

Sentuhan yang Mengubah: Inovasi Empati dalam 18 Titik Layanan



Tim JELITA

(Journey Excellence Lewat Inovasi dan Touchpoint Aktif)

- v. Imas Sumiati, S.Tr.Keb., S.Sos., M.I.Kom.
- v. Titik Handayani, S.Kep., Ns.
- v. Lia Amaliah, SKM., MM
- v. Ns. Diah Rahayu S., S.Kep., M.Kep.
- v. Frieda Silaban, SKM., MM.
- v. Yoché Noor Raisus, S.Kep., Ns.
- v. Devi Arianti, SKM.
- v. Lidia Dwi Juniastuti, A.Md.Kep.
- v. Apt. Ajitya Kurnia H., S.Farm., MHPM.
- v. Melina Fardani
- v. Evi Anggraeni, S.Kep., Ns.

SENTUHAN YANG MENGUBAH: INOVASI EMPATI DALAM 18 TITIK LAYANAN UNTUK PENINGKATAN PENGALAMAN PASIEN DAN TRANSFORMASI BUDAYA PELAYANAN RUMAH SAKIT

¹ Imas Sumiati, ² Titik Handayani, ³ Lia Amaliah, ⁴ Diah Rahayu S, ⁵ Frieda Silaban,
⁶ Yoche Noor Raisus, ⁷ Devi Arianti, ⁸ Lidia Dwi Juniastuti, ⁹ Ajitya Kurnia H,
¹⁰ Melina Fardani, ¹¹ Evi Anggraeni

Tim Patient Experience Rumah Sakit Pusat Pertamina
Email: imas.nies@gmail.com

A. Ringkasan

"Sentuhan yang Mengubah" adalah inovasi pelayanan berbasis empati yang diterapkan di 18 titik strategis layanan rumah sakit, mulai dari pintu masuk hingga pasien pulang. Pelayanan kesehatan di rumah sakit menuntut kecepatan, ketepatan, dan sentuhan empati dalam setiap interaksi. Pasien dan keluarganya datang dalam kondisi yang tidak hanya sakit secara fisik, tetapi juga mengalami tekanan psikologis. Dalam situasi tersebut, sapaan ramah, perhatian tulus, dan komunikasi yang efektif sangat dibutuhkan.

Hasil implementasi menunjukkan peningkatan signifikan dalam kepuasan pasien, penurunan keluhan, hubungan yang lebih kuat antara pasien dan rumah sakit.

B. Latar Belakang

Pelayanan rumah sakit tidak hanya menuntut kecepatan dan ketepatan medis, tetapi juga kepekaan terhadap kondisi emosional pasien dan keluarga. Banyak pasien datang dengan tekanan psikologis seperti kecemasan dan ketidakpastian yang dapat memengaruhi proses penyembuhan. Oleh karena itu, komunikasi yang ramah dan empatik menjadi sangat penting untuk memberikan kenyamanan dan dukungan emosional selama perawatan. Namun, dalam praktiknya, interaksi antara petugas dan pasien sering kali terasa formal, terburu-buru, dan kurang menyentuh sisi kemanusiaan pasien. Kondisi ini menyebabkan pasien merasa kurang diperhatikan secara menyeluruh, khususnya pada aspek psikologis.

Melihat kebutuhan ini, Tim JELITA di Rumah Sakit Pusat Pertamina (RSPP) menginisiasi inovasi **"Sentuhan yang Mengubah,"** sebuah program yang menerapkan pelayanan berbasis empati di 18 titik strategis layanan rumah sakit, mulai dari pintu masuk hingga pasien pulang. Tujuan utama inovasi ini adalah mengubah budaya pelayanan rumah sakit agar tidak hanya fokus pada aspek medis, tetapi juga meningkatkan kualitas pengalaman emosional pasien dan keluarganya.

