



***TALENT MANAGEMENT SEBAGAI UPAYA RUMAH
SAKIT QUEEN LATIFA YOGYAKARTA MENJADI
SUSTAINABLE HOSPITAL***

PERSI AWARD

KATEGORI 6

LEADERSHIP AND MANAGEMENT



QUEEN LATIFA

RSU QUEEN LATIFA YOGYAKARTA

Jl. Siliwangi (Ringroad Barat) No. 118 Nogotirto

Gamping Sleman Yogyakarta 55292, Telp. (0274) 581402

☎ rsu.queenlatifa.co.id ✉ qlh_jogja@queenlatifa.co.id @ [queenlatifahospital](https://www.instagram.com/queenlatifahospital)

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	I
DAFTAR GAMBAR.....	II
DAFTAR LAMPIRAN.....	III
KATA PENGANTAR	I
INTISARI	II
1.LATAR BELAKANG.....	1
2.TUJUAN.....	2
3.LANGKAH-LANGKAH	2
4.HASIL	3
a. Konsep Inovasi yang dikembangkan.....	3
b. <i>Building Capacity Management</i>	5
c. Peningkatan Kompetensi Staf Fungsional Melalui <i>QL Academy</i>	6
d. Merancang Sistem SDM yang Komprehensif dan terpadu melalui Sistem Informasi SDM Queen Latifa (SISDMQL).....	8
e. Implementaasi Budaya Organisasi Melalui <i>Agent of Change</i> (AOC).....	8
f. Dampak <i>Telent Management</i> terhadap Kepuasan Pasien	9
g. Peningkatan Kinerja Organisasi	10
LAMPIRAN	11

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>Talent Management Concept</i>	3
Gambar 2. Konsep VRIO.	4
Gambar 3. Konsep <i>Corporate Activity Theory</i>	4
Gambar 4. Skema Capaian Pembelajaran.....	5
Gambar 5. Metode Pembelajaran	5
Gambar 6. Peningkatan kompetensi pejabat structural Queen Latifa Hospital.....	6
Gambar 7. Dampak BCM terhadap <i>Engagement Index</i>	6
Gambar 8. Peningkatan Kompetensi staf fungsional 6 bulan terakhir	7
Gambar 9. Pebaikan kompetensi perawat pada bidang pemasangan infus dan pengambilan darah	7
Gambar 10. Prosentase kepuasan staf terkait SIDMQL	8
Gambar 11. Prosentase kepuasan staf terkait SIDMQL.	9
Gambar 12. Angka Kepuasan Pasien	9
Gambar 13. Presepsi pasien terhadap pelayanan	10
Gambar 14. Peningkatan Jumlah Pasien Queen Latifa Hospita	10
Gambar 15. Kinerja Keuangan Rumah Sakit	11

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Building Capacity Management</i> (BCM) program peningkatan kompetensi Struktural Queen Latifa Hospital..	12
Lampiran 2. Program Studi alih jenjang perawat D3 ke profesi Ners (Kerjasama RS Queen Latifa dengan STIKES Guna Bangsa).....	14
Lampiran 3. Peningkatan Kompetensi SDM melalui <i>QL Academy</i>	14
Lampiran 4. Sistem Informasi SDM Queen Latifa (SISDMQL) untuk mengelola Manajemen SDM secara komprehensif	15
Lampiran 5. Pencanaan Budaya Organisasi	16
Lampiran 6. Budaya Organisasi Queen Latifa Hospital yang Ditetapkan.....	16
Lampiran 7. SISDMQL Terdaftar HAKI.....	18
Lampiran 8. SISDMQL Terdaftar PSE Kementrian Komunikasi dan Digital.....	19

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan rahmat-Nyalah kami bisa menyelesaikan karya ilmiah yang berjudul “***TALENT MANAGEMENT SEBAGAI UPAYA RUMAH SAKIT QUEEN LATIFA YOGYAKARTA MENJADI SUSTAINABLE HOSPITAL***” ini dengan baik itepat pada waktunya.

Tidak lupa kami menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan banyak bimbingan serta masukan yang bermanfaat dalam proses penyusunan karya ilmiah ini. Rasa terima kasih juga hendak kami ucapkan kepada *civitas hospitalia* RS Queen Latifa Yogyakarta yang telah memberikan kontribusinya baik secara langsung maupun tidak langsung dan telah membantu proses pengambilan data sehingga karya ilmiah ini bisa selesai pada waktu yang telah ditentukan.

Meskipun kami sudah mengumpulkan banyak referensi untuk menunjang penyusunan karya ilmiah ini, namun kami menyadari bahwa di dalam karya ilmiah yang telah kami susun ini masih terdapat kekurangan. Sehingga kami mengharapakan saran serta masukan dari para pembaca demi tersusunnya karya ilmiah lain yang lebih baik lagi. Akhir kata, kami berharap agar karya ilmiah ini bisa memberikan banyak manfaat demi terciptanya pelayanan rumah sakit yang lebih baik dan berkualitas.

Hormat Kami

Tim Penulis

INTISARI

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang ketat termasuk pada sektor kesehatan dengan semakin tingginya kompetisi, volatilitas regulasi, paradigma dan tuntutan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang semakin tinggi menjadikan *talent management* sebagai faktor kunci keberhasilan perusahaan dengan fokus pada pengembangan dan pemanfaatan potensi karyawan untuk mencapai tujuan strategis. *Talent management* dianggap sebagai strategi berkelanjutan yang mengintegrasikan pengelolaan sumber daya manusia dengan tujuan bisnis dan menjadikan perusahaan *sustainable*. Tahap dari implementasi program ini dimulai dengan peningkatan kompetensi pejabat struktural melalui *building capacity management*, peningkatan kompetensi staf fungsional melalui QL Academy, membuat sistem manajemen informasi SDM terintegrasi melalui SISDMQL, mengimplementasikan budaya organisasi melalui *Agent of Change* (AoC) serta melakukan monitoring dan evaluasi periodik terhadap langkah-langkah inovasi. Hasil dari program *building capacity management* menunjukkan terdapat peningkatan kompetensi pejabat struktural secara signifikan dari 41,04 menjadi 82,26 dengan nilai *paired t-test* $p=0,00$ ($p<0,05$), serta *engagement index* dari 74 menjadi 80. Program QL Academy untuk peningkatan kompetensi staf fungsional menunjukkan peningkatan kompetensi perawat dari 88% menjadi 95,3%. Pada aspek perbaikan sistem informasi SDM melalui SISDMQL diketahui bahwa rerata kepuasan *civitas hospitalia* terhadap penggunaan SISDMQL sebesar 87%. Sebanyak 80% responden menyampaikan bahwa layanan Queen Latifa Hospital pada tahun 2025 lebih baik dibanding tahun sebelumnya. Hal ini juga ditunjukkan dengan peningkatan jumlah pasien baik rawat jalan maupun rawat inap sebesar 5,9% pasien. Peningkatan jumlah pasien diikuti dengan peningkatan kinerja keuangan tahun 2025 dibanding tahun 2024 yang menunjukkan terdapat peningkatan laba bruto dari 47,2% menjadi 59,4%, laba operasi dari 16,0% menjadi 23,1%, dan EBITDA dari 21,9% menjadi 32,1%.

