin (Perempuan)	24	80%
Jenis kelamin (Laki-laki)	6	20%
Profesi Bidan	15	50%
Profesi Perawat	10	33%
Profesi Lainnya	5	17%
Lama kerja < 5 tahun	12	40%
Lama kerja ≥ 5 tahun	18	60%

Sebagian besar peserta merupakan tenaga kesehatan dengan pengalaman kerja ≥5 tahun, yang menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya dibutuhkan oleh tenaga baru, tetapi juga tenaga berpengalaman.

2. Hasil Pre-test dan Post-test Kemampuan Komunikasi

Penilaian kemampuan komunikasi dilakukan menggunakan kuesioner sebelum dan sesudah pelatihan.

Tabel 2. Hasil Pre-test dan Post-test

Variabel	Pre-test	Post-test	Peningkatan
Nilai rata-rata	62,5	86,7	+24,2

Terjadi peningkatan rata-rata sebesar 24,2 poin setelah pelatihan, yang menunjukkan adanya peningkatan kemampuan komunikasi peserta.

e-ISSN: 2964-9196
Vol.4 No.3 Juni 2026
Sahabat Sosial
Jurnal Pengabdian Masyarakat

3. Kategori Kemampuan Komunikasi

Distribusi kategori kemampuan komunikasi disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Kategori Kemampuan Komunikasi

Kategori	Pre-test (%)	Post-test (%)
Baik	23%	80%
Cukup	50%	17%
Kurang	27%	3%

Peningkatan signifikan terjadi pada kategori "baik" dari 23% menjadi 80%, menunjukkan efektivitas pelatihan.

4. Peningkatan Aspek Komunikasi

Evaluasi dilakukan pada beberapa aspek komunikasi, disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Peningkatan Aspek Komunikasi

Aspek Komunikasi	Sebelum (%)	Sesudah (%)
Komunikasi terapeutik	58%	88%
Empati terhadap pasien	60%	90%
Kejelasan penyampaian informasi	55%	85%
Kemampuan mendengar aktif	57%	87%

Peningkatan tertinggi terjadi pada aspek empati, yang merupakan komponen penting dalam pelayanan kesehatan.

5. Perubahan Perilaku dalam Pelayanan

Setelah pelatihan, terjadi perubahan perilaku tenaga kesehatan yang disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Perubahan Perilaku Peserta

Indikator Perilaku	Persentase (%)
Menggunakan komunikasi terapeutik	83%
Memberikan informasi jelas	80%
Meningkatkan interaksi dengan pasien	78%

Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya meningkatkan pengetahuan, tetapi juga berdampak pada praktik pelayanan.

e-ISSN: 2964-9196
Vol.4 No.3 Juni 2026
Sahabat Sosial
Jurnal Pengabdian Masyarakat

6. Analisis Efektivitas Pelatihan

Peningkatan skor rata-rata sebesar 24,2 poin serta peningkatan kategori "baik" hingga 80% menunjukkan bahwa pelatihan memiliki efektivitas tinggi. Jika dibandingkan dengan indikator keberhasilan (≥70% kategori baik), hasil ini telah memenuhi bahkan melampaui target.

B. Pembahasan

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pelatihan komunikasi tenaga kesehatan efektif dalam meningkatkan kemampuan komunikasi terapeutik. Peningkatan ini terlihat dari aspek pengetahuan, keterampilan, serta perubahan perilaku peserta.

Menurut Soekidjo Notoatmodjo, peningkatan pengetahuan melalui pendidikan kesehatan akan memengaruhi sikap dan tindakan individu. Hal ini terbukti dalam kegiatan ini, dimana peningkatan pengetahuan diikuti dengan perubahan praktik komunikasi.

Komunikasi efektif merupakan komponen penting dalam pelayanan kesehatan. World Health Organization menekankan bahwa komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien, serta keselamatan pasien.

