



Etika Dalam Penampilan Kerja dan Performa

Rosana Nurwulandari
Desi Riski Rahmania

Pantun

RSUD Ajibarang motonya ceria
Perawat polinya ramah dan baik hati
Selamat Pagi Teman-Teman semua
Ijinkan kami memperkenalkan diri





Rosana Nurwulandari

Tempat Tanggal Lahir : Jepara, 6 April 1986

Alamat : Jl. Sukadamai RT 04 / RW 06

Purwokerto

Pendidikan : Ners Universitas Jenderal

Soedirman

Bekerja : RSUD Ajibarang

No Hp : 085647786778

Desi Riski Rahmania

Tempat Tanggal Lahir : Banyumas, 22
Desember 1988

Alamat : Perumahan Griya Permata Blok
D15 Desa Pernasidi Kec. Cilongok

Pendidikan : S1 Universitas Harapan bangsa

Bekerja : RSUD Ajibarang

No Hp : 081227633335



Gerak dan Lagu

**Maria Menari
Diatas Menara**



Indikator Hasil Belajar



01

Melakukan teknik meningkatkan kepercayaan diri

02

Melakukan teknik komunikasi

03

Melakukan penampilan diri yang menarik

04

Melakukan pengembangan teknik Public speaking yang komunikatif dan menarik

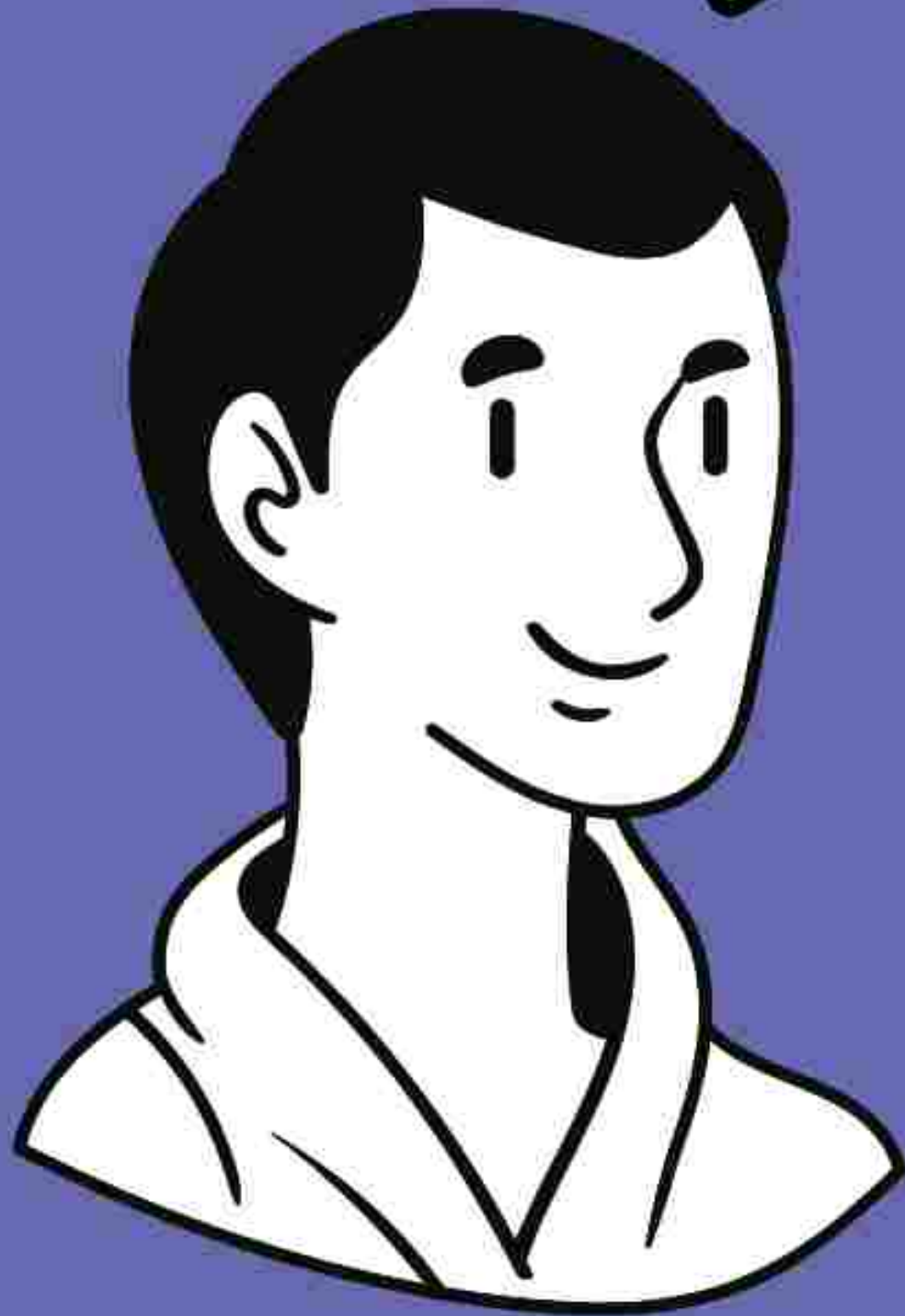
Materi Pokok/Sub Materi Pokok

1. Teknik meningkatkan kepercayaan diri
 - a. Mind setting
 - b. Menghilangkan grogi dan demam panggung
 - c. Menguasai audiens
2. Teknik komunikasi
 - a. Teknik mengolah vokal
 - b. Teknik mengolah intonasi suara
 - c. Teknik mengolah bahasa tubuh



3. Penampilan diri yang menarik
 - a. Menjadi pribadi yang positif
 - b. Tata busana dan tata make up
4. Pengembangan teknik Public speaking yang komunikatif dan menarik Lobus temporal
 - a. Teknik membuka
 - b. Teknik tanya jawab
 - c. Teknik mengisi/ menyampaikan pesan
 - d. Teknik mengatur posisi
 - e. Teknik apresiasi
 - f. Teknik story telling
 - g. Teknik humor
 - h. Teknik Energizer
 - i. Teknik menutup

