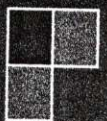


2018



LAPORAN KEGIATAN
PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF
DILINGKUNGAN RSUD RADEN MATTABER
TANGGAL 11 S/D 16 APRIL 2018

RSUD RADEN MATTABER LAMBI
TAHUN 2018





PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAMBI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RADEN MATTATHER JAMBI
NOMOR AKREDITASI KARS-SERT/331/VI/2016
Jl. Let. Jend. Soeprapto No. 31 Telanaipura – Jambi 36122
Telp. (0741) 61692, 61694, 63394, 62364, Fax. 600114.



Jambi, 10 April 2018
25 Rajab 1439 H

Nomor : Und. 5/ / RSUD.2.1.1 /IV/2018
Lampiran : -
Hal : Permohonan membuka acara
Pelatihan Komunikasi Efektif

Kepada Yth.
Bapak Plt. Direktur Utama
RSUD Raden Mattaher Jambi
di -
Tempat

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya Pelatihan komunikasi Efektif bagi tenaga Medis dan Non Medis di lingkungan RSUD Raden Mattaher Jambi.

Oleh karena itu kami mohon kesediaan Bapak Plt. Direktur Utama untuk membuka secara resmi Pelatihan tersebut yang akan dilaksanakan pada :

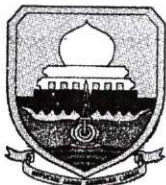
Hari / Tanggal : Rabu, 11 April 2018
Pukul : 08.00 wib
Tempat : Aula Diklat RSUD Raden Mattaher Jambi

Demikian kami sampaikan atas kehadirannya kami ucapkan terimakasih.

Kabag Diklat dan Penelitian

drg. Hi. Sari Ratna Dewi S.T
Pembina Tk.I
NIP. 19710108 200212 2 003

KABAG	
KASUBAG	
ANIL KINARINIKU	10/4-18.
Syaiful	



SURAT PERINTAH TUGAS

No : SPT. 325 / RSUD.2.1 / III / 2018

Dasar : Nota Dinas dari Direktur Pengembangan SDM dan Sarpras, Nomor :ND.393/
/RSUD.2.1.1/III/2018, Tanggal 14 Maret 2018. Tentang Permohonan mengadakan
Pelatihan Komunikasi Efektif

Kepada :

MEMERINTAHKAN
Susunan Panitia Pelatihan Komunikasi Efektif

Pelindung	: Plt. Direktur Utama RSUD Raden Mattaher Jambi
Penanggung Jawab	: drg. Hj. Sari Ratna Dewi ST
Ketua Pelaksana	: Ani Winarni, ME
Sekretaris	: Syaufa Yardha, SKM
Seksi Materi	: Ns. Desi Oktavia, S.Kep Hermansyah
Seksi Acara	: Hendri Arjuna, SE
Seksi Perlengkapan	: Ahminta Ariyanto, SE
Seksi Konsumsi	: Anggriani Roslinawati, SKM

Untuk :

1. Menjadi Panitia dalam **“Pelatihan Komunikasi Efektif”** di Aula Diklat RSUD Raden Mattaher Jambi.
2. Tugas tersebut dilaksanakan pada tanggal 11 April 2018.
Pukul 07.15 s/d 16.00 WIB.
3. Surat Perintah Tugas ini diterbitkan untuk dilaksanakan dengan tanggung jawab dan penerima tugas segera menyampaikan laporan paling lambat 7 hari kerja setelah tugas dilaksanakan.

Kepada Instansi yang terkait, dimohon bantuan demi kelancaran pelaksanaan tugas tersebut.

Ditetapkan di : Jambi
Pada tanggal : 05 April 2018

Plt. Direktur Utama

drg. Iwan Hendrawan

Pembina Tk.I

NIP. 19740729 200604 1 010

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Administrator Handkey (bahan laporan absensi).
2. Arsip



SURAT PERINTAH TUGAS

No : SPT. 326/ RSUD.2.1 / IV / 2018

Dasar : Nota Dinas dari Direktur Pengembangan SDM dan Sarpras, Nomor :ND.393/RSUD.2.1.1/III/2018, Tanggal 14 Maret 2018. Tentang Permohonan mengadakan Pelatihan Komunikasi Efektif

Kepada :

MEMERINTAHKAN

NO	NAMA	JABATAN
1.	dr. Hj. Saidatul Bulkis Humra, M.Biomed	Narasumber
2.	Ns. Endah Pramukti, S.Kep	Narasumber
3.	Asnidar, SKM, M.Kes (K3)	Narasumber

Untuk :

1. Menjadi Narasumber dalam **“Pelatihan Komunikasi Efektif”** di Aula Diklat RSUD Raden Mattather Jambi.
2. Tugas tersebut dilaksanakan pada tanggal 16 April 2018. Pukul 07.15 s/d 16.00 WIB.
3. Surat Perintah Tugas ini diterbitkan untuk dilaksanakan dengan tanggung jawab dan penerima tugas segera menyampaikan laporan paling lambat 7 hari kerja setelah tugas dilaksanakan.

Kepada Instansi yang terkait, dimohon bantuan demi kelancaran pelaksanaan tugas tersebut.

