

PELATIHAN PERCAKAPAN DALAM BAHASA INGGRIS UNTUK PARA PERAWAT DI RUMAH SAKIT LAVALETTE MALANG

Ive Emaliana¹⁾, Indah Winarni¹⁾, Emy Sudarwati¹⁾, Widya Caterine Perdhani¹⁾, Ida Puji Lestari¹⁾

¹⁾Universitas Brawijaya,
ive@ub.ac.id

Abstract

The importance of English as international language is highly needed for improving job and communication for nurses, as many patients come from different background, especially with different foreign languages. Knowing the conditions that approximately five foreigners per week visit Lavallette hospital, some nurses cannot communicate in English well so that they cannot handle the patients efficiently nor effectively, and only three nurses have good command of English, yet they work in different shifts; thus, English conversation training, particularly on the basis of English for specific purposes, is urgently needed. Some English conversation materials related to greeting for nurses, useful expression for admission, nursing instruction, giving procedures and handling patient complaints through various teaching techniques like brainstorming, modeling, drilling, role play, and mini lesson are offered in this English conversation training. Based on the posttest and questionnaire results in the end of the training, the nurses admitted that this training bring positive improvement to their English conversation competence and togetherness.

Keywords: *English conversation, nurses, English for specific purposes*

Abstrak

Pentingnya bahasa Inggris sebagai bahasa internasional sangat dibutuhkan untuk menunjang pekerjaan dan berkomunikasi sebagai perawat, mengingat pasien datang dari berbagai latar belakang termasuk berbicara berbagai bahasa. Berdasarkan kondisi yakni kurang lebih terdapat lima pasien asing yang berobat di rumah sakit Lavallette setiap minggunya, beberapa perawat mengalami kendala berkomunikasi sehingga tidak dapat menangani pasien dengan cepat dan tepat dan perawat yang mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris terbatas tiga orang dan perawat tersebut tidak setiap saat mendapatkan giliran jaga sehingga perlu dicarikan solusi yaitu berupa pelatihan percakapan bahasa Inggris khususnya bahasa Inggris untuk tujuan khusus. Dengan materi *greeting for nurses, useful expression for admission, nursing instruction, giving procedures* dan *handling patient complaints* melalui teknik yang bervariasi mulai dari *brainstorming, modeling, drilling, role play*, maupun *mini lesson*, pelatihan percakapan bahasa Inggris diadakan untuk perawat di RS Lavalette.

Kata Kunci: percakapan bahasa Inggris, perawat, bahasa Inggris untuk tujuan khusus

A. PENDAHULUAN

Tidak dapat dipungkiri bahwa peran Perguruan Tinggi mutlak diperlukan dalam memberikan sumbangan yang bermanfaat bagi masyarakat sekitar berdasarkan disiplin ilmu dalam rangka membentuk masyarakat yang berkualitas. Fakultas Ilmu Budaya sebagai salah satu fakultas di Universitas Brawijaya Malang perlu melaksanakan salah satu misi Perguruan Tinggi yang terdapat dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu Pengabdian Kepada Masyarakat. Adapun model pelaksanaannya adalah dengan memberikan kontribusi nyata bagi masyarakat. Dalam hal ini maka Fakultas Ilmu Budaya sebagai salah satu Fakultas di Universitas Brawijaya merasa perlu untuk memberikan kontribusi nyata bagi perkembangan kebahasaan, terutama dalam pengajaran bahasa dan juga penguasaan bahasa itu sendiri.

Dalam era sekarang ini persaingan ketat tidak dapat dielakkan. Pentingnya bahasa Inggris sebagai bahasa internasional sangat dibutuhkan untuk menunjang dalam bekerja dan berkomunikasi. Bila penguasaan bahasa Inggris tidak memadai maka akan sulit untuk bersaing dengan dunia internasional.

Penguasaan bahasa Inggris juga diperlukan bagi mereka yang bekerja sebagai tenaga medis misalnya perawat. Banyaknya literatur – literatur yang menggunakan bahasa Inggris terutama dalam bidang medis dan keperawatan menuntut para perawat untuk lancar dalam menggunakan bahasa Inggris.

