

LAPORAN
KEGIATAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
SOSIALISASI PROFESIONALISME DALAM
PELAYANAN



OLEH :

Diana Imawati, S.Psi., M.Psi

KERJASAMA
FAKULTAS PSIKOLOGI UNTAG 1945 SAMARINDA
RUMAH SAKIT SMC SAMARINDA
2014

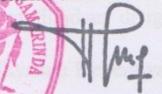
HALAMAN PENGESAHAN

Judul Kegiatan : Profesionalisme dalam Pelayanan
Kode>Nama Rumpun Ilmu : 5-KM
Nama : Diana Imawati, S.Psi., M.Psi (Narasumber)
NIDN : 1105057501
Jabatan Fungsional : Ketua Program Studi Fakultas Psikologi
Fakultas : Psikologi
Program Studi : Psikologi
Tempat : Pelaksanaan AULA Pertemuan Rumah Sakit SMC
Samarinda
Waktu Pelaksanaan : 23 Januari 2014
Sumber Pembiayaan : Rumah Sakit SMC Samarinda

Samarinda, 23 Januari 2014

Menyetujui
Dekan Fakultas Psikologi




Nuraida Wahyu S., M.Psi., Psikolog
NIDN : 1129107101

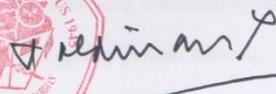
Narasumber

Diana Imawati, S.Psi., M.Psi
NIDN : 1112098801

Mengetahui

Ketua LP3M




Prof. Dr. FL. Sudiran., M.Si
NIP. 19480921 197503 1 001



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN PADA MASYARAKAT

Alamat : Jl. Ir. H. Juanda Kotak Pos No. 1052 Samarinda Telp. (0541) 743390 Fax. (0541) 743396
Email : lp2m@untag-smd.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : 105 /UN.17/LPPM/PkM/2013

Yang bertandatangan di bawah ini Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda menugaskan kepada :

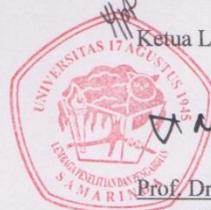
Nama : Diana Imawati, S.Psi., M.Psi
NIDN : 1105057501
Fakultas / Prodi : Psikologi/Psikologi
Jabatan Fungsional : Ketua Prodi Fakultas Psikologi
Judul ABDIMAS : Profesionalisme dalam Pelayanan di AULA Pertemuan
Rumah Sakit SMC Samarinda

Untuk melaksanakan kegiatan pengabdian kepada Masyarakat (PKM dalam rangka memenuhi salah satu tugas Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan judul diatas, dan **akan memberikan laporan akhir penelitian (hardcopy dan softcopy)** ke LPPM Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda.

Demikian Surat Tugas ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Samarinda, 23 Januari 2014

Ketua LPPM,



FL. Sudiran
Prof/Dr. FL. Sudiran, M.SI

NIP. 19480921 197503 1 001

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peranan perawat dalam melakukan pelayanan kesehatan di dalam sebuah rumah sakit sering dijadikan ukuran oleh pelanggan rumah sakit tersebut sebagai gambaran pelayanan Rumah Sakit secara keseluruhan. Hal ini dikarenakan dalam melakukan tugasnya perawat memiliki kesempatan yang sering untuk berhadapan dengan pasien maupun keluarganya dibandingkan dengan petugas kesehatan lainnya. Perawat juga berada di garis depan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Pelayanan keperawatan dalam rumah sakit menduduki peringkat pertama dalam hal jumlah personil melebihi jumlah personil tenaga medis lainnya. Demikian juga dalam hubungan dengan pasien, perawat memiliki frekuensi kontak yang paling tinggi dibandingkan dengan tenaga pelayan kesehatan lainnya.

Pelayanan Keperawatan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan kesehatan di rumah sakit. Rumah sakit memiliki kepentingan untuk memberikan pelayanan keperawatan yang optimal melalui tenaga keperawatan yang bertanggung jawab dalam meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan keperawatan yang diberikan selama 24 jam, secara berkesinambungan di bawah tanggung jawab seorang Pemimpin Keperawatan.

Rumah Sakit Samarinda Medica Citra (SMC) merupakan Rumah Sakit yang terkenal dengan profesionalisme dan pelayanan yang optimal kepada para pasien. Banyak pasien yang merasa puas dengan pelayanan Rumah Sakit tersebut, namun tidak sedikit pula para pasien yang mengeluhkan pelayanan buruk yang diberikan oleh beberapa oknum perawat maupun tenaga medis lainnya. Oleh karena itu, Rumah Sakit SMC Samarinda bekerjasama dengan Fakultas Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda dalam Training Perawat dan Tenaga Medis mengenai profesionalisme dalam pelayanan di Aula pertemuan Rumah sakit SMC Samarinda. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman perawat dan tenaga medis tentang pentingnya profesionalisme dan pelayanan di rumah sakit. Sehingga perawat dan tenaga medis dapat memaksimalkan pelayanan sesuai motto rumah sakit SMC yaitu *smile, care, and memorable*.

