



IKATAN BIDAN INDONESIA
CABANG KABUPATEN SLEMAN
RANTING RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SLEMAN

Sekretariat: Jalan Bhayangkara Nomor 48, Triharjo, Sleman, Yogyakarta 55514

Email : ibi.rsudsleman@gmail.com

Sleman, 11 Juni 2024

No. : 002/PR-IBIRSUD/VI/2024
Hal : Permohonan narasumber
Lampiran : 1 (satu) bendel

Yth. Ibu Eka Anisa Sari, S.Ikom., M.A.
di Yogyakarta

Dengan hormat,

Dalam rangka memperingati HUT IBI (Ikatan Bidan Indonesia) ke-73 tahun 2024, sesuai dengan komitmen bidan dalam pembangunan kesehatan di Indonesia terutama dalam pemenuhan hak-hak kesehatan reproduksi perempuan, yang sejalan dengan tema HUT IBI tahun 2024: "Peran Bidan dalam Penguatan Sistem Ketahanan Nasional pada Krisis Iklim melalui Sinergi dan Kolaborasi" maka IBI Ranting RSUD Sleman akan mengadakan kegiatan pengembangan kompetensi dalam pelayanan kesehatan melalui *in house training* "*Service Excellence: Serve with Love and Great Personality*" yang akan diselenggarakan pada:

Hari, tanggal : Sabtu, 13 Juli 2024
Waktu : 10.30 – 12.00 WIB
Tempat : Auditorium Pronojiwo Gedung Pelayanan Terpadu Lt. 5,
RSUD Sleman, Jl. Bhayangkara 48 Triharjo Sleman DIY

Sehubungan dengan penyelenggaraan kegiatan tersebut, kami mohon kesediaan bapak/ibu/saudara sebagai narasumber/trainer. Adapun kegiatan yang akan dilaksanakan terlampir dalam proposal. Sebagai konfirmasi, Bapak/Ibu/Saudara dapat menghubungi panitia dengan kontak 085291839336 (atas nama Sakinatunisa) (Telp/SMS/WA).

Demikian surat permohonan ini kami ajukan, atas perhatian dan kesediaannya, diucapkan terima kasih.

Mengetahui,
Ketua IBI Ranting RSUD Sleman

Hormat kami,
Ketua Panitia



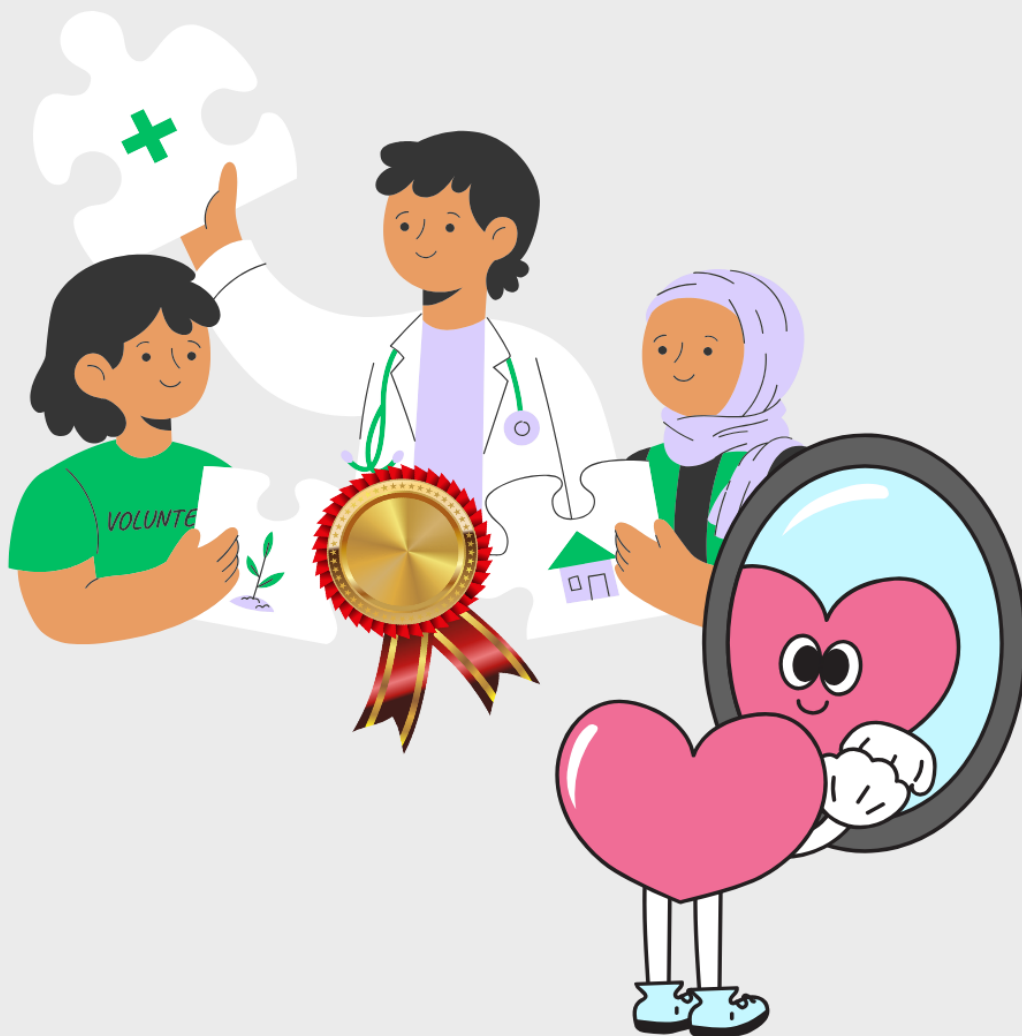
Siti Ropingah, SST, M.Keb.
KTA : 3404.1800.0522