Seorang perawat juga dituntut untuk mampu berkomunikasi dengan pasiennya dengan lancar. Maka kemampuan untuk bisa berkomunikasi dengan bahasa Inggris mutlak diperlukan mengingat pasien datang dari berbagai latar belakang termasuk dalam berbicara berbagai bahasa. Paling tidak seorang perawat dituntut untuk mampu

memahami beberapa ekspresi bahasa Inggris dasar dan kosa kata terkait dengan bidang medis. Dengan mempelajari dan mempraktekkan istilah medis dalam bahasa Inggris, perawat tersebut akan dapat membuat pasien asing merasa lebih nyaman, dan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan mereka.

Berdasarkan studi pendahuluan (*preliminary study*) berupa wawancara non-formal yang dilakukan pada bulan April 2013, maka ditemukan informasi yakni: (1) banyak pasien asing yang berobat di rumah sakit Lavalette, kurang lebih terdapat lima pasien setiap minggunya; (2) beberapa perawat mengalami kendala penguasaan percakapan bahasa Inggris sehingga tidak dapat menangani pasien asing tersebut dengan cepat dan tepat; (3) perawat yang mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris hanya terbatas tiga orang dan perawat tersebut tidak setiap saat mendapatkan giliran jaga. Hal tersebut di atas menjadi masalah yang harus dicarikan solusi.

Berkaitan dengan hal di atas maka dalam hal ini kami melakukan pengabdian masyarakat berupa “Pelatihan Percakapan dalam Bahasa Inggris Berbahasa Inggris pada Perawat di Rumah sakit Lavalette Malang”. Diharapkan dengan adanya pelatihan ini maka kami akan bisa membantu mereka untuk berkomunikasi dalam bahasa Inggris secara aktif sehingga mereka tak akan mengalami kesulitan bilamana ada tuntutan untuk menggunakan bahasa Inggris saat menjalankan tugasnya.

Kegiatan ini ditujukan untuk para perawat di rumah sakit Lavalette, Malang. Mereka adalah para perawat dari unit ICU, UGD, dan ruang anak yang jumlahnya 35 orang. Kemampuan berbahasa Inggris tentunya adalah kompetensi yang harus miliki oleh para perawat berkaitan dengan tugas mereka. Pelatihan ini dimaksudkan untuk memberikan pengetahuan dan untuk

meningkatkan kemampuan bahasa Inggris khususnya percakapan penting bagi para perawat di rumah sakit Lavalette, Malang.

B. PELAKSAAAN DAN METODE

Memahami kebutuhan riil di lapangan sehubungan dengan pentingnya memiliki kemampuan menggunakan bahasa Inggris untuk berkomunikasi dalam dunia kerja, tim pengabdian kepada masyarakat dari Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Brawijaya berusaha untuk memberikan pelatihan yang terarah dengan pemberian materi bahasa Inggris yang berhubungan dengan dunia kerja dalam hal ini difokuskan pada usaha pelatihan dan pendampingan percakapan dalam bahasa Inggris khususnya untuk tema yang berhubungan dengan dunia medis kepada para perawat di rumah sakit Lavalette Malang.

Untuk membantu para perawat dalam meningkatkan kemampuan percakapan dalam bahasa Inggrisnya maka mereka akan mendapatkan pelatihan tentang pentingnya kemampuan percakapan (*conversation*) dalam bahasa Inggris pada awal pertemuan, dilanjutkan dengan pelatihan dan pendampingan percakapan, serta mengadakan tes kemampuan bercakap-cakap dalam bahasa Inggris sebagai bahan evaluasi.

Karena khalayak sasaran dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah para perawat di rumah sakit Lavalette Malang, maka pelatihan bahasa Inggris ini didasarkan pada pengajaran bahasa Inggris untuk tujuan khusus (*English for specific purposes/ESP*) (Hutchinson & Waters (1990); Dudley-Evans (1998)). Sehingga beberapa metode pelaksanaan kegiatan pun dilakukan secara khusus.

