



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LAWANG

Jl. RA. Kartini No. 5 Lawang Telp. (0341) 426072 Fax. (0341) 426072

Email : rsudlawang@ymail.com

MALANG - 65211

NOTA DINAS

Kepada : Yth. Direktur RSUD Lawang Malang
Dari : Kabag Administrasi Umum dan Keuangan RSUD Lawang
Tanggal : 05 Februari 2020
Nomor : 800 / 161 / 35.07.209 / 2020
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Usulan Pelaksanaan In House Training Pelayanan Prima bagi Pegawai RSUD Lawang

A. Latar Belakang

Saat ini Rumah Sakit berada dalam iklim persaingan yang sangat ketat. Masyarakat sebagai pelanggan berada dalam posisi yang lebih kuat semakin banyak pilihan rumah sakit yang dapat melayaninya. Pada saat yang bersamaan masyarakat juga semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan. Dalam kondisi seperti ini agar tetap eksis melayani pelanggannya, rumah sakit harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas untuk dapat memberikan pelayanan prima.

Pelatihan pelayanan prima perlu diberikan kepada individu yang bekerja pada bidang jasa seperti rumah sakit yang memberikan layanan kepada publik. Secara umum pelatihan pelayanan prima dimaksudkan untuk memberikan tambahan wawasan tentang standar layanan, paradigma dan sikap mental yang berorientasi melayani, serta pengetahuan dan ketrampilan yang memadai dalam melaksanakan tugasnya secara professional.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan diatas diperlukan pelatihan tentang pelayanan prima kepada pegawai rumah sakit utamanya kepada pegawai rumah sakit yang langsung berhadapan dengan pasien dan keluarga seperti security, front office, dokter, perawat, dan karyawan rumah sakit lain yang dirasa perlu.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya In House Training Pelayanan Prima bagi Pegawai RSUD Lawang ini adalah :

1. Menumbuhkan pegawai RSUD Lawang yang terlatih dan mampu memberikan pelayanan prima
2. Menumbuhkan pegawai RSUD Lawang agar memahami komunikasi efektif yang mampu menciptakan image dan integritas rumah sakit tinggi sehingga tercipta citra rumah sakit yang baik dimata masyarakat

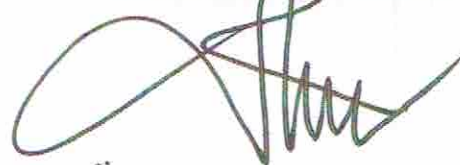
2. Membentuk karakter dan sikap yang akan meningkatkan citra baik rumah sakit dalam hal standar pelayanan, komunikasi pelayanan dan handling complain
3. Secara umum kegiatan ini ditujukan untuk memberikan pemahaman dan keterampilan yang komprehensif serta membangun paradigma baru tentang pelayanan prima bagi kegiatan pelayanan komprehensif serta membangun paradigma baru tentang pelayanan prima bagi kegiatan pelayanan di rumah sakit.

C. Rencana Pelaksanaan Pelaksanaan In House Training Pelayanan Prima bagi Pegawai RSUD Lawang

Adapun rencana pelaksanaan In House Training Pelayanan Prima bagi Pegawai RSUD Lawang dimaksud dilaksanakan pada tanggal 07 Maret 2020 dengan Narasumber dari Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya.

Demikian untuk menjadikan periksa dan mohon petunjuk lebih lanjut.

**KEPALA BAGIAN ADMINISTRASI
UMUM DAN KEUANGAN**



DARMADJI, S.Sos, MAP

Pembina

NIP. 19651219 198803 1 008

DISPOSISI PIMPINAN :

Wajib diikuti personel IGD
dan bagian spesialis.
Selama acara berlangsung IGD dijaga oleh dr internship yg
kemudian ke dr jaga yg mengikuti acara in house training.