Ditetapkan di : Jambi
Pada tanggal : April 2018

Plt. Direktur Utama

drg. Iwan Hendrawan
Pembina Tk.I
NIP. 19740729 200604 1 010

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Administrator Handkey (bahan laporan absensi).
2. Arsip



PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAMBI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RADEN MATTAAHER JAMBI
NOMOR AKREDITASI KARS-SERT/331/VI/2016
Jl. Let. Jend. Soeprapto No. 31 Telanaipura – Jambi 36122
Telp. (0741) 61692, 61694, 63394, 62364, Fax. 600114.



TERAKREDITASI PARIPURNA
KARS

SURAT PERINTAH TUGAS

No : SPT. 324 / RSUD.2.1 / IV / 2018

Dasar : Nota Dinas dari Direktur Pengembangan SDM dan Sarpras, Nomor :ND.393/
/RSUD.2.1.1/III/2018, Tanggal 14 Maret 2018. Tentang Permohonan mengadakan
Pelatihan Komunikasi Efektif

Kepada :

MEMERINTAHKAN

No	Nama	Jabatan
1.	Ahmad Naufal, HS, SKM	Admisi
2.	Yulianti, AM.Keb	Admisi
3.	M. Zaqy Yamani, SE	Admisi
4.	Sudaryanta, SE	Sub.SDM Kepegawaian
5.	Deniwati	Sub.SDM Pengembangan
6.	Cut Komalasari, S.Pd	Akreditasi & Promkes
7.	Lilis Yuliasuti, SKM	Akreditasi & Promkes
8.	Rini Afrianti	Rekam Medik
9.	Ika Purwaningsih	Rekam Medik
10.	Eko Sedio Utomo	Rehab Medik / Fisioterapy
11.	Heriyanto	Sopir Ambulan 119
12.	Agus Supriono	Sopir Ambulan 119
13.	Haizuran, Spd	Bidang Perawatan
14.	Jarlinah	Bidang Keuangan
15.	Neni Maya Sari, S.Kom	Bidang Pelayanan
16.	Hendri Nofrizal	Bidang Perbendaharaan
17.	Jafri Yosa	Bidang Verifikasi
18.	Liand Saputra, SH	Bidang Perencanaan
19.	Fikri Saputra, SIP	Bidang TU
20.	Rika Mugiasih, SE	Bidang Aset & RT
21.	Devi Hariyanti, SH	Bidang Aset & RT
22.	Dian Purnama Sari,S.Farm, Apt	Instalasi Farmasi
23.	Zulfa Edawati, S.Farm, Apt	Instalasi Farmasi
24.	Hendriani	Instalasi Farmasi
25.	Nursani Ritonga	Instalasi Gizi
26.	Nyayu Haira	Instalasi Gizi
27.	Supriantini	Laundry
28.	Yusriani	Laundry
29.	Sopiah, AMKL	Instalasi Sanitasi
30.	Ardiansyah	CSSD
31.	Yuli Anggraini	Instalasi Radiologi
32.	Tinton Novian	Instalasi Radiologi
33.	Mariatun	Laboratorium PK
34.	Mariyani	IPMT

35.	Nurhayati, SP	Billing Sistem
36.	Hodeyani, S.Kom	Billing Sistem
37.	Ismail, SE	Billing Sistem
38.	Dina Mariana, SE	Billing Sistem
39.	Sasmadewi, SE	Informasi
40.	Supriono, SKM, MPH	SIM - RS

Untuk :

1. Menjadi **Peserta** dalam **"Pelatihan Komunikasi Efektif"** di Aula Diklat RSUD Raden Mattaher Jambi.
2. Tugas tersebut dilaksanakan pada tanggal 11 April 2018.
Pukul 07.15 s/d 16.00 WIB.
3. Surat Perintah Tugas ini diterbitkan untuk dilaksanakan dengan tanggung jawab dan penerima tugas segera menyampaikan laporan paling lambat 7 hari kerja setelah tugas dilaksanakan.

Kepada Instansi yang terkait, dimohon bantuan demi kelancaran pelaksanaan tugas tersebut.

Ditetapkan di : Jambi

Pada tanggal : 8 April 2018

Plt. Direktur Utama



drg. Iwan Hendrawan

Pembina Tk.I

NIP. 19740729 200604 1 010

NB

- Hadir 15 menit sebelum acara
- Membawa Pas Foto 3x4 2 lembar (warna)

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Administrator Handkey (bahan laporan absensi).
2. Arsip



SURAT PERINTAH TUGAS

No : SPT. 327 / RSUD.2.1 / III / 2018

Dasar : Nota Dinas dari Direktur Pengembangan SDM dan Sarpras, Nomor :ND.393/
/RSUD.2.1.1/III/2018, Tanggal 14 Maret 2018. Tentang Permohonan mengadakan
Pelatihan Komunikasi Efektif

Kepada :

MEMERINTAHKAN

NO	NAMA	JABATAN
1.	Metti Susalena, SKM, MM	Moderator
2.	Fitriani, SKM	Moderator

Untuk :

1. Menjadi Moderator dalam **“Pelatihan Komunikasi Efektif”** di Aula Diklat RSUD Raden Mattather Jambi.
2. Tugas tersebut dilaksanakan pada tanggal 11 April 2018.
Pukul 07.15 s/d 16.00 WIB.
3. Surat Perintah Tugas ini diterbitkan untuk dilaksanakan dengan tanggung jawab dan penerima tugas segera menyampaikan laporan paling lambat 7 hari kerja setelah tugas dilaksanakan.

Kepada Instansi yang terkait, dimohon bantuan demi kelancaran pelaksanaan tugas tersebut.