Keyword: *talent management, sustainable, hospital, engagement, produktifitas, kompetensi.*

1. LATAR BELAKANG

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang ketat termasuk pada sektor Kesehatan dengan semakin tingginya kompetisi, volatilitas regulasi, paradigma dan tuntutan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang semakin tinggi menjadikan *talent management* sebagai faktor kunci keberhasilan perusahaan dengan fokus tidak hanya pada perekrutan dan retensi, tetapi juga pengembangan dan pemanfaatan potensi karyawan untuk mencapai tujuan strategis. *Talent management* dianggap sebagai strategi berkelanjutan yang mengintegrasikan pengelolaan sumber daya manusia dengan tujuan bisnis yang lebih luas. Perusahaan yang berhasil menerapkan strategi ini cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik dibandingkan pesaing mereka (Agi & Ahmad, 2024).

Perusahaan yang berhasil menerapkan strategi *talent management* seringkali menunjukkan kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan pesaing mereka. Hal ini disebabkan oleh kemampuan mereka untuk memanfaatkan potensi maksimal dari karyawan berbakat, yang dapat meningkatkan produktivitas, inovasi, dan keunggulan kompetitif. *Talent management* yang efektif tidak hanya meningkatkan kinerja individual karyawan tetapi juga berkontribusi pada kinerja keseluruhan organisasi. Karyawan yang dikembangkan dari dalam perusahaan lebih memahami budaya organisasi dan lebih mungkin untuk loyal yang pada akhirnya meningkatkan retensi dan stabilitas tenaga kerja (Aina & Atan, 2020).

Talent management pada intinya meliputi pendekatan strategis untuk menarik, mengidentifikasi, mengembangkan, dan mempertahankan individu yang memiliki keterampilan dan kompetensi yang penting bagi kesuksesan organisasi. Meskipun penting secara strategis, aspek ini menghadapi beberapa tantangan. Salah satu perhatian utama adalah kesulitan dalam mengidentifikasi dan menilai bakat, karena metrik tradisional tidak menangkap beragam keterampilan dan kompetensi yang dibutuhkan di lingkungan kerja yang dinamis saat ini (Aguinis & Burgi, 2021). Selain itu, banyak perusahaan mengalami kesulitan dalam mengintegrasikan inisiatif *talent management* secara efektif dengan strategi organisasional mereka.

Dengan demikian maka inovasi yang kami tulis dengan judul “***TALENT MANAGEMENT SEBAGAI UPAYA RUMAH SAKIT QUEEN LATIFA YOGYAKARTA MENJADI SUSTAINABLE HOSPITAL***” menarik untuk

dipaparkan mengingat *talent management* pada bidang rumah sakit belum banyak dikonsep dan dikembangkan secara komprehensif.

2. TUJUAN

Tujuan dari inovasi ini adalah untuk:

Mengetahui dampak *comprehensive talent management* yang dikembangkan Queen Latifa Hospital terhadap peningkatan *engagement* dan kompetensi SDM baik *hard skill's* maupun *soft skill's* struktural maupun fungsional rumah sakit Queen Latifa yang dipadukan dengan implementasi budaya organisasi dengan mengukur dampaknya terhadap kepuasan pasien dan keluarga serta produktifitas rumah sakit.

3. LANGKAH-LANGKAH

a. Optimalisasi *Learning & Development* Melalui *QL Academy*

Membentuk Lembaga Diklat *QL Academy* dan melakukan *Training & Development* untuk pejabat struktural dan staf fungsional SDM Rumah Sakit.

Program-program *QL Academy* dalam meningkatkan kompetensi pejabat struktural maupun staf fungsional melalui program sebagai berikut:

1). *Building Capacity Management* (BCM) program peningkatan kompetensi Struktural Queen Latifa Hospital.

- Merancang pembelajaran peningkatan kapasitas pejabat struktural melalui BCM selama 5 Blok Pembelajaran
- Melakukan evaluasi berkala atas capaian peningkatan kompetensi

2). Pelatihan-pelatihan ber SKP Internal & eksternal

- Membangun Kerjasama dengan Lembaga diklat terakreditasi kemenkes
- Merencanakan *Training Need Analysis* (TNA)
- Melaksanakan TNA sesuai jadwal.
- Menginisiasi peningkatan kompetensi formal SDM melalui studi lanjut.
- Mengukur peningkatan kompetensi staf fungsional yang mengikuti program.

b. Merancang Sistem Informasi SDM Queen Latifa (SISDMQL) untuk mengelola Manajemen SDM secara komprehensif

- Merancang SISDMQL.
- Mendaftarkan Hak Cipta SISDMQL.
- Mendaftarkan Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) pada Kemertrian Komunikasi dan digital.

c. Langkah Membangun Budaya Organisasi (*Organization Culture*).

