



**PELATIHAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK MEDIK DI RSUD Dr. PIRNGADI
KOTA MEDAN**

*MEDICAL THERAPEUTIC COMMUNICATION TRAINING AT DR. PIRNGADI
REGIONAL HOSPITAL, MEDAN CITY*

**Arfah Mardiana Lubis*, Surya Utama, Erna Mutiara, Siti Khadijah Nasution, Juanita, Raden
Kintoko Rochadi, Taufik Ashar, Jemadi, Tukiman, Hiswani**

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia

**arfah@usu.ac.id*

Abstrak

Komunikasi terapeutik medik adalah proses interaksi tenaga medik dan pasien secara individual dengan tujuan membantu pasien merasa nyaman dan tidak takut untuk mengungkapkan perasaan dan pikiran mereka. Hanya saja, ada indikasi komunikasi terapeutik medik di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan belum efektif. Salah satu penyebabnya adalah tingkat pengetahuan dan keterampilan yang rendah dari dokter mengenai cara menyamankan dan meyakinkan pasien. Agar dokter dapat meningkatkan keterampilannya mengenai bagaimana memprioritaskan kenyamanan dan keyakinan pasien saat berkomunikasi dengan pasien, maka diperlukan pelatihan mendengar aktif, mendengar dengan empati, komunikasi persuasif, dan komunikasi asertif. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dokter mengenai cara menyamankan dan meyakinkan pasien berobat di rumah sakit. Pelatihan ini menggunakan metode ceramah, *games*, dan *role-play*. Peserta pelatihan yang mengikuti sampai akhir hanya 12 orang. Berdasarkan evaluasi pelatihan dengan pre-test dan post-test, pengetahuan peserta tentang cara menyamankan dan meyakinkan pasien berobat di rumah sakit RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan meningkat dari 0% menjadi 83,3%. Berdasarkan hasil evaluasi pelatihan dengan simulasi, seluruh peserta mendapatkan nilai 70 ke atas. Disimpulkan bahwa pelatihan komunikasi terapeutik medik yang telah dilakukan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dokter mengenai cara menyamankan dan meyakinkan pasien berobat di rumah sakit RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. Diharapkan pelatihan ini dapat dilanjutkan secara mandiri oleh mitra dan didukung oleh pihak terkait, serta ke depan pelatihan serupa dapat diperluas ke rumah sakit lain dengan pemantauan berkelanjutan.

Kata Kunci: Kenyamanan Pasien, Komunikasi Terapeutik Medik, Pelatihan Dokter

Abstract

Medical therapeutic communication is the process of interaction between physician and patients individually with the aim of helping patients feel comfortable and unafraid to express their feelings and thoughts. However, there are indications that medical therapeutic communication at Dr. Pirngadi Regional General Hospital, Medan City, is ineffective. One of the causes is the low level of knowledge and skills of physician regarding how to comfort and reassure patients. To enable physician to improve their skills in prioritizing patient comfort and reassurance when communicating with patients, training in active listening, empathetic listening, persuasive communication, and assertive communication is needed. This community service activity aims to improve physicians' knowledge and skills regarding how to comfort and reassure patients seeking treatment at the hospital. This training used lectures, games, and role-play methods. Only 12 participants completed the training. Based on the training evaluation using pre-tests and post-tests, participants' knowledge of how to comfort and reassure patients seeking treatment at Dr. Pirngadi Regional General Hospital, Medan City, increased to 83.3%. Based on the results of the training evaluation using simulations, all participants received scores of 70 or above. It was concluded that the medical therapeutic communication training provided improved physicians' knowledge and skills regarding how to provide comfort and reassurance to patients seeking treatment at Dr. Pirngadi Regional Hospital in Medan. It is hoped that this training can be continued independently by partners with the support of relevant parties. In the future, similar training can be expanded to other hospitals with ongoing monitoring.