Ditetapkan di : Jambi
Pada tanggal : 09 April 2018

Plt. Direktur Utama

drg. Iwan Hendrawan

Pembina Tk.I

NIP. 19740729 200604 1 010

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Administrator Handkey (bahan laporan absensi).
2. Arsip

DAFTAR HADIR PESERTA
PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF BAGI TENAGA NON MEDIS
DI RSUD RADEN MATTATHER PROVINSI JAMBI
Tanggal 11 APRIL 2018

Hari : Rabu
Tanggal : 11 April 2018
Kegiatan : Pelatihan Komunikasi Efektif

NO	N A M A	RUANGAN	TANDA TANGAN
1.	Ahmad Naufal, HS, SKM	Admisi	1.
2.	Yulianti, AM.Keb	Admisi	2.
3.	M. Zaqy Yamani, SE	Admisi	3.
4.	Sudaryanta, SE	Sub.SDM Kepegawaian	4.
5.	Deniwati	Sub.SDM Pengembangan	5.
6.	Cut Komalasari, S.Pd	Akreditasi & Promkes	6.
7.	Lilis Yuliasuti, SKM	Akreditasi & Promkes	7.
8.	Rini Afrianti	Rekam Medik	8.
9.	Ika Purwaningsih	Rekam Medik	9.
10.	Eko Sedyo Utomo, SST. FT	Rehab Medik / Fisioterapy	10.
11.	Heriyanto	Sopir Ambulan 119	11.
12.	Agus Supriono	Sopir Ambulan 119	12.
13.	Haizuran, SE	Bidang Perawatan	13.
14.	Jarlinah	Bidang Keuangan	14.
15.	Neni Maya Sari, S.Kom	Bidang Pelayanan	15.
16.	Hendri Nofrizal	Bidang Perbendaharaan	16.
17.	Jafri Yosa	Bidang Verifikasi	17.
18.	Liand Saputra, SH	Bidang Perencanaan	18.
19.	Fikri Saputra, SIP	Bidang TU	19.
20.	Rika Mugiasih, SE	Bidang Aset & RT	20.
21.	Depy Hariyani, SH	Bidang Aset & RT	21.
22.	Dian Purnama Sari, S.Far, Apt	Instalasi Farmasi	22.
23.	Zulfa Edawati, S.Farm, Apt	Instalasi Farmasi	23.
24.	Hendriani, AM.Farm	Instalasi Farmasi	24.
25.	Nursani Ritonga	Instalasi Gizi	25.
26.	Nyayu Haria	Instalasi Gizi	26.
27.	Supriyantini	Laundry	27.
28.	Darhayati	Laundry	28.
29.	Sutinah	Instalasi Sanitasi	29.
30.	Ardiansyah, AMKL	CSSD	30.
31.	Yuli Anggraini	Instalasi Radiologi	31.
32.	Tinton Novian	Instalasi Radiologi	32.
33.	Mariatun	Laboraturium PK	33.
34.	Mariyani	IPMT	34.
35.	Nurhayati, SP	Billing Sistem	35.
36.	Hoddeyani.D S.Kom	Billing Sistem	36.
37.	Ismail, SE	Billing Sistem	37.
38.	Dina Mariana, SE	Billing Sistem	38.
39.	Sasmadewi, SE	Informasi	39.
40.	Supriono, SKM, MPH	SIM - RS	40.

Jambi, 11 April 2018

Ketua Panitia

Ani Winarni, ME

NIP. 19740217 199403 2 004

KOMUNIKASI EFEKTIF

Disiapkan oleh:
TIM KOMEF

Pengertian

❑ **Komunikasi** dikatakan **EFEKTIF** jika pesan dapat diterima dan dimengerti serta dipahami sebagaimana dimaksud oleh pengirimnya, disetujui oleh penerima dan ditindaklanjuti dengan perbuatan yang diminati oleh pengirim, tidak ada hambatan yang berarti dalam rangka menindaklanjuti pesan tersebut

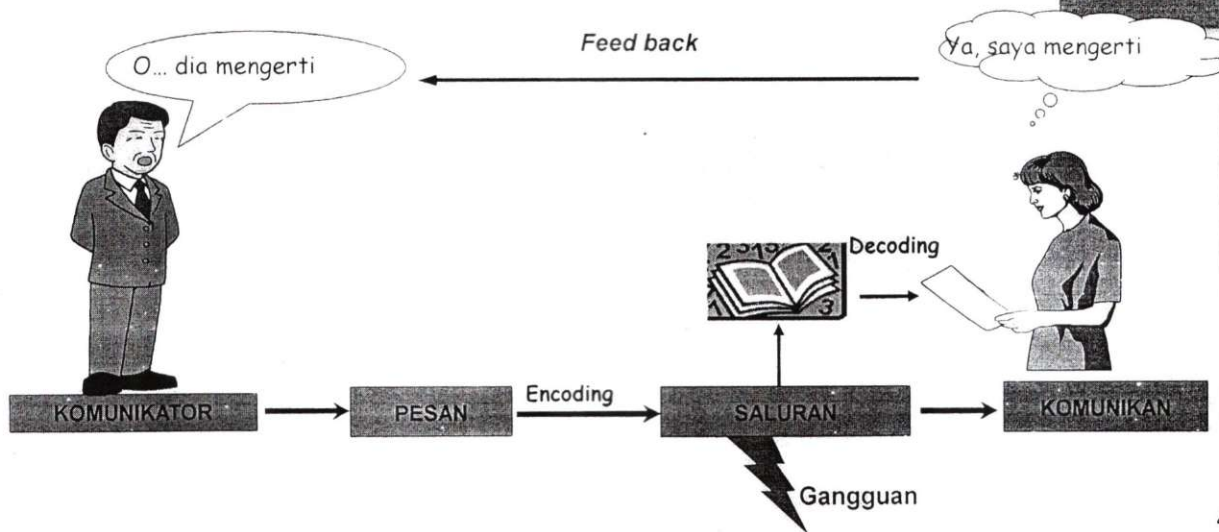
Pengertian

3

○ Beberapa hal penting:

- Pesan dimengerti dan dipahami seperti dimaksud oleh pengirim
- Pesan disetujui oleh penerima
- Pesan ditindaklanjuti penerima dengan perbuatan sesuai yang diminta pengirim
- Tidak ada hambatan berarti dalam menindaklanjuti pesan

PROSES KOMUNIKASI



Komunikasi Efektif Profesional Pemberi Asuhan (PPA) - Pasien

5

- Pengembangan hubungan PPA-pasien secara efektif yang berlangsung secara efisien, dengan tujuan utama penyampaian informasi atau pemberian penjelasan yang diperlukan dalam membangun kerja sama antara nakes dengan pasien

Komunikasi Efektif Profesional Pemberi Asuhan (PPA) - Pasien

6

- Komunikasi yang:
 - Dilakukan secara verbal dan non-verbal
 - Menghasilkan pemahaman pasien terhadap keadaan kesehatannya
 - Peluang dan kendalanya
 - Sehingga dapat bersama-sama nakes mencari alternatif untuk mengatasi permasalahannya

Tujuan Komunikasi Efektif

7

Hasil pengobatan menjadi lebih baik

KTD semakin jarang terjadi

Menurunnya ketidak puasan pasien dan tuntutan pasien

Kepercayaan pasien semakin meningkat

Kepuasan dan kebahagiaan nakes bertambah

Sifat Komunikasi

8

Komunikasi itu bisa bersifat informasi (asuhan) dan edukasi (Pelayanan promosi).

Komunikasi yang bersifat informasi asuhan didalam rumah sakit adalah:

- Jam pelayanan
- Pelayanan yang tersedia
- Cara mendapatkan pelayanan
- Sumber alternatif mengenai asuhan dan pelayanan yang diberikan ketika kebutuhan asuhan pasien melebihi kemampuan rumah sakit.

Akses informasi dapat di peroleh dengan melalui Customer Service, Admission, dan Website.

Komunikasi yang bersifat Edukasi (Pelayanan Promosi) adalah :

9

- Edukasi tentang obat. (Lihat pedoman pelayanan farmasi)
- Edukasi tentang penyakit. (Lihat Pedoman Pasien)
- Edukasi pasien tentang apa yang harus di hindari. (Lihat Pedoman Pelayanan Fisioterapi)
- Edukasi tentang apa yang harus dilakukan pasien untuk meningkatkan kualitas hidupnya pasca dari rumah sakit. (Lihat Pedoman Pelayanan Pedoman Gizi, Pedoman Fisioterapi, Pedoman Farmasi).
- Edukasi tentang Gizi. (Lihat Pedoman Gizi)

Lima Hukum Komunikasi Efektif

10

Lima Hukum Komunikasi Efektif - (REACH)

11/48

1 *Respect*

2 *Emphaty*

3 *Audible*

4 *Clarity*

5 *Humble*

RESPECT

12

- Sikap menghargai individu yang menjadi sasaran pesan yg disampaikan
- Penghargaan yang diberikan harus jujur dan tulus
- Kebutuhan untuk dihargai juga merupakan sifat dasar manusia (William James)

EMPHATY

13

- Empati – adalah kemampuan untuk menempatkan diri pada situasi atau kondisi yang dihadapi orang lain
- Salah satu prasyarat memiliki sikap empati
→ kemampuan untuk mendengarkan atau mengerti terlebih dahulu keadaan orang lain

EMPHATY

14

- Dengan empati/ mengerti dan memahami orang lain:
 - Kita akan membangun keterbukaan dan kepercayaan yang diperlukan dalam kerja sama atau sinergi dengan orang lain
 - Rasa empati akan memungkinkan kita untuk menyampaikan pesan dengan cara dan sikap yang mudah diterima
 - Memahami konsumen → merupakan suatu keharusan dalam ilmu pemasaran

AUDIBLE

15

- Makna *Audible* → dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik
- Pesan yang kita sampaikan dapat diterima dengan baik
- Pesan harus disampaikan melalui media sedemikian rupa sehingga dapat diterima dengan baik oleh penerima pesan

AUDIBLE

16

- Pengirim harus mampu menggunakan berbagai media maupun perlengkapan atau alat untuk menyampaikan pesan
 - Penggunaan teknologi dapat melipatgandakan pancaran sinyal pesan yang ingin disampaikan, sehingga dapat diterima orang yang lokasinya lebih jauh
- Dalam komunikasi personal → berarti pesan disampaikan dengan cara atau sikap yang dapat diterima oleh penerima pesan

CLARITY

17

- Pesan harus jelas → tidak menimbulkan multi-interpretasi atau berbagai penafsiran yang berlainan
 - Kesalahan penafsiran dapat menimbulkan dampak yang tidak sederhana
- *Clarity* → juga berarti keterbukaan dan transparan
 - Sikap terbuka dalam komunikasi perlu keterbukaan supaya tidak timbul saling curiga
 - Dalam suatu kelompok akan dapat menurunkan semangat dan antusiasme kelompok atau tim

