



website. :

<http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/JAMH>

Jurnal Abdi Masyarakat

Jurnal Abdi Masyarakat **Humanis**

ISSN (*print*) : 2686-5858 & ISSN (*online*) : 2686-1712

Vol. 1 • No. 2 • April 2020

Page (*Hal.*) : 87 – 92

ISSN (*online*) : 2686-5858

ISSN (*print*) : 2686-1712

© LPPM Universitas Pamulang

JL.Surya Kencana No.1 Pamulang, Tangerang Selatan – Banten

Telp. (021) 7412566, Fax (021) 7412491

Email : humanis.unpam@gmail.com

Etika Komunikasi dalam Menangani Keluhan Pasien Di Rumah Sakit Permata Pamulang

Sugiyarto¹, Nani Nuraeni Sarah², Ratna Suminar³, Siti Zubaidah⁴, Desilia Purnama Dewi⁵

¹⁻³Universitas Pamulang, email : dose01722@unpam.ac.id,

Abstrak

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat adalah kegiatan yang mencakup upaya-upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia antara lain dalam hal perluasan wawasan, pengetahuan maupun peningkatan keterampilan yang dilakukan oleh Civitas Akademika sebagai perwujudan dharma bakti serta wujud kepedulian untuk berperan aktif meningkatkan kesejahteraan dan keterampilan anggota masyarakat. Rumah Sakit Permata Pamulang adalah salah satu rumah sakit swasta yang bergerak dalam dalam bidang jasa kesehatan di wilayah Kota Tangerang Selatan.

Tujuan dari Pengabdian kepada Masyarakat ini antara lain adalah untuk mengetahui etika komunikasi dalam menangani keluhan pasien di Rumah Sakit Permata Pamulang, dan untuk mengetahui cara menerima keluhan pasien di Rumah Sakit Permata Pamulang.

Berdasarkan hasil pelaporan kegiatan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: etika komunikasi dalam menangani keluhan pasien pada rumah sakit permata pamulang yaitu: menyampaikan permohonan maaf kepada pasien, menjelaskan penyebab utama terjadinya keluhan pasien, menawarkan solusi terhadap keluhan pasien, mengkonfirmasi ulang kesediaan pasien menerima solusi yang ditawarkan, menawarkan alternatif solusi penanganan keluhan pasien, menyampaikan ucapan terima kasih terhadap kesediaan pasien menerima alternatif solusi, dan memberikan informasi mengenai standar layanan prima rumah sakit secara lengkap. Lalu cara menerima keluhan pasien di rumah sakit permata pamulang antara lain adalah mendengarkan keluhan pasien sepenuhnya, tanpa memotong, mengkonfirmasi ulang keluhan pasien, menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami pasien, dan menyampaikan

Kata Kunci : Etika; Komunikasi; Pasien

Abstract.

Community service activities are activities that include efforts to improve the quality of human resources, among others in terms of expanding knowledge, knowledge and enhancing the skills carried out by the Academic Community as an embodiment of dharma devotion as well as a form of concern to play an active role in improving the welfare and skills of community members. Permata Pamulang Hospital is one of the private hospitals engaged in the field of health services in the South Tangerang City area.

The purpose of this Community Service is to find out the ethics of communication in handling patient complaints at Permata Pamulang Hospital, and to find out how to receive patient complaints at Permata Pamulang Hospital.

Based on the results of the reporting activities, the following conclusions can be drawn: communication ethics in handling patient complaints at Permata Pamulang Hospital, namely: conveying apologies to patients, explaining the main causes of patient complaints, offering solutions to patient complaints, reconfirming patients' willingness to accept solutions offered, offering alternative solutions for handling patient complaints, expressing gratitude for the patient's willingness to accept alternative solutions, and providing information on the hospital's excellent service standards in full. Then how to receive patient complaints at Permata Pamulang Hospital include listening to patient complaints completely, without interrupting, reconfirming patient complaints, expressing apologies for inconvenience experienced by patients, and conveying

Keywords : Ethics; Communication; Patient

PENDAHULUAN

Banyak karyawan perusahaan masih belum bisa menjiwai atas pekerjaan yang di lakukan. Dalam literature penelitian sebelum menurut Lisda Rahmsasari (2012) dalam penelitiannya “ Pengaruh Kecerdasan Intelegktual , Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan “ , menyebutkan kecerdasan tidak hanya melakukan tindakan rutinitas, namun juga harus memiliki kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan yang di hadapi.

