

KURIKULUM PELATIHAN KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN PUBLIK BAGI SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN DI PUSKESMAS



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan Rahmat dan Ridho-Nya, Kurikulum Pelatihan Komunikasi dalam Pelayanan Publik bagi Sumber Daya Manusia Kesehatan di Puskesmas ini dapat selesai tepat waktu.

Tidak dipungkiri dalam memberikan layanan kesehatan kepada pasien dan keluarga, terkadang menimbulkan ketidakpuasan dari pelanggan. Ketidakpuasan pelanggan timbul antara lain disebabkan kurangnya kompetensi dari Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan. Kemampuan berkomunikasi merupakan salah kompetensi yang harus dimiliki oleh SDM di bidang pelayanan. Komunikasi merupakan salah satu kunci sukses dalam memberikan pelayanan.

Dengan adanya permasalahan itulah diperlukan kompetensi komunikasi bagi sumber daya manusia (SDM) di puskesmas dalam memberikan pelayanan prima . Kurikulum ini sebagai acuan bagi SDM di Puskesmas dalam memberikan Pelayanan Prima kepada pasien dan keluarganya.

Kami mengucapkan banyak terima kasih dan apresiasi kepada pihak yang telah memberikan tenaga dan pikirannya dalam penyusunan Kurikulum Pelatihan Komunikasi dalam Pelayanan Publik bagi Sumber Daya Manusia Kesehatan di Puskesmas. Kami menyadari bahwa kurikulum pelatihan ini membutuhkan saran dan kritik guna penyempurnaan agar menjadi lebih baik. Semoga Kurikulum Pelatihan Komunikasi dalam Pelayanan Publik bagi Sumber Daya Manusia Kesehatan di Puskesmas ini dapat bermanfaat dan digunakan sebagaimana mestinya

Plt. Direktur Promosi Kesehatan dan
Pemberdayaan Masyarakat

drg. Widyawati, MKM

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN	4
BAB II KOMPONEN KURIKULUM	
A. Tujuan	7
B. Kompetensi	7
C. Struktur Kurikulum	7
D. Evaluasi Hasil Belajar	8
BAB III DIAGRAM ALUR PROSES PELATIHAN	
Diagram Alur Proses Pelatihan	10
LAMPIRAN	
1. Rancang Bangun Pembelajaran Mata Pelatihan (RBPMP)	13
2. Master Jadwal	27
3. Panduan Penugasan	29
4. Instrumen Evaluasi Fasilitator	51
5. Instrumen Evaluasi Penyelenggaraan Pelatihan	52
6. Ketentuan Peserta dan Pelatih/Fasilitator Pelatihan	55

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Setiap orang berhak atas Sumberdaya Kesehatan dan Layanan Kesehatan yang berkualitas dan terjangkau. Ketersediaan akses informasi, edukasi dan fasilitas pelayanan kesehatan, memberdayakan masyarakat agar berperan aktif dalam upaya kesehatan merupakan tanggung jawab pemerintah. Untuk menjamin pelayanan kesehatan yang komprehensif, dibutuhkan pengelolaan puskesmas yang baik serta SDM yang profesional dalam pelayanan terutama komunikasi kepada pasien/keluarga pasien serta mitra SDM di puskesmas (Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019).

Sumber Daya Manusia Kesehatan adalah seseorang yang bekerja secara aktif di bidang Kesehatan, baik yang memiliki pendidikan formal Kesehatan maupun tidak, yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan dalam melakukan Upaya Kesehatan. Tenaga Kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki sikap profesional, pengetahuan, dan keterampilan melalui pendidikan tinggi yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan Upaya Kesehatan. (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan)

Puskesmas sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang bermutu. Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh puskesmas yakni belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal yang benar-benar diharapkan oleh pengguna jasa/ pasien.

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/ perusahaan (Barata, 2003). Selama ini konsep pelayanan prima tersebut dikenal sebagai pelayanan yang memuaskan (Lovelock, 1994) atau apabila persepsi (yang dirasakan) melebihi harapan (Parasuraman, et al.: 1990). Kementerian Dalam Negeri (Depdagri, 2004) mendefinisikan pelayanan prima sebagai pelayanan yang bermutu. Sementara itu, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) dan Reformasi Birokrasi dalam Peraturan Menteri PAN dan reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik menyebut pelayanan prima sebagai pelayanan “terbaik”.

Penyelenggara pelayanan publik di dalam UU No. 25 tahun 2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan Tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Adapun masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik langsung maupun tidak langsung.

Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada puskesmas tersebut. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di puskesmas, dan kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan.

Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi.

Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan penjaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat diukur dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan WHO yang terdiri atas 6 dimensi yaitu effective (efektik), Efficient (efisien), accessible (dapat diakses), patient-centred (berfokus pada pasien), equitable (adil, dan safe (aman)

Kajian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Indonesia, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menempatkan delapan variabel analisis terhadap kepuasan masyarakat; (1) sulit dikunjungi, (2) tidak bersih, (3) tidak bebas melakukan pilihan, (4) sulit berkonsultasi secara pribadi dengan petugas, (5) tidak ikut mengambil keputusan dalam perawatan medis, (6) para petugas/dokter/dokter gigi/perawat kurang jelas memberikan penerangan terhadap pasien, (7) petugas tidak ramah dalam memberikan pelayanan, dan (8) lama menunggu proses pelayanan kesehatan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, keluhan pelayanan yang sering diutarakan oleh masyarakat terhadap pelayanan dirawat inap adalah persoalan

kebersihan dan proses menunggu untuk mendapatkan perawatan yang cenderung lama. Hampir sekitar 27%-30% dari pasien yang merasakan masalah diatas sering menjadi persoalan dalam memanfaatkan layanan medis (Rahmah Hilda, Wiko Saputra,2011)

Berdasarkan peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 mengenai standar pelayanan minimal kepuasan pasien yaitu lebih dari 95%, jika tingkat kepuasan pelayanan kesehatan kurang dari 95% dianggap tidak memenuhi syarat, baik dari segi kinerja maupun kesiapannya (Tani *et al*, 2023).

Dengan adanya beberapa masalah tersebut perlu upaya peningkatan kompetensi komunikasi dalam pelayanan prima sebagai performance SDM di Puskesmas. Sehubungan dengan itu Direktorat Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat perlu menyusun Kurikulum Pelatihan Komunikasi dalam Pelayanan Publik bagi Sumber Daya Manusia Kesehatan di Puskesmas dengan tujuan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada klien/pelanggannya serta menumbuhkan kepercayaan dan kepuasan dalam pelayanan di puskesmas

BAB II KOMPONEN KURIKULUM

A. Tujuan

Setelah mengikuti pelatihan, peserta mampu menerapkan Komunikasi dalam Pelayanan Publik bagi Sumber Daya Manusia Kesehatan di Puskesmas sesuai profesi dan bidang tugas di pelayanan kesehatan.

B. Kompetensi

Setelah mengikuti pelatihan, peserta mampu:

1. Menjelaskan Konsep Komunikasi
2. Menerapkan Etika dalam Pelayanan Publik
3. Memanfaatkan Media Komunikasi dalam Pelayanan Publik
4. Melakukan Teknik Penanganan Keluhan dalam Pelayanan Publik
5. Menerapkan Komunikasi Pelayanan Publik

C. Struktur Kurikulum

Struktur program Pelatihan Komunikasi dalam Pelayanan Publik bagi Sumber Daya Manusia Kesehatan di Puskesmas secara umum sebagai berikut:

No	Materi	Jam Pelajaran			
		T	P	PL	JML
A. Materi Dasar					
1.	Kebijakan Promosi Kesehatan dalam Pelayanan Publik di Puskesmas	2	0	0	2
2.	Standar Pelayanan Kesehatan di Puskesmas	2	0	0	2
Sub Total		4	0	0	4
B. Materi Inti					
1	Konsep Komunikasi	2	0	0	2
2	Etika dalam Pelayanan Publik	2	4	0	6
3	Media Komunikasi dalam Pelayanan Publik	1	3	0	4

No	Materi	Jam Pelajaran			
		T	P	PL	JML
4	Teknik Penanganan Keluhan dalam Pelayanan Publik	1	4	0	5
5	Komunikasi Pelayanan Publik	1	4	0	5
Sub Total		7	15	0	22
C. Materi Penunjang					
1	<i>Building Learning Commitment</i>	0	2	0	2
2	Rencana Tindak Lanjut	0	2	0	2
3	Anti Korupsi	2	0	0	2
Sub Total		2	4	0	6
Total		13	19	0	32

Keterangan:

T = Teori	1 JPL = 45 menit
P = Penugasan	1 JPL = 45 menit
PL = Praktik Lapangan	1 JPL = 60 menit

D. Evaluasi Hasil Belajar

1) Indikator Proses Pembelajaran

Pelatihan Komunikasi dalam Pelayanan Publik bagi Sumber Daya Manusia Kesehatan di Puskesmas sebagai berikut:

- a. Penyelesaian study kasus, roleplay : 100%
- b. Penyelesaian *Post Test* : 100%

2) Indikator Hasil Belajar

No.	Nilai	Nilai Batas Lulus	Penilai
1	Penugasan di kelas	80	Fasilitator
2	<i>Post test</i>	80	Penyelenggara

Apabila peserta belum memenuhi nilai batas lulus yang telah ditetapkan, maka peserta

diberikan kesempatan untuk melakukan remedial maksimal 1 kali. Apabila tidak lulus setelah remedial, maka akan diberikan penugasan oleh fasilitator.

