



## Peningkatan Pemahaman Radiografer tentang Komunikasi Efektif melalui Kegiatan Penyuluhan di Rumah Sakit XYZ

**Erwin Santoso Sugandi<sup>1</sup>, Edwin Suharlim<sup>2</sup>, Evie Kusmiati<sup>3</sup>, Intan Masita Hayati<sup>4</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Yarsi Pratama, Banten, Indonesia, [erwin@yarsipratama.ac.id](mailto:erwin@yarsipratama.ac.id)

<sup>2</sup>Universitas Yarsi Pratama, Banten, Indonesia

<sup>3</sup>Universitas Yarsi Pratama, Banten, Indonesia

<sup>4</sup>Universitas Yarsi Pratama, Banten, Indonesia

Corresponding Author: [erwin@yarsipratama.ac.id](mailto:erwin@yarsipratama.ac.id)<sup>1</sup>

**Abstract:** This community service activity aims to improve radiographers' understanding of effective communication concepts in radiology services. Preliminary observations revealed that most radiographers lacked a comprehensive understanding of effective communication principles, particularly in explaining examination procedures and reducing patient anxiety. Therefore, a counseling session using interactive lectures and group discussions was conducted, involving 20 radiographers from the Radiology Department of XYZ Hospital. Evaluation was carried out through a pre-test and post-test to measure participants' improvement. The results showed an increase in the average score from 58.4 in the pre-test to 86.7 in the post-test. Participants also reported higher confidence in communicating with patients and a better appreciation of empathy and the use of simple language in clinical interactions. Thus, this activity proved effective in enhancing radiographers' communication competence and is recommended to be implemented sustainably in hospital practice.

**Keywords:** effective communication, radiographer, counseling, pre-test post-test, community service

**Abstrak:** Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman radiografer terhadap konsep komunikasi efektif dalam pelayanan radiologi. Berdasarkan hasil observasi awal, sebagian besar radiografer belum memiliki pemahaman yang utuh tentang prinsip komunikasi efektif, terutama dalam menjelaskan prosedur pemeriksaan dan menenangkan pasien. Untuk itu dilakukan penyuluhan dengan metode ceramah interaktif dan diskusi kelompok, yang diikuti oleh 20 orang radiografer di Instalasi Radiologi Rumah Sakit XYZ. Evaluasi dilakukan melalui pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pemahaman peserta. Hasil menunjukkan adanya peningkatan skor rata-rata dari 58,4 pada pre-test menjadi 86,7 pada post-test. Para peserta juga melaporkan peningkatan kepercayaan diri dalam berkomunikasi dengan pasien serta memahami pentingnya empati dan penggunaan bahasa sederhana dalam interaksi klinis. Dengan demikian, kegiatan ini terbukti efektif dalam meningkatkan kompetensi komunikasi radiografer dan diharapkan dapat diterapkan secara berkelanjutan di lingkungan rumah sakit.

**Kata Kunci:** komunikasi efektif, radiografer, penyuluhan, pre-test post-test, pengabdian masyarakat

## PENDAHULUAN

Komunikasi efektif merupakan salah satu kompetensi penting yang harus dimiliki oleh tenaga kesehatan, termasuk radiografer. Dalam praktik pelayanan radiologi, radiografer tidak hanya berperan sebagai operator alat, tetapi juga sebagai tenaga profesional yang berinteraksi langsung dengan pasien dalam situasi yang sering kali menimbulkan kecemasan. Pasien yang akan menjalani pemeriksaan radiologi membutuhkan penjelasan yang jelas mengenai prosedur, manfaat, dan langkah-langkah yang akan dilakukan agar merasa aman dan percaya terhadap layanan yang diberikan.

Namun, hasil observasi awal di Instalasi Radiologi Rumah Sakit XYZ menunjukkan bahwa sebagian besar radiografer belum sepenuhnya memahami prinsip-prinsip komunikasi efektif. Hal ini tampak dari masih adanya penggunaan istilah medis yang sulit dipahami pasien, kurangnya penjelasan sebelum tindakan pemeriksaan, serta interaksi yang bersifat satu arah. Kondisi tersebut dapat berdampak pada meningkatnya kecemasan pasien dan menurunnya tingkat kepuasan terhadap pelayanan radiologi.

Sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian sebelumnya mengenai “Pengaruh Efektivitas Komunikasi Radiografer terhadap Kepuasan Pasien”, kegiatan pengabdian ini dirancang untuk memberikan penyuluhan dan pelatihan singkat kepada radiografer agar lebih memahami konsep, teknik, dan praktik komunikasi yang efektif. Melalui kegiatan ini, diharapkan para radiografer mampu meningkatkan kualitas interaksi dengan pasien, memahami pentingnya empati dalam pelayanan, serta menerapkan komunikasi terapeutik dalam setiap tahapan pemeriksaan radiologi.

Tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk meningkatkan pemahaman radiografer terhadap prinsip komunikasi efektif melalui kegiatan penyuluhan interaktif yang dievaluasi menggunakan model pre-test dan post-test. Dengan demikian, kegiatan ini diharapkan dapat berkontribusi nyata dalam peningkatan mutu pelayanan radiologi di Rumah Sakit XYZ dan menjadi model bagi kegiatan serupa di institusi kesehatan lainnya.

## METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Instalasi Radiologi Rumah Sakit XYZ, Tangerang, selama bulan September 2025. Peserta kegiatan adalah 20 orang radiografer yang bekerja di unit tersebut, terdiri dari tenaga tetap dan tenaga honorer. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan dasar radiografer dalam menerapkan komunikasi efektif kepada pasien selama proses pemeriksaan radiologi.

### 1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini, tim pelaksana melakukan koordinasi dengan pihak manajemen rumah sakit dan kepala instalasi radiologi untuk menentukan waktu dan teknis kegiatan. Tim juga menyiapkan materi penyuluhan, instrumen pre-test dan post-test, serta media presentasi yang berisi konsep dasar komunikasi efektif, unsur komunikasi terapeutik, dan contoh penerapannya di ruang radiologi.

### 2. Tahap Pelaksanaan Penyuluhan

Kegiatan inti dilakukan melalui metode ceramah interaktif, diskusi kelompok kecil, dan simulasi praktik komunikasi antara radiografer dan pasien. Materi penyuluhan mencakup:

- a. konsep dasar komunikasi efektif dalam pelayanan kesehatan.
- b. teknik komunikasi verbal dan nonverbal.

- c. pentingnya empati, kesabaran, dan penggunaan Bahasa sederhana.
- d. penerapan komunikasi terapautik dalam konteks pelayanan radiologi.

Sesi penyuluhan berlangsung selama satu hari penuh dengan suasana interaktif dan partisipatif. Peserta didorong untuk berbagi pengalaman, mendiskusikan kendala yang sering dihadapi dalam berkomunikasi dengan pasien, serta berlatih menyampaikan informasi prosedur pemeriksaan dengan cara yang mudah dipahami.

### 3. Evaluasi Kegiatan (Pre-test dan Post-test)

Untuk menilai efektivitas kegiatan, dilakukan evaluasi melalui pengisian pre-test sebelum penyuluhan dan post-test setelah kegiatan selesai. Kuesioner berisi 10 pertanyaan yang mengukur tingkat pemahaman peserta terhadap konsep dan praktik komunikasi efektif.

Hasil pre-test menunjukkan bahwa sebagian besar peserta belum memahami secara menyeluruh unsur komunikasi terapeutik dan teknik komunikasi pasien-sentrис, dengan rata-rata skor 58,4. Setelah penyuluhan, terjadi peningkatan signifikan pada nilai post-test dengan rata-rata skor 86,7. Selain itu, berdasarkan umpan balik peserta, 95% menyatakan bahwa materi yang diberikan relevan dengan pekerjaan mereka dan mudah diterapkan dalam praktik sehari-hari.