**LAPORAN KEGIATAN
IN HOUSE TRAINING PELAYANAN PRIMA
TANGGAL 07 MARET 2020**



RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LAWANG
Jl. R.A Kartini No.5 Lawang
Telp. (0341) 426 072 Fax. (0341) 426 072
Email: rsudlawang@gmail.com
LAWANG – 65211

KERANGKA ACUAN KEGIATAN (TERM OF REFERENCE)

Bagian/Bidang	: Kabag. Administrasi Umum dan Keuangan RSUD Lawang
Program	: In House Training
Kegiatan	: In House Training Pelayanan Prima bagi Pegawai RSUD Lawang
Indikator kinerja kegiatan	: Terlaksananya In House Training Pelayanan Prima bagi Pegawai RSUD Lawang
Hasil	: Terwujudnya pegawai RSUD Lawang yang berkualitas, professional dan mampu memberikan pelayanan prima

1. Latar Belakang

a. Dasar Hukum

- 1) Undang-undang RI nomor: 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Undang-undang RI nomor: 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
- 3) KepMenkes RI nomor: 1333/MENKES/PER/II/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit
- 4) PerMenkes RI nomor: 147/MENKES/PER/II/2010 tentang Perizinan Rumah sakit
- 5) PerMenkes RI nomor: 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit
- 6) SK Menkes RI nomor: HK.02.03/II/0232/2014 tentang Penetapan Kelas RSUD Lawang Kabupaten Malang sebagai Rumah Sakit Umum Kelas C.
- 7) Peraturan Bupati Malang No. 30 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Lawang

b. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum daerah Lawang

Pemerintah Kabupaten Malang menjadikan pembangunan bidang kesehatan sebagai salah satu program prioritas dalam upaya meningkatkan kesejahteraan rakyat, salah satunya dengan peningkatan pembangunan upaya pelayanan kesehatan bagi masyarakat Kabupaten Malang bagian utara.

Sejalan dengan perkembangan di bidang Pelayanan Kesehatan, Pemerintah Daerah Kabupaten Malang telah mengusulkan Puskesmas Lawang menjadi Rumah Sakit Daerah yang telah divisitasi oleh Kementerian Kesehatan pada tahun 2010 dengan penetapan Rumah Sakit Umum Daerah dengan klasifikasi Kelas D dengan SK MENKES no. 283/Menkes/SK/II/2010 beserta nomor registasi rumah sakit 35 07 0 85 yang kemudian ditindak lanjuti pada tanggal 22 Nopember 2011 telah diresmikan oleh Pemerintah Kabupaten Malang dengan penyerahan Peraturan Bupati Nomor 24 Tahun 2011 tentang ORGANISASI PERANGKAT DAERAH RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LAWANG.

Pada tanggal 21 Februari 2014 Rumah Sakit Umum Daerah Lawang mendapatkan Sertifikat Penetapan Kelas Rumah Sakit sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : HK.02.03/II/0232/2014 tentang Penetapan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Lawang Kabupaten Malang Provinsi Jawa Timur sebagai Rumah Sakit Umum Kelas C yang diberikan sebagai pengakuan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Lawang telah memenuhi

Klasifikasi Rumah Sakit berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 340/Menkes/Per/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit.

Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi serta tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas menuntut rumah sakit untuk meningkatkan pelayanannya. Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, rumah sakit diharapkan sumber daya manusia maupun sarana prasarana dapat dipenuhi secara optimal. Untuk mencapai hasil yang maksimal dalam pelaksanaan pemenuhan tersebut sangat penting diselenggarakan in house training terkait pelayanan prima yang berujung pada kepuasan pasien.

c. Tujuan

Tujuan dilaksanakannya In House Training Pelayanan Prima bagi Pegawai RSUD Lawang ini adalah :

1. Menyamakan persepsi dan semangat tentang layanan prima
2. Membentuk karakter dan sikap yang akan meningkatkan citra baik rumah sakit dalam hal standar pelayanan, komunikasi pelayanan dan handling complain
3. Secara umum kegiatan ini ditujukan untuk memberikan pemahaman dan keterampilan yang komprehensif serta membangun paradigma baru tentang pelayanan prima bagi kegiatan pelayanan komprehensif serta membangun paradigma baru tentang pelayanan prima bagi kegiatan pelayanan di rumah sakit.