3) Ketentuan Lulus

Peserta dinyatakan lulus Pelatihan Komunikasi dalam Pelayanan Publik bagi Sumber Daya Manusia Kesehatan di Puskesmas apabila:

- a) Telah memenuhi % (persentase) yang ditetapkan pada indikator proses pembelajaran;
- b) Memenuhi nilai batas lulus yang ditetapkan pada indikator hasil belajar;
- c) Mengikuti pembelajaran minimal 95%.

4) Penentuan Nilai Akhir

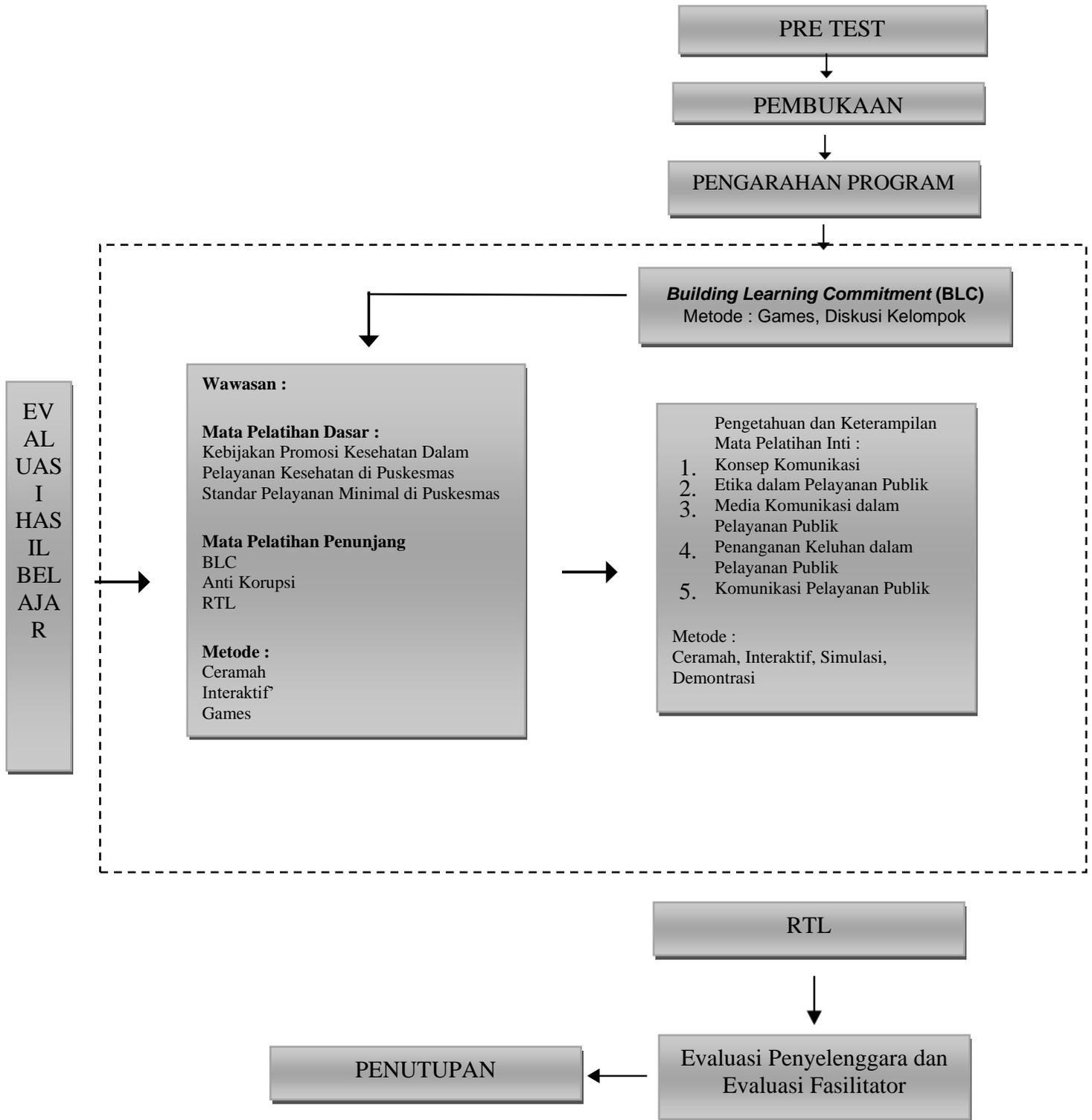
Nilai akhir dihitung dengan memberikan bobot terhadap nilai yang diperoleh untuk menentukan peringkat. Bobot nilai akhir sebagai berikut:

No.	Nilai	Bobot (%)
1	<i>Post Test</i>	40
2	Penugasan	60

BAB III

DIAGRAM PROSES PEMBELAJARAN

Alur Proses Pelatihan Dapat digambarkan Sebagai Berikut :



Proses pembelajaran dalam pelatihan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. PreTest

Sebelum acara pembukaan, dilakukan pre-test terhadap peserta. Pre-test bertujuan untuk mendapatkan informasi awal tentang pengetahuan dan kemampuan peserta dalam memahami komunikasi dan etika dalam pelayanan publik, pemanfaatan media komunikasi, dan melakukan penanganan keluhan pelayanan publik.

2. Pembukaan

Pembukaan dilakukan untuk mengawali kegiatan pelatihan *secara* resmi. Proses pembukaan pelatihan meliputi beberapa kegiatan berikut:

- a. Laporan ketua penyelenggara pelatihan
- b. Pengarahan program
- c. Pembukaan

3. *Building Learning Commitment/ BLC* (Membangun Komitmen Belajar)

Kegiatan ini ditujukan untuk mempersiapkan peserta dalam mengikuti proses pelatihan sebagai berikut:

- a) Pelatih/ fasilitator menjelaskan tentang tujuan pembelajaran dan kegiatan yang akan dilakukan dalam materi BLC.
- b) Perkenalan antara peserta dengan para pelatih/ fasilitator dan dengan panitia penyelenggara pelatihan dan juga perkenalan antar sesama peserta. Kegiatan perkenalan dilakukan dengan permainan, dimana seluruh peserta terlibat secara aktif.
- c) Mengemukakan harapan, kekhawatiran dan komitmen kelas masing-masing peserta selama pelatihan.
- d) Kesepakatan antara para pelatih/ fasilitator, penyelenggara pelatihan dan peserta dalam berinteraksi selama pelatihan berlangsung, meliputi: pengorganisasian kelas, kenyamanan kelas, keamanan kelas, dan yang lainnya.

4. Pemberian Wawasan

Setelah BLC, kegiatan dilanjutkan dengan memberikan materi sebagai dasar pengetahuan/ wawasan yang sebaiknya diketahui peserta dalam pelatihan ini. Materi tersebut adalah Kebijakan Promosi Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dan Standar Pelayanan Kesehatan di Puskesmas.

Metode yang digunakan antara lain ceramah tanya jawab, diskusi kelompok

5. Pembekalan Pengetahuan dan Keterampilan

Pemberian materi pengetahuan dan keterampilan dari proses pelatihan mengarah pada kompetensi yang akan dicapai oleh peserta. Penyampaian materi dilakukan dengan menggunakan berbagai metode yang melibatkan semua peserta untuk berperan aktif dalam mencapai kompetensi tersebut, yaitu Ceramah Tanya Jawab, Curah pendapat, Studi kasus dan Roleplay.

Pengetahuan dan keterampilan meliputi materi:

Konsep Komunikasi

- a. Etika dalam Pelayanan Publik
- b. Media Komunikasi dalam Pelayanan
- c. PuKeluhan dalam Pelayanan Publik
- d. Komunikasi Pelayanan Publik

Setiap hari sebelum proses pembelajaran dimulai, pelatih/ fasilitator melakukan kegiatan refleksi dimana pada kegiatan ini pelatih/ fasilitator bertugas untuk menyamakan persepsi tentang materi yang sebelumnya diterima sebagai bahan evaluasi untuk proses pembelajaran berikutnya.

6. Evaluasi Peserta (Post Test) dan Evaluasi Penyelenggaraan

• Evaluasi peserta/pelatih/narasumber

Evaluasi terhadap pelatih/fasilitator/narasumber ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh penilaian yang menggambarkan tingkat kepuasan peserta terhadap kemampuan pelatih dalam menyampaikan pengetahuan dan atau keterampilan kepada peserta dengan baik,

• Evaluasi Penyelenggara dan Evaluasi Fasilitator

Evaluasi penyelenggara dan evaluasi fasilitator dilakukan untuk mendapatkan masukan dari peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan tersebut dan akan digunakan untuk penyempurnaan penyelenggaraan pelatihan berikutnya.

