

MATERI TRAINING

COACHING & MENTORING

STANDAR LAYANAN FRONTLINER RAWAT JALAN

RSU FIKRI MEDIKA KARAWANG

Objective

Tujuan pembelajaran



- Peserta dapat memahami tentang Model cara mengelola kinerja (***Managing Performance***) Team Layanan
- Peserta dapat memahami sebuah metode atau cara untuk meningkatkan kinerja team pelayanan dan memahami perbedaan antara ***Coaching, Mentoring & Counseling***
- Peserta dapat mempraktekan kegiatan ***Service Coaching*** dengan baik, guna meningkatkan kompetensi kinerja pelayanan di seluruh fronliner, baik aspek people dan aspek fisik
- Peserta dapat memahami dan mempraktekan dengan baik kegiatan ***Service Mentoring*** di lapangan, pada saat frontliner melaksanakan komitmennya dalam sebuah aktivitas peningkatan kinerja pelayanan

Sebelum melakukan proses coaching, mentoring dan counselling perlu diketahui lebih awal tentang Performance Gap bawahan (frontliner), yaitu melalui :

MONITORING



Apabila realisasi kinerja layanan di bawah Target Indeks Kinerja Layanan (IKL), maka **performance gap** akan muncul, dan secara keseluruhan akan berdampak terhadap kinerja layanan perusahaan



Group Discussion



"Identifikasi salah satu Gap Kinerja pada masing-masing unit kerja layanan Anda!"

(kerjakan secara Kelompok)

Waktu : 10 menit

Tuliskan contoh salah satu *Performance Existing dan Performance Expectation* yang Anda ketahui. Setelah itu tuliskan penyebab kinerja tidak tercapai sesuai dengan harapan pada kolom *Performance Gap* dan Penyebab *Performance Gap*

PERFORMANCE EXISTING	PERFORMANCE EXPECTATION	PERFORMANCE GAP	DETAIL PENYEBAB PERFORMANCE GAP
Pelayanan Pasien Score : 60% ……	Target pelayanan Pasien Score : 80% …… ……	• Kemampuan pelayanan masih belum optimal • Kecepatan dan keramahan proses pelayanan yang masih kurang • ……	• Kurang berlatih melakukan teknik pelayanan • Tidak memahami kebutuhan pasien • Tidak Percaya Diri • Kurang memahami teknik pelayanan • ……

Contoh…

Group Discussion



"Buatkan program pengembangan peningkatan kinerja dari salah satu penyebab performance gap, beserta target waktunya."

Waktu : 10 menit (kerjakan secara kelompok)

Contoh...

PROGRAM PENGEMBANGAN PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PASIEN

NO	DETAIL PERFORMANCE GAP (Competencies)	PROGRAM PENGEMBANGAN PENINGKATAN PERFORMANCE	PIC	WAKTU PELAKSANAAN	TARGET PENINGKATAN
1	a. Kurang berlatih melakukan teknik Pelayanan pasien b. Tidak memahami kebutuhan customer c. Tidak Percaya Diri d. Kurang memahami teknik pelayanan pasien	d1. Membaca SOP Produk & Kebijakan d2. Presentasi Produk Knowledge & Kebijakan d3. Melakukan Role Play Pelayanan Pasien d4. Pelaksanaan Quiz Soal Product	DEWI DEWI RIO RIO	d.1 Setelah jam kerja d2. satu minggu setelah membaca SOP d3. 1 minggu setelah hasil evaluasi d4. 1 minggu setelah pembuatan soal selesai	d.1 Satu minggu 2 produk d.2 Dapat menjelaskan dan memahami 2 product knowledge d3. Role Play 3 kali dalam 1 minggu d4. Pegawai mendapatkan score 80%-100%

Tabel
ACTION PLAN & ACTION STEP PROGRAM PENGEMBANGAN PENINGKATAN KINERJA

Contoh...

NO	Target KPI	Action Plan	Action Step	FEBRUARI 2019				Status	PIC	Issues
				W1	W2	W3	W4			
1	**Pencapaian > 80**									
		A.1.1. Peningkatan score Pelayanan Pasien	Membuat Soal Pelayanan Pasien					Done	Supervisor	
			Test Pelayanan Pasien					Progress	Supervisor	
			Roleplay Pelayanan Pasien					Not Yet	Sinta	
			Latihan Presentasi Product Knowledge & Kebijakan					Not Yet	Tita	

Group Discussion



"Petakan Performance Frontliner Anda pada lingkaran target pengembangan, sebagai dasar untuk frekuensi waktu program Coaching."

