

Seminar Nasional Hasil Pengabdian kepada Masyarakat

26 November 2022, Hal. 1960-1965

e-ISSN: 2686-2964

Pelatihan *English For Specific Purpose (ESP)* bagi Staf Rumah Sakit UAD

Resneri Daulay¹, Hana Farida², Ajar Pradika Ananta Tur³

Universitas Ahmad Dahlan, Jalan Achmad Yani, Tamanan, Yogyakarta, Indonesia

Email: resneri.daulay@enlitera.uad.ac.id

ABSTRAK

Bahasa Inggris merupakan bahasa internasional yang penting dikuasai untuk menunjang pekerjaan dan berkomunikasi, termasuk bagi para staf dan tenaga medis di Rumah Sakit. RS UAD merupakan sebuah rumah sakit yang terletak di Yogyakarta yang menjadi pusat wisata dan pendidikan sehingga ada banyak pasien yang datang dari berbagai daerah dan negara. Oleh karena itu, pelatihan bahasa Inggris untuk staf rumah sakit (*English for Specific Purpose*) merupakan kegiatan yang perlu untuk dilakukan untuk menunjang kualitas pelayanan rumah sakit. Tujuan dari program ini adalah untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi para staf tersebut agar bisa secara luwes memberikan dan menyampaikan informasi terkait service and hospitality medis sehingga menghindari terjadinya kesalahpahaman dengan para pengunjung asing. Selain itu, penguasaan bahasa Inggris juga memudahkan staf medis Rumah Sakit dalam mengakses ilmu terbaru yang dari jurnal-jurnal berbahasa Inggris. Untuk mencapai hal itu, pemahaman konten lintas budaya pun juga ditekankan dalam proses pembelajaran. Metode pelaksanaan pengabdian masyarakat ini dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu Tahapan Observasi, Tahap Sosialisasi dan Koordinasi, Tahap Pelaksanaan Pelatihan Percakapan dalam Bahasa Inggris, dan Pembuatan Luanan.

Target luaran yang akan dicapai dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah satu artikel ilmiah yang dipublikasikan melalui prosiding ber ISBN/ISSN, satu artikel pada media massa dan video kegiatan.

Kata kunci: *English for Specific Purpose (ESP)*, staf dan tenaga medis, RS UAD

ABSTRACT

English is an important international language essential for work and communication purposes, including for staff and medical personnel in hospitals. RS UAD is a hospital located in Yogyakarta which is famous for its tourism and educational institutions. Therefore, there are many patients who come from various regions and countries. Taking that into consideration, an English training for hospital staff (English for Specific Purpose) is a project that needs to be carried out to support the quality of hospital services.

The purpose of this program is to improve the communication skills of these staff so that they can flexibly provide and convey information related to medical service and hospitality to avoid misunderstandings with foreign visitors. Additionally, mastery of English also makes it easier for hospital medical staff to access the latest knowledge from English-language journals. To

achieve this, understanding cross-cultural content is also emphasized in the learning process. The method of implementing this community service is carried out in several stages, namely the observation stage, the socialization and coordination stage, the implementation stage, and output production.

The output targets to be achieved in this community service activity are one scientific article published through proceedings with ISBN/ISSN, one article in mass media and one activity video.

Keywords: *English for Specific Purpose (ESP), staff & medical personnel, RS UAD*

PENDAHULUAN

Dalam era sekarang ini persaingan di berbagai bidang industri dan lembaga pekerjaan tidak dapat dihindari. Maka dari itu, meningkatkan kinerja dan pelayanan adalah sebuah solusi yang diharapkan. Pentingnya bahasa Inggris sebagai bahasa internasional sangat dibutuhkan untuk menunjang dalam bekerja dan berkomunikasi. Apabila 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 dan staff rumah sakit. Banyaknya literatur yang menggunakan bahasa Inggris terutama bidang Kesehatan juga menuntut para tenaga medis untuk lancar dalam menggunakan bahasa Inggris. Begitu pula untuk staff rumah sakit yang lain seperti bagian humas dan satpam. Komunikasi bahasa Inggris dibutuhkan ketika ada pasien dari negara lain, maka staff rumah sakit dituntut untuk menguasai bahasa Inggris.

