



## KONSIL TENAGA KESEHATAN INDONESIA

Nomor : KT.03.02/KTKI/2421/2024  
Lampiran : Satu berkas  
Hal : Undangan Narasumber

22 Agustus 2024

Yth. (daftar undangan terlampir)  
di

Tempat

Dalam rangka pelaksanaan pembinaan teknis keprofesian Tenaga Kesehatan, Konsil Tenaga Kesehatan Indonesia (KTKI) akan menyelenggarakan kegiatan Penguatan Keterampilan Keprofesian Tenaga Kesehatan dengan Tema **Peningkatan Kompetensi Komunikasi Antar Pribadi pada Tenaga Kesehatan untuk Menjamin Pelayanan yang Berpusat kepada Pasien (Patient-Centered Care)**. Kami mohon bantuan Bapak/Ibu menugaskan pejabat terkait untuk menjadi Narasumber pada kegiatan tersebut, yang akan dilaksanakan pada :

Hari, Tanggal : Kamis – Sabtu, 5 – 7 September 2024  
Waktu : Sesuai jadwal terlampir  
Tempat : Auditorium Balai Besar Pelatihan Kesehatan (BBPK) Makassar  
Jalan Moha Lasuloro No.59, Antang, Kec. Manggala, Kota Makassar, Sulawesi Selatan  
Agenda : Penguatan Keterampilan Keprofesian Tenaga Kesehatan  
Zoom Meeting : meeting ID : 213 097 8825 (passcode: 123456)

Berkaitan dengan hal tersebut, kami mohon bantuan Bapak/Ibu dapat menyiapkan kelengkapan dokumen narasumber berupa: Surat Tugas, Biodata, File Foto Resmi, Materi Paparan, Evaluasi Pembelajaran (format terlampir), dan File/Foto NPWP. Sehubungan dengan materi paparan dan evaluasi pembelajaran akan diunggah ke dalam LMS Plataran Sehat, mohon dokumen dapat diserahkan kepada panitia paling lambat tanggal 29 Agustus 2024.

Biaya penyelenggaraan kegiatan dibebankan pada DIPA Kantor Pusat Direktorat Jenderal Tenaga Kesehatan Tahun 2024. Untuk informasi lanjut tentang kegiatan ini, dapat menghubungi Sdr. Khairun (0895-3441-52583) atau Sdr. Peri (0823-7226-9976).

Atas perhatian dan kehadiran Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Ketua  
Konsil Tenaga Kesehatan Indonesia,  
  
Amirudin Supartono, S.Tr.Kes, MM

Lampiran 1 Surat Undangan  
 Nomor : KT.03.02/KTKI/2421/2024  
 Tanggal : 22 Agustus 2024

### DAFTAR PEJABAT/PEGAWAI YANG DIUNDANG

No	Kepada	Menugaskan	Topik Materi
1.	Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan	Dr. dr. H.M. Ishaq Iskandar, M.Kes, MM, MH Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan	Kebijakan Dinas Kesehatan Provinsi dalam Memberdayakan Pasien, Keluarga dan Masyarakat melalui Komunikasi, Informasi dan Edukasi
2.	Pimpinan Tiara Cipta Utama	Dr. Sitti Murdiana Muin, S.Psi, M.Psi, Psikolog Psikolog Klinis Tiara Cipta Utama	Pentingnya Komunikasi Empatik dalam Pelayanan Kesehatan
3.	Direktur Sekolah Pasca Sarjana Universitas Prof. Dr. Hamka (UHAMKA)	Dr. Hermawan Saputra, SKM, MARS, CICS Dosen Pasca Sarjana UHAMKA	Membangun Kemampuan Tenaga Kesehatan dalam Melakukan Komunikasi Efektif Guna Meningkatkan Layanan Kesehatan yang Berpusat Kepada Pasien ( <i>Patient-Centered</i> )
4.	Ketua Konsil Kesehatan Masyarakat	Andi Sari Bunga Untung, SKM, M.Sc.PH Wakil Ketua Konsil Kesehatan Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komunikasi Antar Pribadi (<i>Interpersonal Communication</i>): Skill dalam Membangun Hubungan yang Kuat Antara Tenaga Kesehatan dengan Pasien, Keluarga, dan Masyarakat (Metoda dan Simulasi Penerapan KAP)</li> <li>2. Komunikasi Antar Pribadi dalam Meningkatkan Kepatuhan Pasien</li> </ol>
5.	Direktur Utama RS Mitra Husada Makassar	Dra. Evy Rakryani, Psikolog Psikolog Klinis RS Mitra Husada Makassar	Penerapan <i>Solution-focused therapy</i> dalam Melayani Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan
6.	Ketua Konsil Keteknisian Medis	a. Ismail, A.Md.Kes, SKM, MM.Kes Kadiv Keprofesian KKM  b. Rahmaniwati, AMTG, S.Pd, M.Kes Kadiv Registrasi KKM  c. Maya Shafhira, A.Md.RO, SE, MM, FIACLE Anggota KKM	Penerapan Teknik Komunikasi Efektif dan Persuasif pada Pendonor dan Pengguna Darah di Unit Pengelola Darah (UPD)  Strategi Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Kualitas Produk Teknisi Gigi terhadap Pengguna  Penerapan Teknik Komunikasi Persuasif dalam Pelayanan Lensa Kontak
9.	Direktur PT. Kehidupan Pendengaran	Dewi Mustika, A.Md.Aud	Penerapan Komunikasi Efektif pada Pasien Penderita Gangguan Pendengaran
10.	Praktik Mandiri Nakestrad	Elen Toeante, BA, B.Med, M.Med	Penerapan Komunikasi efektif dalam menangani <i>Disminore</i> menggunakan Pengobatan <i>Traditional Chinese Medicine</i>



Lampiran 2 Surat Undangan  
 Nomor : KT.03.02/KTKI/2421/2024  
 Tanggal : 22 Agustus 2024

**JADWAL ACARA TENTATIF**  
**PENINGKATAN KOMPETENSI KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI PADA TENAGA KESEHATAN**  
**DALAM RANGKA MENJAMIN PELAYANAN YANG BERPUSAT PADA PASIEN**  
**BBPK MAKASSAR, 5 – 7 SEPTEMBER 2024**

No	Waktu	Kegiatan	Pembicara	Moderator	PJ
<b>Kamis, 5 September 2024</b>					
1.	11.00 – 14.00 WITA	Registrasi peserta			Panitia
2.	14.00 – 14.10 WITA	Penyampaian Tata Tertib Kegiatan			Panitia
3.	14.10 – 15.00 WITA	Pembukaan: 1. Sambutan Selamat Datang 2. Laporan Penyelenggaraan 3. Sambutan Ketua KTKI 4. Sambutan, Arahan, dan Pembukaan	dr. Imran Agus Nurali, Sp.KO Kepala BBPK Makassar  drg. Diono Susilo Y., MPH Sekretaris KTKI  H. Amirudin Supartono, S.Tr.Kes, MM Ketua KTKI  drg. Arianti Anaya, MKM Direktur Jenderal Tenaga Kesehatan	MC: Rika Mudrikah	Panitia
4.	15.00 – 15.30 WITA	<b>COFFEE BREAK DAN SHOLAT ASHAR</b>			
		<b>PANEL 1</b>			
5.	15.30 – 18.00 WITA	1. Pembinaan Tenaga Kesehatan dalam rangka Peningkatan Mutu Praktik dan Kompetensi Tenaga Kesehatan  2. Kebijakan Dinas Kesehatan Provinsi dalam Memberdayakan Pasien, Keluarga dan Masyarakat melalui Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE)	H. Amirudin Supartono, S.Tr.Kes, MM Ketua Konsil Tenaga Kesehatan Indonesia  Dr. dr. H.M. Ishaq Iskandar, M.Kes, MM, MH Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan	Komisi Pembinaan Keprofesian KTKI	Panitia
6.	18.00 – 19.30 WITA	<b>ISHOMA</b>			
		<b>PANEL 2</b>			
7.	19.30 – 21.30 WITA	1. Pentingnya Komunikasi Empatik dalam Pelayanan Kesehatan  2. Membangun Kemampuan Tenaga Kesehatan dalam Melakukan Komunikasi Efektif Guna Meningkatkan Layanan Kesehatan yang Berpusat Kepada Pasien ( <i>Patient-Centered Care</i> )	Dr. Sitti Murdiana Muin, S.Psi, M.Psi, Psikolog Psikolog Klinis Tiara Cipta Utama  Dr. Hermawan Saputra, SKM, MARS, CICS Dosen Sekolah Pasca Sarjana UHAMKA	Ketua Konsil Kesehatan Masyarakat	Panitia

