

**PERAN RESPON (*REALTIME SERVICES PUBLIC ONLINE*)
DALAM PENINGKATAN LAYANAN DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH R.T. NOTOPURO SIDOARJO
(Kategori *Costumer Service, Marketing and Public Relation*)**



Disusun Oleh :

1. Perdigsa Cahya Binara, S.STP
2. Firmadea Ekarizky Safrilia, S.KM
3. Fajar Ari Wibowo

**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH R.T. NOTOPURO SIDOARJO
Jl. Mojopahit 667 Telp. (031) 8961649 – Fax (031) 8943237
SIDOARJO 61215**

RINGKASAN

RESPON (*REALTIME SERVICES PUBLIC ONLINE*) memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi dan bertanya langsung kepada rumah sakit secara *online*. Sebelum adanya RESPON, pertanyaan terjawab dengan rata-rata sekitar 8 jam. Terasa sangat berbeda dengan kondisi saat ini, yaitu dengan *respon time* kurang dari 5 menit selama 24 jam penuh. Setiap pertanyaan dijawab oleh petugas operator secara *real-time*.

Peningkatan kecepatan layanan ini berhasil menaikkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo. Lonjakan kepuasan hingga 30% turut menjaga kestabilan nilai kepuasan masyarakat pada angka 95% selama tiga tahun terakhir. RESPON menjadi jembatan komunikasi yang efektif dan terpercaya antara rumah sakit dan masyarakat.

BAB I

LATAR BELAKANG

Pada era digital, akses informasi menjadi kebutuhan mendesak. Masyarakat menuntut layanan cepat, praktis, dan tepat sasaran, termasuk di sektor rumah sakit. Kecepatan dan kemudahan memperoleh informasi kini menjadi penentu kepuasan dan kepercayaan publik. Sebagai institusi pelayanan kesehatan, rumah sakit tidak hanya bertanggung jawab memberikan layanan medis, tetapi juga wajib menyediakan informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses. Keterlambatan atau kesulitan dalam memperoleh informasi dapat menimbulkan keluhan, menurunkan citra, dan mengurangi loyalitas masyarakat, terutama di tengah perubahan perilaku publik yang menginginkan layanan kapan pun dan di mana pun.

Di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo volume pertanyaan masyarakat yang masuk setiap hari mencapai 50 – 60 pertanyaan, mulai dari informasi jadwal dokter, prosedur pendaftaran, hingga ketersediaan layanan tertentu. Data ini menunjukkan adanya kebutuhan signifikan bagi rumah sakit untuk hadir secara aktif di ruang digital. Masyarakat saat ini tidak ingin menunggu hingga jam kerja untuk memperoleh jawaban, bahkan untuk pertanyaan sederhana. Kondisi ini menuntut adanya mekanisme pelayanan informasi yang mampu merespons cepat, tepat dan penuh empati.

Menjawab tantangan tersebut, RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo menghadirkan **RESPON (*Realtime Services Public Online*)** sebuah inovasi layanan publik berbasis teknologi informasi. Melalui kanal resmi *WhatsApp* dan *Instagram*, masyarakat dapat menyampaikan pertanyaan kapan saja selama 24 jam. Masyarakat akan memperoleh jawaban langsung dari petugas operator yang terlatih. Kehadiran RESPON memungkinkan rumah sakit untuk melampaui batasan waktu dan tempat, sehingga dapat memberikan pengalaman pelayanan yang lebih dekat, personal dan terpercaya.

RESPON tidak sekadar menjadi sarana tanya-jawab, tetapi juga mencerminkan komitmen rumah sakit dalam membangun budaya pelayanan yang cepat, solutif dan empatik. Inovasi ini membuktikan bahwa kombinasi sumber daya manusia yang profesional dengan dukungan teknologi yang tepat guna mampu

meningkatkan kualitas pelayanan publik. Lebih dari itu, RESPON menjadi wujud nyata tanggung jawab sosial rumah sakit untuk selalu hadir dan mendengarkan masyarakat kapan pun mereka membutuhkan.

