

DARI HATI KE HATI: **STRATEGI KOMUNIKASI UNTUK** **MERAWAT PASIEN & HUBUNGAN TIM**

KEMENKES POLTEKKES YOGYAKARTA



Kamila Salsabela, S.I.Kom., M.A.

- Dosen Ilmu Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan
- Project leader Cornellia & co PR and Marketing Agency
- Trainer Mahir Bicara Jogja (Public Speaking, Service Excellence, dll)
- Instagram : @belakamilaa
- No whatsapp : 081325350809
- e-mail: kamilasbela@gmail.com



**When communication flows, collaboration grows.
And where collaboration grows, quality service
begins.**



Selain kemampuan klinis, apakah teman-teman sudah mulai menyiapkan diri untuk berkomunikasi dengan pasien, keluarga, dan tim medis secara efektif?

TRUE OR FALSE?



Kalau pasien menangis, lebih baik didiamkan dulu sampai tenang daripada diajak bicara.



Kalau komunikasi dengan sesama tim medis, yang penting tugas selesai urusan perasaan nanti saja.



Bahasa tubuh saya saat bicara ke pasien juga memengaruhi cara mereka menerima informasi.



Sebagai perekam medis, saya tidak perlu tahu cara bicara ke pasien, karena saya tidak langsung berinteraksi



Pasien yang galak pasti akan tenang kalau kita ikut galak.





Pernah gak merasa salah paham dengan pasien atau keluarga pasien, padahal niat kita baik?



PR bukan cuma urusan humas di perusahaan, tapi skill penting untuk semua tenaga kesehatan yang ingin dipercaya dan dihormati.



Konteks PR dalam tenaga kesehatan itu apa ya?

- Membangun kepercayaan pasien & keluarga
- Menjaga reputasi fasilitas kesehatan
- Meningkatkan kepatuhan pasien

Bukan hanya "melayani", tapi **"berkomunikasi dengan empati & membangun hubungan jangka panjang"**





Kenapa Bidan & Rekam Medis Butuh PR?



Bidan

- Jadi figur kepercayaan di masa kehamilan & persalinan.
- Harus pandai meyakinkan pasien dengan pendekatan humanis, psikologis, dan empati.

Rekam Medis

- Penghubung data & komunikasi internal antar tim medis.
- Harus akurat sekaligus sopan saat menghadapi keluarga pasien atau sistem administrasi.



Kata kunci:

PR = Pengaruh + Reputasi





Siapa saja sih Stakeholder kita?

Stakeholder adalah pihak-pihak yang memiliki kepentingan atau keterlibatan.



Pasien



Keluarga Pasien



Rekan Sejawat



Staff Rumah Sakit



Masyarakat





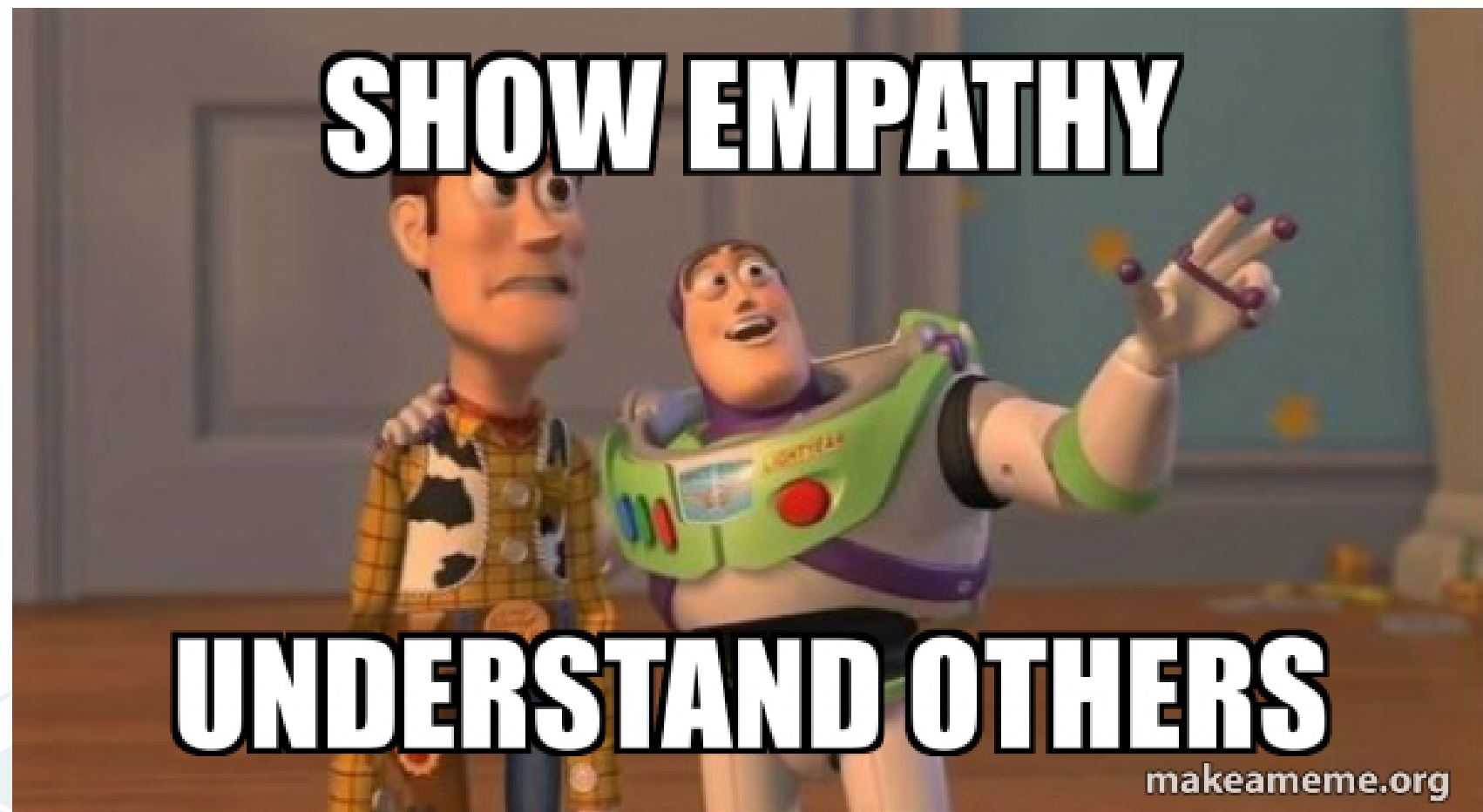
Mengapa Komunikasi Itu Krusial bagi Tenaga Kesehatan?