Keywords: Communication Skills, Medical Therapeutic Communication, Physician Training

PENDAHULUAN

Komunikasi terapeutik medik adalah proses interaksi tenaga medik dan pasien secara individual dengan tujuan membantu pasien merasa nyaman dan tidak takut untuk mengungkapkan perasaan dan pikiran mereka (1). Komunikasi terapeutik juga dapat dikatakan sebagai interaksi profesional yang terencana antara tenaga kesehatan (seperti perawat) dan pasien, fokus pada penyembuhan, untuk membangun hubungan saling percaya, memfasilitasi pengungkapan masalah pasien, serta mendukung adaptasi dan pemulihan emosional dan fisik pasien, berbeda dengan percakapan sosial biasa. Keterampilan inti meliputi mendengarkan aktif, empati, kehangatan, dan penggunaan teknik yang disengaja untuk membantu klien mengatasi masalah, mengurangi kecemasan, dan meningkatkan kualitas hidupnya. Hanya saja, berdasarkan hasil beberapa penelitian (2,3) mengindikasikan bahwa komunikasi terapeutik medik di beberapa rumah sakit di Kota Medan belum efektif. Hal ini dikarenakan tenaga medik belum memprioritaskan kenyamanan dan keyakinan pasien. Salah satu penyebabnya adalah tingkat pengetahuan dan keterampilan yang rendah dari dokter mengenai cara menyamankan dan meyakinkan pasien (1).

Berdasarkan beberapa hasil penelitian (4–7), agar dokter dapat meningkatkan keterampilannya mengenai bagaimana memprioritaskan kenyamanan dan keyakinan pasien saat berkomunikasi dengan pasien, maka diperlukan pelatihan. Agar pasien nyaman mengutarakan keluhan saat tenaga medik mendengarkan pasien, diperlukan keterampilan mendengar aktif dan empati, sedangkan untuk meyakinkan pasien saat proses diskusi diperlukan keterampilan komunikasi persuasif dan asertif (2). Mendengar aktif (*active listening*) merupakan kemampuan yang dapat meningkatkan pemahaman atas pemikiran dan perasaan orang lain. Mendengar aktif dilakukan dengan cara : fokus mendengarkan ucapan orang lain, tidak menginterupsi pembicaraan, memahami masalah yang disampaikan, bertanya untuk mendapatkan informasi yang lebih detail, menyadari batasan kewenangan sebelum memberikan saran, lakukan dengan sopan, penuh hormat, melakukan kontak mata, mengangguk, dan mencatat saat pelanggan berbicara, dan empati (8,9).

Empati adalah keterampilan yang memungkinkan tenaga medik untuk memahami pilihan pasien dan perilaku pasien bahkan ketika tenaga medik tidak setuju dengan pilihan pasien. Empati dilakukan dengan cara *active listening*, fokus pada percakapan yang sedang berlangsung (tidak terlibat dalam percakapan sampingan atau sibuk dengan telepon mereka), menunjukkan kepedulian dan respon cepat terhadap pelanggan, senang membantu dan membantu orang lain, dan komunikasi asertif (9–12). Dalam dunia kedokteran, empati adalah kemampuan dokter untuk memahami, merasakan, dan mengenali emosi serta perspektif pasien seolah-olah mereka mengalaminya, lalu mengkomunikasikannya kembali dengan penuh pengertian untuk membangun hubungan terapeutik yang efektif, meningkatkan kepuasan pasien, dan hasil pengobatan. Ini bukan hanya tentang merasakan kesedihan pasien, tetapi juga memahami makna pengalaman sakit tersebut bagi kehidupan mereka (10).

Komunikasi asertif merupakan gaya komunikasi yang tetap mengutarakan keinginannya namun tetap memperhatikan kebutuhan dan perasaan orang lain. Komunikasi asertif ini dapat dilakukan dengan cara terbuka dan jujur terhadap pendapat diri dan orang lain, mendengar aktif, menyatakan perasaan dan pendapat pribadi dengan cara yang tepat (nada bersahabat, bertutur kata dan bertindak laku sopan) tanpa mengorbankan perasaan orang lain, tanpa mendominasi atau membuat mereka merasa bersalah, mencari solusi bersama, menghargai diri sendiri dan orang lain, pandai membaca keadaan (pastikan suasana dan kondisinya dalam keadaan tenang dan tidak dalam keadaan yang penuh emosi), melihat lawan bicara sebagai teman bukan musuh, mempunyai pendapat yang berbeda tidak serta merta berarti bahwa anda benar dan dia salah, dapat memenuhi keinginannya walaupun sebetulnya itu bukan haknya tanpa pemaksaan dan tindakan destruktif dengan cara persuasif (3,8). Persuasi adalah kemampuan meyakinkan orang lain. Persuasi dilakukan dengan cara membujuk secara halus, tanpa paksaan, tanpa kebohongan, dan menonjolkan kelebihan tanpa menutupi kekurangan (13,14).

RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan merupakan salah satu rumah sakit yang ada di Kota Medan yang pernah melakukan pelatihan komunikasi terapeutik di tahun 2019 dan 2021. Berdasarkan hasil

penelitian dari Lubis, Zulfendri, Syahri, & Rochadi (15) mengungkapkan bahwa beberapa materi pelatihan RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan di tahun 2019 dan 2021 ada yang berhubungan dengan pengetahuan mendengar aktif dan empati, tetapi tidak dengan keterampilan mendengar aktif dan empati serta juga tidak ada yang berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan komunikasi persuasif dan keterampilan komunikasi asertif. Hal ini menyebabkan kemampuan komunikasi terapeutik dokter berkurang dan dokter kurang terampil meyakinkan pasien menjalankan pengobatan. Padahal, dengan adanya pelatihan maka keterampilan komunikasi dokter dapat meningkat secara signifikan (16).

Berdasarkan hal tersebut, maka pelatihan komunikasi terapeutik medik yang berfokus pada kenyamanan dan keyakinan pasien sangat dibutuhkan di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dokter mengenai cara menyamankan dan meyakinkan pasien berobat di rumah sakit. Hal ini juga dilakukan untuk mendukung tercapainya misi rumah sakit yaitu, menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang profesional, bermutu dan terjangkau kepada seluruh lapisan masyarakat dengan berorientasi pada keselamatan pasien, dan melaksanakan peran rumah sakit sebagai tempat pendidikan, penelitian dan pengembangan ilmu kedokteran serta pengabdian masyarakat di bidang kesehatan.

METODE DAN BAHAN

Pelatihan ini menggunakan metode ceramah, *games*, dan *role-play*. Diawali dengan sosialisasi kepada pihak rumah sakit tentang rencana kegiatan pelatihan komunikasi terapeutik medik yang berfokus pada kenyamanan dan keyakinan pasien berobat di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan sebelum dilaksanakannya pelatihan. Prosedur kerja pelatihan ini meliputi *pre-test*, pelatihan, diskusi, *post-test*, dan simulasi. Alat dan bahan yang digunakan meliputi kuesioner *pre-test* dan *post-test*, materi ceramah, dan materi simulasi. Teknik pengumpulan data akan dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan lembar observasi dari hasil simulasi. Teknik analisis data akan menggunakan perbandingan hasil *pre-test* dan *post-test* untuk mengukur efektivitas pelatihan dalam meningkatkan pengetahuan mengenai komunikasi terapeutik medik yang berfokus pada kenyamanan dan keyakinan pasien, dan menggunakan hasil penilaian dalam lembar observasi hasil simulasi untuk mengukur efektivitas pelatihan dalam meningkatkan keterampilan komunikasi terapeutik medik yang berfokus pada kenyamanan dan keyakinan pasien.

WAKTU DAN TEMPAT

Pengabdian masyarakat ini dilaksanakan selama tiga bulan, mencakup tahap penyusunan proposal, persiapan, dan pelaksanaan di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan yang beralamat di Jl. Prof. H. M. Yamin No.47, Perintis, Kecamatan Medan Timur. Pelaksanaan pelatihan diadakan pada hari Rabu tanggal 12 Juli 2023 pukul 9.00 – 12.30 WIB. Populasi dalam kegiatan pengabdian ini adalah dokter yang ada di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan berjumlah 24 orang dokter, Akan tetapi, pada saat pelaksanaan pelatihan, peserta yang datang sebanyak 17 orang dan hanya 12 orang yang mengikuti sampai akhir kegiatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berhasil dilaksanakan di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan dan diikuti oleh 17 orang, walaupun yang mengikuti sampai akhir (Simulasi) hanya 12 orang. Tujuan utama kegiatan adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dokter mengenai cara menyamankan dan meyakinkan pasien berobat di rumah sakit. Rangkaian kegiatan meliputi sosialisasi awal, *pre-test*, pelatihan (ceramah, *games*, dan *role-play*), *post-test*, dan simulasi.



Gambar 1. Tahap Pelatihan (pre-test, ceramah, games, role-play, dan post-test)



Gambar 2. Berfoto Bersama

Berdasarkan Tabel 1, sebelum pelatihan seluruh peserta kurang mengetahui bagaimana cara menyamakan dan meyakinkan pasien berobat di rumah sakit RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan, sedangkan setelah pelatihan 83,3% memiliki pengetahuan yang baik tentang cara menyamakan dan meyakinkan pasien berobat di rumah sakit RSUD. Dr. Pirngadi Kota Medan. Hal ini sejalan dengan hasil beberapa penelitian (17,18) yang mengungkapkan bahwa pelatihan komunikasi dapat meningkatkan pengetahuan peserta pelatihan mengenai komunikasi. Apalagi ketika pelatihannya disusun dengan pendekatan partisipatif, yaitu pelatihan yang mengombinasikan berbagai metode pembelajaran aktif (ceramah, juga ada *games* dan *role play*).