BAB II

TUJUAN

Tujuan dari Inovasi RESPON (*Realtime Services Public Online*) adalah :

1. Segi Pelayanan Publik
Menghadirkan layanan ramah, tanggap dan solutif untuk meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat.
2. Aspek Marketing
Mempercepat penyebaran informasi layanan RSUD termasuk jadwal dokter, tarif, prosedur dan ketersediaan layanan agar masyarakat mudah mengakses pelayanan kesehatan.
3. Sisi Public Relation
Menjadi jembatan komunikasi efektif, mencerminkan transparansi, keterbukaan informasi dan citra rumah sakit yang humanis, adaptif teknologi serta aktif di ruang digital.
4. Peningkatan Mutu Pelayanan dan Dukungan terhadap Keselamatan Pasien
RESPON memberikan informasi layanan yang akurat dan terkini dengan tanggap cepat (<5 menit). Dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan, mengurangi risiko kesalahan, menyediakan jalur komunikasi 24 jam. Mendukung mutu pelayanan dan keselamatan pasien melalui komunikasi efektif dan prinsip *patient-centered care*.

BAB III

LANGKAH - LANGKAH

RESPON merupakan inovasi layanan informasi digital yang bertujuan memberikan pelayanan cepat, tepat dan personal kepada masyarakat melalui kanal resmi RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo, yaitu *WhatsApp* (08113550333) dan *Direct Message* Instagram. Pelayanan ini memerlukan waktu tanggap kurang dari lima menit selama 24 jam penuh. Layanan ini menjawab kebutuhan informasi baik yang bersifat medis dasar (informasi umum) maupun non-medis. Berikut langkah – langkah pelaksanaan RESPON :

1. Identifikasi Masalah dan Evaluasi Layanan

Sebelum RESPON diluncurkan, RSUD R.T. Notopuro menerima banyak keluhan terkait kurang responsifnya layanan komunikasi melalui WhatsApp. Pertanyaan masyarakat sering terlambat dijawab atau tidak mendapat tindak lanjut, sehingga menimbulkan kesan kurang tanggap terhadap kebutuhan informasi digital. Kondisi ini menuntut sistem komunikasi yang lebih cepat, aktif dan akurat.

2. Perancangan Sistem RESPON

Sebagai solusi, disusun konsep RESPON (REALTIME SERVICES PUBLIC ONLINE) yang memudahkan masyarakat mengakses informasi lewat WhatsApp dan Direct Message Instagram. Sistem ini menggunakan template chatbot untuk sapaan awal, lalu dilanjutkan jawaban langsung dari petugas aktif selama 24 jam. Respon disusun sistematis agar pertanyaan terjawab dengan ramah dan tuntas..

3. Perekrutan dan Penugasan Operator RESPON

Operator RESPON direkrut dari petugas Front Office (FO) yang sudah berpengalaman berinteraksi dengan masyarakat dan memiliki keterampilan komunikasi yang baik. Mereka mendapat pelatihan singkat, pedoman tanya-jawab dan akses informasi internal agar mampu memberikan jawaban cepat dan tepat. Pemanfaatan SDM internal menjadikan inovasi ini efisien dan berkualitas.

4. Uji Coba Sistem dan Penyesuaian Teknis

Uji coba dilakukan selama dua minggu untuk melihat efektivitas sistem, stabilitas waktu respon dan kualitas jawaban. *Feedback* dari masyarakat selama masa uji coba dikumpulkan untuk menyempurnakan alur kerja serta memperbaiki kendala teknis jika ada.

