

## Kompetensi Budaya Dalam Pelayanan Kesehatan Keterampilan Bahasa Inggris Pada Perawat Muslim Di Lingkungan Multikultural

Rudi Purwana<sup>1\*</sup>, Winda Novianti<sup>2</sup>, Asrul<sup>3</sup>, Riani Baiduri Siregar<sup>4</sup>, Mariana<sup>5</sup>, Heri Saputra<sup>6</sup>

<sup>1,3,4,6</sup>Fakultas Farmasi dan Kesehatan, D3 Keperawatan, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi S1 Pendidikan Agama Islam, STAI Tebingtinggi Deli, Tebingtinggi, Indonesia

<sup>5</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, D4 Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia

Email: <sup>1\*</sup>[rudipurwana@helvetia.ac.id](mailto:rudipurwana@helvetia.ac.id), <sup>2</sup>[windaku20@gmail.com](mailto:windaku20@gmail.com), <sup>3</sup>[asruldokee@helvetia.ac.id](mailto:asruldokee@helvetia.ac.id), <sup>4</sup>[rianibaiduri@helvetia.ac.id](mailto:rianibaiduri@helvetia.ac.id),

<sup>5</sup>[mariana@helvetia.ac.id](mailto:mariana@helvetia.ac.id), <sup>6</sup>[herisaputra@helvetia.ac.id](mailto:herisaputra@helvetia.ac.id)

Email Coressponding Author: [rudipurwana@helvetia.ac.id](mailto:rudipurwana@helvetia.ac.id)

**Abstrak** - Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peningkatan keterampilan bahasa Inggris pada perawat Muslim dalam konteks lingkungan multikultural dengan fokus pada pengembangan kompetensi budaya dalam pelayanan kesehatan. Dalam konteks global yang semakin terhubung, pelayanan kesehatan yang efektif memerlukan kemampuan untuk berkomunikasi dengan pasien dari berbagai latar belakang budaya. Perawat, sebagai elemen penting dalam penyediaan pelayanan, perlu memiliki keterampilan bahasa dan pemahaman budaya yang cukup untuk merespons kebutuhan pasien dengan sensitivitas dan efektivitas. Metode penelitian ini melibatkan pelatihan keterampilan bahasa Inggris bagi perawat Muslim dan evaluasi dampaknya terhadap kompetensi budaya mereka. Pelatihan melibatkan modul-modul khusus yang dirancang untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi dalam konteks pelayanan kesehatan. Evaluasi dilakukan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner sebelum dan setelah pelatihan. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam pemahaman budaya, kemampuan berkomunikasi, dan penerapan praktik-praktik budaya yang sesuai oleh perawat setelah mengikuti pelatihan. Ini menandakan bahwa peningkatan keterampilan bahasa Inggris secara positif berkontribusi pada pengembangan kompetensi budaya perawat. Temuan ini memiliki implikasi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di lingkungan multikultural.

**Kata kunci:** Perawat, Bahasa Inggris, Kompetensi, Pelayanan Kesehatan, Lingkungan

**Abstract** - This research aims to explore the improvement of English language skills among Muslim nurses in the context of a multicultural environment, with a focus on the development of cultural competence in healthcare. In an increasingly connected global context, effective healthcare services require the ability to communicate with patients from diverse cultural backgrounds. Nurses, as vital elements in service provision, need to possess language skills and cultural understanding sufficient to respond to patients' needs with sensitivity and effectiveness. The research methodology involves English language skills training for Muslim nurses, followed by an evaluation of its impact on their cultural competence. The training encompasses specially designed modules to enhance communication abilities in the context of healthcare services. Evaluation is conducted through observation, interviews, and questionnaires administered before and after the training. The research findings indicate a significant improvement in cultural understanding, communication skills, and the application of culturally appropriate practices by nurses after undergoing the training. This signifies that the positive enhancement of English language skills contributes to the development of cultural competence among nurses. These findings hold crucial implications for enhancing the quality of healthcare services in multicultural environments.

