

Socialization of Human Resources (HR) Soft Skills at the Radiology Installation of RSI Siti Rahmah Padang

Santa Mareta^{1*}, Oktavia Puspita Sari², Yori Rahmadiani³, Livia Ade Nansih⁴
Universitas Baiturrahmah, Indonesia

Corresponding Author: Santa Mareta santamareta@fv.unbrah.ac.id

ARTICLE INFO

Keywords: Soft skills, radiology human resources, effective communication, patient satisfaction, RSI Siti Rahmah

Received : 07, April

Revised : 12, May

Accepted: 19, June

©2026 Mareta, Sari, Rahmadiani, Nansih : This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

This service aims to improve the quality of radiology services through the socialization of soft skills for human resources at the Radiology Installation of RSI Siti Rahmah Padang. The main problem identified was the lack of optimization of interpersonal communication and the empathy of the officers towards patients, which was based on the findings of previous research at Dr. M. Djamil Padang Hospital on the relationship between effective communication and patient satisfaction. The implementation method consists of three stages: problem identification, training (interactive lectures, role-play, case discussions), and evaluation. The activity was attended by 11 participants (10 radiographers and 1 administrative officer). The results showed an increase in participants' understanding of soft skills from 41% to 88% based on pre-test and post-test. The implication of this devotion is the creation of a work culture that is more humane and oriented towards patient safety.

Sosialisasi Soft Skill sumber daya Manusia (SDM) di Instalasi Radiologi RSI Siti Rahmah Padang

Santa Mareta^{1*}, Oktavia Puspita Sari², Yori Rahmadianti³, Livia Ade Nansih⁴
Universitas Baiturrahmah, Indonesia

Corresponding Author: Santa Mareta santamareta@fv.unbrah.ac.id

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Soft skill, SDM radiologi, komunikasi efektif, kepuasan pasien, RSI Siti Rahmah

Received : 07, April

Revised : 12, Mei

Accepted: 19, Juni

©2026 Mareta, Sari, Rahmadianti, Nansih : This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan radiologi melalui sosialisasi soft skill bagi SDM di Instalasi Radiologi RSI Siti Rahmah Padang. Masalah utama yang diidentifikasi adalah kurangnya optimalisasi komunikasi interpersonal dan empati petugas terhadap pasien, yang didasari oleh temuan penelitian sebelumnya di RSUP Dr. M. Djamil Padang tentang hubungan komunikasi efektif dengan kepuasan pasien. Metode pelaksanaan terdiri dari tiga tahap: identifikasi masalah, pelatihan (ceramah interaktif, role-play, diskusi kasus), dan evaluasi. Kegiatan diikuti oleh 11 peserta (10 radiografer dan 1 petugas administrasi). Hasil menunjukkan peningkatan pemahaman peserta tentang soft skill dari 41% menjadi 88% berdasarkan pre-test dan post-test. Implikasi pengabdian ini adalah terciptanya budaya kerja yang lebih humanis dan berorientasi pada keselamatan pasien.

PENDAHULUAN

Instalasi radiologi merupakan unit penunjang medis vital di rumah sakit, dimana kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan pesawat CT-Scan atau MRI, tetapi juga oleh kemampuan sumber daya manusia (SDM) dalam berinteraksi dengan pasien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Mareta et al. (2024) di Instalasi Radiologi Sentral RSUP Dr. M. Djamil Padang, ditemukan bahwa dari 98 responden pasien rawat jalan pada pemeriksaan thorax, sebanyak 34 responden (34,7%) menilai komunikasi radiografer masih kurang baik, dan 31 responden (31,6%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima. Survei awal yang dilakukan peneliti tersebut juga mengungkapkan bahwa dari 15 pasien, terdapat 9 pasien yang tidak menerima instruksi pemeriksaan dengan baik, yang berdampak pada ditemukannya pasien bergerak saat pemeriksaan sehingga hasil gambaran tidak jelas (membayang), serta ketidakpahaman pasien terhadap aba-aba tarik nafas pada pemeriksaan thorax yang mengakibatkan pengulangan foto. Temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan (*gap*) antara kompetensi teknis (*hard skill*) dan keterampilan non-teknis (*soft skill*) petugas radiologi, yang jika tidak diatasi akan berimplikasi pada penurunan mutu pelayanan dan keselamatan pasien (Mareta et al., 2024).