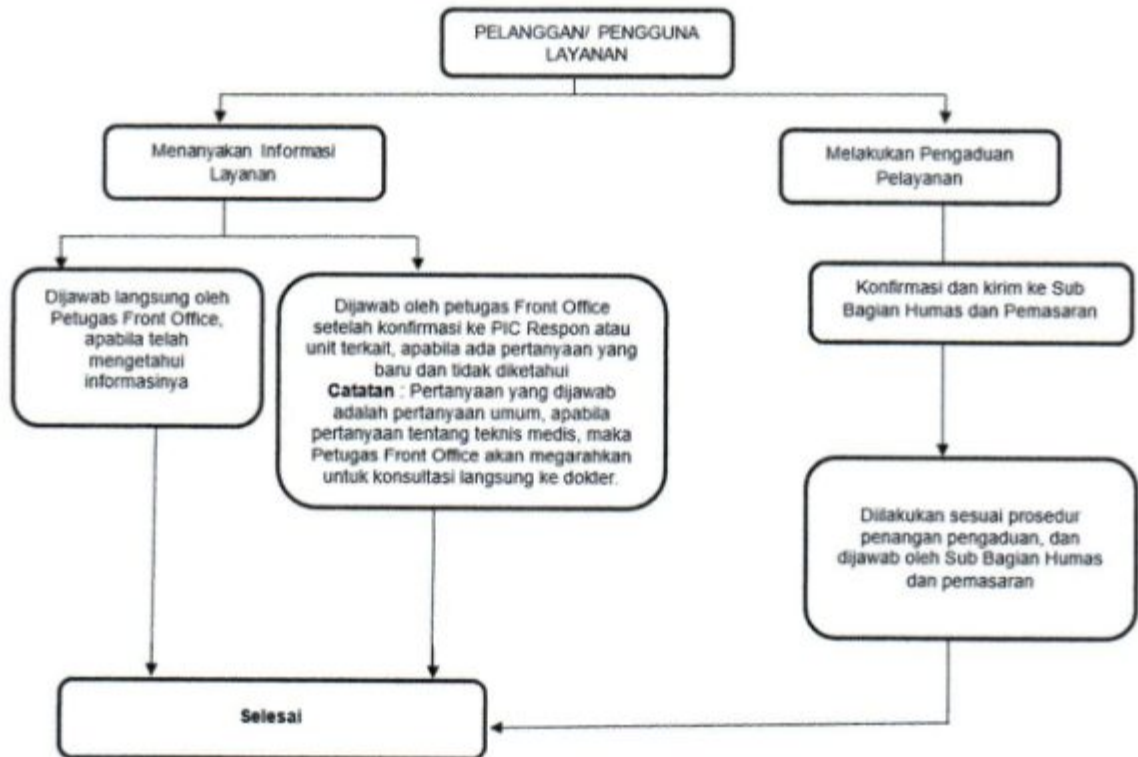
5. Implementasi Penuh dengan Teknologi Monitoring

RESPON dioperasikan penuh dengan aplikasi pihak ketiga yang mengintegrasikan pesan WhatsApp dan Instagram ke satu dashboard. PIC RESPON dan Kasubbag Humas dan Pemasaran memantau langsung jawaban operator setiap hari guna menjaga kecepatan respon dan kualitas komunikasi sesuai standar pelayanan publik.

6. Evaluasi Berkala dan Peningkatan Berkelanjutan

Evaluasi rutin bulanan dilakukan untuk meninjau tren pertanyaan, menilai kualitas respon, dan memperbarui daftar informasi penting. Pelatihan berkala bagi petugas juga dilaksanakan agar RESPON terus berkembang dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Diagram Alur RESPON (*Realtime Services Public Online*)



Catatan : Semua jawaban dipantau oleh Sub Bagian Humas dan Pemasaran melalui akun supervisi

BAB IV

HASIL

Sebelum RESPON (*REALTIME SERVICES PUBLIC ONLINE*) diterapkan, komunikasi antara masyarakat dan RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo melalui media sosial (khususnya *WhatsApp* dan Instagram) belum berjalan secara optimal. Banyak pesan yang masuk tidak segera mendapat tanggapan, bahkan beberapa tidak mendapatkan balasan sama sekali. Kondisi ini menimbulkan kebingungan dan ketidakpastian di kalangan masyarakat, terutama ketika mereka membutuhkan informasi penting seperti jadwal dokter, layanan unggulan, tarif dan prosedur pendaftaran pasien. Keterlambatan respons berdampak negatif pada persepsi masyarakat, yang menganggap akses informasi di rumah sakit masih bersifat konvensional dan kurang tanggap terhadap kebutuhan komunikasi digital yang semakin berkembang.

