

NOTA DINAS
NOMOR : 005/RSMU/ADUM/IV/2023

Yth : Dyan Kartika Sari, S.KM (GM UMUM DAN SDM)
Dari : Hendri Fitrianto
Hal : Pengajuan Realisasi Pelatihan Service Excellent
Sifat : BIASA
Tanggal Nota : 14-04-2023

Isi :
sehubungan dengan program pelatihan yang ada di Unit Administrasi Umum, bersama ini kami mengajukan realisasi untuk pelatihan service excellent di RS Mata Undaan Surabaya. biaya pelatihan sudah tercantum dalam Rencana Bisnis dan Anggaran (RBA) Tahun 2023. berikut kami kirimkan penawaran pelatihan service excellent.

Terima kasih

Hormat Kami,
MANAGER MANAGER ADMINISTRASI
UMUM

Hendri Fitrianto

Jawaban :
Dyan Kartika Sari, S.KM (15-04-2023)

bisa ditindaklanjuti dan dilaksanakan, diskusi dengan dokter fakih untuk konsep training.

PROPOSAL IN HOUSE TRAINING **SERVICE EXCELLENCE** IN HEALTH SERVICES



SHARING
EMPOWERING
GROWING



Perumahan Graha Laksana Tidar C-3
Kecamatan Dau Kabupaten Malang



0896 6463 7744



siprimamulia@gmail.com





Proposal In House Training

Service Excellence In Health Services

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan, bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Rumah Sakit merupakan institusi penyelenggara pelayanan public dalam bidang bidang Kesehatan masyarakat, oleh karena berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam dalam kebutuhan kesehatannya secara komprehensif.

Membangun budaya pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah pekerjaan besar. Pekerjaan ini melibatkan setiap unsur dalam pelayanan di suatu Rumah Sakit. Dalam membangun tim pelayanan ini, bukan sekedar bekerja, akan tetapi juga melibatkan perasaan, pikiran serta kematangan perilaku (soft skill). Tanpa hal tersebut tidak akan bertumbuh budaya *Service Excellence* (pelayanan prima).

Peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan (*Continous Improvement*) harus selalu diupayakan agar pelayanan pelanggan pun meningkat dari waktu ke waktu. Peran tenaga kesehatan dan karyawan dalam pelayanan akan menentukan kelangsungan keberadaan unit fasilitas tersebut.

Pelayanan fasilitas kesehatan yang baik dan bermutu, akan mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan dan pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas pelanggan pada fasilitas kesehatan tersebut. Tentunya ini akan berpengaruh pada pendapatan dan kesejahteraan anggota organisasi.

In House training ini memberikan wawasan dan ketrampilan dalam membangun komitmen tim, ketrampilan komunikasi dan pelayanan prima, self performance excellence, dan ketrampilan dalam penanganan complain pelanggan.



2. Tujuan Training

a. Tujuan Umum

Setelah mengikuti training, peserta mampu menerapkan *Service excellence* dalam pelayanan pelanggan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan.

b. Tujuan Khusus

Setelah mengikuti training peserta mampu:

- 1) Menjelaskan konsep dasar *Service Excellence*
- 2) Menumbuhkan komitmen *excellent team*
- 3) Tiga Kunci Melayani dengan Hati
- 4) Penampilan Prima (Self Performance Excellence)
- 5) Cara menangani Keberatan dan Keluhan Pelanggan (*Handling Complaints*)
- 6) Menyusun rencana aksi untuk pengembangan pelayanan di Puskesmas.

B. PESERTA, TRAINER DAN PENYELENGGARA

1. Peserta

Peserta bisa berasal dari tenaga kesehatan medis dan paramedis, dan tenaga non Kesehatan yang aktifitas berhubungan dengan pelayanan pelanggan.

2. Trainer

- Bambang RE Martojo, SKM, MM.Kes, CT.NLP (BRE)
- Ledy Martha Aridiana, S.Kep. Ners, M.Kes (LMA)

3. Penyelenggara

Training ini diselenggarakan oleh Instansi Fasilitas Kesehatan

C. TEMPAT DAN WAKTU TRAINING

1. Tempat Training

Tempat training akan ditentukan oleh instansi penyelenggara.

2. Waktu Training

Kegiatan training diselenggarakan selama 2 (dua) hari dimulai jam 08.00 – 14.00 WIB atau setara dengan 16 JP (Jam Pelajaran) @ 45 menit.



D. MATERI, JADUAL DAN METODE

1. Materi Training

Pokok bahasan materi sebagai berikut:

- Membangun komitmen belajar
- Konsep dasar *Service Excellence*
- Menumbuhkan komitmen *excellent team*
- Tiga Kunci melayani dengan hati
- Penampilan Prima (*Performance Excellence*)
- Penanganan keluhan pelanggan
- Penyusunan rencana aksi untuk pengembangan pelayanan pelanggan
- Trance Goal Setting (TGS)

2. Jadual

Rounddown In House Training Service Excellence In Health Services

Jam	Materi	Narasumber/PJ
Hari 1		
08.00 – 08.15	Registrasi	Panitia
08.15 – 08.30	Pembukaan dan Pengarahan	Pimpinan
08.30 – 09.15	Membangun komitmen pembelajaran	Trainer BRE
09.15 – 10.30	<i>Building the Excellence Team</i>	Trainer BRE
10.30 – 11.30	Konsep Dasar <i>Service Excellence</i>	Trainer BRE
11.30 – 12.30	ISHOMA	
12.15 – 14.45	Tiga Kunci Melayani dengan Hati	Trainer BRE
14.45 – 15.30	<i>Trance Goal Setting (TGS)</i>	Trainer BRE
Hari 2		
08.00 – 08.15	Presensi	Panitia
08.15 – 08.30	Refleksi	Trainer LMA
08.30 – 10.15	Penampilan Prima (<i>Performance Excellence</i>)	Trainer LMA
10.15 – 11.30	Penampilan Prima (<i>Performance Excellence</i>)	Trainer LMA
11.30 – 12.30	ISHOMA	



12.15 – 14.00	Menangani Keberatan dan Keluhan Pelanggan (<i>Handling Complaints</i>)	Trainer LMA
14.00 – 15.15	Rencana Tindak lanjut untuk pengembangan pelayanan	Trainer LMA
15.15 – 15.30	Penutupan	Pimpinan
Total jam pembelajaran 16 JP (Jam Pelajaran) @ 45 menit		

3. Metode Pembelajaran

Metode yang digunakan selama proses pembelajaran adalah:

- 1) Ceramah dan tanya jawab.
- 2) Curah pendapat, untuk penajagan pengetahuan dan pengalaman peserta terkait dengan materi yang akan diberikan.
- 3) Demonstrasi, diskusi kelompok, game/permainan, Roleplay.

E. SERTIFIKAT TRAINING

Sertifikat akan diberikan kepada peserta memenuhi ketentuan, yaitu:

- a. Mengikuti seluruh proses training
- b. Sertifikat yang diterima peserta dalam bentuk e-sertifikat dikeluarkan oleh Sinergi Prima Mulia.

F. HONOR TRAINER

Honor trainer : 2 trainer x Rp. 5.000.000,- = Rp. 10.000.000,-

G. PENUTUP

Demikian Proposal kami sampaikan, dan informasi lebih lanjut bisa menghubungi **Bambang RE Martojo**, HP. 0896 6463 7744.

Terima kasih