



Pelatihan Pelayanan Pasien Dalam Bahasa Inggris Bagi Calon Tenaga Kesehatan Di Akademi Keperawatan Rumah Sakit Marthin Indey Jayapura

Budi Rahayu^{1*}, Yohana S Yembise², Asnita³

^{1,2,3}Universitas Cenderawasih, Jayapura, Indonesia

*E-mail: buray_u@yahoo.com

ABSTRAK

Program pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan untuk memberikan pelatihan kepada calon tenaga kesehatan di Akademi Keperawatan Rumah sakit Marthin Indey (AKPER RSMI) Jayapura dalam melayani dan menangani pasien yang berbahasa Inggris. Tujuan lain dari program pengabdian ini adalah untuk meningkatkan motivasi mahasiswa AKPER RSMI sebagai calon tenaga kesehatan dalam belajar Bahasa Inggris. Metode pengabdian ini dilakukan dalam bentuk pelatihan. Dalam pelatihan tersebut dilakukan kegiatan-kegiatan pemutaran video tentang pengalaman bekerja di luar negeri sebagai perawat, ceramah, diskusi, dan simulasi. Pelatihan ini berjalan dengan lancar sesuai dengan yang telah direncanakan. Peserta mendapatkan materi dalam ceramah, kemudian mereka berdiskusi tentang materi tersebut, dan mempraktekannya dalam simulasi. Dalam evaluasi akhir yang dilakukan, peserta merasa mendapatkan manfaat dari pelatihan ini, dan berharap untuk mendapatkan pelatihan serupa yang lebih banyak.

Kata kunci: Pelatihan, tenaga kesehatan, pelayanan pasien, Bahasa Inggris.

ABSTRACT

This community service program aims to provide training to prospective healthcare workers at the Marthin Indey Hospital Nursing Academy (AKPER RSMI) in Jayapura in serving and managing English-speaking patients. Another objective of this community service program is to increase the motivation of AKPER RSMI students, as prospective healthcare workers, to learn English. This community service program took the form of training. The training included watching videos on working abroad as a nurse, lectures, discussions, and simulations. The training proceeded smoothly as planned. Participants received materials in the lectures, then discussed the materials, and practiced them in simulations. In the final evaluation, participants felt they had benefited from the training and hoped to receive more similar training.

Keywords: Training, healthcare workers, serving patients, English.

PENDAHULUAN

Globalisasi adalah suatu kata yang mengharuskan kita mampu untuk bersaing dalam segala bidang. Salah satu bidang yang sangat diperlukan oleh manusia di berbagai negara adalah bidang kesehatan. Oleh karena itu bidang kesehatan merupakan bidang yang sangat berpeluang untuk menjadi lapangan pekerjaan bagi tenaga kesehatan Indonesia. Peluang kerja bagi tenaga kesehatan Indonesia di luar negeri sangat tinggi (Mujiati et al. 2020). Hal



ini merupakan kesempatan emas bagi tenaga kesehatan Indonesia untuk meraih peluang tersebut. Peluang tersebut tercipta berkat adanya pakta kerja sama, misalnya pakta kerja sama ASEAN (Zami, Mardialina, and Munir 2020). Dalam pakta kerja sama ASEAN ini setiap negara ASEAN diberi peluang sebesar-besarnya untuk menawarkan keunggulannya dalam hal tenaga kesehatan kepada negara lain dalam lingkungan ASEAN. Peluang tersebut juga didukung oleh kesepakatan negara-negara ASEAN untuk saling bertukar tenaga kerja antar negara-negara ASEAN (Widianingsih, Wati, and Sari 2020). Peluang tersebut juga didukung dengan adanya Mutual Agreement Recognition – MRA – yang berisi tentang dibukanya peluang tenaga kerja di suatu negara ASEAN untuk gerkarir di negara lain dalam lingkungan ASEAN (Zulfikar 2017). Peluang kerja tenaga kesehatan di luar negeri yang begitu tinggi berbanding lurus dengan minat calon tenaga kesehatan kita untuk bekerja di luar Negeri. Dalam sebuah penelitian didapat bahwa minat dan motivasi mahasiswa kesehatan di Indonesia untuk bekerja di luar negeri cukup tinggi (Widianingsih et al. 2020).