No	Waktu	Kegiatan	Pembicara	Moderator	PJ		
<b>Jumat, 6 September 2024</b>							
8.	08.30 – 10.00 WITA	<b>Materi Penguatan Keterampilan:</b> Komunikasi Antar Pribadi ( <i>Interpersonal Communication</i> ): Skill dalam Membangun Hubungan yang Kuat Antara Tenaga Kesehatan dengan Pasien, Keluarga, dan Masyarakat (Metoda dan Simulasi Penerapan KAP)	Andi Sari Bunga Untung, SKM, M.Sc.PH Wakil Ketua Konsil Kesehatan Masyarakat	Kadiv. Keprofesian Kesehatan Tradisional	Panitia		
9.	10.00 – 11.30 WITA	<b>Psikologi Klinis:</b> Penerapan <i>Solution-focused therapy</i> dalam Melayani Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan	Dra. Evy Rakryani, Psikolog Psikolog Klinis RS Mitra Husada Makassar	Kadiv. Keprofesian KMMTK			
		<b>Tenaga Kesehatan Masyarakat:</b> Komunikasi Antar Pribadi dalam Meningkatkan Kepatuhan Pasien	Andi Sari Bunga Untung, SKM, M.Sc.PH Wakil Ketua Konsil Kesehatan Masyarakat				
		<b>Teknisi Pelayanan Darah:</b> Penerapan Teknik Komunikasi Efektif dan Persuasif pada Pendonor dan Pengguna Darah di Unit Pengelola Darah (UPD)	Ismail, A.Md.Kes, SKM, MM.Kes Ketua Divisi Keprofesian Konsil Keteknisian Medis				
		<b>Optometris:</b> Penerapan Teknik Komunikasi Persuasif dalam Pelayanan Lensa Kontak	Maya Shafhira, A.Md.RO, SE, MM, FIACLE Anggota Konsil Keteknisian Medis				
		<b>Audiologis:</b> Penerapan Komunikasi Efektif pada Pasien Penderita Gangguan Pendengaran	Dewi Mustika, A.Md.Kes Quality Control Manager, PT. Kehidupan Pendengaran				
		<b>Teknisi Gigi:</b> Strategi Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Kualitas Produk Teknisi Gigi terhadap Pengguna	Rahmaniawati, AMTG, S.Pd, M.Kes Ketua Divisi Registrasi Konsil Keteknisian Medis				
10.	11.30 – 13.30 WITA	<b>ISHOMA</b>					
11.	13.30 – 14.00 WITA	Persiapan Praktek KAP: masing-masing kelas menyiapkan <i>role play</i> didampingi Narasumber dan Co-Fasilitator. Peserta di masing-masing kelas dibagi dalam 3-4 kelompok @4-5 orang	Kadiv. Keprofesian KMMTK	Panitia			
12.	14.00 – 16.00 WITA	<b>Praktek Komunikasi Antar Pribadi:</b> <b>Psikologi Klinis:</b> Praktek Penerapan <i>Solution-focused therapy</i> dalam Melayani Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan	<b>Dra. Evy Rakryani, Psikolog</b> Psikolog Klinis RS Mitra Husada Makassar	Kadiv. Keprofesian/ Anggota KMMTK	Panitia		
		<b>Tenaga Kesehatan Masyarakat:</b> Praktek Komunikasi Antar Pribadi dalam Meningkatkan Kepatuhan Pasien	<b>Andi Sari Bunga Untung, SKM, M.Sc.PH</b> Wakil Ketua Konsil Kesehatan Masyarakat				
		<b>Teknisi Pelayanan Darah:</b> Praktek Penerapan Teknik Komunikasi Efektif dan Persuasif pada Pendonor dan Pengguna Darah di Unit Pengelola Darah (UPD)	<b>Ismail, A.Md.Kes, SKM, MM.Kes</b> Ketua Divisi Keprofesian Konsil Keteknisian Medis				

No	Waktu	Kegiatan	Pembicara	Moderator	PJ
		<b>Optometris:</b> Penerapan Teknik Komunikasi Persuasif dalam Pelayanan Lensa Kontak	<b>Maya Shafhira, A.Md.RO, SE, MM, FIACLE</b> Anggota Konsil Keteknisian Medis		
		<b>Audiologis:</b> Penerapan Komunikasi Efektif pada Pasien Penderita Gangguan Pendengaran	<b>Dewi Mustika, A.Md.Kes</b> Quality Control Manager, PT. Kehidupan Pendengaran		
		<b>Teknisi Gigi:</b> Strategi Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Kualitas Produk Teknisi Gigi terhadap Pengguna	<b>Rahmaniawati, AMTG, S.Pd, M.Kes</b> Ketua Divisi Registrasi Konsil Keteknisian Medis		
		<b>Nakestrad Interkontinetal:</b> Penerapan Komunikasi efektif dalam menangani <i>Disminore</i> menggunakan Pengobatan <i>Traditional Chinese Medicine</i>	<b>Elen Toeante, BA, B.Med, M.Med</b> Praktik Mandiri Kesehatan Tradisional		
13.	16.00 – 17.30 WITA	Presentasi hasil implementasi materi dan praktek	1. Kadiv Keprofesian Konsil Psikologi Klinis 2. Seluruh narasumber dan KMMTK		
14.	17.30 – 19.30 WITA		<b>ISHOMA</b>		
15.	19.30 – 21.00 WITA	Review dan Evaluasi Pembelajaran	Kadiv. Keprofesian Konsil Keteknisian Medis		
<b>Sabtu, 07 September 2024</b>					
16.	08.30 – 10.30 WITA	1. Rencana Tindak Lanjut 2. Penutupan	Komisi Pembinaan Keprofesian KTKI	Katimja Pembinaan Nakes Set KTKI	Panitia
17.	10.30 – 12.00 WITA	Penyelesaian Administrasi			Panitia



Lampiran 3 Surat Undangan  
Nomor : KT.03.02/KTKI/2421/2024  
Tanggal : 22 Agustus 2024

**KERANGKA ACUAN KERJA**  
**PENINGKATAN KOMPETENSI KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI PADA TENAGA KESEHATAN**  
**DALAM RANGKA MENJAMIN PELAYANAN YANG BERPUSAT PADA PASIEN**  
**BBPK MAKASSAR, 5 – 7 SEPTEMBER 2024**

**A. Pendahuluan**

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, menekankan perlunya penjaminan mutu layanan yang dilakukan oleh baik tenaga medis maupun tenaga kesehatan. Untuk itu setiap tenaga kesehatan wajib untuk senantiasa meningkatkan kompetensinya, sehingga dapat melayani pasien dengan baik. Tenaga kesehatan harus mengembangkan kompetensi teknis, tanpa melupakan pentingnya kompetensi fundamental. Salah satu kompetensi fundamental yang harus dimiliki oleh setiap tenaga kesehatan adalah kompetensi yang berkaitan dengan komunikasi. Banyak keluhan pasien yang mempermasalahan cara berkomunikasi tenaga kesehatan yang tidak efektif, sehingga membuka peluang terjadinya kesalahpahaman bahkan berakibat ketidakpuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan.