Pelayanan di Indomaret



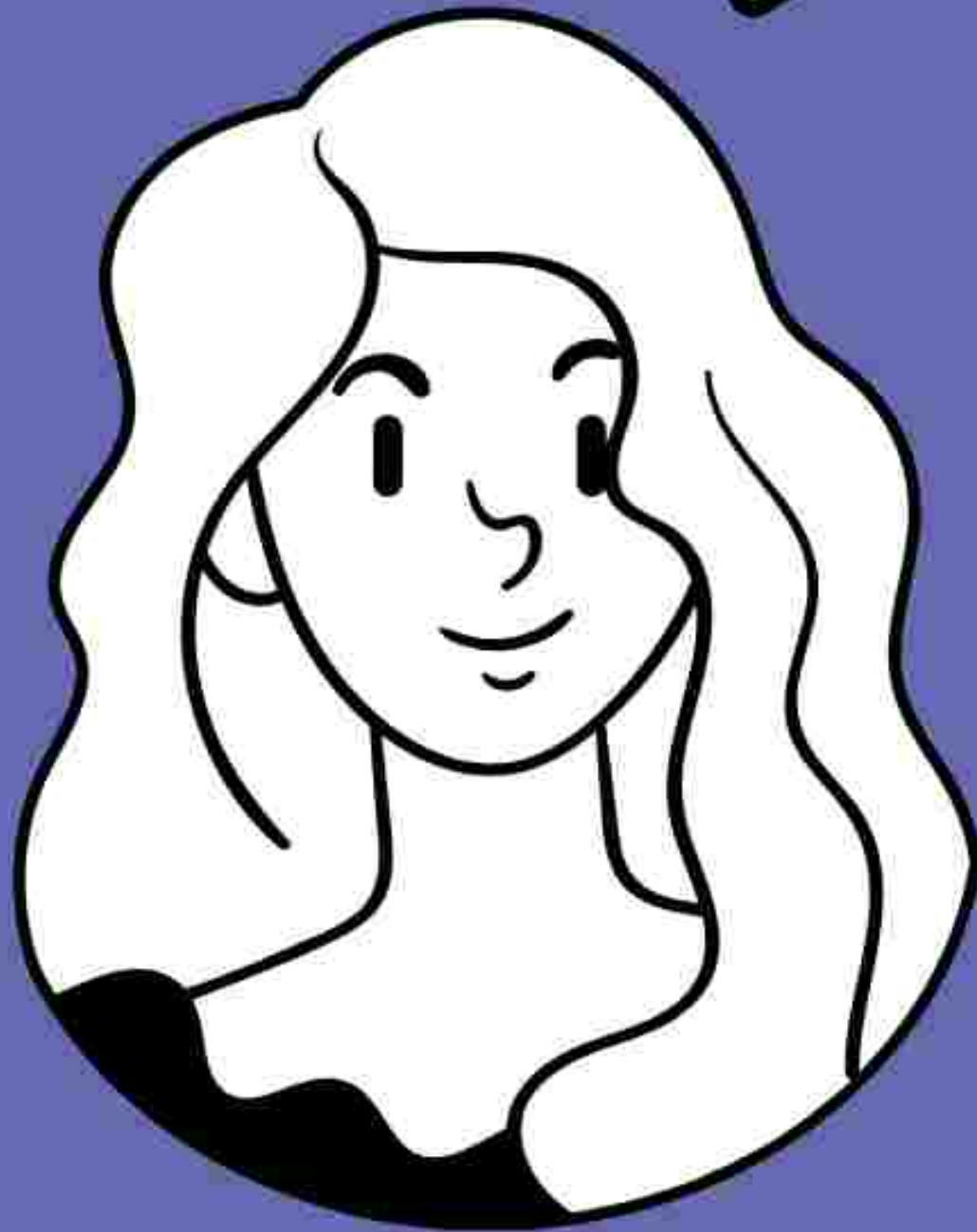
Pelayanan Perbankan



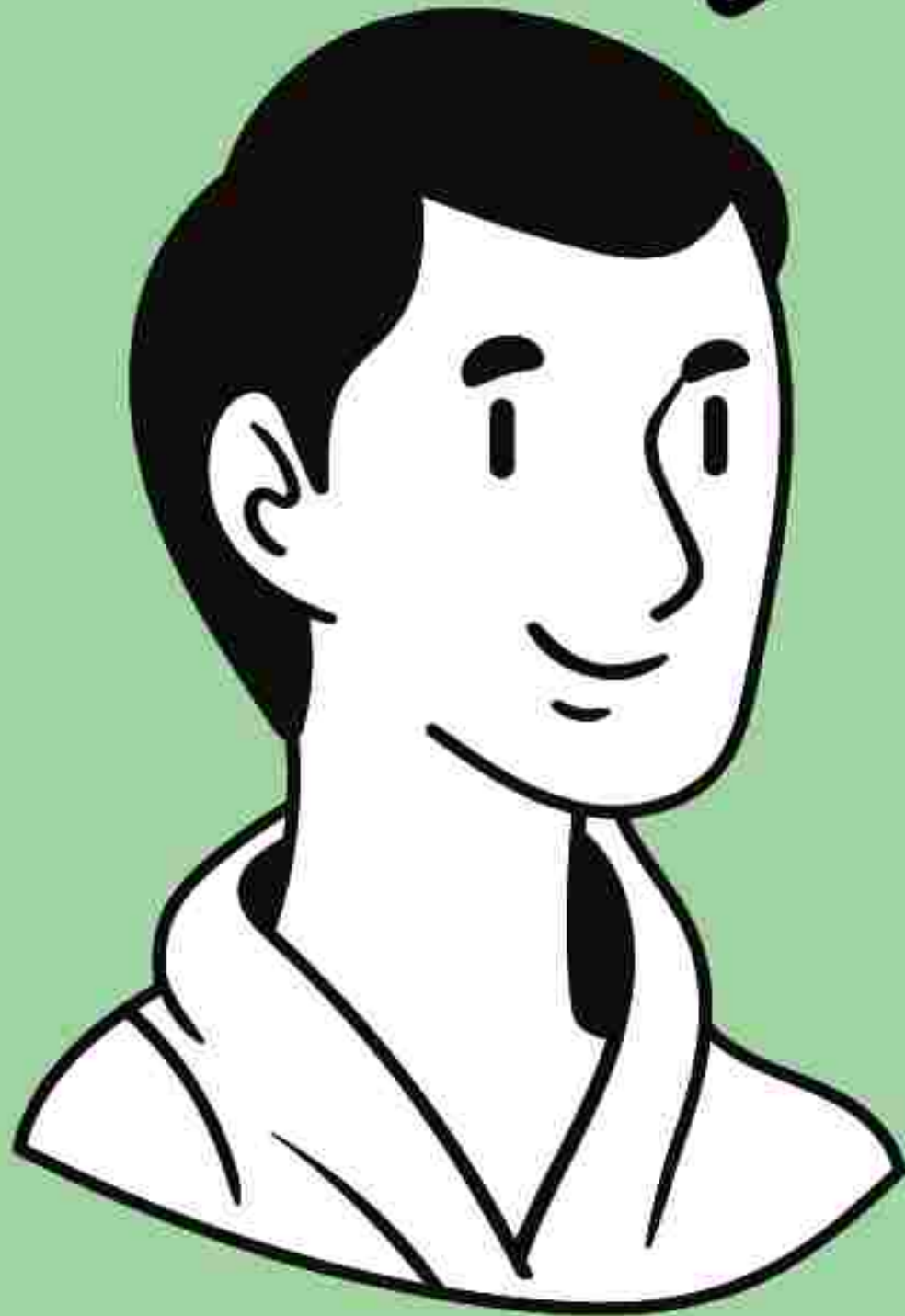
Pelayanan Maskapai Penerbangan



Peleyanan Kereta Api



Pelayanan Perhotelan





BAGAIMANA

dengan

RSUD AJIBARANG

**Kesan pertama terjadi
pada 60 detik pertama kita
bertemu tamu/pelanggan,
bahkan sebelum terjadi
interaksi lisan**

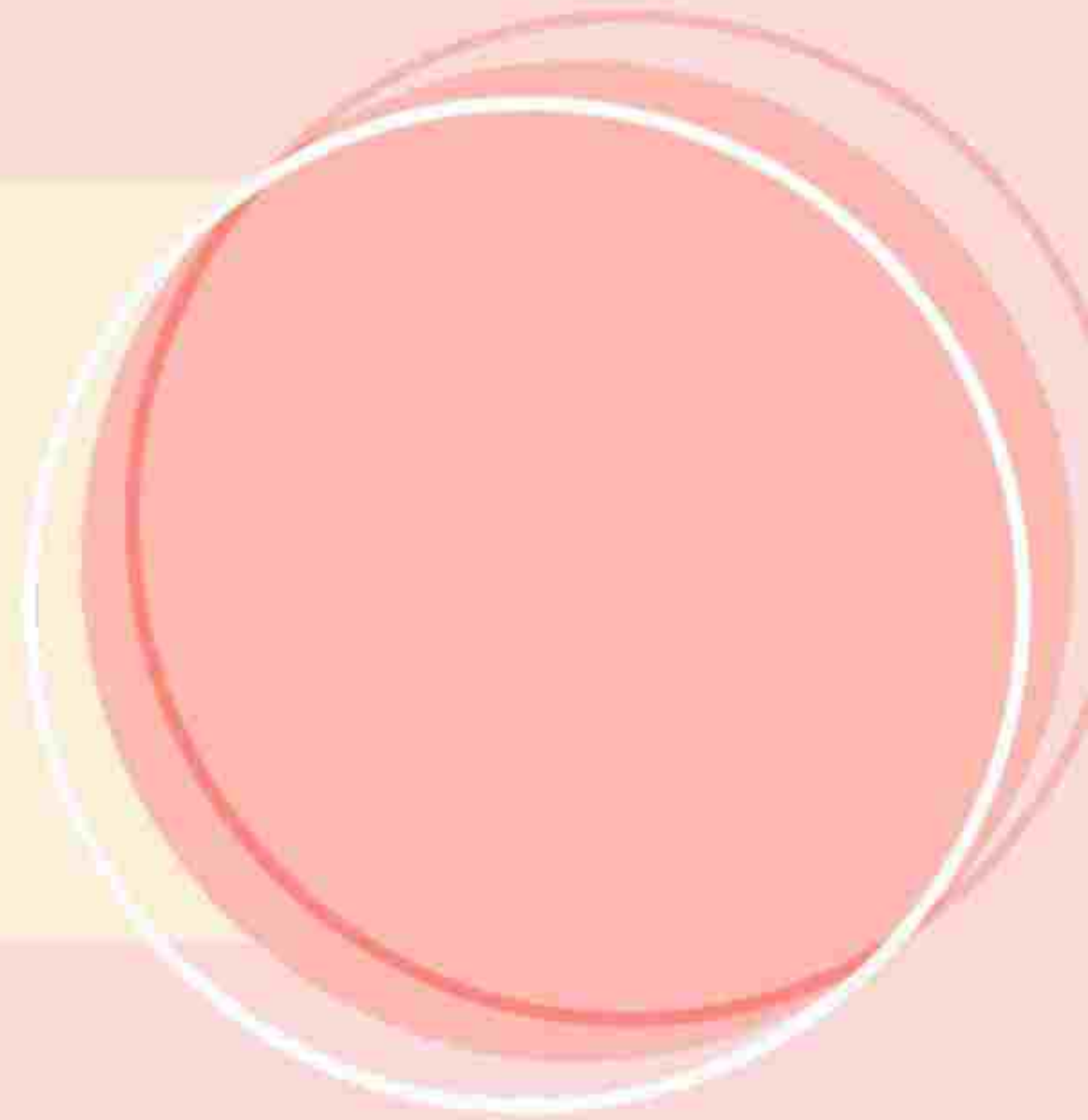


First Sight Rule











Penampilan Diri Yang Menarik

Menjadi pribadi yang positif

- 1) Luruskan Niat**
- 2) Jadilah Diri Sendiri**
- 3) Memberikan yang Terbaik**



Fungsi dan Manfaat Seragam

1. Identitas perusahaan / Rumah Sakit
2. Meningkatkan kredibilitas & Profesional
3. Media Promosi / branding
4. Kebanggaan bagi pegawai
5. Menumbuhkan rasa kekeluargaan dan menghilangkan kesenjangan sosial
6. Kontrol sosial bagi diri pegawai
7. Meningkatkan Motivasi Kerja



Etika Penampilan

1. Sederhana, serasi dan sopan