70% masalah medis bukan karena tindakan salah, tapi **salah komunikasi**.

Komunikasi menentukan **kepercayaan, keselamatan, dan kenyamanan pasien**.

Terutama bagi **bidan** (yang menangani situasi emosional tinggi) dan **perekam medis** (yang jadi penghubung data & informasi antar tim medis).



4 Pilar Komunikasi Efektif



Empati

Tunjukkan bahwa kamu mendengar dan peduli.

Kejelasan

Gunakan bahasa sederhana, hindari istilah medis yang membingungkan.

Kesabaran

Tidak semua pasien mudah paham atau ramah.

Bahasa Tubuh

Senyum, kontak mata, gesture sopan.





Prinsip Komunikasi Efektif 5C



Clear → Gunakan bahasa yang jelas & sederhana.

Concise → Hindari bertele-tele, langsung ke inti.

Correct → Informasi harus akurat & berdasarkan fakta medis.

Courteous → Sampaikan dengan sopan & empatik.

Compassionate → Tunjukkan kepedulian, bukan hanya prosedur.



Teknik Komunikasi Praktis



Bahasa Tubuh:
senyum, kontak mata, posisi
tubuh terbuka



Active Listening:
diam, angguk, ulangi poin
penting pasien.



**Hindari bahasa
medis:**
Misal: ganti "gestasi 38
minggu" dengan "usia
kehamilan 8 bulan lebih".





Pasien dijadikan konten TikTok - Berjoget di depan ibu melahirkan dan pasien cuci darah



perawatan pasien cuci darah.

Berita Utama

Militer cari sosok di belakang RUU TNI, tuduh sipil dibayar

5 jam yang lalu

Ketika pemimpin tertin keluar dari persembun yang akan dihadapinya

3 jam yang lalu

Jenazah pendaki asal Gunung Rinjani diauto Bali, dokter ungkap pe kematian – Apa yang diketahui?

9 jam yang lalu

Majalah



Jaga etika digital!

Jangan unggah foto pasien atau curhat kerjaan di medsos!

Membangun Citra Positif

Citra Positif → Rapi, ramah, dan cepat tanggap.



Kompas.com / Regional

Videonya Viral, Bidan Rumah Sakit di Medan yang Remehkan Pasien Dipecat

Kompas.com - 17/05/2024, 17:09 WIB

DO David Oliver Purba
Editor



Lihat Foto

KG!
NOW!

Selalu Update
dengan KG Now
Platform video terbaru untuk
berita dan informasi terkini.



Tonton sekarang



Poin penting dan dampak dari kasus sebelumnya



Dampak:

- **Pelanggaran privasi dan etika** medis.
- **Menurunkan kepercayaan** publik terhadap tenaga kesehatan.
- **Mensekalir citra profesi** kesehatan menjadi sensitif terhadap privasi dan empati.
- **Trauma** psikologis.
- **Citra** layanan kesehatan yang buruk.
- Menunjukkan **kurangnya empati dan profesionalisme**.