Sebagai jawaban atas permasalahan tersebut, inovasi RESPON diimplementasikan dan membawa perubahan signifikan dalam pelayanan komunikasi. Dengan operator yang aktif selama 24 jam dan waktu tanggap kurang dari lima menit, masyarakat kini dapat bertanya dan memperoleh jawaban secara real-time. Petugas yang menjawab menggunakan bahasa yang ramah, memahami konteks pertanyaan, serta memberikan solusi yang mudah dipahami. Secara kuantitatif, layanan ini mampu menangani rata-rata 50 – 60 pertanyaan per hari atau sekitar 1800 pertanyaan per bulan, dengan tingkat kepuasan pengguna yang meningkat hingga 30%. Dalam hal ini dapat membantu kestabilan nilai kepuasan masyarakat pada angka 95% selama tiga tahun terakhir. Kecepatan respons dan komunikasi personal ini membuat masyarakat merasa diperhatikan dan mendapatkan solusi nyata, sehingga tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat tercapai secara optimal.

Lebih dari sekadar mempercepat aliran informasi, RESPON juga berfungsi sebagai jembatan komunikasi efektif antara rumah sakit dan masyarakat. Melalui layanan ini, RSUD R.T. Notopuro menunjukkan transparansi dan keterbukaan informasi secara real-time. Komunikasi yang berlangsung interaktif dan humanis mencerminkan citra rumah sakit sebagai institusi yang adaptif terhadap

perkembangan teknologi digital serta aktif berinteraksi di ruang digital. Hal ini memperkuat reputasi RSUD R.T. Notopuro sebagai lembaga yang peduli dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat

Keunggulan utama RESPON terletak pada kombinasi harmonis antara teknologi tepat guna dan kehadiran manusia yang empatik. Teknologi mempermudah pengelolaan dan pemantauan pesan, sedangkan sentuhan personal dari operator memastikan komunikasi berlangsung hangat dan penuh perhatian. Dengan demikian, RESPON bukan sekadar alat bantu komunikasi, melainkan cerminan semangat melayani dan komitmen RSUD R.T. Notopuro untuk menjangkau masyarakat tanpa batas ruang dan waktu.

Dalam konteks pelayanan publik yang lebih luas, rumah sakit membuktikan bahwa kecepatan merespons bukan hanya soal teknis, melainkan bagian esensial dari kualitas pelayanan yang harus diwujudkan. Komitmen RSUD R.T. Notopuro untuk terus mengembangkan program "*hospital without wall*" terwujud melalui inovasi RESPON sebagai contoh nyata kehadiran rumah sakit saat masyarakat membutuhkan dan menjawab setiap pertanyaan secara responsif dan profesional.

Terkait dengan peningkatan mutu pelayanan dan dukungan terhadap keselamatan pasien, RESPON menyediakan informasi yang akurat dan terkini dengan waktu tanggap yang sangat cepat, yaitu kurang dari lima menit. Layanan ini membuka jalur komunikasi 24 jam yang memungkinkan masyarakat memperoleh informasi tepat sebelum mereka datang ke rumah sakit. Dengan demikian, risiko kesalahan informasi dan ketidaktahuan prosedur dapat diminimalkan, yang secara tidak langsung mendukung prinsip *patient-centered care* dan keselamatan pasien. Ketersediaan layanan komunikasi yang efektif dan responsif ini menjadi salah satu pilar penting dalam peningkatan mutu pelayanan di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo.