2. Bersih, rapi dan tidak berbau
3. Ciptakan kenyamanan dalam berpakaian
4. Pakailah pakaian sesuai ukuran tubuh
5. Kenali kekurangan dan kelebihan tubuh
6. Sesuaikan dengan waktu, acara dan tempat
7. Perhatikan keserasian



Etika Penampilan

1. Dikenakan dalam kondisi di setrika
2. Tidak ada kancing yang lepas
3. Tidak ada sisi yang sobek / rusak
4. Tidak terlalu ketat melekat



Men Hair Style

1. Rambut tidak gondrong
2. Rambut tersisir rapi formal
3. Rambut tidak berwarna / di cat
4. Rambut terlihat basah/ wet look tidak kering
5. Tidak mengenakan aksesoris rambut apapun



Wanita Ber-Hijab (Seragam)

1. Mengenakan hijab dengan sempurna menutup rambut dari berbagai sisi
2. Mengenakan ciput
3. Disarankan berbahan kain (non kaos) dan Bukan hijab pasmina
4. Rapi kain dan Rapi penggunaan
5. Tidak mengenakan asesoris berlebihan
6. Cara pemakaian yang sama
7. Tidak menyerupai punuk unta
8. Disematkan identitas pegawai / id card



Standar Layanan Pegawai Etika Komunikasi Dan Interaksi

1. Standar salam
2. Standar senyum
3. Standar menunjuk/ menunjukkan
4. Standar mengarahkan
5. Standar menerima dan menyerahkan
6. Standar mengawali interaksi/ pelayanan
7. Standar telepon
8. Standar mengakhiri informasi dan edukasi



Standar Salam

1. Mengucapkan salam, "Selamat pagi, selamat siang, Assalamualaikum"
2. Menyatukan kedua telapak tangan tepat didepan dada.
3. Salam disampaikan ketika kita sudah berada di depan pelanggan atau pasien dalam jarak 2 m.
4. Salam disampaikan dalam posisi berdiri
5. Salam disampaikan dengan keramahan, senyum dan kontak mata.
6. Memberikan sedikit angguk'an





Standar Senyum

1. Pipi Terangkat Dan Terkumpul Di Daerah Sekitar Mata
2. Simetris 2 Cm Kanan Kiri
3. Terlihat 6-8 Gigi

Standar Menunjuk

1. Menunjuk dengan tangan kanan
2. Posisi tangan terbuka rapat (lima jari)
3. Tidak melakukan gerakan pada jari
4. Tidak diperkenankan menunjuk dengan 1 jari
5. Tidak diperkenankan menunjuk dengan bolpoint/APAPUN



Standar Mengarahkan

1. Bekali diri dengan pengetahuan lokasi area diseluruh lingkungan rumah sakit.
2. Kenali beberapa pimpinan dan pejabat Rumah Sakit.
3. Dengarkan dengan seksama kebutuhan informasi dari customer.
4. Diam sejenak untuk memikirkan dan merancang jawaban.
5. Sampaikan informasi dengan ramah dan tunjukkan arah dengan tangan kanan terbuka.
6. Tunjukkan rute termudah untuk dijangkau dengan redaksi yang paling informative.
7. Hindari rute area berbahaya, area perbaikan dan area "Bad Impression"
8. Antarkan sampai lokasi tujuan bila diperlukan.





Standar Menerima dan Menyerahkan

1. Menyerahkan dan menerima barang dengan dua tangan.
2. Menyerahkan dan menerima dengan senyum keramahan
3. Dokumen/ kartu identitas diserahkan dengan posisi menghadap pada penerima.