Konsil memiliki peran yang penting dalam melakukan pembinaan teknis keprofesian sebagaimana tercantum pada Pasal 269 UU 17 tahun 2023, dimana Konsil harus melakukan pembinaan teknis keprofesian tenaga medis dan tenaga kesehatan memiliki tanggung jawab dalam penjagaan dan penguatan kompetensi sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Berdasarkan ketetapan yang tercantum pada Bab XIX pasal 450 UU Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan bahwa tugas, fungsi dan kewenangan Konsil yang lama masih berlaku sampai terbentuknya Konsil sebagaimana dimaksud dalam pasal 268, maka pada tahun 2024 dalam melaksanakan tugas, Konsil masih mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 90 Tahun 2017 tentang Konsil Tenaga Kesehatan Indonesia, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 86 Tahun 2019.

Dalam rangka mendukung peran Konsil dalam melakukan pembinaan keprofesian tenaga kesehatan, maka dilakukan kegiatan Penguatan Keterampilan Keprofesian Tenaga Kesehatan dengan tema: "**Peningkatan Kompetensi Komunikasi Antar Pribadi pada Tenaga Kesehatan untuk Menjamin Pelayanan yang Berpusat kepada Pasien (Patient-Centered Care)**".

**B. Tujuan**

Secara umum kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan keprofesian Tenaga Kesehatan dalam memberikan layanan yang bermutu melalui kemampuan melakukan komunikasi yang interaktif, efektif, empatik, dan terapeutik sehingga terbangun hubungan yang kuat antar tenaga kesehatan dan pasien.

Secara khusus kegiatan ini bertujuan untuk:

1. Menguasai teknik-teknik utama: peserta akan mempelajari dasar-dasar dari teknik komunikasi antar pribadi yang interaktif dan efektif
2. Meningkatkan keterampilan praktis: peserta akan berlatih secara langsung melakukan komunikasi yang efektif dalam pemberian layanan kesehatan.

3. Memahami prioritas tindakan: peserta akan memiliki pemahaman dan kesadaran tentang komunikasi sebagai prioritas dalam pemberian pelayanan yang bermutu.
4. Membangun kepercayaan diri: peserta memiliki kepercayaan diri dan kesiapan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan pasien.
5. Menyebarluaskan kesadaran: peserta memiliki kesadaran dalam mendorong rekan sejawat dalam mengupayakan komunikasi yang efektif dengan pasien.
6. Evaluasi Pengetahuan dan Keterampilan: setelah workshop ini peserta mampu menunjukkan pemahaman dan kemampuan mereka dalam menerapkan komunikasi secara personal, efektif, persuasif dan interaktif yang memadai.

#### C. Sasaran

Target/sasaran yang ingin dicapai dalam Penguatan Keterampilan Keprofesian dalam rangka Pengembangan Keprofesian Tenaga Kesehatan adalah 7 jenis Tenaga Kesehatan, baik yang hadir secara tatap muka/luring maupun melalui media daring yang diharapkan mendapatkan peningkatan wawasan, kesadaran, dan perilaku dalam menerapkan **Komunikasi antar Personal, Efektif, Persuasif dan Interaktif** dalam praktik pelayanan kesehatan sehingga dapat memberikan layanan kesehatan yang aman dan bermutu, yang terdiri dari:

- 1) Psikologi Klinis
- 2) Tenaga Kesehatan Masyarakat
- 3) Teknisi Pelayanan Darah
- 4) Optometris
- 5) Audiologis
- 6) Teknisi Gigi
- 7) Tenaga Kesehatan Tradisional Interkontinental

#### D. Peserta

Peserta penguatan keterampilan keprofesian Tenaga Kesehatan, terdiri atas:

1. **Peserta luring**, sebanyak 200 orang dengan rincian sebagai berikut:
  - a) Kementerian Kesehatan:
    - 1) Sekretariat KTKI
    - 2) Balai Besar Pelatihan Kesehatan (Bapelkes) Makassar
    - 3) Direktur Poltekkes Kemenkes Makassar
  - b) Konsil Tenaga Kesehatan Indonesia:
    - 1) Ketua Konsil Tenaga Kesehatan Indonesia
    - 2) Komisi Pembinaan Keprofesian KTKI
    - 3) Pimpinan, Kadiv. Keprofesian, dan Anggota Konsil Keteknisian Medis
    - 4) Pimpinan, Kadiv. Keprofesian, dan Anggota Konsil Kesehatan Masyarakat
    - 5) Pimpinan, Kadiv. Keprofesian, dan Anggota Konsil Psikologi Klinis
    - 6) Pimpinan, Kadiv. Keprofesian, dan Anggota Konsil Kesehatan Tradisional
  - c) Pemerintah Daerah:
    - 1) Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan
    - 2) Dinas Kesehatan Kota Makassar
  - d) Tenaga Kesehatan:
 

1) Psikologi Klinis	= 23 orang
2) Tenaga Kesehatan Masyarakat	= 23 orang
3) Teknisi Pelayanan Darah	= 22 orang
4) Optometris	= 23 orang

5) Audiologis	= 23 orang
6) Teknisi Gigi	= 23 orang
7) Nakestrad Interkontinental	= 23 orang

#### **Peserta daring:**

Tujuh jenis tenaga kesehatan di seluruh Indonesia yang mengikuti rangkaian kegiatan melalui *zoom meeting* atau *youtube* dan Plataran Sehat, dengan target peserta sebanyak 10.000 orang.

#### **E. Materi:**

1. Pembinaan Tenaga Kesehatan dalam rangka Peningkatan Mutu Praktik dan Kompetensi Tenaga Kesehatan
2. Kebijakan Dinas Kesehatan Provinsi dalam Memberdayakan Pasien, Keluarga dan Masyarakat melalui Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE)
3. Pentingnya Komunikasi Empatik dalam Pelayanan Kesehatan
4. Membangun Kemampuan Tenaga Kesehatan dalam Melakukan Komunikasi Efektif Guna Meningkatkan Layanan Kesehatan yang Berpusat kepada Pasien (*patient-centered care*)
5. Komunikasi Antar Pribadi (*Interpersonal Communication*): Skill dalam Membangun Hubungan yang Kuat Antara Tenaga Kesehatan dengan Pasien, Keluarga, dan Masyarakat (Metoda dan Simulasi Penerapan KAP)
6. Penguatan Keterampilan Keprofesian dalam Komunikasi Antar Personal pada Praktik Masing-Masing Tenaga Kesehatan oleh:
  - a. Komunikasi Antar Pribadi (*Interpersonal Communication*) : Skill dalam Membangun Hubungan yang Kuat Antara Tenaga Kesehatan dan Pasien → **Tenaga Kesehatan Masyarakat**
  - b. Penerapan *Solution-Focused Therapy* dalam Melayani Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan → **Psikologi Klinis**
  - c. Teknik komunikasi efektif dan persuasif pada Pendonor dan Pasien pengguna darah di Unit Pengelola Darah (UPD) → **Teknisi Pelayanan Darah**
  - d. Teknik Komunikasi Persuasif dalam Pelayanan Lensa Kontak → **Optometris**
  - e. Komunikasi Efektif pada Pasien Penderita Gangguan Pendengaran → **Audiologis**
  - f. Strategi Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Kualitas Produk Teknisi Gigi terhadap Pengguna → **Teknisi Gigi**
  - g. Komunikasi efektif dalam menangani *Disminore* menggunakan Pengobatan *Traditional Chinese Medicine* → **Nakestrad Interkontinetal**