Secara keseluruhan, inovasi RESPON tidak hanya memenuhi kebutuhan teknis pelayanan informasi, tetapi juga menguatkan berbagai aspek strategis rumah sakit, mulai dari pelayanan publik, pemasaran, hubungan masyarakat, hingga mutu dan keselamatan pasien. Hal ini membuktikan bahwa RESPON merupakan solusi menyeluruh yang mampu membawa perubahan positif signifikan dan berkelanjutan dalam pelayanan kesehatan di RSUD R.T. Notopuro Sidoarjo.

Lampiran laporan respon, bukti foto evaluasi dan capture apresiasi Masyarakat.

1. Standar Prosedur Operasional (SPO)

• SPO Tahun 2017

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN SIDOARJO		PEMBERIAN INFORMASI PELAYANAN		
		No. Dokumen 001	No. Revisi 01	Halaman 1 / 2
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL		Tanggal Terbit (1 - 01 - 2017) Ditandatangani, DIREKTUR Dr. Agus Ismail, Sp.P. NIP. 19650501 199603 1 001		
PENDERTIAN	Suatu proses kegiatan penyediaan informasi secara tepat, akurat, akurat, lengkap dan mudah dipahami dari penerima informasi tentang pelayanan yang ada atau yang disediakan di rumah sakit.			
TUJUAN	1. Pengguna rumah sakit (pasien dan atau keluarganya) mengerti dan memahami tentang informasi yang ada di rumah sakit. 2. Mendukung memudahkan pasien dan atau keluarganya dalam membuat keputusan berkenaan dengan pelayanan yang diperlukan.			
KEBERKUAN	Keputusan Direktur Nomor : 1881/K/10/2017 Tentang Pemberian Informasi Pelayanan			
PROSEDUR	1. Siapkan ruang "Selamat datang/penghormatan" (Reception) 2. Sebut nama dan dan salam selayaknya kepada si-pa. "Selamat datang, dan apa kabar?" (Berkecukupan) 3. Tawarkan, berikan dan sampaikan tentang kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pasien "Ada yang dapat kami bantu untuk keperluan ini?" 4. Berikan penjelasan tentang informasi pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien. a. Informasi tentang pelayanan yang dibutuhkan pasien yang berada di rumah sakit b. Informasi tentang hasil pelayanan yang akan didapatkan c. Informasi tentang pelayanan biaya yang akan dikenakan untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan d. Informasi yang lain tentang informasi yang sudah disediakan 5. Apabila pasien dan atau keluarganya telah mengerti dan memahami tentang informasi yang telah diberikan, berikan pasien untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan selanjutnya.			

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN SIDOARJO		PEMBERIAN INFORMASI PELAYANAN		
		No. Dokumen 001	No. Revisi 01	Halaman 2 / 2
UNIT TERKAIT	1. Petugas Front office 2. Instalasi Rawat Inap 3. Instalasi Rawat Jalan 4. Instalasi Rawat Istimewa 5. Instalasi Gawat Darurat 6. Instalasi Perawatan			