Waktu : 10 menit (kerjakan secara Individu Leader)

Performance Profile Frontliner

Kinerja FO	Mapping	WOM
≥70		Outstanding
65 - <70		Exceed Expectation
≥60 - <65		Meet Expectation
55 - <60		Below
<55		Poor



Frequensi Kegiatan Coaching Kepada Frontliner

Kinerja	Mapping	WOM	Coaching Freq
≥70		Outstanding	1 Bulan 1 kali
65 - <70		Exceed Expectation	
≥60 - <65		Meet Expectation	2 Minggu 1 kali
55 - <60		Below	1 Minggu 1 Kali
<55		Poor	1 Minggu 2 kali

Perbedaan Coaching dan Mentoring



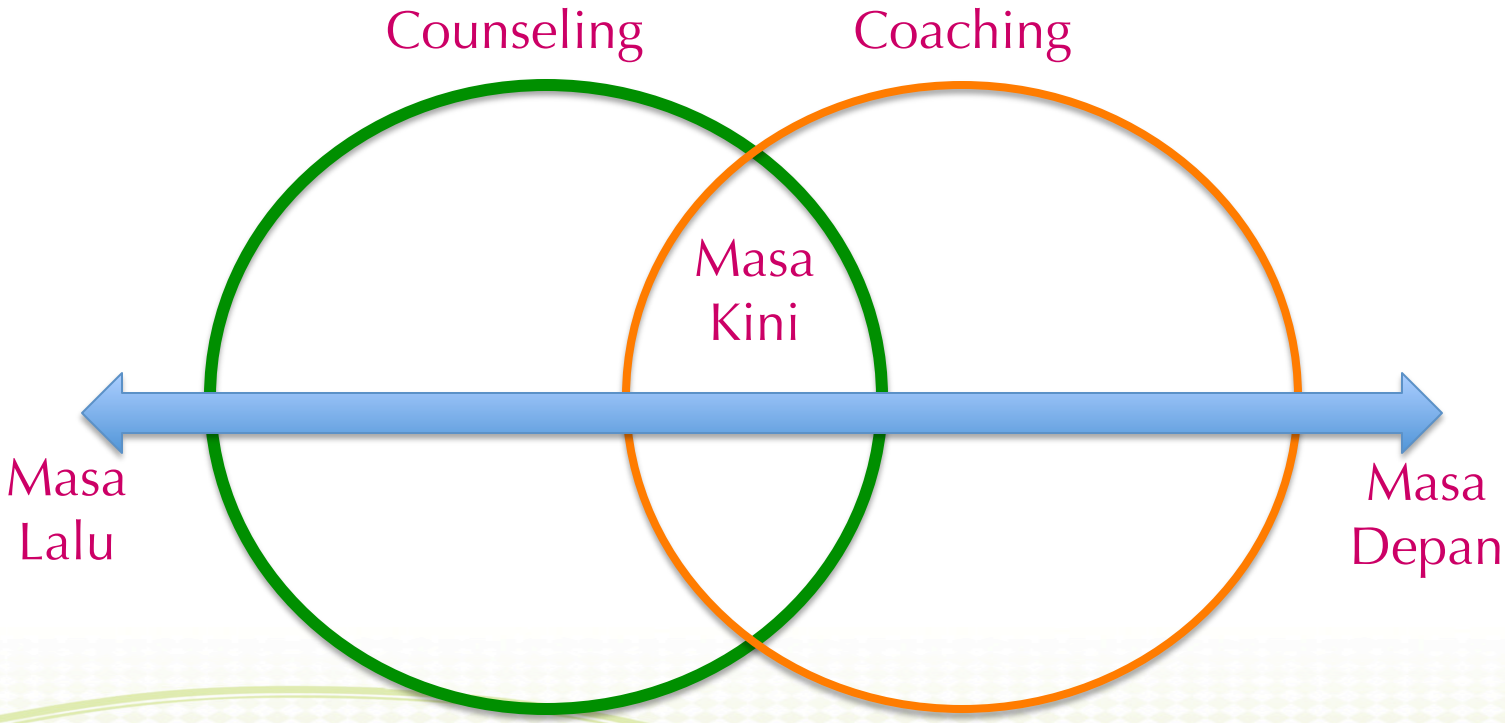
Mentor membekali

- Komunikasi 1 arah
- Pendekatan manajemen klasik top-down

Coach memfasilitasi

- Komunikasi 2 arah
- Pendekatan manajemen : kemitraan dan kolaboratif

Perbedaan Coaching dan Counseling



- Conselee menyadari kekurangannya
- Mencari akar permasahan conselee
- Memberikan terapi
- Bergerak dari masa kini ke masa lalu

