

**KURIKULUM PELATIHAN KOMUNIKASI
EFEKTIF BAGI TENAGA KESEHATAN**

KURIKULUM PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF BAGI TENAGA KESEHATAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi pada prinsipnya merupakan salah satu persyaratan dalam penyelenggaraan layanan kesehatan yang berkualitas. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu pelayanan di bidang teknis medis dan pelayanan di bidang komunikasi. Klien tidak akan puas apabila mendapat pelayanan dari segi medis saja, tanpa diimbangi dengan proses komunikasi yang baik dan komunikatif efektif antara petugas dengan kliennya, demikian pula sebaliknya.

Terbangunnya hubungan baik antara sesama petugas rumah sakit, petugas rumah sakit dengan klien, petugas rumah sakit dengan masyarakat diluar rumah sakit termasuk organisasi yang peduli kesehatan, dll. Merupakan hasil dari penyelenggaraan proses komunikasi yang baik. Walaupun ilmu komunikasi telah dipahami oleh petugas kesehatan, namun dalam penerapannya petugas kesehatan belum mampu melakukannya dengan baik. Akibatnya sampai saat ini hubungan diantara sesama petugas rumah sakit maupun hubungan dengan kliennya serta dengan masyarakat masih terdapat banyak permasalahan diantaranya adalah menurunnya utilisasi pelayanan rumah sakit, tingginya jumlah keluhan klien yang tidak puas, menurunnya citra atau image pelayanan yang diselenggarakan rumah sakit, konflik diantara sesama petugas, manajemen rujukan yang tidak berjalan sebagaimana mestinya, dll. Upaya untuk mengatasi keadaan tersebut adalah dengan meningkatkan kemampuan petugas rumah sakit dalam berkomunikasi.

Penyelenggaraan Pelatihan ini adalah suatu perwujudan nyata dalam pengembangan kompetensi tenaga pelayanan pasien di rumah sakit yang sekaligus berdampak pada peningkatan mutu dan citra layanan kesehatan kepada masyarakat. Diharapkan dengan adanya pelatihan ini mampu memberikan bekal keterampilan baru tentang komunikasi efektif di Rumah Sakit dan dapat diaplikasikan dalam mendukung pelaksanaan tugas pelayanan di Rumah Sakit.

B. Filosofi Pelatihan

Pelatihan Komunikasi Efektif bagi Petugas Kesehatan ini diselenggarakan dengan memperhatikan:

1. Prinsip *Andragogy*, yaitu bahwa selama pelatihan peserta berhak untuk:
 - a. Didengarkan dan dihargai pengalamannya tentang Implementasi komunikasi efektif di rumah sakit.
 - b. Dipertimbangkan setiap ide dan pendapat, sejauh berada di dalam konteks pelatihan.
 - c. Dihargai keberadaannya dengan tidak dipermalukan, dilecehkan maupun diabaikan.
2. Berorientasi kepada peserta, dimana peserta berhak untuk:
 - a. Mendapatkan materi tentang Komunikasi Efektif di rumah sakit.
 - b. Mendapatkan pelatih profesional yang dapat memfasilitasi dengan berbagai metode, melakukan umpan balik, dan menguasai materi pelatihan.
 - c. Belajar sesuai dengan gaya belajar yang dimiliki, baik secara visual, auditorial maupun kinestetik (gerak).
 - d. Belajar dengan modal pengetahuan yang dimiliki masing-masing tentang Komunikasi Efektif.
 - e. Melakukan refleksi dan memberikan umpan balik secara terbuka.
 - f. Melakukan evaluasi (terhadap penyelenggara maupun fasilitator) dan dievaluasi tingkat pemahaman dan kemampuannya tentang Komunikasi Efektif di Rumah Sakit.
3. Berbasis kompetensi, yang memungkinkan peserta untuk:
 - a. Mengembangkan ketrampilan langkah demi langkah dalam memperoleh kompetensi yang diharapkan dalam pelatihan.
 - b. Memperoleh sertifikat setelah dinyatakan berhasil mendapatkan kompetensi yang diharapkan pada akhir pelatihan.

KURIKULUM PELATIHAN KOMUNIKASI
EFEKTIF BAGI TENAGA KESEHATAN

4. *Learning by doing* yang memungkinkan peserta untuk:
 - a. Berkesempatan melakukan eksperimen dari materi pelatihan dengan menggunakan metode pembelajaran antara lain diskusi kelompok, ceramah tanya jawab, latihan (*exercise*) baik secara individu maupun kelompok dan praktek.
 - b. Melakukan pengulangan ataupun perbaikan yang dirasa perlu.

C. Dasar Hukum

1. Undang-undang no 36 tahun 2009 tentang kesehatan
2. Undang-undang no 36 tahun 2014 tentang tenaga kesehatan
3. Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit 1 tahun 2017

BAB II

PERAN, FUNGSI DAN KOMPETENSI

A. Peran

Setelah mengikuti pelatihan, peserta memiliki peran sebagai petugas kesehatan yang mampu menerapkan komunikasi yang efektif dalam melakukan pelayanan di rumah sakit.

B. Fungsi

Dalam melaksanakan perannya, peserta mempunyai fungsi:

1. Menjelaskan Teknik Komunikasi
2. Menerapkan Etika Dalam Penampilan Kerja
3. Menerapkan Etika Komunikasi
4. Melaksanakan Manajemen Konflik
5. Melaksanakan Penanganan Komplain
6. Melaksanakan Komunikasi Efektif dan Komunikasi SBAR

C. Kompetensi

Dalam melaksanakan perannya, peserta mempunyai kompetensi:

1. Mampu menjelaskan Teknik Komunikasi
2. Mampu menerapkan Etika Dalam Penampilan Kerja
3. Mampu menerapkan Etika Komunikasi
4. Mampu melaksanakan Manajemen Konflik
5. Mampu melaksanakan Penanganan Komplain
6. Mampu melaksanakan Komunikasi Efektif dan Komunikasi SBAR

BAB III
TUJUAN PELATIHAN

A. Tujuan Umum

Setelah mengikuti pelatihan, peserta mampu menerapkan ketrampilan komunikasi efektif secara optimal dalam pelayanan rumah sakit.

