

LAPORAN PELAKSANAAN
WORKSHOP PERILAKU INTERAKSI PELAYANAN PUBLIK DALAM
PELAYANAN PRIMA DI RUMAH SAKIT
7 – 8 MARET 2024



Kemenkes
RSO Soeharso

TIM KERJA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
RS ORTOPEDI PROF. DR. R. SOEHARSO SURAKARTA
TAHUN 2024

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. TUJUAN PELATIHAN	1
BAB II PERSIAPAN PELATIHAN	3
BAB III PELAKSANAAN PELATIHAN	4
A. KESESUAIAN KRITERIA DAN JUMLAH PESERTA	4
B. INSTRUKTUR / NARASUMBER / FASILITATOR	4
C. PENGENDALI PELATIHAN	5
D. TEMPAT DAN WAKTU PELAKSANAAN	7
E. BIAYA	7
BAB IV EVALUASI	8
A. EVALUASI PESERTA	8
B. EVALUASI PELATIH / NARASUMBER / FASILITATOR	8
1. Kurikulum	9
2. Penyelenggara Pelatihan	9
3. Penilaian Fasilitator	10
C. EVALUASI PENYELENGGARA	11
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	14
A. KESIMPULAN	14
B. SARAN	14
BAB VI PENUTUP	15
LAMPIRAN	16
1. SK Tim Penyelenggara Pelatihan	16
2. Surat Tugas	17
3. Daftar Hadir	24
4. Soal Pretest dan Post Test	32
5. Foto Kegiatan	33

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Saat ini rumah sakit berada dalam iklim persaingan yang sangat ketat, Masyarakat sebagai pelanggan berada dalam posisi yang makin kritis karena semakin banyak pilihan rumah sakit. Pada saat yang bersamaan, masyarakat juga semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan. dalam kondisi seperti ini agar tetap eksis melayani pelanggannya, rumah sakit harus memiliki sumberdaya manusia yang berkualitas. salah satu aspeknya adalah kemauan dan kemampuan dalam interaksi pelayanan publik yang prima. Oleh karena itu diperlukan perilaku yang berorientasi melayani, serta pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan yang prima. Salah satu kunci keberhasilan dalam meningkatkan pelayanan adalah dengan berinteraksi dan menjalin hubungan baik dengan pelanggan, dengan cara memberikan pelayanan yang memuaskan. Sukses dalam menciptakan kepuasan pelanggan sangat tergantung dari tingkat keahlian pemberi pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam rangka itu diperlukan pelatihan tentang pelayanan prima terkait interaksi publik kepada segenap dokter, perawat, dan karyawan rumah sakit terutama yang berada di garis depan (*frontliner*) yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Diharapkan pelatihan ini menjadikan setiap pribadi yang memberikan *quality service* yang terbaik tulus dari hati. Dan pelayanan yang tulus bukanlah sekedar tehnik melayani saja, dan bukan juga sekedar *mindset* yang berupa pengetahuan tapi 90 % adalah kondisi mental pikiran bawah sadar yang bebas dari emosi negative.

Indikator Kinerja Terpilih untuk Direktur Utama RS Vertikal tahun 2024 salah satunya terkait persentase SDM pemberi layanan yang tersertifikasi pelayanan prima (*service excellent*) sebesar 80% SDM sampai dengan triwulan IV. Workshop ini diperlukan karena saat ini RS dengan penggerak utama sumber daya manusia memerlukan pendidikan dan pelatihan pelayanan prima BLU pada lingkup Kementrian Kesehatan yang diatur pada Permenkes Nomor 33 Tahun 2019 tentang panduan perilaku interaksi pelayanan publik di lingkungan Kementrian Kesehatan. Workshop ini akan meningkatkan pemahaman terhadap tantangan, keterampilan dan kompetensi yang dibutuhkan agar berhasil dalam mencapai *customer satisfaction* dan memberikan citra baik pada RS.

B. TUJUAN WORKSHOP

1. Tujuan Umum

Tercapainya *service excellence* di rumah sakit terkait interaksi pelayanan publik kepada pasien.

2. Tujuan Khusus

- a. Memahami Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Lingkungan Kemkes
- b. Meningkatkan teknik untuk membangun keterampilan komunikasi yang efektif
- c. Meningkatkan dasar-dasar dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada pelanggan serta membangun citra positif RS
- d. Memberikan pemahaman dan keterampilan yang komprehensif serta membangun paradigma baru tentang pelayanan prima bagi kegiatan pelayanan di RS