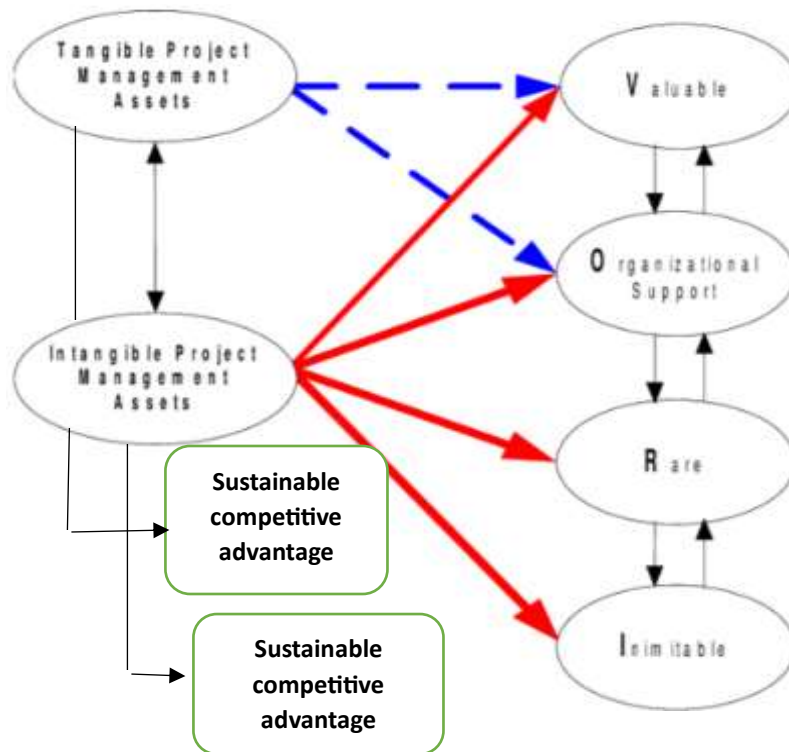
- Membentuk *value* rumah sakit berdasarkan visi, misi dan cita-cita pendiri. budaya yang ditetapkan di RS Queen Latifa adalah QURMA (*Quality, Understanding, Responsiveness, Mindfulness* dan *Assurance*) dengan slogan “*Leading in Hospital Care*”
 - Membentuk AoC (*Agent of Change*) yang akan menyusun lebih detail *value* budaya hingga artefak budaya yang ditetapkan.
 - Menyusun pedoman dan panduan budaya organisasi
 - Melakukan *town hall meeting* yang berisi *kick off* implementasi budaya organisasi dan sosialisasi budaya organisasi kepada seluruh staf.
 - Melakukan monitoring dan supervisi terhadap implementasi budaya QURMA.
 - Melakukan survey kepuasan pasien terhadap implementasi budaya QURMA.
- d. Menetapkan Indikator Capaian keberhasilan implementasi *comprehensive talent management* terhadap
- Angka *Engagement* index civitas *hospitalia* Queen Latifa Hospital.
 - Peningkatan Kompetensi Pejabat Struktural dan staf fungsional Queen Latifa Hospital.
 - Tingkat Implementasi *organization culture*/Budaya Organisasi QURMA.
 - Tingkat kepuasan civitas *hospitalia* terhadap implementasi Sistem Informasi SDM (SISDMQL).
 - Peningkatan Produktifitas rumah sakit.

4. HASIL

a. Konsep Inovasi yang dikembangkan



Gambar 1. *Talent Management Concept* (McKinsey, 1997).



Gambar 2. Konsep VRIO (Jey Berney, 1991).



Gambar 3. Konsep *Corporate Activity Theory* (Rick, 2013).

b. *Building Capacity Management*

Merupakan program peningkatan kompetensi pejabat struktural Queen Latifa Hospital melalui berbagai kegiatan baik *outbond* maupun *classroom training* dalam 5 blok pembelajaran sebagai berikut:

- 1) Blok 1: *Leadership*
- 2) Blok 2: *Basic Management*
- 3) Blok 3: *Conceptual Management*
- 4) Blok 4: *Problem Solving*
- 5) Blok 5: *Strategic Thinking*

Dalam 5 blok pembelajaran tersebut diharapkan pejabat struktural Queen Latifa Hospital menjadi *competent leader* melalui skema capaian pembelajaran sebagai berikut:



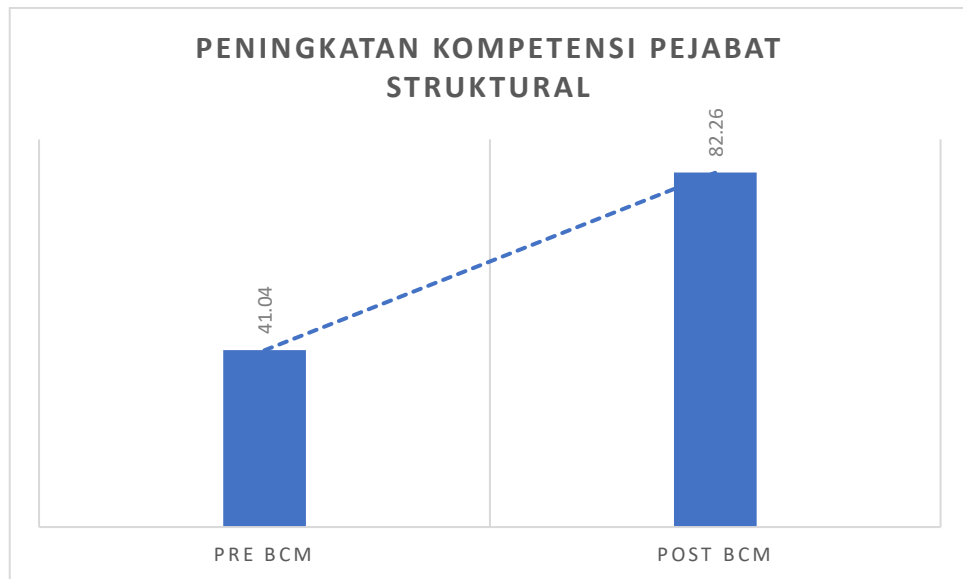
Gambar 4. Skema Capaian Pembelajaran.

Untuk mencapai skema pembelajaran diatas, metode pembelajaran yang digunakan adalah kombinasi *class room training* dan *action based training* sebagai berikut:



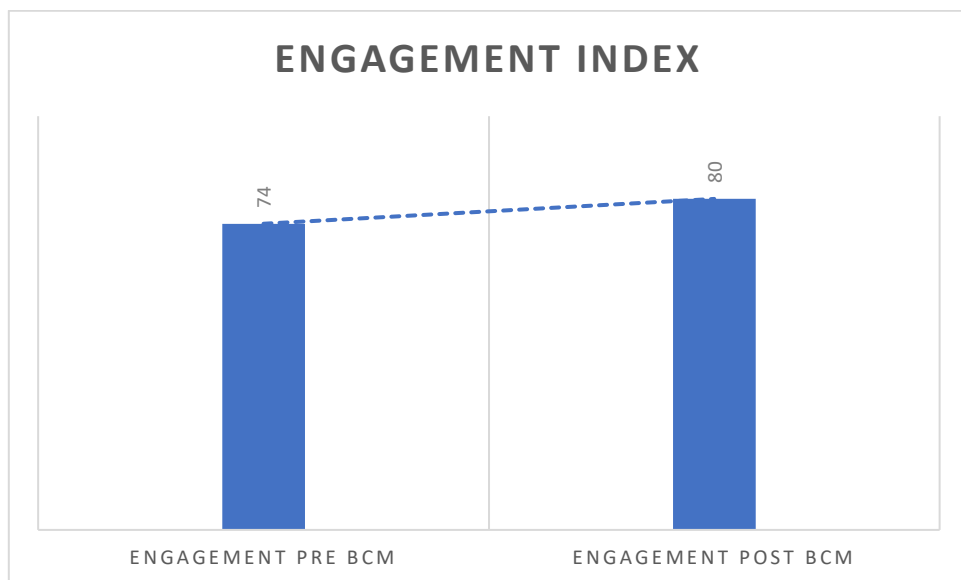
Gambar 5. Metode Pembelajaran.