Metode dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini dilakukan dalam beberapa tahap, yaitu:

1. Tahap Observasi

Kegiatan ini dilaksanakan sebagai awal kegiatan dengan tujuan untuk memperoleh deskripsi kondisi komunitas yang dituju; yaitu dengan mengadakan pertemuan dengan para perawat di rumah sakit Lavalette Malang.

2. Tahap Sosialisasi

Dalam tahap ini, tim pengabdian akan memberikan dan menjelaskan rencana pengabdian yang akan dilakukan sehingga dapat diatur waktu dan berbagai keperluan teknis sehubungan dengan pelaksanaan pelatihan termasuk ruang dan peserta secara keseluruhan.

3. Tahap Pelaksanaan Pelatihan percakapan (*conversation*) dalam Bahasa Inggris

Pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan dengan kerjasama dari pihak terkait yaitu perawat di Rumah sakit Lavalette Malang dan Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Brawijaya. Dalam pelatihan ini, para perawat tersebut akan diberikan penjelasan tentang pentingnya memiliki kemampuan menguasai bahasa Inggris khususnya dalam kemampuan percakapan, pemberian materi percakapan dalam bahasa Inggris yang berkaitan dengan dunia medis termasuk tips dan trik dalam berkomunikasi dalam bahasa Inggris.

4. Pendampingan

Setelah para perawat di rumah sakit Lavalette Malang mengikuti pelatihan, mereka secara individu akan diberi materi percakapan bahasa Inggris yang diperlukan dalam dunia kerja khususnya dunia medis dengan teknik pengajaran tertentu yang telah disesuaikan dengan pembelajar dewasa dan pengajaran bahasa Inggris untuk tujuan khusus.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini akan dievaluasi dengan menggunakan *posttest* dan kuisioner. *Posttests* dilakukan dengan memberikan situasi tertentu antara pasien dan perawat secara acak untuk mengetahui kompetensi

perawat dalam melakukan percakapan Bahasa Inggris. Disamping itu, kuisioner diperlukan sebagai tambahan informasi terhadap pelaksanaan pelatihan percakapan bahasa Inggris pada akhir kegiatan, untuk mencari tahu keberhasilan pemberian pelatihan dan proses pendampingan serta pelaksanaan dan respon peserta secara umum kegiatan pengabdian masyarakat tersebut.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan dalam beberapa tahap, antara lain:

1. Tahap Observasi

Kegiatan observasi dilaksanakan sebagai awal kegiatan dengan tujuan untuk memperoleh deskripsi kondisi komunitas yang dituju di bulan Agustus 2013; yaitu dengan mengadakan pertemuan dengan kepala perawat di rumah sakit Lavalette Malang. Dalam kegiatan ini maka tim kami secara informal melakukan observasi tentang kebutuhan perawat berkenaan dengan keterampilan bahasa Inggris yang kami berikan.

Tahap observasi ini dilakukan sebanyak dua kali kunjungan. Kunjungan pertama dilakukan untuk menemui kepala perawat untuk mengetahui kebutuhan para perawat berkenaan dengan pembelajaran bahasa Inggris melalui wawancara informal. Disamping itu, beberapa staff kepala perawat juga memberikan informasi tentang kebutuhan pembelajaran bahasa Inggris dan kondisi kompetensi para perawat ketika menangani pasien asing.

Pada kunjungan kedua, observasi dilakukan dengan wawancara secara informal kepada para perawat di ruang UGD dan ruang anak tentang kebutuhan dan kompetensi yang berhubungan dengan penggunaan bahasa Inggris. Pada umumnya mereka merasa perlu meningkatkan

kompetensi dalam menggunakan bahasa sederhana untuk menyapa, menanyakan identitas, menanyakan masalah yang dihadapi pasien asing, sehingga pasien tersebut bisa mendapatkan penanganan secara cepat dan tepat karena mereka tidak bisa hanya mengandalkan sedikit dari rekan mereka yang mumpuni dalam berkomunikasi lisan dengan para pasien asing. Pada kesempatan ini tim pengabdian masyarakat mendapatkan informasi mengenai tema apa saja yang dapat dipersiapkan untuk pelatihan nantinya.