2. Kegiatan yang dilaksanakan

- 1) Mengajukan nota dinas In House Training Pelayanan Prima bagi Pegawai RSUD Lawang
- 2) Koordinasi dengan narasumber dan pihak internal rumah sakit
- 3) Menyusun dokumen pendukung
- 4) Pelaksanaan In House Training
- 5) Penyusunan laporan

3. Pelaksanaan Kegiatan

a. Metode pelaksanaan

Kegiatan In House Training Pelayanan Prima bagi Pegawai RSUD Lawang dilaksanakan dengan karakteristik sebagai berikut :

- Muatan pelatihan adalah 60% teori dan 40% simulasi, diskusi dan role playing
 - Pembentukan karakter melayani dengan pendekatan KSA (Knowledge, Skill, Attitude)
- Dengan nara sumber yang terdiri dari :
- Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya
 - RSUD Lawang

b. Materi yang disajikan

- Service Quality Aspect
- Skill Performance
- Helping hand

c. Peserta Kegiatan

Peserta Kegiatan terdiri dari :

- 1 orang dari Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya -trainer
- 1 orang dari SIRS RSUD Lawang
- 60 orang dari RSUD Lawang Kabupaten Malang

d. Tempat dan Waktu Pelaksanaan

Kegiatan akan dilaksanakan di Aula Lantai 2 RSUD Lawang.

Waktu Pelaksanaan :

Hari : Sabtu

Tanggal : 07 Maret 2020

e. Pelaksana dan Penanggung Jawab Kegiatan

- Pelaksana Kegiatan

Pelaksana kegiatan In House Training Pelayanan Prima bagi Pegawai RSUD Lawang adalah Instalasi Humsar dan Diklat RSUD Lawang

- Penanggung Jawab Kegiatan

Penanggung jawab kegiatan In House Training Pelayanan Prima bagi Pegawai RSUD Lawang adalah Kabag Administrasi Umum dan Keuangan RSUD Lawang Kabupaten Malang

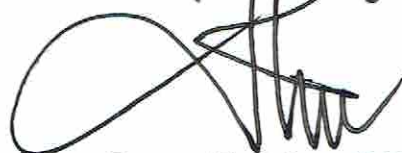
4. Biaya

Kegiatan ini dibiayai dari sumber anggaran BLUD RSUD Lawang Tahun Anggaran 2020

5. Penutup

Kerangka acuan kegiatan ini dimaksudkan sebagai acuan bagi pihak terkait agar pelaksanaan kegiatan ini dapat terlaksana sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku, serta sesuai target waktu (jadwal) yang telah ditetapkan sehingga memperlancar dan mengamankan pelaksanaan kegiatan In House Training Pelayanan Prima bagi Pegawai RSUD Lawang.

Lawang, Februari 2020
Kabag. Adm & Keuangan RSUD Lawang
Kabupaten Malang



Darmadji, S.Sos, MAP
NIP. 19651219 198803 1 008



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LAWANG

Jalan RA.Kartini 5 Lawang Telp. (0341) 426072 Fax. (0341) 426072

Email : rsudlawang@gmail.com

M A L A N G

Nomor : 005/2020/35.07.209/2020
Sifat : Penting
Lampiran : 2 (Dua) Lembar
Perihal : UNDANGAN

Lawang, 03 Maret 2020
Kepada
Yth.
Undangan Terlampir

Mengharap kehadiran Bapak/Ibu/Sdr dalam rangka In House Training
"Pelayanan Prima" yang akan dilaksanakan pada:

Hari : Sabtu
Tanggal : 7 Maret 2020
Pukul : 08.00 WIB s/d selesai
Materi : Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan
Tempat : Aula Lantai 2 RSUD Lawang
Jl. R.A Kartini No.5 Lawang

Demikian undangan ini kami sampaikan, atas perhatian dan
kehadirannya kami ucapkan terima kasih

Mengetahui,
Kabag Administrasi Umum dan
Keuangan

DARMADJI, S.Sos, MAP
Pembina
NIP.19651219 198803 1 008

Kepala Instalasi Humsar dan Diklat


Nelly Ningtyas Senowati, SE
Penata Muda
NIP.19801219 200812 2 002

Lampiran Undangan In House Training Pelayanan Prima
 Nomor : 005/35.07.209/2020
 Tanggal : 07 Maret 2020