7. Rencana Tindak Lanjut (RTL)

RTL dilakukan oleh peserta dengan tujuan untuk merumuskan tindak lanjut peserta di tempat kerjanya setelah mengikuti pelatihan.

RANCANG BANGUN PEMBELAJARAN MATA PELATIHAN (RBPMP)

RBPMP setiap mata pelatihan yang telah ditetapkan pada struktur kurikulum diatas, dalam bentuk matriks seperti berikut :

- Nomor : **MPD 1**
- Mata pelatihan : **Kebijakan Promosi Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas**
- Deskripsi mata pelatihan : Mata pelatihan ini membahas tentang kebijakan promosi kesehatan dalam pelayanan kesehatan di puskesmas, strategi promosi kesehatan
- Hasil Belajar : Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu memahami kebijakan promosi kesehatan dalam pelayanan kesehatan di puskesmas
- Waktu : 2 jpl (T =2 jpl, P =0 jpl, PL =0 jpl)

Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok dan Sub Materi Pokok	Metode	Media dan Alat Bantu	Referensi
<p>Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta dapat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjelaskan Kebijakan Promosi Kesehatan 2. Menjelaskan Strategi Promosi Kesehatan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebijakan Promosi Kesehatan: <ol style="list-style-type: none"> a. Tujuan b. Sasaran c. Ruang Lingkup 2. Strategy Promosi Kesehatan : <ol style="list-style-type: none"> a. Advocacy b. Pemberdayaan Masyarakat c. Kemitraan d. KIE 	<ul style="list-style-type: none"> • Ceramah Tanya Jawab • Curah pendapat 	<ul style="list-style-type: none"> • LCD Projector • Laptop/Komputer • Flip Chart • Spidol • Bahan Tayang 	<ul style="list-style-type: none"> • Undang-undang No 17 tahun 2023 tentang Kesehatan. • Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2020 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024 • Permenkes 74 tahun 2015 tentang Peraturan Menteri Kesehatan Tentang Upaya Peningkatan Kesehatan Dan Pencegahan Penyakit • Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan

				<p>Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2020-2024</p> <ul style="list-style-type: none">● Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat● Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan
--	--	--	--	---

Nomor : **MPD 2**
Mata pelatihan : **Standar Pelayanan Kesehatan di Puskesmas**
Deskripsi mata pelatihan : Mata pelatihan ini membahas tentang pola kerja integritas pelayanan kesehatan primer di puskesmas dan standar pelayanan kesehatan di puskesmas
Hasil Belajar : Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu memahami standart pelayanan kesehatan di Puskesmas
Waktu : 2 jpl (T =2 jpl, P =0 jpl, PL =0 jpl)

Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok dan Sub Materi Pokok	Metode	Media dan Alat Bantu	Referensi
Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta dapat: 1. Menjelaskan Pola Kerja Integritas Pelayanan Kesehatan Primer di Puskesmas 2. Menjelaskan Standart Pelayanan Kesehatan di puskesmas	1. Pola Kerja Integritas Pelayanan Kesehatan Primer di Puskesmas : a. Klaster 1 b. Klaster 2 c. Klaster 3 d. Klaster 4 e. Lintas Klaster 2. Standart Pelayanan Kesehatan di Puskesmas : a. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak b. Pelayanan Kesehatan Usia Dewasa dan Lanjut Usia	<ul style="list-style-type: none"> • Ceramah Tanya Jawab • Curah pendapat • Diskusi Kelompok 	<ul style="list-style-type: none"> • LCD Projector • Laptop/Komputer • Flip Chart • Spidol • Bahan Tayang 	<ul style="list-style-type: none"> • Undang-undang No 17 tahun 2023 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2023 No 105 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No 6887) • Permenkes RI No 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat • Kepmenkes RI, No HK.01.07/Menkes/2015/ 2023 tentag Integrasi Pelayanan Kesehatan Primer

Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok dan Sub Materi Pokok	Metode	Media dan Alat Bantu	Referensi

Nomor : **MPI 1**
Mata pelatihan : **Konsep Komunikasi**
Deskripsi mata pelatihan : Mata pelatihan ini membahas tentang konsep komunikasi, variabel komunikasi dan faktor yang berhubungan dengan proses komunikasi
Hasil Belajar : Setelah mengikuti mata pelatihan ini peserta mampu memahami konsep komunikasi
Waktu : 2 JPL (T=2 JPL, P=0 JPL, PL= 0 JPL)

Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok dan Sub Materi Pokok	Metode	Media dan Alat Bantu	Referensi
<p>Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu:</p> <p>1. Menjelaskan Konsep Komunikasi</p> <p>2. Menjelaskan Variabel Komunikasi</p> <p>3. Menjelaskan Faktor yang Berhubungan dengan Proses Komunikasi</p>	<p>1. Konsep Komunikasi:</p> <p>a. Pengertian, tujuan, dan fungsi</p> <p>b. Elemen-elemen</p> <p>c. Tingkatan</p> <p>d. Karakteristik</p> <p>e. Jenis-jenis</p> <p>2. Variabel Komunikasi :</p> <p>a. Empati</p> <p>b. Kontrol</p> <p>c. Kepercayaan</p> <p>d. Membuka diri</p> <p>e. Konfirmasi</p> <p>3. Faktor yang berhubungan dengan proses komunikasi :</p> <p>a. Sumber pesan</p> <p>b. Komunikator</p> <p>c. Pesan</p> <p>d. Media/saluran</p> <p>e. Umpan balik</p> <p>f. Komunikan</p> <p>g. Efek</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Ceramah Tanya Jawab ● Curah pendapat 	<ul style="list-style-type: none"> ● LCD ● Laptop/Komputer ● Bahan Tayang ● Modul 	<ul style="list-style-type: none"> ● Sendjaja, Sasa Djuarsa, 2014>pengantar Ilmu Komunikasi, Universitas Terbuka 2 hal (26-27) ● Buku Ajar Komunikasi Pelayanan Kesehatan, Mundakir, S.Kep., Ns.,M.Kep, 2016 ● 17 Cara Membangun Kepercayaan dalam Komunikasi,Universoitas Komputer Indonesia ● Hidayat, Dasrun. (2012). Komunikasi Antarpribadi dan Medianya. Yogyakarta: Graha Ilmu. Moleong, LJ. (2004). ● Modul Pelatihan Komunikasi Antar Pribadi (KAP), Kementerian Kesehatan, 2021 ● Jurnal Vol IV No.6 Oktober 2012, Komunikasi Empati dalam Pelayanan Masyarakat, Nora Zulvinati,

Nomor : **MPI 2**
Mata pelatihan : **Etika dalam Pelayanan Publik**
Deskripsi mata pelatihan : Mata pelatihan ini membahas tentang Konsep Etika dalam Pelayanan publik dan Etika dalam Pelayanan Publik
Hasil Belajar : Setelah mengikuti mata pelatihan ini peserta mampu menerapkan Etika dalam Pelayanan Publik
Waktu : 6 JPL (T=2 JPL, P=4 JPL, PL= 0 JPL)

Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok dan Sub Materi Pokok	Metode	Media dan Alat Bantu	Referensi
<p>Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu:</p> <p>1. Menjelaskan tentang konsep Etika</p> <p>2. Menjelaskan Etika dalam pelayanan Publik</p> <p>3. Menerapkan Etika dalam pelayanan Publik</p>	<p>1. Konsep Etika:</p> <p>a. Pengertian Etika</p> <p>b. Prinsip-prinsip Etika</p> <p>c. Kode Etik Pelayanan Kesehatan</p> <p>d. Cara penampilan diri (grooming)</p> <p>2. Etika dalam Pelayanan Publik:</p> <p>a. Pengertian</p> <p>b. Tujuan</p> <p>c. Sasaran</p> <p>d. Jenis-jenis kode etik</p> <p>e. Jenis pelanggaran etik</p> <p>3. Penerapan Etika dalam Pelayanan Publik oleh Tenaga:</p> <p>a. Medis</p> <p>b. Nakes</p> <p>c. Penunjang</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Ceramah Tanya Jawab ● Pemutaran kepatuhan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik ● Roleplay 	<ul style="list-style-type: none"> ● LCD ● Laptop ● Bahan Tayang ● Video ● Panduan Roleplay ● Ceklis penerapan etika di pelayanan publik berdasarkan kasus 	<ul style="list-style-type: none"> ● Undang-undang Kesehatan No 17 tahun 2023 ● Undang-undang RI no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik ● Permenkes no.33 tahun 2019 tentang panduan perilaku interaksi pelayanan publik di lingkungan kementerian kesehatan ● Permen PAN & RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ● Permenkes 165 tahun 2023 tentang standar akreditasi puskesmas ● Keputusan Kepala UPTD Puskesmas I Dinas Kesehatan Kecamatan Denpasar Barat no. 445/025/Pusk.I.DB/2022 Standar Pelayanan Publik