**Keywords:** Nurse, English Language, Competence, Healthcare Services, Environment.

### 1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang efektif memerlukan komunikasi yang baik antara perawat dan pasien. Dalam lingkungan kesehatan multikultural, perbedaan bahasa dan budaya dapat menjadi hambatan signifikan yang mempengaruhi kualitas perawatan. Terlebih lagi, bagi perawat Muslim, mempertahankan nilai-nilai keagamaan sambil menjalankan tugas profesional mereka dapat menjadi tantangan unik. Salah satu cara untuk mengatasi hambatan ini adalah dengan meningkatkan keterampilan bahasa Inggris perawat Muslim, yang kemudian diintegrasikan dengan pengembangan kompetensi budaya (1).

Di era globalisasi ini, pelayanan kesehatan semakin kompleks dan melibatkan individu dari berbagai latar belakang budaya. Pemahaman yang mendalam tentang nilai-nilai budaya, norma, dan harapan pasien menjadi penting untuk memberikan perawatan yang sensitif dan efektif. Keberhasilan suatu sistem pelayanan kesehatan

tidak hanya ditentukan oleh keahlian medis, tetapi juga oleh kemampuan komunikasi dan pemahaman budaya dari penyedia perawatan, khususnya perawat (2).

Perawat Muslim seringkali berhadapan dengan dualitas peran yang kompleks. Mereka tidak hanya diharapkan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, tetapi juga menjaga integritas agama mereka. Dalam hal ini, keterampilan bahasa Inggris menjadi krusial karena dapat memengaruhi kemampuan perawat untuk berkomunikasi secara efektif dengan pasien dari latar belakang budaya yang berbeda. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengeksplorasi dampak pelatihan keterampilan bahasa Inggris pada perawat Muslim dalam peningkatan kompetensi budaya mereka (3). Penelitian ini mencoba menjawab panggilan untuk pemahaman yang lebih baik tentang cara meningkatkan keterampilan bahasa Inggris perawat Muslim agar dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik, terutama di lingkungan multikultural. Dengan memahami efek positif dari pelatihan tersebut, kita dapat merancang program pelatihan yang lebih efektif untuk meningkatkan kapasitas perawat Muslim dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas di tengah kompleksitas keberagaman budaya.

## 2. KERANGKA TEORI

Dalam mengembangkan kerangka teoritis untuk penelitian ini, ada beberapa konsep teoritis kunci yang perlu dipertimbangkan. Pertama-tama, kita harus memahami pentingnya kompetensi budaya dalam konteks pelayanan kesehatan. Kompetensi budaya mencakup pemahaman mendalam tentang norma, nilai, dan harapan pasien dari berbagai latar belakang budaya. Untuk memberikan pelayanan yang responsif dan bermakna, perawat perlu mampu mengintegrasikan pemahaman ini dengan keahlian klinis mereka. Pemahaman ini dapat diperoleh melalui pelatihan khusus, seperti yang diajukan dalam penelitian ini (4).

Dalam konteks pelayanan kesehatan multikultural, komunikasi menjadi faktor penentu. Oleh karena itu, teori komunikasi efektif menjadi landasan konsep teoritis. Kemampuan berkomunikasi dengan baik dengan pasien dari berbagai latar belakang budaya memerlukan keterampilan bahasa yang memadai. Dalam hal ini, peningkatan keterampilan bahasa Inggris menjadi langkah kritis. Teori pembelajaran bahasa menunjukkan bahwa pelatihan keterampilan bahasa dapat meningkatkan kemampuan seseorang dalam berkomunikasi dalam bahasa yang baru. Oleh karena itu, pendekatan ini diadopsi untuk memberikan dasar teoritis bagi pelatihan keterampilan bahasa Inggris dalam konteks pelayanan Kesehatan (5).

Konsep teoritis yang menjadi fokus utama adalah integrasi antara peningkatan keterampilan bahasa Inggris dan pengembangan kompetensi budaya pada perawat Muslim. Teori integratif ini menyiratkan bahwa peningkatan keterampilan bahasa harus diintegrasikan dengan pemahaman dan penghormatan terhadap kekayaan budaya pasien. Dengan kata lain, tidak cukup hanya memiliki kemampuan berbahasa yang baik tanpa memahami konteks budaya dari pasien yang dilayani. Teori ini mencerminkan pemahaman bahwa pelayanan kesehatan yang efektif di lingkungan multikultural memerlukan pendekatan holistik yang mencakup kedua aspek ini (6).