DAFTAR YANG DIUNDANG

- | | |
|--|------------------------------------|
| 1. dr. R.A. Ratih Maharani, MMRS. | 31. Riski Febriansyah, A.Md.Kep. |
| 2. Darmadji, S.Sos, M.AP. | 32. Muhammad Fauzi Eko, A.Md.Kep |
| 3. Ismadi, S.Kep, Ners. | 33. M.Rizalludin, A.Md Kep. |
| 4. dr.Nur Rochmah, MMRS. | 34. Santy Puspita, SST. |
| 5. dr. Antonius Setiadi, Sp.B. | 35. Ririn Eka Risti, A.Md.Keb. |
| 6. dr. Umi Satiyah, Sp.An. | 36. Rini Sulistina, STr.Keb. |
| 7. dr. Cinthya Hapsari, Sp.M. | 37. Indra Arini, A.Md.RM |
| 8. dr.Fernando H, Sp.PD | 38. Diana Widiyanti, A.Md.Kep. |
| 9. dr.Yunita Ekawati, Sp.P | 39. Eli Panca, A.Md,Kep. |
| 10. dr.Ira Setya Waty, Sp.JP. | 40. Luluk Noviyanti, S.Kep, Ners. |
| 11. dr. Vincentia Maria Iriane, Sp.PK. | 41. Nurin Atmajayanti, A.Md.Kep. |
| 12. dr.Agung Setyawan, Sp.Rad. | 42. Masdewi Triorin, A.Md.Kep. |
| 13. dr.Rahardian Prastowo, Sp.PD. | 43. Rike Anggraeni, A.Md.Kep. |
| 14. dr. I Ketut Hary, Sp.THT-KL. | 44. Ninik Endah Sri, A.Md.Kep. |
| 15. dr. Dwi Prayogi, Sp.OT. | 45. Ning Maliwati, A.Md.Kep. |
| 16. dr.Aria Bisma Maresa Putra, Sp.An. | 46. Nurmayni Alawiyah. S.Kep. Ners |
| 17. dr.Wiratmono Rahmadi, Sp.S. | 47. Sofiyana, SST. |
| 18. dr. Ditya Arisanti, Sp.A. | 48. Ifathul Fathanah, A.Md.Keb. |
| 19. dr.Utin Variantini, Sp.KK, M.Kes. | 49. Ovi Khoiriyah, A.Md.Keb. |
| 20. dr.Andra Prasetyawati, Sp.Rad. | 50. Dian Indah Lestari, A.Md.Kep. |
| 21. dr.Maria Atik Wijayanti, Sp.A. | 51. Nabilla Assyifa |
| 22. drg. Myra Wijaya, Sp.KG. | 52. Fatkhur Rodyansyah. |
| 23. dr. Ardyanta Bakhtiar, Sp.OG | 53. Cucuk Priyo Wasono |
| 24. dr. Sadono Damanhudi | 54. Ninil Handanyani, A.Md.RMIK |
| 25. dr. Prasanti Mahesa | 55. Novitasari Santoso |
| 26. dr. Doddy Nugroho | 56. Micha Putri Rahayu |
| 27. dr. Rachmad Gusti | 57. Risma Sestina, SE. |
| 28. Wahyu Erviana A.Md.Kep. | 58. Lita Arifani, S.Farm, Apt. |
| 29. Sumiyanto, A.Md.Kep. | 59. Mudji Rahayu |
| 30. RizkyOctavina Outri, A.Md.Kep. | 60. Mohamad Dodik, A.Md.Rad. |

JADWAL IN HOUSE TRAINING
“PELAYANAN PRIMA” RSUD LAWANG
07 Maret 2020

No	Waktu	Materi	Narasumber
1.	08.00 – 08.15	Pembukaan dan sambutan	Direktur RSUD Lawang
2.	08.15 – 09.30	Service Quality Aspect	dr.Arief Alamsyah, MARS (FK UB)
3.	09.30 – 10.30	Skill Performance	dr.Arief Alamsyah, MARS (FK UB)
4.	10.30 – 12.00	Helping Hand (Emotional and Spiritual Aspect of Service)	dr.Arief Alamsyah, MARS (FK UB)
5.	12.00 – 12.30	ISHOMA	
6.	12.30 – 14.00	Kepuasan Pelanggan	dr. HENRI SULISTIYANTO, Sp.OG
7	14.00	PENUTUP	Tim Diklat