B. Tujuan Khusus

Setelah mengikuti pelatihan :

Peserta mampu

1. Menjelaskan Teknik Komunikasi
2. Menerapkan Etika Dalam Penampilan Kerja
3. Menerapkan Etika berkomunikasi
4. Melaksanakan Manajemen Konflik
5. Melaksanakan Penanganan Komplain
6. Melaksanakan Komunikasi Efektif dan Komunikasi SBAR

KURIKULUM PELATIHAN KOMUNIKASI
EFEKTIF BAGI TENAGA KESEHATAN

BAB IV
STRUKTUR PROGRAM

A. STRUKTUR PROGRAM

No	Materi	Alokasi Waktu			
		T	P	PL	JML
A	Materi Dasar				
	1. Kebijakan Pengembangan SDM Rumah Sakit	2	-	-	2
	Sub Total	2	-	-	2
B	Materi Inti				
	1. Teknik Komunikasi	2	2	-	4
	2. Etika Dalam Penampilan Kerja	2	3	1	6
	3. Etika Berkomunikasi	1	2	1	4
	4. Manajemen Konflik	1	1	1	3
	5. Penanganan komplain	1	3	2	6
	6. Komunikasi Efektif dan Komunikasi SBAR	2	3	3	8
	Sub total	9	14	8	31
C	Materi Penunjang				
	1. BLC	-	2	-	2
	2. Rencana Tindak Lanjut	-	1	-	1
	Sub Total	-	3	-	3
	JUMLAH	11	17	8	36

Ket. T = Teori, P= Penugasan, PL=Praktek Lapangan, 1 jpl @ 45 menit

KURIKULUM PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF BAGI TENAGA KESEHATAN

BAB V. GARIS-GARIS BESAR PROGRAM PEMBELAJARAN

NOMOR : MD 1
 Nama Mata diklat : Kebijakan pengembangan SDM Rumah Sakit
 Waktu : 2 JP , (T= 2, P= 0, PL= 0)
 Tujuan Pembelajaran Umum : setelah mengikuti materi ini peserta mampu memahami kebijakan pengembangan SDM Rumah Sakit.

NO	TUJUAN PEMBELAJARAN KHUSUS (TPK)	POKOK BAHASAN DAN SUB POKOK BAHASAN	METODE	ALAT BANTU	DAFTAR PUSTAKA
1	2	3	4	5	7
1	Setelah mengikuti materi ini, peserta mampu: Menjelaskan kebijakan pengembangan SDM rumah sakit	1. Kebijakan pengembangan SDM rumah sakit	<ul style="list-style-type: none"> • Ceramah • Tanya Jawab 	<ul style="list-style-type: none"> • LCD • Laptop 	1. SNARS 1 tahun 2017 2. UU no 5 tahun 2014,
2	Peserta dapat : Menjelaskan Konsep komunikasi di rumah sakitf	3. Konsep komunikasi di rumah sakitf	<ul style="list-style-type: none"> • Ceramah • Tanya Jawab 	<ul style="list-style-type: none"> • LCD • Laptop 	

GARIS GARIS BESAR PROGRAM PEMBELAJARAN

KURIKULUM PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF BAGI TENAGA KESEHATAN

NOMOR : MI 1
 Nama Mata diklat : Teknik Komunikasi
 Waktu : 4 JP , (T= 2, P= 2., PL= 0)
 Tujuan Pembelajaran Umum : Setelah mengikuti materi peserta mampu menjelaskan tehnik komunikasi.

NO	TUJUAN PEMBELAJARAN KHUSUS (TPK)	POKOK BAHASAN DAN SUB POKOK BAHASAN	METODE	ALAT BANTU	DAFTAR PUSTAKA
1	2	3	4	5	7
1	Setelah mengikuti materi ini, peserta mampu: Menjelaskan tentang dasar-dasar komunikasi	1. Dasar-dasar komunikasi a. Pengertian, b. Komponen, c. proses dan d. Jenis komunikasi	<ul style="list-style-type: none"> • Ceramah • Tanya Jawab • Diskusi 	<ul style="list-style-type: none"> • LCD • Laptop • Whiteboard • Bahan ajar • Panduan diskusi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pieter, 2017. Dasar-dasar komunikasi bagi perawat, Jakarta. 2. Konsil Kedokteran Indonesia, 2006. Manual komunikasi efektif dokter-pasien, Konsil Kedokteran Indonesia, Jakarta
2	Menjelaskan Teknik Komunikasi	2. Teknik Komunikasi a. Prinsip komunikasi b. Hambatan komunikasi c. Manfaat penerapan Teknik Komunikas	<ul style="list-style-type: none"> • Ceramah • Tanya Jawab • Curah Pendapat • Diskusi/ 	<ul style="list-style-type: none"> • LCD • Laptop • Whiteboard • Bahan ajar • Bahan diskusi/praktek 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Rubey et.al 1983, Basic Cominication skill, harper&row. 4. Bari, 1997. Tehnik komuniksai penyiar radio, TV, MC, Gramedia Jakarta 5. Zakaria dkk, 2006. Komunikasi efektif. PTS Profesional Jakarta

KURIKULUM PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF BAGI TENAGA KESEHATAN

GARIS GARIS BESAR PROGRAM PEMBELAJARAN

NOMOR : MI 2
 Nama Mata diklat : Etika Dalam Penampilan Kerja
 Waktu : 6 JP , (T= 2, P= 3., PL= 1.)
 Tujuan Pembelajaran Umum : Setelah mengikuti materi peserta menerapkan etika dalam penampilan kerja dengan baik.