C. Masalah

Evaluasi internal mengungkapkan bahwa banyak keluhan pasien bukan disebabkan oleh aspek medis, melainkan oleh cara petugas berinteraksi dengan pasien. Pasien kerap merasa tidak disapa, tidak didengarkan, atau dilayani dengan tergesa-gesa. Pelayanan yang terlalu transaksional ini menyebabkan pasien merasa kurang diperhatikan secara emosional dan kurang puas terhadap keseluruhan pengalaman layanan.

Hal ini menunjukkan bahwa aspek empati dalam pelayanan kesehatan masih kurang mendapat perhatian serius, sehingga perlu adanya perubahan mendasar dalam pendekatan pelayanan.

D. Tantangan

Tantangan terbesar dalam implementasi inovasi ini adalah mengubah pola pikir dan kebiasaan kerja petugas medis maupun non-medis yang selama ini lebih fokus pada efisiensi dan kecepatan pelayanan. Di unit-unit sibuk seperti Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan bagian pendaftaran, tekanan waktu sering membuat petugas sulit menerapkan pendekatan empati.

Selain itu, perubahan budaya pelayanan ini memerlukan komitmen kuat dari manajemen rumah sakit, pelatihan berkelanjutan untuk seluruh staf, serta penyesuaian regulasi dan SOP yang mendukung layanan empatik tanpa mengorbankan mutu medis. Sistem monitoring dan evaluasi yang efektif juga harus diterapkan untuk memastikan perubahan perilaku pelayanan berlangsung secara konsisten dan berkelanjutan.

E. Tujuan Inovasi

Tujuan utama dari inovasi **“Sentuhan yang Mengubah”** adalah membentuk budaya pelayanan yang lebih **peduli, ramah, dan responsif** terhadap kondisi emosional pasien dan keluarga. Melalui pendekatan berbasis empati, rumah sakit berupaya untuk:

1. Meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga.
2. Mengurangi jumlah dan tingkat keluhan yang bersifat emosional.
3. Menciptakan pengalaman pelayanan yang menyentuh, berkesan, dan meninggalkan dampak positif, terutama pada 18 titik layanan strategis mulai dari IGD, Rawat Jalan, Rawat Inap, hingga area penunjang seperti pendaftaran dan administrasi.

F. Target dan Program Inovasi

Target utama dari inovasi **“Sentuhan yang Mengubah”** adalah menciptakan budaya pelayanan rumah sakit yang lebih empatik, humanis, dan berpusat pada pasien. Inovasi ini bertujuan meningkatkan kepuasan pasien dalam waktu satu tahun, menurunkan jumlah keluhan non-medis, serta memperkuat hubungan emosional antara pasien dan rumah sakit. Untuk mencapai target tersebut, beberapa program strategis dilaksanakan, antara lain:

1. **Pelatihan Empati** untuk seluruh petugas, termasuk simulasi interaksi yang efektif dan menyentuh.
2. **Penyesuaian SOP** di 18 titik layanan, agar setiap prosedur operasional mencerminkan pendekatan empatik.
3. **Penerapan Touchpoint Empatik**, berupa standar sapaan, pendampingan emosional, dan komunikasi aktif.
4. **Sistem Umpan Balik Digital**, untuk memantau pengalaman pasien secara real-time.
5. **Monitoring dan Evaluasi Berkala**, guna mengukur konsistensi dan dampak layanan empatik di semua unit.

G. Langkah-langkah Mewujudkan Inovasi “Sentuhan yang Mengubah: Inovasi Empati dalam 18 Titik Layanan.”

Inovasi “**Sentuhan yang Mengubah: Inovasi Empati dalam 18 Titik Layanan**” di Rumah Sakit Pusat Pertamina (RSPP) bertujuan menghadirkan pelayanan kesehatan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga penuh empati. Untuk mencapai hal ini secara efektif, diperlukan langkah-langkah strategis yang sistematis dan terintegrasi agar setiap titik layanan dapat memberikan sentuhan empati nyata, dengan komunikasi hangat dan profesional yang memperkuat kepercayaan pasien.