Masalah serupa juga diidentifikasi di Instalasi Radiologi RSI Siti Rahmah Padang melalui observasi awal pada bulan April 2026, yang menunjukkan keluhan pasien terkait kurangnya informasi tentang prosedur pemeriksaan, sikap petugas yang tergesa-gesa, serta minimnya empati saat pasien dalam kondisi cemas atau nyeri. Hal ini memperkuat kebutuhan mendesak akan intervensi peningkatan *soft skill*, karena sebagaimana dinyatakan oleh European Society of Radiology (ESR) dan European Federation of Radiographer Societies (EFRS) (2024), komunikasi efektif membantu radiografer memenuhi ekspektasi pasien dengan memberikan penjelasan yang jelas, mengurangi kecemasan, membangun kepercayaan, dan meningkatkan kerja sama selama prosedur (Beardmore et al., 2024).

Sebuah *scoping review* internasional oleh para peneliti (2025) yang menganalisis 25 studi dari tahun 2014-2023 menegaskan bahwa komunikasi merupakan *soft skill* yang paling sering dilaporkan (dalam 17 artikel), diikuti oleh empati (10 artikel), dan berbagai pendekatan pelatihan seperti workshop, demonstrasi video, dan pelatihan berbasis simulasi terbukti efektif dalam meningkatkan kompetensi *soft skill* praktisi radiologi (Ofori-Manteaw B, Nelson T, Barry K, Al Mousa D, Nabasenja C, Frame N, Singh C, Spuur K, 2025). Penelitian (Zarb, F., Ciantar, D., & Bezzina, 2024) di Malta juga mengkonfirmasi bahwa radiografer dengan keterampilan komunikasi yang baik meningkatkan pengalaman pasien ketika menjalani pemeriksaan pencitraan, dengan skor median kepuasan berada pada level "Puas" hingga "Sangat Puas".

Kontribusi pengabdian ini terhadap masyarakat adalah memberikan solusi praktis melalui sosialisasi *soft skill* yang spesifik untuk konteks radiologi, dengan mengadaptasi rekomendasi dari penelitian di RSUP Dr. M. Djamil Padang yang menyarankan bahwa pada saat memberikan instruksi pemeriksaan, radiografer sebaiknya memberikan contoh yang konkret sesuai

dengan jenis pemeriksaan dengan bahasa yang sederhana, serta melayani pasien dengan keramahan dan kerendahan hati.

Kebaruan (*novelty*) dari kegiatan ini terletak pada penyusunan materi soft skill yang berbasis pada studi kasus nyata di ruang radiologi (misalnya: bagaimana menjelaskan prosedur rontgen pada pasien lansia, atau bagaimana menenangkan pasien anak yang akan di foto BNO) serta mengintegrasikan prinsip *patient-centered care* yang direkomendasikan oleh ESR dan EFRS. Pengabdian ini penting karena soft skill yang baik terbukti meningkatkan kepatuhan pasien, mengurangi risiko kesalahan prosedur (misalnya karena pasien bergerak), meningkatkan kepuasan pasien, serta mencegah terjadinya masalah legal. Oleh karena itu, tujuan pengabdian ini adalah untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan soft skill (komunikasi, empati, kerja sama tim) SDM di Instalasi Radiologi RSI Siti Rahmah Padang.

PELAKSANAAN DAN METODE

Pelaksanaan kegiatan sosialisasi dilaksanakan pada tanggal 28 Juli 2025 di Ruang Pertemuan Instalasi Radiologi RSI Siti Rahmah, Padang. Kegiatan dimulai pukul 08.00-12.00 WIB. Peserta kegiatan berjumlah 11 orang yang terdiri dari 10 orang radiographer dan 1 petugas administrasi/registrasi. Rata-rata pengalaman kerja peserta adalah 2-7 tahun.

Metode kegiatan menggunakan pendekatan partisipatif yang terdiri dari tiga tahap:

1. Tahap Persiapan

Identifikasi masalah melalui wawancara singkat dengan kepala instalasi dan 5 pasien.

