RS PANTI RAPIH

DASA WICARA:

Transformasi Keterampilan Komunikasi Tenaga Kesehatan melalui Sepuluh Teknik Berbasis Kondisi Khusus untuk Meningkatkan Pengalaman dan Keselamatan Pasien



Ketua Tim

Agnes Nurlita, S. Tr. TLM

Anggota Tim

1. dr. M. Silvia M., MSc, SpMK, FISQua
2. Maria Theresia Vita Puji, S. I. Kom ., MM

PERSI-MAKERSI AWARD 2026

Kategori 1: *Clinical Quality and Patient Safety*

LEMBAR PENGESAHAN

Dasa Wicara:

Transformasi Keterampilan Komunikasi Tenaga Kesehatan melalui Sepuluh Teknik Berbasis Kondisi Khusus untuk Meningkatkan Pengalaman dan Keselamatan Pasien

Disusun oleh:

Agnes Nurlita, S. Tr. TLM
dr. M. Silvia M., MSc, SpMK, FISQua
Maria Theresia Vita Puji, S. I. Kom ., MM

Disetujui:

7 September 2026

Direktur Utama



dr. Stephani Maria Nainggolan, M.Kes, FISQua

RINGKASAN

Dasa Wicara merupakan inovasi peningkatan keterampilan komunikasi seluruh *frontliner* RS Panti Rapih termasuk tenaga kesehatan dalam Standar 2G2C *(Grooming, Gesture, Communication, Content).* Inovasi ini dikembangkan melalui kajian, riset, pelatihan komunikasi, dan identifikasi situasi komunikasi yang sering dijumpai dalam pelayanan. Dasa Wicara merangkum sepuluh teknik komunikasi yang mudah diingat dengan menggunakan akronim dan diterapkan sesuai situasi. Implementasi dimulai melalui sosialisasi umum, dilanjutkan *roadshow* ke unit, serta evaluasi melalui tilik diri dan observasi atasan pada 70 *frontliner* prioritas. Sosialisasi menjangkau 708 karyawan secara hybrid dan *roadshow* bertahap menjangkau 625 karyawan dalam 26 sesi. Evaluasi awal menunjukkan rerata komunikasi 4,47/5 pada tilik diri dan 3,44/4 pada observasi atasan. Program diperkuat melalui umpan balik, perbaikan, dan *reminder* berkelanjutan.

I. LATAR BELAKANG INOVASI

Komunikasi efektif merupakan bagian fundamental dalam pelayanan rumah sakit karena berperan dalam membangun kepercayaan, meningkatkan pemahaman pasien dan keluarga, membentuk pengalaman pelayanan yang positif, serta mendukung keselamatan pasien. Komunikasi yang tidak efektif dapat menimbulkan ketidakjelasan informasi, ketidakpuasan, konflik, dan gangguan koordinasi dalam proses pelayanan. Bukti menunjukkan bahwa pengalaman pasien memiliki keterkaitan dengan efektivitas dan keselamatan pelayanan kesehatan [1,2].

Evaluasi komplain Di RS Panti Rapih Yogyakarta, tahun 2025 menunjukkan bahwa komunikasi masih menjadi area yang perlu diperbaiki. Tercatat 57 komplain terkait komunikasi sepanjang tahun, dengan kecenderungan meningkat pada semester kedua dan mencapai 7 komplain pada Desember, tertinggi selama tahun tersebut. Komplain terutama berkaitan dengan komunikasi dokter yang dirasakan merendahkan, ketus, atau terburu-buru; nada komunikasi perawat dan petugas pelayanan lain, termasuk pendaftaran, kasir, dan farmasi, yang dirasakan kurang ramah; serta miskomunikasi antarpetugas rumah sakit. Hal tersebut menunjukkan bahwa tantangan komunikasi tidak hanya berkaitan dengan pemahaman prinsip komunikasi efektif, tetapi juga kemampuan menerapkannya secara tepat dalam berbagai situasi pelayanan. Setiap interaksi dapat memiliki kebutuhan yang berbeda sehingga diperlukan keterampilan komunikasi yang praktis, kontekstual, mudah diingat, dan dapat diterapkan secara konsisten.