- Coachee menemukan langkah2 yang berbeda untuk perubahan di masa depan
- Folus Pengembangan kompetensi dan kekuatan
- Bergerak dari masa kini ke masa depan untuk mencapai tujuan

Coaching, adalah sebuah proses kolaborasi yang berfokus pada solusi, berorientasi pada hasil, dan sistematis, dimana ***coach*** memfasilitasi peningkatan atas performa kerja, pengalaman hidup, pembelajaran diri, dan pertumbuhan pribadi dari ***coachee*** (Grant, Association for Coaching, 2005)





Kunci pembuka

potensi seseorang untuk memaksimalkan kinerjanya. Coaching lebih kepada **membantu seseorang untuk belajar** daripada mengajarinya – **Whitmore**

Unsur Utama



Proses = Coach

Isi = Coachee

Keterampilan Dalam Coaching





Bagaimana Proses Coaching dijalankan secara efektif



GROW Model (Proses Coaching)

Sir John Whitmore

Goal

Reality

Option

Will



FORM COACHING

NAMA PEGAWAI :
JABATAN :
UNIT :

NO	TANGGAL COACHING	TUJUAN (GOAL)	KEBUTUHAN YANG TERUNGKAP (REALITY)	PILIHAN-PILIHAN (OPTION)	TINDAKAN/ KOMITMEN YANG DIAMBIL (WILL)

FORM COACHING

NAMA PEGAWAI : Indah
JABATAN : FO
UNIT : X

NO	TANGGAL COACHING	TUJUAN (GOAL)	KEBUTUHAN YANG TERUNGKAP (REALITY)	PILIHAN-PILIHAN (OPTION)	TINDAKAN/ KOMITMEN YANG DIAMBIL (WILL)	BATASAN WAKTU PELAKSANAAN
1	12 Februari 2017	Peningkatan Skill Cross Selling	Tidak Percaya Diri dalam memasarkan produk lainnya	Menjadi PD saat menawarkan produk lainnya	Menguasai 4 product knowledge dari 12 product knowledge setiap bulan	M1-M4 Bln Feb - Apr
			Merasa tidak dapat memberikan yang terbaik buat Tim	Menjadi The Best Customer Service	Melakukan Role Play melaui Presentasi Product Knowledge 1 minggu sekali	M1-M4 Bln Feb - Apr
			Tidak ada waktu untuk melakukannya		Membaca buku tambahan tentang selling skill, 1 buku selama 3 bulan	M1-M4 Bln Feb - Apr
			Tidak terlalu penting buat saya			

Contoh percakapan Coaching pada tahap mengungkap kebutuhan saat ini (Reality atau fakta)

- **CS** : Saya merasa nilai skill pelayanan saya sangat buruk
- **Kepala Seksi Pelayanan** : Ketika anda merasakan nilai skill pelayanan mba sangat buruk, apa yang anda rasakan?
- **CS** : Saya merasa frustasi
- **Kepala Seksi Pelayanan** : Ketika mba merasa nilai skill layanan mba sangat buruk dan merasa frustasi, hal apa yang mba lakukan
- **CS** : Saya sedih tidak bisa memberikan yang terbaik buat Tim dan Perusahaan
- **Kepala Seksi Pelayanan** : Ketika mba merasa sangat sedih dan merasa tidak bisa memberikan yang terbaik buat Tim, hal apa yang seharusnya mba lakukan untuk membuat diri mba bermanfaat buat Tim dan nilai kualitas skill pelayanan mba menjadi lebih baik?
- **CS** : Saya harus lebih keras lagi dan konsisten untuk berlatih meningkatkan skill pelayanan saya bu…
- **Kepala Seksi Pelayanan** : Ketika mba berlatih lagi lebih keras dan konsisten melakukan latihan peningkatan skill, bagaimana cara mba untuk melakukan hal tersesbut untuk mencapai nilai skill pelayanan yang sangat baik

KRITERIA COACHING YANG BERHASIL



- PERUBAHAN YANG POSITIF PADA PERFORMENCE DAN COMMITMENT
- MENCIPTAKAN ATAU MEMELIHARA HUBUNGAN KERJA YANG POSITIF.
- SALING PEGERTIAN DAN KOMUNIKASI PENUH RESPEK.
- FOKUS PADA SOLUSI.
- MENDISIPLINKAN .

