



SURAT TUGAS

Nomor : 4002/UN25.1.10/KP/2025

Sehubungan dengan surat dari Plt. Kepala Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Jember Nomor 800.1.13.1/9368/35.09.414/2025 tanggal 24 Oktober 2025 hal Surat Permohonan Narasumber maka dengan ini Pimpinan Fakultas Kedokteran Universitas Jember menugaskan kepada :

Nama : Dr. dr. Ulfa Elfiah, M.Kes., Sp.BP-RE., Subsp.L.B.L.(K)

NIP : 197607192001122001

Pangkat/Gol. Ruang : Pembina Utama Muda / IV/c

Jabatan : Dekan / Lektor Kepala

Unit Kerja : Fakultas Kedokteran Universitas Jember

untuk menjadi Narasumber dalam kegiatan Bimbingan Teknis "*Service Excellent dan Public Speaking*" sebagai upaya peningkatan kompetensi Aparatur Sipil Negara di Fasilitas Kesehatan milik Pemerintah Kabupaten Jember yang dilaksanakan pada tanggal 28 - 29 Oktober 2025 di Ruang Aula STIKes Bhakti Al-Qodiri.

Demikian surat tugas ini diberikan untuk dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh rasa tanggung jawab.

Jember, 27 Oktober 2025

a.n Dekan

Wakil Dekan Bidang Keuangan dan Umum,



dr. Heni Fatmawati, M.Kes., Sp.Rad., N.K.L.(K)
NIP 197602122005012001





PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
**BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA**

Jl. Nusantara No. 16 Kaliwates, Kec. Kaliwates, Jember, Jawa Timur 68133
Laman bkpsdm.jemberkab.go.id Pos-el : bkpsdm@jemberkab.go.id

Jember, 24 Oktober 2025

Nomor : 800.1.13.1/ 9368 /35.09.414/2025
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Surat Permohonan Narasumber

- Yth. 1. Rektor Universitas Jember
2. Rektor Universitas Muhammadiyah Jember
3. Kepala BPJS Kesehatan Jember
4. Ketua STIKes Bhakti Al-Qodiri

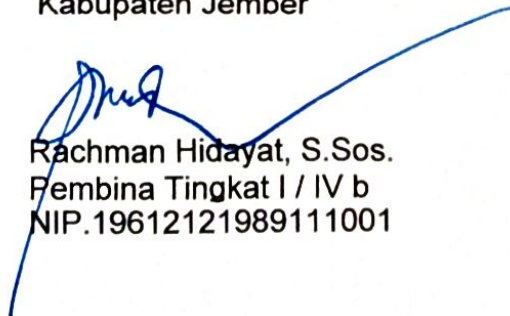
di
Jember

Sehubungan dengan program Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Jember dan Dinas Kesehatan Kabupaten Jember dalam rangka Bimbingan Teknis "*Service Excellent dan Public Speaking*" sebagai upaya peningkatan kompetensi Aparatur Sipil Negara di Fasilitas Kesehatan milik Pemerintah Kabupaten Jember, bersama ini dimohon dengan hormat bantuan Saudara untuk dapat menugaskan narasumber (sebagaimana daftar terlampir) untuk dapat terlibat dalam kegiatan yang dimaksud pada :

Hari : Rabu s/d Kamis
Tanggal : 28 s/d 29 Oktober 2025
Waktu : 08.00 WIB s/d selesai
Tempat : Ruang Aula STIKes Bhakti Al-Qodiri
Acara : Bimbingan Teknis "*Service Excellent dan Public Speaking*"

Demikian atas perhatian dan kerjasama Saudara, disampaikan terima kasih.

Plt. Kepala Badan Kepegawaian dan
Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kabupaten Jember


Rachman Hidayat, S.Sos.
Pembina Tingkat I / IV b
NIP.19612121989111001

Daftar Materi Bimbingan Teknis "Service Excellent dan Public Speaking"

NO	TEMA	NARASUMBER	INSTANSI
1	Visi dan Misi Layanan Kesehatan	Dr. Ulfa Elfiah, M.Kes., Sp.BP-RE., Subsidi.L.B.L.(K)	Dekan Fakultas Kedokteran - Universitas Jember
2	Peran komunikasi dalam layanan publik	Dr. Sudahri, S.Sos., M.I.Kom	Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik - Universitas Muhammadiyah Jember
3	Alur layanan kesehatan berbasis UHC	Perwakilan BPJS Kesehatan Kabupaten Jember	BPJS Kesehatan Kabupaten Jember
4	Peningkatan keterampilan komunikasi efektif	1. Dr. Eka Suryaning Tyas, S.Kep.,M.Kes 2. NS. Dwi Indah Lestari,S.Kep,M.Kep	STIKes Bhakti Al-Qodiri
5	Keterampilan resolusi masalah pelayanan pelanggan	3. Dr. Fika Indah Prasetya, S.Kep,Ns.,MM 4. Erisa Yanuardiningsih, SST.,M.Kes	