HUMBLE – Sikap rendah hati

18

- Sikap rendah hati merupakan unsur terkait dengan RESPECT → untuk membangun rasa menghargai orang lain perlu didasari sikap rendah hati
- Sikap ini pada dasarnya adalah:
 -

HUMBLE – Sikap rendah hati

19

- Sikap ini pada dasarnya adalah:
 - Sikap yang penuh melayani
 - Sikap menghargai dan mau mendengar serta menerima kritik
 - Tidak sombong dan memandang rendah orang lain
 - Berani mengakui kesalahan dan rela memaafkan
 - Lemah lembut dan penuh pengendalian diri
 - Mengutamakan kepentingan yang lebih besar

Proses dan Hasil Komunikasi Efektif

20

Menciptakan kondisi yang menunjang keberhasilan komunikasi

Kondisi yang Menunjang Keberhasilan Proses Komunikasi

21/48

- Pesan harus dirancang dan disampaikan sedemikian rupa sehingga menarik perhatian komunikan
- Pesan menggunakan lambang-lambang tertuju pada pengalaman yang baik antara komunikator dan komunikan → Sehingga memiliki pemahaman yang sama

Kondisi yang Menunjang Keberhasilan Proses Komunikasi

22

- Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi komunikan dan menyarankan beberapa cara untuk memperoleh kebutuhan tersebut
- Komunikator perlu memahami audiens meliputi:
 - Waktu yang tepat untuk menyampaikan
 - Bahasa yang digunakan
 - Sikap dan nilai yang ditampilkan, serta
 - Kelompok dari penerima pesan

Hasil atau Tanda Komunikasi Efektif

23

Pengertian/ Pemahaman

Kesenangan

Perubahan pada sikap

Hubungan yang semakin baik

Tindakan

Pengertian/ Pemahaman

24

- Artinya adanya penerimaan yang cermat dari sisi pesan seperti dimaksudkan oleh sumber pesan
- Perbedaan dalam pengertian → dapat menimbulkan kesalah-pahaman atau bahkan menimbulkan konflik

Kesenangan

25

- Tidak semua komunikasi ditujukan untuk menyampaikan informasi tertentu dan membentuk pengertian
- Misalnya waktu menyampaikan: "Selamat pagi" atau "Apa kabar?"
 - Kita tidak bermaksud mencari keterangan atau informasi
 - Komunikasi ini dimaksudkan untuk menimbulkan kesenangan
 - Komunikasi seperti ini yang membuat hubungan menjadi "hangat", akrab dan menyenangkan
 - Pada akhirnya membuat komunikasi semakin lancar dan sesuai dengan yang diharapkan

Perubahan pada Sikap

26

- Mempengaruhi orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari
- Mempengaruhi orang lain dapat dilakukan dengan komunikasi persuasif
- Perubahan sikap dapat dicapai dengan komunikasi yang persuasif

Hubungan yang Semakin Baik

27

- Komunikasi yang baik membuat orang saling mengenal, memahami, menumbuhkan ikatan persaudaraan dan lebih mengerti bagaimana orang atau masyarakat di sekitar kita

Tindakan

28

- Keberhasilan suatu komunikasi biasa diukur dari tindakan nyata yang dihasilkan
- Untuk mencapai keberhasilan perlu:
 - Menanamkan pengertian
 - Membentuk dan mengubah sikap
 - Menumbuhkan hubungan yang baik
- Tindakan → adalah hasil kumulatif dari seluruh proses komunikasi

Hasil Komunikasi yang Tidak Efektif

29

Komunikasi TIDAK EFEKTIF

30/48

- Pasien merasa dokter tidak memberinya kesempatan untuk bicara
- Pasien tetap tidak mengerti keadaannya
- Pasien merasa usahanya sia-sia karena sepulang dari dokter ia tetap tidak tahu apa-apa, hanya mendapat resep saja.
- Pasien tidak mempercayai dokter tersebut
- Pasien memutuskan untuk pergi ke dokter lain, pengobatan alternatif atau komplementer atau menyembuhkan sendiri

Unsur-Unsur Komunikasi yang Efektif

31

Sikap fisik dan teknik komunikasi
Perilaku non verbal yang mendukung

Sikap Fisik dan Teknik Komunikasi Efektif

32

- ☐ Berhadapan
- ☐ Mempertahankan kontak mata
- ☐ Membungkuk ke arah klien
- ☐ Mempertahankan sikap terbuka
- ☐ Tetap rileks