B. Tujuan Kegiatan

1. Mensosialisasikan tentang profesionalisme dalam pelayananan.
2. Diharapkan dengan adanya kegiatan ini dapat memahami tentang profesionalisme dalam pelayananan.

II. METODE PENDEKATAN

A. Waktu dan Tempat

Kegiatan sosialisasi mengenai : Trainer Perawat dan Tenaga Medis “Profesionalisme dalam Pelayanan”Kerjasama Pocari Sweat. 23 Januari 2014.
Pelaksanaan AULA Pertemuan Rumah Sakit SMC Samarinda

B. Peserta

Kegiatan sosialisasi diikuti oleh 120 peserta yang berasal dari perawat dan bidan, Rumah Sakit SMC Samarinda, Samarinda.

C. Media

Media yang digunakan dalam kegiatan pelatihan terdiri atas : makalah yang berisi materi sosialisasi, laptop, LCD Proyektor, pengeras suara, dan layar screen.

D. Metode Pelaksanaan

Kegiatan pelatihan yang dilaksanakan meliputi yaitu : (1) membagikan materi kepada semua peserta, (2) narasumber menyampaikan materi dengan menggunakan notebook dan LCD Proyektor disertai dengan penjelasan dan beberapa contoh kasus, dan (3) diskusi / tanya jawab secara langsung antara narasumber/penyaji dengan peserta.

III. MATERI

A. Materi Trainer Perawat Dan Tenaga Medis



Profesionalisme dalam Pelayanan

By : Diana Imawati, S.Psi, M.Psi

Disajikan pada tanggal 23 Januari 2014

CURRICULUM VITAE

Diana Imawati, S.Psi, M.Psi

Mobile phone : 081347940305

e-mail : diana_ima@yahoo.co.id



AKTIFITAS

Ketua Program Studi Fakultas Psikologi UNTAG 1945 Samarinda

Dosen di Fakultas Psikologi UNTAG dan di Prodi Psikologi UNMUL

Konselor Psikologi PPKS

Aktif sebagai nara sumber ilmu Psikologi terapan

Konsultan pendidikan dan konsultan perkembangan Anak

Profesionalisme



- **Ahli, pakar, mumpuni dalam bidang yang digeluti.**
- **Menjadi Profesional : menjadi ahli dalam bidangnya. Dan seorang ahli tentunya berkualitas dalam melaksanakan pekerjaannya.**

Ciri Profesionalisme

- Sifat mengejar kesempurnaan hasil, sehingga dituntut untuk selalu mencari peningkatan mutu.
- Memerlukan kesungguhan dan ketelitian kerja.
- Ketekunan dan ketabahan, tidak mudah putus asa.
- Integritas yang tinggi.
- Adanya kebulatan pikiran dan perbuatan.

Kompetensi Profesional

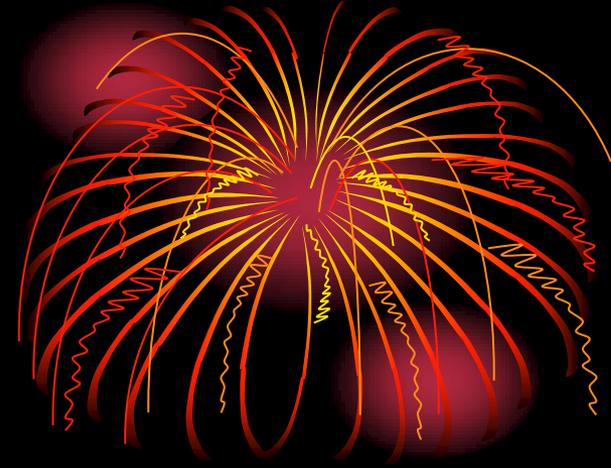
- Kompetensi spesialis
- Kompetensi metodik
- Kompetensi individu
- Kompetensi sosial

lanjutan

- Kompetensi spesialis :
 - memiliki ketrampilan dan pengetahuan
 - mampu menggunakan peralatan dengan sempurna
 - mempunyai pengalaman berorganisasi
 - problem solver
- Kompetensi metodik :
 - mampu mengumpulkan dan menganalisa informasi
 - mampu mengevaluasi informasi
 - berorientasi pada tujuan kerja
 - bekerja secara sistematis

lanjutan

- Kompetensi individu :
 - memiliki inisiatif
 - dapat dipercaya
 - motivasi diri yang kuat
 - kreatif
- Kompetensi sosial :
 - berkomunikasi dengan baik
 - mampu bekerja kelompok
 - mampu bekerjasama dengan orang lain



Yang diinginkan setiap pasien (pengguna RS) :

Perawat, bidan, customer service, dan semua elemen yang bersinggungan langsung dengan pasien yang bisa membuat mereka merasa nyaman, yang tidak hanya datang ketika mereka butuhkan, namun siap, kapanpun.

