BAB I

PENGERTIAN

Kata komunikasi berasal dari kata latin *cum* yaitu kata depan yang berarti *dengan*, *bersama dengan*, dan *unus* yaitu kata bilangan yang berarti *satu*. Dari kedua kata itu terbentuk kata benda *cummunio* yang dalam bahasa Inggris menjadi *communion* dan berarti *kebersamaan*, *persatuan*, *persekutuan*, *gabungan*, *pergaulan*, *hubungan*.

Karena untuk ber-*communio* diperlukan usaha dan kerja, dari kata itu dibuat kata kerja communicare yang berarti *membagi sesuatu dengan seseorang*, *memberikan sebagian kepada seseorang*, *memberitahukan sesuatu kepada seseorang*, *bercakap-cakap*, *bertukar pikiran*, *berhubungan*, *berteman*. Kata kerja *communicare* itu pada akhirnya dijadikan kata kerja benda *communicatio*, atau bahasa Inggris *communication*, dan dalam bahasa Indonesia diserap menjadi *komunikasi*.

Berdasarkan berbagai arti kata *communicare* yang menjadi asal kata komunikasi, maka secara harfiah komunikasi berarti *pemberitahuan*, *pembicaraan*, *percakapan*, *pertukaran pikiran*, atau *hubungan*.

Dalam komunikasi terjadilah pertukaran kata dengan arti dan makna tertentu. Dari sudut pandang pertukaran makna, komunikasi dapat didefinisikan sebagai "*proses penyampaian makna dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lain melalui media tertentu*". Pertukaran makna merupakan inti yang terdalam dari kegiatan komunikasi karena yang disampaikan orang komunikasi bukan kata-kata, tetapi arti atau makna dari kata-kata. Yang ditanggapi orang dalam komunikasi bukan kata-kata, tetapi makna dari kata-kata.

Karena merupakan interaksi, komunikasi merupakan kegiatan yang dinamis. Selama komunikasi berlangsung, baik pada pengirim maupun pada penerima, terus-menerus terjadi saling memberi dan menerima pengaruh dan dampak dari komunikasi tersebut.

Sebagai pertukaran makna, komunikasi bersifat khas, unik dan tidak dapat diulangi persis sama. Karena meski orang yang berkomunikasi sama, isi, dan maksudnya sama, namun bila diulang, waktu, situasi, dan keadaan batin orang yang berkomunikasi sudah berbeda. Karena itu, dalam setiap komunikasi, baik bagi orang yang mengirim maupun yang menerima, dampaknya tidak dapat dihilangkan karena mereka tidak dapat mencabut kata yang sudah mereka ucapkan dan mengganti dampak yang diakibatkannya. Mereka hanya dapat merubah kata-kata.

**TUJUAN**

Tujuan Umum :

* Mengenal orang lain karena melalui komunikasi orang lain mengungkapkan diri kepada kita.
* Menjalin perkenalan, pertemanan, dan persahabatan dengan orang lain.
* Membahas masalah, bertukar pikiran, dan membuat rencana kegiatan bersama orang lain.
* Meminta bantuan dan pertolongan kepada orang lain.
* Saling membantu mengubah sikap dan perilaku hidup bersama orang lain.

Tujuan Khusus :

* Mengungkapkan perasaan dan gagasan kita (komunikasi dapat menjadi alat katarsis untuk melepaskan beban mental dan psikologis sehingga kita mendapatkan keseimbangan hidup kembali).
* Menjelaskan perasaan, isi pikiran, dan perilaku kita sendiri.
* Semakin mengenal diri (dengan komunikasi kita mengenal isi hati, pikiran dan perilaku kita, dan mendapat umpan balik dari rekan komunikasi kita tentang emosi, pikiran, kehendak, cita-cita, dan perilaku kita).