Berdasarkan hasil observasi secara informal tersebut maka diketahui bahwa perawat lebih membutuhkan keterampilan berbahasa Inggris untuk berkomunikasi secara lisan dengan tema yang berkaitan dengan pasien asing yang kebanyakan menggunakan bahasa Inggris yang berobat ke rumah sakit, sehingga kemampuan berbicara dalam bahasa Inggris yang memadai sangat dibutuhkan.

2. Tahap Sosialisasi

Setelah melampaui tahap observasi maka tim pengabdian melakukan sosialisasi. Dalam tahap ini, tim pengabdian memberikan dan menjelaskan rencana pengabdian yang akan dilakukan sehingga dapat diatur waktu dan berbagai keperluan teknis sehubungan dengan pelaksanaan pelatihan termasuk ruang, media pembelajaran, materi dan peserta secara keseluruhan. Sosialisasi ini terlaksana pada bulan Agustus 2013.

Tahap ini dilakukan sebanyak dua kali kunjungan. Pada kunjungan pertama, tim pengabdian masyarakat memberikan surat pengantar dan penjelasan kepala perawat dan staffnya sehingga mereka nanti bisa menyampaikan maksud dan tujuan kegiatan ini kepada para perawat.

Kunjungan kedua dilakukan sebagai upaya mengetahui konfirmasi dari pihak rumah sakit yang diwakili oleh kepala

perawat mengenai jadwal kegiatan, yang berkenaan dengan hari dan waktu pelaksanaan pelatihan, latar belakang para peserta, jumlah peserta, dan persiapan materi.

3. Tahap Pelaksanaan Pelatihan percakapan (*conversation*) dalam Bahasa Inggris

Dalam pelatihan ini, para perawat rumah sakit Lavalette Malang tersebut diberikan penjelasan tentang pentingnya menguasai bahasa Inggris khususnya dalam keterampilan percakapan, berlatih untuk melakukan percakapan dalam bahasa Inggris termasuk tips dan trik dalam berkomunikasi secara efektif, efisien, dan sopan dalam bahasa Inggris.

Tahap pelatihan ini dilaksanakan pada bulan September dan Oktober 2013, sebanyak 8 kali pertemuan. Setiap pertemuannya berlangsung selama 90 menit. Materi yang diberikan berdasarkan buku teks berjudul "*Active English for Nurses*" karangan Rachmad Hidayat, Dipl. TESL, SE dan Sinta Silaswati, S.Kp, M.Sc. terbitan Widya Medika.

Materi yang diberikan untuk pelatihan percakapan ini meliputi (1) *greeting for nurses* (ekspresi yang digunakan perawat untuk menyapa pasien dan respons pasien), (2) *useful expression for admission* (ungkapan yang dapat digunakan saat melakukan pendaftaran di rumah sakit dan respon pasien); (3) *nursing instruction* (ungkapan dalam memberikan instruksi kepada pasien dan respon pasien); (4) *giving procedures* (ungkapan tata cara melakukan prosedur kesehatan dan respon pasien) yang meliputi memberikan suntikan dan memberikan obat; (5) *giving procedures* (ungkapan tata cara melakukan prosedur kesehatan dan respon pasien) yang meliputi mengambil darah dan memberikan hasil *rontgen*; (6) *handling patient complaints* (ungkapan yang berhubungan dengan

protes/complain dari pasien dan bagaimana cara perawat menanganinya) yang meliputi pelayanan kesehatan; (7) *handling patient complaints* (ungkapan yang berhubungan dengan protes/complain dari pasien dan bagaimana cara perawat menanganinya) yang meliputi kegiatan administrative; (8) *posttest* dan pembagian kuisioner tanggapan peserta.