				<ul style="list-style-type: none">• https://drive.google.com/drive/folders/1doAV7gCnVuBWGfA0ElwvJWdbTN5hAOGt , kumpulan video kepatuhan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik
--	--	--	--	--

Nomor : **MPI 3**
Mata pelatihan : **Pemanfaatan media komunikasi dalam pelayanan publik**
Deskripsi mata pelatihan : Mata Pelatihan ini membahas tentang Konsep Media Komunikasi dalam Pelayanan Publik dan Media Komunikasi dalam Pelayanan Publik
Hasil Belajar : Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu memanfaatkan media komunikasi dalam pelayanan publik
Waktu : 5 JPL (T=1 JPL, P=4 JPL, PL= 0 JPL)

Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok dan Sub Materi Pokok	Metode	Media dan Alat Bantu	Referensi
<p>Setelah mengikuti materi ini, peserta mampu :</p> <p>1. Menjelaskan konsep media komunikasi dalam pelayanan publik</p> <p>2. Memanfaatkan Media Komunikasi dalam Pelayanan Publik</p>	<p>1. Konsep media komunikasi dalam pelayanan publik :</p> <p>a. Pengertian b. Tujuan c. Prinsip penggunaan media d. Fungsi e. Jenis-jenis : e.1 Kelebihan dan kekurangan e.2 Pemanfaatan media</p> <p>2. Media Komunikasi dalam Pelayanan Publik:</p> <p>a. Pemilihan media komunikasi yang sesuai b. Bijak menggunakan media sosial c. Menetapkan media komunikasi yang sesuai</p>	<p>• Ceramah Tanya Jawab • Curah pendapat • Studi Kasus • Roleplay</p>	<p>• LCD • Komputer • Bahan tayang • Lembar kasus • Panduan roleplay • Ceklis pemanfaatan media</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jurnal “Pemanfaatan media sosial untuk efektifitas komunikasi “ ahmad setiadi, AMIK BSI Karawang • Buku referensi “Multimedia Pembelajaran/Sadaruddin, SPd.Mpd, Sleman : Deepublish, 2015 • Setiadi, N, J. 2003. Perilaku Konsumen; Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran Terpadu. Jakarta: Prenada Medai Group. • Sylva Flora,Tri septian M, jurnal “Pemanfaatan layanan sistem informasi e_puskesmas dengan menggunakan metode pieces” • Buku pelatihan pengembangan media promkes • Prof. Soekidjo Notoatmodjo SKM, M,Com,H, Metode dan Media Promosi Kesehatan

Nomor : **MPI 4**
Mata pelatihan : **Teknik Penanganan Keluhan dalam Pelayanan Publik**
Deskripsi mata pelatihan : Mata Pelatihan ini membahas tentang Konsep Keluhan dalam Pelayanan Publik dan Teknik Menangani Keluhan dalam Pelayanan Publik
Hasil Belajar : Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu melakukan teknik Penanganan Keluhan dalam Pelayanan Publik
Waktu : 5 JPL (T=1 JPL, P=4 JPL, PL= 0 JPL)

Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok dan Sub Materi Pokok	Metode	Media dan Alat Bantu	Referensi
<p>Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta dapat :</p> <p>1. Menjelaskan Konsep Keluhan dalam Pelayanan Publik</p> <p>2. Mempraktekan Teknik Menangani Keluhan dalam Pelayanan Publik</p>	<p>1. Konsep Keluhan dalam Pelayanan Publik :</p> <p>a. Pengertian keluhan</p> <p>b. Penyebab keluhan</p> <p>c. Jenis-jenis keluhan</p> <p>d. Bentuk penyampaian keluhan</p> <p>2. Teknik Menangani Keluhan dalam Pelayanan Publik :</p> <p>a. Aspek penanganan keluhan</p> <p>b. Tahapan dalam menangani keluhan</p> <p>c. Pesan utama dalam melayani keluhan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ceramah • Curah Pendapat • RolePlay 	<ul style="list-style-type: none"> • LCD • Komputer • Bahan Tayang • Panduan RolePlay • Ceklis unjuk kerja penanganan keluhan 	<ul style="list-style-type: none"> • Anwar, Ners. 2019. Rahasia Servis. Malang. PT Litera Mediatama • Kaihatu, Thomas S. Manajemen Komplain. 2015. Yogyakarta: Andi Offset. • Mayangsari, Agni S. 2015. Hearty Complaint Handling. Jakarta. PT Gramedia • Philip Kotler (2005) Managemen Pemasaran. Edisi kesebelas Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia. • Saleh, Akh Muwafik. 2010. Public Service Communication. Jakarta • Modul penanganan keluhan dalam pelayanan kesehatan, BBPK Ciloto, 2023

	<p>(REDE)</p> <p>b. Cara mengubah kekecewaan pelanggan menjadi kepuasan pelanggan (strategi Penanganan keluhan)</p> <p>c. Komitmen untuk menjalani hidup sehat</p>			<p>kompetensi petugas terhadap kepuasan pelanggan UPTD Puskesmas II Negara, JIHHP, 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Artikel “<i>Complaint Handling : Definisi, Cara dan Tips Menangani Keluhan Pelanggan</i>”, 2023 ● BAPPENAS 2010, Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik. Kementerian Negara Perencanaan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional ● Bintoro, 2014 “Konsumen dan Pelayanan Prima”, Cetakan I, Yogyakarta ; Gaya Med
--	--	--	--	---

Nomor	: MPP 1
Mata Pelatihan	: <i>Building Learning Commitment (BLC)</i>
Deskripsi Mata Pelatihan	: Mata pelatihan ini membahas tentang pencairan suasana dan pelaksanaan nilai, norma dan Kontrol kolektif kelas
Hasil Belajar	: Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu melaksanakan komitmen belajar sesuai dengan norma yang disepakati
Waktu	: 2 JPL (T: 0 JPL, P: 2 JPL, PL: 0 JPL)

Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok dan Sub Materi Pokok	Metode	Media dan Alat Bantu	Referensi
Setelah mengikuti materi ini, peserta mampu: 1. Mengenal sesama peserta, pelatih dan penyelenggara 2. Mengidentifikasi harapan, kekhawatiran dan komitmen terhadap proses selama pelatihan 3. Mengidentifikasi nilai-nilai dasar aparatur sipil negara (ASN) 4. Membuat kesepakatan nilai, norma dan kontrol kolektif	1. Proses Perkenalan: a. Sesama Peserta, Pelatih dan Penyelenggara b. Proses Pencairan (<i>Ice Breaking</i>) di antara Peserta 2. Harapan, Kekhawatiran dan Komitmen terhadap Proses Selama Pelatihan 3. Nilai-nilai dasar aparatur sipil negara (ASN) 4. Nilai, Norma dan Kontrol Kolektif	<ul style="list-style-type: none"> ● Curah pendapat ● Permainan 	<ul style="list-style-type: none"> ● Papan dan kertas <i>flipchart</i> ● Spidol ● Alat bantu <i>games</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ● Lembaga Administrasi Negara, 2003, <i>Building Learning Commitment</i>, Jakarta. ● Pusdiklat SDM Kesehatan, 2007, Modul TPPK, Jakarta.

Nomor	: MPP 2
Mata Pelatihan	: Rencana Tindak Lanjut (RTL)
Deskripsi Mata Pelatihan	: Mata pelatihan ini membahas tentang Penyusunan Rencana Tindak Lanjut bagi peserta Dinas Kesehatan
Hasil Belajar	: Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu menyusun Rencana Tindak Lanjut (RTL)
Waktu	: 2 JPL (T: 2 JPL, P: 0 JPL, PL: 0 JPL)

Indikator Hasil Belajar	Materi Pokok dan Sub Materi Pokok	Metode	Media dan Alat Bantu	Referensi
Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu: Menyusun Rencana Tindak Lanjut bagi peserta dari Dinas Kesehatan	Penyusunan Rencana Tindak Lanjut: Bagi peserta pelatihan; 1) Melaporkan kepada atasan 2) Mendiseminasikan informasi pelatihan kepada pegawai puskesmas yang terkait 3) Menyusun dokumen perencanaan yang terdiri dari: <ul style="list-style-type: none"> • Rencana tahunan (Rencana Usulan • Kegiatan (RUK), • Rencana Pelaksanaan Kegiatan (RPK) tahun berjalan, • Rencana Kerja Anggaran (RKA). 4) Melaksanakan lokakarya mini bulanan maupun tribulanan secara rutin. 5) Melakukan pengawasan, pengendalian, dan penilaian kinerja puskesmas setiap tahun. 6) Melakukan pembinaan dan pendampingan kepada kabupaten/kota	<ul style="list-style-type: none"> • Ceramah tanya jawab • Praktek/ penugasan individu tiap instansi 	<ul style="list-style-type: none"> • Bahan tayang • Laptop • LCD • Flipchart • Spidol • Form RTL 	<ul style="list-style-type: none"> • Pusdiklat Aparatur, Standar Penyelenggaraan Pelatihan, 2012, Jakarta.