BAB II
PERSIAPAN PELATIHAN

No	Kegiatan	Rincian	Tgl Pelaksanaan					
			JAN - 24					FEB - 24
			Min 1	Min 2	Min 3	Min 4		
1	PENGUSULAN KEGIATAN	Permohonan Workshop					10 Januari 2024	
2	KOORDINASI	Penjadwalan					16 Februari 2024	
		Narasumber						
		Peserta						
3	PROPOSAL	Penyusunan Proposal					16 Februari 2024	
4	SEKRETARIAT	Pembuatan SK Panitia Penyelenggara					Terbit 16 Januari 2024	
		Permohonan Kesiediaan Narasumber & Fasilitator					16 Februari 2023	
		Permohonan Surat Tugas Panitia, fasilitator, MOT, QC					16 Februari 2023	
5	PELAKSANA PELATIHAN	Pembukaan Pelatihan					7- 8 Maret 2024	
		Pelaksanaan Pelatihan						
6	EVALUASI PELATIHAN	Sertifikat pelatihan					25 Maret 2024	
		Laporan Pelatihan						
		Laporan MOT						
		Laporan QC						

BAB III

PELAKSANAAN PELATIHAN

A. KESESUAIAN KRITERIA DAN JUMLAH PESERTA

1. Kriteria peserta

Dokter dan Perawat internal RS. Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sejumlah 240 orang dengan rincian sebagai berikut :

- Hari Pertama : 30 orang mengikuti luring, 90 orang mengikuti secara daring.
- Hari Kedua : 30 orang mengikuti luring, 90 orang mengikuti secara daring.

B. INSTRUKTUR / NARASUMBER / FASILITATOR

Narasumber dari Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Sekretariat Jenderal Kemenkes RI sebagai berikut :

1. Johan Safari, SKM., MPH
2. Achmad Syauki

C. PENGENDALI PELATIHAN

Batch I (Kamis, 7 Maret 2024)

WAKTU	MATERI	NARASUMBER
07.00-07.30	Registrasi Peserta dan Pre test	Diklat
07.30-08.00	Pembukaan	MC
	Safety Briefing	Operator
	Indonesia Raya	
	MARS RSO	
	Sambutan	Direktur RS. Ortopedi Soeharso Surakarta
08.00 – 08.30	- Kebijakan Pelayanan Publik - Diskusi	Johan Safari, SKM., MPH (Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Kemenkes RI)
08.30 – 10.30	- Pelayanan prima, Transformasi pelayanan public berkualitas. - Diskusi - Praktek	Johan Safari, SKM., MPH (Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Kemenkes RI)
10.30 – 12.00	- Implementasi Permenkes Nomer 33 Tahun 2019. - Diskusi - Praktek	Achmad Syauki (Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Kemenkes RI)
12.00 – 13.00	ISHOMA	
13.00 – 15.30	- Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. - Diskusi	Johan Safari, SKM., MPH (Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Kemenkes RI)
15.30 – 16.00	Post test	Diklat
16.00	Penutup	
16.00 - 18.00	Testing Station : - Airway Management - Technology Review	All Instructors

Batch II (Jumat, 8 Maret 2024)

WAKTU	MATERI	NARASUMBER
07.00 – 07.30	Registrasi Peserta dan Pre test	Diklat
07.30 – 08.00	- Kebijakan pelayanan publik - Diskusi	Johan Safari, SKM., MPH (Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Kemenkes RI)
08.00 – 10.00	- Pelayanan Prima, Transformasi pelayanan publik berkualitas. - Diskusi - Praktek	Johan Safari, SKM., MPH (Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Kemenkes RI)
10.00 – 11.30	- Implementasi permenkes Nomor 33 tahun 2019 - Diskusi - Praktek	Achmad Syauki (Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Kemenkes RI)
11.30 – 12.30	ISHOMA	
12.30 – 15.00	- Pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. - Diskusi	Johan Safari, SKM., MPH (Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Kemenkes RI)
15.00 – 15.30	Post test	Diklat
15.30	Penutup	

D. TEMPAT DAN WAKTU PELAKSANAAN

Pelatihan diselenggarakan selama 2 (dua) hari, yaitu pada:

Hari : Kamis – Jumat

Tanggal : 7 & 8 Maret 2024

Jam : Shift 1 jam 8.00 – 12.00 WIB, Shift 2 jam 12.30 – 16.30 WIB WIB

Tempat : Ruang Auditorium Lantai 3 Gedung Perkantoran
Rumah Sakit Ortopedi Soeharso Surakarta

Periode workshop : 2 tahap untuk peserta dokter dan perawat

E. BIAYA

1. Rencana Anggaran Biaya pelatihan sebesar Rp 23.740.000,-.
2. Realisasi biaya terdiri dari Biaya paket pelatihan, konsumsi (snack dan makan siang) untuk peserta dan narasumber

BAB IV EVALUASI

A. EVALUASI PESERTA

1. Kehadiran

Dari jumlah 240 orang peserta, terdapat 6 peserta yang tidak hadir dalam pelatihan. Jadi, jumlah peserta yang hadir pada pelatihan sebesar 234 peserta persentase kehadiran peserta mencapai 97,5%.

Adapun daftar hadir peserta terlampir.

2. Evaluasi Hasil Belajar

Evaluasi hasil belajar dilakukan dengan cara pretest dan post test yang berasal dari penyelenggara pada akhir pelatihan.