Standar Mengawali Interaksi/Pelayanan

1. Berdiri, sebelum mengawali pelayanan melakukan panggilan dalam posisi berdiri
2. Lakukan standar salam sapa customer dg sebutan "bapak/ ibu"
3. Persilahkan duduk apabila terfasilitasi tempat duduk
4. Tetap berdiri selama pelayanan apabila customer dalam posisi berdiri.
5. Mendengarkan dengan seksama dan penuh antusias
6. Mengulang / mengkonfirmasi kembali hal hal yang bersifat data data pelanggan



Standar Menerima Telepon

1. Maksimal 3 x dering
2. Mengangkat telepon dengan tangan kiri
3. Artikulasi- intonasi penyebutan unit dan nama
4. Ekspresi dan antusias ketika berbicara
5. Menunggu penelpon menutup telepon lebih dahulu

“Assalamualaikum poli dalam, dengan ella ada yang bisa kami bantu?”

“Walaikumussalam, dari ika poli neurologi, menginformasikan bahwa ada pasien rujuk internal dari poli neurologi ke poli dalam”

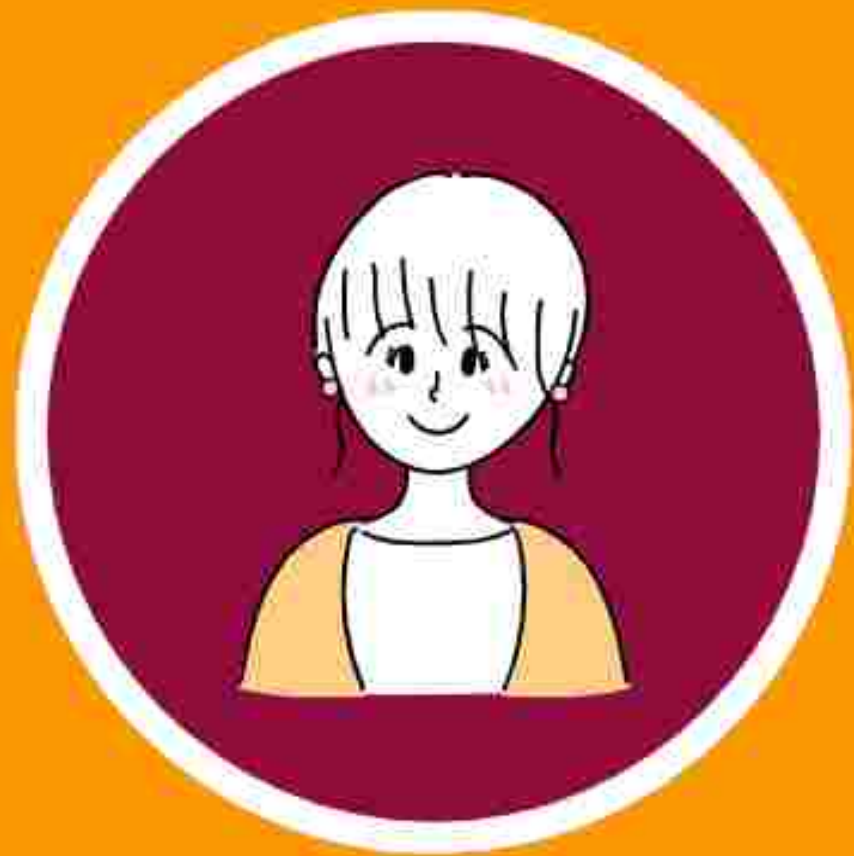




Standar Mengakhiri Informasi/edukasi

3 Magic Words :

1. Salam
2. Mohon Maaf
3. Terima Kasih