Berinteraksi dengan banyak orang membutuhkan kemampuan dan tingkat kesabaran serta memiliki kemampuan memahami dan mendengar

keluhan dengan baik. Orang yang datang ke rumah sakit adalah masyarakat yang ingin mencari solusi atas masalah kesehatan yang mereka hadapi, harapan mereka setelah datang ke rumah sakit dan bertemu

dengan dokter , kesehatan mereka segera pulih seperti semula.

Secara psikologi masyarakat yang memiliki permasalahan kesehatan adalah mereka yang membutuhkan perhatian dari orang lain dengan harapan setelah mereka bertemu dengan dokter , kesehatan mereka menjadi lebih baik di bandingkan sebelumnya.

Setiap perusahaan jasa tentunya memiliki harapan yang sama bahwa sumberdaya manusia yang ada di dalam perusahaan harus kuat , sabar, dewasa dalam mensikapi keluhan pelanggan dan bisa bekerja dengan di bawah tekanan yang besar dari pelanggan tentunya.

Menurut Waluyo dan Hermawan 2019 dalam penelitiannya Pengaruh Gaya Komunikasi Organisasi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai pada Biro Komunikasi Layanan Masyarakat Kemdikbud Jakarta, menyebutkan bahwa pola komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Artinya setiap karyawan memiliki



kemampuan komunikasi adalah karyawan yang secara kinerja memiliki tanggung jawab dan paham akan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat / pelanggan.

Untuk membangun kepercayaan diri karyawan tentu menjadi keinginan setiap pimpinan perusahaan, sehingga langkah pertama yang harus dilakukan adalah mencari dan menemukan akar permasalahan yang di hadapi manajemen. Setiap perusahaan relative menghadapi permasalahan yang sama secara umum adalah kemampuan dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Kita semua mengetahui bahwa pelanggan memiliki harapan yang tinggi terhadap produk yang di beli dan ketika mereka sudah menentukan pilihan , maka pada saat itulah harapan dan tuntutan terhadap penyedia produk menjadi tinggi, termasuk di sini adalah produk jasa rumah sakit. Menurut *Onong Uchjana Effendy* komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik secara lisan (langsung) ataupun tidak langsung (melalui media).

Karyawan sudah paham bahwa pelayanan adalah menjadi prioritas nomor satu, namun ketika karyawan setiap hari berkomunikasi dengan orang butuh perhatian , maka kemampuan mengkomunikasikan informasi tidak setiap karyawan memiliki totalitas yang sama.

Dari uraian tersebut dapat di jelaskan bahwa tujuan dari Pengabdian Masyarakat ini dengan tema “ Etika Komuniasi dalam Menangani Keluhan Pasien di RS Permata Pamulang adalah

1. Untuk mengetahui etika komunikasi dalam menangani keluhan pasien yang sudah berjalan di Ruamah Sakit Permata Pamulang saat ini
2. Untuk mengetahui secara langsung bagaimana cara karyawan menerima

keluhan pasien di Rumah Sakit Permata Pamulang.

Setelah kita mengetahui dan melakukan identifikasi permasalahan tersebut, maka pelatihan di berikan kepada karyawan dari divisi yang sudah di petakan oleh pihak manajemen rumah sakit. Manfaat pelatihan dapat di jelaskan sebagai berikut :

1. Memberikan pelatihan kepada sumberdaya manusia khususnya di bagian pendaftaran secara berkala terkait komunikasi dalam bisnis
2. Memberikan pelatihan secara berkala kepada tenaga keperawatan berkaitan dengan teknik berkomunikasi dengan pelanggan dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.
3. Setelah pelatihan akan di berikan kuesioner terkait dengan materi pelatihan, untuk mengetahui tingkat pemahaman peserta.

Ada 7 faktor yang harus diperhatikan menurut Scott M. Cultif & Allen H. Center yaitu :

1. *Credibility* (Kepercayaan)
Dalam komunikasi antara komunikator dan komunikan harus saling mempercayai, kalau tidak ada unsur saling mempercayai, komunikasi tidak akan berhasil, karena dengan tidak adanya rasa saling percaya akan menghambat komunikasi.
2. *Context* (perhubungan/pertalian)
Keberhasilan komunikasi berhubungan erat dengan situasi kondisi lingkungan saat komunikasi berlangsung.
3. *Content* (isi)
Komunikasi harus dapat menimbulkan kepuasan antara kedua belah pihak, kepuasan ini akan tercapai apabila isid berita dapat dimengerti oleh pihak komunikasi dan sebaliknya pihak komunikan mau memberikan reaksi atau respons kepada pihak komunikator.