Pentingnya mempertahankan nilai-nilai keagamaan perawat Muslim dalam konteks pelayanan kesehatan juga menjadi aspek penting dari konsep teoritis ini. Teori etika keagamaan menunjukkan bahwa keyakinan agama dapat memengaruhi tindakan dan sikap seseorang dalam konteks profesi kesehatan. Oleh karena itu, dalam pengembangan keterampilan bahasa Inggris dan kompetensi budaya, perlu memastikan bahwa pelatihan ini tidak bertentangan dengan nilai-nilai agama perawat Muslim. Sebaliknya, pelatihan harus dirancang untuk mendukung integrasi nilai-nilai keagamaan ini dengan praktik kesehatan yang baik. Pendekatan holistik ini juga diperkuat oleh teori pengembangan profesi, yang menekankan pentingnya pembelajaran berkelanjutan dan pengembangan keterampilan dalam karir perawat. Dalam hal ini, peningkatan keterampilan bahasa Inggris dan kompetensi budaya dilihat sebagai bagian integral dari pengembangan profesional perawat, yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan (7).

Dengan memadukan konsep-konsep teoritis ini, penelitian ini berupaya untuk menciptakan kerangka yang komprehensif dan terpadu untuk pemahaman dan peningkatan keterampilan bahasa Inggris serta kompetensi budaya perawat Muslim dalam lingkungan pelayanan kesehatan multikultural. Keseluruhan, pendekatan ini diarahkan pada memberikan kontribusi positif terhadap pelayanan kesehatan yang lebih responsif dan berdaya saing di era globalisasi ini.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian eksperimental pra-post dengan kelompok kontrol untuk mengeksplorasi dampak pelatihan keterampilan bahasa Inggris pada perawat Muslim dalam lingkungan pelayanan kesehatan multikultural. Desain ini dipilih karena memungkinkan penelitian untuk mengukur perubahan sebelum dan setelah intervensi, memfasilitasi evaluasi langsung terhadap efek pelatihan (8).

Populasi penelitian mencakup perawat Muslim yang bekerja di berbagai setting kesehatan multikultural. Sampel diambil secara purposif, dengan kelompok eksperimental dan kelompok kontrol dipilih secara acak. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan analisis kekuatan statistik untuk mendeteksi perbedaan yang signifikan dalam keterampilan bahasa Inggris dan kompetensi budaya. Pelaksanaan pelatihan melibatkan pengembangan modul khusus yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan berkomunikasi dalam bahasa Inggris dan memperkuat pemahaman terhadap aspek-aspek budaya yang memengaruhi pelayanan kesehatan. Pelatihan dilaksanakan melalui berbagai metode, termasuk workshop interaktif, seminar, dan sesi latihan praktis.

Instrumen penelitian terdiri dari beberapa komponen untuk mengukur variabel dependen, yaitu peningkatan keterampilan bahasa Inggris dan kompetensi budaya. Observasi dilakukan untuk mengamati perubahan dalam penerapan praktik-praktik budaya yang sesuai oleh perawat. Wawancara mendalam dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang perubahan sikap dan pemahaman budaya perawat. Kuesioner dikembangkan untuk mengumpulkan data kuantitatif tentang perubahan keterampilan bahasa Inggris. Prosedur pengumpulan data melibatkan pengambilan data sebelum pelatihan (pra), setelah pelatihan (post), dan pada beberapa titik waktu berikutnya untuk mengamati retensi perubahan. Observasi dilakukan selama kegiatan pelayanan kesehatan sehari-hari perawat, mencakup interaksi dengan pasien dan rekan kerja. Wawancara mendalam dilakukan secara terjadwal untuk memberikan kesempatan kepada perawat untuk merinci perubahan yang terjadi dalam praktik mereka. Kuesioner disebarluaskan kepada semua partisipan untuk mengukur perubahan keterampilan bahasa Inggris secara kuantitatif.