#### **F. Narasumber**

1. **H. Amirudin Supartono, S.Tr.Kes, MM** – Ketua Konsil Tenaga Kesehatan Indonesia
2. **Dr. dr. H.M. Ishaq Iskandar, SKM, M.Kes** – Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan
3. **Dr. Sitti Murdiana Muin, S.Psi, M.Psi, Psikolog** – Psikolog Klinis Tiara Cipta Utama
4. **Dr. Hermawan Saputra, SKM, MARS, CICS** – Dosen Sekolah Pasca Sarjana UHAMKA
5. **Andi Sari Bunga Untung, SKM, M.Sc.PH** – Wakil Ketua Konsil Kesehatan Masyarakat
6. **Dra. Evy Rakryani, Psikolog** – Psikolog Klinis RS Mitra Husada Makassar
7. **Ismail, A.Md.Kes, SKM, MM.Kes** – Ketua Divisi Pembinaan Teknis Keprofesian Konsil Keteknisian Medis
8. **Maya Shafhira, A.Md.RO, SE, MM, FIACLE** – Anggota Konsil Keteknisian Medis

9. **Dewi Mustika, A.Md.Aud** – Audiologis dan Quality Control Manager PT. Kehidupan Pendengaran
10. **Rahmaniati, AMTG, S.Pd, M.Kes** – Ketua Divisi Registrasi Konsil Keteknisian Medis
11. **Elen Toeante, BA, B.Med, M.Med** – Praktik Mandiri Kesehatan Tradisional

**G. Metode**

1. Ceramah Tanya Jawab
2. Simulasi / Praktek
3. Presentasi Praktek

**H. Waktu dan Tempat Pelaksanaan**

Seluruh rangkaian kegiatan dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Kamis – Sabtu, 05 – 07 September 2024

Waktu : 13.30 WITA – selesai

Tempat : Balai Besar Pelatihan Kesehatan (BBPK) Makassar  
Jalan Moha Lasuloro No. 59, Antang, Kec. Manggala, Kota Makassar,  
Sulawesi Selatan

*zoom meeting* : *meeting ID : 213 097 8825 (passcode: 123456)*

**I. Susunan Acara**

Susunan acara terlampir.

**J. Sertifikat**

Peserta yang sudah mengikuti kegiatan dari awal sampai akhir, akan mendapatkan sertifikat bernilai SKP melalui Plataran Sehat (<https://lms.kemkes.go.id>).

**K. Biaya**

Sumber pembiayaan Penyelenggaraan Kegiatan ini berasal dari DIPA Kantor Pusat Direktorat Jenderal Tenaga Kesehatan Tahun Anggaran 2024.

**L. Penutup**

Demikian Kerangka Acuan Kerja ini dibuat untuk dapat dilaksanakan.

Lampiran 4 Surat Undangan  
Nomor : KT.03.02/KTKI/ /2024  
Tanggal : 22 Agustus 2024

Format Evaluasi Pembelajaran (Format File dalam Microsoft Excel/ .xls)

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban 1	Pilihan Jawaban 2	Pilihan Jawaban 3	Pilihan Jawaban 4	Pilihan Jawaban 5	Jawaban Benar
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							



## **SURAT TUGAS**

Nomor : 1838/SPs/TU/2024

Pimpinan Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA memberikan tugas kepada:

- Nama : **Dr. Hermawan Saputra, S.K.M., MARS., CICS.**
- Tugas : Menjadi **Narasumber** Kegiatan Penguatan Keterampilan Keprofesian Tenaga Kesehatan dengan tema "Peningkatan Kompetensi Komunikasi Antar Pribadi pada Tenaga Kesehatan untuk Menjamin Pelayanan yang Berpusat kepada Pasien (Patients-Centered Care)" yang diselenggarakan oleh Konsil Tenaga Kesehatan Indonesia.
- Hari, Tanggal : Kamis – Sabtu, 5 – 7 September 2024
- Tempat : Auditorium Balai Besar Pelatihan Kesehatan (BBPK) Makassar  
Jl. Moha Lasuloro No.59, Antang, Kec. Manggala, Kota Makassar  
Sulawesi Selatan
- Catatan : 1. Setelah melaksanakan tugas diharapkan membuat laporan secara tertulis kepada yang memberi tugas  
2. Semua biaya dan akomodasi selama kegiatan berlangsung ditanggung oleh instansi yang mengundang

Demikian surat tugas ini diberikan untuk dilaksanakan sebaik-baiknya sebagai amanah dan ibadah kepada Allah Subhanahu Wata'ala.

Jakarta, 28 Shafar 1446 H

2 September 2024 M

a.n. Direktur

Sekretaris Bidang II,



**Dr. Hj. Ihsana El Khuluqo, M.Pd.**

**Tembusan Yth.:**

Direktur SPs UHAMKA (sebagai laporan)

**Visi : Sekolah Pascasarjana Profetik dalam mendidik sumberdaya manusia yang memiliki kecerdasan spiritual, intelektual, emosional, dan sosial**





Membangun Kemampuan  
Tenaga Kesehatan dalam  
Melakukan Komunikasi Efektif  
Guna Meningkatkan Layanan Kesehatan  
yang Berpusat Kepada Pasien  
*(Patient-Centered)*



DR. HERMAWAN SAPUTRA, SKM., MARS., CICS.  
(CERTIFIED INTERNATIONAL COMMUNICATION SPECIALIST)



# Dr. Hermawan Saputra, SKM., MARS., CICS.



## Pendidikan

- S1-S2-S3 FKM UI (UNIV. INDONESIA)
- Hospital Management Program Singapore
- Certified International Communication Specialist by American Academy

## Pekerjaan dan Organisasi

- Associate Professor UHAMKA
- Koordinator PSQH P3M UI
- Ketua MPKU PWM DKI JAKARTA
- Dewan Pengawas Radjak Hospital Group
- Pendiri dan Dewan Pengawas LAFKESPRI
- Pendiri dan Dewan Pakar IKAMARS UI
- Dewan Kehormatan & Etik KOHKARSSI
- Wakil Ketua CCM Global Fund Indonesia
- Ketum Terpilih PP IAKMI
- Praktisi Kesehatan untuk Perubahan Perilaku
- Praktisi Komunikasi Kesehatan di Media Nasional & Internasional

Masa depan politik dan pembangunan Indonesia amat dipengaruhi oleh kualitas Sumber Daya Manusia  
**(Manusia Unggul dan Sehat Jasmani/Rohani)**



*Super Smart Society (Era Big Data & AI) beserta transisi kehidupan yang menyertainya, akan meningkatkan **tantangan hidup dan kesehatan melalui sedentary lifestyle, mental health & humanity***

*Public health is a powerful tool to level that playing field, to bend the arc of our country away from distrust and disparities and back towards equity and justice.*  
– Leana S. Wen



# INDONESIA



TO DO WHAT IS RIGHT...YOU NEED TO KNOW WHAT IS TRUE

INDONESIA: BE HEALTH, WEALTH & WISE

# Pelayanan Kesehatan



For he who has  
health has hope;  
and he who has  
hope, has  
everything  
- Owen Arthur



## Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia [Tahun 1945](#) Pasal 28h Ayat 1

“Setiap Orang Berhak Hidup Sejahtera Lahir Batin, Bertempat Tinggal, dan Mendapatkan Lingkungan Hidup yang Baik dan Sehat Serta Berhak Memperoleh Pelayanan Kesehatan”

# UU Kesehatan Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan

## Pasal 189

(1) Setiap Rumah Sakit mempunyai kewajiban:

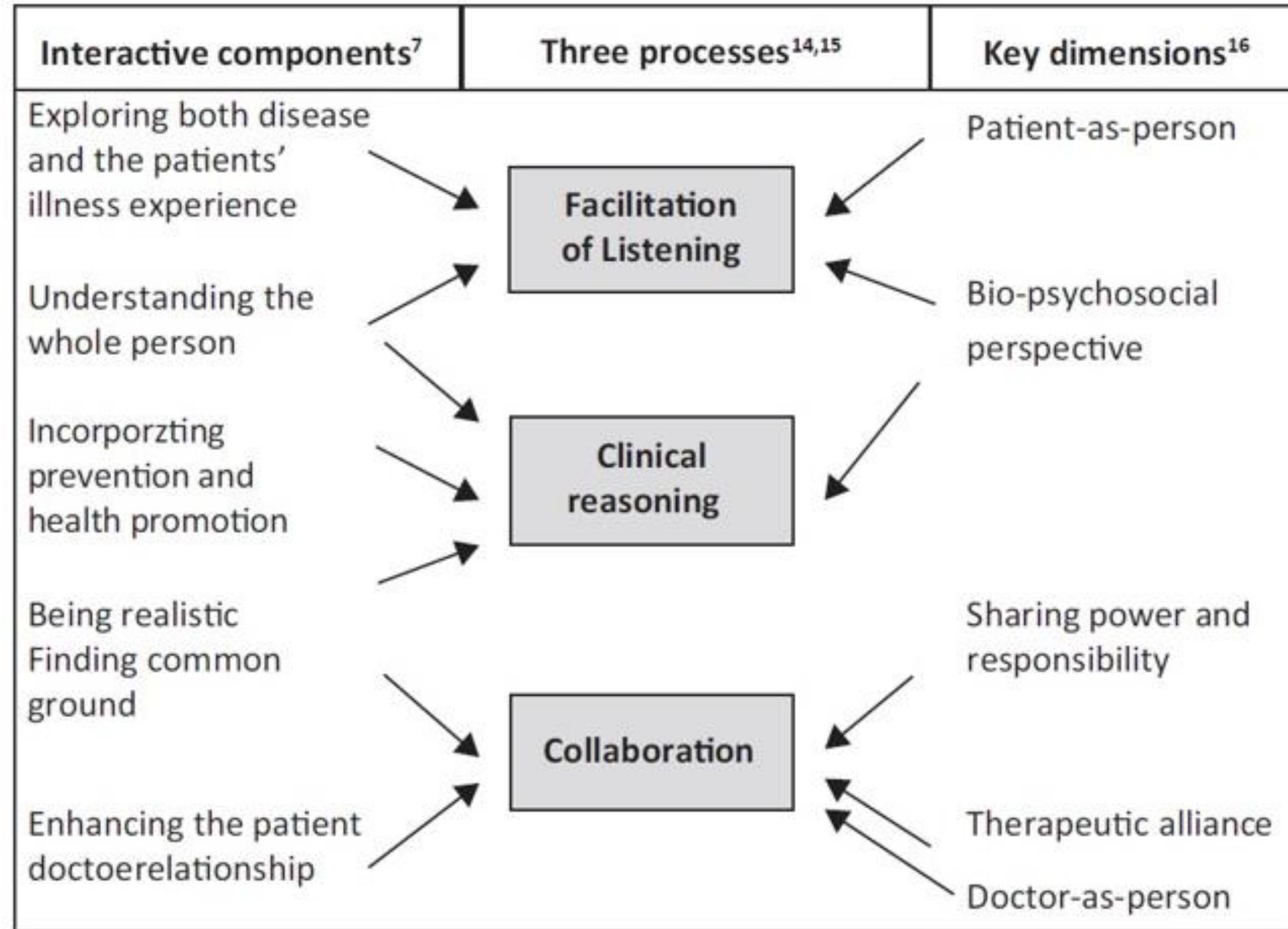
- a. memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat;
- b. memberikan Pelayanan Kesehatan yang aman, bermutu, antidisikriminatif, dan efektif dengan mengutamakan **kepentingan Pasien** sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit;

## Pasal 279

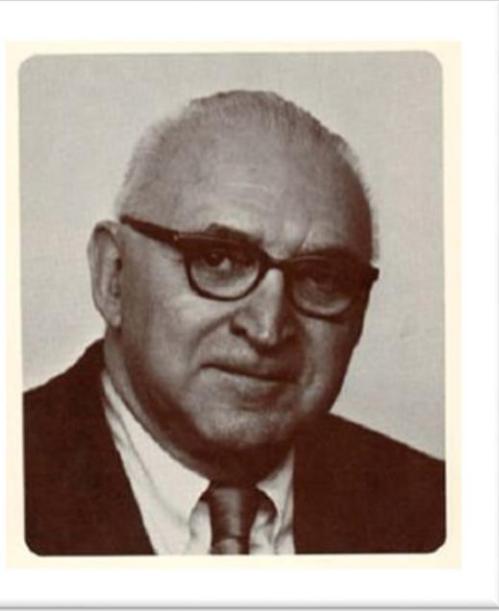
Tenaga Medis dan Tenaga Kesehatan bertanggung jawab secara moral untuk:

- a. mengabdikan diri sesuai dengan bidang keilmuan yang dimiliki;
- b. bersikap dan berperilaku sesuai dengan etika profesi;
- c. mengutamakan **kepentingan Pasien** dan masyarakat di atas kepentingan pribadi atau kelompok; dan
- d. menambah ilmu pengetahuan dan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

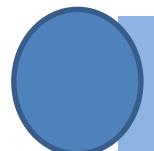
# Patient-centred care: Interactive components and key dimensions as related to the three processes of consultation



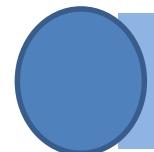
# COMMUNICATION AS A Process



HAROLD DWIGHT LASSEWELL  
(ILLINOIS, 13 FEBRUARI 1902)



SOSIOLOG & ILMUWAN POLITIK AS



MERAIH GELAR DOKTOR PADA 1927

## DISERTASI:

*Propaganda Technique in the World War* yang diakui sebagai gerbang bagi berkembangnya

## KAJIAN KOMUNIKASI:

*Politics: Who Gets What, When, How* (1935)

*Power and Personality* (1948).