PR di Era Digital



Apa yang kamu posting mencerminkan profesimu.



- Komentar kasar soal pasien
- Mengunggah data pasien
- Curhat tentang fasilitas dengan menyebut nama



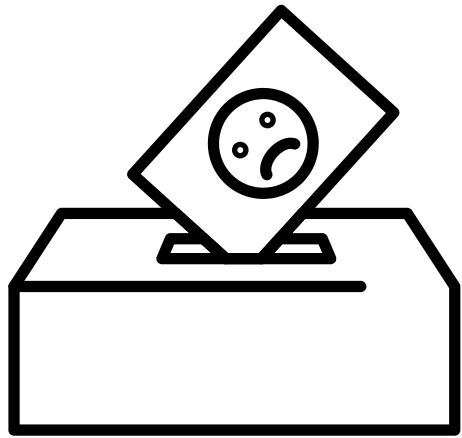
Gunakan digital untuk branding positif

- Edukasi ringan via IG/WA Story
- Berbagi pengalaman pelayanan
- Memberi tips kesehatan dasar





Handling Complain?



Langkah	Penjelasan
R – Recognize	Akui bahwa pasien punya keluhan. Jangan disangkal atau dibantah dulu.
E – Empathize	Tunjukkan empati dan kepedulian, bukan sekadar formalitas.
S – Stay Calm	Tetap tenang dan profesional meski pasien emosional. Jangan defensif.
P – Problem-Solve	Dengarkan dengan aktif, klarifikasi, dan ajukan solusi.
E – Evaluate	Tanyakan apakah solusi diterima dan tawarkan dukungan lanjutan.
K – Komunikasikan Ulang	Konfirmasi apa yang akan dilakukan agar pasien merasa dihargai.

🎯 Mengapa Ini Penting?

- Keluhan pasien bisa menjadi peluang emas untuk memperbaiki layanan.
- Cara kamu merespons menentukan apakah pasien tetap percaya atau malah kecewa.
- Komplain yang tidak ditangani dengan baik bisa menjadi krisis reputasi.



Teknik Komunikasi Saat Menghadapi Komplain:



🎯 Gunakan Bahasa Netral dan Tidak Menghakimi

❌ "Itu bukan salah saya."

✅ "Terima kasih sudah menyampaikan. Saya akan bantu mencari solusinya."



🎯 Dengarkan Aktif (Active Listening)

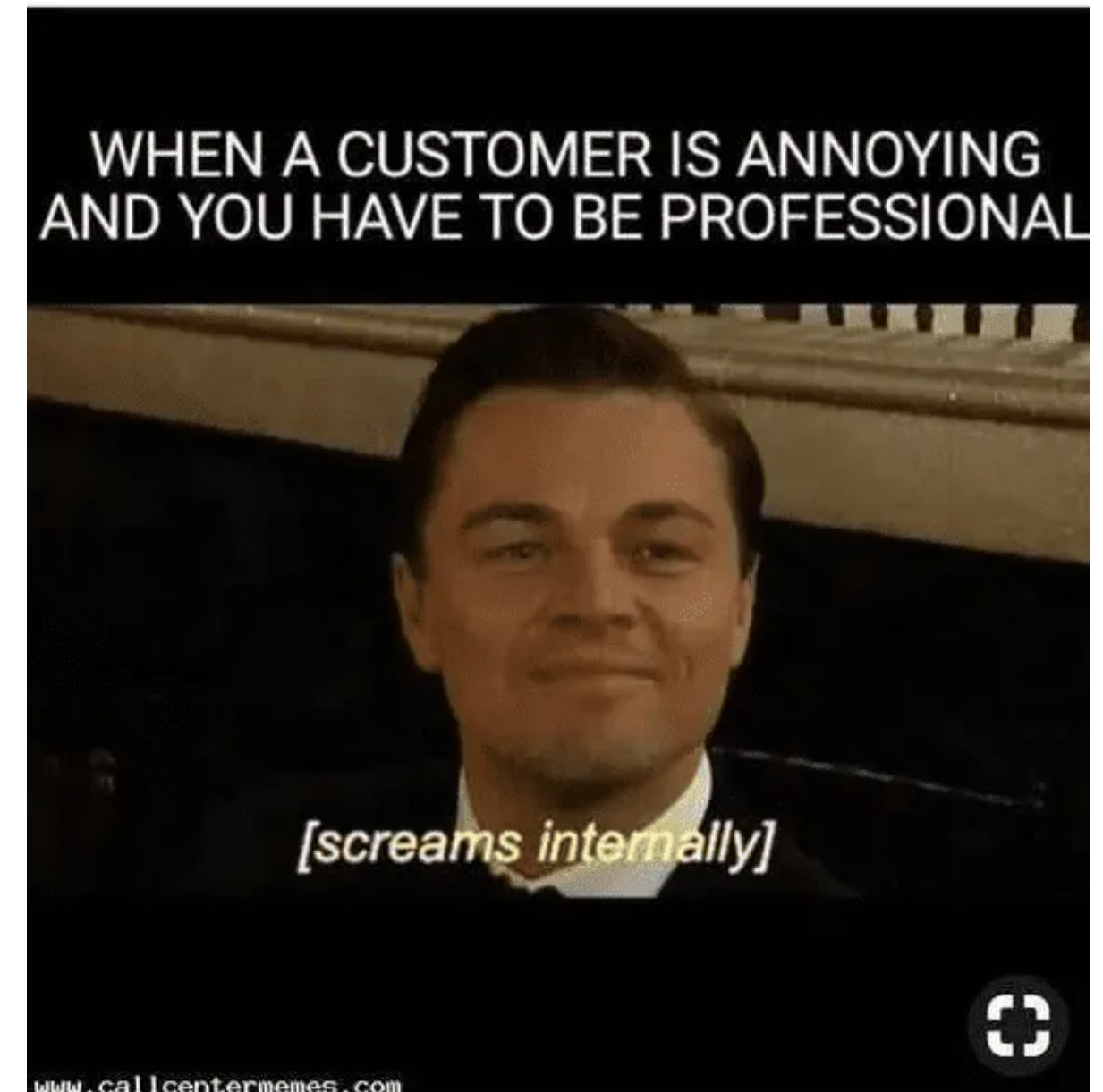
- Kontak mata (jika offline)
- Nod kepala
- Parafrase: "Jadi yang Ibu rasakan..."