Perilaku non verbal yang mendukung Komunikasi Efektif

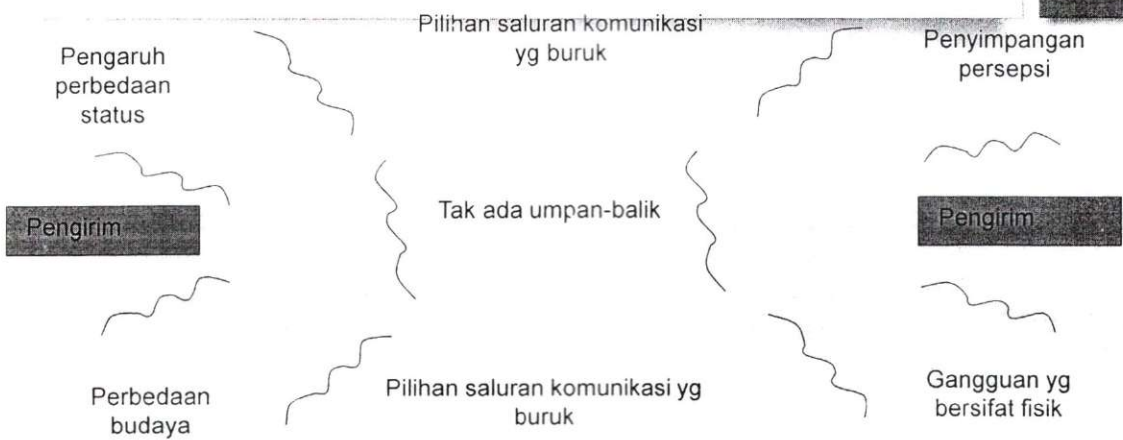
33

Isyarat vokal	Tekanan suara, kualitas suara, tertawa, irama dan kecepatan bicara
Isyarat tindakan	Semua gerakan tubuh, termasuk ekspresi wajah
Isyarat obyek	Obyek yang digunakan secara sengaja atau tidak (pakaian dan benda pribadi)
Ruang	Memberi isyarat tentang kedekatan → norma sosial budaya
Sentuhan	Kontak fisik → merupakan komunikasi non verbal yang sangat personal. Respon seseorang sangat beragam tgt budaya, jenis kelamin, usia dan harapan

Hambatan / Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Efektif

34

Kendala-kendala dalam komunikasi



Faktor yg Mempengaruhi Komunikasi Efektif

36

- Resistens
- Transferens
- Konter-transferens
- Pelanggaran batas
- Pemberian hadiah

Resistens

37

- Upaya klien untuk tetap tidak mengakui atau tidak menyadari penyebab kecemasan dalam dirinya, dalam rangka menyangkal atau melawan ungkapan perasaan
- Hal tersebut terjadi karena:
 - Petugas berfokus pada dirinya sendiri
 - Belum terbinanya hubungan saling percaya
 - Petugas terlalu banyak membuka diri

Resistens

38

- Beberapa bentuk resistens (Stuart, 1998) al:
 - Supresi
 - Gejala penyakit semakin mencolok
 - Pesimis terhadap masa depan
 - Adanya hambatan intelektual → klien datang terlambat, lupa, diam, tidak perhatian, dll
 - Berperilaku tidak wajar
 - Secara verbal dan tindakan tidak sesuai
 - Menolak untuk berubah

Transferens

39

- Merupakan respon tidak sadar berupa perasaan atau perilaku terhadap petugas
 - → yg sebenarnya berawal dan berhubungan dengan orang-orang tertentu yang bermakna baginya pada waktu masih kecil
 - Misal: Klien merasa petugas yang merawatnya mirip ibunya yang waktu masih kecil sering memarahi dan memukulnya
 - klien akan bersikap negatif thd petugas

Transferens

40

- Motivasi klien, analisis resistens dan transferens → merupakan alat untuk memperoleh kembali kesadaran diri klien atas motivasinya dan belajar bertanggung jawab dalam semua tindakan dan tingkah lakunya

Konter-transferens

41/48

- Biasanya timbul dalam bentuk respon emosional
→ biasanya berasal dari petugas yang dibangkitkan atau dipancing oleh klien
- Kotertransferens akan berdampak pada interaksi petugas-klien
- Klien dapat merasa terlalu diperhatikan atau terlalu diabaikan, dan berdampak tidak mau terbuka pada petugas

Konter-transferens

42

- Petugas harus segera menganalisa diri bila hal berikut terjadi pada saat merawat klien:
 - *Love and caring* berlebihan
 - Cemas dan rasa bersalah yang muncul berulang-ulang
 - Tidak mampu berempati terhadap klien
 - Perasaan tertekan selama atau setelah proses
 - Tidak bijaksana dalam membuat kontrak dengan klien: terlambat, terlalu lama, dll
 - Berdebat dengan klien atau memaksa klien sebelum klien sehat
 - Menolong klien untuk hal-hal yang tidak berhubungan dengan sasaran asuhan kepetugasan
 - Menghadapi klien dengan hubungan pribadi atau sosial

Pelanggaran Batas

43

- Terjadi bila petugas melampaui batas hubungan terapeutik dan membina hubungan sosial ekonomi atau hubungan personal dengan klien
- Dapat dicegah dengan membuat kesepakatan bersama tentang hubungan yang mereka jalin pada awal interaksi

Pelanggaran Batas

44

- Dengan berfokus pada tujuan interaksi dapat terhindar dari pelanggaran batas hubungan dengan klien
- Selalu mengingatkan kontrak dan tujuan interaksi pada saat bertemu juga dapat menghindari pelanggaran batas ini

Pemberian Hadiah

45

- Merupakan masalah yang kontroversial
 - Dapat membantu mencapai tujuan terapeutik
 - Dapat juga dianggap merusak hubungan terapeutik
- Pemberian hadiah pada tahap orientasi → dapat merusak hubungan karena klien dapat memanipulasi petugas dengan cara mengatur hubungan dan mengatur batasan dalam hubungan

Pemberian Hadiah

46/48

- Pemberian pada tahap terminasi → memiliki arti lain dan kompleks serta sulit ditentukan
 - Hadiah merupakan refleksi keinginan pasien → Membuat petugas merasa bersalah, menunda proses terminasi, atau
 - Membantu pemindahan hubungan terapeutik petugas-klien menjadi hubungan sosial