Salah satu Lembaga yang menghasilkan tenaga kesehatan adalah Akademi Keperawatan Rumah sakit Marthin Indey (AKPER RSMI). Lembaga pendidikan ini merupakan lembaga yang didirikan oleh rumah sakit Marthin Indey di kota Jayapura. Pada tahun akademik 2024/ 2025, Lembaga ini memiliki mahasiswa aktif calon tenaga kesehatan sebanyak kurang lebih 270 mahasiswa (Sumber: AKPER RSMI). Kualitas lulusan dari Lembaga ini sangat baik, dibuktikan dengan adanya kelulusan hampir 100% setiap tahunnya ketika para calon tenaga kesehatan ini mengikuti UKOM (Ujian Kompetensi) nasional tenaga kesehatan. Lulusan dari lembaga ini juga telah banyak diserap oleh rumah sakit yang ada di Jayapura dan kota lain di Papua seperti Sorong, Biak, Nabire, Manokwari, dan lain-lain.

Sehubungan dengan besarnya peluang kerja bagi tenaga kesehatan di luar negeri, maka institusi penyedia tenaga kesehatan di Indonesia perlu menekankan Bahasa Inggris sebagai mata kuliah yang wajib dikuasai. Kebutuhan akan bahasa Inggris bukan saja diperlukan pada saat menjadi mahasiswa, tetapi juga kebutuhan sesudah mereka lulus dari kuliah di akademi keperawatan (Syukur and Nugraha 2019). Selain untuk merebut peluang kerja di luar negeri, Bahasa Inggris juga penting untuk melayani pasien yang berasal dari luar negeri yang sedang berada di Indonesia, baik sebagai turis, sebagai tamu, maupun sebagai pekerja asing. Ini termasuk juga untuk melayani tamu internasional resmi yang kadang mengadakan peninjauan ke Indonesia, misalnya tamu dari WHO (Sujarwo et al. 2023).

Beberapa hambatan yang dialami oleh mahasiswa calon tenaga kesehatan dalam proses pembelajaran Bahasa Inggris di kampus di Indonesia meliputi metode mengajar yang



kurang mendukung, pengetahuan dasar bahasa Inggris yang kurang, kurangnya modul yang tersedia, konsep negatif tentang Bahasa Inggris, fasilitas laboratorium bahasa yang kurang, dan penggunaan bahasa ibu yang masih terlalu banyak (Daar, Ndorang, and Golo 2016). Temuan lain tentang hambatan yang dialami oleh calon tenaga kesehatan dalam proses belajar Bahasa Inggris adalah Bahasa Inggris masih dianggap sebagai mata kuliah yang sulit dan kurangnya metode pengajaran yang menarik oleh dosen (Muhria 2020).

Dengan teridentifikasinya berbagai hambatan dalam pembelajaran bahasa Inggris oleh mahasiswa calon tenaga kesehatan tersebut, kita akan dapat mengantisipasi masalah-masalah tersebut ke depannya dan membuat program untuk mengatasinya. Program pengabdian ini merupakan salah satu cara untuk mengatasi hambatan tersebut, terutama untuk mengatasi masalah kurang tertariknya mahasiswa kesehatan terhadap Bahasa Inggris.

Fenomena yang disebutkan di atas juga terjadi pada mahasiswa AKPER RSMI. Disamping kualitas lulusan yang telah diakui oleh masyarakat, kemampuan berbahasa Inggris masih merupakan kemampuan yang belum dimiliki oleh lulusan dari AKPER RSMI. Padahal banyak peluang yang dapat diraih di luar negeri jika mereka mampu berbahasa Inggris dengan cukup. Di sisi lain, lulusan AKPER RSMI, seperti tenaga kesehatan Indonesia lainnya, memiliki peluang untuk bekerja di luar negeri cukup tinggi (Widianingsih et al. 2020). Tingginya peluang lulusan AKPER RSMI untuk bekerja di luar negeri di satu sisi dan kurangnya kemampuan mereka dalam berbahasa Inggris merupakan suatu masalah yang harus segera dipecahkan. Secara singkat, permasalahan prioritas yang terdeteksi di AKPER RSMI adalah kurangnya motivasi belajar Bahasa Inggris oleh Mahasiswa dan kurangnya pengetahuan dan pengalaman dalam melayani dan berkomunikasi dengan pasien dalam Bahasa Inggris.