Hasil dari program BCM Queen Latifa Hospital terdapat peningkatan kompetensi pejabat struktural yang diukur sebelum dan sesudah kegiatan BCM sebagai berikut:



Gambar 6. Peningkatan kompetensi pejabat struktural Queen Latifa Hospital

Selain mengukur peningkatan kompetensi *leader*, dampak dari BCM juga diukur melalui peningkatan *engagement index*. *Engagement index* merupakan sebuah metrik yang digunakan untuk mengukur seberapa karyawan merasa terikat, termotivasi dan berkomitmen terhadap organisasi. Hasil dari *engagement index* sebagai dampak dari program BCM sebagai berikut:



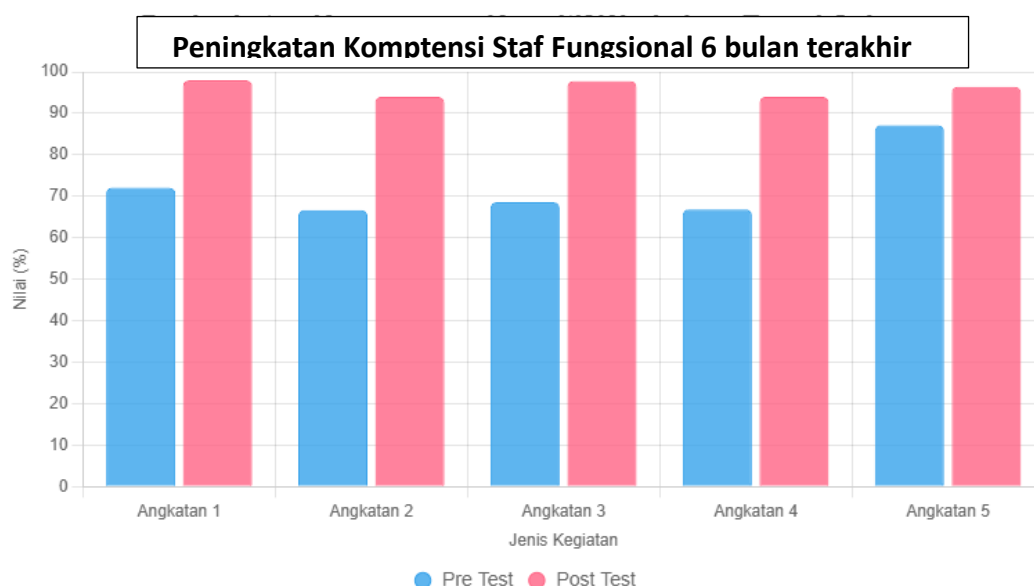
Gambar 7. Dampak BCM terhadap Engagement Index

c. Peningkatan Kompetensi staf fungsional melalui QL Academy

Selain melakukan peningkatan kompetensi pada sektor manajemen/pejabat struktural melalui BCM, *talent management* program juga dilakukan dengan peningkatan kompetensi staf fungsional melalui berbagai program sebagai berikut:

- 1) Pelatihan internal ber SKP dilekola oleh lembaga diklat internal (QL Academy)

Kegiatan ini berdampak pada peningkatan pengetahuan dan *skill* dari staf fungsional. Dampak berbagai pelatihan yang dijalankan QL academy terhadap kompetensi staf fungsional sebagai berikut:



Gambar 8. Peningkatan Kompetensi staf fungsional 6 bulan terakhir

Jika ditinjau lebih spesifik pada sektor keperawatan, terdapat peningkatan kompetensi perawat pada *skill* pemasangan infus dan pengambilan darah diperoleh hasil sebagai berikut:

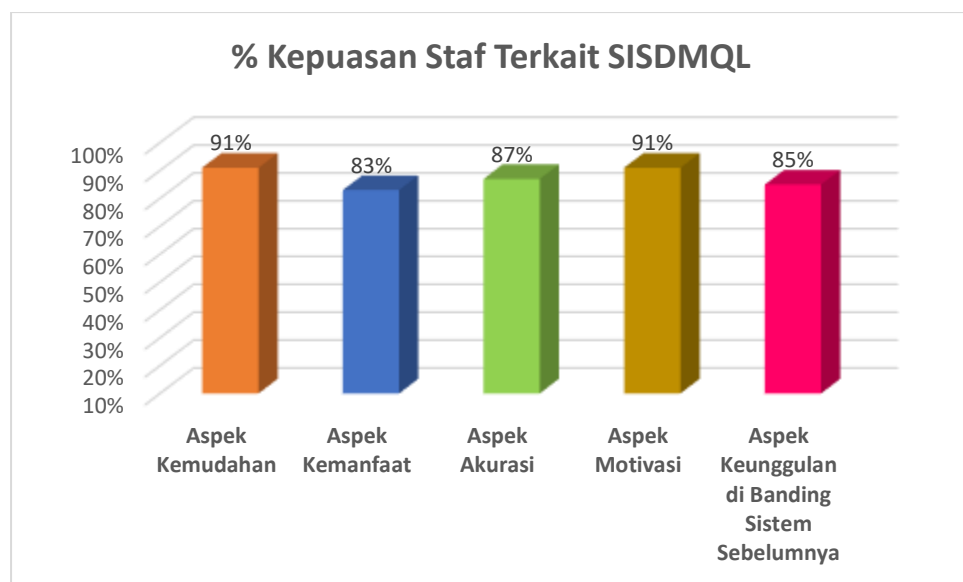
No	Waktu	Belum Kompeten	Prosentase
1	16 Juni 2025	13 dari 59	22%
2	23 Juli 2025	12 dari 81	14%
3	29 Juli 2025	7 dari 81	8,6%
4	1 Agustus 2025	4 dari 86	4,7%

Gambar 9. Pebaikan kompetensi perawat pada bidang pemasangan infus dan pengambilan darah.

Gambar 9 menunjukkan terjadi penurunan secara bertahap jumlah perawat yang belum kompeten dari 22% menjadi 4,7% saja.

d. Merancang Sistem SDM yang Komprehensif dan terpadu melalui Sistem informasi SDM Queen Latifa (SISDMQL).