Langkah-Langkah Komunikasi Efektif

47

Secara umum sama dengan langkah dalam Komunikasi Terapeutik
→ Akan diberikan narasumber lain



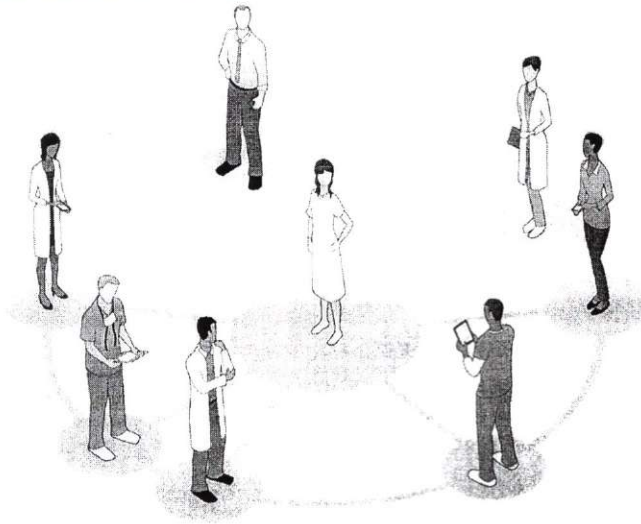
Langkah-Langkah Komunikasi Efektif

48

1. Bertanya
2. Mendengarkan
3. Mengulang
4. Klarifikasi
5. Refleksi
6. Memfokuskan
7. Diam
8. Memberi informasi
9. Menyimpulkan



49



Terima Kasih

Kiat Menangani Complain Pelanggan Di Rumah Sakit

Pengertian

- Marah adalah perasaan seseorang akibat pengalaman yang tidak memuaskan atau mengganggu.
- Komplain atau keluhan adalah saran dan masukan berupa kritikan dan atau keberatan yang disampaikan secara lisan ataupun tertulis dari pihak eksternal maupun internal rumah sakit mengenai kinerja yang dihasilkan oleh rumah sakit/perusahaan.

- Pasien yang marah/komplain umumnya dianggap menyebalkan karena berimplikasi pada penumpukan pekerjaan dan menghabiskan waktu.

Klien/costumer yang marah biasanya ingin

- Didengar
- Dimengerti
- Dihormati
- Diberi permintaan maaf
- Diberi penjelasan
- Ada tindakan perbaikan dalam waktu yang tepat

Faktor Penyebab komplain

Faktor petugas kesehatan

- Pengetahuan/skill dibawah standar
- Kurang cakap dalam komunikasi
- Sombong/Arogan
- Hilangnya etika:menjelek-jelekkan sejawat
- Hubungan yang kurang baik dengan tim kesehatan lain
- Petugas kesehatan terlalu komersial
- Petugas kesehatan janji hasil

Faktor Pasien

- Pengetahuan tentang kesehatan tinggi contoh melalui internet, tablod, dan media massa lainnya
- Tingkat pendidikan tinggi: kritis dan sadar hak sebagai pasien
- Globalisasi: membandingkan dokter dengan yang lain (second opinion)
- Merasa telah membayar mahal
- Sosial ekonomi tinggi

Bagaimana menyikapi

- Dengan Emosi ?
- Menjadi Takut ?
- Menghindar dengan mematikan HP/Telphon?
- Menghadapi dengan tersenyum

Complain apapun kita Harus dihadapi dengan tersenyum dan bangga hati karena ?

Karena Pelanggan yang komplain adalah masih Pelanggan, justru berbahaya pelanggan tidak puas tetapi tidak komplain, malah akhirnya beralih ke rumah sakit yang lain!

Kiat menangani Keluhan Pelanggan

- Hadapi keluhan dng bijaksana
- Jangan terbawa emosi pelanggan
- Petugas tdk boleh marah walau hati sakit mendengar omelan pelanggan
- Dengarkan dng penuh perhatian semua keluhan dan hadapi dng penuh suasana keakrapan