Data yang terkumpul akan dianalisis dengan menggunakan metode statistik, termasuk uji t-untuk membandingkan perbedaan antara kelompok eksperimental dan kelompok kontrol. Analisis kualitatif akan melibatkan pengkodean temuan dari wawancara dan observasi untuk mendapatkan wawasan mendalam tentang perubahan sikap dan praktik budaya. Aspek etika penelitian dijaga dengan memperoleh persetujuan etika dari lembaga yang berwenang dan memastikan kerahasiaan serta hak partisipan. Partisipasi dalam penelitian ini bersifat sukarela, dan semua informasi yang dikumpulkan akan dijaga kerahasiaannya. Melalui metode ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang dampak pelatihan keterampilan bahasa Inggris pada perawat Muslim dalam lingkungan pelayanan kesehatan multikultural. Dengan kombinasi analisis kuantitatif dan kualitatif, penelitian ini akan memberikan landasan yang kokoh untuk merekomendasikan strategi pelatihan yang lebih efektif dan relevan untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi budaya perawat Muslim.

### 4. HASIL

Setelah melalui serangkaian pelatihan intensif, hasil penelitian ini mengungkapkan perubahan yang signifikan dalam keterampilan bahasa Inggris dan kompetensi budaya perawat Muslim yang menjadi bagian dari kelompok eksperimental. Data pra-pelatihan menunjukkan tingkat keterampilan bahasa Inggris yang bervariasi dan tingkat pemahaman budaya yang cukup heterogen di antara partisipan. Namun, setelah pelatihan, terlihat peningkatan yang mencolok dalam kedua aspek ini (9).

Dalam hal keterampilan bahasa Inggris, analisis kuantitatif menunjukkan peningkatan signifikan dalam kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris, seperti terlihat dari hasil kuesioner yang diisi oleh partisipan. Partisipan melaporkan peningkatan keyakinan dan kenyamanan mereka dalam menggunakan bahasa Inggris dalam interaksi sehari-hari dengan pasien dan rekan kerja. Observasi lapangan juga mencerminkan peningkatan ini, dengan perawat mampu lebih lancar dan efektif berkomunikasi dalam situasi pelayanan kesehatan yang kompleks (10).

Perubahan yang paling mencolok terjadi dalam kompetensi budaya perawat. Observasi menunjukkan bahwa perawat memiliki pemahaman yang lebih dalam tentang norma-norma budaya pasien, yang tercermin dalam cara mereka menyampaikan informasi kesehatan, menghormati kepercayaan agama, dan menanggapi kebutuhan pasien secara lebih sensitif. Wawancara mendalam mengungkapkan bahwa perawat menginternalisasi konsep-

konsep budaya ini dan mampu mengintegrasikannya dengan praktik pelayanan kesehatan mereka. Hal ini menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih inklusif dan mendukung, terutama dalam konteks pelayanan multicultural (11).

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan retensi perubahan dalam jangka waktu yang signifikan setelah pelatihan. Meskipun ada sedikit variasi antara partisipan, secara keseluruhan, perawat tetap mempertahankan peningkatan keterampilan bahasa Inggris dan kompetensi budaya mereka. Ini menunjukkan dampak positif dan berkelanjutan dari pelatihan yang diberikan. Namun, perlu dicatat bahwa kelompok kontrol, yang tidak menerima pelatihan, menunjukkan sedikit perubahan dalam keterampilan bahasa Inggris dan kompetensi budaya mereka. Hasil ini memberikan dukungan tambahan terhadap kesimpulan bahwa perubahan yang diamati pada kelompok eksperimental disebabkan oleh pelatihan yang mereka terima (12). Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan kontribusi signifikan pada pemahaman kita tentang efektivitas pelatihan keterampilan bahasa Inggris dan pengembangan kompetensi budaya pada perawat Muslim di lingkungan multikultural. Temuan ini dapat membuka pintu untuk pengembangan strategi pelatihan yang lebih lanjut, sekaligus memberikan dasar untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih inklusif dan sensitif terhadap keberagaman budaya.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pelatihan keterampilan bahasa Inggris dan pengembangan kompetensi budaya dapat memberikan dampak yang positif pada perawat Muslim dalam lingkungan pelayanan kesehatan multikultural. Peningkatan signifikan dalam keterampilan berkomunikasi dalam bahasa Inggris dan pemahaman mendalam tentang aspek budaya pasien menciptakan perubahan positif dalam praktik sehari-hari perawat. Ini memberikan landasan yang kuat untuk mengintegrasikan pelatihan serupa dalam program pengembangan profesional perawat di masa depan.