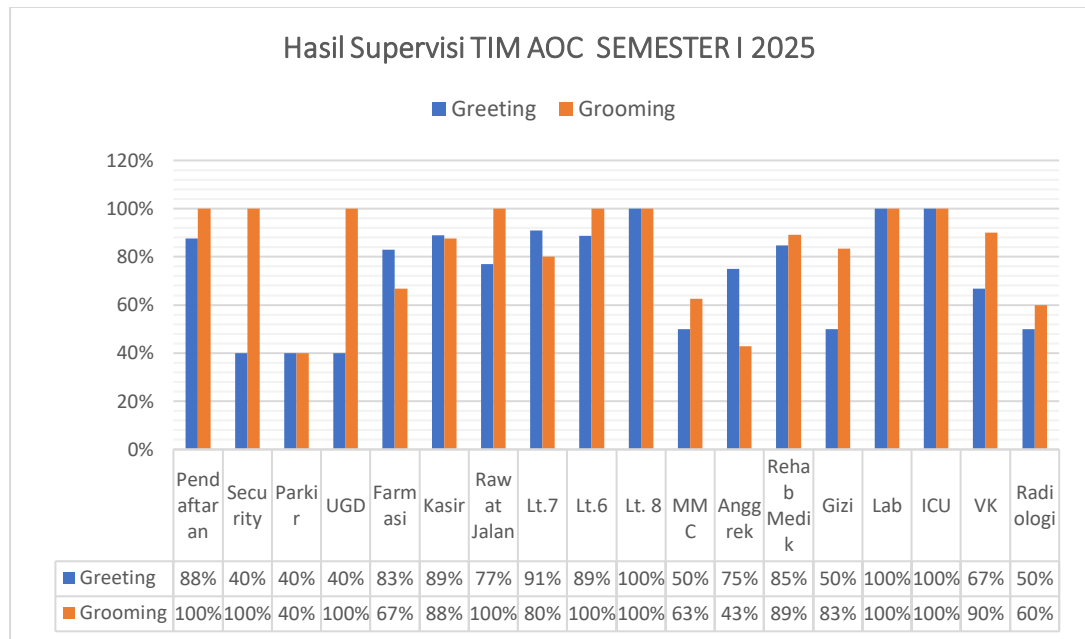
Sistem informasi SDM Queen Latifa (SISDMQL) memungkinkan manajemen SDM dilakukan berbasis digital serta mempermudah proses dan kontrol manajemen SDM di Rumah sakit. Kinerja SISDMQL selanjutnya diukur melalui berbagai indikator *survey* kepada pengguna (seluruh *civitas hospitalia*) dengan hasil sebagai berikut:



Gambar 10. Prosentase kepuasan staf terkait SIDMQL.

e. Implementasi Budaya Organisasi melalui *Agent of Change* (AoC).

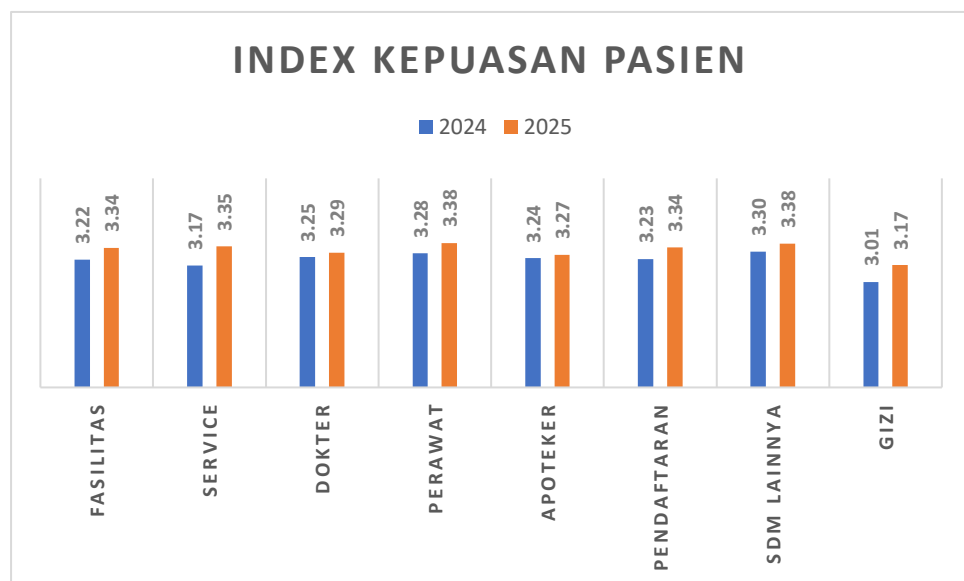
Untuk menciptakan lingkungan pelayanan yang bersmpak terhadap kepuasan pasien dan keluarga, dicanangkan budaya QURMA (*Quality, Understanding, Responsiveness, Mindfulness* dan *Assurance*) dengan slogan “*Leading in Hospital Care*”. Implementasi budaya dilakukan dan dimonitoring pada setiap unit kerja terkait dengan standar *greeting* ramah dan standar *grooming* untuk mencapai *service excellent*. Berikut hasil implementasi budaya QURMA pada unit kerja di Queen Latifa Hospital.



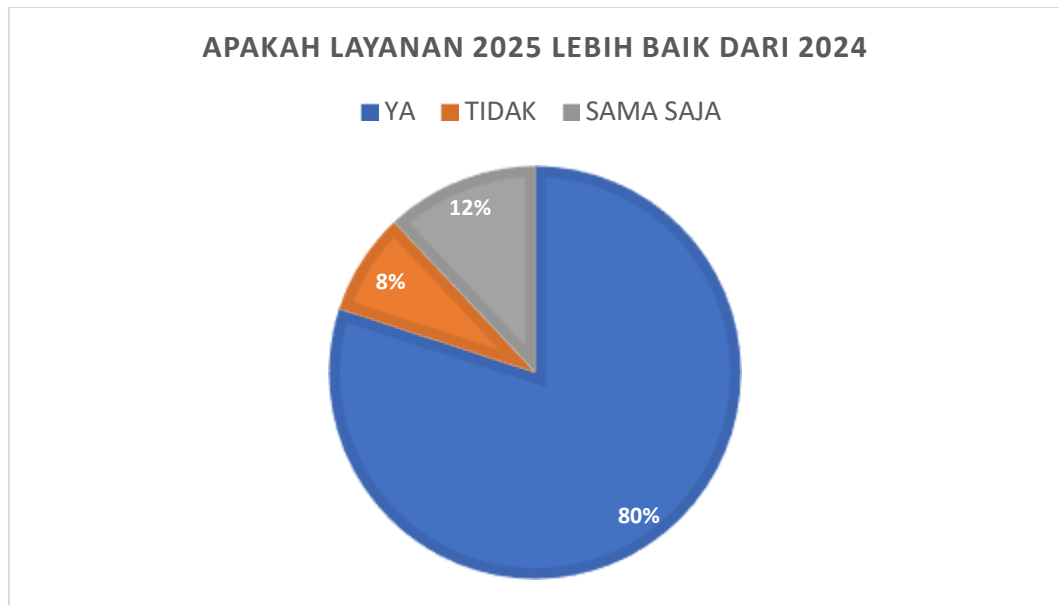
Gambar 11. Prosentase kepuasan staf terkait SIDMQL.

f. Dampak *talent management* terhadap kepuasan pasien.