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LAWANG

Jalan RA.Kartini 5 Lawang Telp. (0341) 426072 Fax. (0341) 426072

Email : rsudlawang@ymail.com

M A L A N G

Hari/Tanggal : Sabtu / 07 Maret 2020
Jam : 08.00 WIB s/d Selesai
Tempat : Aula Lt.2 RSUD LAWANG
Acara : In House Training Pelayanan Prima

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
1	dr. R.A. Ratih Maharani, MMRS.	Direktur RSUD Lawang	1	
2	DARMADJI S.SoS, M.AP.	Kabag Adm Umum dan Keuangan	2	
3	dr. NUR ROCHMAH, MMRS.	Kabid Pelayanan	3	
4	ISMADI, S.Kep, Ners, M.Si.	Kabid Penunjang	4	
5	dr. Arief Alamsyah, MARS.	Narasumber	5	
6	dr. Antonius Setiadi, Sp.B.	Dokter Spesialis	6	
7	dr. Umi Satiyah, Sp.An.	Dokter Spesialis	7	
8	dr. Cinthya Hapsari, Sp.M.	Dokter Spesialis	8	
9	dr. Henri Sulistiyanto, SpOG.	Narasumber	9	
10	dr.Fernando H, Sp.PD	Dokter Spesialis	10	
11	dr.Yunita Ekawati, Sp.P	Dokter Spesialis	11	
12	dr.Ira Setya Waty, Sp.JP.	Dokter Spesialis	12	
13	dr. Vincentia Maria I, Sp.PK.	Dokter Spesialis	13	
14	dr.Agung Setyawan, Sp.Rad.	Dokter Spesialis	14	
15	dr.Rahardian Prastowo, Sp.PD.	Dokter Spesialis	15	
16	dr. I Ketut Hary, Sp.THT-KL.	Dokter Spesialis	16	
17	dr. Dwi Prayogi, Sp.OT.	Dokter Spesialis	17	



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LAWANG

Jalan RA.Kartini 5 Lawang Telp. (0341) 426072 Fax. (0341) 426072

Email : rsudlawang@ymail.com

M A L A N G

19	dr.Wiratmono Rahmadi, Sp.S.	Dokter Spesialis	19	
20	dr. Ditya Arisanti, Sp.A.	Dokter Spesialis	20	
21	dr.Utin Variantini, Sp.KK, M.Kes.	Dokter Spesialis	21	
22	dr.Andra Prasetyawati, Sp.Rad.	Dokter Spesialis	22	
23	dr.Maria Atik Wijayanti, Sp.A.	Dokter Spesialis	23	
24	drg. Myra Wijaya, Sp.KG.	Dokter Spesialis	24	
25	dr. Ardyanta Bakhtiar, Sp.OG	Dokter Spesialis	25	
26	dr. Sadono Damanhudi	Dokter Jaga IGD	26	
27	dr. Prasanti Mahesa	Dokter Jaga IGD	27	
28	dr. Doddy Nugroho	Dokter Jaga IGD	28	
29	dr. Rachmad Gusti	Dokter Jaga IGD	29	
30	Wahyu Erviana A.Md.Kep.	Perawat Pelaksana	30	
31	Sumiyanto, A.Md.Kep.	Perawat Pelaksana	31	
32	Rizky Octavina Putri, A.Md.Kep.	Perawat Pelaksana	32	
33	Riski Febriansyah, A.Md.Kep.	Perawat Pelaksana	33	
34	Muhammad Fauzi , A.Md.Kep	Perawat Pelaksana	34	
35	M.Rizalludin, A.Md Kep.	Perawat Pelaksana	35	
36	Santy Puspita, SST.	Bidan Pelaksana	36	
37	Ririn Eka Risti, A.Md.Keb.	Bidan Pelaksana	37	
38	Rini Sulistina, STr.Keb.	Bidan Pelaksana	38	