Kristiani, S.Tr.Keb., Bdn.
KTA : 3404.1800.0148

SERVICE EXCELLENCE

*“Serve with Love
and Great Personality”*

dalam rangkaian:
**PERINGATAN HUT KE-73
IKATAN BIDAN INDONESIA**



SERVICE EXCELLENCE: ***“Serve with Love and Great Personality”***

A. Latar Belakang

Membangun budaya pelayanan dalam suatu organisasi adalah pekerjaan besar. Pekerjaan ini melibatkan setiap orang dalam organisasi dimana diharapkan mereka bukan sekedar bekerja, akan tetapi juga mau melibatkan perasaan, pikiran serta mengembangkan perilaku. Tanpa hal tersebut sulit dikembangkan adanya budaya pelayanan prima (*Service Excellence*).

Peningkatan terus menerus (*Continous Improvement*) harus dilakukan agar pelayanan terhadap pelanggan pun meningkat dari waktu ke waktu. Peran anggota / karyawan dalam suatu organisasi menentukan kelangsungan organisasi / instansi itu sendiri. Apabila mutu pelayanan meningkat, dampak pada organisasi / instansi secara menyeluruh akan dapat dirasakan pula oleh para anggotanya.

Ikatan Bidan Indonesia sangat peduli terhadap kompetensi anggotanya dalam memberikan pelayanan prima yang berfokus pada keselamatan pelanggan / pasien. Kondisi dan situasi pelayanan kebidanan yang senantiasa berubah sesuai iklim dan perkembangan zaman, menuntut kemampuan bidan dalam memberikan pelayanan kebidanan yang berkualitas, mulai dari mendengarkan keluhan pelanggan/pasien dengan baik, empati terhadap kebutuhan pelanggan/pasien, kemampuan dalam menyelesaikan masalah dengan cepat dan efektif, serta kemampuan berkomunikasi yang baik. Dengan memahami dan menguasai aspek penerapan *Excellent Service* dengan *great personality* ini, setiap bidan diharapkan dapat memberikan pelayanan kebidanan yang luar biasa kepada pelanggan.

B. Tujuan Kegiatan

1. Meningkatkan kemampuan dan keterampilan peserta dalam mendengarkan keluhan pelanggan dengan baik
2. Meningkatkan kemampuan dan keterampilan peserta dalam memahami kebutuhan pelanggan
3. Meningkatkan kemampuan dan keterampilan peserta dalam penyelesaian masalah secara cepat dan efektif
4. Meningkatkan kemampuan peserta dalam melakukan teknik komunikasi efektif
5. Meningkatkan kemampuan peserta dalam strategi menangani pelanggan yang sulit dengan manajemen konflik
6. Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan pelayanan prima.