Sebagai bagian dari penguatan kompetensi *frontliner* melalui kerangka 2G2C (*Grooming, Gesture, Communication, Content*) yang telah dikembangkan dalam modul pembelajaran frontliner, RS Panti Rapih mengembangkan Dasa Wicara sebagai pendekatan praktis untuk meningkatkan keterampilan komunikasi berbasis situasi pelayanan. Dasa Wicara menerjemahkan prinsip komunikasi efektif ke dalam teknik yang sederhana dan aplikatif, sehingga membantu frontliner memberikan respons yang tepat, konsisten, empatik, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Keterampilan Dasa Wicara akan diimplementasikan oleh seluruh *frontliner* RS Panti Rapih, sehingga diharapkan tercipta standar perilaku komunikasi yang lebih konsisten pada berbagai titik pelayanan. Dengan demikian, Dasa Wicara tidak berhenti sebagai materi pelatihan, tetapi diarahkan menjadi kebiasaan komunikasi sehari-hari yang memperkuat pengalaman dan keselamatan pasien [3,4].

II. TUJUAN/TARGET INOVASI

Inovasi Dasa Wicara bertujuan meningkatkan keterampilan komunikasi seluruh *frontliner* RS Panti Rapih agar mampu berkomunikasi secara efektif, etis, empatik, konsisten, dan sesuai dengan situasi pelayanan. Secara spesifik, inovasi ini menargetkan:

1. Meningkatkan keterampilan komunikasi *frontliner* sebagai salah satu kompetensi utama dalam kerangka 2G2C *(Grooming, Gesture, Communication, Content).*
2. Membekali seluruh *frontliner* dengan pendekatan komunikasi praktis dan kontekstual yang dapat digunakan dalam berbagai situasi interaksi dengan pasien, keluarga, maupun rekan kerja.
3. Mendorong penerapan keterampilan komunikasi secara konsisten dalam praktik pelayanan sehari-hari, sehingga komunikasi efektif menjadi perilaku dan kebiasaan, bukan hanya pengetahuan.
4. Meningkatkan pengalaman dan kepuasan pasien melalui interaksi yang lebih ramah, jelas, empatik, dan menghargai pasien.
5. Mendukung keselamatan pasien dengan memperkuat kejelasan informasi, konfirmasi, dan koordinasi dalam proses pelayanan.

Target akhir inovasi adalah terbentuknya standar perilaku komunikasi yang diterapkan oleh seluruh *frontliner* pada berbagai titik pelayanan RS Panti Rapih.

III. TAHAP PELAKSANAAN INOVASI

Pelaksanaan Dasa Wicara dilakukan sebagai bagian dari pengembangan kompetensi seluruh frontliner RS Panti Rapih melalui standar 2G2C *(Grooming, Gesture, Communication, Content)*. Program dirancang secara bertahap dan berkelanjutan, mulai dari penyusunan modul, sosialisasi, implementasi di unit pelayanan, observasi, pemberian umpan balik, perbaikan, hingga *reminder*. Pendekatan ini bertujuan memastikan keterampilan komunikasi tidak berhenti pada pemahaman materi, tetapi diterapkan dalam perilaku pelayanan sehari-hari.

1. **Penyusunan modul dan standar kompetensi** (2025) Tahap awal dilakukan melalui penyusunan modul 2G2C *(Grooming, Gesture, Communication, Content)* sebagai standar keterampilan *frontliner* RS Panti Rapih. Penyusunan modul dilakukan melalui kajian dan riset mengenai komunikasi dalam pelayanan kesehatan, serta diperkaya dengan pengalaman penyusun yang mengikuti berbagai pelatihan dan pengembangan kompetensi komunikasi. Hasil kajian dan

pembelajaran tersebut kemudian dipadukan dengan identifikasi berbagai permasalahan dan situasi komunikasi yang sering dijumpai dalam pelayanan rumah sakit. Berdasarkan proses tersebut dikembangkan Dasa Wicara, yaitu pendekatan praktis yang menerjemahkan prinsip komunikasi efektif ke dalam keterampilan yang mudah dipahami, diingat, dan diterapkan sesuai situasi pelayanan. Dasa Wicara menjadi bagian dari kompetensi *Communication* dalam kerangka 2G2C dan dirancang agar dapat digunakan oleh seluruh *frontliner* dalam berinteraksi dengan pasien, keluarga, pengunjung, maupun rekan kerja.