BAB II

RUANG LINGKUP

Menurut Ruang Lingkupnya, komunikasi dapat dibedakan sebagai berikut :

1. Komunikasi Internal

Komunikasi yang berlangsung dalam ruang lingkup atau lingkngan organisasi atau perusahaan yang terjadi diantara anggota organisasi atau perusahaan tersebut.  
Komunikasi internal dapat dibedakan menjadi 3 macam yaitu :

a. Komunikasi vertikal yang terjadi dalam bentuk komunikasi dari atasan kepada bawahan, misalnya perintah, teguran, pujian dll.

b. Komunikasi horizontal yang terjadi di dalam ruang lingkup organisasi/kantor diantara orang-orang yang mempunyai kedudukan sejajar.

c. Komunikasi diagonal yang terjadi di dalam ruang lingkup organisasi atau kantor diantara orang-orang yang mempunyai kedudukan tidak sama pada posisi tidak sejalur vertikal.

Jenis alat komunikasi Internal yang sering digunakan di rumah sakit berupa :

1. Rapat/pertemuan
2. Telepon
3. Fax
4. Email
5. HT (Handy Talkie)
6. Surat
7. Memo
8. Disposisi
9. Intranet
10. Bon permintaan / perbaikan

2. Komunikasi Eksternal

Komunikasi yang berlangsung antara rumah sakit dengan pihak masyarakat atau perusahaan.

Komunikasi dengan pihak luar dapat berupa :

a. Surat, contoh : pengiriman laporan ke DKK, Dinas Kesehatan propinsi, Puskesmas, BPOM

b. Rapat dengan Dinas Kesehatan, Pemuka agama/masyarakat

c. Kegiatan PKMRS

d. Website

e. Telepon, Fax, Email

g. Spanduk, banner, leaflet.

h. Bakti sosial, pengabdian pada masyarakat dan sebagainya.

Komunikasi eksternal dimaksudkan untuk mendapatkan pengertian, kepercayaan, bantuan dan kerjasama dengan masyarakat.

BAB III

TATA LAKSANA

1. Komunikasi Internal
   1. Rapat

Kegiatan penyelenggaraan rapat dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Perencanaan Rapat
2. Persiapan Rapat
3. Suasana Rapat
4. Jumlah Peserta Rapat
5. Memilih Tempat untuk rapat
6. Kriteria pimpinan rapat yang baik
7. Teknik memimpin rapat
8. Membuka rapat
9. Menutup rapat
10. Pembuatan notulen
11. Distribusi / sosialisasi notulen
12. **Perencanaan Rapat**

Perencanaan rapat perlu memperhatikan empat unsur: tujuan, peserta, agenda, dan tempat penyelenggaraan rapat. Dengan memperhatikan keempat unsur tersebut, rapat dapat merupakan aktivitas bisnis yang produktif. Sebelum mengundang orang untuk mengikuti rapat, perlu dipertimbangkan dengan matang tentang perlu atau tidaknya menyelenggarakan rapat.

  Menentukan tujuan

Sebelum rapat diselenggarakan, perlu ditetapkan bahwa rapat merupakan cara terbaik untuk mencapai tujuan.

  Memilih peserta rapat

Peserta rapat terdiri atas orang-orang yang di pandang penting dan merupakan kunci bagi pembahasan pokok pembicaraan rapat. Jumlah peserta harus mencerminkan tujuan rapat.

  Menyusun Notulen

Meskipun sifat rapat kadang-kadang menyulitkan penyusunan notulen yang baku, setidaknya disiapkan daftar materi yang akan dibahas dalam rapat.

**B.    Persiapan Rapat**

Persiapan rapat merupakan sembilan puluh persen dari keberhasilan rapat, dan kesiapan rapat sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyelenggara yang mengundang rapat.

Langkah-langkah penting yang perlu diperhatikan untuk mempersiapakan rapat adalah, sebagai berikut:

1.     Menyiapkan agenda rapat.

2.     Penyampaian undangan rapat lebih awal untuk memberikan waktu yang cukup kepada peserta.

3.     Memastikan semua yang diundang dapat hadir.

4.     Memastikan kesiapan fasilitas.

Rapat internal dapat dipersiapkan dalam waktu 15 menit. Notulen dapat ditulis dengan pensil untuk kemudian diketik. Komunikasi melalui telepon dapat dilakukan untuk meyakinkan bahwa waktu yang telah ditentukan tepat dan setiap peserta dapat hadir. Semua aktivitas dapat dilakukan tanpa banyak menyita waktu**.**