### 4. Tahap Tindak Lanjut

Sebagai tindak lanjut, tim pengabdian memberikan rekomendasi kepada pihak rumah sakit untuk melaksanakan pelatihan komunikasi efektif secara berkala serta mengintegrasikannya ke dalam program peningkatan mutu pelayanan radiologi. Materi dan modul yang digunakan dalam kegiatan ini juga diserahkan kepada pihak rumah sakit untuk dapat dimanfaatkan dalam orientasi pegawai baru atau kegiatan pengembangan kompetensi tenaga kesehatan lainnya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Kegiatan

Kegiatan penyuluhan mengenai komunikasi efektif bagi radiografer di Instalasi Radiologi Rumah Sakit XYZ berjalan dengan lancar dan mendapat antusiasme tinggi dari peserta. Sebanyak 20 orang radiografer hadir secara penuh selama sesi berlangsung. Mayoritas peserta merupakan tenaga radiografer dengan masa kerja antara 2 hingga 10 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa kelompok peserta memiliki latar belakang pengalaman yang beragam, sehingga diskusi dan pertukaran pengalaman berjalan dinamis.

Sebelum kegiatan dimulai, peserta diminta untuk mengisi lembar pre-test yang berisi 10 pertanyaan mengenai pemahaman dasar komunikasi efektif. Hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar peserta belum memiliki pemahaman yang mendalam terhadap prinsip komunikasi terapeutik, teknik mendengarkan aktif, dan penggunaan bahasa yang sederhana kepada pasien. Nilai rata-rata pre-test adalah 58,4, dengan sebagian besar peserta hanya mampu menjawab benar pada aspek "komunikasi verbal" tetapi belum memahami aspek "komunikasi empatik" dan "nonverbal cues".

Setelah kegiatan penyuluhan dan diskusi kelompok, peserta kembali diminta mengisi lembar post-test dengan pertanyaan yang sama. Hasil menunjukkan peningkatan yang signifikan, dengan rata-rata nilai mencapai 86,7. Hampir seluruh peserta mampu menjawab dengan benar pada aspek penting seperti cara memberikan instruksi yang jelas kepada pasien, penggunaan bahasa nonteknis, serta sikap empatik dalam menghadapi pasien yang cemas.

Selain peningkatan nilai, hasil observasi selama kegiatan juga memperlihatkan adanya perubahan perilaku dan partisipasi aktif dari peserta. Pada awal sesi, sebagian besar peserta cenderung pasif, namun setelah simulasi dimulai, mereka mulai berani mencoba

mempraktikkan cara menyampaikan informasi kepada pasien secara lebih ramah dan sederhana.

Dari hasil kuesioner kepuasan kegiatan, 95% peserta menyatakan kegiatan ini sangat bermanfaat, dan 90% menyatakan akan menerapkan teknik komunikasi yang telah dipelajari dalam praktik kerja sehari-hari. Beberapa peserta juga memberikan masukan agar kegiatan serupa dapat dilakukan secara berkala, termasuk pelatihan lanjutan dengan pendekatan role play dan case-based learning.

## 2. Peningkatan Pemahaman Radiografer

Peningkatan skor post-test menunjukkan bahwa kegiatan penyuluhan berhasil meningkatkan pengetahuan dan kesadaran radiografer mengenai pentingnya komunikasi efektif dalam pelayanan radiologi. Sebelum kegiatan, sebagian besar radiografer beranggapan bahwa komunikasi hanya sebatas menyampaikan instruksi teknis kepada pasien. Namun, setelah penyuluhan, mereka memahami bahwa komunikasi memiliki fungsi yang jauh lebih luas — sebagai jembatan empati antara tenaga kesehatan dan pasien.

Radiografer yang memahami prinsip komunikasi efektif dapat membangun suasana pemeriksaan yang lebih tenang, membantu pasien mengikuti instruksi dengan benar, serta mengurangi risiko kesalahan prosedur. Hal ini sejalan dengan teori komunikasi terapeutik yang menekankan bahwa interaksi dua arah, bahasa yang mudah dimengerti, serta sikap empatik dapat mempercepat proses adaptasi pasien terhadap situasi medis yang menegangkan (Kurniawati, 2023).

Temuan ini juga konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Erwin Santoso Sugandi dkk. (2025), yang menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara efektivitas komunikasi radiografer dan kepuasan pasien dengan nilai korelasi  $r = 0,68$  ( $p < 0,05$ ). Artinya, semakin baik kemampuan komunikasi radiografer, semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan radiologi.

