

## Departemen Komunikasi Berikan Pelatihan Komunikasi pada Nakes Puskesmas se-Sidoarjo

Achmad Sarjono - [JATIM.JURNALBIROKRASI.COM](http://JATIM.JURNALBIROKRASI.COM)

Jul 5, 2024 - 23:59



SURABAYA – Departemen Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik (FISIP), Universitas Airlangga (UNAIR) berikan pelatihan komunikasi pada tenaga kesehatan (nakes) puskesmas. Pelatihan ini berfokus pada peningkatan skill komunikasi nakes dalam menghadapi keluhan dari pasien. Kegiatan berlangsung di Aula Soetandyo pada Kamis (4/7/2024).

## **Tingkatkan Kemampuan**

Titik Puji Rahayu SSos MComm PhD, selaku kepala Departemen Komunikasi menjelaskan bahwa kegiatan ini merupakan bagian dari pengabdian masyarakat yang melibatkan kolaborasi nakes, dosen, dan mahasiswa. Pihaknya menuturkan bahwa nakes juga harus memiliki kemampuan komunikasi yang memadai. Tidak hanya secara teknis dalam menangani pasien langsung, tetapi juga dalam memberikan pelayanan.

Ia menambahkan, kegiatan ini juga merupakan bentuk kolaborasi dari Departemen Komunikasi dengan Dinas Kesehatan Sidoarjo. Keresahan dalam menanggapi keluhan dari masyarakat di mana pelayanan puskesmas kurang memuaskan mendorong pihak Dinas Kesehatan merasa perlu berkonsultasi dengan Departemen Komunikasi. Ke depannya kolaborasi ini juga diharapkan akan memperluas rekognisi Departemen Komunikasi di Sidoarjo hingga Jawa Timur.

“Kami berperan dalam membantu mengurai masalah melalui pelatihan nakes yang ditugaskan, terutama bagian yang bertanggung jawab di frontliner. Kepuasan masyarakat bukan hanya dari segi profesionalisme tetapi juga dalam memberikan layanan,” jelasnya.

## **Dukung Nakes Berikan Layanan Terbaik**

Program pelatihan ini harapannya dapat meningkatkan pelayanan nakes saat melayani pasien di puskesmas. Dr Andria Saptiyasari SSos MA, ketua program pengabdian masyarakat menuturkan, pelatihan komunikasi nakes diharapkan nantinya mampu meningkatkan layanan terbaik walaupun pasien memberikan komplain atau keluhan. Terutama pada mimik, gestur, bahasa dan ekspresi nakes saat memberikan pelayanan.

Kegiatan ini menasar 10 perwakilan puskesmas di Kabupaten Sidoarjo, antara lain; Puskesmas Wonoayu, Puskesmas Kepadangan, Puskesmas Taman, Puskesmas Br Krajan, Puskesmas Krian, Puskesmas Gedangan, Puskesmas Sidoarjo, Puskesmas Jabon, Puskesmas Candi, dan Puskesmas Tanggulangin. Setelah mendapatkan pelatihan ini, mahasiswa juga akan kembali lagi ke puskesmas untuk evaluasi hasil pelatihan.

“Lewat pelayanan yang memuaskan, diharapkan membantu pasien untuk terdorong untuk sembuh. Bukan hanya sembuh dari obat yang diberikan tapi juga secara motivasional lewat pelayanan yang menggembirakan,” ungkapnya.

Andria menambahkan, pelatihan juga dirancang secara aplikatif, penerapan konsep roleplay. Hal ini diharapkan mampu memberikan pandangan nakes saat menangani pasien secara langsung. Kegiatan roleplay juga dibantu mahasiswa sebagai fasilitator. Karena salah satu output kegiatan ini merupakan kegiatan Kuliah Kerja Nyata-Penyetaraan (KKN-P) bagi mahasiswa.

## **Dapatkan Ilmu Baru**

Dian Hermaningrum, staf di Puskesmas Barengkrajan mengapresiasi pelatihan komunikasi dari Departemen Komunikasi. Baginya pelatihan ini sangat penting

sebagai pendukung nakes untuk bisa memahami pasien. Sehingga nakes mampu memberikan pelayanan terbaik di puskesmas. Terlebih selama ini nakes di Puskesmas sering mendapatkan keluhan dan masukan dari masyarakat.

“Kami senang mendapatkan ilmu baru, terlebih skill komunikasi efektif dalam memberikan pelayanan ke pasien,” pungkasnya. (\*)