**C.    Suasana Rapat**

Suasana rapat dapat bersifat positif, negatif, atau netral. Dalam suasana yang netral, rapat diselenggarakan dalam suasana yang kurang membangkitkan minat peserta untuk memberikan masukan. Rapat yang diselenggarakan dalam suasana negatif hanya dapat menghasilkan keputusan-keputusan yang kurang signitifikan. Sebaliknya, rapat yang didukung oleh suasana yang positif membangkitkan perasaan dan pikiran positif berupa rasa percaya bahwa pokok-pokok bahasan dalam rapat dapat direalisasikan.

            Faktor yang mendukung terciptanya suasana positif ialah tempat penyelenggaraan rapat dan bobot materi rapat. Suasana positif merupakan paduan antara penataan fisik dan perilaku peserta rapat. Suasana rapat mudah berubah menjadi negatif oleh pengaruh kejadian-kejadian kecil sebagai berikut:

  Pimpinan rapat datang terlambat

  Ruang rapat tidak dipersiapkan dengan baik

  Pimpinan membuka rapat dengan berkelakar

  Pimpinan kurang siap atau memulai rapat dengan kata-kata yang bernada ragu

  Peserta rapat datang terlambat

  Rapat sering disela dengan pembicaraan telepon

  Peserta menunjukkan ketidaksiapan

Sebaliknya, suasana rapat yang positif ditentukan oleh pihak penyelenggara yang mengundang rapat. Agar rapat berlangsung dengan baik, pimpinan rapat harus meneliti semua persiapan dengan cermat. Disamping itu, beberapa hal berikut ini perlu diperhatikan untuk menciptakan suasana rapat yang positif. Melakukan pemeriksaan sebelum rapat dimulai jika ada sesuatu yang meragukan peserta rapat. Jika keterlambatan penundaan dapat merugikan efektivitas rapat, pembatalan dapat dilakukan untuk menghindari kekecewaan peserta rapat karena merasa dirugikan dalam hal waktu.

  Melakukan pengecekan untuk memastikan bahwa notulen telah diterima oleh peserta rapat.

  Rapat diselenggarakan tepat pada waktu yang telah ditetapkan tanpa harus menunggu kehadiran seluruh peserta rapat.

  Memberikan indikasi bahwa notulen rapat diikuti dan rapat akan selesai pada waktu yang telah ditetapkan.

Suasana rapat harus kondusif dan menyenangkan. Peserta rapat dapat bergurau untuk sekedar menyegarkan suasana selama tidak dilakukan dalam rapat. Apabila gurauan dan ungkapan humor mewarnai suasana rapat, nilai rapat sebagai sarana komunikasi bisnis mengalami degradasi yang serius.

**D.   Jumlah Peserta Rapat**

Jumlah peserta rapat ditentukan berdasarkan jenis rapat. Rapat diklasifikasikan dalam dua jenis, yaitu presentasi dan rapat kerja.

1.     Presentasi

Presentasi merupakan komunikasi satu arah. Informasi disampaikan kepada audiensi oleh pembicara. Secara keseluruhan, keberhasilannya ditentukan oleh cara penyajian presentasi: irama, ilustrasi, logika, dan kesimpulan akhir presentasi. Jika penyajian presentasi lamban dan tidak menarik perhatian, tujuan presentasi tidak tercapai. Sebaliknya, jika presentasi terlaksana dengan baik, audiensi dapat memetik manfaatnya. Jumlah peserta yang sesuai untuk jenis rapat ini ditentukan berdasar fasilitas rapat yang tersedia. Sepanjang setiap peserta dalam ruang rapat dapat melihat dan mendengar presentasi dengan jelas, jumlah tersebut dapat dianggap sesuai.

2.     Rapat Kerja

Berbeda dengan presentasi, rapat kerja merupakan komunikasi dua arah berupa diskusi. Setiap peserta dilibatkan dalam pembahasan subyek rapat. Pemecahan permasalahan, pengambilan keputusan, dan rapat pencarian fakta tergolong dalam kategori rapat kerja.