**Merespon statement
atau instruksi
dengan kata "BAIK"**



**Menjawab Terima kasih
dengan:
"TERIMA KASIH KEMBALI"
(Seraya menyatukan kedua
tangan didepan dada)**

Pilihan Kata



Tunggu dulu

Mohon di
tunggu
sebentar



Namanya siapa pak

Bisa dibantu
sebutkan nama
dan tanggal
lahirnya pak



Ndak bisa bu

Mohon
maaf, belum
bisa bu

HARUS MENJADI BUDAYA

PROSES MENJADI BUDAYA

SESEORANG TERSENYUM DAN MEMBERI SALAM KEPADA SIAPA SAJA YANG DITEMUI



ATTITUDE PERILAKU

TERSENYUM DAN MEMBERI SALAM TERSEBUT DILAKUKAN BERULANG ULANG



BEHAVIOUR KEBIASAAN

KEBIASAAN TERSENYUM DAN MEMBERI SALAM BERLANGSUNG TERUS MENERUS BERTAHUN TAHUN



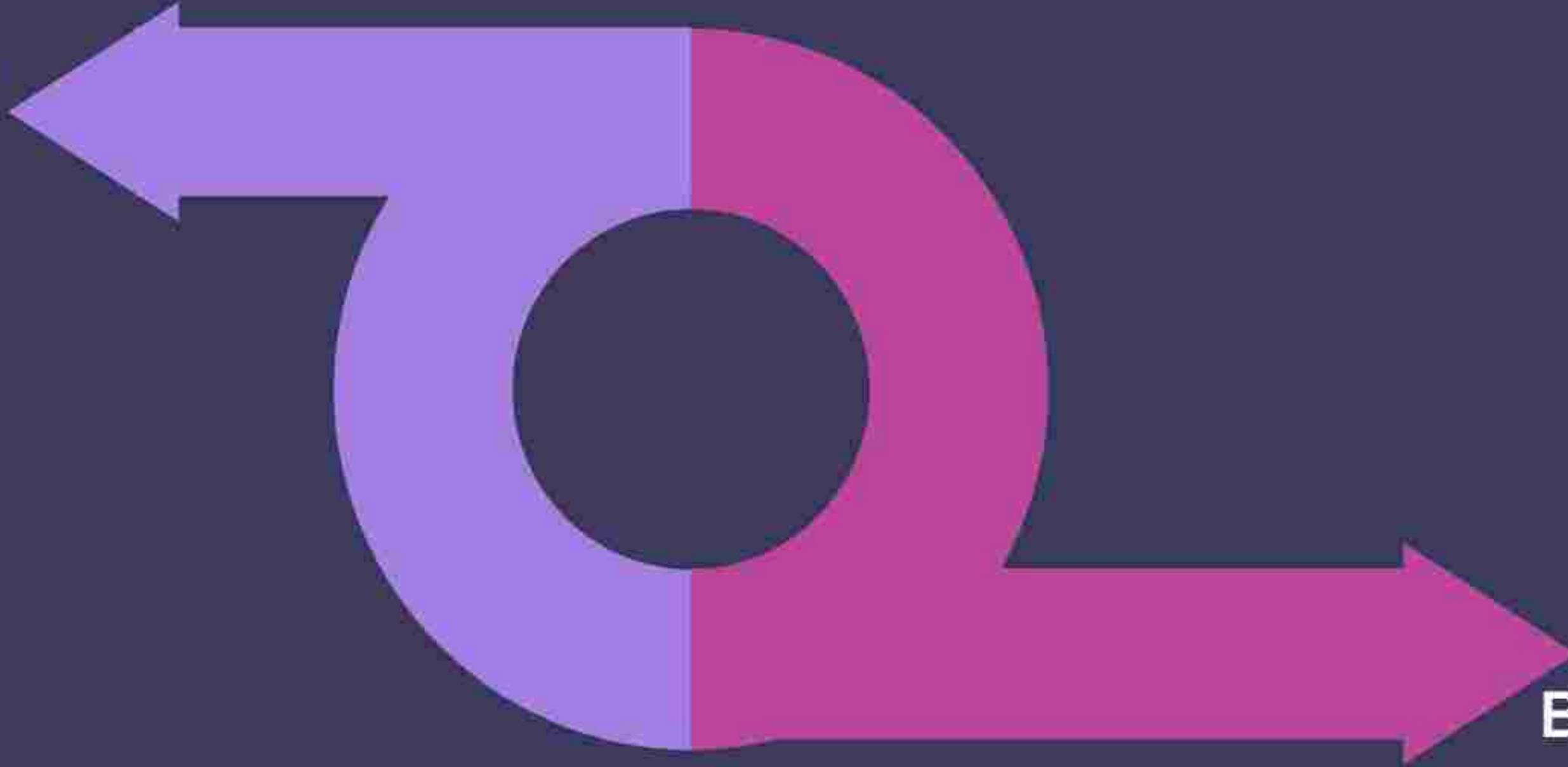
CHARACTER/ WATAK

SELURUH PEGAWAI TERSENYUM DAN MEMBERI SALAM BERULANG ULANG DAN BERTAHUN TAHUN KEPADA SIAPA SAJA YANG DITEMUI



CULTURE BUDAYA

Culture
Budaya RS



Citra RS
Brand Image

**Bagaimana kita menjalankan citra diri kita untuk
berperan dalam membangun citra Rumah Sakit**



Tata
MAKE UP

TIPS MAKEUP KE KANTOR :