SAYS  
WHAT



IN WHICH  
CHANNEL

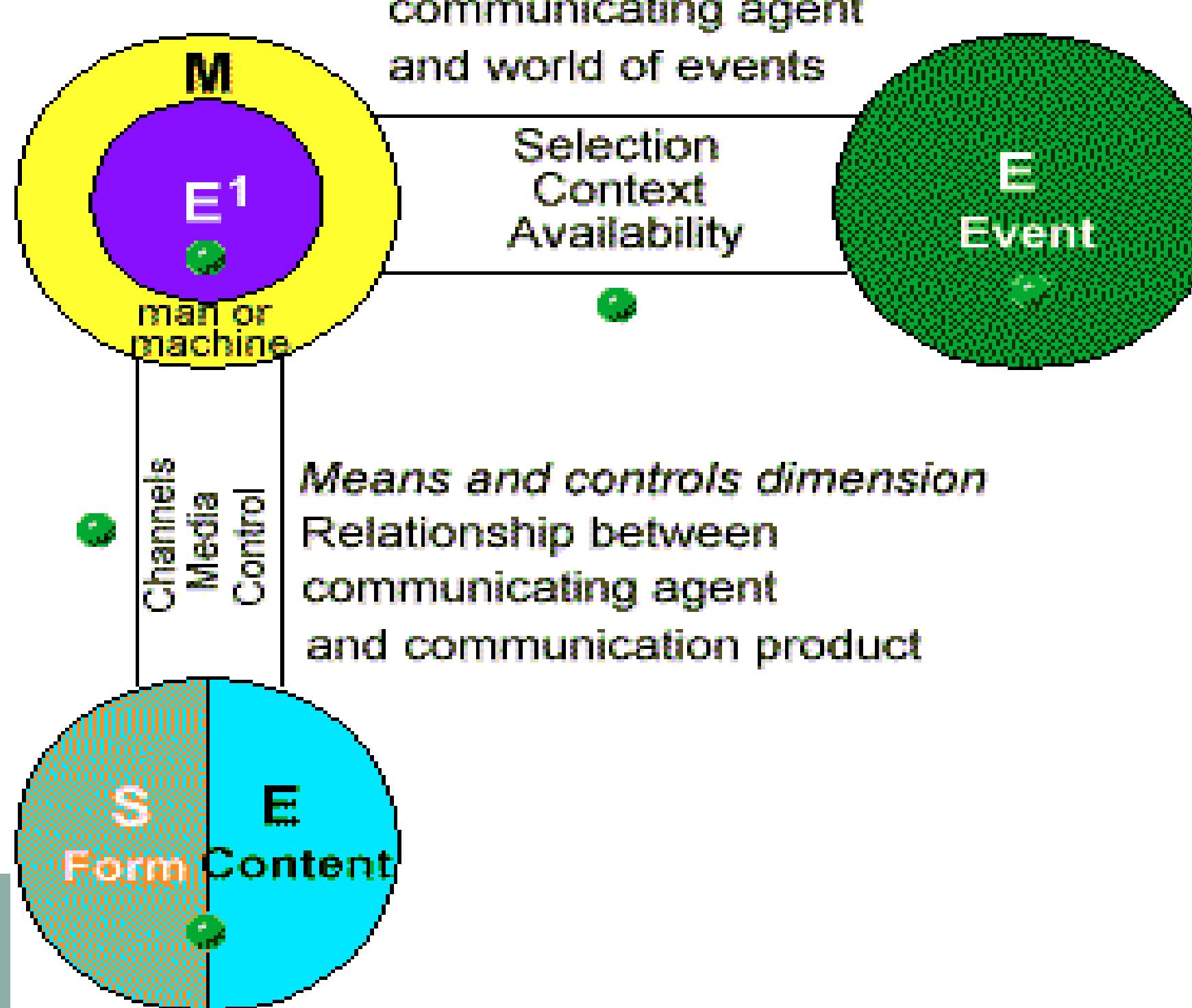


TO  
WHOM



WITH WHAT  
EFFECT

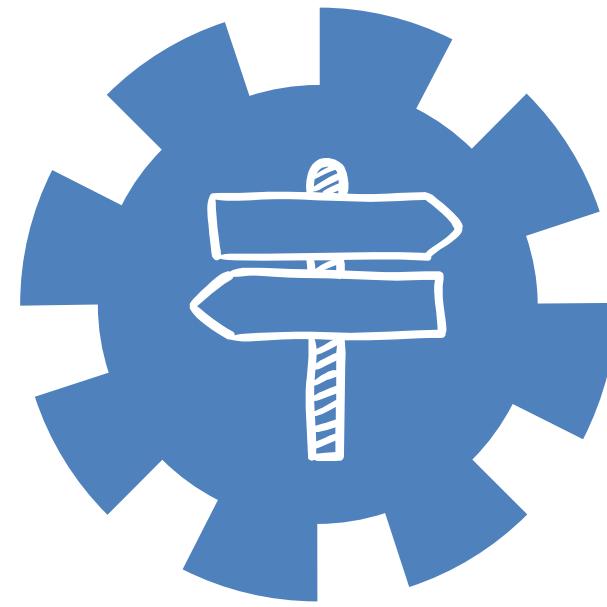
# COMMUNICATION AS A Discourse



**George Gerbner**, profesor komunikasi di AS yang terlahir di Hungaria. Pada usia 20 hijrah ke dan bekerja sebagai jurnalis. Sempat bergabung dengan militer AS pada dunia ke-2, kemudian kembali lagi menjadi dan melanjutkan pendidikannya hingga meraih (1951) dan doktor (1955).



