

# Service Excellence

**Pelaksanaan** : 3-4 Mei 2016

18-19 Oktober 2016

## Dasar pemikiran

Salah satu tujuan utama didirikan rumah sakit memang untuk memberikan pelayanan prima pada pasien mereka. Tapi, banyak sekali rumah sakit yang hanya asal-asalan saja dalam melayani pasien mereka. Tidak sedikit dari tenaga medis yang memberikan pelayanan kurang memuaskan pasien dan pada akhirnya pasien kapok berobat di rumah sakit tersebut. Bahkan hanya sebagian saja yang memberikan *service excellent* di rumah sakit kepada pasien. Padahal bukan hanya karyawan di bagian depan saja yang harus memberikan pelayanan prima, namun semua lini juga harus memberikan *service excellent*. Oleh karena itu dibutuhkan karyawan yang mampu memberikan 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 dapat terwujud dalam bentuk kepuasan pelanggan. Namun kualitas prima tidak bisa secara otomatis dapat langsung berjalan di suatu organisasi apa bila tidak dimulai, tidak diberi pupuk, dan tidak dijadikan budaya organisasi tersebut. Maka seluruh jajaran dalam organisasi, dari top management hingga ke lapis bawah harus memiliki nafas yang sama, nafas kualitas pelayanan prima. Karena itulah

rumah sakit perlu untuk memberikan pemahaman dan pelatihan terhadap seluruh karyawan di rumah sakit tentang *service excellent* sehingga kepuasan pasien meningkat.

## **Materi**

1. Pelayanan dan Pelayanan Kesehatan
2. Dasar-dasar Pelayanan Prima
3. Etika Pelayanan kepada Pelanggan
4. Keterampilan Dasar untuk Petugas Pelayanan.
5. Model Pelayanan Prima
6. Pelaksanaan Pelayanan Prima
7. Pengembangan Program Pelayanan Prima
8. Praktek penerapan pelayanan

## **Sasaran Peserta**

1. Mahasiswa jenjang S1 dan S2 Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Kedokteran, Kesehatan dan bidang yang terkait
2. Dokter/ dokter gigi pelaksana layanan primer
3. Manajer yang terkait dengan pelayanan
4. Tenaga front liner rumah sakit dan klinik pratama