



MITRA KONSULTAN & DIKLAT RUMAH SAKIT

SKT KEMENKUMHAM R.I Direktorat Jendral Administrasi Hukum Umum

Nomor :AHU-0069171-AH.01.14 Tahun 2019 NIB : 9120310290533

NPWP : 93.525.965.5-542.000 Akta Notaris: Dr. Winahyu Erwiningsih,SH.M.Hum

www.mitrakonsultandiklat.co.id || Email :pendaftaran.mitrakonsultan@gmail.com

Telepon/Whatsapp : 082 133 835 500

Nomor : 132/A.1/MKD-RS/I/2023
Lampiran : Proposal Kegiatan/ToR
Perihal : Undangan Diklat Service Excellent Rumah Sakit

Yogyakarta, 10 Januari 2023

Kepada yang terhormat,
Kepala Bagian Humas
Rumah Sakit Mata Undaan
Jl. Undaan Kulon No.19, Peneleh, Kec. Genteng,
Kota SBY, Jawa Timur 60274

Dengan hormat,

Rumah sakit merupakan suatu jasa pemberi layanan kesehatan. Pelayanan kesehatan bertujuan agar dapat terciptanya derajat kesehatan yang memuaskan harapan serta derajat kebutuhan masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang efektif. Semakin tingginya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan harus ditingkatkan pula agar dapat memberikan kepuasan kepada klien. Tanpa pelayanan yang paripurna sulit bagi rumah sakit untuk berkompetisi saat ini. *Training Service Excellent* ini telah banyak memberikan terobosan-terobosan baru pada industri rumah sakit dalam mendongkrak *image* dan popularitasnya, dimana peserta yang terlibat dalam pelatihan akan diajarkan secara mendetail baik dari sisi konsep dan aplikasi program dan implementasi service excellent

Untuk menjembatani hal tersebut, kami dari lembaga Pelatihan **MITRA KONSULTAN & DIKLAT RUMAH SAKIT** yang konsen dalam pembenahan dan peningkatan kompetensi SDM Rumah Sakit bermaksud menyelenggarakan **DIKLAT TEKNIS & PRAKTEK SERVICE EXCELLENT RUMAH SAKIT** dengan tema **"PENERAPAN SERVICE EXCELLENT BAGI KARYAWAN RUMAH SAKIT GUNA MEMPEROLEH PUBLIC EXCELLENT IMAGE BERDASARKAN STANDAR AKREDITASI MENKES R.I NOMOR HK.01.07/MENKES/11/1128/2022"** yang akan dilaksanakan pada :

Angkatan 1	Kamis-Minggu, 23 -26 Februari 2023
Angkatan 2	Kamis-Minggu, 9-12 Maret 2023
Angkatan 3	Kamis-Minggu, 6-9 April 2023
Angkatan 4	Kamis-Minggu, 25-28 Mei 2023
Angkatan 5	Kamis-Minggu, 8-11 Juni 2023
Angkatan 6	Kamis-Minggu, 20-23 Juli 2023
Angkatan 7	Kamis-Minggu, 10-13 Agustus 2023
Angkatan 8	Kamis-Minggu, 7-10 September 2023
Angkatan 9	Kamis-Minggu, 19-22 Oktober 2023
Angkatan 10	Kamis-Minggu, 16-19 November 2023

Tempat Pelaksanaan :
DE LAXSTON HOTEL *Yogyakarta**
Jl. Urip Sumoharjo No. 139 A Kota Yogyakarta
(Depan Bioskop XXI-Jogja)

Sehubungan dengan hal tersebut kami mengundang Bapak/Ibu, Kepala/Staf Bagian **Humas, Perawat, Customers Service, SDM & Tim Manajemen** Rumah Sakit Kab/Kota, untuk menghadiri Diklat tersebut. Informasi pendaftaran dapat menghubungi contact Person ; **082 133 835 500**. Demikian undangan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kehadirannya kami ucapkan terima kasih.



Jafar Taking, S.IP
Direktur Eksekutif

Alamat Kantor & Pusat Informasi:

DE LAXSTON HOTEL *** Lt 1 Jl. Urip Sumoharjo No.139 A Kota Yogyakarta
Telepon /Whatsapp : 082 133 835 500 || Faxmile : 0274- 552 552



Term of Reference (ToR)

DIKLAT TEKNIS & PRAKTEK SERVIS EXCELLENT RUMAH SAKIT
PENERAPAN SERVIS EXCELLENT BAGI KARYAWAN DIRUMAH SAKIT GUNA MEMPEROLEH
PUBLIC EXCELLENT IMAGE BERDARKAN STANDARAKREDITASI
MENKES RI NOMOR HK. 01.07/MENKES/11/1128/2022

PENDAHULUAN

Salah satu jasa pelayanan publik yang dituntut banyak untuk memberikan *Service Excellence* adalah jasa pelayanan kesehatan seperti: rumah sakit, klinik, balai kesehatan dan pusat kesehatan masyarakat untuk memberikan kepuasan pelanggan. Jika kita berbicara kepuasan pelayanan tentunya kesuksesan tidak hanya ditentukan oleh bagian *customers services*, melainkan peran serta seluruh departemen di rumah sakit dituntut juga untuk menerapkan pelayanan prima untuk terciptanya *Service Excellence*. Setiap institusi baik pemerintah maupun swasta wajib memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Oleh karena itu dibutuhkan karyawan yang mampu memberikan