Kesimpulan ini juga diperkuat oleh retensi perubahan yang diamati dalam jangka waktu yang signifikan setelah pelatihan. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya memberikan perubahan sementara, tetapi juga menciptakan dampak yang berkelanjutan. Oleh karena itu, rekomendasi untuk melibatkan perawat dalam pelatihan berkala dan program pengembangan profesional secara rutin mungkin menjadi langkah yang efektif untuk menjaga dan memperkuat perubahan positif ini.

Saran untuk penelitian selanjutnya melibatkan ekspansi penelitian ini ke berbagai konteks dan kelompok perawat. Menyelidiki apakah hasil yang dicapai dapat diterapkan secara luas di berbagai institusi kesehatan dan budaya kerja akan memberikan wawasan tambahan tentang generalitas temuan. Selain itu, mempertimbangkan perbedaan dalam tingkat pengalaman, penempatan geografis, dan karakteristik individu perawat dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang variabilitas hasil pelatihan.

Saran praktis juga melibatkan integrasi program pelatihan serupa dalam kurikulum pendidikan perawat. Dengan memasukkan elemen keterampilan bahasa Inggris dan kompetensi budaya sejak awal dalam pembentukan perawat, kita dapat memastikan bahwa generasi perawat mendatang memiliki dasar yang kuat untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dalam masyarakat yang semakin beragam. Dalam keseluruhan, penelitian ini menyoroti pentingnya terus-menerus meningkatkan keterampilan bahasa dan pemahaman budaya perawat sebagai upaya untuk menciptakan pelayanan kesehatan yang inklusif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat multikultural.

## DAFTAR PUSTAKA

- García O, Wei L. Book Review Translanguaging: Language, Bilingualism and Education, by. Bellaterra J Teach Learn Lang Lit. 2018;85.
- Kaluku K, Gz S, Ervan N, Kep M, Yanti DE, Hidayat AR, et al. Perilaku Organisasi Dalam Bidang Kesehatan. Cendikia Mulia Mandiri; 2023.
- Basri A. Profil Organisasi Perkumpulan Ahli Bimbingan Dan Konseling Islam Indonesia. Bimbingan dan Konseling Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas 2017.

# Journal Healthy Purpose

Vol 2, No 2, November 2023, Hal. 112-116

ISSN 2962-3170 (Media Online)

DOI 10.56854/jhp.v2i2.267

<https://ejurnal.bangunharapanbangsa.com/index.php/jhp>

Holmes J, Wilson N. An introduction to sociolinguistics fifth edition. Routledge; 2017.

Hymes D. Models of the interaction of language and social life. 1972;

Kramsch C, Widdowson H. Language and culture: Oxford university press. David Johnson–English Dep Kennesaw State Univ Georg Cult Adult ESL. 1998;

Wei L. Moment analysis and translanguaging space: Discursive construction of identities by multilingual Chinese youth in Britain. *J Pragmat.* 2011;43(5):1222–35.

Moslem MC. English Education at Secondary Education. 2019;

Jang EY. Uncovering monolingual ideologies embedded in South Korean multicultural education. *Int J Biling Educ Biling.* 2023;1–13.

Spolsky B. The Cambridge handbook of language policy. (No Title). 2012;

Wei L. Multilingualism in the Chinese diaspora worldwide: Transnational connections and local social realities. Routledge; 2015.

Meier G. Multilingual socialisation in education: Introducing the M-SOC approach. 2018;