Berikut langkah-langkah yang dirancang untuk memastikan inovasi berjalan efektif di seluruh lini pelayanan rumah sakit:

1. Pembentukan Tim Patient Experience

Tim Patient Experience dibentuk dari berbagai divisi, termasuk Medis, Keperawatan, Quality Management, Human Capital, Marketing, dan Admission. Tim ini menjadi penggerak utama yang mengawal implementasi inovasi agar berjalan sinergis dan terkoordinasi di seluruh layanan.

2. Pemetaan Perjalanan Pasien (*Patient Journey Mapping*)

Pemetaan perjalanan pasien dilakukan berdasarkan kerangka kerja PBM IHC untuk menyelaraskan standar pelayanan, titik interaksi, dan pengalaman pasien. Proses ini mengintegrasikan perspektif operasional dan emosional pasien, serta mengidentifikasi titik kritis dan potensi hambatan yang harus dikelola agar layanan berjalan mulus dan empatik.

3. Penyelarasan Regulasi Pelayanan

Dokumen regulasi komprehensif, seperti Pedoman Kerja, Panduan, dan Standar Prosedur Operasional (SPO), disusun sebagai pedoman standar bagi tenaga medis dan non-medis. Regulasi ini mengacu pada instrumen akreditasi Kementerian Kesehatan RI tahun 2024, khususnya elemen Akses dan Kontinuitas Pelayanan, Hak Pasien dan Keluarga, serta Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien. Dengan regulasi ini, titik kritis pelayanan terjaga secara administratif dan mutu secara menyeluruh.

4. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Teknologi komunikasi dan informasi menjadi kunci untuk meningkatkan kualitas layanan. Beberapa implementasi utama meliputi:

- a. **Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS):** Platform terintegrasi yang mengelola data pasien, jadwal, rekam medis elektronik (EMR), dan administrasi layanan untuk memudahkan akses informasi secara cepat dan akurat.
- b. **Aplikasi Web dan Mobile untuk Pasien:** Memungkinkan pasien melakukan reservasi online, cek jadwal dokter, dan memberikan feedback.
- c. **Layanan Pengaduan Digital (e-Complaint):** Sistem pengaduan berbasis aplikasi atau web yang memudahkan pasien dan keluarga menyampaikan keluhan dengan tracking status penanganan.
- d. **Telemedicine dan Konsultasi Virtual:** Memungkinkan pasien mendapatkan layanan medis jarak jauh tanpa harus datang langsung ke rumah sakit.
- e. **Dashboard Monitoring Kinerja Pelayanan dan Patient Experience:** Memantau indikator layanan seperti waktu tunggu, tingkat kepuasan, keluhan, serta respons unit pelayanan secara real-time untuk pengambilan keputusan cepat berbasis data.

5. Pelatihan Patient Experience

Pelatihan berbasis IHC Ways dari Pertamina Bina Medika (PBM) diberikan kepada seluruh tenaga kerja, didukung sembilan buku panduan sistematis. Pelatihan ini membekali staf dengan standar pelayanan, komunikasi empatik, dan peran masing-masing dalam menciptakan pengalaman pasien unggul. Panduan ini menjadi landasan agar inovasi berjalan konsisten dan sesuai budaya IHC.

6. Wawancara Pasien Terpilih

Wawancara pasien rawat inap dilakukan sebelum atau sesudah pulang untuk menggali pengalaman dan masukan terkait kualitas layanan. Data ini menjadi bahan evaluasi langsung yang memperkaya pemahaman kualitas pelayanan.

7. Pemantauan Indikator Mutu Rumah Sakit

Pemantauan dilakukan terus-menerus dengan mengacu pada Indikator Nasional Mutu, Indikator Mutu Prioritas Rumah Sakit, dan Indikator Sasaran Keselamatan Pasien, dll. Hal ini memastikan standar pelayanan terpenuhi atau bahkan melampaui target.

8. Pelaporan dan Tindak Lanjut

Dokumentasi dan pelaporan berkala dilakukan kepada manajemen rumah sakit, termasuk Direktur RSPP dan Direktur Medis PBM IHC. Laporan mencakup evaluasi kinerja, kepuasan pasien, dan umpan balik dari berbagai sumber seperti wawancara, Google Review, dan sistem pengaduan digital. Hasil ini menjadi dasar pengambilan keputusan dan perbaikan berkelanjutan melalui rapat koordinasi lintas unit.