🎯 Hindari Kalimat Ini:

- "Ya udah, sabar aja ya..."
- "Sudah SOP-nya seperti itu..."
- "Bukan saya yang tangani, itu bagian lain..."

📄 Tambahan Tools: Gunakan Template SBAR untuk Menyampaikan Keluhan secara Internal

- S (Situation): Apa keluhannya?
- B (Background): Apa yang terjadi sebelumnya?
- A (Assessment): Apa penyebab/motivasinya?
- R (Recommendation): Apa solusinya? Siapa yang bisa bantu?



**Dalam Bekerja,
kerjasama dengan
teman sejawat, atasan,
dan staff lainnya juga
gak kalah penting.**





Komunikasi Antarprofesional juga tidak kalah penting lho....



Meningkatkan
Koordinasi Antar Tim
Medis

Menumbuhkan budaya
kerja saling
menghargai

Mencegah
miskomunikasi yang
berisiko pada
keselamatan pasien

Mendukung kerja
kolaboratif antar
profesi (dokter, bidan,
perawat, rekam medis,
dll)

**Pernah tidak saat praktik
atau kerja lapangan
mengalami
misskomunikasi dengan
rekan kerja?**





SBAR Communication Model



SBAR Communication Model (Situasi – Background – Assessment – Recommendation)

Model ini sangat dianjurkan dalam komunikasi profesional tenaga kesehatan karena membantu menyampaikan info secara sistematis dan cepat.

Contoh penggunaan:

S (Situasi): "Pasien ibu Ani mengalami kontraksi lebih cepat dari estimasi."

B (Background): "Pasien memiliki riwayat kehamilan berisiko."

A (Assessment): "Kemungkinan prematur, perlu observasi ketat."

R (Recommendation): "Saya rekomendasikan rujukan segera ke RS tipe B."





TEMPLATE SBAR MODEL KOMUNIKASI



S – SITUASI (Situasi Saat Ini)

Tuliskan secara ringkas apa yang sedang terjadi.

Contoh:

“Pasien mengalami peningkatan tekanan darah mendadak dan tampak lemah.”

.....
.....

B – BACKGROUND (Latar Belakang Medis/Pasien)

Tuliskan kondisi medis atau informasi penting sebelumnya.

Contoh:

“Pasien memiliki riwayat hipertensi, kehamilan 36 minggu, baru menjalani pemeriksaan kemarin.”

.....
.....

A – ASSESSMENT (Penilaian Profesional Anda)

Tuliskan hasil pengamatan atau dugaan profesional Anda.

Contoh:

“Tekanan darah terakhir 160/100 mmHg, pasien tampak pucat, denyut nadi meningkat.”

.....
.....

R – RECOMMENDATION (Rekomendasi / Tindakan yang Diperlukan)

Apa yang Anda sarankan atau butuhkan dari rekan Anda?

Contoh:

“Mohon evaluasi lebih lanjut oleh dokter spesialis kandungan dan observasi lanjutan.”

.....
.....