Plt. Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Jember


Rachman Hidayat, S.Sos.
Pembina Tingkat I / IV b
NIP.19612121989111001

Digital Repository Universitas Jember

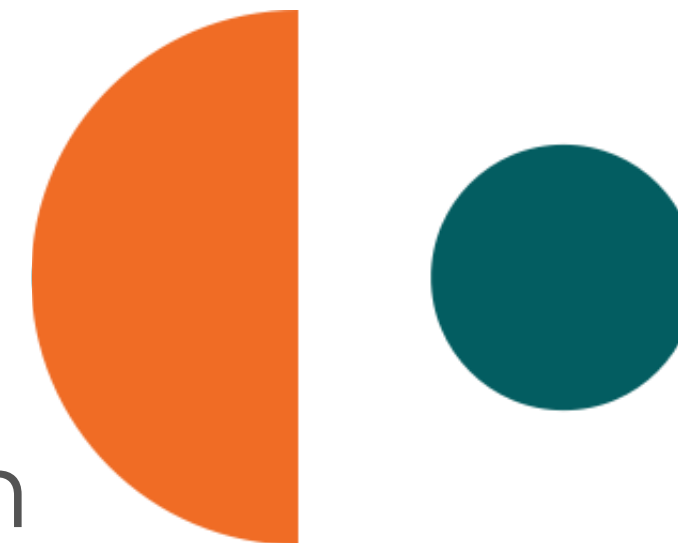


Visi dan Misi dalam Layanan Kesehatan Bimbingan Teknis (Bimtek) Service of Excellence Layanan Publik



Dr. dr. Ulfa Elfiah, M.Kes.,
Sp.BP-RE., Subsp. L.B.L.(K).

PENDAHULUAN



Pendahuluan Pentingnya Layanan Kesehatan
yang Berkualitas Peningkatan kualitas hidup
masyarakat Meningkatkan kepercayaan
masyarakat terhadap layanan kesehatan
Mewujudkan pelayanan kesehatan yang cepat,
tepat, dan aman

Definisi Service of Excellence

Apa itu Service of Excellence? Service of Excellence adalah sebuah konsep pelayanan yang menekankan pada kualitas pelayanan yang luar biasa, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks layanan kesehatan, berarti memberikan perawatan yang terbaik, dengan standar yang tinggi, etika profesional, dan memperhatikan kesejahteraan pasien.



Visi Layanan Kesehatan Kesehatan dalam Pelayanan Publik

01

Visi adalah gambaran ideal tentang masa depan yang ingin dicapai dalam layanan kesehatan. Mewujudkan layanan kesehatan yang berkualitas, efektif, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.

02

Menjadi institusi pelayanan kesehatan yang profesional, ramah, dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

Misi Layanan Kesehatan

Misi Layanan Kesehatan dalam Pelayanan Publik

- 01** Misi adalah langkah-langkah konkret yang akan diambil untuk mewujudkan visi tersebut. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) kesehatan melalui pelatihan dan pendidikan berkelanjutan.
- 02** Menjamin aksesibilitas layanan kesehatan yang adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Menerapkan teknologi medis terkini untuk mendukung diagnosa dan perawatan yang lebih baik.
- 03** Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan kesehatan.
- 04** Mengutamakan kepuasan pasien dan keluarga melalui komunikasi yang jelas dan layanan yang ramah.

Prinsip Layanan Kesehatan yang Berkualitas

Prinsip-Prinsip Service of Excellence dalam Layanan Kesehatan

01

Keamanan Pasien: Menjamin keselamatan pasien adalah prioritas utama.

02

Keterjangkauan: Layanan kesehatan harus mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

03

Kualitas dan Profesionalisme: Menyediakan layanan medis berkualitas yang dilakukan oleh tenaga medis yang terlatih.

04

Kepuasan Pasien: Mengutamakan pengalaman pasien yang positif dan memuaskan.

05

Efisiensi: Mengoptimalkan sumber daya untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat

Tantangan dalam Layanan Kesehatan

Tantangan yang Dihadapi dalam Mewujudkan Service of Excellence

01

Keterbatasan Sumber Daya: SDM dan fasilitas kesehatan yang terbatas.

02

Distribusi Layanan yang Tidak Merata: Ketimpangan antara daerah perkotaan dan pedesaan.

03

Kompleksitas Administrasi Kesehatan: Sistem yang rumit bisa menghambat kecepatan dan kualitas pelayanan.

04

Keterbatasan Anggaran: Keterbatasan dana untuk pengembangan dan perbaikan fasilitas

Strategi Mewujudkan Visi dan Misi Layanan Kesehatan

Strategi untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Kesehatan

Pelatihan dan Pengembangan

01

SDM: Menyediakan pelatihan berkelanjutan untuk tenaga medis dan non-medis.

02

Peningkatan Infrastruktur Kesehatan: Membangun dan memperbaiki fasilitas kesehatan yang lebih baik dan modern.

03

Penerapan Sistem Manajemen Kualitas: Mengadopsi standar dan prosedur yang baku untuk memastikan konsistensi pelayanan.

04

Pemanfaatan Teknologi: Implementasi teknologi digital untuk pelayanan yang lebih cepat dan akurat (misalnya telemedicine).

05

Feedback dari Masyarakat: Mengadakan survei dan forum diskusi untuk mendengar keluhan dan masukan masyarakat.

Kesimpulan

Mewujudkan Layanan Kesehatan yang Berkualitas

Layanan kesehatan yang terbaik memerlukan komitmen dari seluruh pihak, baik pemerintah, tenaga medis, maupun masyarakat.

Visi dan misi yang jelas, disertai dengan penerapan prinsip-prinsip service of excellence, akan meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan kesehatan di Indonesia

Peningkatan kualitas layanan kesehatan akan membawa dampak positif bagi kesehatan masyarakat dan kesejahteraan sosial.



**THANK
YOU**