Nomor : **MPP 3**
Mata Pelatihan : Anti Korupsi
Deskripsi Mata Pelatihan : Mata pelatihan ini membahas tentang konsep korupsi, tindak pidana korupsi, budaya anti korupsi, upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi, serta tata cara pelaporan dugaan pelanggaran Tindak Pidana Korupsi (TPK)
Hasil Belajar : Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu memahami Anti Korupsi
Waktu : 2 jpl (T = 2 jpl, P= 0 jpl, PL =0 jpl)

Indikator Hasil Belajar (IHB)	Materi Pokok dan Sub Materi Pokok	Metode	Media dan Alat Bantu	Referensi
<p>Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta dapat:</p> <ol style="list-style-type: none"> Menjelaskan konsep korupsi Menjelaskan konsep anti korupsi Menjelaskan upaya pencegahan korupsi dan pemberantasan korupsi 	<p>Konsep Korupsi</p> <ol style="list-style-type: none"> Definisi korupsi Ciri-ciri korupsi Bentuk/jenis korupsi Tingkatan korupsi Faktor penyebab korupsi Dasar hukum tentang <p>Konsep Anti Korupsi</p> <ol style="list-style-type: none"> Definisi anti korupsi Nilai-nilai anti korupsi Prinsip-prinsip anti korupsi <p>Upaya Pencegahan Korupsi dan Pemberantasan Korupsi</p> <ol style="list-style-type: none"> Upaya pencegahan korupsi Upaya pemberantasan korupsi Strategi komunikasi anti korupsi 	<ul style="list-style-type: none"> Ceramah tanya jawab 	<ul style="list-style-type: none"> Bahan tayang Papan dan kertas <i>flipchart</i> LCD projector Laptop White board spidol 	<ul style="list-style-type: none"> Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2013 Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 232/MENKES/SK/VI/2013 tentang Strategi Komunikasi Pekerjaan dan Budaya Anti Korupsi

<p>4. Menjelaskan tata cara pelaporan dugaan pelanggaran tindak pidana korupsi</p>	<p>Tata Cara Pelaporan Dugaan Pelanggaran Tindak Pidana Korupsi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Laporan 2) Pengaduan 3) Peran serta Masyarakat 4) Tata cara penyampaian pengaduan 			
<p>5. Menjelaskan Gratifikasi</p>	<p>Gratifikasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengertian gratifikasi 2) Landasan hukum gratifikasi 3) Contoh gratifikasi 4) Sanksi gratifikasi 			

**MASTER JADWAL
PELATIHAN KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN PUBLIK BAGI SUMBER
DAYA MANUSIA KESEHATAN DI PUSKESMAS**

Hari	Waktu	Kegiatan	T	P	PL	Fasilitator
I	07.30-08.30	Pre-test				
	08.30-09.00	Pembukaan				
	09.00-09.15	Istirahat				
	09.15-10.45	BLC		2		
	10.45-12.15	Kebijakan Promosi Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas	2			
	12.15-13.15	Ishoma				
	13.15-14.45	Standar Pelayanan Minimal di Puskesmas	2			
	14.45-16.15	Konsep Komunikasi	2			
	16.15-16.30	Istirahat				
	16.30-18.00	Etika dalam pelayanan kesehatan	2			
	18.00-	Istirahat				
II	07.30-08.00	Refleksi				
	08.00-09.30	Lanjut etika dalam pelayanan Kesehatan		2		
	09.30-09.45	Istirahat				
	09.45-11.15	Lanjut etika dalam pelayanan Kesehatan		2		
	11.15-12.00	Media Komunikasi dalam Pelayanan Kesehatan	1			
	12.00-13.00	Ishoma				
	13.00-15.15	Lanjut Media Komunikasi dalam Pelayanan Kesehatan		3		

	15.15-15.30	Istirahat				
	15.30-16.15	Teknik Penanganan keluhan dalam pelayanan Kesehatan	1			
	16.15-selesai	Istirahat				
III	07.30-08.00	Refleksi				
	08.00-10.15	Lanjutan Teknik Penanganan keluhan dalam pelayanan Kesehatan		3		
	10.15-10.30	Istirahat				
	10.30-11.15	Lanjutan Teknik Penanganan keluhan dalam pelayanan Kesehatan		1		
	11.15-12.45	Menerapkan Komunikasi Pelayanan Publik	1	1		
	12.45-13.45	Ishoma				
	13.45-15.45	Lanjutan Komunikasi Pelayanan Publik		3		
	15.45-16.00	Istirahat				
	16.00-17.30	Anti Korupsi	2			
IV	08.00-09.30	Rencana Tindak Lanjut		2		
	09.30-10.30	Postest				
	10.30-10.45	Istirahat				
	10.45-11.15	Penutupan				
	11.15-	Administrasi				

Lampiran 3

PANDUAN ROLEPLAY **MATA PELATIHAN INTI 2**

Tujuan

Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu menerapkan Etika dalam Pelayanan Publik

Waktu

4 JPL = 180 menit

Bahan dan Alat Bantu

1. Lembar Kasus Roleplay
2. Script/skenario
3. Video Kepatuhan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik
4. Cek List penerapan etika dipelayanan publik berdasarkan kasus

Langkah-Langkah

a. Persiapan

- 1) Fasilitator membagi peserta menjadi 3 kelompok dan setiap kelompok didampingi oleh tim fasilitator (5 menit)
- 2) Fasilitator menyiapkan alat dan bahan sebelum pelaksanaan roleplay (5 menit)
- 3) Fasilitator menjelaskan penugasan (5 menit)

b. Pelaksanaan

- 1) Peserta terbagi dalam 3 kelompok
- 2) Setiap kelompok memilih ketua dan sekretaris
- 3) Setiap kelompok menyusun scenario roleplay berdasarkan kasus yang pernah terjadi di Puskesmas masing-masing (30 menit)
- 4) Setiap kelompok membagi peran siapa menjadi apa dan berlatih melakukan roleplay (15 menit)
- 5) Setiap kelompok memerankan :
 - a. Etika Pelayanan Publik oleh Medis (dokter/dokter gigi/dokter/dokter gigi) dalam waktu 10 menit,

- b. Etika Pelayanan Publik oleh Nakes (perawat/bidan/petugas farmas/nakes) dalam waktu 10 menit,
- c. Etika Pelayanan Publik oleh Petugas Penunjang (petugas pembayaran/petugas *call center*/petugas pemberi informasi/petugas layanan pendaftaran/satpam) dalam waktu 10 menit.

Jadi setiap kelompok melakukan roleplay dari 3 teknik etika pelayanan publik tersebut dalam waktu seluruhnya selama 30 menit, (30 menit x 3 kelompok = 90 menit)

- 6). Saat satu kelompok bermain peran, salah satu kelompok lainnya menjadi observer
- 7). Kelompok menyampaikan feedback (berdasarkan hasil observasi dengan menggunakan ceklis observasi) untuk kelompok lain (5 menit x 3 kelompok = 15 menit)
- 8). Fasilitator memberikan feedback pada hasil roleplay peserta (20 menit)
- 9). Fasilitator menyampaikan kesimpulan (5 menit)

Kasus Roleplay

Pada suatu hari, seorang pasien (Ny.Tari) datang bersama keluarganya ke Puskesmas Melati di Kabupaten Kebun Raya. Beberapa hari sebelumnya, Ny. Tari sempat tidak bisa jalan dikarenakan edema yang terdapat dikakinya. Menurut keterangan keluarga Ny.Tari , 1 minggu sebelumnya pasien sering mengkonsumsi makanan yang kadar gulanya tinggi seperti manis-manisan. Ny.Tari juga sering marah-marah tidak jelas. Dibawalah ia ke puskesmas oleh keluarganya untuk mendapat pengobatan.

Apa yang harus anda lakukan selaku SDM Puskesmas dalam melakukan pelayanan kepada pasien yang datang ke Puskesmas, mulai dari gerbang masuk puskesmas, tempat pendaftaran, ruang tunggu, ruang pemeriksaan, tempat pengambilan obat, sampai pasien selesai menerima pelayanan di puskesmas.