N O	TUJUAN PEMBELAJARAN KHUSUS (TPK)	POKOK BAHASAN DAN SUB POKOK BAHASAN	METODE	ALAT BANTU	DAFTAR PUSTAKA
1	2	3	4	5	7
1	Setelah mengikuti materi ini, peserta mampu: Menjelaskan kesan professional	1. Kesan professional a. Pengertian Etika b. Konsep penampilan c. Kesan profesional	• Ceramah • Tanya Jawab	• LCD • Laptop • Whiteboard • Bahan ajar	1. Yeyen, mix and macth busana kerja, demidia, 2012. 2. Barata, AA, 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima, elek media komputindo, Jakarta. 3. Konsil Kedokteran Indonesia, 2006. Manual komunikasi efektif dokter-pasien, Konsil Kedokteran Indonesia, Jakarta 4. Yuwono ID, 2013. Memahami berbagai etika profesi dan pekerjaan, medpress digital Jakarta.
2	Menjelaskan Berpenampilan kerja yang baik	2. Berpenampilan kerja yang baik a. Citra positif b. Tata busana c. Bahasa tubuh	• Ceramah • Tanya Jawab	• LCD • Laptop • Whiteboard • Bahan ajar,	
3	Mempraktekan perilaku sesuai dengan etika masing-masing profesi	3. Perilaku sesuai etika masing-masing profesi a. Etika penampilan kerja b. Etika pelayanan sesuai profesi	• Ceramah • Tanya Jawab • Curah Pendapat • Diskusi/praktek • praktek Lapangan	• LCD • Laptop • Whiteboard • Bahan ajar, Panduan Diskusi/ praktek • Panduan PL	

KURIKULUM PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF BAGI TENAGA KESEHATAN

GARIS GARIS BESAR PROGRAM PEMBELAJARAN

NOMOR : MI 3
 Nama Mata diklat : Etika Berkomunikasi
 Waktu : 6 JP , (T= 1, P= 2., PL= 1.)
 Tujuan Pembelajaran Umum : Setelah mengikuti materi peserta menerapkan etika dalam komunikasi dengan baik.

N O	TUJUAN PEMBELAJARAN KHUSUS (TPK)	POKOK BAHASAN DAN SUB POKOK BAHASAN	METODE	ALAT BANTU	DAFTAR PUSTAKA
1	2	3	4	5	7
1	Setelah mengikuti materi ini peserta mampu : Menjelaskan etika dalam berkomunikasi	1. Etika komunikasi a. Pengertian Etika komunikasi b. Konsep etika profesi dalam berkomunikasi c. Membangun komunikasi yang baik	• Ceramah • Tanya Jawab	• LCD • Laptop • Whiteboard • Bahan ajar	1. Haryatmoko,2007. Etika Komunikasi, Kanisius, Jakarta 2. Konsil Kedokteran Indonesia, 2006. Manual komunikasi efektif dokter-pasien, Konsil Kedokteran Indonesia, Jakarta 3. Zakaria dkk, 2006. Komunikasi efektif. PTS Profesional Jakarta.
2.	Melakukan komunikasi yang baik dalam Pelayanan	2. Etika komunikasi dalam Pelayanan a. Etika pelayanan telepon b. Etika berbicara langsung	• Ceramah • Tanya Jawab • Curah Pendapat, • Demonstrasi/ praktek kelas • Praktek lapangan	• LCD • Laptop • Whiteboard • Bahan ajar • Panduan praktek kelas/ demonstrasi • Panduan PL	

KURIKULUM PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF BAGI TENAGA KESEHATAN

GARIS GARIS BESAR PROGRAM PEMBELAJARAN

NOMOR : MI 4
 Nama Mata diklat : Manajemen Konflik
 Waktu : 3 JP , (T= 1, P= 1., PL= 1.)
 Tujuan Pembelajaran Umum : Setelah mengikuti materi peserta menerapkan manajemen konflik dengan baik.

NO	TUJUAN PEMBELAJARAN KHUSUS (TPK)	POKOK BAHASAN DAN SUB POKOK BAHASAN	METODE	ALAT BANTU	DAFTAR PUSTAKA
1	2	3	4	5	7
1	Setelah mengikuti materi ini, peserta mampu: Menjelaskan Manajemen konflik	1. Manajemen konflik a. Pengertian konflik b. Jenis-jenis konflik c. Pengertian manajemen konflik d. Manfaat manajemen konflik e. Siklus manajemen konflik f. Perilaku organisasi dalam mengelola konflik	<ul style="list-style-type: none"> • Ceramah • Tanya Jawab 	<ul style="list-style-type: none"> • LCD • Laptop • Whiteboard • Bahan ajar 	Weni Puspita, 2018. Manajemen konflik; suatu pendekatan psikologi, komunikasi, pendidikan. Soemarman, 2013 gramedia, conflict managemen and capacity building.
2	Melaksanakan pengelolaan konflik	Pengelolaan konflik di Pelayanan Kesehatan	<ul style="list-style-type: none"> • CTJ • Curah Pendapat, • Roleplay • Praktek Lapangan 	<ul style="list-style-type: none"> • LCD • Laptop • Whiteboard • Bahan ajar • Panduan roleplay • Panduan PL 	

KURIKULUM PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF BAGI TENAGA KESEHATAN

GARIS GARIS BESAR PROGRAM PEMBELAJARAN

NOMOR : MI 5
 Nama Mata diklat : Penanganan Komplain
 Waktu : 6 JP , (T= 1, P= 3., PL= 2.)
 Tujuan Pembelajaran Umum : Setelah mengikuti materi peserta melaksanakan penanganan komplain dengan baik.

NO	TUJUAN PEMBELAJARAN KHUSUS (TPK)	POKOK BAHASAN DAN SUB POKOK BAHASAN	METODE	ALAT BANTU	DAFTAR PUSTAKA
1	2	3	4	5	7
1	Setelah mengikuti materi ini, peserta mampu: Menjelaskan Manajemen komplain	1. Manajemen komplain a. Pengertian komplain b. Potensi komplain c. Perencanaan d. Pengorganisasian e. Pelaksanaan pengelolaan komplain f. Evaluasi	<ul style="list-style-type: none"> • Ceramah • Tanya Jawab 	<ul style="list-style-type: none"> • LCD • Laptop • Whiteboard • Bahan ajar 	<p>Barata, AA, 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima, elek media komputindo, Jakarta.</p> <p>Handi irawan, 2003, indonesia costumer satisfaction, elek media komputindo, Jakarta</p>
2	Melaksanakan Penanganan komplain	2. Penanganan komplain a. Pengelolaan komplain b. Penanganan komplain	<ul style="list-style-type: none"> • Ceramah • Tanya Jawab • Curah Pendapat • Role play, • praktek lapangan 	<ul style="list-style-type: none"> • LCD • Laptop • Whiteboard • Bahan ajar • Skenario / panduan role play • Panduan PL 	

KURIKULUM PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF BAGI TENAGA KESEHATAN

GARIS GARIS BESAR PROGRAM PEMBELAJARAN

NOMOR : MI 6
 Nama Mata diklat : Komunikasi efektif dan Komunikasi SBAR
 Waktu : 8 JP , (T= 2, P= 3., PL= 3.)
 Tujuan Pembelajaran Umum : Setelah mengikuti materi peserta melaksanakan komunikasi efektif dan Komunikasi SBAR dengan baik.