B. EVALUASI PELATIH / NARASUMBER / FASILITATOR

Rekap Evaluasi terhadap Narasumber Pelatihan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil evaluasi dari peserta dan MOT terlihat semua fasilitator telah menyampaikan materi sesuai materi yang menjadi tanggung jawabnya. Fasilitator merupakan tim teaching yang memfasilitasi seluruh materi. Evaluasi terhadap Pelatih / Fasilitator dilakukan oleh peserta setiap selesai pemberian materi, meliputi point - point sebagai berikut :

- ✓ Penguasaan materi
- ✓ Ketepatan waktu
- ✓ Sistematika penyajian
- ✓ Penggunaan metode dan alat bantu diklat
- ✓ Empati dan sikap kepada peserta
- ✓ Penggunaan bahasa dan volume suara
- ✓ Pemberian motivasi belajar pada peserta
- ✓ Pencapaian TIU
- ✓ Kesempatan tanya jawab

- ✓ Kemampuan menyajikan
- ✓ Kerapihan pakaian
- ✓ Kerjasama antar tim pengajar

Standar penilaian:

Skor penilaian dari 45 sampai dengan 100, dengan katagori sebagai berikut :

Kurang	=	Skor 45 - 55
Sedang	=	Skor 56 - 75
Baik	=	Skor 76 - 85
Sangat baik	=	Skor 86 - 100

Secara umum kemampuan sebagai pelatih sudah cukup memadai, namun ada beberapa fasilitator dalam proses penyampaian perlu ada peningkatan dalam penguasaan beberapa point penilaian. Penilaian peserta terhadap fasilitator berkisar antara 86 sampai 100 yang berarti **Sangat Baik**.

1. Kurikulum

Workshop ini sudah terlaksana sesuai KAK dipandu langsung oleh narasumber dari Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Kemenkes RI

2. Penyelenggara Pelatihan

Evaluasi secara umum terhadap penyelenggaraan (MOT & Panitia penyelenggara / TOC). Penilaian Baik. Peran MOT dinilai sangat membantu selama proses pelatihan, dalam memotivasi peserta. Penyelenggaraan workshop dinilai dengan menggunakan skala (skala 50 paling rendah, skala 100 paling tinggi), dengan penilaian rata rata sangat memuaskan dengan rincian sebagai berikut :

- ✓ Pengalaman belajar dalam pelatihan ini
- ✓ Rata-rata penggunaan metode pembelajaran oleh pengajar
- ✓ Tingkat semangat belajar saudara mengikuti program pelatihan ini
- ✓ Tingkat kepuasan terhadap penyelenggaraan proses belajar mengajar
- ✓ Kelancaran Jaringan
- ✓ Pelayanan sekretariat
- ✓ Kemudahan Akses Link

- ✓ Komentar dan Saran terhadap Fasilitator
- ✓ Komentar dan Saran terhadap Penyelenggara / Pelayanan Panitia
- ✓ Komentar dan Saran terhadap MOT
- ✓ Hal yang dirasakan membantu dalam pelatihan ini
- ✓ Materi yang relevan dalam pelatihan ini

3. Penilaian Fasilitator

No	Fasilitator/ Narasumber	Aspek yang Dinilai	Nilai
1	Johan Safari, SKM., MPH (Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Kemenkes RI)	Penguasaan Materi	95,12
		Ketepatan Waktu	94,62
		Sistematika Penyajian	94,96
		Penggunaan Metode dan Alat Bantu	94,68
		Empati, Gaya, dan Sikap terhadap Peserta	94,84
		Penggunaan Bahasa dan Volume Suara	95,09
		Pemberian Motivasi Belajar kepada Peserta	94,84
		Pencapaian TIU	94,84
		Kesempatan Tanya Jawab	94,90
		Kemampuan Menyajikan	95,03
		Kerapihan Pakaian	95,06
Kerjasama antar Tim Pengajar	95,03		
2.	Achmad Syauki (Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Kemenkes RI)	Penguasaan Materi	93,79
		Ketepatan Waktu	93,73
		Sistematika Penyajian	93,85
		Penggunaan Metode dan Alat Bantu	93,73

	Empati, Gaya, dan Sikap terhadap Peserta	93,49
	Penggunaan Bahasa dan Volume Suara	93,79
	Pemberian Motivasi Belajar kepada Peserta	93,55
	Pencapaian TIU	93,73
	Kesempatan Tanya Jawab	94,03
	Kemampuan Menyajikan	93,79
	Kerapihan Pakaian	94,15
	Kerjasama antar Tim Pengajar	94,03

C. EVALUASI PENYELENGGARA

Rekap evaluasi terhadap Penyelenggara sebagai berikut :