TUJUAN DIKLAT

1. Peserta memahami konsep *service excellence* bagi kelangsungan bisnis rumah sakit
2. Melatih peserta untuk membedakan tipe pasien dan secara terampil menghadapi keluhan pasien.
3. Peserta mampu *mendeliver service* kepada pasien dengan tujuan memberikan pengalaman yang luar biasa yang akan berbuah pada loyalitas pasien

KRITERIA PESERTA

1. Bagian Humas, Pelayanan Rumah Sakit
2. Perawat Rawat Inap, Perawat Rawat Jalan
3. Manajer Pelayanan Medis
4. Customers Services Rumah Sakit
5. Dokter, Perawat, Bidan dan dept. yang terkait
6. Seluruh Team Manajemen Rumah Sakit

INFORMASI TEMA PELATIHAN

untuk melihat tema tema / pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan RS, dapat mengunjungi web. kami di www.mitrakonsultandiklat.co.id atau hub melalui Tlp/Wa. 0821 3383 5500

pelayanan prima atau sering disebut *Service Excellence*. Pengetahuan atau ketrampilan dalam melayani dapat dibangun dengan melakukan pelatihan SDM di masing-masing institusi sehingga tujuan dari pelayanan prima (*Excellent Service/ Service Excellence*) dapat terwujud dalam bentuk kepuasan pelanggan. Pada hakekatnya semua bentuk pelayanan operasional, pada perusahaan/Lembaga yang bergerak disektor Kesehatan dalam pengawasan Kemenkes RI. Maka tidak ada pilihan selain meletakkan indikator pelayanan prima pada seluruh sendi-sendi prodak dan jasa yang akan di *louncing ke public*. Untuk itu seluruh entitas yang ada di dalam harus benar-benar melayani pasien dan atau keluarga pasien dengan sebaik-baiknya.

MATERI PELATIHAN

1. Quality Manajemen System (ISO.9001:2015)
2. Konsep Pelayanan Prima dari Sudut Pandang *Customer* dan Memahami 9 *Service Bites* Dalam Pelayanan Prima
3. Karakteristik Rumah Sakit Vs Karakteristik Pasien
4. Pengembangan Inovasi Dalam Peyanan
5. Keterampilan *service excellence*
6. Penanganan Keluhan Pasien (Praktek)
7. *Action plan and improvement*
8. Budaya 3A membangun *service excellence* (*Attitude, Attention & Action*)

NARASUMBER

1. Wiji Nurastuti, SE, MM.
Profesional trainer for communication, servis dan public speaking for healty
2. Dr. (Cand.) Tirtana Brachnata, SE, MM
Konsultan & Trainer SDM Rumah Sakit
3. Catur Septiasih, S.Kep.Ners.MM.
Praktisi Mutu Manajemen Rumah Sakit

METODE PELAKSANAAN DIKLAT

1. Presentasi
2. Diskusi Tanya Jawab
3. Studi Kasus
4. Praktek

BIAYA PELATIHAN

Paket Menginap: Rp 5.500.000/peserta

Fasilitas: pelatihan, akomodasi selama pelatihan (menginap 1 kamar/peserta selama 3 malam, breakfast, coffee break, lunch, dan dinner), seminar kit (tas, block note, sertifikat), dan fashdisk

Paket Tanpa Menginap: Rp 4.500.000/peserta

Fasilitas: pelatihan, akomodasi selama pelatihan (coffee break dan lunch), seminar kit (tas, block note, sertifikat), dan fashdisk

INFORMASI & TATA CARA PENDAFTARAN

MITRA KONSULTAN & DIKLAT RUMAH SAKIT menyelenggarakan pelatihan dengan Menerima tawaran untuk diadakan kelas khusus diluar jadwal yang ditentukan panitia. Untuk **Tata cara Pendaftaran Peserta: KETIK** : Kami mendaftarkan diri sebagai peserta **Diklat Teknis & Praktek Servis Excellent**

dengan identitas sebagai berikut:

Nama Lengkap & Gelar :
NIP/NIK :
Jabatan/Pangkat/Golongan :
Nama Instansi :
Pilih Tanggal Pelaksanaan :
Pilih Biaya Pelatihan :
No. Kontak Peserta :
KIRIM ke Whatsapp kami : 082 133 835 500

JADWAL KEGIATAN

HARI PERTAMA : KAMIS

12.00-14.00 *Registrasi & Check In Hotel*

15.00-20.30 Materi Pelatihan (1 dan 2)

HARI KEDUA : JUMAAT

06.00-08.00 Sarapan Pagi

08.00-17.00 Materi Pelatihan (3,4 dan 5)

HARI KETIGA : SABTU

06.00-08.00 Sarapan Pagi

08.00-17.00 Materi Pelatihan (6,7 dan 8)

HARI KEEMPAT : MINGGU

06.00-07.30 *Breakfast & Sarapan Pagi*

07.30-12.00 *Packing Persiapan Check Out Kamar*

METODE PEMBAYARAN

Pembayaran bisa dilakukan dengan ditransfer melalui **BANK BPD DIY a.n CV. MITRA KONSULTAN DIKLAT** No. Rekening : 041.211.010529 bukti Transfer dapat dikirim melalui **Whatsapp**