• SPO Tahun 2024

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA SURABAYA		PEMBERIAN INFORMASI PELAYANAN SECARA DOKUMEN		
		No. Dokumen 001/2024	No. Revisi 01	Halaman 1 / 2
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL		Tanggal Terbit 15.05.2024 Ditandatangani, DIREKTUR Dr. Agus Ismail, Sp.P. NIP. 19650501 199603 1 001		
PENDERTIAN	1. Suatu proses kegiatan penyediaan informasi secara tepat, akurat, akurat, lengkap dan mudah dipahami dari penerima informasi tentang pelayanan yang ada atau yang disediakan di rumah sakit. 2. Mendukung memudahkan pasien dan atau keluarganya dalam membuat keputusan berkenaan dengan pelayanan yang diperlukan.			
TUJUAN	1. Pengguna rumah sakit (pasien dan atau keluarganya) mengerti dan memahami tentang informasi yang ada di rumah sakit. 2. Mendukung memudahkan pasien dan atau keluarganya dalam membuat keputusan berkenaan dengan pelayanan yang diperlukan.			
KEBERKUAN	Keputusan Ketua Rumah Sakit Nomor : 1881/K/10/2017 Tentang Pemberian Informasi Pelayanan			
PROSEDUR	1. Siapkan ruang "Selamat datang/penghormatan" (Reception) 2. Sebut nama dan dan salam selayaknya kepada si-pa. "Selamat datang, dan apa kabar?" (Berkecukupan) 3. Tawarkan, berikan dan sampaikan tentang kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pasien "Ada yang dapat kami bantu untuk keperluan ini?" 4. Berikan penjelasan tentang informasi pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien. a. Informasi tentang pelayanan yang dibutuhkan pasien yang berada di rumah sakit b. Informasi tentang hasil pelayanan yang akan didapatkan c. Informasi tentang pelayanan biaya yang akan dikenakan untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan d. Informasi yang lain tentang informasi yang sudah disediakan 5. Apabila pasien dan atau keluarganya telah mengerti dan memahami tentang informasi yang telah diberikan, berikan pasien untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan selanjutnya.			

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA SURABAYA		PEMBERIAN INFORMASI PELAYANAN SECARA DOKUMEN		
		No. Dokumen 001/2024	No. Revisi 01	Halaman 2 / 2
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL		Tanggal Terbit 15.05.2024 Ditandatangani, DIREKTUR Dr. Agus Ismail, Sp.P. NIP. 19650501 199603 1 001		
PENDERTIAN	1. Suatu proses kegiatan penyediaan informasi secara tepat, akurat, akurat, lengkap dan mudah dipahami dari penerima informasi tentang pelayanan yang ada atau yang disediakan di rumah sakit. 2. Mendukung memudahkan pasien dan atau keluarganya dalam membuat keputusan berkenaan dengan pelayanan yang diperlukan.			
TUJUAN	1. Pengguna rumah sakit (pasien dan atau keluarganya) mengerti dan memahami tentang informasi yang ada di rumah sakit. 2. Mendukung memudahkan pasien dan atau keluarganya dalam membuat keputusan berkenaan dengan pelayanan yang diperlukan.			
KEBERKUAN	Keputusan Ketua Rumah Sakit Nomor : 1881/K/10/2017 Tentang Pemberian Informasi Pelayanan			
PROSEDUR	1. Siapkan ruang "Selamat datang/penghormatan" (Reception) 2. Sebut nama dan dan salam selayaknya kepada si-pa. "Selamat datang, dan apa kabar?" (Berkecukupan) 3. Tawarkan, berikan dan sampaikan tentang kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pasien "Ada yang dapat kami bantu untuk keperluan ini?" 4. Berikan penjelasan tentang informasi pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien. a. Informasi tentang pelayanan yang dibutuhkan pasien yang berada di rumah sakit b. Informasi tentang hasil pelayanan yang akan didapatkan c. Informasi tentang pelayanan biaya yang akan dikenakan untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan d. Informasi yang lain tentang informasi yang sudah disediakan 5. Apabila pasien dan atau keluarganya telah mengerti dan memahami tentang informasi yang telah diberikan, berikan pasien untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan selanjutnya.			