**Ceklis Observasi Penerapan Etika di Pelayanan Publik Berdasarkan Kasus
Dokter/Dokter Gigi**

Tanggal :

No	Indikator	Ya	Td	NA	Catatan
a	Dokter/dokter gigi datang/hadir tepat waktu				
b	Dokter/dokter gigi menunjukkan senyum saat sambut pasien/penerima layanan				
c	Dokter/dokter gigi sedikit mengganggu saat sambut pasien/penerima layanan				
d	Dokter/dokter gigi mengucapkan salam saat sambut pasien/penerima layanan				
e	Dokter/dokter gigi mengkonfirmasi identitas penerima layanan				
f	Dokter/dokter gigi menyimak pasien/penerima layanan dengan badan condong ke arah penerima layanan				
g	Dokter/dokter gigi mengkonfirmasi keluhan penerima Layanan				
h	Dokter/dokter gigi meminta maaf/ijin ketika harus menyentuh bagian/anggota tubuh penerima Layanan				
i	Dokter/dokter gigi memberi penjelasan yang mudah dipahami				

j	Dokter/dokter gigi menyerah terima dokumen dengan 2 tangan				
k	Dokter/dokter gigi menyebut nama penerima layanan 1-3 kali selama interaksi				
l	Dokter/dokter gigi tidak terkesan terburu-buru				
m	Dokter/dokter gigi mengucapkan salam dan senyum saat selesai pelayanan				
	Nilai Kepatuhan*				

Ceklis Observasi Penerapan Etika di Pelayanan Publik Berdasarkan Kasus Perawat/Bidan/Nakes

Tanggal :

No	Indikator	Ya	Td	NA	Catatan
a	Ada perawat/bidan/ bidan yang menerima layanan di ruang layanan				
b	Perawat/bidan/ bidan menunjukkan senyum saat menyambut				
c	Perawat/bidan sedikit mengganggu saat menyambut				
d	Perawat/bidan/ mengucapkan selamat pagi/siang/sore/malam				
e	Perawat/bidan/ menerima/serahkan dokumen dengan 2 tangan				
f	Perawat/bidan mengkonfirmasi kebutuhan penerima layanan				
g	Perawat/bidan mengkonfirmasi identitas penerima layanan				
h	Perawat/bidan sedikit membungkuk saat berkomunikasi				
i	Perawat/bidan menginformasikan dokter yang akan melayani				

j	Perawat/bidan memberi arahan kepada pasien/penerima layanan setelah keluar dari ruang layanan				
k	Perawat/bidan mengakhiri layanan dengan salam penutup				
	Nilai Kepatuhan*				

Ceklis Observasi Penerapan Etika di Pelayanan Publik Berdasarkan Kasus Petugas Farmasi

Tanggal :

No	Indikator	Ya	Td	NA	Catatan
A	Petugas farmasi menunjukkan senyum saat menyambut				
B	Petugas farmasi sedikit mengangguk saat menyambut				
C	Petugas farmasi mengucapkan selamat pagi/siang/sore/malam				
D	Petugas farmasi berinteraksi dengan ekspresi ramah				
E	Petugas farmasi berinteraksi dengan nada suara ramah				
F	Petugas farmasi menyerahkan terima resep/obat dengan 2 tangan				
G	Petugas farmasi mengkonfirmasi identitas pasien				
H	Petugas farmasi memberi penjelasan tentang resep/obat				
I	Penjelasan petugas farmasi mudah dipahami				
J	Petugas farmasi menjelaskan dengan sabar & bersahabat				
K	Petugas farmasi menyerahkan obat dipegang 2 tangan				
L	Informasi aturan pakai obat diposisikan ke arah baca penerima layanan				
M	Petugas farmasi mengucapkan terima kasih dan tersenyum				

N	Petugas farmasi sedikit mengangguk saat salam penutup				
	Nilai Kepatuhan*			...	

**Ceklis Observasi Penerapan Etika di Pelayanan Publik Berdasarkan Kasus
Petugas Pembayaran/Kasir**

Tanggal:

No	Indikator	Ya	Tdk	NA	Catatan
A	Ada kasir pada loket/ tidak kosong				
B	Kasir menunjukkan senyum dan mengangguk saat menyambut				
C	Kasir mengucapkan selamat pagi/siang/sore/malam				
D	Kasir mengkonfirmasi identitas penerima layanan				
E	Kasir berinteraksi dengan ekspresi ramah				
F	Kasir berinteraksi dengan nada suara ramah				
G	Kasir mengkonfirmasi harga dan jumlah uang kepada penerima layanan				
I	Kasir menyerahkan terima dokumen/uang/kartu dengan 2 tangan				
J	Kasir menunjuk/mengarahkan dengan tangan terbuka				
K	Kasir mengucapkan terima kasih				
L	Kasir senyum saat mengucapkan terima kasih				
M	Kasir sedikit mengangguk saat salam penutup				

Nilai Kepatuhan*				
------------------	--	--	--	--

Ceklis Observasi Penerapan Etika di Pelayanan Publik Berdasarkan Kasus Petugas *Call Center* (Pengaduan)

Tanggal :

No	Indikator	Ya	Td	NA	Catatan
a	Tidak membiarkan unit pengaduan dalam keadaan kosong/ tidak ada petugas				
b	Petugas berdiri dengan mengucapkan selamat pagi/siang/sore/malam				
c	Petugas memberikan tanggapan awal dengan kalimat yang berempati				
d	Memberikan penjelasan yang menunjukkan kesediaan membantu				
e	Memberikan jawaban atau solusi yang dapat dirasakan manfaatnya bagi penerima layanan				
f	Mengucapkan "terimakasih", dan "semoga masukan/komplain/aduan yang disampaikan dapat meningkatkan pelayanan kami" dengan menyebut nama penerima				
	Nilai Kepatuhan*			...	

**Ceklis Observasi Penerapan Etika di Pelayanan Publik Berdasarkan Kasus
Petugas Pemberi Informasi**

Tanggal :

No	Indikator	Ya	Tdk	NA	Catatan
a	Petugas berada di unit/pusat informasi				
b	Tidak membiarkan unit/pusat informasi dalam keadaan kosong/tidak ada				
c	Petugas menyebut nama institusi/unit setelah mengucapkan salam				
d	Petugas menawarkan bantuan				
e	Petugas menanyakan nama penerima				
f	Petugas menyebut nama penerima layanan setelah berkenalan				
g	Suara petugas terdengar antusias dan bersahabat				
h	Petugas mencatat identitas dan pertanyaan yang disampaikan penerima layanan				
i	Petugas memberikan kesempatan penerima layanan untuk bertanya sebelum mengakhiri				

	interaksi				
j	Petugas ucapkan selamat pagi/siang/sore/malam dan mengucapkan terima kasih dengan menyebut nama				
	Nilai Kepatuhan*				

**Ceklis Observasi Penerapan Etika di Pelayanan Publik Berdasarkan Kasus
Petugas layanan Pendaftaran**

Tanggal :

No	Indikator	Ya	Tdk	NA	Catatan
a	Ada counter pendaftaran dengan petugas yang siap membantu di saat jam kerja				
b	Petugas pendaftaran menyambut penerima layanan dengan berdiri				
c	Petugas pendaftaran menunjukkan senyum saat menyambut				
d	Petugas pendaftaran sedikit mengganggu saat menyambut				
e	Petugas pendaftaran mengucapkan Selamat pagi/siang/sore/malam				
f	Petugas pendaftaran menanyakan apa yang bisa dibantu				
g	Petugas pendaftaran sedikit membungkuk saat berkomunikasi				
h	Petugas pendaftaran menanyakan nama penerima layanan				

i	Petugas pendaftaran menyebut nama penerima layanan setelah berkenalan				
j	Petugas pendaftaran berbicara dengan nada suara ramah				
k	Petugas pendaftaran mengarahkan dengan tangan terbuka				
l	Petugas pendaftaran serah/terima dokumen dengan 2 tangan				
m	Petugas pendaftaran menunjukkan dokumen/brosur ke posisi arah baca				
n	Petugas pendaftaran memberi pulpen dengan tangan kanan				
o	Petugas pendaftaran memberikan jawaban/arahan yang jelas				
p	Petugas pendaftaran sesekali menyebutkan nama penerima layanan selama berinteraksi				
q	Petugas pendaftaran berpenampilan bersih, rapi, apik				
r	Petugas pendaftaran tidak ada masalah dengan aroma badan				
s	Petugas pendaftaran bertanya apakah sudah jelas/ada yang ingin ditanyakan lagi/ada hal lain				
t	Petugas pendaftaran mengucapkan terima kasih di akhir pembicaraan				

u	Petugas pendaftaran mengucapkan selamat pagi/siang/sore/malam				
v	Petugas pendaftaran senyum saat salam				
w	Petugas pendaftaran sedikit mengganggu saat melepas penerima layanan				
	Nilai Kepatuhan*				

**Ceklis Observasi Penerapan Etika di Pelayanan Publik Berdasarkan Kasus
Security/door man**

Tanggal :

No	Indikator	Ya	Tdk	NA	Catatan
a	<i>Security/door man</i> menunjukkan senyum saat menyambut				
b	<i>Security/door man</i> sedikit mengganggu saat menyambut				
c	<i>Security/door man</i> mengucapkan <i>selamat</i> pagi/siang/malam				
d	<i>Security/door man</i> menanyakan apa yang yang bisa dibantu				
e	<i>Security/door man</i> sedikit membungkuk saat berkomunikasi				
f	<i>Security/door man</i> berbicara dengan suara ramah				
g	<i>Security/door man</i> mengarahkan dengan tangan terbuka				
h	<i>Security/door man</i> berpenampilan bersih, rapi, apik				
i	<i>Security/door man</i> tidak ada masalah dengan aroma badan				