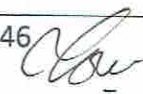
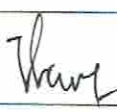
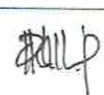
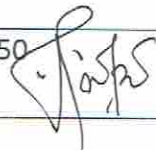
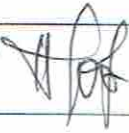
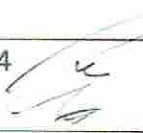
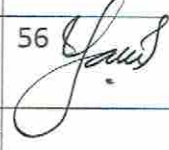


PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LAWANG

Jalan RA.Kartini 5 Lawang Telp. (0341) 426072 Fax. (0341) 426072

Email : rsudlawang@ymail.com

M A L A N G

40	Diana Widiyanti, A.Md.Kep.	Perawat Pelaksana		40	
41	Eli Panca, A.Md,Kep.	Perawat Pelaksana	41		
42	Luluk Noviyanti, S.Kep, Ners.	Perawat Pelaksana		42	
43	Nurin Atmajayanti, A.Md.Kep.	Perawat Pelaksana	43		
44	Masdewi Trirorin, A.Md.Kep.	Perawat Pelaksana		44	
45	Rike Anggraeni, A.Md.Kep.	Perawat Pelaksana	45		
46	Ninik Endah Sri, A.Md.Kep.	Perawat Pelaksana		46	
47	Kiky Ardyansah, A.Md.Kep.	Perawat Pelaksana	47		
48	Nurmayni Alawiyah, S.Kep, Ners	Perawat Pelaksana		48	
49	Sofiyana, SST.	Bidan Pelaksana	49		
50	Ifathul Fathanah, A.Md.Keb.	Bidan Pelaksana		50	
51	Ovi Khoiriyah, A.Md.Keb.	Bidan Pelaksana	51		
52	Dian Indah Lestari, A.Md.Kep.	Kepala Ruang HD		52	
53	Nabilla Assyifa	Admin	53		
54	Fatkhur Rodyansyah.	Satpam		54	
55	Cucuk Priyo Wasono	Driver Ambulance	55		
56	Ninil Handanyani, A.Md.RMIK	Admin		56	
57	Novitasari Santoso	Admin	57		
58	Micha Putri Rahayu	Kasir		58	
59	Risma Sestina, SE.	Kasir	59		

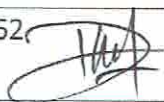


PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LAWANG

Jalan RA.Kartini 5 Lawang Telp. (0341) 426072 Fax. (0341) 426072

Email : rsudlawang@ymail.com

M A L A N G

61	Mamnuni	Analisis	61	
62	Mohamad Dodik, A.Md.Rad.	Radiografer	62	
63	Nelly Ningtyas Senowati, SE.	Ka Instalasi Humsar dan Diklat	63	
64	Dhevi Priambudi	Tim Diklat	64	
65	Luviarna Febri Prandari	Tim Diklat	65	

Lawang, 07 Maret 2020
Ka.Instalasi Humsar Dan Diklat.

NELLY NINGTYAS SENOWATI, SE
NIP.19801912 200812 2 002



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LAWANG

Jalan RA.Kartini 5 Lawang Telp. (0341) 426072 Fax. (0341) 426072

Email : rsudlawang@ymail.com

M A L A N G

NOTULEN KEGIATAN

Nama Kegiatan : In House Training Pelayanan Prima
Tanggal Pelaksanaan : 07 Maret 2020
Jam Pelaksanaan : 08.00 WIB s/d 14.00 WIB
Penanggung Jawab Kegiatan : Kabag Administrasi Umum dan Keuangan
DARMADJI, S.Sos, M.AP.
Pemimpin Kegiatan : Ka.Instalasi Humsar dan Diklat
Nelly Ningtyas Senowati, SE.
Notulis : Tim Pengelola Diklat
Dhevi Priambudi, A.Md.Keb
Peserta Kegiatan : 60 Peserta

1) Pembukaan

Pembukaan oleh Ibu Direktur, dr. R.A Ratih Maharani, MMRS

Menyampaikan bahwa:

- ✓ Pelatihan ini diharapkan untuk meningkatkan kinerja pegawai RSUD Lawang dalam pelayanan pada pasien khususnya dan masyarakat Lawang pada umumnya.
- ✓ In House Training pelayanan prima merupakan kegiatan yang rutin dilaksanakan setiap tahun dengan tujuan para peserta dapat memahami tata cara pelayanan yang baik dan benar, menerapkan kemampuan manajerial dan komunikasi aktif dalam memberikan pelayanan secara prima serta meningkatkan keterampilan berkomunikasi efektif dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan berbagai karakteristik. Semua hal ini tentu untuk mendukung terciptanya reputasi RSUD Lawang secara positif juga meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap RSUD Lawang.
- ✓ Ucapan terima kasih kepada narasumber dr. Arief Alamsyah, MARS dan dr. Henri Sulistiyanto, Sp.OG.
- ✓ Ucapan terima kasih pada peserta yang telah hadir dalam kegiatan In House Training.

2) Materi 1 "Pelayanan Prima"

- ✓ Jam 08.00 s/d 12.00 WIB
- ✓ Pemateri : dr. Arief Alamsyah, MARS.
- ✓ Konsep Pelayanan Prima Rumah Sakit (Service Excellence)
- ✓ Profil Narasumber Pelayanan Prima.
- ✓ Mengenal siapa pelanggan Rumah sakit
- ✓ Sumber Komplain
- ✓ Apa yang harus diperbaiki dalam diri untuk meningkatkan pelayanan
- ✓ Cara handle complain
- ✓ Membuat janji pelayanan untuk seluruh pegawai rumah sakit
- ✓ Memerbaiki sikap dan prilaku untuk meningkatkan pelayanan



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LAWANG

Jalan RA.Kartini 5 Lawang Telp. (0341) 426072 Fax. (0341) 426072

Email : rsudlawang@ymail.com

M A L A N G

3) ISHOMA

4) Materi 2 “Kepuasan Pasien”

- ✓ Jam 12.30 – 14.00 WIB.
- ✓ Pemateri : dr. Henri Sulistiyanto, Sp. OG.
- ✓ Konsep tentang Kepuasan Pasien
- ✓ Mutu dan kualitas Pelayanan di RS
- ✓ 10 Dimensi Kualitas Pelayanan.
- ✓ Faktor penyebab kepuasan pasien
- ✓ Analisa kepuasan pasien.



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LAWANG

Bekerjasama dengan:



Sertifikat

Diberikan Kepada:

MOHAMAD DODIK A.Md. Rad.

Sebagai :

PESERTA

Pada Acara

IN HOUSE TRAINING PELAYANAN PRIMA

RSUD LAWANG, 07 MARET 2020

DIREKTUR RSUD LAWANG



dr. R.A. AJENG MAHARANI, MMRS

Pembina Tingkat 1

NIP.19670928 200003 2 003

Narasumber

dr. Arief Alamsyah, MARS



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LAWANG

Bekerjasama dengan:



Sertifikat

Diberikan Kepada:

MAMNUNI

Sebagai :

PESERTA

Pada Acara

IN HOUSE TRAINING PELAYANAN PRIMA

RSUD LAWANG, 07 MARET 2020

DIREKTUR RSUD LAWANG



dr. R.A. AJENG MAHARANI, MMRS

Pembina Tingkat 1

NIP.19670928 200003 2 003

Narasumber

dr. Arief Alamsyah, MARS



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LAWANG

Jln. R.A. Kartini No.5 Telp. 0341-426076 Fax.0341-426072 Lawang

Email rsudlawang@gmail.com

www.rsudlawang.wordpress.com

Kuitansi Kode Rekening : 1.02.1.02.03.02.14.01.5.2.2.27.01
Tahun : 2020

Sudah Terima Dari : Pengguna Anggaran RSUD Lawang Kabupaten
Malang

Terbilang : Sepuluh Juta Lima Ratus Dua Puluh Enam Ribu
Tiga Ratus Lima Puluh Rupiah