Bahasa merupakan media komunikasi yang mengekspresikan, mewujudkan, dan melambangkan realitas budaya. Bahasa dapat mencerminkan persepsi, perspektif, dan sikap seseorang terhadap dunia, bagaimana seseorang atau komunitas berbagi pengalaman, menciptakan makna, dan menempatkan serta menemukan identitas sosial mereka (Assemi, Saleh, & Janfaza, 2012). Definisi bahasa tersebut menandakan bahwa mempelajari bahasa juga sama dengan mempelajari budaya suatu komunitas atau wilayah. Kaitan antara bahasa dan budaya sangat erat, seperti tingkat kesopanan berbahasa dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris tentu akan berbeda. Pemahaman ini yang tentunya diperlukan oleh orang-orang yang ingin mempelajari bahasa.

Dengan permasalahan di atas, maka tiga dosen beserta tiga mahasiswa Program Studi Sastra Inggris Universitas Ahmad Dahlan mengadakan kegiatan pelatihan English for Specific Purpose bagi Staff Rumah Sakit UAD. Rumah Sakit Universitas Ahmad Dahlan (RS UAD) merupakan salah satu Amal Usaha Muhammadiyah (AUM) yang sangat erat hubungannya dengan Universitas Ahmad Dahlan. Selain sebagai salah satu Lembaga Kesehatan yang melayani masyarakat, RS UAD juga merupakan Rumah Sakit Pendidikan bagi Fakultas Kedokteran Universitas Ahmad Dahlan. RS UAD berlokasi di Jalan Cindelar Raya Karang Sari RT 006 RW 31 Wedomartani, Ngemplak, Sleman, Yogyakarta.

Dengan lokasi RS UAD yang terletak di kota Yogyakarta yang menjadi pusat kota wisata dan Pendidikan, maka pasien yang akan berobat ke RS UAD datang dari latar belakang dan asal yang berbeda. Berdasarkan data kinerja dinas pariwisata Yogyakarta, jumlah wisatawan mancanegara yang menggunakan hotel bintang dan non bintang (IKU) per tahunnya sangat banyak yaitu pada tahun 2019 sebanyak 433.027 wisatawan, tahun 2020 sebanyak 69.968 wisatawan dan tahun 2021 1.163. (<http://bappeda.jogjaprovo.go.id>). Dengan data tersebut, dalam suasana pandemik, tergolong banyak untuk jumlah wisatawan. Peran RS UAD sebagai salah satu pusat pelayanan Kesehatan di kota wisata sangatlah penting, sehingga dengan

penguasaan bahasa inggris yang baik bagi staf RS akan meningkatkan pelayanan khususnya berkomunikasi dengan warga asing. Maka dari itu, penguasaan bahasa inggris sangat dibutuhkan bagi staf RS UAD, tidak hanya tenaga medis tapi juga staf non-medis lainnya seperti admin, humas, teller, satpam, dan lain-lain.

Berdasarkan studi pendahuluan berupa wawancara non-formal dengan beberapa staf Rumah Sakit UAD, maka ditemukan beberapa informasi yaitu: (1) beberapa pasien dari negara lain pernah berobat ke RS UAD; (2) beberapa staf mengalami kendala berkomunikasi bahasa inggris sehingga tidak dapat menangani pasien asing tersebut dengan maksimal; (3) staf yang bisa berbahasa inggris secara aktif sangat terbatas; (4) Kurangnya pengetahuan budaya asing para staf RS; (5) Keterbatasan kemampuan berbahasa inggris menjadi masalah ketika staf RS terutama tenaga medis untuk mengakses pengetahuan yang terbaru. Hal di atas merupakan masalah yang harus dicarikan solusi.