No	Komponen Penilaian	Rata-rata	Keterangan
1	Pengalaman belajar dalam pelatihan ini	92,89	Sangat baik
2	Rata-rata penggunaan metode pembelajaran oleh pengajar	92,89	Sangat baik
3	Tingkat semangat belajar saudara mengikuti program pelatihan ini	93,20	Sangat baik
4	Tingkat kepuasan terhadap penyelenggaraan proses belajar mengajar	92,96	Sangat baik
5	Kenyamanan ruang belajar	98	Sangat baik
6	Penyediaan alat bantu pelatihan di dalam kelas	92,89	Sangat baik
7	Penyediaan dan pelayanan bahan belajar (seperti pengadaan, bahan diskusi)	98	Sangat baik
8	Penyediaan dan kebersihan kamar kecil	98	Sangat baik
9	Pelayanan sekretariat	93,12	Sangat baik
10	Penyediaan pelayanan akomodasi	97	Sangat baik
11	Penyediaan dan pelayanan konsumsi	98	Sangat baik
Rata - rata		95,17	Sangat baik

Analisis terhadap Penyelenggara Workshop:

Dari hasil evaluasi penyelenggaraan, secara umum workshop sudah berjalan sangat baik. Dari 11 komponen penilaian yang diberikan, perolehan score di masing-masing komponen mencapai nilai rata-rata minimal 90 yang masuk dalam kategori sangat baik. Adapun rata-rata skor yang diperoleh dari penilaian semua komponen adalah 95,17 yang berarti penyelenggaraan sangat baik .

Komentar & Saran dari Peserta

1. Fasilitator :

- Fasilitator sangat berkompeten & memberikan penjelasan yang mudah dipahami
- Harapannya ada contoh riil, praktek, tidak hanya materi
- Jelas dan mudah diterima
- Bagus dan sangat menguasai materi

2. MOT

- Untuk jaringan internet tolong persiapan lebih baik lagi
- Semangat, luar biasa
- Sudah bagus

Hal yang dirasakan membantu dalam pelatihan ini :

- Materi pelatihan sangat membantu
- Pelayanan publik yang bagus
- Aplikasi E-Diklat
- Materi mengingatkan peserta akan perlunya komunikasi dengan sesama yang baik
- Memuaskan dan bermanfaat
- Dapat dilakukan secara daring

Hal yang dirasakan menghambat dalam pelatihan ini :

- Kebanyakan form isian
- Di jam pelayanan dan Mengganggu pelayanan
- Tidak bisa konsen ke materi karena di sambil mengerjakan yang lain
- Gambar yang tampil di zoom kurang jelas
- Jaringan sempat terputus

Materi Yang Relevan Dalam Pelatihan Ini :

- Pelayanan prima
- Interaksi pelayanan publik
- Permenkes Nomer 33 Tahun 2019.

Materi yang kurang relevan dalam pelatihan ini :

- Tidak ada

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Dari hasil evaluasi peserta, jumlah peserta sesuai ketentuan, tingkat kehadiran peserta mencapai prosentase 97,5%
2. Dari hasil evaluasi fasilitator, secara umum peserta sangat puas dengan fasilitator yang telah memaparkan materi pelatihan dengan jelas dan dapat dimengerti. Fasilitator berkompeten dan menguasai materi yang disampaikan.

B. SARAN

Secara umum kegiatan workshop telah berlangsung dengan lancar. Saran untuk pelaksanaan berikutnya:

1. Lebih ditingkatkan dalam manajemen waktu, baik peserta dan fasilitator untuk menjaga komitmen ketepatan waktu.
2. Lebih diperbanyak contoh studi kasus dan praktek, agar peserta lebih jelas untuk memahami materi.
3. Workshop selanjutnya dapat difasilitasi dalam perolehan Satuan Kredit Profesi (SKP) dari Ditjen Mutu Kemenkes, sesuai prosedur yang berlaku. Narasumber wajib memiliki akun LMS.

BAB VI PENUTUP

Demikian laporan Workshop Perilaku Interaksi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Prima di Rumah Sakit yang telah diselenggarakan RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta bekerjasama dengan Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Kemenkes RI yang telah berlangsung pada tanggal 07-08 Maret 2024 kami sampaikan. Semoga laporan ini dapat menjadi dokumentasi dan referensi bagi kegiatan sejenis di waktu yang akan datang.

Kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak atas kerjasama yang baik sehingga workshop ini dapat terselenggara dengan lancar.

