



KERANGKA ACUAN KEGIATAN WEBINAR

**MEMBANGUN REPUTASI RUMAH SAKIT MELALUI
PENGELOLAAN ULASAN DARING YANG KOMUNIKATIF
DAN PROFESIONAL SERTA SESUAI STANDAR
AKREDITASI**

**DISELENGGARAKAN OLEH :
PUSAT PELATIHAN DAN BIMBINGAN AKREDITASI
DAMAR HUSADA PARIPURNA (PPA DHP)**

ZOOM MEETING, 21 APRIL 2026



LATAR BELAKANG

Di era digital saat ini, ulasan daring (online reviews) telah menjadi salah satu faktor penentu utama dalam membangun reputasi dan kepercayaan publik terhadap rumah sakit. Calon pasien cenderung mencari informasi dan membaca pengalaman pengguna lain melalui platform seperti Google Maps, media sosial, maupun aplikasi kesehatan sebelum memutuskan untuk menggunakan layanan kesehatan. Oleh karena itu, kemampuan tim rumah sakit dalam merespons ulasan secara komunikatif dan profesional bukan lagi sekadar pilihan, melainkan sebuah keharusan untuk menjaga citra positif dan meningkatkan daya saing institusi.

Lebih dari sekadar kebutuhan pemasaran, pengelolaan ulasan daring juga memiliki keterkaitan erat dengan pemenuhan standar akreditasi rumah sakit. Dalam Bab Tata Kelola Rumah Sakit (TKRS) Elemen Penilaian 3, secara eksplisit disebutkan bahwa rumah sakit wajib memiliki proses untuk menerima masukan dari masyarakat sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan. Ulasan daring yang masuk dari pasien dan keluarganya merupakan bentuk nyata masukan tersebut, yang jika dikelola dengan baik dapat menjadi bukti kepatuhan rumah sakit terhadap standar nasional sekaligus bahan evaluasi untuk perbaikan layanan.

Menyadari pentingnya hal tersebut, Pusat Pelatihan Akreditasi DHP memandang perlu untuk menyelenggarakan webinar yang membahas secara komprehensif strategi membangun reputasi rumah sakit melalui pengelolaan ulasan daring. Webinar ini dirancang untuk menjawab kebutuhan ganda para peserta, yaitu meningkatkan keterampilan komunikasi digital tim rumah sakit sekaligus mempersiapkan mereka dalam memenuhi elemen penilaian akreditasi terkait penerimaan masukan dan komunikasi efektif dengan masyarakat.



TUJUAN

Tujuan Umum : Webinar ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dalam membangun reputasi rumah sakit melalui pengelolaan ulasan daring yang komunikatif dan profesional serta sesuai standar akreditasi.

Tujuan Khusus : Setelah mengikuti kegiatan ini, peserta diharapkan mampu

1. Memahami standar akreditasi tata kelola rumah sakit 3 dan kaitannya dengan ulasan daring
2. Menjelaskan prinsip komunikasi efektif dalam merespons ulasan
3. Melakukan teknik merespons berbagai jenis ulasan
4. Melakukan dokumentasi masukan untuk peningkatan mutu

KETERANGAN INSTITUSI TERAKREDITASI

Kegiatan ini diselenggarakan oleh Pusat Pelatihan dan Bimbingan Akreditasi Damar Husada Paripurna sebagai Lembaga Penyelenggara Pelatihan Bidang Kesehatan berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Tenaga Kesehatan HK.02.02/F/1433/2024 Terakreditasi A dengan Website (<https://ppadhp.or.id>) dengan *Contact Person* : Sekretariat PPA DHP (0822-6000-9078).

WAKTU DAN TEMPAT PELAKSANAAN

Hari, tanggal : Selasa, 21 April 2026

Waktu : 09.30 WIB s.d. Selesai

Tempat : *Zoom meeting*

SASARAN PESERTA

1. Dokter
2. Dokter Gigi
3. Bidan Vokasi
4. Bidan Profesi
5. Bidan Vokasi Level 5
6. Bidan Vokasi Level 6
7. Perawat Vokasi