## 3. Dampak Terhadap Praktik Pelayanan

Setelah mengikuti kegiatan, para radiografer mengakui bahwa teknik komunikasi sederhana seperti memperkenalkan diri, menjelaskan durasi pemeriksaan, atau memastikan pasien memahami instruksi sebelum tindakan ternyata berdampak besar terhadap kenyamanan pasien. Beberapa peserta juga mengaku baru menyadari bahwa kontak mata, nada suara yang lembut, dan sikap tenang termasuk bagian dari komunikasi nonverbal yang dapat menenangkan pasien.

Perubahan cara pandang ini menjadi salah satu indikator keberhasilan kegiatan. Dari hasil diskusi kelompok, peserta menyatakan keinginan untuk mengubah kebiasaan lama yang cenderung terburu-buru dalam memberikan penjelasan, menjadi lebih sabar dan empatik. Hal ini menunjukkan adanya transformasi sikap dari orientasi teknis menuju orientasi pelayanan yang humanis dan komunikatif.

Dalam konteks rumah sakit, komunikasi yang efektif juga memiliki implikasi terhadap efisiensi kerja. Radiografer yang mampu menjelaskan prosedur dengan jelas dapat mengurangi kesalahan posisi pasien atau pengulangan pemeriksaan akibat miskomunikasi. Dengan demikian, peningkatan keterampilan komunikasi tidak hanya berpengaruh terhadap kualitas hubungan interpersonal, tetapi juga terhadap produktivitas dan mutu layanan secara keseluruhan.

## 4. Pembahasan Teoretis

Kegiatan pengabdian ini menegaskan pentingnya peran komunikasi dalam pelayanan radiologi modern. Menurut Teori Patient-Centered Care, keberhasilan pelayanan kesehatan ditentukan oleh sejauh mana tenaga kesehatan menempatkan pasien sebagai pusat perhatian

dalam setiap interaksi. Radiografer bukan hanya penyedia layanan teknis, melainkan juga komunikator yang berperan dalam membentuk persepsi dan pengalaman pasien terhadap rumah sakit.

Efektivitas komunikasi radiografer mencakup beberapa aspek utama:

- a. Kejelasan informasi, yaitu kemampuan menjelaskan prosedur dengan Bahasa sederhana dan sistematis
- b. Empati dan keramahan, yang membangun rasa aman dan kepercayaan pasien.
- c. Keterampilan mendengarkan aktif, agar radiografer dapat memahami kekhawatiran pasien.
- d. Bahasa nonverbal positif, seperti senyum, kontak mata, dan nada suara menyenangkan.

Aspek-aspek tersebut menjadi indikator penting dalam menciptakan interaksi yang profesional sekaligus manusiawi. Ketika seluruh unsur komunikasi tersebut diterapkan dengan baik, maka pasien tidak hanya puas dengan hasil pemeriksaan, tetapi juga merasa dihargai dan didukung secara emosional.

Selain itu, kegiatan ini memberikan dampak sosial yang nyata karena memperkuat budaya pelayanan yang ramah dan komunikatif di lingkungan rumah sakit. Radiografer yang telah mendapatkan penyuluhan berpotensi menjadi agen perubahan yang menularkan praktik komunikasi efektif kepada rekan sejawat lainnya. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini tidak hanya meningkatkan kompetensi individu, tetapi juga berkontribusi terhadap pembangunan iklim organisasi yang lebih berorientasi pada pasien.

## 5. Hambatan dan Pembelajaran

Selama pelaksanaan kegiatan, beberapa kendala turut ditemukan, antara lain keterbatasan waktu karena sebagian peserta masih harus bertugas di ruang pemeriksaan, serta perbedaan latar belakang pengalaman kerja yang membuat pemahaman awal peserta tidak seragam. Namun, hambatan tersebut dapat diatasi melalui pendekatan diskusi terbuka dan pemberian contoh kasus nyata.