Metode pelatihan yang digunakan pada umumnya serupa melalui beberapa teknik pembelajaran. Pelatihan selalu dibuka dengan *brainstorming*, menanyai peserta tentang kata kata apa saja dalam bahasa Inggris yang sekiranya berhubungan dengan tema atau membahas tugas yang diberikan pada pertemuan sebelumnya. Setelah itu, dilakukan *modeling*, yakni pemberian contoh menggunakan ungkapan dalam bahasa Inggris yang dilakukan oleh tim pengabdian masyarakat, maupun video yang telah dipersiapkan. Kemudian dilakukan *drilling*, yaitu pemberian contoh diikuti pengucapan/ pelafalan kembali oleh peserta pada ungkapan sesuai tema. Lalu, peserta diminta untuk berkelompok untuk melakukan *role play*, bermain peran untuk mempraktekkan percakapan sesuai dengan situasi yang diberikan secara acak oleh tim pengabdian masyarakat yang sebelumnya diberikan waktu untuk mempersiapkan diri. Selama mempersiapkan diri, tim pengabdian masyarakat berkeliling untuk mendampingi para peserta untuk memberikan *mini lesson*, pengajaran singkat pada kelompok-kelompok yang mengalami kendala pengucapan ataupun memahami perintah situasi yang didapat. Pada setiap akhir pertemuan, peserta selalu mendapatkan tugas terstruktur, misalnya membawa formulir pendaftaran, membawa beberapa peralatan medis, misal obat atau alat suntik, dan mengingat complain pasien. Diamping itu, peserta selalu diminta pendapatnya mengenai kegiatan yang dilakukan pada tiap pertemuan. Teknik pembelajaran tersebut

telah dimodifikasi dari Brown (2008) dan Larsen-Freeman (2000).

Pada pertemuan ke-8, *posttest* dilakukan dengan membentuk kelompok secara acak dan diberikan situasi sesuai dengan tema pada pelatihan sebelumnya. Selain itu, tim pengabdian masyarakat juga membagikan kuisisioner sebagai tambahan informasi terhadap pelaksanaan pelatihan percakapan bahasa Inggris pada akhir kegiatan. Kuisisioner dirumuskan untuk mencari tahu keberhasilan pemberian pelatihan dan proses pendampingan serta pelaksanaan secara umum.

Setelah melakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat pada para perawat di rumah sakit Lavalette Malang, maka tim pengabdian masyarakat memahami bahwa kemampuan bahasa Inggris para perawat sangat bervariasi. Berdasarkan hasil *posttest*, beberapa peserta terlihat sangat antusias karena mereka telah memiliki *background knowledge* sebelumnya sehingga belajar bahasa Inggris dalam hal ini percakapan membuat mereka sangat terbantu terlebih saat lingkungan kerja mereka memang memaksa mereka untuk menggunakan bahasa Inggris tersebut (Brown, 2008) misalnya saat menangani pasien asing. Akan tetapi ada juga beberapa perawat yang masih merasa kesulitan berbicara dalam bahasa Inggris karena mereka tidak cukup memiliki kosakata bahasa Inggris dan terlebih lagi pemakaian bahasa Inggris sesama perawat relatif jarang dilakukan sehingga pada waktu bercakap-cakap mereka mendapatkan kesulitan. Kesulitan juga terjadi takkala mereka berpasangan dengan peserta lainnya yang kemampuannya lebih sehingga mereka menunjukkan sikap yang pasif. Akan tetapi menghadapi hal ini maka tim selalu berusaha memberikan semangat dan dorongan kepada yang pasif ini agar selalu bersemangat dalam belajar. Tim berusaha menciptakan situasi yang menyenangkan

sehingga mereka tak akan segan terus belajar dan bahkan menggunakan bahasa campuran untuk mengutarakan maksudnya. Selain itu tim akan terus mendampingi para peserta ini saat bercakap-cakap sehingga apabila ditemui kesulitan maka akan cepat diatasi.

Selain hal tersebut maka dalam pelatihan ini tim menemukan fakta kalau partisipasi yang aktif dari peserta bisa dikatakan sangat luar biasa. Hal ini terlihat dari jumlah peserta yang melebihi perkiraan. Namun tim berusaha tetap menyambut baik kondisi ini, sehingga jumlah peserta yang banyak akan bisa diimbangi dengan kegiatan yang positif juga.