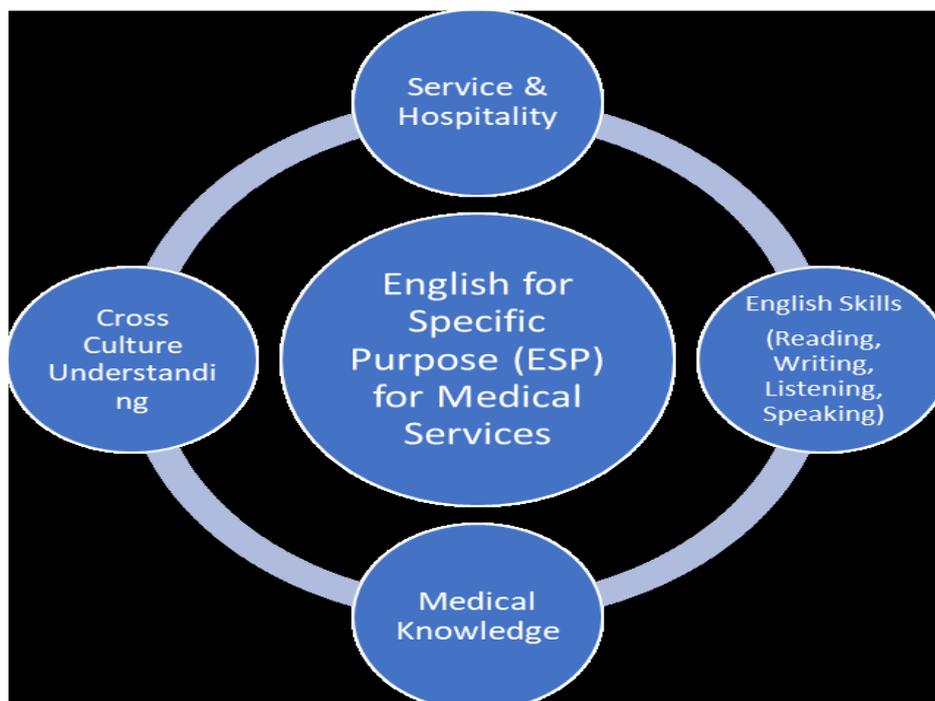
Berkaitan dengan hal tersebut, maka diadakan program pengabdian masyarakat berupa “Pelatihan *English for Specific Purpose* bagi Staf Rumah Sakit UAD”. Diharapkan dengan adanya pelatihan ini maka tim pengabdian masyarakat program studi Sastra Inggris UAD bisa membantu para staf RS UAD untuk berkomunikasi dalam bahasa inggris secara aktif sehingga mereka tidak akan mengalami kendala jika ada tuntutan untuk menggunakan bahasa inggris saat menjalankan tugasnya. Selain kemampuan bahasa inggris, pengetahuan budaya asing terkait bahasa seperti kesopanan dalam penggunaan bahasa inggris juga akan dikenalkan dan diajarkan pada kegiatan pelatihan ini serta akan memudahkan para staf medis dalam mengakses keilmuan yang terbaru yang bisa didapatkan dari berbagai jurnal berbahasa inggris. Kegiatan ini ditujukan untuk staf RS UAD baik itu staf medis dan non medis. Pelatihan ini dimaksudkan untuk memberikan pengetahuan dan untuk meningkatkan kemampuan bahasa inggris khususnya percakapan bahasa inggris khusus yang digunakan di lingkungan kinerja Rumah Sakit bagi para staf RS UAD.

METODE

Program pelatihan *English for Specific Purposes (ESP)* untuk Staff RS UAD ini dirancang dengan merujuk pada salah satu tema di roadmap LPPM yaitu “Pemberdayaan masyarakat dalam sadar budaya literasi menuju kawasan cerdas.” dan topik literasi sosial, agama, dan budaya. Melalui program ini, masyarakat yang diberdayakan adalah para staf di Rumah Sakit UAD, terutama mereka yang sering melakukan kontak dengan pengunjung orang asing yang kurang atau tidak bisa berbahasa Indonesia. Budaya literasi dalam roadmap yang dibidik adalah literasi budaya, terutama implementasinya dalam penguasaan Bahasa Inggris yang dibutuhkan para peserta dan pemahaman mereka terhadap konteks lintas budaya yang mungkin muncul dalam interaksi- interaksi yang dilakukan. Pengadaan program ini dilatarbelakangi harapan agar sumber daya manusia di Indonesia, khususnya di bidang kesehatan, dapat memaksimalkan potensi mereka dan meningkatkan kualitas pelayanan (*service & hospitality*) di RS UAD secara khusus, dan di bidang kesehatan di Indonesia secara umum.