Dengan latar belakang tersebut, maka tujuan dan manfaat dari pengabdian ini adalah untuk membantu calon tenaga kesehatan di AKPER RSMI dalam meningkatkan motivasi belajar Bahasa Inggris sehingga kemampuan Bahasa Inggris mereka dapat meningkat. Dengan kemampuan Bahasa Inggris yang cukup, diharapkan lulusan AKPER RSMI mampu dan lebih percaya diri untuk merebut kesempatan kerja di berbagai belahan dunia.

METODE

Untuk mengatasi permasalahan kurang mampunya lulusan AKPER RSMI dalam berkomunikasi dalam Bahasa Inggris, maka solusi yang diberikan adalah memberikan pelatihan Bahasa Inggris kepada calon lulusan AKPER RSMI. Pelatihan tersebut dilakukan



dengan beberapa cara, yaitu:

1. Observasi Awal

Observasi awal dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui permasalahan yang ada di lapangan. Dengan diketahuinya detail permasalahan tersebut, pengabdian dapat menentukan kegiatan pengabdian yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan (Needs Analysis). Observasi awal dilakukan dengan cara mewawancarai para dosen dan beberapa mahasiswa.

2. Memutar Video Kesaksian Perawat di Luar Negeri

Kegiatan ini adalah memutar video kesaksian para tenaga kesehatan yang bekerja di luar negeri. Tujuan dari diputarnya video ini adalah untuk menumbuhkan motivasi mahasiswa calon tenaga kesehatan di AKPER RSMI untuk belajar Bahasa Inggris. Dengan ini mahasiswa akan terpacu semangatnya untuk ingin tahu lebih banyak tentang bekerja di luar negeri sebagai tenaga medis dan berjuang untuk bisa berbahasa Inggris. Indikator adanya peningkatan motivasi akan dilakukan melalui observasi.

3. Ceramah, Diskusi, dan Simulasi

Ceramah, diskusi dan percakapan antara perawat dan pasien dalam Bahasa Inggris. Kegiatan ini bertujuan untuk membantu calon tenaga kesehatan untuk dapat berkomunikasi dengan pasien dalam Bahasa Inggris. Dengan kegiatan ini, mahasiswa calon tenaga kesehatan akan memiliki gambaran tentang bagaimana menangani pasien dalam Bahasa Inggris. Indikator adanya kemampuan berkomunikasi dengan pasien akan dilakukan dengan simulasi pelayanan tenaga kesehatan kepada pasien dalam Bahasa Inggris.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil yang telah dicapai dalam program pengabdian kepada masyarakat ini tidak terlepas dari kerjasama dengan pihak manajemen AKPER RSMI sebagai mitra. Mereka telah memfasilitasi pelaksanaan program pengabdian ini dengan mengontak mahasiswa, mengatur jadwal dan menyediakan tempat untuk terlaksananya program pengabdian ini. Beberapa hal yang telah tercapai dalam kegiatan pengabdian ini adalah sebagai berikut:

1. *Needs Analysis*

Needs analysis dilakukan dengan cara mengadakan wawancara dan berdiskusi dengan beberapa tenaga pengajar di AKPER RSMI. Topik yang didiskusikan adalah sebagai berikut:

- a. Materi Pelatihan. Materi sebaiknya mengenai hal-hal yang berhubungan langsung dengan pelayanan perawat terhadap pasien. Dalam hal ini, pelayanan perawat kepada



pasien mulai dari bagaimana pelayanan ketika pasien datang di front desk, pelayanan saat di rumah sakit, dan pelayanan sat pasien dipersilahkan pulang.