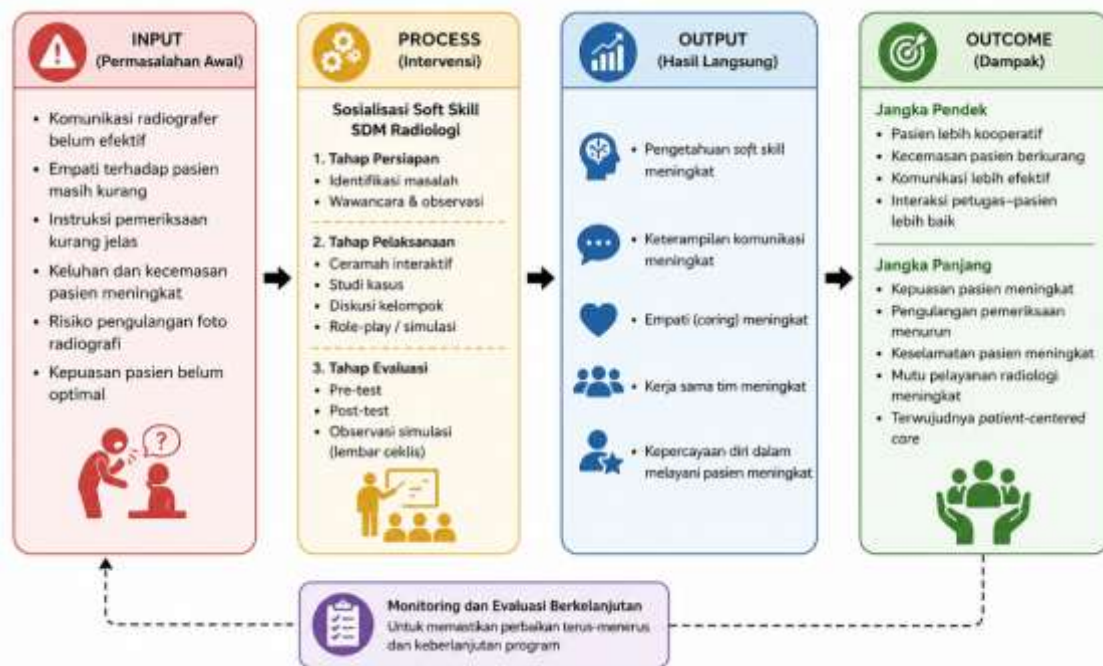
2. Tahap Pelaksanaan

Metode yang digunakan adalah:

- a. Ceramah interaktif (30%): Penyampaian konsep soft skill (komunikasi efektif, empati, manajemen stres).
- b. Studi kasus dan diskusi (30%): Membahas 4 skenario kasus.
- c. Role-play (40%): Simulasi interaksi petugas-pasien dengan umpan balik dari fasilitator.

3. Tahap Evaluasi

Menggunakan *pre-test* dan *post-test* (10 soal pilihan ganda) serta observasi praktik simulasi menggunakan lembar ceklis.



Gambar 1. Conceptual Framework
Sosialisasi Soft Skill sumber daya Manusia (SDM) di Instalasi Radiologi RSI
Siti Rahmah Padang

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan sosialisasi soft skill di Instalasi Radiologi RSI Siti Rahmah Padang dilaksanakan pada tanggal 28 Juli 2025, diikuti oleh 11 peserta yang terdiri dari 10 orang radiografer dan 1 orang petugas administrasi. Rangkaian kegiatan dimulai dengan *pre-test* untuk mengukur pengetahuan awal peserta tentang soft skill (komunikasi efektif, empati, dan kerja sama tim), kemudian dilanjutkan dengan pemberian materi melalui metode ceramah interaktif, studi kasus, diskusi, serta *role-play*, dan diakhiri dengan *post-test* serta evaluasi simulasi.

Hasil Pengetahuan Peserta

Berdasarkan hasil *pre-test* yang dilakukan sebelum kegiatan dimulai, rata-rata skor pengetahuan peserta tentang soft skill adalah 41% (kategori rendah). Materi yang paling rendah pemahamannya adalah teknik komunikasi efektif dengan pasien khusus (pasien lansia, pasien anak, dan pasien dengan kecemasan tinggi) serta cara menyampaikan instruksi pemeriksaan dengan bahasa yang mudah dipahami. Setelah dilakukan sosialisasi dan *role-play*, rata-rata skor *post-test* meningkat menjadi 88% (kategori tinggi). Peningkatan sebesar 47% ini mengindikasikan bahwa metode partisipatif (ceramah interaktif, studi kasus, dan *role-play*) sangat efektif untuk meningkatkan pemahaman soft skill.

