



KERANGKA ACUAN KEGIATAN WEBINAR

KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM PELAYANAN RUMAH SAKIT KUNCI MENINGKATKAN MUTU DAN KEPUASAN PASIEN

**DISELENGGARAKAN OLEH :
PUSAT PELATIHAN DAN BIMBINGAN AKREDITASI
DAMAR HUSADA PARIPURNA (PPA DHP)**

ZOOM MEETING, 26 JULI 2025



LATAR BELAKANG

Pelayanan rumah sakit yang berkualitas tidak hanya diukur dari kecanggihan teknologi medis atau ketepatan diagnosis, tetapi juga dari efektivitas komunikasi antara tenaga kesehatan, pasien, dan keluarga. Komunikasi yang buruk sering menjadi akar masalah seperti ketidakpuasan pasien, kesalahan medis, hingga konflik internal di lingkungan rumah sakit. Padahal, komunikasi yang jelas, empatik, dan profesional dapat mempercepat proses penyembuhan, membangun kepercayaan, dan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi pasien.

Lembaga Pelatihan PPA DHP melihat bahwa banyak tenaga kesehatan yang masih kurang terlatih dalam keterampilan komunikasi interpersonal, terutama dalam situasi penuh tekanan seperti di rumah sakit. Kurangnya kemampuan mendengarkan aktif, penyampaian informasi yang ambigu, atau ketidakmampuan menangani emosi pasien dapat memicu ketidakpuasan dan menurunkan kredibilitas institusi. Oleh karena itu, pelatihan ini dirancang untuk membekali peserta dengan teknik komunikasi efektif, termasuk komunikasi asertif, empati klinis, serta manajemen konflik, agar dapat memberikan pelayanan yang lebih holistik.

Selain itu, tuntutan akreditasi rumah sakit seperti STARKES dan JCI (Joint Commission International) juga menekankan komunikasi sebagai indikator penting dalam penilaian mutu pelayanan. Rumah sakit yang berkomitmen pada pelayanan prima harus memastikan bahwa seluruh stafnya mampu berkomunikasi dengan baik, baik secara verbal maupun nonverbal, termasuk dalam situasi kritis seperti informed consent atau penyampaian berita buruk.

Melalui kegiatan ini, PPA DHP berupaya mendukung transformasi pelayanan kesehatan dengan fokus pada penguatan soft skills tenaga medis dan nonmedis. Diharapkan, setelah pelatihan, peserta tidak hanya lebih kompeten secara teknis, tetapi juga mampu membangun hubungan terapeutik dengan pasien, meningkatkan kolaborasi tim, dan pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan mutu serta kepuasan pasien secara menyeluruh.

Dengan demikian, pelatihan ini menjadi langkah strategis dalam menjawab tantangan di era kesehatan modern, di mana aspek komunikasi menjadi penentu kesuksesan pelayanan rumah sakit dan diferensiasi positif di tengah persaingan industri kesehatan yang semakin ketat.



TUJUAN

Tujuan Umum : Setelah mengikuti webinar ini peserta mampu meningkatkan pengetahuan mengenai komunikasi efektif dalam pelayanan rumah sakit kunci meningkatkan mutu dan kepuasan pasien.

Tujuan Khusus : Setelah mengikuti pelatihan ini, peserta mampu

1. Menjelaskan komunikasi efektif dalam keselamatan pasien
2. Menjelaskan strategi implementasi komunikasi antar PPA
3. Menjelaskan Integrasi Soft Skill Komunikasi dalam mewujudkan layanan prima
4. Melakukan Strategi Komunikasi Efektif dalam mengelola keluhan pelanggan

KETERANGAN INSTITUSI TERAKREDITASI

Kegiatan ini diselenggarakan oleh Pusat Pelatihan dan Bimbingan Akreditasi Damar Husada Paripurna sebagai Lembaga Penyelenggara Pelatihan Bidang Kesehatan berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Tenaga Kesehatan HK.02.02/F/1433/2024 Terakreditasi A dengan Website (<https://ppadhp.or.id>) dengan *Contact Person* : Sekretariat PPA DHP (0822-6000-9078).

WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN

Hari, Tanggal : Sabtu, 26 Juli 2025

Waktu : 09.00 WIB – Selesai

Tempat : Zoom Meeting

SUSUNAN KEGIATAN

WAKTU	JUDUL MATERI	NARASUMBER
09.00 - 09.30 WIB	Pembukaan <ul style="list-style-type: none">• <i>Safety Briefing</i>• Menyanyikan lagu Indonesia Raya• Sambutan Direktur PPA DHP	PPA DHP
09.30 – 10.30 WIB	Komunikasi efektif dalam keselamatan pasien	dr. Dominica Herlijana, Sp.M., M.Kes., FISUa



WAKTU	JUDUL MATERI	NARASUMBER
10.30 – 11.30 WIB	Strategi implementasi komunikasi antar PPA	dr. Dominica Herlijana, Sp.M., M.Kes., FISUa
11.30 – 13.00 WIB	Ishoma	
13.00 – 14.00 WIB	Integrasi Soft Skill Komunikasi dalam mewujudkan layanan prima	Ns. Anwar, S. Kep., MH
14.00 – 15.00 WIB	Strategi Komunikasi Efektif dalam mengelola keluhan pelanggan	Ns. Anwar, S. Kep., MH
15.00 – 15.30 WIB	Post Test dan Penutup	PPA DHP

SASARAN PESERTA

1. Dokter
2. Dokter Gigi
3. Bidan Vokasi
4. Bidan Profesi
5. Bidan Vokasi Level 5
6. Bidan Vokasi Level 6
7. Perawat Vokasi
8. Ners
9. Ners Spesialis Keperawatan Komunitas
10. Ners Spesialis Keperawatan Anak
11. Ners Spesialis Keperawatan Maternitas
12. Ners Spesialis Keperawatan Medikal Bedah
13. Ners Spesialis Keperawatan Geriatri
14. Ners Spesialis Keperawatan Jiwa
15. Ners Spesialis Keperawatan Onkologi
16. Ners Spesialis Keperawatan Kardiovaskuler
17. Ners Spesialis Keperawatan Gawat Darurat Kritis
18. Perawat Vokasi Level 5
19. Perawat Vokasi Level 6
20. Tenaga Sanitasi Lingkungan
21. Tenaga Sanitasi Lingkungan Level 5



22. Tenaga Sanitasi Lingkungan Level 6
23. Tenaga Kesehatan Masyarakat
24. Tenaga Kesehatan Masyarakat Level 7
25. Tenaga Vokasi Farmasi
26. Tenaga Vokasi Farmasi Level 5
27. Tenaga Vokasi Farmasi Level 6
28. Tenaga Vokasi Analis Farmasi dan Makanan Level 5
29. Nutrisionis
30. Dietisien
31. Nutrisionis Level 5
32. Nutrisionis Level 6
33. Nutrisionis Level 8
34. Tenaga Teknologi Laboratorium Medik
35. Tenaga Teknologi Laboratorium Medik Level 5
36. Tenaga Teknologi Laboratorium Medik Level 6
37. Apoteker
38. Apoteker Spesialis
39. Psikolog Klinis
40. Fisioterapis
41. Fisioterapis Level 5
42. Fisioterapis Level 6
43. Terapis Okupasional
44. Terapis Okupasional Level 5
45. Terapis Okupasional Level 6
46. Terapis Wicara
47. Terapis Wicara Level 5
48. Terapis Wicara Level 6
49. Akupunktur Terapis
50. Akupunktur Level 5
51. Akupunktur Level 6
52. Perekam Medis dan Informasi Kesehatan
53. Perekam Medis dan Informasi Kesehatan Level 5
54. Perekam Medis dan Informasi Kesehatan Level 6
55. Teknisi Kardiovaskuler



56. Teknisi Kardiovaskuler Level 5
57. Teknisi Pelayanan Darah
58. Teknisi Pelayanan Darah Level 5
59. Refraksionis Optisien/ Optometris
60. Optometris Level 5
61. Optometris Level 6
62. Teknisi Gigi
63. Teknisi Gigi Level 5
64. Penata Anestesi
65. Penata Anestesi Level 5
66. Penata Anestesi Level 6
67. Terapis Gigi dan Mulut
68. Terapis Gigi dan Mulut Level 5
69. Terapis Gigi dan Mulut Level 6
70. Audiologis
71. Audiologis Level 5
72. Radiografer
73. Radiografer Level 5
74. Radiografer Level 6
75. Radiografer Level 8
76. Elektromedis
77. Elektromedis Level 5
78. Elektromedis Level 6
79. Elektromedis Level 8
80. Fisikawan Medik
81. Ortotik Prostetik
82. Ortotik Prostetik Level 5
83. Ortotik Prostetik Level 6
84. Ortotik Prostetik Level 7
85. Tenaga Kesehatan Tradisional Ramuan Jamu
86. Tenaga Kesehatan Tradisional Ramuan Jamu Level 5
87. Tenaga Kesehatan Tradisional Keterampilan
88. Tenaga Kesehatan Tradisional Interkontinental
89. Tenaga Kesehatan Tradisional Interkontinental Level 6