Berbagai program *talent management* baik melalui program peningkatan kompetensi para pejabay struktural, maupun staf fungsional melalui *QL academy*, perbakan sistem manajemen SDM melalui SISDMQL serta implementasi budaya organisasi diharapkan dapat berdampak langsung terhadap kepuasan pasien dan keluarga. Berikut merupakan hasil survey terkait kepuasan pasien



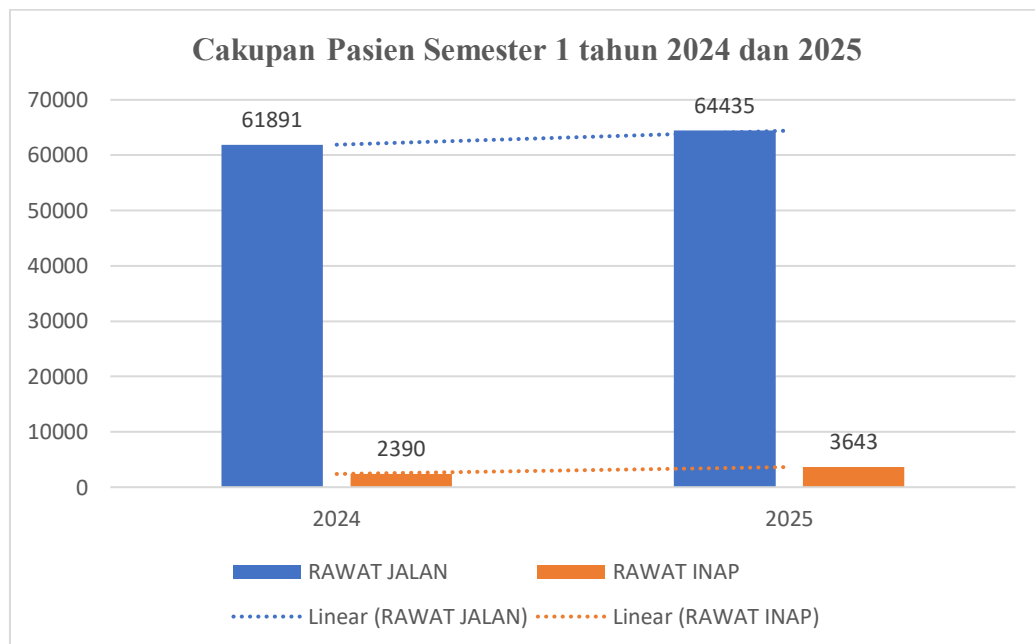
Gambar 12 Angka Kepuasan Pasien.



Gambar 13. Presepsi pasien terhadap pelayanan.

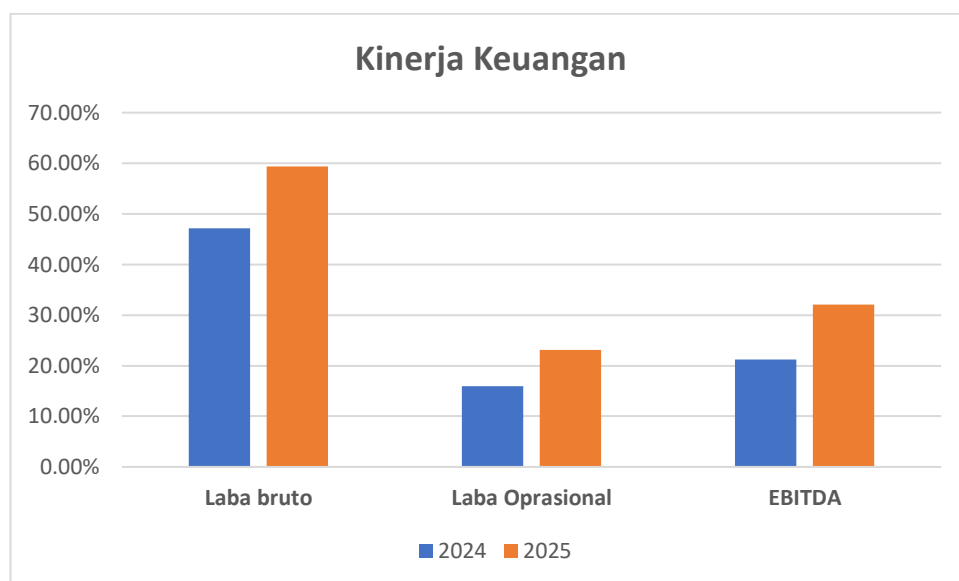
g. Peningkatan Kinerja Organisasi.

Berdasarkan berbagai program *talent management* yang sudah dilakukan secara komprehensif, selain berdampak terhadap kepuasan pasien, juga berdampak terhadap produktifitas rumah sakit. Hal ini diukur berdasarkan nilai cakupan semester 1 tahun 2024 dibanding dengan semester 1 tahun 2025 yang menunjukkan peningkatan cakupan baik pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap. Secara keseluruhan cakupan pasien meningkat dari 6.421 menjadi 6.8078 dengan kenaikan sebesar 5,9%.



Gambar 14. Peningkatan Jumlah Pasien Queen Latifa Hospital.

Peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap sebesar 5,6% diikuti dengan perbaikan kinerja keuangan rumah sakit yang ditunjukkan sebagai berikut:



Gambar 15. Kinerja Keuangan Rumah Sakit.

Gambar 15 menunjukkan bahwa Margin laba bruto meningkat secara signifikan menjadi 59,4% per 30 Juni 2025, dibandingkan dengan 47,2% pada tahun 2024 dan rata-rata sekitar 49% pada dua tahun sebelumnya. Peningkatan ini menunjukkan efektivitas pengelolaan biaya produksi serta kontribusi dari portofolio produk dengan margin yang lebih tinggi. Margin laba operasi juga menunjukkan perbaikan yang signifikan, mencapai 23,1% pada semester I 2025. Angka ini meningkat dibandingkan dengan 16,0% pada tahun 2024, serta lebih tinggi dibandingkan dengan 20,6% pada 2023 dan 18,9% pada 2022. Hal ini mencerminkan efisiensi operasional yang semakin baik serta pengendalian biaya yang efektif. EBITDA Perusahaan meningkat menjadi 32,1% per 30 Juni 2025, naik dari 21,2% di tahun 2024. Kinerja ini melampaui capaian dua tahun sebelumnya (23,5% di 2023 dan 21,9% di 2022), yang menunjukkan kemampuan Perseroan dalam menghasilkan arus kas operasional yang kuat.