- b. Peserta Pelatihan. Peserta pelatihan yang direkomendasikan oleh para pengajar di RSMI Marthin Indey adalah mahasiswa semester III, dimana pada semester tersebut terdapat mata kuliah Bahasa Inggris. Dengan demikian diharapkan kegiatan tersebut dapat menjadi pendorong dan motivasi untuk pembelajaran Bahasa Inggris yang sedang berlangsung pada semester itu.
- c. Waktu Pelatihan. Waktu pelatihan disarankan berlangsung selama 5 (lima) hari X 2 jam pelajaran, se usai mahasiswa selesai dengan kuliah terjadwal.
- d. Tempat Pelatihan. Tempat pelatihan memerlukan tempat yang cukup luas, karena pesertanya banyak, yaitu sekitar 80 mahasiswa. Ruangan yang besar tersebut adalah Aula. Beberapa ruang kelas juga disediakan untuk tempat simulasi.

2. Penyusunan Materi Pelatihan

Berdasarkan observasi dan wawancara yang telah dilakukan selama beberapa hari, materi pelatihan disusun untuk pelatihan selama 3 hari. Penyusunan materi tersebut melibatkan juga pendapat para dosen di AKPER RSMI. Materi yang telah disusun tersebut meliputi:

a. Menerima Pasien (*Admitting Patients*)

Menerima pasien adalah bagaimana melayani pasien ketika pasien tersebut tiba di rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Menerima pasien ditujukan agar peserta mampu menerima pasien di rumah sakit, yang meliputi:

- Menyambut pasien (tegur sapa)
- Menanyakan nama (name)
- Menanyakan umur (age)
- Menanyakan alamat (address)
- Menanyakan nomor telepon (telephone numbers)
- Menanyakan status perkawinan (marital status)
- Menanyakan asuransi (insurance)
- Menanyakan kerabat pasien (next of kin)
- Menanyakan alasan datang ke rumah sakit (reason for contact)

b. Menanyakan dan Menunjukkan Ruangan di Rumah Sakit

3. Pelaksanaan Pelatihan

Pelaksanaan pelatihan berlangsung selama 3 hari, yang diikuti oleh mahasiswa semester III di AKPER RSMI sebanyak 56 mahasiswa calon tenaga kesehatan. Pelaksanaan pelatihan tersebut meliputi beberapa kegiatan, yaitu:

a. Menonton video

Video yang ditonton ini adalah video yang menceritakan kesaksian para tenaga kesehatan yang sudah bekerja di luar negeri seperti di Singapura, Arab Saudi, dan lain-lain. Cerita tenaga kesehatan tersebut dimulai dari bagaimana dia melamar pekerjaan di luar negeri, syarat-syarat yang diperlukan, ada pelatihan, dan bagaimana dia bekerja selama di luar negeri, serta gaji yang diperolehnya per bulan. Pemutaran video kemudian diikuti dengan diskusi untuk menumbuhkan motivasi mahasiswa dalam belajar Bahasa Inggris. Berikut ini adalah contoh videonya:



Gambar 1: Video Kesaksian Bekerja di Luar Negeri

Observasi ketika proses pemutaran video tersebut menunjukkan adanya motivasi yang besar dari para peserta. Mereka ingin seperti orang dalam video tersebut, bekerja di luar negeri dengan gaji yang tinggi.

b. Ceramah

Kegiatan ini bertujuan untuk memberi pemahaman kepada peserta tentang bagaimana menangani dan berkomunikasi dengan pasien dalam Bahasa Inggris. Ceramah dilakukan untuk memberi pemahaman awal kepada peserta tentang bagaimana menangani pasien, seperti yang telah disusun dalam materi. Ceramah diintegrasikan dengan bimbingan dilakukan secara berkelompok. Tujuan dikelompokkannya peserta adalah agar mereka memiliki kesempatan untuk saling berkomunikasi. Dari observasi ketika ceramah dilakukan, mereka memiliki perhatian yang serius yang diindikasikan dengan perhatian mereka kepada pengabdi dan juga kepada materi pelatihan. Berikut ini adalah gambar ketika diadakan ceramah:



Gambar 2: Ceramah berkelompok

c. Diskusi

Setelah selesai ceramah, dilakukan diskusi. Diskusi dilakukan untuk membicarakan hal-hal yang kurang dipahami. Dalam diskusi ini dilakukan tanya jawab antara peserta dan pengabdi maupun antara peserta dan peserta lainnya. Untuk diskusi peserta dengan peserta, seorang peserta mengajukan pertanyaan. Kemudian peserta lain menjawab pertanyaan tersebut, baik secara individu maupun bersama-sama. Jika peserta tidak ada yang bisa menjawab, pengabdi akan memberikan jawabannya. Observasi pada saat diskusi menunjukkan bahwa para peserta banyak bertanya kepada pengabdi dan peserta lain juga dapat memberikan jawaban. Hal-hal yang ditanyakan pada umumnya istilah-istilah dalam Bahasa Inggris yang dipakai untuk komunikasi dengan pasien, misalnya kata apa yang dipakai untuk menyuruh pasien membuka baju, “please take off your shirt”; kata apa yang dipakai untuk menanyakan kondisi pasien “How are you feeling?”. Gambar 3 memperlihatkan situasi ketika para peserta berdiskusi.



Gambar 3: Diskusi

d. Simulasi

Simulasi dilakukan untuk mempraktekkan apa yang telah dipelajari. Pada sesi simulasi, para peserta mencari pasangan untuk sebuah percakapan. Peserta yang satu menjadi pasien, dan yang lain menjadi perawat. Simulasi yang disediakan adalah pasien datang ke rumah sakit, tegur sapa, perawat menanyakan identitas pribadi pasien, perawat menanyakan keluhan pasien, dan perawat mengarahkan pasien ke suatu ruangan. Setelah pasien sampai pada ruang yang dituju, pasien menemui perawat untuk berkonsultasi tentang kondisi kesehatannya. Kemudian perawat memberi nasehat dan arahan untuk kesehatan pasien. Sesudah diberi nasehat, pasien disuruh pulang.

Dari pantauan dalam simulasi ini, para peserta dengan semangat dapat mempraktekkan apa yang mereka telah pelajari pada saat ceramah dan diskusi. Gambar 4 dan 5 berikut adalah contoh foto pada saat peserta mengadakan Simulasi.



Gambar 4: Simulasi Percakapan Perawat dan Pasien



Gambar 5: Simulasi Perawat dan Pasien

Secara umum, dari observasi yang dilakukan dapat dilihat bahwa para peserta memiliki antusiasme yang tinggi dalam mengikuti kegiatan tersebut, baik ketika ceramah, diskusi maupun simulasi.

EVALUASI KEGIATAN

Evaluasi kegiatan dilakukan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dari program pengabdian ini. Tujuan akhir dari program pengabdian ini adalah untuk membantu peserta mempersiapkan diri menghadapi persaingan merebut peluang kerja di luar negeri. Sedangkan tujuan jangka pendek dari program pengabdian ini adalah memotivasi peserta untuk belajar Bahasa Inggris lebih giat. Evaluasi dilakukan dengan membagikan angket pada akhir sesi, yang menanyakan pendapat mereka tentang kegiatan yang mereka telah ikuti. Berikut adalah hasil dari evaluasi menggunakan angket.

Tabel 1: Hasil Evaluasi

No.	Pertanyaan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Apakah anda merasakan manfaat dari program pelatihan ini?	100%	0%
2.	Apakah anda merasa gembira ketika mengikuti pelatihan?	100%	0%
3.	Apakah anda merasa bisa menangkap materi dalam pelatihan?	95%	5%
4.	Apakah anda merasa bahwa materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan anda?	98%	5%
5.	Apakah anda pernah berpikir sebelumnya untuk bekerja di luar negeri?	5%	95%
6.	Apakah anda akan melanjutkan untuk belajar Bahasa Inggris?	96%	4%
7.	Apakah anda ingin bekerja di luar negeri jika ada kesempatan?	95%	5%
8.	Apakah waktu pelatihan dirasa cukup?	10%	90%
9.	Apakah materinya cukup?	15%	85
10.	Apakah anda ingin diadakan pelatihan lagi?	100%	0%
11.	Berikan komentar anda tentang pelatihan ini.....		