2. **Sosialisasi standar 2G2C dan Dasa Wicara**. Pada tanggal 10 Februari 2026 dilakukan sosialisasi standar *frontliner* 2G2C kepada seluruh lingkungan RS Panti Rapih secara hybrid (tautan Youtube: Sosialisasi dan Launching Standar Front Liner - YouTube) dihadiri oleh 114 pejabat struktural dan non struktural secara luring, dan 594 karyawan secara daring Youtube. Dasa Wicara diperkenalkan sebagai bagian dari kompetensi *Communication*. Sosialisasi bertujuan membangun pemahaman dan persepsi yang sama mengenai standar perilaku komunikasi yang diharapkan dari frontliner. Materi tidak hanya memberikan pengetahuan mengenai prinsip komunikasi efektif, tetapi juga mengajak peserta melakukan refleksi terhadap praktik komunikasi sehari-hari, mengenali perilaku yang berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan atau miskomunikasi, serta memahami pentingnya menyesuaikan cara berkomunikasi dengan situasi yang dihadapi.
3. ***Roadshow* implementasi ke unit, ruang, dan instalasi** (Februari–Agustus 2026) Untuk memperluas penerapan standar hingga ke titik pelayanan, dilakukan roadshow ke unit, ruang, dan instalasi secara bertahap sejak Februari sampai Agustus 2026. Pendekatan langsung di unit memungkinkan materi 2G2C dan Dasa Wicara dikaitkan dengan karakteristik serta situasi nyata yang dihadapi frontliner. Roadshow menjadi sarana untuk memperkuat pemahaman, mendiskusikan tantangan komunikasi yang dijumpai dalam pelayanan, dan mendorong penerapan keterampilan secara langsung dalam interaksi dengan pasien, keluarga, maupun antarpetugas *(dokumentasi pada Lampiran 1).*
4. **Evaluasi berkala melalui observasi** (April dan Juli 2026) Implementasi dievaluasi melalui observasi keterampilan komunikasi frontliner secara berkala pada April dan Juli 2026. Observasi dilakukan untuk melihat kesesuaian praktik

komunikasi dengan standar yang telah ditetapkan, mengidentifikasi kekuatan dan kesenjangan, serta memantau perkembangan penerapan dari waktu ke waktu. Evaluasi berkala memungkinkan rumah sakit memperoleh gambaran apakah keterampilan yang telah disosialisasikan benar-benar diterapkan dalam praktik, sekaligus menjadi dasar untuk menentukan area yang memerlukan penguatan.

5. **Umpan balik dan perbaikan**. Hasil observasi digunakan sebagai dasar umpan balik dan perbaikan pada tingkat individu maupun unit. Temuan yang belum sesuai diperkuat melalui pengarahan, diskusi, pengulangan pesan kunci, dan penguatan praktik sesuai kebutuhan. Dengan demikian, observasi tidak hanya berfungsi sebagai penilaian, tetapi menjadi bagian dari proses pembelajaran dan perbaikan mutu.
6. ***Reminder* dan penguatan berkelanjutan**. Untuk mempertahankan perubahan perilaku, dilakukan *reminder* secara berkala mengenai standar komunikasi. Penguatan dilakukan agar keterampilan yang telah dipelajari tidak berhenti pada kegiatan sosialisasi atau *roadshow,* tetapi menjadi kebiasaan dalam pelayanan. Dengan demikian, Dasa Wicara diterapkan melalui siklus: Penyusunan Modul 2G2C → Pengembangan Dasa Wicara → Sosialisasi Umum → *Roadshow* Unit → Implementasi → Observasi → Umpan Balik → Perbaikan → *Reminder* → Observasi Berkala. Siklus tersebut menempatkan Dasa Wicara sebagai bagian dari *continuous improvement* dalam pengembangan kompetensi *frontliner,* dengan tujuan membangun standar perilaku komunikasi yang konsisten, empatik, etis, dan berorientasi pada pengalaman serta keselamatan pasien.



Gambar 1. Alur proses implementasi Dasa Wicara

IV. HASIL INOVASI PROGRAM

1. **Terbentuknya standar kompetensi komunikasi melalui 2G2C dan Dasa Wicara.** Pada tahun 2025, RS Panti Rapih menyusun modul 2G2C *(Grooming, Gesture, Communication, Content)* sebagai kerangka kompetensi frontliner. Penyusunan modul dilakukan melalui kajian dan riset mengenai komunikasi dalam pelayanan kesehatan, diperkaya dengan berbagai pelatihan komunikasi yang diikuti penyusun, serta identifikasi situasi komunikasi yang sering dijumpai dalam pelayanan rumah sakit. Proses tersebut menghasilkan Dasa Wicara sebagai perangkat praktis pada aspek *Communication* dalam 2G2C. Dasa Wicara merangkum sepuluh teknik komunikasi berdasarkan situasi pelayanan yang sering dihadapi frontliner, sehingga prinsip komunikasi efektif dapat diterjemahkan menjadi perilaku yang konkret, mudah diingat, dan mudah diterapkan.