LAMPIRAN

Lampiran 1. *Building Capacity Management* (BCM) program peningkatan kompetensi Struktural Queen Latifa Hospital.





Lampiran 2. Program Peningkatan Kompetensi SDM melalui studi alih jenjang perawat D3 ke profesi Ners (Kerjasama RS Queen Latifa dengan STIKES Guna Bangsa).



Lampiran 3. Peningkatan Kompetensi SDM melalui *QL Academy*

WORKSHOP TEKNIK ASEPTIC DISPENSING
Proudly Present: **QUEEN LATIFA HOSPITAL YOGYAKARTA**

BERSAMA

Patricia Suti Loemari,
 S.Kep, Ns., MPH
 (PDRANI POU)

Apt. Hanifah Icaon,
 S., S Farm
 (APOTHEK FARMASIA)

Moderator:
 Endang Darmasari, S.Kep, Ns.

28 Juni 2025

Sesi I : 08.00 WIB – 11.45 WIB
Sesi II : 12.30 WIB – 16.15 WIB

Ruang Diklat,
Queen Latifa Hospital

Informasi & Pendaftaran
0856 2458 0977 (Hadiq)

Pembayaran Via Rekening
(BCA) 8020910900
PT. QUEEN LATIFA HOSPITAL JAYA

INVESTASI ILMU:
Rp150.000,00
Umum & Karyawan RS Lain

KUOTA
80
Peserta

Sesuai peserta dan SKP

0274-581402 0856-5864-5555

Leading in Hospital Care

QUEEN LATIFA ACADEMY
Proudly Present:

WORKSHOP TERAPI CAIRAN PADA ANAK
QUEEN LATIFA HOSPITAL YOGYAKARTA

15, 22 Mei 2025 dan 5, 23, 26 Juni 2025

Ruby Hall, Lt.9, Queen Latifa Hospital

PEMATERI

dr. Salsia Pravitia E.,
 M.Med.Sc, Sp.A
 Dokter Spesialis Anak
 Queen Latifa Hospital

Patricia Suti Loemari,
 S.Kep, Ns, MPH
 Perawat PICU

Ahmad Falaq, Amd. Ksp
 Perawat ICU

Sudibowati, Amd. Ksp
 Perawat ICU

Kaffiyah Santosa, Amd. Ksp
 Perawat ICU

Materi Workshop

- Manajemen terapi cairan pada anak
- Perawatan pasien dengan terapi cairan
- Monitoring balance cairan dan pencegahan infeksi
- Simulasi penggunaan alat infus dan syringe pump
- Simulasi pemasangan infus
- Pengambilan darah arteri untuk AGD

Informasi & Pendaftaran 0856 2458 0977 (Hadiq)
Pembayaran Via Rek : (BCA) 8020910900

Ikutilah dan Dapatkan Ilmu Terbaik

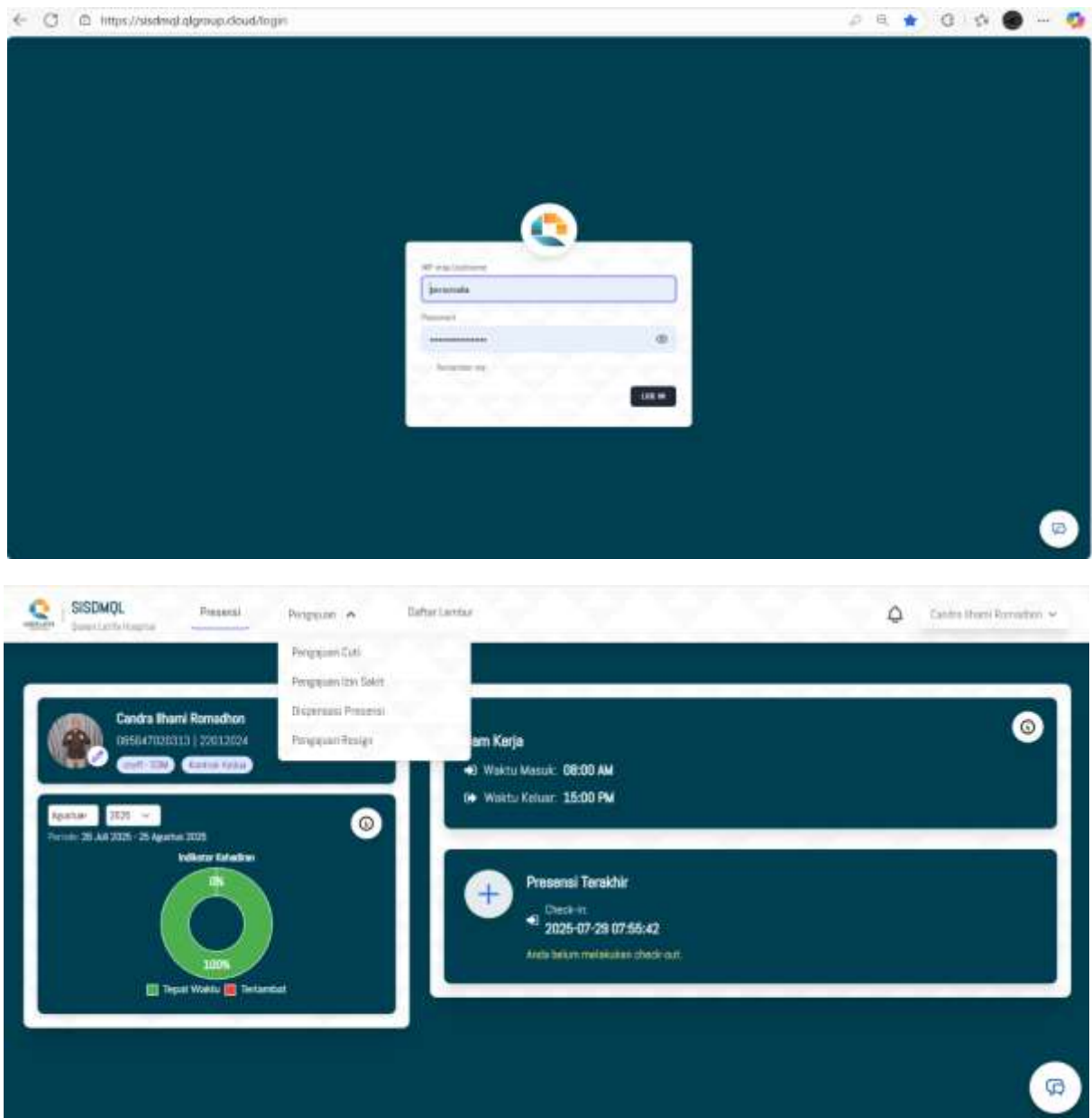
INVESTASI ILMU:
Rp150.000,00
Umum & Karyawan RS Lain

0274-581402 0856-5864-5555

Leading in Hospital Care

Lampiran 4. Sistem Informasi SDM Queen Latifa (SISDMQL) untuk mengelola Manajemen SDM secara komprehensif.

z



Lampiran 5. Pencanaan Budaya Organisasi (QURMA).