Hasil evaluasi di atas menunjukkan adanya penilaian positif dari para peserta: peserta dapat merasakan manfaatnya, merasa gembira, materinya dapat ditangkap, materinya cocok dengan yang mereka butuhkan, ingin melanjutkan untuk belajar Bahasa Inggris yang lebih banyak, memiliki keinginan untuk bekerja di luar negeri padahal sebelum pelatihan mereka tidak pernah berpikir untuk bekerja di luar negeri, dan ingin ada pelatihan lagi.

Beberapa hal yang dianggap kurang oleh peserta adalah waktu pelatihan yang dianggap terlalu singkat dan materinya yang juga terlalu sedikit. Mereka merasa masih ingin melanjutkan lagi dengan waktu dan materi yang lebih banyak sehingga benar-benar dapat berkomunikasi dalam bahasa Inggris dengan lancar.

KESIMPULAN

Program pengabdian ini dilatarbelakangi oleh adanya banyak peluang kerja bagi tenaga kesehatan di luar negeri. Namun tenaga kesehatan dari Indonesia banyak yang tidak dapat meraih kesempatan kerja tersebut yang diakibatkan oleh kurang mampunya mereka dalam berkomunikasi dalam Bahasa Inggris.

Program pengabdian ini merupakan salah satu jawaban dari masalah yang sedang dihadapi oleh para tenaga kesehatan di Indonesia. Dengan pelatihan ini, diharapkan para tenaga kesehatan di AKPER Rumah sakit Marthin Indey memiliki motivasi yang tinggi untuk belajar Bahasa Inggris lebih serius untuk kemudian dapat bersaing dengan tenaga kesehatan dari negara lain untuk merebut pasar kerja global.

DAFTAR PUSTAKA

- Daar, Gabriel Fredi, Theofilus Acai Ndorang, and Tarsianus Golo. 2016. "Motivasi Belajar Dan Implikasinya Dalam Pembelajaran Bahasa Inggris Mahasiswa Program Studi Keperawatan STIKES ST. Paulus Ruteng Tahun Ajaran 2015/2016." 1(Nomor 1):88–98.
- Muhria, Lanlan. 2020. "Analisis Minat Belajar Mahasiswa Pada Mata Kuliah Bahasa Inggris." *Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia* 3(Nomor 2):58–66.
- Mujiati, Amir Su'udi, Sri Mardikani Nugraha, and Rosita. 2020. "Penempatan Perawat Pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan Di Luar Negeri: Alur Dan Kendala." *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan* 4(No. 1):39–50.
<https://doi.org/10.22435/JPPPK.V4I1.3229>.
- Sujarwo, Yuriatson Jubhari, Luana Sasabone, Kaharto, and Budiarti Putri Ulang. 2023. "Jurnal Pengabdian Harapan Bangsa." 1(No. 1):28–36. doi:10.56854/jphb.v1i1.42.



- Syukur, Bambang Abdul, and Nugraha. 2019. "Analisis Kebutuhan Bahasa Inggris." *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada* 151–58.
- Widianingsih, Ni Putu, Ni Made Nopita Wati, and Niken Ayu Merna Eka Sari. 2020. "PELUANG KERJA KE LUAR NEGERI Overview of The Motivation of Nursing Students in Facing Work Opportunities Abroad Ni Putu Widianingsih , Ni Made Nopita Wati , Niken Ayu Merna Eka Sari."
- Zami, Abdurrasyid Zam, Mala Mardialina, and Ahmad Mubarak Munir. 2020. "Peluang Indonesia Dalam Kerangka Kerjasama Asean Di Bidang Kesehatan Melalui ASEAN Framework Agreement on Services Paket 10." *Indonesian Journal of Global Discourse* 2(1):85–98. doi:10.29303/ijgd.v2i1.5.
- Zulfikar, Achmad. 2017. "Peluang Dan Tantangan Pekerja Migran Indoneisa Dalam Masyarakat Ekonomi Asean."