90. Epidemiolog Kesehatan
91. Epidemiolog Kesehatan Level 5
92. Epidemiolog Kesehatan Level 6
93. Epidemiolog Kesehatan Level 7
94. Pembimbing Kesehatan Kerja
95. Pembimbing Kesehatan Kerja Level 7
96. Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku
97. Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Level 5
98. Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Level 6
99. Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Level 7
100. Entomolog Kesehatan
101. Entomolog Kesehatan Level 5
102. Entomolog Kesehatan Level 6
103. Tenaga Kesehatan Tradisional Pengobat Tradisional
104. Tenaga Kesehatan Tradisional Pengobat Tradisional Level 5
105. Tenaga Kesehatan Tradisional Pengobat Tradisional Level 6
106. Tenaga Administratif dan Kebijakan Kesehatan
107. Dokter Spesialis Penyakit Dalam
108. Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi
109. Dokter Spesialis Anak
110. Dokter Spesialis Bedah
111. Dokter Spesialis Radiologi
112. Dokter Spesialis Anestesiologi dan Terapi Intensif
113. Dokter Spesialis Patologi Klinik
114. Dokter Spesialis Patologi Anatomi
115. Dokter Spesialis Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi Medik
116. Dokter Spesialis Kedokteran Okupasi
117. Dokter spesialis kedokteran penerbangan
118. Dokter Spesialis Gizi Klinik
119. Dokter Spesialis Bedah Toraks Kardiovaskular
120. Dokter Spesialis Mikrobiologi Klinik
121. Dokter Spesialis Bedah Saraf
122. Dokter Spesialis Kelautan
123. Dokter Spesialis Urologi



124. Dokter Spesialis Dermatologi, Venereologi, dan Estetika
125. Dokter Spesialis Neurologi
126. Dokter Spesialis Orthopaedi dan Traumatologi
127. Dokter Spesialis Pulmonologi dan Kedokteran Respirasi
128. Spesialis Ilmu Kedokteran Olahraga
129. Dokter spesialis psikiatri
130. Dokter Spesialis Mata
131. Dokter Spesialis Kedokteran Nuklir dan Teranostik Molekuler
132. Dokter Spesialis Telinga Hidung Tenggorok Bedah Kepala dan Leher
133. Dokter Spesialis Bedah Plastik dan Rekonstruksi Estetik
134. Dokter Spesialis Andrologi
135. Dokter Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah
136. Dokter Spesialis Forensik dan Medikolegal
137. Dokter Spesialis Emergensi Medisin
138. Dokter Spesialis Onkologi Radiasi
139. Dokter Spesialis Akupuntur Medik
140. Dokter Spesialis Bedah Anak
141. Dokter Spesialis Farmakologi Klinik
142. Dokter Spesialis Parasitologi Klinik
143. Dokter Spesialis Kedokteran Keluarga Layanan Primer
144. Dokter Gigi Spesialis Ortodonti
145. Dokter Gigi Spesialis Bedah Mulut dan Maksilofasial
146. Dokter Gigi Spesialis Kedokteran Gigi Anak
147. Dokter Gigi Spesialis Konservasi Gigi
148. Dokter Gigi Spesialis Prostodonsia
149. Dokter Gigi Spesialis Penyakit Mulut
150. Dokter Gigi Spesialis Periodonsia
151. Dokter Gigi Spesialis Radiologi Kedokteran Gigi
152. Dokter Gigi Spesialis Odontologi Forensik
153. Dokter Gigi Spesialis Penyakit Mulut dan Maksilofasial

BIAYA INVESTASI PER PESERTA

Biaya Rp.100.000 per peserta.



CARA MENDAFTAR

1. Lakukan pembayaran dengan mentransfer ke Rekening **Bank Mandiri** KCP Jakarta, Jatinegara Barat atas nama **Yayasan Damar Husada Paripurna** No. Rekening **006-00-00880090**;
2. Registrasi secara online pada link berikut : <https://ppadhpa.or.id/home/workshop>
3. Peserta terdaftar definitif adalah peserta yang telah memenuhi poin 1 dan 2;
4. Batas pendaftaran/pembayaran pelatihan tanggal 25 Juli 2025 jam 16.00 WIB (Catatan : pendaftaran/pembayaran dapat ditutup sebelumnya apabila jumlah peserta telah mencapai kuota).

FASILITAS

1. Mengikuti webinar melalui zoom meeting selama 4 jam;
2. Materi dalam bentuk soft copy;
3. Record zoom selama webinar;
4. Sertifikat berSKP Kemenkes RI untuk peserta yang memiliki akun satu sehat SDMK/ Plataran Sehat serta sesuai sasaran profesi.

LAIN-LAIN

Info lebih lanjut untuk pendaftaran dapat menghubungi Admin sekretariat PPA DHP 0822-6000-9078.

Jakarta, 1 Juli 2025

**Direktur Pusat Pelatihan dan Bimbingan Akreditasi
Damar Husada Paripurna**

drg. Yuditha Endah P., M.Kes., FISQua