Berdasarkan hasil penelitian Patulak et al.(19), pelatihan dengan menggunakan pendekatan partisipatif sangat efektif dalam menghasilkan perubahan perilaku dan mindset yang berkelanjutan. Pendekatan partisipatif juga meningkatkan ikatan sosial antar peserta dan memperkuat rasa memiliki terhadap program pelatihan, dengan memperbolehkan peserta terlibat dalam perencanaan dan pengembangan materi, memberi kesempatan kepada peserta untuk mempelajari hal-hal yang diperlukan agar mereka dapat menjalankan tugas pekerjaan dengan baik. Hal ini tidak hanya membuat pelatihan lebih relevan dengan kebutuhan dan minat peserta tetapi juga meningkatkan motivasi dan komitmen mereka terhadap pembelajaran. Fleksibilitas dalam menyesuaikan materi pelatihan menjamin relevansi dan manfaat berkelanjutan untuk peserta (20,21).

Sedangkan berdasarkan hasil simulasi, seluruh peserta mendapatkan nilai 70 ke atas. Bahkan 91,7% dari 12 peserta (11 orang) mendapat nilai 80 ke atas dengan kategori baik. Berdasarkan kedua evaluasi pelatihan ini maka dapat disimpulkan bahwa pelatihan komunikasi terapeutik medik yang

telah dilakukan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dokter mengenai cara menyamakan dan meyakinkan pasien berobat di rumah sakit RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Noya, Ramadhan, Tadale, & Widyani (22) yang mengungkapkan bahwa selain dapat meningkatkan pengetahuan, pelatihan juga dapat meningkatkan keterampilan peserta. Hal ini dikarenakan selain menggunakan metode ceramah, pelatihan ini juga menggunakan metode *games* dan *role-play*. Kedua metode ini membuat peserta pelatihan mendapat kesempatan untuk mengembangkan pengetahuan yang didapatnya dari ceramah menjadi bentuk yang dapat dilihat yaitu keterampilan dengan cara yang menyenangkan (23,24).

Pelatihan ini dilengkapi juga dengan sesi diskusi, sehingga dapat membantu peserta memahami apa yang harus dikerjakan saat melakukan komunikasi terapeutik medik dan alasannya (20). Bahkan berdasarkan hasil penelitian Elnaggar, dkk (25), sesi simulasi itu sendiri dapat meningkatkan rasa percaya diri peserta untuk menunjukkan hasil yang telah dipelajarinya di ruang pelatihan.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Pengetahuan Peserta Sebelum dan Sesudah Diberikan Pelatihan Tentang Komunikasi Terapeutik Medik

No.	Pengetahuan	Pre Test		Post Test	
		F	%	F	%
1	Baik	0	0	10	83,3
2	Kurang	12	100	2	16,7
	Total	12	100	12	100

Kegiatan ini juga akan memberikan dampak positif terhadap pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Seperti hasil beberapa penelitian (4,26–28) yang mengungkapkan, bahwa pelatihan komunikasi terapeutik yang dilakukan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dan akhirnya meningkatkan kepuasan pasien akan pelayanan kesehatan tersebut. Hal ini dikarenakan, pelatihan komunikasi terapeutik medik yang berfokus pada kenyamanan dan keyakinan pasien memberikan manfaat tidak hanya memperlancar komunikasi, tetapi memberi efek yang positif terhadap hubungan interpersonal maupun hubungan dokter-pasien. Dokter akan mampu memahami sudut pandang pasien, perasaan dan kebutuhan pasien, sehingga tercipta harmonisasi dalam hubungan dokter-pasien itu sendiri (12,29–31). Dokumentasi kegiatan turut menunjukkan keberhasilan pelaksanaan pelatihan ini secara menyeluruh.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pengabdian ini berhasil meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dokter mengenai cara menyamakan dan meyakinkan pasien berobat di rumah sakit RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. Metode pelatihan yang digunakan (ceramah, *games*, dan *role-play*) dan dilengkapi dengan pre-test, post-test, dan simulasi, telah disesuaikan dengan permasalahan mitra dan terbukti memberikan manfaat berupa peningkatan pengetahuan dan keterampilan dokter mengenai cara menyamakan dan meyakinkan pasien berobat di rumah sakit. Kegiatan ini juga mencapai target luaran berupa publikasi di media massa (youtube) dengan link <https://youtu.be/IXrYpxsW1c4>. Diharapkan pelatihan ini dapat dilanjutkan secara mandiri oleh mitra dan didukung oleh pihak terkait, serta ke depan pelatihan serupa dapat diperluas ke rumah sakit lain dengan pemantauan berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Kami mengucapkan terimakasih kepada seluruh dokter yang menjadi peserta pelatihan, yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam pengabdian ini, sehingga rangkaian acara serta data yang diperlukan dapat terkumpul dengan baik.