NO	TUJUAN PEMBELAJARAN KHUSUS (TPK)	POKOK BAHASAN DAN SUB POKOK BAHASAN	METODE	ALAT BANTU	DAFTAR PUSTAKA
1	2	3	4	5	7
1	Setelah mengikuti materi ini, peserta mampu: Menjelaskan komunikasi efektif dan SBAR	1. Komunikasi efektif dan SBAR a. Pengertian komunikasi efektif b. Pengertian komunikasi SBAR	<ul style="list-style-type: none"> • Ceramah • Tanya Jawab 	<ul style="list-style-type: none"> • LCD • Laptop • Whiteboard • Bahan ajar 	<ul style="list-style-type: none"> • Bharata, AA, 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima, elek media komputindo, Jakarta. • Konsil Kedokteran Indonesia, 2006. Manual komunikasi efektif dokter-pasien, Konsil Kedokteran Indonesia, Jakarta • Zakaria dkk, 2006. Komunikasi efektif. PTS Profesional Jakarta. • Susan H. Hendrikson, SBAR Basic: A Resource Guide for Healthcare Managers, HCPro, 2008.
2	Melaksanakan komunikasi efektif bagi stakeholder rumah sakit	2. Komunikasi efektif bagi stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Ceramah • Tanya Jawab • Curah Pendapat, • role play, • praktek lapangan 	<ul style="list-style-type: none"> • LCD • Laptop • Whiteboard • Bahan ajar • Panduan roolplay 	
3	Melaksanakan komunikasi SBAR dalam melaporkan kondisi pasien	3. Komunikasi SBAR dalam melaporkan kondisi pasien a. Penerapan Komunikasi Model SBAR b. Laporan kondisi pasien dengan SBAR c. Keuntungan SBAR	<ul style="list-style-type: none"> • Ceramah • Tanya Jawab • Simulasi • praktek Lapangan 	<ul style="list-style-type: none"> • LCD • Laptop • Whiteboard • Bahan ajar • Panduan simulasi • Panduan PL 	

Commented [H1]: komunikasi efektif dan SBAR apakah pokok bahasannya hanya pengertian saja ???

KURIKULUM PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF BAGI TENAGA KESEHATAN

GARIS GARIS BESAR PROGRAM PEMBELAJARAN

NOMOR : MP 1
 Nama Mata diklat : Building Learning Comittmen (BLC)
 Waktu : 2 JP , (T= 0, P= 2., PL= 0)
 Tujuan Pembelajaran Umum : Setelah mengikuti materi peserta membangun komitmen dengan baik.

NO	TUJUAN PEMBELAJARAN KHUSUS (TPK)	POKOK BAHASAN DAN SUB POKOK BAHASAN	METODE	ALAT BANTU	DAFTAR PUSTAKA
1	2	3	4	5	7
1	Setelah mengikuti materi ini, peserta mampu: Menjelaskan Saling mengenal antar peserta	1. Perkenalan 2. Berkomunikasi dan mencairkan suasana	• Ceramah • Tanya Jawab	• LCD • Laptop • Whiteboard • Bahan ajar	• Developmental Studies Center, Ways We Want Our Class to be: Class Meetings that Build Commitment to Kindness and Learning, 1996
2	Membangun jalinan komunikasi lebih efektif	1. Mengenal nilai pribadi dan orang lain 2. Membentuk organisasi kelompok/kelas	• Curah Pendapat, • praktek	• LCD • Laptop • Whiteboard • Bahan ajar	• Gunadi getol, one mind, one heart, one commitment elek media komputindo, 2013.

KURIKULUM PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF BAGI TENAGA KESEHATAN

