

## ABSTRAK

Program Profesi Magister Psikologi  
Fakultas Psikologi Universitas Airlangga  
Majoring Psikologi Pendidikan

Andayani Sri Orbana Hutami, 090415322M, PELATIHAN KOMUNIKASI BERBASIS PELAYANAN bagi karyawan rumah sakit Bhakti Rahayu Surabaya.

Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengatasi permasalahan pada rumah sakit Bhakti Rahayu Surabaya, mengenai bagaimana pelatihan komunikasi berbasis pelayanan dapat digunakan untuk meningkatkan kemampuan pengelolaan emosi dan komunikasi baik dengan rekan kerja maupun klien.

Teori yang dirujuk sebagai dasar dalam mengatasi permasalahan, adalah teori Daniel Goleman Daniel Goleman berkaitan dengan komunikasi bahwa kemampuan dalam berkomunikasi adalah seorang yang mampu mendengarkan dengan baik, berusaha memahami dan bersedia berbagi informasi secara utuh sehingga efektif dalam memberi dan menerima, menyertakan isyarat emosi dalam pesan-pesannya. Pelatihan komunikasi berbasis pelayanan ini diharapkan dapat mencapai pelayanan prima, menurut Ruslan (2003) adalah pelayanan yang dapat memenuhi kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan pada klien.

Berdasarkan hasil pengumpulan data terlihat bahwa karyawan rumah sakit bhakti Rahayu kurang dalam kualitas memberikan pelayanan yang disebabkan oleh kurang kemampuan mengelola emosi dan juga dalam berempati sehingga menyebabkan kurang trampil dalam berkomunikasi baik dengan rekan kerja dan klien sehingga berdampak sering terjadi kesalahpahaman diantara devisi dan pada menggunakan kata-kata yang sopan dan ramah secara tulus ikhlas pada klien. Hal tersebut dirasakan oleh klien terutama dalam ketrampilan berkomunikasi menghadapi keluhan.

Melihat permasalahan yang ada penulis memutuskan untuk memberikan pelatihan KOMUNIKASI BERBASIS PELAYANAN yang diberikan pada karyawan dengan metode-metode partisipan sehingga pembelajaran mengarah pada peserta dan diharapkan peserta lebih dinamis dan aktif.

Pelatihan ini masih belum optimal untuk memberikan perubahan dan manfaat yang besar pada karyawan, untuk itu saran yang diberikan adalah agar penelitian yang sejenis dapat mendesain suatu pelatihan dengan metode yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan kualifikasi peserta sehingga diharapkan dapat memberikan motivasi pada peserta untuk mengikuti pelatihan tersebut