Tabel 1. Teknik Komunikasi Dasa Wicara

No.	Situasi komunikasi	Teknik*	Fokus keterampilan
1	Sambung rasa	SMILE	Membangun hubungan dan kepercayaan sejak awal interaksi
2	Informatif/edukatif	ABBC	Menggali kebutuhan dan memastikan kecukupan informasi
3	Instruktif/delegatif	SIP	Memberikan instruksi jelas dan memastikan pemahaman
4	Konfirmasi	BTS	Memastikan informasi sebelum memberikan jawaban
5	*Refusal*	SOPAN	Menolak secara etis, tegas, dan tetap menghargai
6	*Breaking bad news*	SPIKES	Menyampaikan informasi sulit secara terstruktur dan empatik
7	Negosiasi	AMAN	Mencapai solusi yang dapat diterima bersama
8	Menggali Isu sensitif	SECRET	Menjaga privasi, kenyamanan, dan martabat pasien
9	Menanggapi komplain	PUAS	Mendengarkan, merespons, dan menangani ketidakpuasan
10	Pasien berbahasa asing	HELP	Mengatasi hambatan bahasa dalam pelayanan

**penjelasan akronim secara lebih lengkap ada pada Lampiran 2*

Standar 2G2C menjadi kerangka kompetensi *frontliner*, sedangkan Dasa Wicara menjadi perangkat praktis untuk menerjemahkan kompetensi komunikasi ke dalam perilaku pelayanan sehari-hari.

2. **Sosialisasi dan diseminasi menjangkau seluruh rumah sakit.** Pada 10 Februari 2026, dilakukan sosialisasi umum standar 2G2C dan Dasa Wicara yang diikuti oleh 160 kepala ruang dan 593 karyawan secara daring melalui kanal YouTube RS Panti Rapih Yogyakarta, sehingga tercatat 753 partisipasi pada tahap awal. Kegiatan ini membangun pemahaman dan persepsi bersama mengenai standar keterampilan komunikasi yang diharapkan dari *frontliner.* Sosialisasi kemudian diperkuat melalui *roadshow* ke unit, bidang, ruang, dan instalasi. Tercatat 26 sesi *roadshow* dengan 625 peserta, mencakup berbagai area pelayanan dan pendukung, antara lain Laboratorium, Rehabilitasi Medik, Farmasi, Gizi, Pengadaan, Rawat Jalan, Radiologi, Keuangan, PKB, ruang perawatan, Penjaminan Pembiayaan, Rekam Medik, PUK & PKRS, Humas & Hukum, Hemodialisa, Bidang Umum, dan IT. Sejak disosialisasikan, telah tercatat 1.378 partisipasi peserta dalam sosialisasi umum dan *roadshow.* Sebaran lintas unit tersebut menunjukkan bahwa Dasa Wicara dirancang sebagai keterampilan komunikasi lintas profesi dan lintas titik pelayanan, bukan hanya untuk satu kelompok *frontliner.*
3. **Implementasi dilakukan secara kontekstual di unit pelayanan.** *Roadshow* tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian materi, tetapi menjadi sarana untuk menerjemahkan standar 2G2C dan Dasa Wicara ke dalam situasi nyata di tempat kerja. Frontliner diajak merefleksikan praktik komunikasi sehari-hari, mengenali situasi yang berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan atau miskomunikasi, serta menghubungkan teknik komunikasi dengan kebutuhan pelayanan masing-masing unit. Pendekatan langsung tersebut memungkinkan terbentuknya bahasa dan standar komunikasi yang sama di berbagai titik pelayanan RS Panti Rapih. Implementasi lintas unit juga memperluas penerapan keterampilan komunikasi dari sekadar materi pembelajaran menjadi bagian dari perilaku pelayanan yang diharapkan dari seluruh *frontliner.*
4. **Evaluasi melalui tilik diri dan observasi atasan.** Evaluasi keterampilan komunikasi dilakukan melalui dua perspektif, yaitu tilik diri (*self-assessment*) oleh *frontliner* dan observasi langsung oleh atasan. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai penerapan keterampilan komunikasi sekaligus mengidentifikasi kesenjangan antara persepsi diri dan praktik yang teramati. Pada 70 *frontliner* prioritas yang diamati, hasil tilik