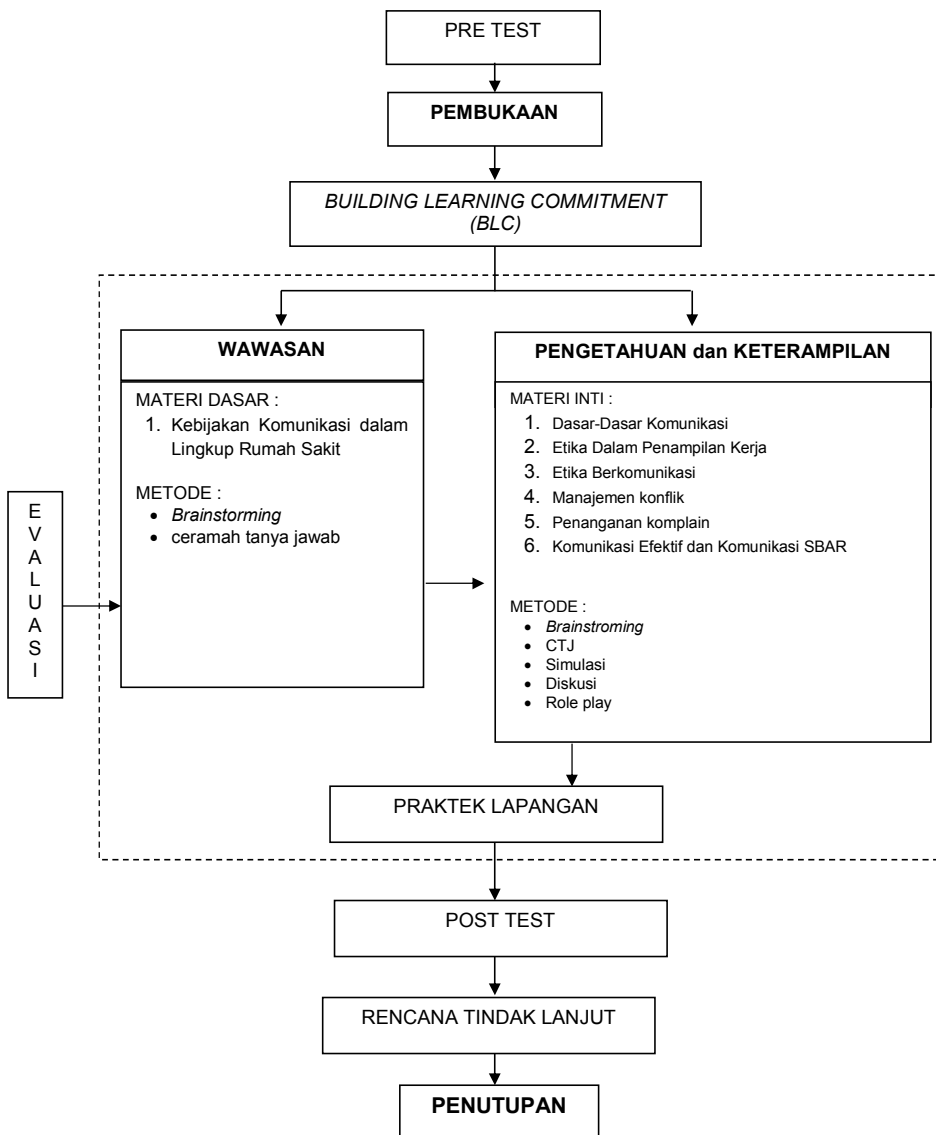
GARIS GARIS BESAR PROGRAM PEMBELAJARAN

NOMOR : MP 2
 Nama Mata diklat : Rencana Tindak Lanjut (RTL)
 Waktu : 1 JP , (T=....., P= 1., PL=)
 Tujuan Pembelajaran Umum : Setelah mengikuti materi peserta menyusun rencana tindak lanjut dengan baik.

N O	TUJUAN PEMBELAJARAN KHUSUS (TPK)	POKOK BAHASAN DAN SUB POKOK BAHASAN	METODE	ALAT BANTU	DAFTAR PUSTAKA
1	2	3	4	5	7
1	Setelah mengikuti materi ini, peserta mampu: menyusun rencana tindak lanjut peserta	1. Pengertian Rencana tindak lanjut 2. Menyusun rencana	<ul style="list-style-type: none"> • Ceramah • Tanya Jawab, Praktek 	<ul style="list-style-type: none"> • LCD • Laptop • Whiteboard • Bahan ajar 	Bahan RTL Pelatihan Jabfung Bidan Pusklat PegawaiDepkes RI, 2009

BAB V
DIAGRAM PROSES PEMBELAJARAN
BAGI PETUGAS KESEHATAN

Proses pembelajaran digambarkan seperti alur diagram berikut:



BAB VI
PESERTA DAN PELATIH

A. Peserta :

Kriteria peserta adalah :

1. Tenaga yang bekerja di UPT.Rumah Sakit Umum Pusat maupun Daerah
2. Tingkat Pendidikan minimal SMA atau sederajat.

B. Pelatih :

1. Direktur/ Pimpinan Rumah Sakit
2. Telah mengikuti pelatihan AKTA atau *Training of Trainer (TOT)* atau pelatihan widyaiswara dasar maupun lanjutan atau Pelatihan Komunikasi Efektif
3. Pendidikan S1 dengan tambahan keahlian di bidang materi yang diajarkan.

BAB VII
PENYELENGGARA DAN TEMPAT PENYELENGGARAAN

A. Penyelenggara

Penyelenggara Pelatihan Komunikasi Efektif ini adalah Institusi pelatihan kesehatan terakreditasi atau institusi lain dengan diampu oleh Institusi pelatihan kesehatan terakreditasi.

B. Tempat

Institusi pelatuhan kesehatan terakreditasi atau tempat lain yang mempunyai sarana dan prasarana yang memadai sesuai serta mendukung proses pembelajaran untuk mencapai tujuan pelatihan.

BAB VIII

EVALUASI PELATIHAN

Tujuan evaluasi / penilaian pelatihan Komunikasi Efektif ini adalah untuk mengetahui kemajuan tingkat pengetahuan dan ketrampilan yang dicapai oleh peserta pada proses pembelajaran dan penyelenggaraan. Hasil ini dapat digunakan untuk menilai efektifitas pelatihan dan perbaikan pelaksanaan berikutnya.

Evaluasi pelatihan terdiri dari :

A. Evaluasi terhadap Peserta

Evaluasi yang dilakukan terhadap peserta melalui :

- Evaluasi awal melalui pre test
- Evaluasi akhir peserta terhadap materi yang telah diterima (post test)
- Evaluasi formatif untuk setiap hasil penugasan.

Standar minimal evaluasi hasil belajar adalah evaluasi terhadap pencapaian tujuan pembelajaran khusus.

B. Evaluasi terhadap Fasilitator

Evaluasi ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh penilaian yang menggambarkan tingkat kepuasan peserta terhadap kemampuan fasilitator dalam menyampaikan pengetahuan dan atau ketrampilan kepada peserta dengan baik, dapat dipahami dan diserap oleh peserta meliputi:

1. Penguasaan materi
2. Ketepatan waktu
3. Sistematika penyajian
4. Penggunaan metode dan alat bantu
5. Empati, gaya dan sikap terhadap peserta
6. Penggunaan Bahasa dan volume suara
7. Pemberian motivasi belajar kepada peserta
8. Pencapaian tujuan pembelajaran umum
9. Kesempatan tanya jawab
10. Kemampuan menyajikan
11. Kerapihan pakaian
12. Kerjasama dengan tim pengajar

C. Evaluasi terhadap penyelenggara

Evaluasi dilakukan oleh peserta terhadap penyelenggara pelatihan, obyek evaluasi adalah pelaksanaan administrasi dan akademis yang meliputi :

1. Tujuan pelatihan
2. Relevansi program pelatihan dengan tugas
3. Manfaat setiap mata sajian bagi pelaksanaan tugas
4. Manfaat pelatihan bagi peserta/instansi
5. Mekanisme pelaksanaan pelatihan
6. Hubungan peserta dengan pelaksana pelatihan
7. Pelayanan kesekretariatan terhadap peserta
8. Pelayanan akomodasi dan lain-lain
9. Pelayanan konsumsi.