Dalam program ini, kemampuan berkomunikasi para peserta dalam Bahasa Inggris adalah sasaran utama. *English for Specific Purposes (ESP)* adalah kajian pembelajaran tentang Bahasa Inggris yang dirancang khusus untuk dipelajari dan secara praktis digunakan oleh suatu kelompok masyarakat/ komunitas yang bergelut di suatu bidang tertentu. banyak di antaranya dirancang berdasarkan pilihan profesi atau ilmu yang mereka geluti. ESP dalam bidang Kesehatan/ Medis, misalnya, adalah pembelajaran yang harus diketahui terutama oleh para orang- orang yang bekerja di pusat pelayanan kesehatan, seperti di rumah sakit di Indonesia. Tujuan dari program ini adalah untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi para staf tersebut agar bisa secara luwes memberikan dan menyampaikan informasi terkait pelayanan medis sehingga menghindari terjadinya kesalahpahaman dengan para pengunjung asing. Untuk

mencapai hal itu, pemahaman konten lintas budaya pun juga ditekankan dalam proses pembelajaran.



Gambar 1. Bagan Keilmuan dalam Pelatihan *English For Specific Purpose (ESP)* bagi Staf Rumah Sakit UAD

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

| | | |
|---|---|--|
| 1 | Tahapan Observasi | Kegiatan ini merupakan kegiatan awal dengan tujuan untuk memperoleh deskripsi kondisi mitra yang dituju; yaitu dengan mengadakan pertemuan dengan koordinator dan beberapa staff Rumah Sakit UAD. Kegiatan ini dilakukan pada tanggal 5 September 2022. |
| 2 | Tahap Sosialisasi dan Koordinasi | Dalam tahap ini, tim pengabdian masyarakat Sastra Inggris UAD akan memberikan dan menjelaskan rencana pengabdian yang akan dilakukan sehingga dapat diatur waktu dan berbagai keperluan teknis terkait dengan pelaksanaan pelatihan termasuk ruang, waktu dan jumlah peserta. Kegiatan ini dilakukan dengan para peserta melalui aplikasi whatsapp. |
| 3 | Tahap Pelaksanaan Pelatihan Percakapan dalam Bahasa Inggris | Kegiatan pelatihan ini dimulai pada tanggal 29 September 2022 dan berakhir pada tanggal 4 November 2022. Jumlah peserta pelatihan adalah enam belas peserta yang dibagi menjadi dua kelompok; yaitu kelompok staf administrasi dan kelompok perawat. Total jumlah pertemuan adalah empat belas pertemuan dengan masing- masing kelompok mengikuti tujuh pertemuan dengan durasi 90 menit yang dijadwalkan dua kali setiap minggunya. |
| 4 | Tahap pembuatan luaran | Luaran yang ditargetkan dari kegiatan ini adalah tiga luaran. Buku ajar ber ISBN, artikel media massa dan video pengajaran |

Materi kegiatan dibuat dan disampaikan oleh tiga dosen (Resneri Daulay, Hana Farida, Ajar Pradika Ananta Tur) dan dibantu oleh tiga mahasiswa Program Studi Sastra Inggris (Bagas Al Fajri, Shohihuzzihni dan Anisa Noer Sholihati). Selain dosen dan mahasiswa sebagai pelaksana kegiatan, pengabdian masyarakat ini juga melibatkan RS UAD yang merupakan salah satu Amal Usaha Muhammadiyah (AUM) sebagai mitra ekonomi produktif.