Sukoharjo, 14 Maret 2024

Mengetahui

Ketua Penyelenggara

Workshop Perilaku Interaksi Pelayanan
Publik Dalam Pelayanan Prima di RS



dr. Kshanti Adhitya, Sp.EM., MM
NIP. 197804072008122001

Sekretaris

Workshop Perilaku Interaksi Pelayanan
Publik Dalam Pelayanan Prima di RS



Dony Fajar Budiarso, Amd. MI
NIP. 198209102023211017

LAMPIRAN

1. SK Tim Penyelenggara Pelatihan

-11-

LAMPIRAN 8
KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA
NOMOR HK.02.03/D.XXV/356/2024
TANGGAL 10 Januari 2024
TENTANG TIM PENYELENGGARA
PELATIHAN TAHUN 2024

TIM PENYELENGGARA PELATIHAN PELAYANAN PRIMA RS. ORTOPEDI PROF. DR. R. SOEHARSO SURAKARTA

Ketua	: dr. Kshanti Adhitya, Sp.EM, MM
Sekretaris	: Dony Fajar Budiarso, Amd
Bendahara	: Nuraini Amalia, SE
MOT	: Yuni Astuti Tri Indrati, S.Kep, Ners
Quality Control	: Sunardi, S.Sos
Seksi Acara	: Sri Mulyani, AKG
Seksi Hukum dan Humas	: 1. Parvanto, S.Kep, Ners, MM 2. Febrica Wiharni, S.ST
Seksi Ilmiah	: 1. F. Arie Nursanti, S.Kep, Ners, MKes 2. Roossy Irawati, S.Kep, Ners 3. Prihatiningsih, S.Sos
Seksi Perlengkapan	: 1. Jaumin, S.Ag.AKS, MPSSp 2. Afran Wiharsono, S.Kom 3. Sarmanto
Seksi Konsumsi	: 1. dr. DK Dewi Probawati 2. Terra Madhu Verend, SKM 3. Puriantini, S.Gz, MM 4. Agus Riyanto, Amd, Kom
Pengelola Informasi	: 1. Arifah Dwi Sulistriyaningsih, S.Kom 2. Prasetyo Widiyoko, Amd, Kom

DIREKTUR UTAMA,



ROMANIYANTO

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) BSSN

2. Surat Tugas

Lampiran 1

Nomor : AR.02.02/D.XXV.2/167/2024

Tanggal : 04 Maret 2024

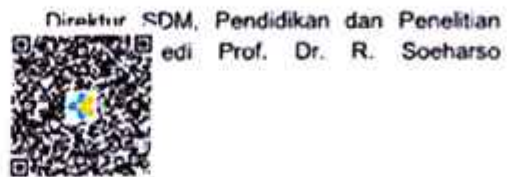
DAFTAR NAMA UNDANGAN PESERTA WORKSHOP INTERAKSI PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT

Hari / tanggal : Kamis, 07 Maret 2024
Jam : 07.00 – 16.00 Wib
Metode : Luring
Tempat : Ruang Auditorium RSO

No	Nama	Satker
1	dr.Kshanti Adhitya, Sp.EM, MM	IGD
2	dr. Niluh Tantri Fitriyanti, Sp.PD	KSM Spesialis Lain
3	dr. Komang Kusumawati, Sp.KFR, M. Pd	KFR
4	Martono, AMK	Anggrek 1
5	Pujo Pangesti Priyanto, AMK	Anggrek 1
6	Eva Indra, S. Kep., Ns	Anggrek 1
7	Endang Wahyuningsih, S.Kep. Ns	Anggrek 2
8	Heru Setyawan, AMK	Anggrek 2
9	Panggih Subagyo, S.Kep Ns	Anggrek 2
10	Ahmad Sidik, S.Kep	Bougenville
11	Desi Mustikaranti, AMK	Bougenville
12	Heri Sektiawan, S.Kep.Ners	Bougenville
13	Immanuel Samudera Nusantara, Ns	Cempaka
14	Ari Prabowo, S.Kep	Cempaka
15	Erna Setiawati, S.Kep	Cempaka
16	Lutian Kusumaningrum, AMK	Dahlia
17	Agus Sriwidodo, S.Kep. Ns	Dahlia
18	Agung Setyawan, S.Kep	ICU
19	Dwi Iswanto, AMK	ICU
20	Marjana, SKp.Ns .Mpd	Rawat Jalan
21	Ngadiman Eko Saputro, S.Kep. Ns	Rawat Jalan
22	Budi Ismail, AMK	Rawat Jalan
23	Erna Wirawati Handayani, AMK	Rawat Jalan
24	Yeti Erlinawati, AKG	Rawat Jalan
25	Haryanto, AMK	IGD
26	Danang Maryudianto, AMK	IGD