4. *Clarity* (kejelasan)
Kejelasan yang meliputi kejelasan isid berita, kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan istilah-istilah yang digunakan dalam menggunakan lambang-lambang.
5. *Continuity and consistency* (kesinambungan dan konsisten)
Komunikasi harus dilakukan secara terus menerus dan informasi yang disampaikan jangan bertentangan dengan informasi terdahulu (konsisten).
6. *Capability of audience* (kemampuan pihak penerima berita)
Pengiriman berita harus disesuaikan dengan kemampuan dan pengetahuan pihak penerima berita, jangan menggunakan istilah-istilah yang mungkin tidak dimengerti oleh penerima berita.
7. *Channel of distribution* (saluran pengiriman berita)
Agar komunikasi berhasil, hendaknya dipakai saluran-saluran komunikasi yang sudah biasa digunakan dan sudah dikenal oleh umum. Misalnya media cetak, televisi dan telepon

METODOLOGI PELAKSANAAN

Pelatihan komunikasi di lakukan di aula Rumah Sakit Permata Pamulang yang di hadiri oleh karyawan bagian pendaftaran pasien, staf kasir, perawat yang bertugas rawat jalan dan rawat inap, staf HRD , personil keamanan dan karyawan bagian kebersihan lingkungan rumah sakit Permata Pamulang.

Pada tahap awal pelatihan dosen menyampaikan materi teori dasar terkait dengan komunikasi, hubungan masyarakat dan organisasi.

Metode ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan dasar kepada seluruh karyawan dasar berkomunikasi, dan mengetahui factor yang menentukan keberhasilan dalam komunikasi dalam organisasi pada pada ruang lingkup area

kerja dengan karakter orang yang berbeda – beda.

Hal ini di lakukan , karena tidak setiap karyawan ketika mereka belajar di bangku sekolah ataupun di bangku kuliah tidak semua karyawan mendapatkan pelajaran si , humas ataupun perilaku organisasi.

Sehingga perlu di perkenal landasan teori yang yang mendukung dalam menyelesaikan suatu permasalahan terkait etika dalam berkomunikasi.

Materi di sampaikan dengan santai dan menarik, karena pada dasarnya karyawan telah menjalankan apa yang harus mereka jalan sesuai dengan prosedur yang ada di rumah sakit, namun kita melengkapi secara teori untuk menambah kepercayaan diri seluruh karyawan yang mengikuti pelatihan.

Pelatihan tahap berikutnya adalah di lakukan simulasi antar karyawan di pandu oleh dosen.

Pada tahap ini, karyawan di ajarkan bagaimana karyawan menerima telephone dari pihak luar, mulai dari mengatur nada bicara, intonasi berbicara, penyusunan kalimat atau menyapa pelanggan melalui telephone semua di praktekan dan di arahkan bagi yang belum paham.

Begitu juga seluruh peserta juga di ajarkan bagaimana menyapa pasien atau keluarga pasien pada saat dating secara langsung, termsuk pelayanan apa yang harus dio berikan oleh seorang kemandan dalam membuat rasa nyaman pasien. Setiap peserta memiliki peran pada tanggung masing – masing namun semua saling mendukung sebagai satu *team work* yang kuat.

Pada tahap kedua pelatihan peserta sangat antusias ketika di minta untuk melakukan praktek ketika menghadapi pasien dan keluarga yang memiliki standrat pelayanan yang sangat tinggi.

Pada saat inilah posisi seluruh peserta semakin memahami dan karyawan harus mampu menempatkan pelayanan sebagai ujung tombak dari sebuah bisnis jasa.



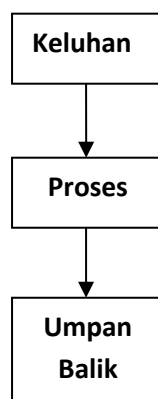
HASIL DAN DISKUSI

Setiap keluhan dari semua pasien pada dasarnya harus segera di selesaikan oleh manajemen rumah sakit.

Psikologi keluarga dan pasien ketika mereka datang ke rumah sakit adalah untuk mencari solusi, buka untuk menambah masalah. Karena mereka semua datang sudah dengan membawa masalah atau sakit yang mereka bawa dari rumah masing – masing dan mereka memiliki keyakinan bahwa rumah sakit mampu memberikan solusi yang terbaik dan sesuai harapan

Di bawah ini adalah alaur bagaimana manajemen rumah sakit dalam menyelesaikan keluhan pasien

Alur Pemecahan Masalah



Dari diagram alur di atas, dapat di jelaskan :

1. Pada tahap awal di mulai dengan adanya input, yang meliputi keluhan pasien terkait dengan pelayanan, sarana dan prasarana yang ada di rumah sakit Permata Pamulnag.
2. Tahap kedua, manajemen melakukan pemisahan keluhan pasien berdasarkan skala prioritas dalam menyelesaikan keluhan yang di terima, kemudian di rapatkan pada level unit kerja dan di laporkan kepada pimpinan terkait keputusan yang di ambil, namun jika pada level

unit kerja tidak bisa mengambil keputusan maka keputusan ada di level pimpinan perusahaan.