8. Ners
9. Ners Spesialis Keperawatan Komunitas
10. Ners Spesialis Keperawatan Anak
11. Ners Spesialis Keperawatan Maternitas
12. Ners Spesialis Keperawatan Medikal Bedah
13. Ners Spesialis Keperawatan Geriatri
14. Ners Spesialis Keperawatan Jiwa
15. Ners Spesialis Keperawatan Onkologi
16. Ners Spesialis Keperawatan Kardiovaskuler
17. Ners Spesialis Keperawatan Gawat Darurat Kritis
18. Perawat Vokasi Level 5
19. Perawat Vokasi Level 6
20. Tenaga Sanitasi Lingkungan
21. Tenaga Sanitasi Lingkungan Level 5
22. Tenaga Sanitasi Lingkungan Level 6
23. Tenaga Kesehatan Masyarakat
24. Tenaga Kesehatan Masyarakat Level 7
25. Tenaga Vokasi Farmasi
26. Tenaga Vokasi Farmasi Level 5
27. Tenaga Vokasi Farmasi Level 6
28. Tenaga Vokasi Analis Farmasi dan Makanan Level 5
29. Nutrisionis
30. Dietisien
31. Nutrisionis Level 5
32. Nutrisionis Level 6
33. Nutrisionis Level 8
34. Tenaga Teknologi Laboratorium Medik
35. Tenaga Teknologi Laboratorium Medik Level 5
36. Tenaga Teknologi Laboratorium Medik Level 6
37. Apoteker
38. Apoteker Spesialis
39. Psikolog Klinis



40. Fisioterapis
41. Fisioterapis Level 5
42. Fisioterapis Level 6
43. Terapis Okupasional
44. Terapis Okupasional Level 5
45. Terapis Okupasional Level 6
46. Terapis Wicara
47. Terapis Wicara Level 5
48. Terapis Wicara Level 6
49. Akupunktur Terapis
50. Akupunktur Level 5
51. Akupunktur Level 6
52. Perakam Medis dan Informasi Kesehatan
53. Perakam Medis dan Informasi Kesehatan Level 5
54. Perakam Medis dan Informasi Kesehatan Level 6
55. Teknisi Kardiovaskuler
56. Teknisi Kardiovaskuler Level 5
57. Teknisi Pelayanan Darah
58. Teknisi Pelayanan Darah Level 5
59. Refraksionis Optisien/ Optometris
60. Optometris Level 5
61. Optometris Level 6
62. Teknisi Gigi
63. Teknisi Gigi Level 5
64. Penata Anestesi
65. Penata Anestesi Level 5
66. Penata Anestesi Level 6
67. Terapis Gigi dan Mulut
68. Terapis Gigi dan Mulut Level 5
69. Terapis Gigi dan Mulut Level 6
70. Audiologis
71. Audiologis Level 5



72. Radiografer
73. Radiografer Level 5
74. Radiografer Level 6
75. Radiografer Level 8
76. Elektromedis
77. Elektromedis Level 5
78. Elektromedis Level 6
79. Elektromedis Level 8
80. Fisikawan Medik
81. Ortotik Prostetik
82. Ortotik Prostetik Level 5
83. Ortotik Prostetik Level 6
84. Ortotik Prostetik Level 7
85. Tenaga Kesehatan Tradisional Ramuan Jamu
86. Tenaga Kesehatan Tradisional Ramuan Jamu Level 5
87. Tenaga Kesehatan Tradisional Keterampilan
88. Tenaga Kesehatan Tradisional Interkontinental
89. Tenaga Kesehatan Tradisional Interkontinental Level 6
90. Epidemiolog Kesehatan
91. Epidemiolog Kesehatan Level 5
92. Epidemiolog Kesehatan Level 6
93. Epidemiolog Kesehatan Level 7
94. Pembimbing Kesehatan Kerja
95. Pembimbing Kesehatan Kerja Level 7
96. Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku
97. Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Level 5
98. Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Level 6
99. Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku Level 7
100. Entomolog Kesehatan
101. Entomolog Kesehatan Level 5
102. Entomolog Kesehatan Level 6
103. Tenaga Kesehatan Tradisional Pengobat Tradisional



104. Tenaga Kesehatan Tradisional Pengobat Tradisional Level 5
105. Tenaga Kesehatan Tradisional Pengobat Tradisional Level 6
106. Tenaga Administratif dan Kebijakan Kesehatan
107. Dokter Spesialis Penyakit Dalam
108. Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi
109. Dokter Spesialis Anak
110. Dokter Spesialis Bedah
111. Dokter Spesialis Radiologi
112. Dokter Spesialis Anestesiologi dan Terapi Intensif
113. Dokter Spesialis Patologi Klinik
114. Dokter Spesialis Patologi Anatomi
115. Dokter Spesialis Kedokteran Fisik dan Rehabilitasi Medik
116. Dokter Spesialis Kedokteran Okupasi
117. Dokter spesialis kedokteran penerbangan
118. Dokter Spesialis Gizi Klinik
119. Dokter Spesialis Bedah Toraks Kardiovaskular
120. Dokter Spesialis Mikrobiologi Klinik
121. Dokter Spesialis Bedah Saraf
122. Dokter Spesialis Kelautan
123. Dokter Spesialis Urologi
124. Dokter Spesialis Dermatologi, Venereologi, dan Estetika
125. Dokter Spesialis Neurologi
126. Dokter Spesialis Orthopaedi dan Traumatologi
127. Dokter Spesialis Pulmonologi dan Kedokteran Respirasi
128. Spesialis Ilmu Kedokteran Olahraga
129. Dokter spesialis psikiatri
130. Dokter Spesialis Mata
131. Dokter Spesialis Kedokteran Nuklir dan Teranostik Molekuler
132. Dokter Spesialis Telinga Hidung Tenggorok Bedah Kepala dan Leher
133. Dokter Spesialis Bedah Plastik dan Rekonstruksi Estetik
134. Dokter Spesialis Andrologi
135. Dokter Spesialis Jantung dan Pembuluh Darah