Keberhasilan rapat kerja ditentukan oleh kemampuan pimpinan rapat menciptakan dan memandu diskusi. Peserta rapat kerja dibatasi dalam jumlah tertentu karena semakin banyak peserta semakin sulit untuk mengambil keputusan.

Penyusunan daftar orang-orang yang perlu diundang dalam rapat perlu berpedoman pada jenis rapat yang akan diselenggarakan.

  Untuk presentasi, perlu dipertimbangkan pemilihan peserta yang memerlukan informasi.

  Untuk rapat pengambilan keputusan atau pemecahan masalah, jumlah peserta maksimum lima orang.

  Untuk rapat identifikasi permasalahan, jumlah peserta maksimum sepuluh orang.

  Untuk rapat informasional, jumlah peserta maksimum tiga puluh orang.

  Untuk rapat panitia, jumlah peserta maksimum yang efektif tidak lebih dari tujuh orang.

Sebagai pedoman pimpinan rapat, rapat hanya diikuti oleh orang-orang yang berkompeten dengan subyek rapat.

**E.    Memilih Tempat Rapat**

Saat memilih tempat untuk penyelenggaraan rapat, perhatikan beberapa hal sebagai berikut:

1.     Ukuran Ruangan

Luas ruangan harus sesuai dengan jumlah peserta rapat. Ruang auditorium misalnya, terlalu besar untuk rapat kecil dengan peserta delapan orang. Dapat dibayangkan bagaimana perasaan orang yang mempresentasikan idenya di depan kelompok kecil yang duduk membentuk satu deret di dalam ruangan besar. Meskipun pokok bahasan dalam presentasi baik, kondisi ruangan yang terlalu besar menyebabkan pembicaraan bergema dan mengganggu konsentrasi peserta.

2.     Akustik

Ruang besar yang kosong seringkali berakustik buruk, terlebih apabila di ruang tersebut tidak terpasang korden, tanpa karpet, atau bahan peredam suara lainnya untuk mencegah terjadinya gema. Sebelum menggunakan ruang besar, perlu diperhatikan akustik ruangan karena setiap peserta rapat harus dapat mendengar segala sesuatu yang diucapkan tanpa gangguan. Jika peserta rapat tidak dapat mendengar dengan baik, mereka akan merasa terisolir.

3.     Gangguan

Pemilihan tempat untuk penyelenggaraan rapat di luar kantor perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat mengganggu jalannya rapat. Ruang tempat penyelanggaraan rapat memerlukan penyekat yang mampu mengurangi intensitas suara dari luar yang dapat mengganggu ketenangan suasana. Suara dering telepon, pembicaraan orang di luar ruang rapat, lalu lalang orang keluar masuk ruang rapat dapat mengganggu suasana rapat yang berlangsung.

4.     Pintu Masuk dan Keluar

Tatanan ruang rapat yang baik adalah dengan meletakkan podium berlawanan arah dengan pintu yang merupakan jalan keluar dan masuknya peserta rapat. Kursi tempat duduk peserta disusun membelakangi pintu. Dengan tatanan demikian, peserta yang datang terlambat atau mereka yang perlu meninggalkan ruangan tidak mengganggu jalannya rapat.

5.     Ventilasi

Dalam memilih ruang rapat, perlu diperhatikan sirkulasi udaranya. Udara di ruang tertutup yang penuh orang akan segera menjadi pengap. Meski ruangan menggunakan air condition, kondisi ini seringkali tidak dapat mempertahankan udara tetap segar. Sebelum rapat diselenggarakan, perlu dipastikan terlebih dahulu bahwa ruangan berventilasi cukup, baik secara mekanis maupun melalui jendela.

**F.   Kriteria Pimpinan Rapat yang Baik**

Keberhasilan suatu rapat sangat ditentukan oleh efektivitas pimpinannya. Rapat akan produktif jika pimpinan dipersiapkan dan dipilih dengan cermat.