HASIL, PEMBAHASAN, DAN DAMPAK

Sebelum melakukan kegiatan ini para peserta telah mengetahui kosakata dasar dalam Bahasa Inggris. Namun, penggunaan pengetahuan itu masih kurang baik secara kaidah dan tata Bahasa Inggris, selain itu terdapat kekurangan dalam penggunaan Bahasa Inggris itu dalam kajian *service and hospitality*, terutama kaitannya dengan konteks medis. Oleh karena itu, pelatihan ESP ini sangat membantu dalam mengurangi kesalahan yang dilakukan dalam berkomunikasi baik secara lisan maupun tulisan (administrasi) sehingga peserta dapat mengerjakan tugasnya secara lebih baik. Hambatan lain yang ditemui pada peserta ketika pelatihan adalah kurangnya frekuensi penggunaan Bahasa Inggris aktif para peserta yang menyebabkan keraguan mereka dalam berkomunikasi dalam Bahasa Inggris. Dengan menerapkan metode *student-centered learning* dalam pelaksanaan pelatihan, maka peserta dilatih untuk lebih aktif dan kreatif dalam menggunakan Bahasa Inggris. Setelah melakukan kegiatan, peserta telah terbiasa berbicara dalam bahasa inggris. bahkan, peserta juga meminta tambahan materi sesuai dengan kebutuhan mereka yakni hal-hal diluar topik yang ditawarkan sebelumnya. Dalam hal ini, maka dilakukan koordinasi dan kompromi dengan para peserta dan modifikasi topik serta bahan pembelajaran dengan memberikan batasan pada topik- topik yang masih dalam lingkup ESP dan masih berkaitan dengan pekerjaan mereka serta tujuan dari pengabdian ini. Pemateri dalam pelatihan ini juga memberikan materi dan tugas khusus sesuai dengan kebutuhan dan *jobdesk* para peserta. Misalnya, tugas melakukan dialog antara perawat dan pasien serta keluarga. Selain itu juga dilakukan pelatihan terkait urusan administrasi tertulis yang dilakukan oleh staf non-medis seperti humas dan kasir.

Program ini berhasil meningkatkan pengetahuan dan keterampilan para peserta pelatihan yang terdiri dari staf medis dan non-medis RS UAD dalam berbahasa inggris. Dengan kegiatan pelatihan ini, diharapkan akan meningkatkan dan memaksimalkan pelayanan staf RS UAD terutama terkait penggunaan bahasa asing.

SIMPULAN

Program kegiatan pengabdian masyarakat bekerja sama dengan Rumah Sakit Universitas Ahmad Dahlan (RS UAD) telah terlaksana dan berhasil mencapai tujuannya yaitu untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi para staf tersebut agar bisa secara luwes memberikan dan menyampaikan informasi terkait *service and hospitality* dalam pelayanan medis sehingga menghindari terjadinya kesalahpahaman dengan para pengunjung asing. Peserta pelatihan yang terdiri dari staf Medis dan Non-medis telah terbiasa melakukan percakapan dalam bahasa inggris ketika pelatihan berlangsung. Selain itu, pemahaman terkait bahasa inggris yang berhubungan dengan profesi di rumah sakit juga telah dipelajari dan dipraktikkan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih disampaikan kepada 1) LPPM UAD yang telah memberikan bantuan dana kegiatan pengabdian masyarakat, 2). Rumah Sakit Universitas Ahmad Dahlan (RS UAD) sebagai mitra pelaksana kegiatan pengabdian masyarakat, dan 3). Kompas.com sebagai mitra publikasi kegiatan pengabdian masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Assemi, A., Saleh, S., Asayeshh, M.E., & Janfaza, E (2012). Culture within Language. International Conference on Language, Media and Culture, 33, 78-82.
- Belcher, D. D. (2006). English for Specific Purposes: Teaching to Perceived Needs and Imagined Futures in Worlds of Work, Study, and Everyday Life. TESOL Quarterly, 40(1), 133. <https://doi.org/10.2307/40264514>
- List data dasar: Aplikasi Dataku DIY. Bappeda Daerah Istimewa Yogyakarta. (n.d.). Retrieved June 5, 2022, from http://bappeda.jogjaprovo.go.id/dataku/data_dasar/index/603-data-kinerja-dinas-pariwisata?id_skpd=23
- Rubab, Iram, Faiza Masood, & Dr. Muhammad Arshid Javaid (2020). English for Medical Officers: A Case of ESP. Journal of Development and Social Sciences. 21-31. [http://doi.org/10.47205/jdss.2020\(1-III\)3](http://doi.org/10.47205/jdss.2020(1-III)3)
- Paltridge, Brian and Sue Starfield (editors). 2013. The Handbook of English for Specific Purposes. West Sussex: Wiley-Blackwell
- Saputro, D., & Widiandana, P. (2022, May 23). Sejarah. Rumah Sakit UAD. Retrieved June 5, 2022, from <http://rsuad.co.id/profil/sejarah/>