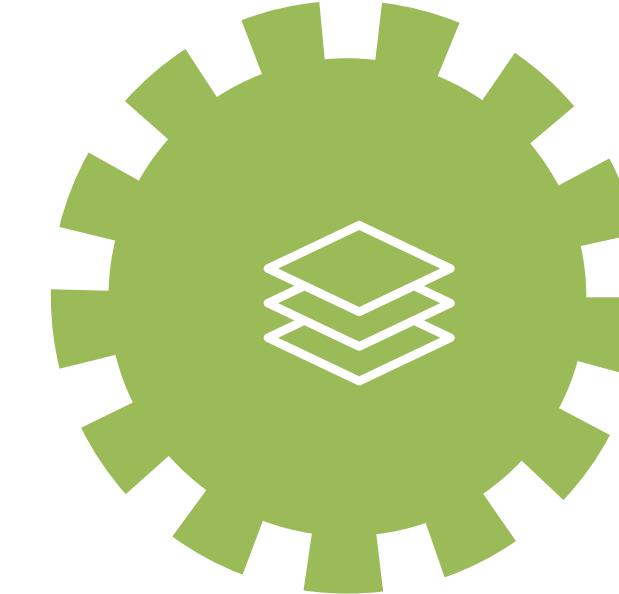
# COMMUNICATION AS A Culture



**MULTIPLE  
PURPOSE**



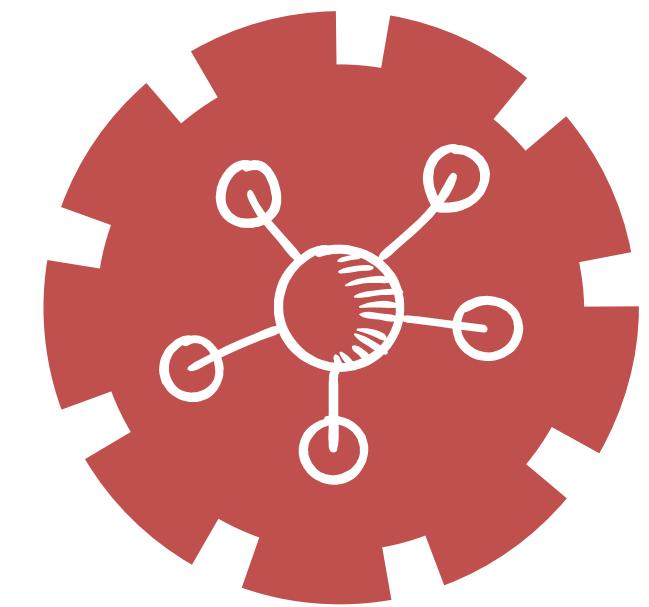
**INVOLVES  
COORDINATING  
MEANINGS**



**INVOLVES  
CO-ORIENTATION**



**RULE  
GOVERNED**

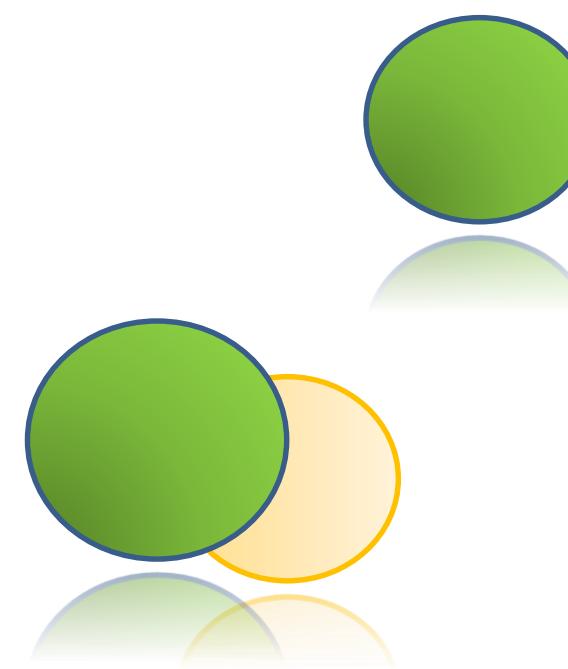


**HAS PATTERNS**

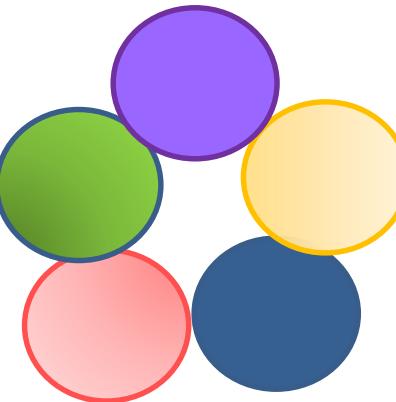




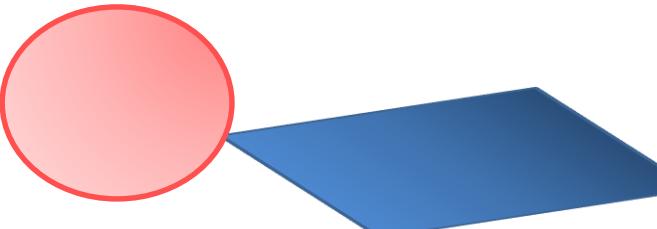
**INTRAPERSONAL**



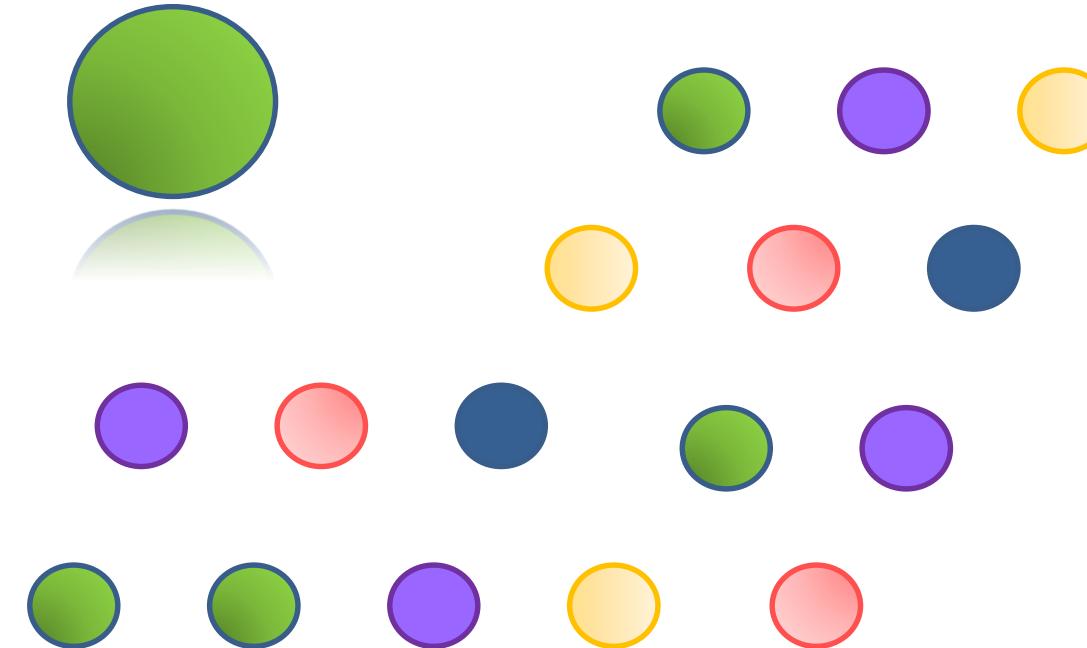
**INTERPERSONAL**



**SMALL GROUP**



**PUBLIC SPEAKING**



**MASS COMMUNICATION**



# KOMUNIKASI EFEKTIF (INTERPERSONAL)

## DEFINISI

Komunikasi antara dua orang

## TUJUAN

Menemukan  
Berhubungan  
Memengaruhi  
Bermain  
Menolong



## TEORI

*Interpersonal relation,  
lovers, friendship, marriage*



## SKILL

- Percakapan Efektif
- Mendengar Aktif
- Resolusi Konflik

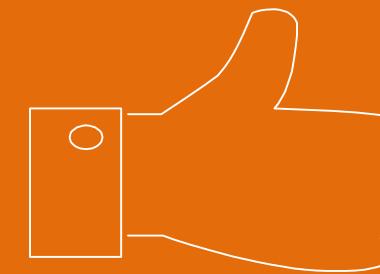


# HOW TO IMPROVE COMMUNICATION?



PILIH MEDIA  
YANG TEPAT

The **method** used to  
deliver an oral or  
written message



JADILAH  
“GOOD LISTENER”