Pimpinan rapat adalah orang yang bertanggung jawab atas keberlangsungan rapat. Seorang pimpinan rapat yang baik tidak mendominasi seluruh rapat sehingga mengurangi kesempatan peserta untuk memberikan saran atau masukan, tetapi juga tidak bersikap pasif sehingga kehilangan kendali atas rapat yang dipimpinnya. Untuk menjadi pimpinan rapat yang baik, perhatikan beberapa kriteria berikut:

  Mengetahui apa dan siapa yang hadir sebagai peserta rapat.

  Berbicara menggunakan bahasa yang dapat dengan mudah dipahami oleh peserta rapat.

  Membangkitkan minat peserta rapat.

  Mengetahui dengan tepat yang perlu diutarakan dan hasil dari rapat pendahuluan.

  Menyajikan materi secara sederhana dan ringkas. Bila perlu, dapat digunakan alat bantu visual.

  Menjaga ketenangan sikap dan rasa percaya diri.

  Berbicara dengan suara yang jelas, dapat didengar oleh setiap peserta rapat.

  Hindari tingkah laku yang dapat mengganggu suasana.

  Memperhatikan dan mempertimbangkan saran dan pendapat setiap peserta rapat.

  Mengikuti agenda rapat langkah demi langkah.

  Menjaga arah rapat agar tidak menyimpang dari tujuan.

**G.     Teknik Memimpin Rapat**

Pemimpin rapat yang baik tidak mendominasi kesempatan berbicara dan mengutarakan pendapatnya kepada forum peserta rapat, melainkan membawa forum ke dalam diskusi untuk mendapatkan masukan, opini dan pemikiran peserta rapat. Diskusi merupakan inti sebuah rapat yang baik. Rapat akan terhenti apabila pimpinan mendominasi diskusi dan tidak memberikan kesempatan berpartisipasi kepada peserta rapat. Selama rapat berlangsung, untuk membawa forum ke arah diskusi dan mengendalikannya, pimpinan rapat dapat melakukan hal-hal sebagai berikut:

  Mengajukan petanyaan terbuka, yakni pertanyaan yang tidak cukup dijawab dengan sekedar ucapan “ya” atau “tidak”.

  Memberdayakan dan menguatkan pertanyaan peserta rapat yang sesuai dengan tujuan rapat.

  Menyampaikan pertanyaan peserta yang ditujukan kepada peserta lain melalui pimpinan rapat.

  Mengabaikan pernyataan yang tidak relevan dengan tujuan rapat.

  Menyatakan kembali butir-butir notulen ketika diskusi menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan.

  Bersikap tegas terhadap peserta yang mendominasi diskusi.

  Menggunakan contoh yang relevan dengan hati-hati untuk memberikan dorongan kepada kelompok agar berpikir pada satu alur pemikiran yang sama.

  Mengajukan pertanyaan, baik kepada orang per orang atau kepada seluruh kelompok, yang relevan dengan tugas yang menjadi tanggung jawab mereka.

  Pada waktu subyek dari luar topik diskusi muncul dan dipandang penting, pimpinan menawarkan kepada peserta apakah subyek tersebut ditambahkan pada agenda atau akan dibicarakan pada rapat pada kesempatan lain.

**H.   Membuka Rapat**

Pimpinan rapat yang efektif membuka rapat dengan pernyataan ringkas tentang tujuan penyelenggaraan rapat. Kata-kata dalam pernyataan pembuka rapat harus singkat dan to the point. Pendapat pribadi tentang rapat yang diselenggarakan tidak perlu diutarakan di depan forum peserta. Uraian mengenai perihal yang menjadi topik bahasan rapat disampaikan secara rinci dalam agenda sehingga efektivitas dan efisiensi dapat direalisasikan.

Jika dalam kata-kata pembukaan pimpinan rapat menyatakan opini pribadi tentang subyek rapat, peserta rapat akan menduga bahwa rapat akan diarahkan untuk mewujudkan gagasan pimpinan, tidak mencapai keputusan bersama, dan pada akhirnya dengan cepat akan menurunkan minat peserta rapat.

