



ASOSIASI RUMAH SAKIT DAERAH (ARSADA) WILAYAH JAWA TIMUR

Sekretariat : Ruko Kahuripan Boulevard No.2, Jati – Sidoarjo 61215 email : arsadajawatimur@gmail.com

Nomor : 34/ARSADA.Jt /Sek/VI/2023
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : Undangan Penawaran Pelatihan
ARSADA Wilayah Timur

Sidoarjo, 06 Mei 2023

Kepada Yth :

1. Sdr. Direktur Rumah Sakit dan Jajaran
Manajemen
2. Pemilik Rumah Sakit
di **Tempat**

Dengan Hormat,

Humas merupakan satu bagian penting dalam suatu rumah sakit untuk menciptakan identitas dengan tepat dan benar, serta mampu mengkomunikasikan ke publik sehingga menaruh kepercayaan terhadap sebuah rumah sakit. Keberadaan humas sangat penting dalam sebuah rumah sakit dimana faktor penting dari keberadaan humas itu yaitu melayani berbagai keluhan/complain, perselisihan dan masalah yang mungkin terjadi pada rumah sakit sehingga hubungan kehumasan dengan keluhan/complain pasien, keluarga, dan Media sangatlah erat. Terkait hal tersebut Asosiasi Rumah Sakit Daerah (ARSADA) Wilayah Jawa Timur akan menyelenggara kegiatan **Pelatihan Humas Dan Service Excellent Dalam Menghadapi Handling Complain Dan Pengaduan Pelanggaran Etik Di Rumah Sakit** guna memberikan pengetahuan khususnya tentang kehumasan Dan strategi dalam menghadapi Complain atau permasalahan di Rumah Sakit. yang akan dilaksanakan pada :

Hari : Selasa - Kamis
Tanggal : 14 – 16 Agustus 2023
Jam : 08.00 WIB - Selesai
Metode Pembelajaran : Class room / Tatap Muka
Tempat : Hotel Leedon Hotel Suites Surabaya

Jl. Jaks Agung Suprpto No.37, Ketabang Genteng Surabaya

Kami menawarkan kepada Saudara untuk berpartisipasi pada kegiatan tersebut. Adapun susunan acara dan brosur terlampir. Untuk info link pendaftaran dapat menghubungi Contact Person a.n Ria – 081333075960 (WA) / Emy - 087715718950 (WA)

Demikian undangan penawaran kami, atas perhatian dan partisipasinya, diucapkan terimakasih

Pengurus ARSADA Wilayah Jawa Timur



dr. Atok Irawan, Sp.P
Ketua

PELATIHAN HUMAS DAN SERVICE EXCELLENT DALAM MENGHADAPI HANDLING COMPLAIN DAN PENGADUAN PELANGGARAN ETIK DI RUMAH SAKIT



Leedon Hotel & Suites Surabaya
Jl. Jaksa Agung Suprpto No.37, Ketabang,
Kec. Genteng, Kota SBY, Jawa Timur 60272

14 - 16 AGUSTUS
2023

07.30 WIB s/d Selesai



SKP
IDI

Link
Pendaftaran

<http://tiny.cc/handcomp2023>

SCAN ME!



Biaya Pendaftaran

*Paket A = Rp 3.600.000 [Tanpa Menginap]

*Paket B = Rp 4.250.000 [Menginap/Twin Share]

Akomodasi Hotel 1 Kamar untuk 2 Orang
di Leedon Hotel & Suites Surabaya

*Paket C = Rp 4.750.000 [Menginap/Single]

Akomodasi Hotel 1 Kamar untuk 1 Orang
di Leedon Hotel & Suites Surabaya

Fasilitas : Training kit (Tas, Modul, Blocknote,
Flashdisk, Sertifikat), Lunch dan Coffee Break

mandiri

Rekening Pembayaran
BANK MANDIRI KCP SBY-PDAM
142 00 19590099
a.n ARSADA JAWA TIMUR
DIKLAT



1 Dr. Atok Irawan, Sp.P

[Ketua ARSADA Wilayah Jawa Timur
dan Direktur RSUD Sidoarjo]

"Arah Pengembangan Humas Rumah Sakit
Menghadapi Tantangan Kompetisi
Rumah Sakit"



2 dr. Lakhsmie Herawati Yuwantina, M.Kes
[Bidang Mutu & Akreditasi ARSADA
Jawa Timur]

"Mutu Pelayanan Handling Complain RS dan
Peran Humas Dalam Akreditasi RS"



Dr. dr. Edi Suyanto, Sp.F, SH.MH

[Bidang Hukum ARSADA Wilayah Jawa Timur]

"Merespon Complain : Peran dan Tugas
Humas Dalam Menjaga Kepuasan Pengguna Layanan
Kesehatan"



6 Sri Yuliati, S.Kep. Ns

[Kasubbag Humas & Pemasaran RSUD
Sidoarjo]

"Strategi dan Langkah Menciptakan Ketertarikan
dan Simpatik Publik untuk Membuat Kesan yang
Baik serta Citra Positif Dalam Kehumasan Rumah
Sakit"



3 Dr. Eko Pujiono SH.,MH

[Praktisi Hukum dan Dosen Fakultas
Hukum Universitas Hangtuah Surabaya]

- Unsur Motive Complain dan Penerapan
Kehati-Hatian Dalam Penanganan Pengaduan
Etik di Rumah Sakit
- Mekanisme Pemeriksaan Internal dan Formulasi
Keputusan Internal Dalam Penanganan
Pengaduan Etik di Rumah Sakit



5 Puji Andayani, SKM, S.Kep. Ns, M.Kes

[Surveyor LARS DHP dan bersertifikat TOT
Komunikasi, Informasi dan Edukasi Efektif di
Rumah Sakit]

- Formulasi Komunikasi Efektif bagi Rumah Sakit Dalam
Menghadapi Handling Complain untuk Menjaga
Kepercayaan Dan Kepuasan Publik
- Teknik Keahlian Komunikasi Pada Penanganan dan
Penyelesaian Kasus Pengaduan di Rumah Sakit Dalam
Rangka Service Excellence dan Handling Complain



7 Maksun, Drs., Msi
[Wartawan Senior]

"Strategi Melindungi Rumah Sakit : Langkah
Strategis dan Protektif Menghadapi Pemberitaan
Media Cetak dan Elektronik Terkait Pengaduan
Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit"



[Emy] 0877 1571 8950



@rsudsda



rsd.sidoarjokab.go.id