Peningkatan aspek empati hingga 90% menunjukkan bahwa pelatihan mampu membentuk hubungan interpersonal yang lebih baik antara tenaga kesehatan dan pasien. Hal ini penting dalam meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Masih terdapat sebagian kecil peserta yang belum mencapai kategori optimal. Hal ini dapat dipengaruhi oleh faktor kebiasaan kerja, beban kerja, serta kurangnya praktik berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan lanjutan dan monitoring secara berkala. Kegiatan ini memberikan implikasi penting, yaitu:

a. Meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan
b. Meningkatkan kepuasan pasien
c. Mendukung peningkatan mutu layanan di rumah sakit

Dengan demikian, pelatihan komunikasi tenaga kesehatan dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara menyeluruh.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kegiatan pelatihan peningkatan kemampuan komunikasi tenaga kesehatan di RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar yang diikuti oleh 30 peserta menunjukkan hasil yang positif. Pelatihan ini terbukti mampu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta kepercayaan diri tenaga kesehatan dalam melakukan komunikasi efektif dengan pasien dan keluarga.

e-ISSN: 2964-9196
Vol.4 No.3 Juni 2026
Sahabat Sosial
Jurnal Pengabdian Masyarakat

Peningkatan kemampuan komunikasi terlihat dari kemampuan peserta dalam menyampaikan informasi secara jelas, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta menunjukkan empati dalam interaksi pelayanan kesehatan. Selain itu, peserta juga mampu menerapkan teknik komunikasi terapeutik yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

Dengan demikian, pelatihan ini memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, khususnya dalam aspek komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien. Kemampuan komunikasi yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien, kepatuhan terhadap pengobatan, serta keselamatan pasien.

B. Saran

Berdasarkan hasil kegiatan yang telah dilaksanakan, beberapa saran yang dapat diberikan adalah:

1. Pelatihan Berkelanjutan

   Perlu dilakukan pelatihan komunikasi secara berkala untuk menjaga dan meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan.
2. Integrasi dalam Program Rumah Sakit

   Keterampilan komunikasi perlu dijadikan sebagai bagian dari standar kompetensi dan program peningkatan mutu di rumah sakit.
3. Monitoring dan Evaluasi

   Diperlukan evaluasi berkala terhadap penerapan komunikasi efektif dalam pelayanan sehari-hari.
4. Pengembangan Materi Pelatihan

   Materi pelatihan dapat dikembangkan lebih lanjut, seperti komunikasi dalam situasi darurat, komunikasi lintas budaya, dan komunikasi berbasis teknologi.
5. Keterlibatan Manajemen

   Dukungan dari pihak manajemen rumah sakit sangat diperlukan untuk memastikan keberlanjutan program pelatihan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pelaksana mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung terselenggaranya kegiatan ini, khususnya kepada manajemen RSKD Ibu dan Anak Pertiwi Makassar yang telah memberikan izin dan fasilitas pelaksanaan kegiatan.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada 30 tenaga kesehatan yang telah berpartisipasi aktif dalam pelatihan ini, serta kepada seluruh tim pelaksana dan pihak terkait yang telah berkontribusi dalam keberhasilan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini.

e-ISSN: 2964-9196
Vol.4 No.3 Juni 2026
Sahabat Sosial
Jurnal Pengabdian Masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

Anjaswarni. (2016). *Komunikasi dalam keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Arnold, E. C., & Boggs, K. U. (2019). *Interpersonal relationships: Professional communication skills for nurses* (8th ed.). Elsevier. https://www.elsevier.com

Benner, P. (2001). *From novice to expert: Excellence and power in clinical nursing practice*. Prentice Hall.

Imam Riauan, M., & Shasrini, A. (2017). Dampak komunikasi terapeutik terhadap citra pelayanan kesehatan.

Imran, I., & Ramli, R. (2019). Pengaruh kepuasan pasien terhadap citra rumah sakit.

Joint Commission. (2015). *Sentinel event data: Root causes by event type*. https://www.jointcommission.org/resources/patient-safety-topics/sentinel-event/

Khairani, S., Rahmawati, R., & Sari, D. (2021). Hubungan komunikasi perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan.

Knowles, M. S., Holton, E. F., & Swanson, R. A. (2015). *The adult learner* (8th ed.). Routledge. https://www.routledge.com

Kolb, D. A. (2014). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development* (2nd ed.). Pearson. https://www.pearson.com

Maulida, R., Hidayat, T., & Putri, N. (2020). Komunikasi efektif tenaga kesehatan dan kepuasan pasien.

Oktaretha Veleneka Binendra, O. V., & Prayoga, D. (2022). Pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

Potter, P. A., Perry, A. G., Stockert, P. A., & Hall, A. M. (2021). *Fundamentals of nursing* (10th ed.). Elsevier. https://www.elsevier.com

Rizki Lestari, D., Wulandari, S., & Fitriani, N. (2021). Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rumah sakit.

Tudang, F., Manurung, S., & Sihotang, H. (2020). Komunikasi terapeutik dalam pelayanan keperawatan.

World Health Organization. (2021). *Patient safety and communication in health care*. https://www.who.int