**I.    Menutup Rapat**

Pada akhirnya sebuah rapat, pimpinan harus dapat menutup rapat pada saat yang tepat. Apabila semua pokok bahasan yang tersebut dalam notulen telah tercakup dalam rapat, ada kecenderungan peserta untuk mulai membuat rekapitulasi. Mereka kembali ke butir bahasan yang telah dibahas, memulai diskusi baru, dan mengulangi pokok pembicaraan yang telah dibahas dalam rapat. Apabila kecenderungan ini tidak dicek kembali, waktu rapat menjadi lebih lama.

Rapat dapat selesai lebih cepat apabila peserta rapat menyetujui topik dalam notulen. Meskipun demikian, apabila terdapat peserta rapat yang menghendaki klarifikasi dan kemudian terjadi diskusi, sepanjang hal itu tidak melampaui waktu yang telah ditetapkan untuk penyelenggaraan rapat, harus diberikan toleransi.

**J. Pembuatan Notulen**

Pada akhir kegiatan rapat notulis membuat rekap notulen yang telah dibicarakan dalam forum rapat. Notulen tersebut akan di sosialisasikan kepada bagian terkait rapat tersebut sebagai acuan dan pembahasan tindak lanjut pada rapat selanjutnya.

**K. Distribusi / Sosialisasi notulen**

Setelah notulen selesai di rekap oleh notulis, maka dapat segera disosialisasikan kepada bagian terkait rapat untuk menunjang rapat selanjutnya. Dan apabila ada tindaklanjut dari hasil notulen tersebut, maka bagian yang akan menindaklanjuti.

* 1. Telepon

Merupakan alat komunikasi listrik dengan menggunakan sambungan line di lingkungan rumah sakit.

Adapun tata cara yang baik saat menelpon adalah sebagai berikut :

1. Pegang gagang telepon dengan baik. Hal ini penting untuk menghindarkan suara yang kita keluarkan tidak jelas . Perhatikan juga jarak telepon, jangan terlalu dekat ataupun terlalu jauh dengan mulut kita.

2. Usahakan nafas kita pada saat berbicara tidak terdengar seperti mendengus di telepon.

3. Ucapkan salam baik pada saat kita menelpon atau menerima telepon, seperti Selamat Pagi, Selamat Siang, Selamat Sore dsb. Bila menerima telepon di kantor biasanya kita sebutkan identitas perusahaan, salam, nama dan kalimat bisa dibantu. Misal: RS Mardi Rahayu, Selamat pagi/siang/sore, dengan Dian bisa dibantu..?

4. Jangan lupa tanyakan identitas penelpon dengan kalimat, boleh tahu dengan Bapak/Ibu/Mas/Mbak siapa saya berbicara..?

5. Gunakan “Smiling Voice” selama pembicaraan berlangsung, bahkan sejak pertama mengucapakan salam. Bagaimana sich membuat suara kita enak dan empuk didengar dan selalu seperti tersenyum..?kuncinya tersenyumlah selama berbicara dan buat nada suara kita berada pada posisi suara rendah (jangan melengking) dan menggunakan suara perut

6. Selama pembicaraan jaga kecepatan bicara kita (pitch control) agar tidak terlalu cepat dan terlalu lambat

7. Simak baik-baik pesan atau kalimat yang diucapkan lawan bicara. Jangan memotong pembicaraan. Bila perlu mencatat, siapkan selalu alat tulis di dekat kita

8. Apabila tidak mengerti, tidak ada salahnya kita melontarkan pertanyaan

9. Simpulkan hal-hal penting sepanjang pembicaraan sebelum mengakhiri pembicaraan

10.Akhiri pembicaraan dengan pertanyaan “apakah ada lagi yang bisa saya bantu?” atau ada hal-hal penting yang terlewat untuk disampaikan. Bila tidak maka ucapkan terima kasih dan jangan lupa ucapkan kembali salam.

11.Yang menghubungi atau menelpon adalah yang meletakkan / menutup gagang telepon terlebih dahulu. Hal ini untuk menghindarkan adanya hal penting yang mungkin belum disampaikan sepanjang pembicaraan dan telepon telah ditutup atau berkesan kita mentup/membanting telepon padahal lawan biacara belum selesai berbicara.