2. Kami juga mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Direktur, Dewan Pengawas, Wakil Direktur Bidang SDM dan Pendidikan, Ketua Bidang Pendidikan dan Pelatihan, dan Ketua Bidang Penelitian, yang ada di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan, beserta seluruh staf yang terlibat sehingga pengabdian masyarakat ini dapat berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

1. Ganiem LM. Komunikasi Kedokteran: Konteks Teoritis dan [Medical Communication: Theoretical and Practical Context]. 1st ed. Depok: Prenadamedia Group; 2018.
2. Lubis AM. Pola Komunikasi Terapeutik Medik dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Medik di Kota Medan. [Thesis]. Universitas Sumatera Utara; 2022.
3. Siregar NSS, Kholil S, Zulkarnain I. Komunikasi Terapeutik Dokter dan Paramedis Terhadap Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Bernuansa Islami di Kota Medan [Therapeutic Communication Doctors And Paramedics on Patient Satisfaction in The Health Services at Medan Islamic. [Medan]: [Thesis].Universitas Islam Negeri Sumatera Utara; 2016.
4. Soares A, Kusnanto K, Kurniawati ND. Pengaruh Pelatihan Komunikasi Terapeutik terhadap Kepuasan Pasien: A Systematic Review. J Penelit Kesehatan“ SUARA FORIKES”(Journal Heal Res Forikes Voice"). 2020;11(2):125–8.
5. Evanne L, Srimudin A. Pelatihan Komunikasi Terapeutik Efektif Bagi Tenaga Kesehatan Rs Bunda Medika Jakabaring Sumatera Selatan. SNAPTEKMAS. 2020;2(1).
6. Sarfika R, Maisa EA, Yuliharni S, Putri DE, Erwina I, Wenny BP, et al. Pelatihan komunikasi terapeutik guna meningkatkan pengetahuan perawat dalam caring. J Hilirisasi IPTEKS. 2020;3(1):79–87.
7. Fakhri N, Buchori S, Firdaus F. Teknik Active Listening Pada Santriwati Dalam Menerapkan Konselor Sebaya Di Madrasah Aliyah Putri. MATAPPA J Pengabd Kpd Masy. 2021;501–8.
8. Muthmainah E, Saftawaty I. Modul Teknik Komunikasi Publik Pelatihan Kepemimpinan Pengawas. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara-Republik Indonesia; 2019.
9. Riawan DL, Chalidyanto D, Palupi AL, Rahmawati NA, Qualisa P, Ongko T, et al. Pengembangan Standar dan Pedoman Penilaian Soft Skill Perawat. J Telenursing. 2024;6(2):2306–15.
10. Guidi C, Traversa C. Empathy in patient care: from “Clinical Empathy” to “Empathic Concern.” Med Heal Care Philos. 01 July 20. 2021;
11. Stubbe DE. Engaging the “Difficult” Patient: Strengthening Empathic Communication Skills. Focus (Madison). 2022;20(4):413–5.
12. Babaii A, Mohammadi E, Sadooghiasl A. The Meaning of the Empathetic Nurse–Patient Communication: A Qualitative Study. J Patient Exp. 2021;8:1–9.
13. Munawaroh S, Firizki RS. Analisis Komunikasi Persuasif Sebagai Upaya Mengubah Perilaku Makan Makanan Sehat. Action Res Lit [Internet]. 2023;7(12):274–8. Available from: <https://arlr.ridwaninstitute.co.id/index.php/arlr/article/view/241/173>
14. Siahaan FMI. Modul Pelatihan: Komunikasi Persuasif. USA: USAID; 2021.
15. Lubis AM, Zulfendri, Syahri IM, Rochadi RK. Analysis Medical Therapeutic Communication Training Evaluation at Regional Hospital of Dr. Pirngadi, Medan City. Bali Med J. 2024;13(1):377–82.
16. Khanom M, Akter S, Zahed ASM, Ata M, Khair R, Sharif PI, et al. Outcome of Training on “Doctor-Patient Communication Skill” for the Pre-intern Physicians. J Med. 2020;21(1):3–7.
17. Stellarosa Y, Ikhsano A. Pengembangan Keterampilan Komunikasi Melalui Pelatihan Komunikasi Efektif di Sekolah Menengah Kejuruan. J Servite [Internet]. 2021;3(1):19–30.