diri terhadap aspek *Communication* menunjukkan rerata 4,47 dari skala 5 (89,4%). Sementara itu, observasi atasan terhadap indikator komunikasi menunjukkan rerata 3,44 dari skala 4 (86,0%). Hasil observasi atasan menunjukkan skor 3,33 untuk menyapa dengan sopan, 3,47 untuk menggunakan bahasa yang mudah dipahami, 3,43 untuk mendengarkan secara aktif, dan 3,53 untuk melakukan penutupan komunikasi dengan baik. Perbedaan perspektif tersebut menjadi dasar penting untuk melakukan observasi berkala pada Maret, Mei, dan Juli 2026, disertai umpan balik, perbaikan, dan *reminder*. Dengan demikian, evaluasi diarahkan bukan hanya untuk mengetahui persepsi *frontliner,* tetapi untuk memastikan bahwa keterampilan komunikasi benar-benar tampak dalam perilaku pelayanan dan berkembang secara konsisten dari waktu ke waktu.

5. **Didapatkan ruang penguatan antara persepsi diri dan praktik komunikasi.** Hasil evaluasi awal menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi telah dipersepsikan baik oleh *frontliner,* namun masih terdapat ruang untuk meningkatkan konsistensi penerapannya dalam praktik. Pada 70 *frontliner*, hasil tilik diri aspek *Communication* mencapai 4,47 dari skala 5 (89,4%), sedangkan observasi atasan mencapai 3,44 dari skala 4 (86,0%). Meskipun kedua hasil tersebut menunjukkan capaian yang baik, perbedaan perspektif menunjukkan bahwa penilaian terhadap kemampuan diri belum sepenuhnya identik dengan perilaku yang terlihat dalam pelayanan. Pada tilik diri, aspek dengan nilai relatif lebih rendah meliputi memperkenalkan diri saat mulai melayani (4,11), tetap profesional ketika menghadapi komplain (4,39), dan mengevaluasi kembali kualitas komunikasi (4,39). Sementara itu, observasi atasan menunjukkan nilai relatif lebih rendah pada menyapa dengan sopan (3,33) dan mendengarkan pasien, keluarga, atau pengunjung secara aktif (3,43). Temuan tersebut menjadi dasar dilakukannya observasi berkala. Evaluasi serial diarahkan untuk melihat apakah penguatan melalui sosialisasi, *roadshow*, praktik, umpan balik, dan *reminder* dapat meningkatkan konsistensi perilaku komunikasi di lapangan.
6. **Observasi, umpan balik, dan *reminder* menjadi mekanisme perbaikan berkelanjutan** Perbedaan antara persepsi diri dan observasi atasan dimanfaatkan sebagai *feedback loop* dalam implementasi Dasa Wicara. Hasil observasi digunakan untuk mengidentifikasi perilaku komunikasi yang masih perlu diperkuat, kemudian ditindaklanjuti melalui umpan balik dan pengingat

kepada *frontliner* maupun unit pelayanan. Pendekatan ini mengubah evaluasi dari sekadar pengukuran menjadi proses pembelajaran berkelanjutan. Frontliner memperoleh kesempatan untuk mengetahui kesenjangan antara standar yang diharapkan dan perilaku yang tampak dalam pelayanan, sementara atasan memiliki dasar objektif untuk memberikan penguatan yang lebih spesifik. Siklus observasi → umpan balik → perbaikan → *reminder* → observasi kembali menjadi mekanisme untuk mempertahankan keterampilan komunikasi setelah sosialisasi dan *roadshow*. Dengan demikian, Dasa Wicara diarahkan untuk berkembang dari pengetahuan → keterampilan → perilaku → kebiasaan, serta menjadi bagian dari budaya komunikasi pelayanan yang konsisten. Pendekatan tersebut sekaligus memperkuat posisi Dasa Wicara sebagai bagian dari 2G2C, bukan sebagai program pelatihan yang berdiri sendiri. Integrasi ke dalam standar kompetensi *frontliner,* penerapan lintas unit, evaluasi oleh atasan, dan penguatan berulang memberikan fondasi bagi keberlanjutan inovasi dalam meningkatkan pengalaman dan keselamatan pasien.