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

27	Dwi Pujiyanti, AMK	IBS
28	Etik Susilowati, S. Kep, Ns	IBS
29	Feri Apriyanto, S.Kep. Ns	IBS
30	Endang Winarni, S. Kep. Ns	IBS
31	Anugrah Bachrodin Adhnan, S.Tr.Kep	IBS
32	Arif Fitriani Wahyudi, S.Kep	CSSD
33	Ali Rosjidi, S.Kep	IPCN



drg. Moh. Nur Nasiruddin, M.Kes

Lampiran 2

Nomor : AR.02.02/D.XXV.2/167/2024

Tanggal : 04 Maret 2024

**DAFTAR NAMA UNDANGAN
PESERTA WORKSHOP INTERAKSI PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT**

Hari / tanggal : Kamis, 07 Maret 2024

Jam : 07.00 – 16.00 Wib

Metode : Daring

Tempat : Zoom meeting melalui link

<https://zoom.us/j/92253263635?pwd=bVdYOGNUSmUzYjqrTkdrRnJEVFJDQT09>

Meeting ID : 922 5326 3635

Passcode : 674297

No	Nama	Satker
1	Dr. dr. Tito Sumarwoto, M.Kes, Sp.OT (K), M.Kes.SH,MH	Direktur Medik dan Keperawatan
2	drg. Moh. Nur Nasiruddin, M.Kes	Direktur SDM, Pendidikan dan Penelitian
3	Prof. Dr. dr. Pamudji Utomo, Sp.OT (K)	KSM Orthopedi dan Traumatologi
4	dr. Tangkas Sibarani, Sp.OT (K), MM	KSM Orthopedi dan Traumatologi
5	dr. Hendra Cahya Kumara, Sp.OT (K), M.Kes	KSM Orthopedi dan Traumatologi
6	dr. Seti Aji Hadinoto, Sp.OT, (K) M.Biomed.	KSM Orthopedi dan Traumatologi
7	dr. Fajar Baskoro Gardjito, Sp.OT. (K)	KSM Orthopedi dan Traumatologi
8	dr. Abdaud Rasyid Yamani, Sp.OT (K)	KSM Orthopedi dan Traumatologi
9	dr. Bagus Iman Briyanto, Sp. OT	KSM Orthopedi dan Traumatologi
10	drg. Rukti Alfiah, MM	Dokter Umum
11	dr. Wahidah, Sp.KFR	KFR
12	drg. Ali Imron, Sp.KG	KSM Spesialis
13	dr. Hery Budi Sumaryono, Sp.An.	Anastesi
14	dr. Dedi Yuli Ismawan, Sp.An., M.Sc.	Anastesi
15	dr. Andi Hermawan, Sp.An.	Anastesi
16	dr. Sigit Prasetya Utama, Sp.An.	IGD
17	dr. Nurleli Manurung, MM	Dokter Umum
18	dr. Jimmy Fitria, MM	Dokter Umum
19	dr. Aisya Fikritama Aditya, Sp. A	KSM Spesialis Lain
20	dr. Betty Suryawati, M.Biomed Sc, PhD, Sp.MK	KSM Spesialis Lain
21	Dhiani Budiati, S.Kep.Ns.,M.Kes	Case Manager Rawat Inap
22	Karlinda Nuriya Afifah, S.Kep., Ners	Anggrek 1

23	Aditya Novan Pinandita, S.Kep., Ns.	Anggrek 1
24	Deffyna Azzahra Suyatno, S. Kep., Ns	Anggrek 1
25	Rani Setyawati, AMK	Anggrek 1
26	Kartika Ekawati, S.Kep. Ns	Anggrek 2
27	Krismayawati, S.Kep., Ns	Anggrek 2
28	Agung Hardiyono.S.Kep.,Ns	Anggrek 2
29	Dwi Marfuah, AMK	Anggrek 2
30	Astrid Ayu Alaika, S.Kep, Ns	Bougenville
31	Dwi Fajar Nurhati, AMK	Bougenville
32	Erwana Kustanti.S.Kep., Ns.	Bougenville
33	Ambar Puspitasari.S.Kep.Ners	Bougenville
34	Anggiesa Rinanta Fun, S.Kep. Ns	Bougenville
35	Erwi Rochma Pangastus,S.Kep.,Ns.	Cempaka
36	Firda Ulfah Aulia, S.Kep., Ns	Cempaka
37	Agus Purwanto, AMK	Cempaka
38	Marjono, S.Kep. Ns	Cempaka
39	Noviana Nugrahani, AMK	Cempaka
40	Dewi Ayu Kusumaningsih, AMK	Dahlia
41	Fajar Tri Purnama, S.Kep. Ns	Dahlia
42	Agung Tri Hendra Nugraha, S.Kep. Ns	Dahlia
43	Moh Manfaat,S.Kep. Ns	Dahlia
44	Saptojuni, S.Kep.Ners	ICU
45	Fani Novantika, AMK	ICU
46	Fandha Alexander Zulkamain, S.Kep	ICU
47	Reka Yuniarta, S.Kep. Ns	ICU
48	Agus Susanto, S.Kep. Ns	ICU
49	Agus Sutaryo, S.Kep.,Ns	ICU
50	Heru Kiswanto, S.Kep	Rawat Jalan
51	Kasihani AJ Aswin Trwiyanto, S.Kep., Ns	Rawat Jalan
52	Ardiana Yuliani, S.Kep, Ns	Rawat Jalan
53	Bekti Sukosih, S.Kep	Rawat Jalan
54	Ns. Anntan Nur Safitri, S.Kep.	Rawat Jalan
55	Konwi Hastara Dewi, S.Kp., MM	Rawat Jalan
56	Nunik Handari, AMK	Rawat Jalan
57	Fitri Budi Astuti, Ns	Rawat Jalan
58	Sri Mulyani, AKG	Rawat Jalan
59	Guntur Sunyata, AMK	IGD
60	Adi Fitrianto, S.Kep	IGD
61	Heru Susanto, S.Kep. Ns	IGD
62	Indah Susiana Sari, AMK	IGD