9. Benchmarking

Studi banding dan kunjungan lapangan ke institusi lain dilakukan untuk mengidentifikasi praktik terbaik. Benchmarking membantu menutup gap pelayanan, meningkatkan daya saing rumah sakit, dan menyelaraskan program dengan standar akreditasi nasional maupun internasional.

10. Evaluasi dan Monitoring Berkala

Evaluasi menggunakan indikator kepuasan pasien dan data kinerja layanan diterapkan di semua titik interaksi. Ini bertujuan untuk mengidentifikasi area yang perlu perbaikan dan menjaga konsistensi kualitas layanan.

11. Peningkatan Loyalitas dan Kunjungan Ulang Pasien

Upaya ini memastikan pasien tetap memilih RSPP sebagai tempat layanan kesehatan mereka di masa mendatang, melalui pelayanan yang empatik dan berkualitas tinggi.

Dengan langkah-langkah strategis ini, inovasi “Sentuhan yang Mengubah” dapat terwujud secara efektif, membawa perubahan nyata dalam budaya pelayanan rumah sakit yang lebih manusiawi, berempati, dan berorientasi pada pengalaman pasien.

H. Hasil Inovasi “Sentuhan yang Mengubah: Inovasi Empati dalam 18 Titik Layanan.”

Inovasi “Sentuhan yang Mengubah: Inovasi Empati dalam 18 Titik Layanan” di Rumah Sakit Pusat Pertamina (RSPP) telah membuahkan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan pengalaman pasien. Pendekatan yang sistematis, empatik, dan menyeluruh diterapkan di seluruh titik interaksi dengan pasien, menghasilkan perubahan positif baik dari sisi operasional maupun persepsi publik terhadap rumah sakit.

Salah satu keberhasilan awal adalah **pembentukan Tim Patient Experience** berdasarkan Keputusan Direktur yang melibatkan lintas divisi. Tim ini menjadi penggerak utama pelaksanaan inovasi serta koordinator antar unit pelayanan.

Langkah penting lainnya adalah **pemetaan perjalanan pasien (Patient Journey Mapping)**, berdasarkan kerangka kerja PBM IHC. Pemetaan mencakup seluruh 18 titik layanan mulai dari area luar seperti akses jalan dan gerbang utama, hingga titik kritis seperti ruang tunggu, IGD, rawat jalan, ruang periksa, instalasi medis penunjang, serta pelayanan rawat inap dan ruang tindakan. Pendekatan ini memungkinkan identifikasi dan intervensi pada momen-momen penting untuk membangun kesan positif.

Untuk memastikan konsistensi, RSPP juga melakukan **penyelarasan regulasi pelayanan** dengan menyusun berbagai pedoman, panduan, dan standar prosedur operasional (SPO) yang mendukung pengalaman pasien. Regulasi ini menjadi panduan utama dalam pelaksanaan pelayanan empatik di setiap titik layanan.

Inovasi ini diperkuat dengan **pemanfaatan teknologi informasi** yang mencakup optimalisasi SIMRS, aplikasi web dan mobile untuk pasien, layanan pengaduan digital, serta dashboard monitoring pelayanan. Melalui SIMRS, akses data pasien dan layanan menjadi lebih cepat dan akurat. Sistem pengaduan digital mempermudah pasien menyampaikan masukan, yang kemudian ditindaklanjuti secara profesional.

Selain itu, RSPP berencana mengaktifkan kembali layanan **telemedicine** untuk menjangkau pasien secara virtual.

Dari sisi sumber daya manusia, RSPP menyelenggarakan **pelatihan Patient Experience** berbasis IHC Ways. Pelatihan dilakukan dalam beberapa batch dan mencakup materi seperti komunikasi empatik, etika pelayanan, dan manajemen keluhan. Ini memastikan seluruh staf memiliki pemahaman dan kompetensi untuk memberikan pelayanan dengan sentuhan manusiawi.