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA SURABAYA		PEMBERIAN INFORMASI PELAYANAN SECARA DOKUMEN		
		No. Dokumen 001/2024	No. Revisi 01	Halaman 3 / 3
STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL		Tanggal Terbit 15.05.2024 Ditandatangani, DIREKTUR Dr. Agus Ismail, Sp.P. NIP. 19650501 199603 1 001		
PENDERTIAN	1. Suatu proses kegiatan penyediaan informasi secara tepat, akurat, akurat, lengkap dan mudah dipahami dari penerima informasi tentang pelayanan yang ada atau yang disediakan di rumah sakit. 2. Mendukung memudahkan pasien dan atau keluarganya dalam membuat keputusan berkenaan dengan pelayanan yang diperlukan.			
TUJUAN	1. Pengguna rumah sakit (pasien dan atau keluarganya) mengerti dan memahami tentang informasi yang ada di rumah sakit. 2. Mendukung memudahkan pasien dan atau keluarganya dalam membuat keputusan berkenaan dengan pelayanan yang diperlukan.			
KEBERKUAN	Keputusan Ketua Rumah Sakit Nomor : 1881/K/10/2017 Tentang Pemberian Informasi Pelayanan			
PROSEDUR	1. Siapkan ruang "Selamat datang/penghormatan" (Reception) 2. Sebut nama dan dan salam selayaknya kepada si-pa. "Selamat datang, dan apa kabar?" (Berkecukupan) 3. Tawarkan, berikan dan sampaikan tentang kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pasien "Ada yang dapat kami bantu untuk keperluan ini?" 4. Berikan penjelasan tentang informasi pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien. a. Informasi tentang pelayanan yang dibutuhkan pasien yang berada di rumah sakit b. Informasi tentang hasil pelayanan yang akan didapatkan c. Informasi tentang pelayanan biaya yang akan dikenakan untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan d. Informasi yang lain tentang informasi yang sudah disediakan 5. Apabila pasien dan atau keluarganya telah mengerti dan memahami tentang informasi yang telah diberikan, berikan pasien untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan selanjutnya.			

2. Bukti *Respon Time* Jawaban

Sebelum ada RESPON

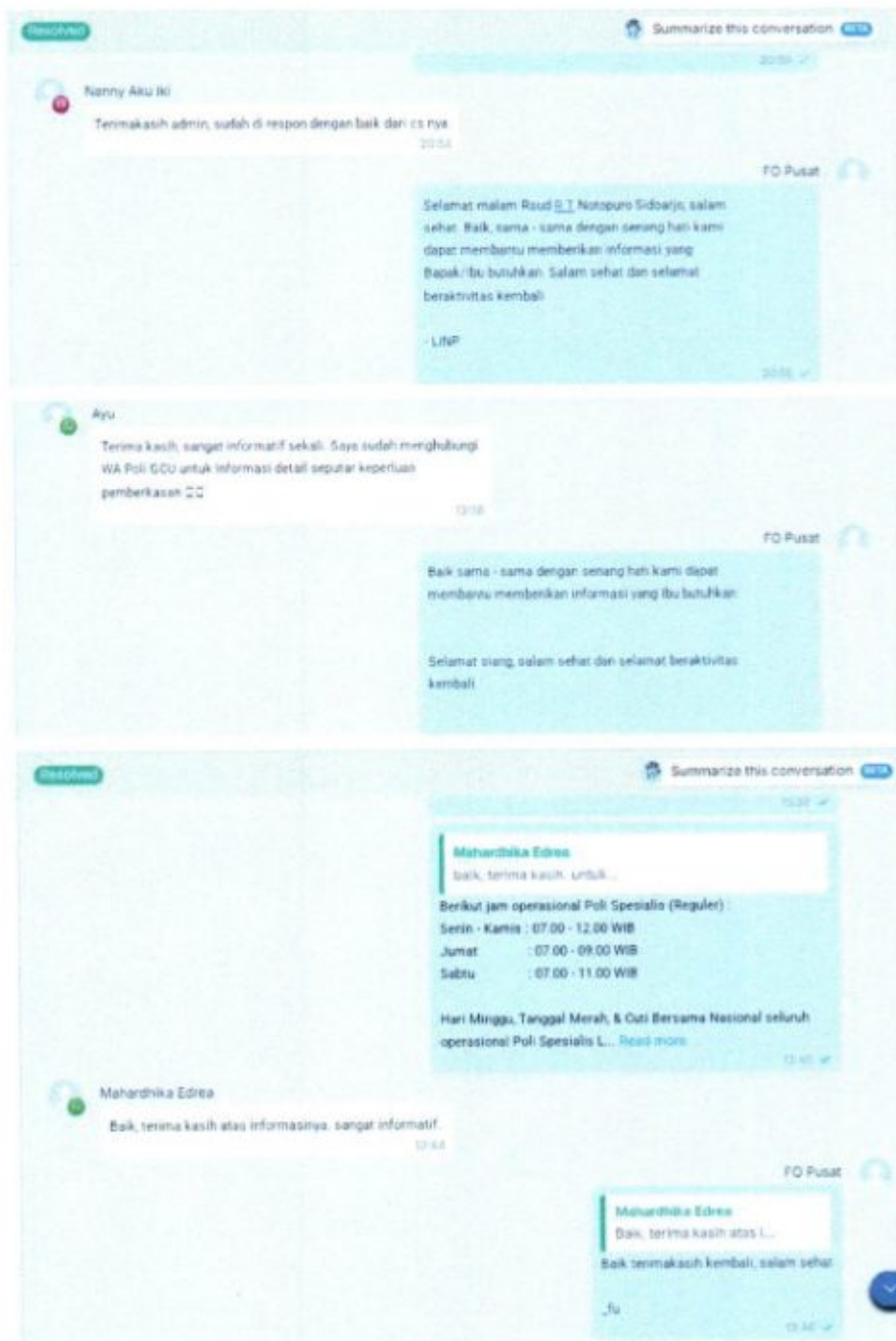
The screenshot shows a WhatsApp chat interface. At the top, there is a header with a profile picture and a name. Below this, there is a message from the contact, which is partially obscured by a redacted area. The message text is mostly illegible but appears to be a greeting or a question. Below the message, there is a response from the user, which is also partially obscured by a redacted area. The response text is mostly illegible but appears to be a reply to the message. The chat interface includes a standard WhatsApp layout with a header, a message list, and a bottom input area.