63	Joko Saputro, AMK	IGD
64	Febriyan Eko Kurniawan AMd. Kep	IBS
65	Giyanto, S.Kep	IBS
66	Hartuti, S.Kep. Ns	IBS
67	Hesthi Wahono, S.Kep. Ns	IBS
68	Kukuh Prakosa, AMK	IBS
69	Lasidi AMK	IBS
70	Agus Tryono, S.Kep. Ns	IBS
71	Indra Dwi Laksita S.Kep.,Ns.	IBS
72	Intan Putri Mardika Sari, S.Kep. Ns	IBS
73	Lilis Setyowati, S.Kep. Ns	IBS
74	Muh Nurcahyadi,S.Kep.,Ns	IBS
75	Nona Putra Rukmana Sakti, S.Kep. Ns	IBS
76	Satrya Anggara Yudhatama, S.Kep. Ns	IBS
77	Titon Pangestu Suyitno S.Kep.,Ns	IBS
78	Ahmad Nurjanah, S.Kep. Ns	IBS
79	Andhitya Kusharyadi, AMK	IBS
80	Arvian Vandy Sukmawan, S.Kep. Ns	IBS
81	Bambang Sudarwanto, AMK	IBS
82	Aris Prayitno, S.Kep. Ns	IBS
83	Agus Nuryanto S.Kep., Ners	IBS
84	Andy Yudianto S.Kep., Ners	IBS
85	Didit Triono, S.Kep. Ns	IBS
86	Mustika San, S.Kep. Ns	IBS
87	Prayitno, S.Kep	IBS
88	Yunus, S.Kep.,Ns.,MARS	TIMKERYANKEP
89	Sutaman,S.Kep. Ners	CSSD
90	Eny Setyaningsih, S.SIT.,Ns	DUTY MANAGER
91	Inna Supriyati.S.Kep.Ns.	DUTY MANAGER

Direktur SDM, Pendidikan dan Penelitian
 edi Prof. Dr. R. Soeharso



drg. Moh. Nur Nasiruddin,M.Kes

Lampiran 3

Nomor : AR.02.02/D.XXV.2/167/2024

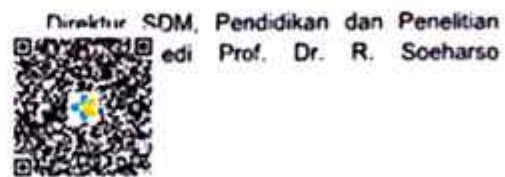
Tanggal : 04 Maret 2024

**DAFTAR NAMA UNDANGAN
PESERTA WORKSHOP INTERAKSI PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT**

Hari / tanggal : Jum'at, 08 Maret 2024
Jam : 07.00 – 15.30 Wib
Metode : Luring
Tempat : Ruang Auditorium RSO

No	Nama	Satker
1	dr. Dyah Kusumaningtyas Dewi Probowati	Dokter Umum
2	dr. Hafid Septian Nugroho	IGD
3	Riyanto, Amk	Anggrek 1
4	Rudy Puji Wibowo, S.Kep., Ns	Anggrek 1
5	Untung Nur Harahap, S.Kep., Ns	Anggrek 1
6	Rosiana Kumia Shabella, AMK	Anggrek 2
7	Sugiyarto, S.Kep.,Ns	Anggrek 2
8	Siswanto, AMK	Anggrek 2
9	Taufik Hendro Prastowo, AMK	Bougenville
10	Naim Setyobudi, S.Kep.Ns.M.Kes	Bougenville
11	Kasihani Tri Cokro Buwono, AMK	Bougenville
12	Rosy Azizah Rizki, AMK	Cempaka
13	Winarti, S.Kep. Ns	Cempaka
14	Ria Mirmaningtyas, AMK	Cempaka
15	Winarni, AMK	Dahlia
16	Wiwik Sulastru, S.Kep. Ns	Dahlia
17	Widyatmoko, S.Kep. Ns	ICU
18	Utami Dewi S.Kep.Ns	ICU
19	Warsono, AMK	Rawat Jalan
20	Achiroti Hasanah, AKG	Rawat Jalan
21	Rustam Prasetyo Wibowo, S.Kep. Ns	Rawat Jalan
22	Setiyadi, S.Kep.	Rawat Jalan
23	Puji Mulyanto AMK	Rawat Jalan
24	Warto S.St	IGD
25	Singgih Widi Harjanto, AMK	IGD