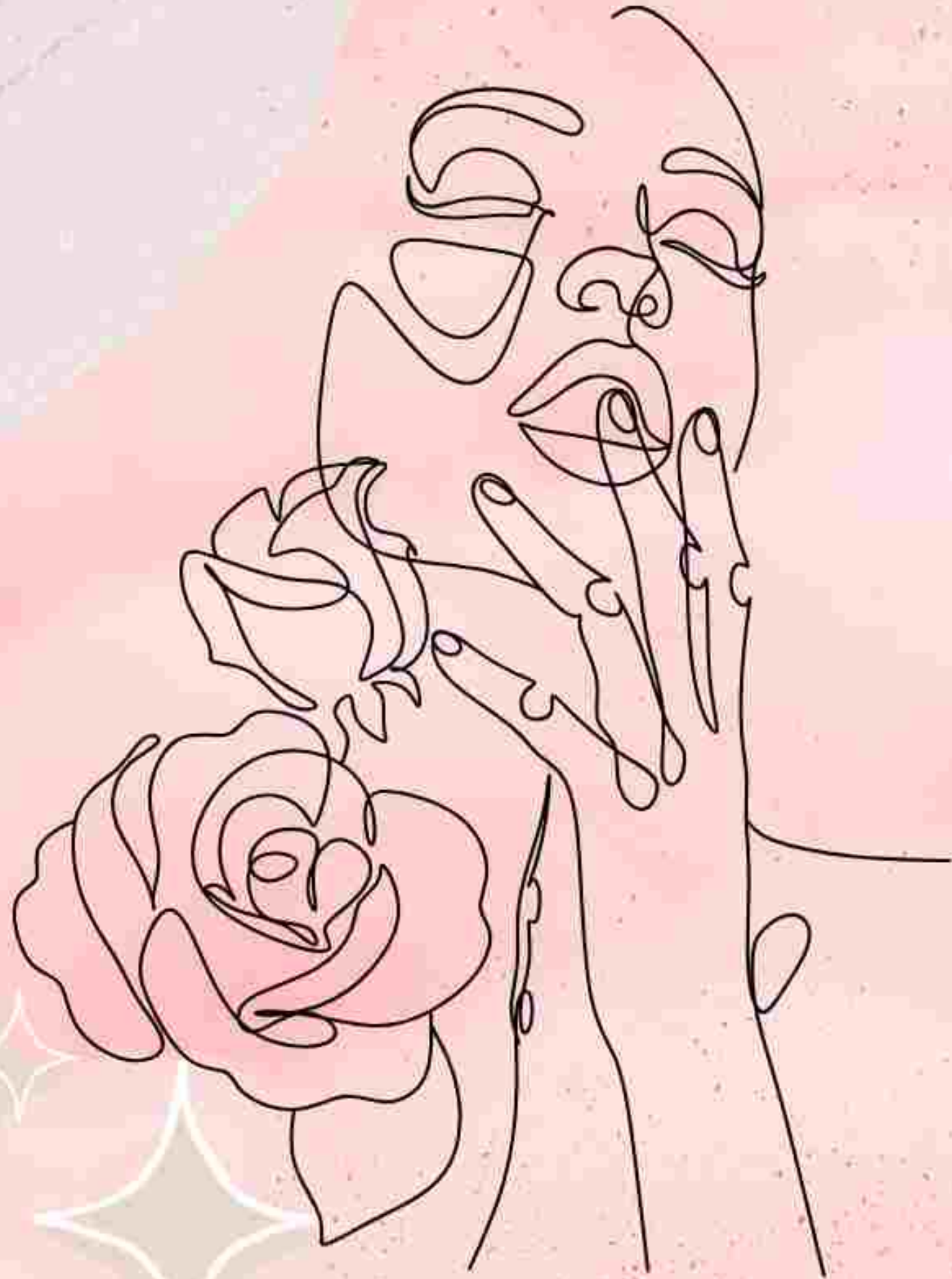
Lakukan Skin Prep Terlebih
Dahulu

Pilih Makeup Transferproof dan
Long-Lasting

Pakai Makeup Mata Seperlunya

Pilih Warna Bibir yang Tepat





Alat make up :

1. Sunscreen
2. Moisturizer
3. Foundation/Cushion
4. Bedak Tabur
5. Eyeshadow
6. Pensil Alis
7. Lipstik/Lipcream/Liptint



**Ke RSUD Ajibarang periksa di poli
Polikliniknya rapi dan juga bersih
Kami tutup presentasi ini,
Salam hormat dan terima kasih**