Mengenal Karakter Pasien (sebagai pengguna RS)

- Pasien yang pendiam;**
- Pasien yang tidak sabar;**
- Pasien yang senang berdebat;**
- Pasien yang banyak permintaan;**

SIKAP MENGHADAPI PASIEN SEBAGAI PENGGUNA RS

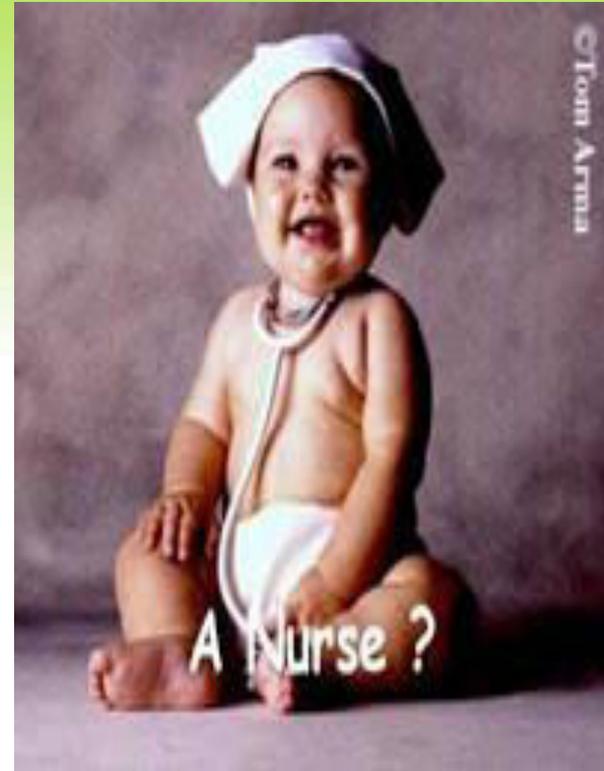
- ◆ Asertif
- ◆ Ramah
- ◆ Santun
- ◆ Membantu dan waspada
- ◆ Yakin dan meyakinkan
- ◆ Teliti
- ◆ Informatif
- ◆ Menghargai waktu
- ◆ Bertanggung jawab
- ◆ Menghargai (respect)
- ◆ Rasional

PRINSIP MEMBINA HUBUNGAN BAIK

1. Hindari kebiasaan sok (salahkan, omel, kritik)
2. Beri penghargaan yang tulus
3. Bangkitkan rasa ingin berhasil dalam diri orang lain
4. Berikan perhatian yg sungguh-sungguh
5. Senyum
6. Jadilah pendengar aktif
7. Buat orang merasa VIP dengan tulus

Menjadi Elemen RS yang 'IDEAL'

- Ø I : Implikasi yang terbaik (best Implication)
- Ø D : Determinasi penuh totalitas (totaly determination)
- Ø E : Ekspektasi yang positif (positif expectation)
- Ø A : Aplikasi tepat waktu dan tepat sasaran (the right application)
- Ø L : Liabilitas yang tak terbatas (unlimited liability)



The best Implication :

- ümemberikan efek atau hasil terbaik (pasien & institusi)
- ümemiliki kinerja puncak
- ümemberikan yang terbaik dalam pengabdianya
- üBerfokus pada hasil, bukan pada kesulitan atau masalah yang muncul.

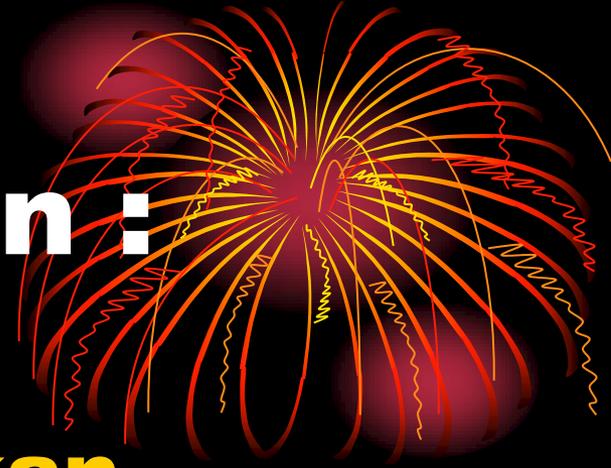


Totaly Determination

- ü tekad yang kuat,
tidak setengah-
setengah
- ü tidak pernah goyah
pada masalah
- ü tidak menyerah pada
kesulitan
- ü yakin masalah dan
kesulitan adalah
pemanis
- ü senyum pasien lebih
berharga dari apapun



Positif Expectation :



- ü tidak pernah memikirkan kegagalan, yang ada adalah kesuksesan**
- ü harapan yang positif**
- ü membuat pasien tumbuh kembali harapannya**

The Right Application :

- ü menempatkan kompetensi mereka dengan tepat
- ü tepat sasaran dan tepat waktu
- ü berdasarkan SOP atau teori yang telah disepakati
- ü bertindak dengan cepat dan cermat



Unlimited Liability

ü tanggung jawab dan tanggung gugat (liability) terhadap setiap tindakan yang mereka lakukan

Jika anda ingin menjadi seseorang yang bermanfaat dan ideal jadilah

'I.D.E.A.L' Maka Berlombalah untuk itu !!!!



SEMOGA BERMANFAAT

.....

SEKIAN & TERIMA KASIH