Sesudah ada RESPON

The screenshot shows a WhatsApp chat interface. At the top, there is a header with a profile picture and a name. Below this, there is a message from the contact, which is partially obscured by a redacted area. The message text is mostly illegible but appears to be a greeting or a question. Below the message, there is a response from the user, which is also partially obscured by a redacted area. The response text is mostly illegible but appears to be a reply to the message. The chat interface includes a standard WhatsApp layout with a header, a message list, and a bottom input area.



3. Bukti Kepuasan Pasien Terhadap Kecepatan Jawaban Informasi



Lampiran Jumlah Pertanyaan Yang Masuk Pada Semester I Tahun 2025

**JUMLAH RATA-RATA PERTANYAAN MASUK MELALUI WHATSAPP DAN
DIRECT MESSAGE INSTAGRAM RSUD R.T. NOTOPURO SIDOARJO
SEMESTER I TAHUN 2025**

Bulan	Jumlah Rata-Rata
Januari	1909
Februari	1550
Maret	1370
April	1703
Mei	1709
Juni	1964

Lampiran (Surat Pengesahan Direktur RS)

**LEMBAR PENGESAHAN
PERAN RESPON (REALTIME SERVICES PUBLIC ONLINE)
DALAM PENINGKATAN LAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH R.T. NOTOPURO SIDOARJO
(Kategori Costumer Service, Marketing and Public Relation)**

**Diajukan sebagai syarat mengikuti
Lomba PERSI AWARD 2025**

Penyusun :

1. Perdigs Cahya Binara, S.STP
2. Firnadea Ekarizky Safrilia, S.KM
3. Fajar Ari Wibowo

Mengetahui,

Plt. DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
R.T. NOTOPURO SIDOARJO



dr. ATOK IRRAWAN, Sp.P., M.Kes
Pembina Utama Muda
NIP.196605011996021001