Untuk Pembayaran : Belanja Barang dan Jasa (Belanja Jasa
Narasumber/ Tenaga Ahli/ Instruktur/ Pelatih
(Honorarium In House Training "Pelayanan
Prima")) Pada Tanggal 07 Maret 2020

Jumlah : Rp. 10.526.350,00

Malang, 07 Maret 2020
Yang Menerima

dr. ARIEF ALAMSYAH, MARS
NIP. 19780219 200604 1 002

Mengetahui/Menyetujui
Pengguna Anggaran

Ir. Raden Ajeng Ratih Maharani, MMRS
NIP. 19670928 200003 2 003

Pejabat Penatausahaan Keuangan

Dyah Ayu Nawang Wulan, SE, ME
NIP. 19810204 200604 2 020

Pejabat Pelaksana Teknis
Kegiatan

Saptartiningroem, SAP
NIP. 19640114 198611 2 001

Dibayar/Lunas Tanggal :
Bendahara Pengeluaran

Trisni Indari, SAP
NIP. 19620301 198703 2 003

DAFTAR PENERIMA HONORARIUM IN HOUSE TRAINING "PELAYANAN PRIMA"

07 MARET 2020

No	Nama	Jabatan	Gol	Unit Cost	Frekuensi	Total	PPh 21	Jumlah Diterima	Tanda
1	dr. ARIEF ALAMSYAH, MARS	Kepala Departemen Kedokteran Keluarga	III/b	10.526.350,00	1	10.526.350,00	526.318,00	10.000.032,00	1
JUMLAH				10.526.350,00	1	10.526.350,00	526.318,00	10.000.032,00	

Mengetahui/Menyetujui

Pengguna Anggaran



Pejabat Penatausahaan Keuangan

(PPK)

Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan

(PPTK)

Dibayar/Lunas Tgl.....

Bendahara Pengeluaran

dr. RADEN AJENG RATIH MAHARANI, MMRS

NIP. 19670928 200003 2 003

DYAH AYU NAWANG WULAN, SE, ME

NIP. 19810204 200604 2 020

SAPTYARTININGROEM, SAP

NIP. 19640114 198611 2 001

TRISNI INDARI, SA

NIP. 19620301 198703





KEMENTERIAN KEUANGAN RI
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

**BUKTI PEMOTONGAN PAJAK
PENGHASILAN PASAL 21
(FINAL)**

FORMULIR 1721 - VII

Lembar ke-1 : untuk Penerima Penghasilan
Lembar ke-2 : untuk Pemotong

NOMOR : H.01 1 . 4 - 03.20-0002947

A. IDENTITAS PENERIMA PENGHASILAN YANG DIPOTONG

1. NPWP : A.01 24.495.355.0-652.000 2. NIK/NO. PASPOR : A.01 3573051902780008
3. NAMA : A.03 ARIEF ALAMSYAH NASUTION
4. ALAMAT : A.04 JL. BENDUNGAN RIAM KANAN NO 1 RT 02 RW 07 SUMBERSARI LOWOK WARU KOTAMADYA MALANG JAWA TIMUR

B. PPh PASAL 21 YANG DIPOTONG

KODE OBJEK PAJAK	JUMLAH PENGHASILAN BRUTO (Rp)	TARIF (%)	PPh DIPOTONG (Rp)
(1)	(2)	(3)	(4)
21-402-01	10.526.350	5	526.318

C. IDENTITAS PEMOTONG

1. NPWP : A.01 30.112.911.0-657.000
2. NAMA : A.03 RSUD LAWANG

05/03/2020
(dd-mm-yyyy)



KODE OBJEK PAJAK PENGHASILAN PASAL 21 (FINAL)

- 21-401-01 Uang Pesangon yang Dibayarkan Sekaligus
- 21-401-02 Uang Manfaat Pensiun, Tunjangan Hari Tua, atau Jaminan Hari Tua yang Dibayarkan Sekaligus
- 21-402-01 Honor dan Imbalan Lain yang Dibebankan kepada APBN atau APBD yang Diterima oleh PNS, Anggota TNI/POLRI, Pejabat Negara dan Pensiunannya
- 21-499-99 Objek PPh Pasal 21 Final Lainnya