BAB IX

SERTIFIKASI

Setiap peserta yang telah menyelesaikan proses pembelajaran minimal mengikuti 95% dari seluruh jumlah jam pembelajaran, dan dinyatakan berhasil sesuai dengan hasil evaluasi belajar akan diberikan sertifikat pelatihan dengan angka kredit 1 (satu), dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang ditandatangani oleh Kepala Institusi pelatihan terakreditasi sebagai penyelenggara pelatihan/ pengampu dan oleh panitia minimal pejabat eselon IV atau setara.

BAB X

PENUTUP

Kurikulum Pelatihan Komunikasi Efektif ini merupakan acuan bagi penyelenggara pelatihan dalam rangka pelatihan bagi tenaga kesehatan di rumah sakit dalam melakukan komunikasi efektif.

Denpasar, Januari 2019

Penyusun,

**KURIKULUM PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF
BAGI TENAGA KESEHATAN**

Tim Penyusun :

Penanggung Jawab :

Kepala UPTD Bapelkesmas, Dinas Kesehatan Provinsi Bali

Ketua

Ngakan Putu Gede Yasa, SKM, M.Kes.

Kasie Pengendali Mutu, UPTD Bapelkesmas Dinas Kesehatan Provinsi Bali

Sekretaris

Ni Wayan Rastiti Antari, S Gz

Anggota Teknis

I Dewa Gede Sura Dharma, SKM, M.Kes

I Ngurah Telabah Partha Serathi, MKM

Dwinta Pratiwi Adi, SKM, M.Kes

Sinta Javani, S.ST, MAP

Hari Pradiksa

Ida Ayu Ina

Narasumber

Ni Wayan Mariani, SKM, M.Kes

LAMPIRAN

MI 1. TEKNIK KOMUNIKASI

Sesi I Panduan Diskusi

Peserta di bagi 3 kelompok

Peserta di minta menunjuk ketua kelompok

Masing kelompok mendiskusikan satu topik yaitu komponen komunikasi, proses komunikasi dan jenis komunikasi yang dilakukan, setelah itu peserta mempresentasikan dengan metode window shopping, setaia kelompok menyajikan hasil diskusi kelompoknya dalam flipchart dan di baut semenarik mungkin

Setelah selesai, fasilitator menyimpulkan hasil diskusi peserta.

sesi II Praktek

Pada sesi ini peserta di ajak memahami prinsip dan Teknik komunikasi dengan bermain dan mempraktekan komunikasi antara 2 orang.

Pengkondisaian peserta

Peserta dibagi menjadi kelompok

Peserta pertama ada di luar kelas, kelompok 2 ada di dalam kelas.

Pada kelompok prtama di berikan pemahaman untuk berlaku cuek apapun yang di bicarakan oleh teman bicara nanti.

Pada peserta yang di dalam kelas diberikan pembekalan berkomunikasi yang baik dengan teman di depannya.

Kemudian peserta di panggil di berikan kesempatan berkomunikasi selama 2 menit.

Lakukan penguatan oleh fasilitator mengenai hambatan komunikasi dilanjutkan dengan bagaimana melakukan penerapan Teknik komunikasi yang baik dengan rekan kerja.

MI 2 PANDUAN DISKUSI ETIKA DALAM PENAMPILAN KERJA

1. Peserta dibagi menjadi 4 Kelompok yang terdiri dari 7-8 orang
2. Peserta ditugaskan mendiskusikan topic :
 - c. Kelompok I : Tata busana dalam berbagai situasi
 - d. Kelompok II : Tata rias dalam berbagai situasi
 - e. Kelompok III : Tatacara berbicara dalam berbagai situasi
 - f. Kelompok III : Tatacara berjalan dan menampilkan gesture dalam berbagai situasi
3. Peserta menuangkan hasil diskusi dalam lembaran flipchart
4. Perwakilan kelompok mempresentasikan hasil diskusi dengan menampilkan contoh secara langsung jika dianggap perlu, misalnya ada foto-foto tatabusana yang baik, atau menunjuk salah satu model, menunjuk rekan kerja sebagai model dengan hair do yang rapi dalam tata rias, menunjukkan cara bicarayang pantas sesuai dengan situasinya dan memperagakan cara berjalan, hal tersebut tentu berdasarkan masing-masing topic yang diberikan
5. Peserta diijinkan memberikan komentar atau tanya jawab terhadap presentasi yang dilaksanakan

MI 3 ETIKA BERKOMUNIKASI

Pada sesi ini fasilitator menyampaikan etika berkomunikasi yang baik. Melakukan demonstrasi dalam berbicara menggunakan telepon, dan berbicara langsung dengan luwes.

Masing – masing Peserta menirukan cara berkomunikasi fasilitator :

Menerima telpon masuk

“instansi”, “Selamat pagi/”salam”, saya “nama” ada yang bisa dibantu?” permasalahan dicatat petgas, setelah itu sampaikan penutup “ terima Kasih “.

Menelpon orang

“selamat pagi ”salam” dari “instansi” nama saya “nama”, bisa bicara dengan Bapak/ibu “nama, Jabatan, bagian” keperluan “isi keperluan”, ucapkan terima kasih

Berbicara langsung

Selamat pagi”salam”, saya “nama”, dinas di “nama ruangan/profesi”, ada yang bisa dibantu? Lanjutkan dengan isi pembicaraan, di akhiri dengan salam penutup.