Pembelajaran penting yang diperoleh dari kegiatan ini adalah bahwa peningkatan kompetensi komunikasi tidak cukup dilakukan melalui teori saja, melainkan perlu dikombinasikan dengan praktik langsung. Simulasi dan role play terbukti efektif membantu radiografer memahami bagaimana cara berinteraksi secara empatik dan profesional dalam situasi klinis yang nyata..

## KESIMPULAN

Kegiatan penyuluhan mengenai komunikasi efektif bagi radiografer di Instalasi Radiologi Rumah Sakit XYZ telah terlaksana dengan baik dan memberikan hasil yang signifikan. Berdasarkan hasil pre-test dan post-test, terjadi peningkatan pemahaman peserta dari rata-rata nilai 58,4 menjadi 86,7. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan penyuluhan mampu meningkatkan pengetahuan dan kesadaran radiografer mengenai pentingnya komunikasi efektif dalam pelayanan radiologi.

Radiografer yang semula hanya memandang komunikasi sebagai penyampaian instruksi teknis, kini memahami bahwa komunikasi merupakan proses dua arah yang berperan penting dalam membangun rasa aman, kepercayaan, dan kenyamanan pasien. Melalui penyuluhan ini, peserta juga memahami peran empati, kesabaran, serta penggunaan bahasa sederhana sebagai kunci komunikasi terapeutik yang efektif.

Kegiatan ini tidak hanya meningkatkan kompetensi individu radiografer, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap budaya kerja di lingkungan rumah sakit, yaitu menumbuhkan kesadaran akan pentingnya pelayanan yang humanis dan berorientasi pada pasien. Dengan demikian, pengabdian masyarakat ini berhasil mencapai tujuannya dalam meningkatkan kemampuan komunikasi radiografer sekaligus mendukung peningkatan mutu pelayanan radiologi di Rumah Sakit XYZ.

## Saran

- a. Bagi rumah sakit XYZ di sarankan agar kegiatan pelatihan komunikasi wfwktif di jadikan program rutin dalam pengembangan kopotensitenaga radiographer.
- b. Bagi radiographer, penting untuk menerapkan keterampilan komunikasi yang telah di proleh dalam setiap interaksi dengan pasien agar tercipta pelayanan yang professional dan empatik.
- c. Bagi LPPM atau institusi pendidikan kesehatan, kegiatan serupa dapat diperluas dengan pendekatan role play dan case-bassed learning agar peserta lebih terampil menghadapi sesuatu komunikasi yang komplek di lapangan.
- d. Kegiatan lanjutan dapat di fokuskan pada evaluasi perubahan pelaku komunikasi radiografer dalam jangka panjang untuk melihat dampak keberlanjutan terhadap kepuasan pasien dan efesiensi pelayanan.

## REFERENSI

- Erwin, S. S., Suharlim, E., Kusmiati, E., & Hayati, I. M. (2025). Pengaruh efektivitas komunikasi radiografer pada kepuasan pasien di Instalasi Radiologi RS XYZ. Laporan Penelitian Internal Universitas Yarsi Pratama.
- Kurniawati, D. (2023). Pengaruh komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 11(2), 102–111. <https://doi.org/10.31227/osf.io/9xk3z>
- Maaruf, S., & Triadi, N. (2023). Komunikasi interpersonal tenaga kesehatan dalam pelayanan pasien rawat jalan. *Jurnal Kesehatan dan Komunikasi Medis*, 5(1), 45–56.
- Notoatmodjo, S. (2020). Ilmu perilaku kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rahmawati, L. (2021). Hubungan komunikasi efektif tenaga medis dengan tingkat kepuasan pasien. *Jurnal Pelayanan Kesehatan Komunitas*, 9(1), 35–42.
- Sari, P. D. (2022). Hubungan antara komunikasi interpersonal tenaga radiologi dengan kepuasan pasien. *Jurnal Radiologi dan Pelayanan Kesehatan*, 7(3), 210–219.
- Setiawan, B., & Marlina, R. (2022). Model komunikasi terapeutik dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Komunikasi Kesehatan*, 4(2), 88–98.
- World Health Organization. (2021). Effective communication in healthcare: Building trust and safety in patient interaction. WHO Regional Office for South-East Asia.