Tabel 1. Hasil Pre-test dan Post-test Pengetahuan Soft Skill Peserta

Komponen Pengetahuan	Pre-test (%)	Post-test (%)	Peningkatan (%)
Komunikasi Efektif dengan Pasien	38	86	48
Empati dan Caring	45	90	45
Kerja Sama Tim	42	88	46
Manajemen Stres	40	87	47
Rata-rata	41	88	47

Peningkatan pengetahuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mareta et al., 2024) di RSUP Dr. M. Djamil Padang, yang menemukan bahwa kurangnya komunikasi efektif radiografer berkontribusi terhadap ketidakpuasan pasien (p value = 0,000). Dengan meningkatnya pemahaman soft skill, diharapkan radiografer di RSI Siti Rahmah Padang dapat memberikan instruksi pemeriksaan dengan bahasa yang sederhana dan konkret, sehingga pasien lebih kooperatif dan risiko pengulangan foto dapat diminimalkan.

Hasil Keterampilan Komunikasi (Role-Play)

Dari hasil observasi selama sesi *role-play* yang melibatkan 4 skenario kasus (pasien lansia dengan gangguan pendengaran, pasien anak yang menangis, pasien dengan kecemasan berlebih, dan pasien dengan keterbatasan pemahaman bahasa), ditemukan bahwa sebelum pelatihan, 9 dari 11 peserta (82%) melakukan setidaknya 3 kesalahan komunikasi, yaitu: tidak memperkenalkan diri, menggunakan istilah teknis yang tidak dimengerti pasien, dan tidak memvalidasi pemahaman pasien setelah memberikan instruksi. Setelah pelatihan dan umpan balik dari fasilitator, 10 dari 11 peserta (91%) mampu melakukan prosedur komunikasi yang benar sesuai dengan prinsip komunikasi efektif yang direkomendasikan oleh European Society of Radiology (ESR) dan European Federation of Radiographer Societies (EFRS) (2024), yaitu memberikan penjelasan yang jelas, mengurangi kecemasan, membangun kepercayaan, dan meningkatkan kerja sama selama prosedur (Beardmore et al., 2024)

Pembahasan

Hasil pengabdian ini menunjukkan bahwa intervensi soft skill berbasis simulasi dan studi kasus sangat efektif dalam meningkatkan kompetensi komunikasi radiografer. Temuan ini konsisten dengan *scoping review* internasional (Ofori-Manteaw B, Nelson T, Barry K, Al Mousa D, Nabasinja C, Frame N, Singh C, Spuur K, 2025) yang menganalisis 25 studi dari tahun 2014-2023, yang menyimpulkan bahwa pendekatan pelatihan seperti workshop, demonstrasi video, dan pelatihan berbasis simulasi terbukti efektif dalam meningkatkan kompetensi soft skill praktisi radiologi. Penelitian (Zarb, F., Ciantar, D., & Bezzina, 2024) di Malta juga mengkonfirmasi bahwa radiografer dengan keterampilan komunikasi yang baik meningkatkan pengalaman pasien, dengan skor median kepuasan berada pada level "Puas" hingga "Sangat Puas".

Selama sesi diskusi, para peserta mengungkapkan bahwa sebelumnya mereka lebih fokus pada aspek teknis pemeriksaan (misalnya: pengaturan faktor eksposi, posisi pasien yang benar) dan kurang memperhatikan aspek psikososial pasien. Salah satu peserta menyatakan: "Selama ini saya pikir tugas utama saya adalah menghasilkan foto yang bagus. Setelah pelatihan ini, saya sadar bahwa foto yang bagus harus dihasilkan dari pasien yang kooperatif, dan pasien kooperatif diperoleh dari komunikasi yang baik sejak awal." Perubahan paradigma ini sangat penting karena komunikasi yang buruk dapat menyebabkan pasien bergerak saat pemeriksaan, ketidakpahaman terhadap aba-aba tarik nafas, dan pada akhirnya pengulangan foto yang berdampak pada peningkatan dosis radiasi dan ketidaknyamanan pasien (Mareta et al., 2024)

Hambatan utama yang diidentifikasi dalam implementasi soft skill di lapangan adalah padatnya jam kerja dan beban kerja yang tinggi, yang membuat radiografer cenderung terburu-buru dalam melayani pasien. Sebagai solusi, peserta dan kepala instalasi sepakat untuk membuat *briefing* singkat (5 menit) sebelum setiap shift kerja yang membahas aspek psikososial pasien yang akan diperiksa pada hari itu. Rekomendasi ini sejalan dengan (Beardmore et al., 2024) yang menekankan pentingnya komunikasi yang efektif dalam membantu radiografer memenuhi ekspektasi pasien serta mencegah terjadinya masalah legal.