**KURIKULUM PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF
BAGI TENAGA KESEHATAN**

Checklist Keterampilan Menerima Telepon

Nama :
No.Presensi :

No	Kegiatan	Nilai			Keterangan
		1	2	3	
1	Pembukaan : a. Mengangkat telepon saat sudah terdengar 2 kali deringan b. Memberi salam c. Menyebutkan nama institusi d. Menyebutkan nama penerima telepon e. Pembukaan diakhiri dengan penyampaian "Ada yang bisa saya bantu?"				Lingkungan telah siap dengan blocknote dan ballpoint
2.	Isi : a. Memberikan kesempatan klien untuk menjelaskan maksudnya menelpon b. Menyimak isi telepon dengan seksama dan mencatat identitas pengirim serta pesan jika diperlukan, termasuk meminta dengan sopan pengulangan pesan jika pesan tidak terdengar jelas, mengulang pesan, maupun memberikan penekatanan sebagai tanda masih berada disambungan telepon c. Jika terdapat penelpon yang tidak menyampaikan identitas, memintanya dengan sopan untuk menyampaikan identitas d. Meneruskan pesan kepadapihak yang dituju e. Memberikan informasi untuk dapat menunggu sejenak, sembari mengolah pesan f. Mempersilakan melanjutkan pembicaraan dengan pihak yang dituju jika penerima pesan yang dituju bersedia atau ada ditempat g. Menyampaikan penundaan jika penerima pesan yang dituju tidak bersedia atau ada tidak ditempat, dengan menyampaikan alasan yang sopan dan tidak menyinggung h. Mempersilakan meninggal pesan jika penelpon berkenan				
3	Penutup : a. Mengucapkan terima kasih atas kontak yang telah dilakukan b. Memastikan tidak ada pesan yang ingin disampaikan kembali c. Menutup dengan salam				

Keterangan penilaian :

1. Tidak Dilakukan atau dilakukan dengan ragu-ragu
2. Dapat melakukan sebagian atau lebih dari proses kegiatan
3. Dapat melaksanakan kegiatan dengan baik dan efektif

Nilai Total = $\frac{\text{Jumlah Nilai yang diperoleh}}{\text{Jumlah nilai maksimal}} \times 100$

Nilai minimal kelulusan : 75

MI 4 PANDUAN BERMAIN PERAN MANAJEMEN KONFLIK

Kasus :

- Anda adalah salah seorang anggota Tim PKRS di Rumah sakit
- Dalam rangka memperingati Ulang Tahun Rumah Sakit maka anda diminta melaksanakan kegiatan promosi kesehatan terkait Lomba Menu Sehat dengan sub topik konsumsi olahan buah dan makanan sehat.
- Panitia lomba hanya menyediakan Bahan baku untuk lomba terdiri dari buah-buahan. Sedangkan bahan baku lainnya disediakan oleh masing-masing peserta Lomba. Diantara peserta Lomba ada 2 kelompok peserta yaitu kelompok Anda (A) dan salah satu kelompok lain (B) yang sama-sama membutuhkan 10 buah jeruk. Sedangkan persediaan buah jeruk pada panitia lomba hanya tersisa 10 buah. Jeruk yang tersedia tidak seluruhnya kondisinya baik. Anda harus memilih jeruk yang benar benar segar. Panitia menolak untuk menyerahkan buah jeruk tersebut sampai Ketua Kelompok Anda berdua mencapai kesepakatan. Maka Anda pun harus bernegosiasi agar mendapat jeruk sesuai keperluan Anda.

PETUNJUK BERMAIN PERAN

- Bagi kelompok menjadi dua.
- Berikan instruksi kepada masing-masing kelompok secara terpisah.
- Jelaskan kepada setiap kelompok bahwa ini bukan merupakan latihan kelompok. Setiap orang akan berpasangan dengan satu orang dari kelompok lain untuk melakukan permainan.

Tujuan : dari permainan ini adalah latihan bernegosiasi.

- **Kelompok A:**
- Kelompok Anda membutuhkan membutuhkan buah jeruk untuk menghasilkan kue yang memberikan kesegaran dan energi bagi masyarakat rumah sakit.
- **Kelompok B**
- Kelompok Anda bermaksud untuk membuat kue yang memiliki khasiat kesehatan untuk optimalisasi proses pengobatan di rumah sakit, Anda membutuhkan 10 buah jeruk.
- Setelah peran-peran ini dijelaskan kepada masing-masing kelompok secara terpisah, instruksikan setiap orang untuk mencari pasangan dari kelompok lainnya dan mulai bernegosiasi.
- Biarkan peserta membuat kesimpulan sendiri tentang apa yang harus mereka lakukan.
- Bahas berbagai kemungkinan solusinya pada sesi tanya-jawab atau evaluasi.
- Minta peserta untuk berdiri atau duduk dalam lingkaran secara berpasangan.
- Minta mereka mengangkat tangan dan menunjukkan dengan jari berapa hasil yang mereka, secara individu, dapatkan melalui negosiasi: nol berarti gagal total dan 10 jari berarti sukses total.
- Anda mungkin akan melihat pasangan dengan rasio 0-10, 5-5 dan mungkin juga 10-10.
- Minta peserta untuk menceritakan proses yang mereka lalui sehingga mendapatkan hasil tersebut.
- Pertama-tama, tanyakan proses tersebut dari peserta yang mengajukan lima jari, dilanjutkan dengan yang mengangkat nol jari, kemudian 10 jari.
- Guna memperdalam pemahaman peserta dapat diberikan beberap pertanyaan yaitu :
 - Bagi Anda yang mencapai angka 5-5 (pemecahan kompromi), bagaimana Anda berhasil memutuskan hal ini?

**KURIKULUM PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF
BAGI TENAGA KESEHATAN**

- Bagi Anda yang membutuhkan untuk menyerahkan kesepuluh jeruk tersebut pada pasangan Anda (akomodasi), apa alasan Anda?
Ajak peserta untuk mendiskusikan permainan negosiasi jeruk dengan mengulas gaya yang cenderung banyak digunakan oleh peserta dalam bernegosiasi
- o Upaya memperdalam pemahaman juga dapat dilaksanakan dengan menambah diskusi yaitu :
 - Gaya apa yang paling banyak digunakan dalam permainan tadi? Mengapa?
 - Apa kedudukan dan kepentingan dari masing-masing pihak?
 - Apa yang dimaksud win-win solution? Mungkinkah hal ini dicapai? Apa bentuk dan hasil dari win-win solution?.
- o Kegiatan ditutup dengan simpulan hasil roleplay.

MATERI : MI 5, PENANGANAN KOMPLAIN

ROOLPLAY

Peserta di bagi menjadi 5 kelompok,

Kasus yang harus di roolplaykan adalah penanganan complain :

1. Keluarga Pasien yang marah-marrah karena pasien Jatuh
2. Keluarga pasien marah karena kendaraannya terserempet ambulance
3. Keluarga pasien marah karena penanganan pasien di ruangan (pasang infus yang di pasang berkali-kali)
4. Keluarga marah karena penanganan UGD yang lambat.
5. Pasien pingin pulang, karena dirawat di ruangan yang tidak layak.