- Available from: <https://journal.lspr.edu/index.php/servite/article/view/266/113>
18. Tumenggung I, Talibo SD, Naway F. Pengaruh Pelatihan Penyegaran Kader Terhadap Peningkatan Pengetahuan Kader Posyandu. *J Heal Nutr*. 2023;9(1):1–6.
 19. Patulak IM, Dengen N, Islamiyah, Marroh ZI, Vania C, Heriansyah Z, et al. Impact of Entrepreneurship Training on Empowering Rural Communities in Margo Mulyo Village, East Kutai. *J Econ Strateg*. 2025;6(2):1–24.
 20. Purnomo I, Kuswinarno M. Analisis Dampak Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Peningkatan Produktivitas Karyawan di Perusahaan. *Lokawati J Penelit Manaj dan Inov Ris*. 2025;3(1):25–33.
 21. Prameswari HLK, Setiawan S. Peningkatan Kualitas Pelatihan Karawitan pada Komunitas Teras Budaya Melalui Pendekatan Manajemen Partisipatif. *J Ilm Manaj*. 2024;5(1):54–68.
 22. Noya F, Ramadhan K, Tadale DL, Widyani NK. Peningkatan Pengetahuan dan Keterampilan Kader Melalui Pelatihan Kader Posyandu Remaja. *JMM (Jurnal Masy Mandiri)*. 2021;5(5):2314–22.
 23. Imelda E, Tjen M. Metode Role Playing Sebagai Alternatif Teknik Pedagogik dalam Pelatihan Siklus Akuntansi Perusahaan Dagang. *J Bakti Masy Indones*. 2023;6(2):268–74.
 24. Oktary D, Khairiyah K, Mariah K, Mahdum, Yakub E, Mardes S. Pelatihan Game Edukasi Untuk Meningkatkan Kompetensi Guru Sekolah Dasar (SD) Di Desa Pantai Raja Kecamatan Perhentian Raja Kabupaten Kampar. *J Hum Educ*. 2024;4(5):135–43.
 25. Elnaggar A, Abdelnour D, Chauhdri A, Miller C, Rafique R, Mao J, et al. Preparing Medical Students for Sideline Sports Care in Underserved Communities: A Comparison of Simulation and Lecture-Based Training. *Cureus*. Palo Alto: Springer Nature B.V.; 2025;17(6):9.
 26. Suraying, Jufriyanto M, Hafidah L, Amir F, Suprayitno E. Komunikasi Terapeutik Petugas Kesehatan Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di RSUD dr. H. Slamet Martodirdjo. *Wiraraja Med J Kesehat*. 2025;15(1):35–42.
 27. Kusumawardani N, Indasah, Prasetyo J. Model Pembelajaran E-Learning dan Pelatihan Softskill Tenaga Keperawatan terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *J Telenursing*. 2024;6(2):1873–80.
 28. Nugraha LA, Hidayat D, Mulyani K. Pengaruh Gaya Komunikasi dan Pesan Komunikasi Dokter UGD Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Islam Siti Hajar Mataram. *Cerdika J Ilm Indones*. 2025;5(6):1635–48.
 29. Fakhri N, Buchori S, Firdaus F. Teknik Active Listening Pada Santriwati dalam Menerapkan Konselor Sebaya. *MATAPPA J Pengabd Kpd Masy*. 2021;4(3):501–8.
 30. Imanti V, Rosita K, Istiqomah IW. Active Listening: Adab Menerima Ilmu pada Mahasiswa Psikologi (Perspektif Psikologi Islam). *J Psikol Islam*. 2021;8(1):9–18.
 31. Sharkiya SH. Quality communication can improve patient-centred health outcomes among older patients: a rapid review. *BMC Health Serv Res*. 2023;23(1):886.