**Active** Listening  
& **Empathetic**  
Listening



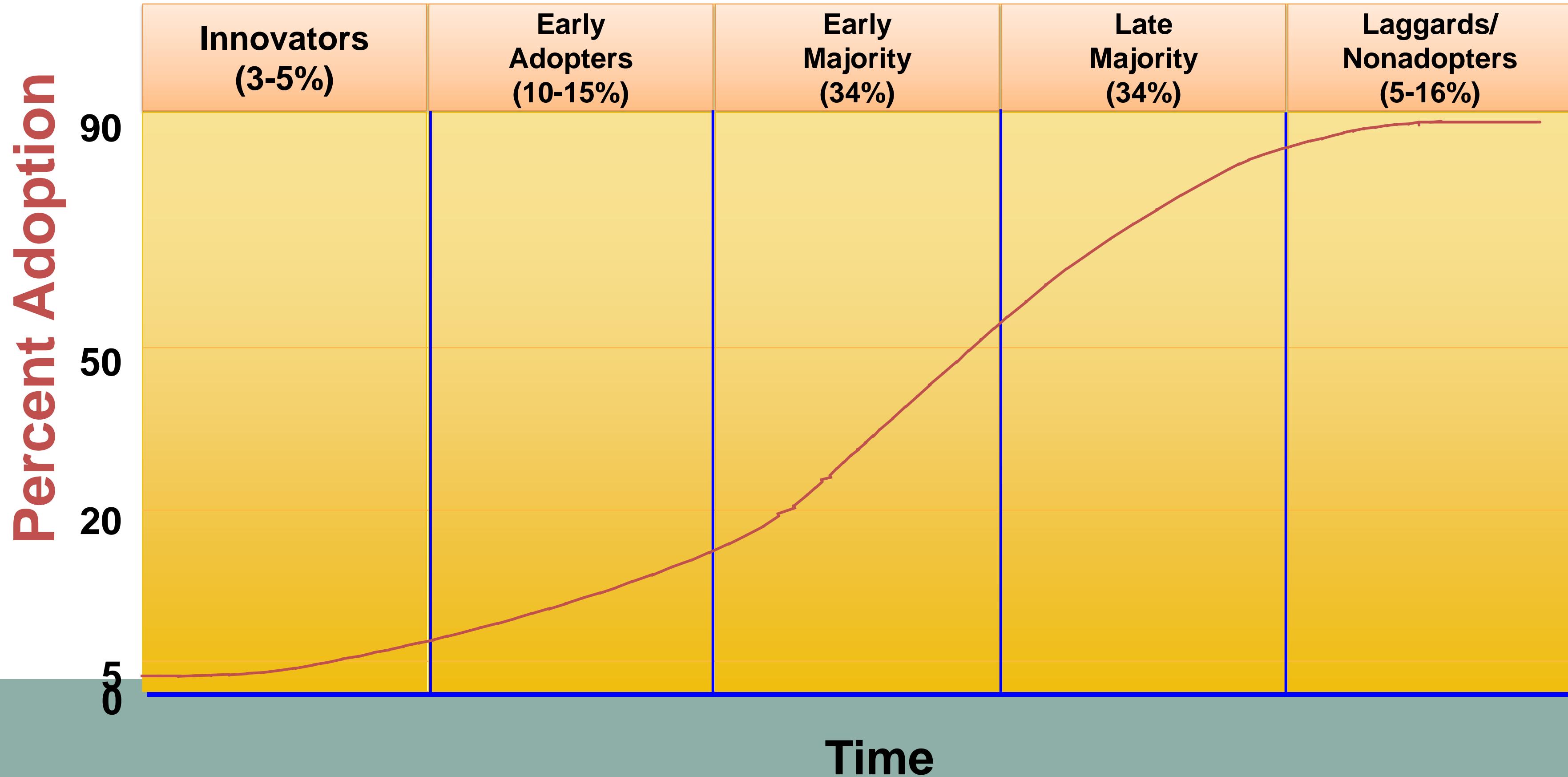
BERI FEEDBACK  
YANG EFEKTIF

**Constructive**  
or  
**Destructive**





# THE ADOPTION CURVE



# EARLY ADOPTERS



# INNOVATORS

FOKUS  
INOVATIF  
KOMUNIKATIF



# PASTIKAN ANDA “CIAP”

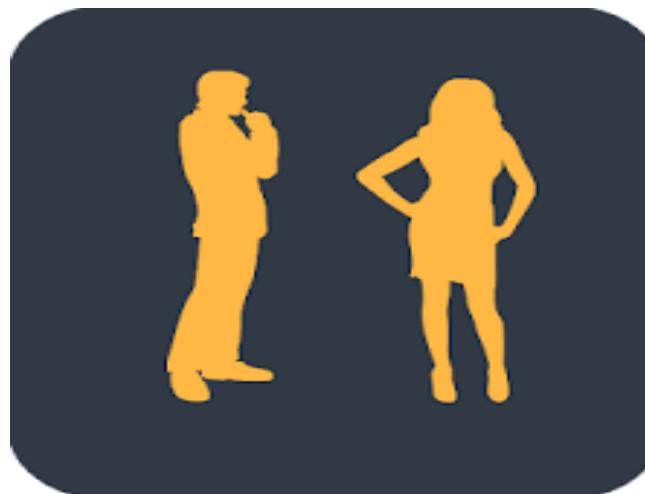


# NONVERBAL COMMUNICATION

Any communication that  
**doesn't involve words**

## KINESICS

*Movements of  
the body and face*

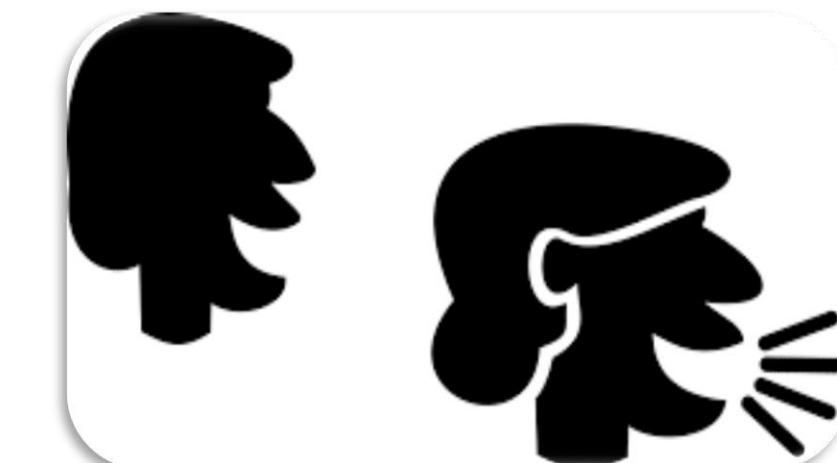


gerakan tubuh meliputi kontak  
mata, ekspresi wajah, isyarat, dan  
sikap tubuh



## VOCALIC (PARALANGUAGE)

*The pitch, tone, rate, volume,  
and speaking pattern of a  
person's voice*



unsur nonverbal dalam suatu  
ucapan, cara berbicara.



# MENJADI “GOOD LISTENER”

## ACTIVE LISTENING



- **clarify responses;** ask questions to clear up ambiguities
- **paraphrase responses;** restate the speaker’s comments in your own words
- **summarize responses;** review the speaker’s main points

## EMPHATIC LISTENING



- **Show your desire** to understand; listen first, talk about what’s important to the other
- **Reflect feelings**; focus on the emotional part of the message, more than just restating words



# LISTEN EFFECTIVELY



DO



DON'T

MENDENGAR

MEMAHAMI

REFLEK

RESPON



MENASIHATI

MENYELIDIKI

MENAFSIRKAN

MENGHAKIMI

Reality Practice: Case Study

# SPEAK EFFECTIVELY



## DO



## DON'T

- Bicaralah dengan **percaya diri**
- Tetap **tenang dan sopan**
- Bicaralah dengan **urutan logis**
- **Belajar nyaman** di depan orang lain
- Susun ulang untuk **memastikan kejelasan**
- Bersikaplah **murah hati dengan pujian**
- Bersikaplah **akrab dan ramah**
- **Panggil** orang dengan **namanya**
- Parafrase pertanyaan Anda untuk **menjelaskan maknanya**
- Variasikan **nada, atur kecepatan, dan volume** Anda agar orang lain tetap tertarik

- Mengaitkan hal-hal secara pribadi
- Kehilangan ketenangan Anda
- Bersumpah
- Kaku dan pertahankan posisi tanpa fleksibilitas
- Menjadi marah
- Mengancam

# HOW TO INFLUENCE OTHERS



**POSITION  
(POWER?)**

**THINK STRATEGICALLY  
BUT ACT OPPORTU-  
NISTICALLY**

**PERSPECTIVE  
(EMPATHY)**

**MOVES  
'OUT OF THE TABLE'  
(PREPARATION PHASE)  
AS IMPORTANT AS  
MOVES  
'AT THE TABLE'**

**PROBLEMS  
(SOLUTIONS)**



# SELF CONFIDENCE

KENALI LAWAN BICARA

PAHAMI POIN YANG  
AKAN DISAMPAIKAN

KUASAI URUTAN  
 PENYAMPAIAN

GUNAKAN  
 BAHASA TUBUH

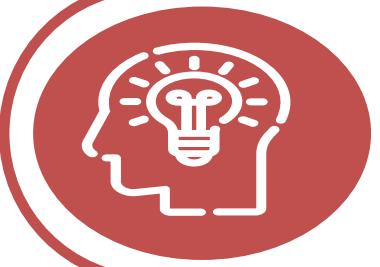
INTERAKSI DGN PASIEN

SENI BERBICARA  
(INTONASI, DIKSI)

HINDARI KATA PENGISI  
(FILLER WORD)



# SELF ESTEEM



Selalu **berpikiran positif** dalam *menyampaikan pesan* dan **fokus** pada hal-hal penting, bukan hal-hal kecil yang sepele.



**Bicaralah untuk memberi.**

Bayangkan diri Anda memberikan informasi kesehatan yang berarti



Temukan **semangat** untuk menghibur, mendidik, memberi inspirasi dan memotivasi pasien.

Dengan cara ini Anda akan menemukan tujuan dan maksud **MENGAPA PENTINGNYA BERKOMUNIKASI** dengan pasien.



# GREAT COMMUNICATOR





**GREAT LEADERS  
COMMUNICATE  
GREAT COMMUNICATORS  
LEAD**



# THANK You



Hermawan Saputra



Hermawan\_S4putra



@Hermawans4putra



0812-9808-0929