Referensi

1. Olofsson N, Lindqvist K, Axelsson C. Patients' complaints regarding healthcare encounters and communication. *Nurs Open*. 2018;5(2):e16–e26. doi:10.1002/nop2.119pmc.ncbi.nlm.nih+1
2. Kim S, Lee H, Park J, et al. A systematic review of research on empathy in health care. *BMC Health Serv Res*. 2022;22:893. doi:10.1186/s12913-022-08293-0pmc.ncbi.nlm.nih
3. Adams M, Maben J, Robert G. 'It's sometimes hard to tell what patients are playing at': How healthcare professionals make sense of why patients and families complain about care. *Health (London)*. 2018;22(6):610–628. doi:10.1177/1363459317724853journals.sagepub
4. Zenodo Community. Building Trust and Improving Patient Outcomes. 2025. doi:10.5281/zenodo.16923834

Lampiran 1. Dokumentasi Edukasi Dasa Wicara ke Unit/Bidang/Instalasi/Ruang









Lampiran 2. Kepanjangan Akronim Dasa Wicara yang Memudahkan Karyawan untuk Mengingat Strategi Komunikasi

No.	Strategi Komunikasi	Tujuan	Akronim & Kepanjangan
1	**Komunikasi Sambung Rasa**	Mendapatkan rasa percaya dari lawan bicara yang baru ditemui atau memulai percakapan	**SMILE** • **S** – Salam • **M** – Menyebut Nama • **I** – Isi Umum • **L** – Lugas • **E** – Empati
2	**Komunikasi Informatif/Edukatif**	Memberikan informasi yang dibutuhkan oleh rekan kerja, pasien, keluarga, atau pengunjung	**ABBC** • **A** – Apa yang hendak diketahui • **B** – Berapa banyak yang ingin diketahui • **B** – Berikan informasi yang relevan • **C** – Cukupkan dan konfirmasi
3	**Komunikasi Instruktif/Delegatif**	Memberikan arahan untuk dilaksanakan oleh partner bicara/komunikan	**SIP** • **S** – Siapkan penerima • **I** – Instruksikan dengan jelas • **P** – Pastikan dengan mengulang
4	**Komunikasi Konfirmasi**	Mengomunikasikan informasi yang belum diketahui dengan melakukan konfirmasi kepada pihak terkait	**BTS** • **B** – Beri tahu bahwa perlu konfirmasi • **T** – Tanyakan dengan sopan ke pihak terkait • **S** – Sampaikan hasil konfirmasi dengan jelas
5	**Komunikasi Refusal**	Menolak pemberian atau permintaan secara sopan dan tetap menjaga hubungan baik	**SOPAN** • **S** – Sikap nonverbal • **O** – Olah kata penolakan verbal • **P** – Penolakan kedua kali • **A** – Ambil jika terpaksa • **N** – Notifikasi ke pimpinan
6	**Komunikasi *Breaking Bad News***	Menyampaikan berita yang berpotensi membuat komunikan/lawan bicara menjadi kecewa	**SPIKES** • **S** – Siapkan situasi • **P** – Persepsi • **I** – Invitasi • **K** – Ketahui kebutuhan informasi • **E** – Empati • **S** – Strategi tindak lanjut
7	**Komunikasi Negosiasi**	Melakukan diskusi dua arah untuk mencapai jalan tengah dan kata sepakat	**AMAN** • **A** – Amati situasi dan pribadi • **M** – Memberikan opsi • **A** – Arahkan pada *win-win* • **N** – Nilai hasil & ucapkan terima kasih
8	**Menanyakan Isu Sensitif**	Membantu petugas berkomunikasi dengan empati dan etika ketika menanyakan hal-hal sensitif	**SECRET** • **S** – Siapkan Suasana • **E** – Empati, jelaskan Alasan • **C** – Cari Izin • **R** – Respek Jawaban

No.	Strategi Komunikasi	Tujuan	Akronim & Kepanjangan
			• **E** – Empati • **T** – Terima Kasih & Transisi
9	**Komunikasi Menjawab Komplain**	Memberikan penjelasan terkait sesuatu yang terjadi, termasuk mengoreksi kesalahpahaman atau menjawab keluhan	**PUAS** • **P** – Pahami ketidakpuasan • **U** – Umpan balik menenangkan • **A** – Analisis cepat dan jawab sesuai porsi • **S** – Sampaikan terima kasih
10	**Komunikasi dalam Bahasa Asing**	Membantu komunikasi ketika menggunakan bahasa asing	**HELP** • **H** – Hello (Salam sapaan) • **E** – Empathy & Enthusiast • **L** – Let them talk • **P** – Paper & Pen