Peserta melaksanakan roolplay dengan waktu 10 menit per kelompok

Setelah peserta bermain di lakukan penguatan bagaimana melakukan penanganan complain dengan baik.

MI 6 : KOMUNIKASI EFEKTIF BAGI STAKEHOLDER RS

Sesi I

Peserta di bagi dalam menjadi 15 kelompok kecil, setiap kelompok diberikan akan berkomunikasi sesuai dengan bidang tugasnya: seperti satpam, petugas front office, perawat, dll. Lawan bicara ditugaskan bertanya, sehingga setiap peserta akan menjawab sesuai dengan materi yang telah diberikan bagaimana berkomunikasi kemudian peserta saling menukar perannya sehingga kedua peserta dapat saling belajar. Bagaimana berkomunikasi yang efektif dengan stakeholder. Peserta dipersilahkan satu persatu menyampaikan komunikasi di depan kelas.

Sesi II

MI 6 : Komunikasi SBAR di RS

Peserta dibagi dalam 6 kelompok yang terdiri dari 5 orang peserta, masing-masing kelompok akan mempraktekan bagaimana berkomunikasi dengan menggunakan SBAR (khusus bagi Perawat), pelaporan perawat dengan dokter, pelaporan antara perawat, bagaimana memahami mengeja alfabet untuk perintah spesifik seperti tindakan dan obat dengan baik, pengucapan dan urutan pelaporan kondisi pasien, melakukan cek kembali pelaporan yang telah dilakukan.

Peserta dalam kelompok mendiskusikan dan kemudian mempraktekan kondisi tersebut, salah satu peserta sebagai dokter, 2 orang sebagai perawat, pasien, penjaga pasien/ keluarga.

Dari praktek ini agar diperoleh pemahaman yang sama dalam komunikasi di RS, baik antar perawat, antar perawat dokter, perawat pasien dan seluruh komponen di RS.

Praktek dilakukan di depan kelas dengan waktu masing-masing kelompok 10 menit. Fasilitator memberikan arahan, perbaikan dan kesimpulan materi yang disampaikan.

**KERANGKA ACUAN PKL
PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF BAGI PETUGAS KESEHATAN**

I. PENDAHULUAN

Komunikasi pada prinsipnya merupakan salah satu persyaratan dalam penyelenggaraan layanan kesehatan yang berkualitas. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu pelayanan di bidang teknis medis dan pelayanan di bidang komunikasi. Klien tidak akan puas apabila mendapat pelayanan dari segi medis saja, tanpa diimbangi dengan proses komunikasi yang baik dan komunikatif efektif antara petugas dengan kliennya, demikian pula sebaliknya.

Terbangunnya hubungan baik antara sesama petugas rumah sakit, petugas rumah sakit dengan klien, petugas rumah sakit dengan masyarakat diluar rumah sakit termasuk organisasi yang peduli kesehatan, dll. Merupakan hasil dari penyelenggaraan proses komunikasi yang baik. Walaupun ilmu komunikasi telah dipahami oleh petugas kesehatan, namun dalam penerapannya petugas kesehatan belum mampu melakukannya dengan baik. Akibatnya sampai saat ini hubungan diantara sesama petugas rumah sakit maupun hubungan dengan kliennya serta dengan masyarakat masih terdapat banyak permasalahan diantaranya adalah menurunnya utilisasi pelayanan rumah sakit, tingginya jumlah keluhan klien yang tidak puas, menurunnya citra atau image pelayanan yang diselenggarakan rumah sakit, konflik diantara sesama petugas, manajemen rujukan yang tidak berjalan sebagaimana mestinya, dll. Upaya untuk mengatasi keadaan tersebut adalah dengan meningkatkan kemampuan petugas rumah sakit dalam berkomunikasi.

Untuk meningkatkan kompetensi komunikasi tersebut maka dalam pelatihan dilakukan praktek lapangan ke unit pelayanan sehingga materi yang diberikan dapat diimplementasikan pada unit kerja peserta.

II. TUJUAN PELATIHAN

a. Tujuan Umum

Peserta mampu menerapkan ketrampilan komunikasi keada stakeholder secara optimal dalam pelayanan rumah sakit.

b. Tujuan khusus :

Peserta mampu

1. Menerapkan Etika dalam Penampilan Kerja
2. Menerapkan Etika Berkomunikasi
3. Melaksanakan manajemen konflik
4. Melaksanakan penanganan Komplain
5. Melaksanakan Komunikasi Efektif dan Komunikasi SBAR

III. METODE

Metode pembelajaran ini berdasarkan pada prinsip:

1. Orientasi kepada peserta meliputi latar belakang, kebutuhan dan harapan yang terkait dengan tugas yang dilaksanakan.
2. Peran serta aktif peserta sesuai dengan pendekatan pembelajaran.
3. Pembinaan iklim yang demokratis dan dinamis untuk terciptanya komunikasi dari dan ke berbagai arah.

**KURIKULUM PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF
BAGI TENAGA KESEHATAN**

Oleh karena itu metode yang digunakan selama proses pembelajaran diantaranya adalah:

1. Penugasan berupa latihan/*exercise*, diskusi, mentoring.
2. Praktik berkomunikasi yang benar di Lapangan

IV. PESERTA

Peserta dibagi menjadi 3 kelompok sesuai dengan rumpun tugasnya sehingga setiap kelompok akan didampingi oleh 1 orang mentor yang akan memberikan bimbingan, arahan serta menilai kemampuan peserta dalam berkomunikasi langsung ditempat kerjanya.

Setiap peserta akan melakukan komunikasi kepada stakeholder di rumah sakit yang didasarkan pada materi yang telah didapat selama diklat dengan menerapkan etika penampilan kerja, etika komunikasi, manajemen konflik, penanganan komplain, komunikasi efektif dan komunikasi SBAR dan ketrampilan peserta akan dinilai oleh mentor masing-masing

V. WAKTU DAN TEMPAT PENYELENGGARAAN

Praktek lapangan ini dilaksanakan di lingkungan Rumah Sakit Bali Mandara , April hingga September 2019

Denpasar, Pebruari 2019
Panitia Penyelenggara