Lampiran 6. Budaya Organisasi Queen Latifa Hospital yang Ditetapkan.

New Core Values Queen Latifa Hospital

QURMA

5 Core Values **12** Key Behaviors

Transformasi Queen Latifa Hospital melalui nilai-nilai perusahaan (Corporate Values), sebagai identitas seluruh SDM, diinternalisasi dan diimplementasikan untuk membentuk budaya perusahaan.

Quality <i>Memberikan pelayanan berkualitas tinggi sesuai dengan standar terbaik.</i>	1. Selalu meningkatkan kompetensi diri. 2. Menjamin mutu layanan dengan mutu terbaik. 3. Bekerja dengan produktif dan efisien.
Understanding <i>Memahami kebutuhan dan harapan pasien serta keluarga dengan empati.</i>	1. Melayani dengan hati. 2. Menjadikan kebutuhan dan harapan pasien sebagai prioritas.
Responsiveness <i>Tanggap dalam memberikan solusi dan memenuhi kebutuhan pasien dengan cepat.</i>	1. Cepat dan tanggap dalam setiap pekerjaan. 2. Inovatif dalam memberikan solusi terhadap permasalahan.
Mindfulness <i>Melayani dengan penuh kesadaran, fokus dan perhatian terhadap detail.</i>	1. Cermat dan teliti terhadap setiap pekerjaan. 2. Melakukan pekerjaan dengan penuh kesungguhan.
Assurance <i>Memberikan rasa aman dan nyaman melalui pelayanan profesional dan terpercaya.</i>	1. Menepati janji layanan. 2. Menjaga dan memelihara kepercayaan pasien & keluarga. 3. Memiliki Tanggung Jawab, loyalitas, serta motivasi tinggi yang dilandasi rasa memiliki (<i>sense of belonging</i>) terhadap perusahaan.

QUEEN LATIFA HOSPITAL **PARIKURUS** ★★★★★

Standar Penampilan Staff Pria

Rambut
Rambut pendek rapi (jika perlu menggunakan pomade)

Wajah
Tidak berjambang
muka bersih
tidak berminyak

Aksesoris
Tidak bertindik,
bertato, dan tidak
memakai aksesoris
berlebihan
(gelang, cincin,
kalung)

Id-Card
Memakai
ID-CARD
atau identitas
diri

Seragam
Memakai
Seragam yang
rapi dan bersih,
Wangi

Kelengkapan
Mengenakan
ikat pinggang
warna hitam

Sepatu
Memakai
kaos kaki sampai
menutupi kulit kaki
dan memakai
sepatu warna
gelap (hitam)

0274 881402 0854 0644-3333 #Leading in Hospital Care

QUEEN LATIFA HOSPITAL **PARIKURUS** ★★★★★

Standar Penampilan Staff Wanita

Hijab
Jilbab seragam,
model sesuai ketentuan RS,
rambut tidak terlihat

Wajah
Wajah bersih tidak
berminyak, memakai
make up (bedak,
lipstik, eyeshadow,
pensil alis)

Seragam
Memakai
Seragam yang
rapi dan bersih
dsetrika, wangi

Id-Card
Memakai
ID-CARD
atau identitas
diri

Aksesoris
Kuku pendek,
tidak berkutek,
tidak memakai
aksesoris berlebihan
(gelang, cincin)

Sepatu
Memakai
kaos kaki sampai
menutupi kulit kaki
dan memakai
sepatu warna
gelap (hitam)

0274 881402 0854 0644-3333 #Leading in Hospital Care

Lampiran 7. SISDMQL Terdaftar HAKI.

 REPUBLIK INDONESIA KEMENTERIAN HUKUM	
SURAT PENCATATAN CIPTAAN	
Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:	
Nomor dan tanggal permohonan:	EC002025043045, 29 April 2025
Pencipta	
Nama	PT. Queen Latifa Husada Jaya
Alamat	Jl. Ringroad Barat No.118, Mlengi, Ngagetirto, Kec. Gamping, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, Gamping, Kab Sleman, DI Yogyakarta, 55292
Kewarganegaraan	Indonesia
Pemegang Hak Cipta	
Nama	PT. Queen Latifa Husada Jaya
Alamat	Jl. Ringroad Barat No.118, Mlengi, Ngagetirto, Kec. Gamping, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, Gamping, Kab Sleman, DI Yogyakarta, 55292
Kewarganegaraan	Indonesia
Jenis Ciptaan	Program Komputer
Judul Ciptaan	SISDMQL (Sistem Informasi SDM Queen Latifa)
Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia	29 April 2025, di Kota Yogyakarta
Jangka waktu perlindungan	Berlaku selama 50 (lima puluh) tahun sejak Ciptaan tersebut pertama kali dilakukan Pengumuman
Nomor Pencatatan	00088-4206
adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon. Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.	
a.n. MENTERI HUKUM DIREKTUR JENDERAL KEKAYAAN INTELEKTUAL s.d. Direktur Hak Cipta dan Desain Industri	
 Agus Dharmausnigko SEI, MH NIP. 196912261994033001	
	

Lampiran 8. SISDMQL Terdaftar PSE Kementerian Komunikasi dan Digital.



PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA
PERIZINAN BERUSAHA UNTUK MENUNJANG KEGIATAN USAHA
PENYELENGGARA SISTEM ELEKTRONIK (PSE)
LAMPIRAN
PB-UMKU: 912001906027500020002

Lampiran berikut membuat data teknis **Tanda Daftar PSE** sebagai berikut:

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. Nomor TDPSE | : 023478.2/DJAI.PSE/04/2025 |
| 2. Nama Sistem Elektronik | : SISDMQL |
| 3. Nama Penyelenggara | : QUEEN LATIFA HUSADA JAYA |
| 4. Sektor Usaha | : Kesehatan, Kesehatan |
| 5. Alamat | : JL RINGROAD BARAT, MLANGI, RT02/RW28, NOGOTIRTO, GAMPING, SLEMAN |
| 6. Fungsi Sistem Elektronik | : Sistem absensi dan manajemen kepegawaian perusahaan |
| 7. Tanggal Terbit | : 28 April 2025 |
| 8. PSE Wajib | : 1. Memastikan keamanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Melakukan perlindungan data pribadi sesuai peraturan perundang-undangan.
3. Melakukan uji kelaikan sistem elektronik sesuai peraturan perundang-undangan. |