	Nilai Kepatuhan*				
--	------------------	--	--	--	--

PANDUAN ROLEPLAY

MATA PELATIHAN INTI 3

Tujuan

Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu memanfaatkan Media Komunikasi dalam Pelayanan Publik

Waktu

4 JPL = 180 menit

Bahan dan Alat Bantu

1. Studi Kasus (dibuat oleh WI)
2. Lembar Kasus (dibuat oleh peserta latih).
3. Lembar tugas pemanfaatan media

Langkah-Langkah

- a. Persiapan, 20 menit
 - 1). Fasilitator membagi peserta menjadi 3 kelompok,;
 - 2). Fasilitator menyiapkan alat dan bahan sebelum pelaksanaan diskusi kelompok
- b. Pelaksanaan, 160 menit
 - 1) Setiap kelompok mengisi form lembar tugas media lokal yang sering digunakan di puskesmas, 20 menit.
 - 2) Setiap kelompok menyusun skenario cara memanfaatkan media lokal berdasarkan studi kasus yang sudah disiapkan, 30 menit.
 - 3) Setiap kelompok melakukan roleplay berdasarkan scenario yang sudah dibuat, 90 menit.
 - 4) Fasilitator memberikan kesempatan kepada kelompok lain memberikan masukan-masukan, 10 menit.
 - 5) Fasilitator melakukan pengamatan dan memberikan masukan dan umpan balik kepada setiap kelompok, 10 menit.

LEMBAR KASUS

Kelompok 1:

Berperan sebagai Tenaga Penunjang ; Non Medis (Satpam, Parkir, Pendaftaran, Petugas Pembersih Ruangan/*Cleaning Service*)

Kasus

Setiap pagi di awal hari buka Puskesmas Wow selalu terjadi penumpukan pasien yang cukup lama di beranda puskesmas. Pasien tersita waktu banyak diawal belum sampai ke pendaftaran. Kunjungan ke Puskesmas Wow jadi tidak efektif dan memakan waktu sangat lama, karena pasien bingung harus memulai dari mana atau harus datang kemana.

Tugas Kelompok:

1. Baca kasus in dan cermati intinya!
2. Apa yang akan dilakukan kalau hal ini terjadi, apa sebabnya?
3. Perilaku pasien yang bagaimana yang diharapkan?
4. Apa pesan pokok yang akan disampaikan kepada pasien tentang kasus diatas?
5. Saluran mana dan media apa yang akan dipakai untuk menyampaikan pesan, dan siapa sasarannya?
6. Kemungkinan hambatan apa yang akan terjadi?

Kelompok 2:

Berperan sebagai Tenaga Medis (Dokter/dokter gigi, Dokter/dokter gigi Gigi, Bidan, Farmasi, Laboratorium, Perawat)

Kasus

Dokter/dokter gigi Widya di Puskesmas Kembang Desa sedang menangani pasien karies. Dokter/dokter gigi tersebut perlu menjelaskan bagaimana menggosok gigi yang tepat. Tapi, pasiennya kurang paham ketika hanya dijelaskan secara verbal.

Tugas Kelompok:

1. Baca kasus ini dan cermati intinya!
2. Apa yang akan dilakukan kalau hal ini terjadi, apa sebabnya?
3. Perilaku pasien yang bagaimana yang diharapkan?
4. Apa pesan pokok yang akan disampaikan kepada pasien tentang kasus diatas?
5. Saluran mana dan media apa yang akan dipakai untuk menyampaikan pesan, dan siapa sasarannya?

6. Kemungkinan hambatan apa yang akan terjadi?

Kelompok 3:

Berperan sebagai Petugas Kesmas (KIA, Gizi, Promkes, Kesling)

Kasus

Kasus penyakit TBC sedang marak terjadi di Puskesmas Cieh. Petugas promkes perlu menyampaikan bagaimana cara pencegahan penyakit TBC kepada masyarakat pengunjung pasien. Adapun puskesmas tersebut memiliki jumlah pengunjung yang cukup membuat ruang tunggu dokter/dokter gigi menjadi penuh. Situasi tersebut menjadi peluang dan sekaligus kendala bagi petugas dalam menyampaikan materi pencegahan penyakit TBC.

Tugas Kelompok:

1. Baca kasus in dan cermati intinya!
2. Apa yang akan dilakukan kalau hal ini terjadi, apa sebabnya?
3. Perilaku pasien yang bagaimana yang diharapkan?
4. Apa pesan pokok yang akan disampaikan kepada pasien tentang kasus diatas?
5. Saluran mana dan media apa yang akan dipakai untuk menyampaikan pesan, dan siapa sasarannya?
6. Kemungkinan hambatan apa yang akan terjadi?

FORM LEMBAR TUGAS

NO	KELOMPOK	NAMA PUSKESMAS	KASUS	MEDIA YANG DIGUNAKAN	CARA PENGGUNAAN

PANDUAN BERMAIN PERAN/ ROLE PLAY

Berdasarkan hasil studi kasus pemecahan masalah pelayanan publik di puskesmas, susunlah skenario bermain peran cara pemanfaatan media komunikasi dalam pelayanan publik

PANDUAN ROLEPLAY MATA PELATIHAN 4

Teknik Penanganan Keluhan dalam Pelayanan Publik

Tujuan:

Setelah mengikuti bermain peran ini, peserta mampu melakukan teknik Penanganan Keluhan dalam Pelayanan Publik

Langkah-langkah:

1. Pelatih membagi peserta menjadi 3 (lima) kelompok, @ 10 orang per kelompok.
2. Pelatih membagikan skenario bermain peran.
3. Pelatih meminta setiap kelompok untuk melakukan bermain peran bagaimana menangani keluhan pada 5 dengan topik/ situasi yang sudah ditentukan, yaitu :
 - a. Kel 1: Menangani keluhan terkait antrian yang panjang saat pendaftaran
 - b. Ke 2: Kasus keluarga pasien yang emosi dikarenakan tidak adanya stok obat yang diresepkan, sehingga harus mencari di luar Depot Obat Puskesmas/ Rumah Sakit
 - c. Kel 3 : Adanya keluhan dari pasien dan keluarga yang dirawat inap dikarenakan ada pengunjung pasien yang menyalakan musik terlalu keras
4. Pelatih meminta tiap kelompok untuk mengembangkan skenario dan berdiskusi teknik penanganan keluhan yang akan di role-play -kan
5. Pelatih memberi kesempatan kepada setiap kelompok untuk diskusi dan berlatih terkait skenario yang telah ditetapkan @ 45 menit
6. Pelatih meminta setiap kelompok untuk melakukan bermain peran sesuai topik dengan waktu @ 15 menit (Total = 3 kelompok =x 15menit = 45 menit).
7. Kelompok memberikan tanggapan terhadap role play kelompok lainnya dengan melakukan pengamatan terhadap teknik penanganan keluhan yang dilakukan @10 menit (Total = 3 kelompok =x 10menit = 30 menit).
8. Pelatih memberikan masukan terhadap kegiatan bermain peran masing–masing kelompok @ 10 menit (Total = 3 kelompok x 10 menit = 30 menit).
9. Pelatih memberikan kesimpulan dan penguatan terhadap kegiatan bermain peran seluruh kelompok (30 menit)

Waktu: 4 Jpl x 45 menit = 180 menit

PANDUAN ROLEPLAY MATA PELATIHAN 5

Tujuan

Setelah mengikuti mata pelatihan ini, peserta mampu melakukan Pelaksanaan berdasarkan Perhatian dan Tindakan Komunikasi Pelayanan Publik

Waktu

4 JPL = 180 menit

Bahan dan Alat Bantu

1. Studi Kasus
2. Lembar Kasus
3. Script/skenario

Langkah-Langkah

- a. Persiapan
 - 1) Fasilitator membagi peserta menjadi 3 kelompok dan setiap kelompok didampingi oleh tim fasilitator
 - 2) Fasilitator menyiapkan alat dan bahan sebelum pelaksanaan roleplay
- b. Pelaksanaan
 - 1) Peserta dibagi dalam 3 kelompok
 - 2) Setiap anggota kelompok melakukan roleplay dari 3 teknik komunikasi yang telah disusun teks/ narasi/ dialog sebelumnya
 - 3) Kelompok 1 : Cara melayani klien/pasien dengan baik (*Excellent Service*)
 - 4) Kelompok 2 : Cara mengubah kekecewaan klien/pasien menjadi kepuasan klien (strategy penanganan keluhan)
 - 5) Kelompok 3 : Cara mengajak klien utk berkomitmen menjalani pengobatan
 - 6) Tentukan pembagian peran untuk seluruh anggota kelompok
 - 7) Berikan feedback antar peserta dengan cara menuliskan masukan - masukan dalam 1 lembar kertas per orang
 - 8) Fasilitator melakukan pengamatan dan feedback setelah seluruh anggota kelompok melakukan latihan

EVALUASI PESERTA (POST TEST) DAN EVALUASI PENYELENGGARAAN

INSTRUMEN EVALUASI FASILITATOR

Nama Pelatihan :
 Mata Pelatihan :
 Hari/Tanggal :
 Nama Pelatih/ Fasilitator :
 Waktu/Jam :

Berikan tanda \surd pada kolom berikut ini sesuai dengan penilaian Saudara

NO	ASPEK YG DINILAI	NILAI									
		55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	Penguasaan Materi										
2	Ketepatan waktu										
3	Sistematika Penyajian										
4	Penggunaan Metode dan Alat Bantu Diklat										
5	Empati, Gaya dan Sikap terhadap Peserta										
6	Penggunaan Bahasa dan Volume Suara										
7	Pemberian Motivasi Belajar kepada Peserta										
8	Pencapaian TIU										
9	Kesempatan Tanya Jawab										
10	Kemampuan Menyajikan										
11	Kerapihan Pakaian										
12	Ketjasama antar Tim pengajar										

Keterangan : 45 -55 : kurang ; 76 – 85: baik; 86 – keatas : sangat baik

.....