Secara keseluruhan, hasil dan pembahasan di atas membuktikan bahwa sosialisasi soft skill memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan pengetahuan dan keterampilan komunikasi SDM radiologi. Implikasi dari kegiatan ini adalah terciptanya budaya kerja yang lebih humanis, berorientasi pada keselamatan pasien, serta peningkatan mutu pelayanan radiologi di RSI Siti Rahmah Padang.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Terdapat peningkatan pengetahuan soft skill SDM radiologi yang signifikan setelah diberikan sosialisasi, dengan rata-rata skor *pre-test* 41% (kategori rendah) meningkat menjadi 88% (kategori tinggi) pada *post-test*, atau peningkatan sebesar 47%.
2. Terjadi peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal peserta, yang ditunjukkan dari hasil observasi *role-play* dimana 91% peserta mampu melakukan prosedur komunikasi yang benar setelah pelatihan, dibandingkan hanya 18% sebelum pelatihan.
3. Sosialisasi soft skill yang menggunakan metode partisipatif (ceramah interaktif, studi kasus, diskusi, dan *role-play*) terbukti efektif dalam mengubah paradigma radiografer dari yang semula berfokus pada aspek teknis menjadi lebih berorientasi pada *patient-centered care*.

Rekomendasi

1. Bagi Instalasi Radiologi RSI Siti Rahmah Padang
Disarankan untuk mengintegrasikan modul soft skill ke dalam program orientasi karyawan baru dan pelatihan berkala setiap 6 bulan. Selain itu, perlu dibuat panduan komunikasi standar (*standard operating procedure*) untuk setiap jenis pemeriksaan radiologi.
2. Bagi Radiografer
Disarankan untuk selalu menerapkan prinsip komunikasi efektif (memberikan salam, memperkenalkan diri, menjelaskan prosedur dengan bahasa sederhana, memvalidasi pemahaman pasien, serta mengucapkan terima kasih) pada setiap interaksi dengan pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada:

1. Direktur RSI Siti Rahmah Padang yang telah memberikan izin dan fasilitas selama pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat.
2. Kepala Instalasi Radiologi RSI Siti Rahmah Padang beserta seluruh staf radiografer dan petugas administrasi yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan sosialisasi ini.
3. Universitas Baiturrahmah Padang yang telah memberikan dukungan moril dan fasilitas dalam penyusunan laporan pengabdian ini.
4. Rekan-rekan dosen dan mahasiswa Program Studi Radiologi Fakultas Vokasi Universitas Baiturrahmah yang telah membantu kelancaran kegiatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Beardmore, C., England, A., Cruwys, C., & Carrié, D. (2024). How can effective communication help radiographers meet the expectations of patients – COMMUNICATION – a joint statement by the ESR & EFRS. *Insights into Imaging*, 15(1), 10–13. <https://doi.org/10.1186/s13244-024-01868-5>
- Mareta, S., Sari, P. O., Rahmadiani, Y., & Fitrah Annisa Tiara. (2024). Hubungan Komunikasi Efektif Radiografer Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Pemeriksaan Thorax di Instalasi Radiologi Sentral RSUP Dr. M Djamil Padang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8, 4413–4421.
- Ofori-Manteaw B, Nelson T, Barry K, Al Mousa D, Nabasenja C, Frame N, Singh C, Spuur K, C. M. (2025). Beyond technical proficiency: A scoping review of the role of soft skills in medical radiation science. *Radiography (Lond)*, 31(3), 102924. <https://doi.org/10.1016/j.radi.2025.102924>
- Zarb, F., Ciantar, D., & Bezzina, P. (2024). Patients' perception of radiographers' communication skills during planar X-ray imaging : a single centre study. *Malta Journal of Health Sciences*, 11(2), 62–70.