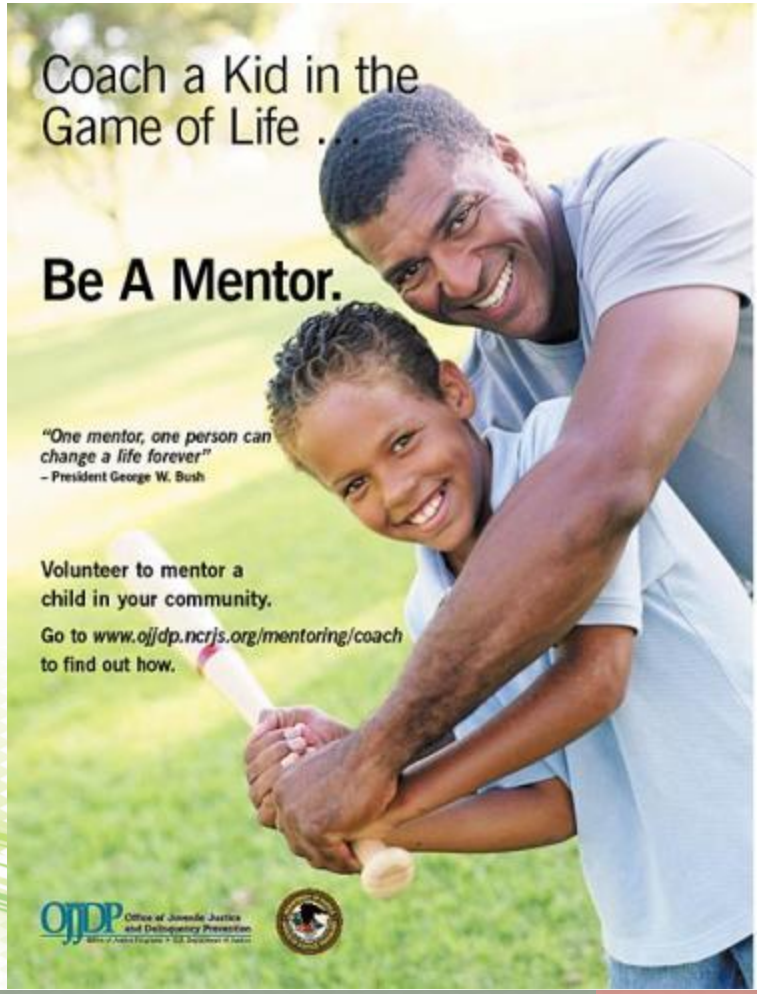
MENTORING

Mentoring, adalah proses pengembangan kompetensi yang dilakukan oleh mentor yang dinilai memiliki kompetensi yang tinggi (*expert), pengalaman* yang memadai, dengan tujuan untuk membantu pegawai lain menguasai ketrampilan, pengetahuan dan perilaku tertentu yang dibutuhkan dalam pekerjaan



MENTOR

Mentor, adalah orang yang berpengalaman dalam pekerjaan, memiliki kompetensi yang tinggi, pengalaman yang memadai, sukses dalam menjalankan posisi tertentu dan profesional dalam pekerjaannya serta bersedia memikul tanggung jawab dalam mendukung dan memfasilitasi perkembangan kompetensi *mentee*.



PROGRAM MENTORING DARI HASIL COACHING

NAMA PEGAWAI : Indah
JABATAN : FO
UNIT : X

NO	TANGGAL COACHING	TUJUAN (GOAL)	KEBUTUHAN YANG TERUNGKAP (REALITY)	PILIHAN-PILIHAN (OPTION)	TINDAKAN/ KOMITMEN YANG DIAMBIL (WILL)	BATASAN WAKTU PELAKSANAAN
1	12 Feb 2018	Peningkatan Skill Cross Selling	Tidak Percaya Diri dalam memasarkan produk lainnya	Menjadi PD saat menawarkan produk lainnya	Menguasai 4 product knowledge dari 12 product knowledge setiap bulan	M1-M4 Bln Mar-Mei
			Merasa tidak dapat memberikan yang terbaik buat Tim	Menjadi The Best Customer Service	Melakukan Role Play melaui Presentasi Product Knowledge 1 minggu sekali	M1-M4 Bln Mar - Mei
			Tidak ada waktu untuk melakukannya		Membaca buku tambahan tentang selling skill, 1 buku selama 3 bulan	M1-M4 Bln Mar-Mei
			Tidak terlalu penting buat saya			

Mentoring Area


THANK
YOU