Saran/komentar terhadap :

a. Fasilitator :

.....
.....
.....

b. Penyelenggara/pelayanan panitia :

.....
.....
.....

c. Pengendali Diklat :

.....
.....
.....

d. Sarana dan prasarana :

.....
.....
.....

e. Yang dirasakan menghambat :

.....
.....
.....

f. Yang dirasakan membantu :

.....
.....
.....

g. Materi yang paling relevan :

.....
.....
.....

h. Materi yang kurang relevan :

.....
.....
.....

KETENTUAN PESERTA, PELATIH/ FASILITATOR PELATIHAN, PENYELENGGARA DAN TEMPAT PENYELENGGARAAN, SERTA SERTIFIKASI

1. Peserta Pelatihan

a. Kriteria Peserta

- Tenaga Kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota ; Promkes, Gizi, Yankes
- WI (Bapelkes/BBBPK)

b. Efektifitas Pelatihan

Jumlah peserta pelatihan Pelatihan Komunikasi dalam Pelayanan Publik bagi Sumber Daya Manusia Kesehatan di Puskesmas maksimal 30 orang/kelas.

2. Pelatih/Fasilitator

Kriteria pelatih/fasilitator/narasumber Pelatihan Komunikasi dalam Pelayanan Kesehatan bagi Sumber Daya Manusia Kesehatan di Puskesmas adalah sebagai berikut:

NO	MATA PELATIHAN	KRITERIA PELATIH/ FASILITATOR/ NARASUMBER
A	MATA PELATIHAN DASAR	
1	Kebijakan Promosi Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas	Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama Kemenkes di Direktorat Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat yang membidangi promosi kesehatan atau pejabat yang ditugaskan.
2	Standar Pelayanan Minimal di Puskesmas	Direktorat Tata Kelola Kesehatan Masyarakat atau pejabat yang ditugasi
B	MATA PELATIHAN INTI	
1	Konsep Komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> • Pejabat Fungsional TPKIP atau Tim Penyusun Kurikulum Pelatihan Komunikasi dalam Pelayanan Kesehatan bagi Sumber Daya Manusia Kesehatan di Puskesmas atau pengajar di Institusi Pendidikan Tinggi yang menyelenggarakan Pendidikan Promotor dan Pendidik Kesehatan Masyarakat atau Widyaiswara dengan latar belakang pendidikan promosi kesehatan, dan • Menguasai materi yang terkait, dan • Memahami kurikulum pelatihan terkait, dan/atau • Diutamakan yang sudah mengikuti Pelatihan Tenaga Pelatih Kesehatan (TPPK) atau Workshop Fasilitator Pelatihan terkait.

2	Etika dalam Pelayanan Kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> • Pejabat Fungsional Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat atau Tim Penyusun Kurikulum Pelatihan Komunikasi dalam Pelayanan Kesehatan bagi Sumber Daya Manusia Kesehatan di Puskesmas atau pengajar di Institusi Pendidikan Tinggi yang menyelenggarakan pendidikan Promotor atau pemerhati di bidang Komunikasi atau Widyaiswara dengan latar belakang pendidikan Komunikasi/Promosi kesehatan, dan • Menguasai materi yang terkait, dan • Memahami kurikulum pelatihan terkait, dan/atau • Diutamakan yang sudah mengikuti Pelatihan Tenaga Pelatih Kesehatan (TPPK) atau Workshop Fasilitator Pelatihan terkait.
3	Media Komunikasi dalam Pelayanan Kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> • Tim Penyusun Kurikulum Pelatihan Komunikasi dalam Pelayanan Kesehatan bagi Sumber Daya Manusia Kesehatan di Puskesmas atau pengajar di Institusi Pendidikan Promotor yang menyelenggarakan pendidikan promosi kesehatan atau pemerhati di bidang Komunikasi/media atau Widyaiswara dengan latar belakang pendidikan promosi/komunikasi/media dan • Menguasai materi yang terkait, dan • Memahami kurikulum pelatihan terkait, dan/atau • Diutamakan yang sudah mengikuti Pelatihan Tenaga Pelatih Kesehatan (TPPK) atau Workshop Fasilitator Pelatihan terkait.
4	Penanganan Keluhan dalam Pelayanan Kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> • Pejabat Fungsional TPKIP atau Tim Penyusun Kurikulum Pelatihan Komunikasi dalam Pelayanan Kesehatan bagi Sumber Daya Manusia Kesehatan di Puskesmas atau pengajar di Institusi Pendidikan Tinggi yang menyelenggarakan pendidikan Promotor Kesehatan atau bidang promosi kesehatan atau Widyaiswara dengan latar belakang pendidikan promosi kesehatan /komunikasi, dan • Menguasai materi yang terkait, dan • Memahami kurikulum pelatihan terkait, dan/atau • Diutamakan yang sudah mengikuti pelatihan Tenaga Pelatih Kesehatan (TPPK) atau Workshop Fasilitator Pelatihan terkait.
5	Implementasi komunikasi pelayanan kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> • Pejabat Fungsional TPKIP atau Tim Penyusun Kurikulum Pelatihan Komunikasi dalam Pelayanan Kesehatan bagi Sumber Daya Manusia Kesehatan di Puskesmas atau pengajar di Institusi Pendidikan Tinggi yang menyelenggarakan pendidikan Promotor atau pemerhati di bidang Promosi Kesehatan atau Widyaiswara dengan latar belakang pendidikan promosi kesehatan/komunikasi dan • Menguasai materi yang terkait, dan • Memahami kurikulum pelatihan terkait, dan/atau • Diutamakan yang sudah mengikuti Pelatihan Tenaga Pelatih Kesehatan (TPPK) atau Workshop Fasilitator Pelatihan terkait.
C	MATA PELATIHAN PENUNJANG	
1	<i>Building Learning Commitment (BLC)</i>	Widyaiswara/Pengendali Pelatihan
2	Anti Korupsi	Penyuluh anti korupsi/ Widyaiswara yang telah mengikuti TOT Anti Korupsi
3	Rencana Tindak Lanjut (RTL)	Widyaiswara/Pengendali Pelatihan

3. Penyelenggara dan Tempat Penyelenggaraan

a. Penyelenggara

Pelatihan diselenggarakan oleh Balai Besar Pelatihan Kesehatan (BBPK)/ Balai Pelatihan Kesehatan (Bapelkes)/ Balai Pelatihan Kesehatan Daerah (Bapelkesda) terakreditasi.

Seluruh penyelenggara pelatihan wajib berkoordinasi melalui surat pemberitahuan pelatihan ditujukan ke Direktorat Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masyarakat di Kementerian Kesehatan yang membidangi Promosi Kesehatan di puskesmas/fasilitas kesehatan lainnya.

b. Tempat Penyelenggaraan

Pelatihan Komunikasi dalam Pelayanan Publik bagi Sumber Daya Manusia Kesehatan di puskesmas dapat diselenggarakan di:

- 1) Institusi Pelatihan Bidang Kesehatan yang terakreditasi (BBPK/ Bapelkes/ Bapelkesda);
- 2) Instansi atau tempat lainnya yang memiliki prasarana dan sarana/fasilitas sesuai dengan kebutuhan pelatihan.

4. Sertifikasi

Setiap peserta yang telah memenuhi ketentuan kelulusan akan mendapatkan e-sertifikat pelatihan yang diterbitkan oleh Kementerian Kesehatan RI dan berhak memperoleh 4 (empat) SKP dari Perkumpulan Promotor dan Pendidik Kesehatan Masyarakat Indonesia (PPPKMI)

Apabila tidak memenuhi ketentuan tersebut maka peserta hanya akan mendapatkan surat keterangan telah mengikuti pelatihan yang ditandatangani oleh ketua panitia penyelenggara.