3. Setiap keputusan terkait dengan keluhan pasien bisa langsung di komunikasikan dengan pasien oleh masing – masing unit. Sedangkan keputusan yang terkait keluhan pasien dan harus di putuskan oleh pimpinan, maka akan di sampaikan oleh perwakilan perusahaan yang di tugaskan oleh pimpinan persauhaan.

KESIMPULAN

Etika komunikasi sangat penting di miliki oleh individu dalam sebuah organisasi. Kondisi perusahaan bisa di lihat pertama adalah dari sisi karyawan di bagian front office. Mereka adalah orang pertama yang mewakili perusahaan ketika ada pelanggan yang akan melakukan bisnis atau sekedar mencari informasi tentang perusahaan tersebut.

Karyawan rumah sakit yang mengikuti pelatihan saat ini pada dasarnya sudah memiliki kesadaran yang sangat tinggi tentang pelayanan, karena memang fokus usaha yang di jalankan adalah jasa. Mereka sudah memiliki dasar pengetahuan yang baik terkait etika dalam komunikasi dalam menangani keluhan pasien. Namun kita semua tahu bahwa karakter pasien ataupun keluarga pasien setiap saat bervariasi sehingga di butuhkan keluwesan karyawan dalam menyelesaikan permasalahan. Terkadang karyawan harus berubah peran pada saat waktu yang bersamaan.

Untuk menjaga kinerja karyawan secara konsisten, maka di perlukan pelatihan secara teratur sesuai dengan kebutuhan masing – masing unit kerja. Agar karyawan selalu berada posisi *mature* dalam lingkungan kerja dengan tekanan yang besar.

DAFTAR PUSTAKA

Waluyo, Hermawan. 2019. Pengaruh Gaya Komunikasi Organisasi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai pada Biro Komunikasi Layanan Masyarakat Kemdikbud Jakarta. Vol.6.No.2 (2019). Jurnal Sekretari Universitas Pamulang.

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Sekretaris/article/view/3301>

Sri Utaminingsih, 2018. Etika Komunikasi Kantor Dan Implementasinya Bagi Sekretaris.Vol.5. No.1 (2018). Jurnal Sekretari Universitas Pamulang

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Sekretaris/article/view/1102>

Edi Junaedi, Sifailah Fauziah, 2017. Peranan Resepsionis Pada PT. Mogems Putri Internasional Indonesia. Vol. 4. No.2 (2017). Jurnal Sekretari Universitas Pamulang.

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Sekretaris/article/view/824>

Sunardi, N., Lesmana, R., Tumanggor, M., & Kadim, A. (2019). Implementasi Ilmu Manajemen dalam Mewujudkan Pembangunan Masjid Raya Abdul Kadim, Yayasan Ar-Rohim, Kab. Musi Banyuasin, Propinsi Sumatra Selatan. *Jurnal Abdi Masyarakat Humanis*, 1(1).

Sarwani, S., Sudaryana, Y., Sunardi, N., Hamsinah, H., & Nufus, K. (2019). Pengembangan Usaha Koperasi Produksi Akar Wangi "USAR "Sentra Industri Akar Wangi di Kabupaten Garut, Jawa Barat. *Jurnal Abdi Masyarakat Humanis*, 1(1).

Lisda Rahmasari 2012. Pengaruh Kecerdasan Intelektual , Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Karyawan. Vol.3 No.1 (2012). Majalah Ilmiah Inforamtika, Universitas Unaki.

<http://www.unaki.ac.id/ejournal/index.php/majalah-ilmiah-informatika/article/view/58/94>

<http://cybereport.blogspot.co.id/2012/10/pengertian-etika-norma-moral-dan-etika.html>,
diunduh tanggal 20 Agustus 2016

<http://www.bukusetiafurqon.com/2014/12/pengertian-pengembangan-diri.html>,
diunduh tanggal 20 Agustus 2016

<https://prezi.com/cqylzbcjss-/how-to-handle-customer-complaints/>

Dra. Lukiati Komala, M.Si, Ilmu Komunikasi

Jenny, Teichman, Etika Sosial:Kanisius.

K, Bertens, Etika: Gramedia Pustaka Utama