Wawancara pasien terpilih dilakukan baik saat rawat inap maupun pasca perawatan untuk menggali umpan balik langsung. Data ini digunakan dalam proses evaluasi mutu pelayanan.

Pemantauan **indikator mutu rumah sakit** juga diperkuat. Indikator seperti INM, indikator mutu unit, hingga kepatuhan terhadap Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) dipantau rutin dan dilaporkan ke PBM IHC dan Kementerian Kesehatan.

Dalam hal **pelaporan dan tindak lanjut**, RSPP mendokumentasikan seluruh capaian indikator mutu dan menyusun laporan berkala. Temuan dari pengaduan, wawancara pasien, dan audit layanan ditindaklanjuti melalui perbaikan proses dan peningkatan kapasitas staf.

RSPP juga telah melakukan **benchmarking** ke rumah sakit lain untuk membandingkan capaian mutu dan mempelajari sistem pengelolaan keluhan yang efektif, termasuk rencana studi banding ke RSPHC Surabaya.

Selanjutnya, dilakukan **evaluasi dan monitoring berkala**, termasuk survei kepuasan pasien yang menunjukkan capaian 89,11% pada semester pertama 2025, serta nilai Net Promoter Score (NPS) rata-rata 79—melewati target IHC sebesar 50. Google Review RSPP per Agustus 2025 menunjukkan rating 4,5 dari 3.035 ulasan.

RSPP juga membangun loyalitas pasien melalui program-program khusus, seperti **apresiasi ulang tahun pasien**, layanan **sahabat pasien** (petugas khusus membantu

registrasi), dan **doorman** (petugas penyambut di lobi). Pasien yang menyampaikan keluhan juga diberikan **komplementari layanan** sebagai bentuk penghargaan atas masukan mereka.

Dengan pendekatan yang menyeluruh ini, inovasi “**Sentuhan yang Mengubah Inovasi Empati dalam 18 Titik Layanan**” telah berhasil meningkatkan kualitas interaksi antar petugas dan pasien, memperkuat citra rumah sakit, dan menciptakan budaya pelayanan yang lebih manusiawi, empatik, dan terintegrasi serta menjadi penting bagi transformasi berkelanjutan di RSPP.

Lampiran:

Pelatihan Patient Experience oleh PBM IHC



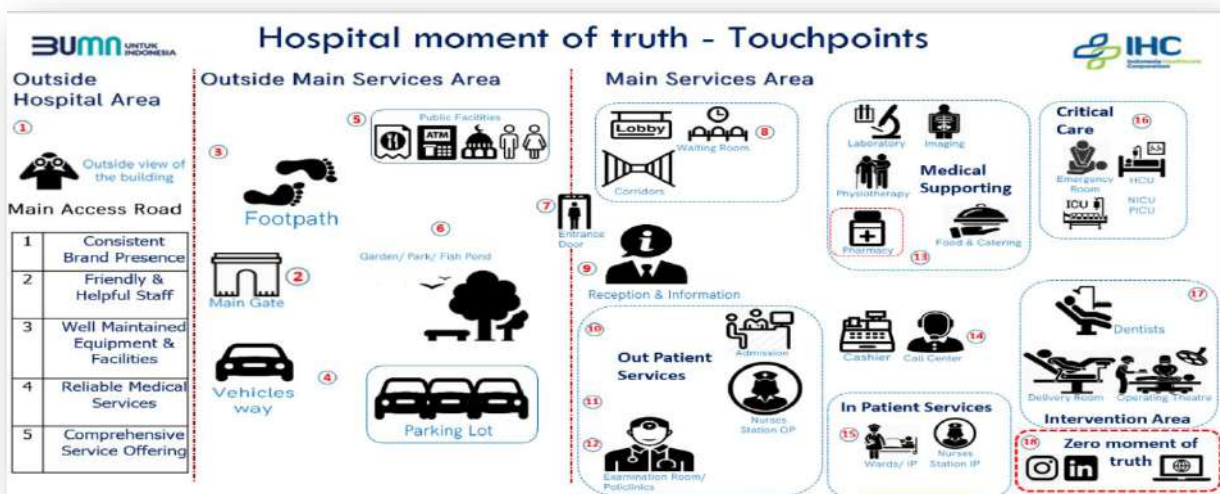
Kegiatan Asesmen



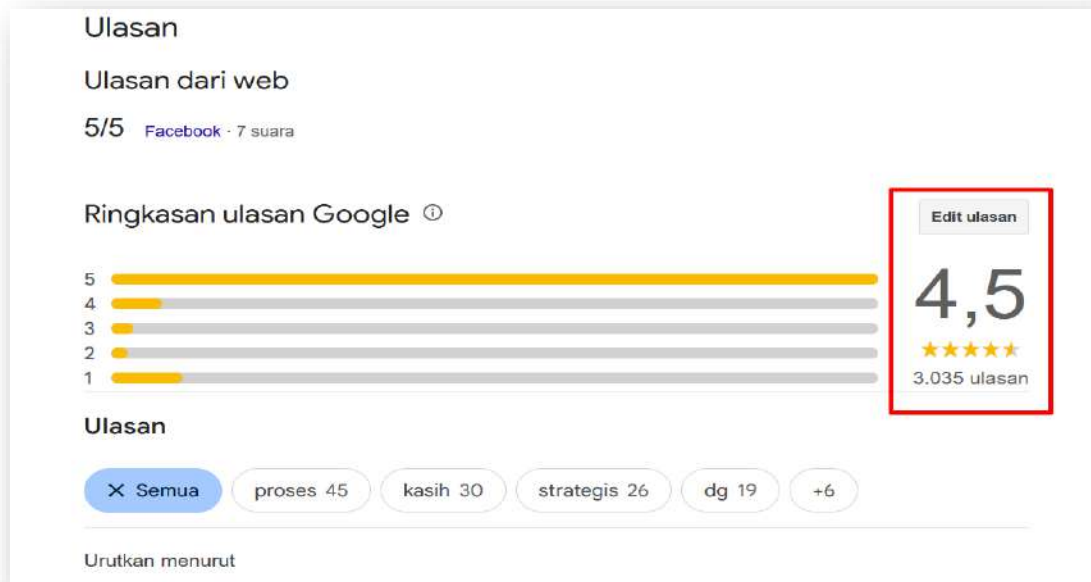
Pelatihan PE Pekerja RSPP (9 batch)



Hospital Moment of Truth



Google Review



Pemberian Bingkisan





Capaian Indikator Nasional Mutu

Pencapaian Indikator Nasional Mutu (INM) Periode Juni 2025								
								
NO	NAMA INDIKATOR	TARGET	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN
8	Kepatuhan Upaya Pencegahan Risiko Pasien Jatuh	100%	100	100	100	100	100	100
9	Kepatuhan Terhadap Alur Klinis (Clinical Pathway)	80%	96.43	97.92	94.74	90.63	100	100
10	Kepuasan Pasien	80%	88.48	87.55	90.03	88.62	90.75	89.23
11	Kecepatan Waktu Tanggap Komplain	100%	100	100	100	100	100	100
12	Waktu Tanggap Operasi Seksio Sesarea Emergensi	80%	Tidak ada kasus	100	Tidak ada kasus	100	100	100
13	Kepatuhan Penggunaan APD	100%	100	100	100	100	100	100

Pencapaian Kepuasan Pelanggan

 PENCAPAIAN KEPUASAN PELANGGAN RSPP PERIODE JULI 2025						
INDIKATOR KEPUASAN PELANGGAN		RANAP	RAJAL	IGD	MCU	KESIMPULAN
LIKERT		3.55	3.32	3.47	3.68	3.51
IKM		88.83	83.10	86.83	91.98	87.69
Mutu Pelayanan		A	B	B	A	B
Mutu Pelayanan		Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik

Pelayanan Doorman



Pelayanan Sahabat Pasien



Apresiasi kepada Pekerja Berdasarkan Google Review



Hasil Evaluasi Pekerja

HASIL EVALUASI PEKERJA (EVALUASI PATIENT EXPERIENCE)																						
No. urut	Timestamp	Nama Pekerja Yang Di Observasi	Nomor Pekerja (My SAP)	Qualifikasi/posisi	Sikap Ramah dan Profesional			Komunikasi Efektif			Empati dan Peduli			Respon terhadap Masalah/Keluhan	Koordinasi Antar Petugas	Penampilan, Identitas dan Penggunaan APD			TOTAL NILAI (%)	Feedback kepada Petugas:		
					Mengapa petah dengan respon dengan senang	Mengapa petah dengan sikap ramah, tidak malu, tidak malu	Tidak membuat petah dengan sikap ramah dan dengan jelas dan mudah	Mengapa petah dengan sikap ramah dan dengan jelas dan mudah	Mengapa petah dengan sikap ramah dan dengan jelas dan mudah	Mengapa petah dengan sikap ramah dan dengan jelas dan mudah	Mengapa petah dengan sikap ramah dan dengan jelas dan mudah	Mengapa petah dengan sikap ramah dan dengan jelas dan mudah	Mengapa petah dengan sikap ramah dan dengan jelas dan mudah			Mengapa petah dengan sikap ramah dan dengan jelas dan mudah	Mengapa petah dengan sikap ramah dan dengan jelas dan mudah	Mengapa petah dengan sikap ramah dan dengan jelas dan mudah			Mengapa petah dengan sikap ramah dan dengan jelas dan mudah	Mengapa petah dengan sikap ramah dan dengan jelas dan mudah
1	27/02/2025 17:53	Lidia	59040032	CH	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	100	Perfect	
2	27/03/2025 15:08	Apriliani Purnamasari	59040050	Cupatent	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	100	Baik
3	27/03/2025 15:10	Yuli Handayani	59040059	Cupatent	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	100	Baik
4	27/03/2025 15:30	Rosmini	59040025	Cupatent Clinic	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	95	Perlu ditingkatkan kecapaian hidrasi pasien APD, karena masih sering menggunakan masker
5	27/03/2025 15:32	Rita Dania	59040060	Cupatent Clinic Gd A	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	100	Mahar dan perhatian, dan ditanggapi
6	27/03/2025 15:42	Diah R	59040053	Cupatent Clinic Gd A	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	100	Cepat menadi role model, dan perhatian
7	27/03/2025 15:43	Diah Indri	59040030	Cupatent Clinic Gd A	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	100	Diperhatikan, menjadi role model untuk petah pengjian
8	27/03/2025 15:45	Desharina	59040048	Cupatent Clinic Gd A	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	95	Perlu ditingkatkan agar tidak berbantu meredakan petah karena yang membutuhkan petah
9	27/03/2025 15:46	Mia Purnama	59040062	Cupatent Clinic Gd A	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	Sala 3: Diklukkan secara	100	Mahar dan perhatian dan selalu menjadi role model untuk petah pengjian

Sosialisasi Google Review kepada Pekerja pada acara Quality Day

Kepada Yth.

1. Manajemen RSPP
2. Komite Medik
3. Para Dokter Spesialis
4. Para Dokter Umum
5. Para Perawat
6. Para Nakes Lain
7. Para Pekerja Lain (*Back Office*)
8. Tim Akreditasi

Bersama ini kami mengundang Bapak Ibu untuk mengikuti *Zoom Meeting*, yang akan dilaksanakan pada:

 Jumat, 31 Januari 2025

 13.30 WIB – 15.00 WIB

 **"Apa Kabar Bintangku, Meningkatkan Rating Google Review RSPP Menuju Bintang 5"**

Mohon dapat join di *Zoom Meeting* 5 menit sebelumnya dengan klik link berikut:

<https://us02web.zoom.us/j/85790145190?pwd=6hclmTaliRbQlY6drGKhjOor7dhopd.1>

Ketua Komite Mutu,
drg. Ahmad Zulkifli, Sp.BM



Narasumber: Prasojo, SKM



Moderator: Lia Amalia, SKM, MM