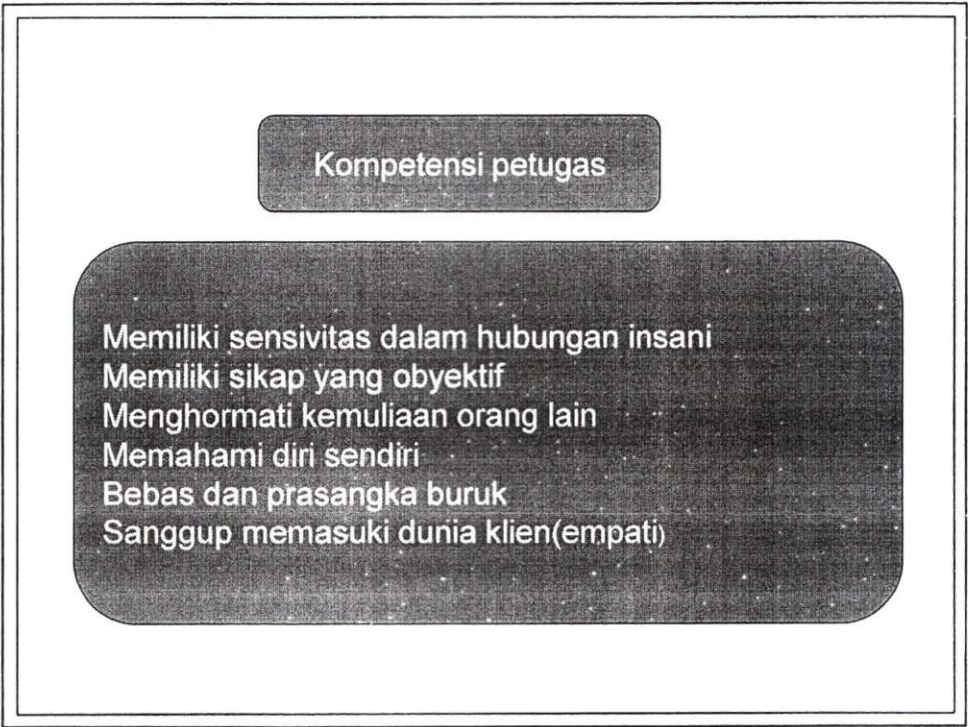
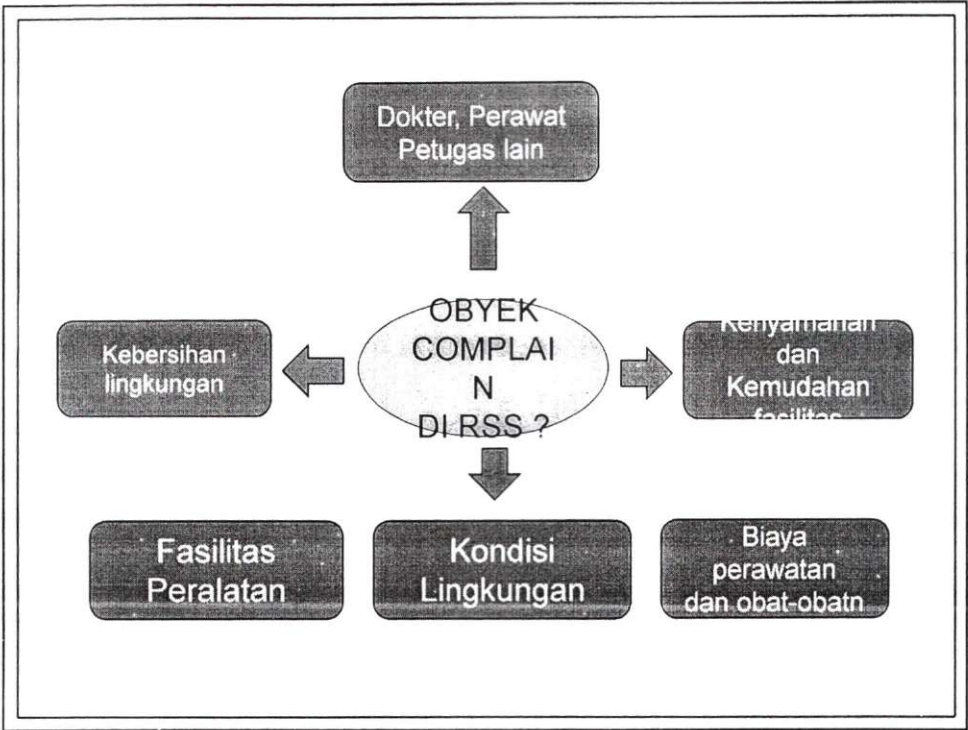
lanjutan

- Tidak dibenarkan membuat janji yang menyenangkan padahal janji-janji itu diluar kewenangan
 - Berikan rasa empatik dan ikut merasakan kesulitan yang menimpa pelanggan
- Tanggapi keluhan dengan baik dan sertakan ucapan maaf dng tulus dan berjanji akan memperbaiki kekurangan atas pelayanan yang diberikan

Complain Langsung: Keluhan
pd petugas
Melalui Telphon/Hp

Manifestasi
komplain

Complain Tak Langsung: melalui SMS,
Surat Terbuka Kotak Saran, Email,
surat kabar, internet



Tehnis Penanganan Complain

1. Acceptance (menerima dengan tenang permasalahan yang disampaikan pasien dan keluarganya dengan sikap empaty.... modal utama disini Sabar dan tidak ikut panas)
2. Respect (bersikap hormat pada waktu menerima pasien dan keluarga dan responlah pada fokus masalah jangan melebar meskipun yang komplain cenderung melebar kemana-mana... kunci jangan ikut melebar apalagi meluas)
3. Understanding (mengerti dan memahami apa yang disampaikan pasien dan keluarga)
4. Reassurance (dapat menentramkan hati serta meyakinkan

5. Encouragement (mendorong pasien dan keluarganya untuk mau menceritakan permasalahannya dengan lengkap catat dan kumpulkan data, riwayat, catatan untuk menjawab ini akan sangat ampuh untuk menyadarkan pengkomplain yang emosi)
6. Limited Questioning (melontarkan pertanyaan yang terbatas jika disalahkan jangan coba mengalah tapi jangan juga berniat mengalahkan sebaiknya buat dia menang tanpa kita hrus habis2an merugi)
7. Reflection (memantulkan perasaan secara simpatik atau empati kalau salah minta maaf, jelaskan mengapa bisa salah yakinkan kita tidak mungkin senagaja berbuat salah karena itu kita mau memperbaiki dan tidak mengulangi di masa mendatang)
8. Responsif (respon dengan cepat dan cekatan dan tidak terkesan lama dan bertele-tele) karena pelanggan butuh kepastian.....lebih cepat lebih baik