* 1. Fax

Mesin Fax merupakan alat komunikasi yang digunakan untuk mengirim tulisan atau gambar melalui kabel telepon. Mesin fax menyalin dokumen yang ingin dikirim, kemudian mengirimkan dokumen ke nomor fax yang dituju. Mesin fax mengirimkan dokumen bisnis atau dokumen cetak lainnya dalam hitungan menit.

* 1. Email

Merupakan sarana komunikasi berupa internet yang akan mengirim surat atau gambar melalui alamat email perusahaan maupun email perseorangan.

* 1. HT (Handy Talkie)

Merupakan gabungan dari teknologi telepon yang menggunakan gelombang radio, biasa digunakan oleh Security untuk memantau keadaan / lingkungan yang berada di rumah sakit.

* 1. Surat

Merupakan alat komunikasi resmi di atas kertas untuk bagian internal maupun eksternal, dapat menggunakan kertas biasa maupun kertas berlogo rumah sakit yang berisi pemberitahuan, pertanyaan, permintaan jawaban atau saran dan sebagainya.

* 1. Memo

Merupakan catatan ringkas yang tidak memerlukan penjelasan yang panjang dan dapat langsung dijawab dengan disposisi oleh pejabat yang dituju. Memo dibuat dengan menggunakan kertas setengah folio.

* 1. Disposisi

Alat komunikasi tertulis yang ditujukan kepada bawahan yang berisi informasi atau perintah. Lembar disposisi dibuat di atas kertas ukuran setengah folio.

* 1. Intranet

Merupakan sarana komunikasi internet lewat komputer yang ditujukan kepada antar bagian.

* 1. Bon Permintaan / Perbaikan

Merupakan alat komunikasi yang berupa permintaan barang atau perbaikan barang, ruang yang di tulis di kertas rangkap tembus menggunakan karbon.

BAB IV

DOKUMENTASI

1. Kebijakan yang mendasari pelayanan

Surat Keputusan Direktur No...../…./…../SK/...;/201.., Jadwal Rapat Berkala.

1. Pedoman pelayanan suatu unit kerja yang mendasari pelayanan

* Pedoman pelayanan bagian Sekretariat
* Pedoman Pengorganisasian bagian Umum
* Pedoman Umum Tata Naskah RS Bumi Waras

1. SPO-SPO terkait proses kerja yang disebutkan di dalam panduan ini

* SPO Pemakaian Ruang Pertemuan
* SPO Pelaksanaan Rapat

1. Form-form yang digunakan di dalam proses kerja ini

NOTULEN

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **YAYASAN PELAYANAN KESEHATAN BALA KESELAMATAN**  territory-logo (1)**RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK CATHERINE BOOTH**  JL. ARIF RATE NO 15MAKASSAR – SULAWESI SELATAN  TELP. (0411) 873803 – 852344 FAX (0411) 858607  Email : rsiacatherinebooth@gmail.com  **NOTULEN**    Rapat : mmmmmmmmmmmm  Hari/ Tanggal : mmmmmmmmmmmm  Waktu : mmmmmmmmmmmm  Tempat : mmmmmmmmmmmm   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | No | Pokok Bahasan | Usulan / Keputusan | Keterangan | |  |  |  |  | |  |  |  |  |   Mengetahui,  Nama Jabatan Notulis,  Nama Jelas Nama Jelas |

MEMORANDUM

|  |
| --- |
| **YAYASAN PELAYANAN KESEHATAN BALA KESELAMATAN**  **RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK CATHERINE BOOTH**  JL. ARIF RATE NO 15MAKASSAR – SULAWESI SELATANterritory-logo (1)  TELP. (0411) 873803 – 852344 FAX (0411) 858607  Email : rsiacatherinebooth@gmail.com  **MEMORANDUM**  Mmmmmmm,………………..  Kepada Yth  Mmmmmmmmmmmmmmm  Mmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmm  Mmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmm  Mmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmmm  Nama Jabatan  Nama Jelas  Tembusan |

LEMBAR DISPOSISI

**Format Lembar Disposisi**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tgl | Diteruskan Kepada | Catatan | Paraf |
|  |  |  |  |