136. Dokter Spesialis Forensik dan Medikolegal
137. Dokter Spesialis Emergensi Medisin
138. Dokter Spesialis Onkologi Radiasi
139. Dokter Spesialis Akupuntur Medik
140. Dokter Spesialis Bedah Anak
141. Dokter Spesialis Farmakologi Klinik
142. Dokter Spesialis Parasitologi Klinik
143. Dokter Spesialis Kedokteran Keluarga Layanan Primer
144. Dokter Gigi Spesialis Ortodonti
145. Dokter Gigi Spesialis Bedah Mulut dan Maksilofasial
146. Dokter Gigi Spesialis Kedokteran Gigi Anak
147. Dokter Gigi Spesialis Konservasi Gigi
148. Dokter Gigi Spesialis Prostodonsia
149. Dokter Gigi Spesialis Penyakit Mulut
150. Dokter Gigi Spesialis Periodonsia
151. Dokter Gigi Spesialis Radiologi Kedokteran Gigi
152. Dokter Gigi Spesialis Odontologi Forensik
153. Dokter Gigi Spesialis Penyakit Mulut dan Maksilofasial



SUSUNAN KEGIATAN

WAKTU	JUDUL MATERI	NARASUMBER
09.30 - 10.00 WIB	Pembukaan <ul style="list-style-type: none">• <i>Safety Briefing</i>• Menyanyikan lagu Indonesia Raya• Sambutan Direktur PPA DHP	PPA DHP
10.00 – 11.00 WIB	Standar akreditasi tata kelola rumah sakit 3 dan kaitannya dengan ulasan daring	dr. Sugeng Ristanto, MARS
11.00 – 12.00 WIB	Prinsip komunikasi efektif dalam merespons ulasan	Endi Suyatno, S.Kep., Ns., M.Kep
12.00 – 13.00 WIB	Ishoma	
13.00 – 14.00 WIB	Teknik merespons berbagai jenis ulasan	Endi Suyatno, S.Kep., Ns., M.Kep
14.00 – 15.00 WIB	Dokumentasi masukan untuk peningkatan mutu	dr. Sugeng Ristanto, MARS
15.00 – 15.30 WIB	Post test dan Penutup	

BIAYA INVESTASI PER PESERTA

Biaya Rp.100.000 per peserta.



CARA MENDAFTAR

1. Wajib memiliki akun plataran sehat / Satu Sehat SDMKG
2. Lakukan pembayaran dengan mentransfer ke Rekening **Bank Mandiri KCP** Jakarta, Jatinegara Barat atas nama **Yayasan Damar Husada Paripurna** No. Rekening **006-00-00880090**;
3. Registrasi secara online pada link berikut : <https://ppadhp.or.id/>
4. Peserta terdaftar definitif adalah peserta yang telah memenuhi poin 1 s.d. 3;
5. Batas pendaftaran/pembayaran pelatihan tanggal 20 April 2026 jam 16.00 WIB (Catatan : pendaftaran/pembayaran dapat ditutup sebelumnya apabila jumlah peserta telah mencapai kuota).

FASILITAS

1. Materi dalam bentuk soft copy;
2. Record zoom selama webinar;
3. Sertifikat berSKP Kemenkes RI untuk peserta yang memiliki akun satu sehat SDMKG/ Plataran Sehat, sesuai dengan sasaran profesi, dan tepat waktu menyelesaikan pembelajaran sesuai dengan batas waktu yang ditentukan (**Catatan : PPA DHP tidak mengeluarkan sertifikat manual atau perpanjangan waktu akses pembelajaran di Plataran Sehat**).

LAIN-LAIN

Info lebih lanjut untuk pendaftaran dapat menghubungi Admin sekretariat PPA DHP 0822-6000-9078.

Jakarta, 30 Maret 2026

**Direktur Pusat Pelatihan dan Bimbingan Akreditasi
Damar Husada Paripurna**

drg. Yuditha Endah P., M.Kes., FISQua