C. Metode

Kegiatan ini dilaksanakan secara luring melalui presentasi materi, *brainstorming*, *coaching*, tanya jawab, dan diskusi.

D. Sasaran

Peserta kegiatan ini adalah bidan anggota IBI Ranting RSUD Sleman dengan jumlah 35 orang.

E. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Kegiatan ini akan dilaksanakan pada hari **Sabtu, 13 Juli 2024** di Auditorium Pronojiwo Gedung Pelayanan Terpadu Lt. 5, RSUD Sleman, Jl. Bhayangkara 48 Triharjo Sleman DIY.

F. Materi

1. Definisi dan hubungan *customer*, *service* dan *excellent*
2. Ruang Lingkup pelayanan
 - a. Definisi pelayanan
 - b. Konsep pelayanan
 - c. Aturan dalam pelayanan
3. *Service excellence* (pelayanan prima)
 - a. Definisi *Excellence*
 - b. Tujuan dan Manfaat *Service Excellence*
 - c. Pelayanan yang *Excellence* yang *continue*
 - d. Teknik pelayanan prima
 - e. Teknik mengenali dan memahami pelanggan, harapan pelanggan dan emosi pelanggan
4. Teknik komunikasi
 - a. Komunikasi Efektif, Empati dan Asertif
 - b. Teknik Menjaga Emosi
 - c. Teknik menelepon
5. Teknik *Body language* dalam komunikasi
6. Teknik *Effective Listening & Answering Question*
7. Gaya komunikasi efektif
8. *Handling Complaint*
 - a. Memahami Komplain Pelanggan
 - b. Faktor dan Dampak kegagalan menangani komplain
 - c. Teknik menghadapi komplain pelanggan
 - d. Teknik analisa komplain pelanggan

- e. Teknik menjadikan komplain sebagai proses pengembangan pelayanan dan membangun semangat / motivasi kerja
 - f. Pembangunan sistem penanganan keluhan pelanggan
 - g. *Communication & Interpersonal Skill* dalam menghadapi komplain
9. Teknik evaluasi dan mengukur kepuasan pelanggan
 10. Teknik menangani pelanggan yang kecewa: mengapa dan bagaimana pelanggan dapat kecewa
 11. Penampilan (*Grooming*)
 - a. *Grooming* – Penampilan, *Make up*, Kerapihan dan Kebersihan
 - b. Cara berjalan dan bertatap muka
 - c. Hal-hal yang tidak disukai pelanggan
 12. Studi kasus

G. Jadwal Kegiatan

Waktu	Kegiatan	PIC
09.30 – 10.30	Penyampaian materi	Trainer
10.30 – 11.00	Diskusi dan Tanya Jawab	Moderator

H. Rencana Anggaran Biaya

Expert Trainer (1 orang)	Rp. 600.000
Banner	Rp. 150.000
Konsumsi (50 pack)	Rp. 30.000/pack
Dokumentasi	Rp. 100.000

I. Panitia Kegiatan

- Penanggung jawab : Siti Ropingah, SST., M.Keb.
- Ketua : Kristiani, S.Tr.Keb., Bdn.
- PIC Kegiatan : Widya Puri Handayani, S.Tr.Keb., Bdn
- Sekretaris : Dyah Oktaviani, A,Md.Keb.
- Bendahara : Lilik Wening Ardiyanti P., A.Md.Keb.
- Seksi acara : Puspita Wardani, A.Md.Keb.
Kastinani, S.Tr.Keb.
- Seksi konsumsi : Sri Supatmi, A.Md.Keb.
Dyah Ayu Suci P., A.Md.Keb.
- Seksi dokumentasi : Fitriana Rahayu, A.Md.Keb.
Farida Nugraheni, A.Md.Keb.
- Seksi perlengkapan : Suci Permatasai, A.Md.Keb.
Riski Nur Azizah, A.Md.Keb.
- Moderator : Sakinatunisa, S.Tr.Keb.

J. Penutup

Demikianlah proposal kegiatan ini kami sampaikan. Kami berharap dapat membangun kerjasama guna membangun komitmen bersama untuk meningkatkan pelayanan prima melalui kegiatan ini. Terima kasih atas perhatian dan kerja samanya.