Berdasarkan hasil evaluasi yang tim pengabdian masyarakat lakukan melalui kuisisioner, peserta sangat tertarik dengan pelatihan ini dengan cara pembelajaran yang menyenangkan. Mereka juga menyambut positif pelatihan ini karena adanya *handout* yang diberikan dapat mereka gunakan sebagai buku saku untuk jika sewaktu-waktu mereka melayani pasien asing. Manfaat lain yang didapat peserta adalah beberapa dari mereka merasa kemampuan bahasa Inggris dalam berbicara mengalami kemajuan, meski tidak signifikan, tapi mereka mengakui pelatihan tersebut sangat berguna untuk menunjang kemampuan berkomunikasi dengan pasien asing sehingga beberapa diantara mereka merasa mampu untuk berkomunikasi tanpa bergantung pada tiga rekan mereka yang sudah mumpuni dalam berkomunikasi dengan pasien asing sebelumnya.

Disamping itu, melalui pelatihan ini para perawat mendapatkan manfaat lain berupa meningkatkan solidaritas dan kerja sama diantara para perawat untuk saling mengenal lebih di divisi yang berbeda dan saling membantu dalam memperlancar berkomunikasi dalam bahasa Inggris. Pada umumnya para perawat memberikan saran untuk diadakan pelatihan seperti ini secara

berkala, sehingga mereka akan selalu terasah kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggrisnya.

D. PENUTUP

Dari kegiatan pelatihan yang telah dilaksanakan ini maka dapat disimpulkan bahwa pelatihan percakapan bahasa Inggris sangat dibutuhkan oleh para perawat di rumah sakit Lavalette Malang karena kegiatan ini terbukti bisa mengasah kemampuan para perawat tersebut untuk menggunakan bahasa Inggris di lingkungan mereka. Pelatihan percakapan ini terbukti membantu para perawat ini dalam menjalankan tugasnya dan mereka akan terus bersemangat belajar bahasa Inggris sehingga ini secara tidak langsung akan memberikan dampak positif.

Selain dari segi peningkatan kompetensi maka pelatihan percakapan bahasa Inggris ini juga terbukti mampu meningkatkan rasa solidaritas dan kebersamaan di kalangan peserta untuk saling membantu meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris. Dari kegiatan ini para peserta menjadi terdorong untuk berinisiatif belajar lagi percakapan bahasa Inggris di luar program pelatihan dan berharap adanya program lanjutan untuk bisa belajar lagi walaupun sesi pelatihannya sudah berakhir. Menyikapi hal ini maka tim berjanji akan mengatur waktu ulang agar bisa melakukan kegiatan *follow up* di lain kesempatan. Hal ini tentunya menjadi poin tersendiri bagi anggota tim pengabdian masyarakat karena pelatihan yang diselenggarakan membuahkan hasil yaitu meningkatnya motivasi peserta untuk belajar dan belajar lagi dalam bercakap-cakap menggunakan bahasa Inggris.

Selain itu, kepala perawat menyampaikan secara khusus agar mereka bisa mendapatkan bantuan pelatihan lagi di masa yang akan datang khususnya bagi para

perawat yang belum bisa hadir pada kesempatan pelatihan di sesi ini. Menyikapi ini maka tim berusaha menampung pendapat dan menyampaikan jika nanti ada kesempatan pasti tim akan bersedia menyelenggarakan kegiatan lanjutan pelatihan ini.

Saran

Diharapkan para perawat di rumah sakit Lavalette Malang dapat melakukan tindak lanjut dengan cara membentuk kelompok belajar sendiri setelah mendapat materi pelatihan percakapan Bahasa Inggris, atau sekurang-kurangnya menggunakan *handout* sebagai buku pegangan untuk melakukan komunikasi dengan pasien asing yang dating untuk dirawat.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Fakultas Ilmu Budaya Universitas Brawijaya yang telah mendanai pengabdian masyarakat ini melalui skema DPP/SPP.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Brown, H. Douglas. 2008. *Prinsip pembelajaran dan pengajaran bahasa: edisi kelima* bahasa Indonesia . Jakarta: Keduataan Besar Amerika Serikat.
- Dudley-Evans, Tony 1998. *Developments in english for specific purposes: a multi-disciplinary approach*. Cambridge University Press.
- Hutchinson, Tom & Waters, Alan. 1990., Tony 1998. *English for specific purposes: a centered approach*. Cambridge University Press.
- Larsen-Freeman, D. 2000. *Technique and Principles in language Teaching*. Oxford: Oxford University Press