26	Suripto, S.Kep.Ners	IBS
27	Satrya Anggara Yudhatama, S.Kep. Ns	IBS
28	Paino, S.Kep	IBS
29	Priyanto, AMK	IBS
30	Sri Mulyati, S.Kep. Ns	IBS
31	Ari Kurniawan Musthofa	CSSD
32	Dwi Suharto, S.Kep	Rawat Inap



drg. Moh. Nur Nasiruddin, M.Kes

3. Daftar Hadir



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT ORTOPEDI PROF. DR. R. SOEHARSO SURAKARTA
PUSAT RUJUKAN NASIONAL

Jalan Jenderal Ahmad Yani, Pabelan, Surakarta 57162. Telepon : (0271) 714458 (Hunting 4-Line),
Faksimile : (0271) 714058. Kotak Pos 243. Laman : www.rso.go.id. Surat Elektronik : rso_solo@rso.go.id



Daftar Hadir Narasumber
Workshop Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Rumah Sakit

Hari/Tanggal : Kamis, 07 Maret 2024
Jam : 07.00 Wib - Selesai
Tempat : Ruang Auditorium Lt. 3 Gedung Perkantoran

No	NAMA	SATKER/INSTITUSI	TANDA TANGAN	
1	Johan Safan, SKM., MPH	Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Kemenkes RI	1	
2	Achmad Syauki	Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Kemenkes RI		2
3			3	
4				4

Sukoharjo, 07 Maret 2024
Ka. Tim Kerja Diklat

dr. Kshanti Adhitya, Sp. EM, MM



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT ORTOPEDI PROF. DR. R. SOEHARSO SURAKARTA
PUSAT RUJUKAN NASIONAL

Jalan Jenderal Ahmad Yani, Pabelan, Surakarta 57162. Telepon : (0271) 714456 (Hunting 4-Line).
Faksimile : (0271) 714058, Kotak Pos 243, Laman : www.rso.go.id. Surat Elektronik : rso_solo@rso.go.id




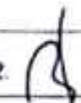


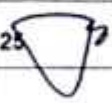
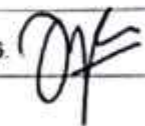


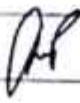









Daftar Hadir

Workshop Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Rumah Sakit

Hari/Tanggal : Kamis, 07 Maret 2024
Jam : 07.00 Wib - Selesai
Tempat : Ruang Auditorium Lt. 3 Gedung Perkantoran

No	NAMA	SATKER	TANDA TANGAN	
1.	dr.Kshanti Adhitya, Sp.EM, MM	IGD	1.	
2.	dr. Niluh Tantri Fitriyanti, Sp.PD	KSM Spesialis Lain		2.
3.	dr. Komang Kusumawati, Sp.KFR, M. Pd	KFR	3.	
4.	Martono, AMK	Anggrek 1		4.
5.	Pujo Pangesti Priyanto, AMK	Anggrek 1	5.	
6.	Eva Indira, S. Kep., Ns	Anggrek 1		6.
7.	Endang Wahyuningsih, S.Kep. Ns	Anggrek 2	7.	
8.	Siswanto,AMK	Anggrek 2		8.
9.	Ahmad Sidik, S.Kep	Bougenville	9.	
10.	Desi Mustikaranti, AMK	Bougenville		10.
11.	Heri Sektiawan,S.Kep.Ners	Bougenville	11.	
12.	Rosy Azizah Rizki, AMK	Cempaka		12.
13.	Immanuel Samudera Nusantara, Ns	Cempaka	13.	
14.	Naura Naura Art Prabowo, S.Kep	Cempaka		14.
15.	Erna Setiawati, S.Kep	Cempaka	15.	
16.	Lutian Kusumaningrum, AMK	Dahlia		16.
17.	Mek. M... Agus Setwidada, S.Kep. Ns	Dahlia	17.	
18.	Agung Setyawan, S.Kep	ICU		18.

No	NAMA	SATKER	TANDA TANGAN	
19.	Dwi Iswantoro, AMK	ICU	19.	
20.	Marjana, SKp.Ns .Mpd	Rawat Jalan		20. 
21.	Ngadiman Eko Saputro, S.Kep. Ns	Rawat Jalan	21.	
22.	Budi Ismail, AMK	Rawat Jalan		22. 
23.	Erna Wrawati Handayani, AMK	Rawat Jalan	23.	
24.	Yeti Erfinawati, AKG	Rawat Jalan		24. 
25.	Haryanto, AMK	IGD	25.	
26.	Danang Maryudianto, AMK	IGD		26. 
27.	Dwi Pujiyanti, AMK	IBS	27.	
28.	Etk Susilowati, S. Kep. Ns	IBS		28. 
29.	Feri Apriyanto, S. Kep. Ns	IBS	29.	
30.	Endang Winami, S. Kep. Ns	IBS		30. 
31.	Anugrah Bachrodin Adhnan, S.Tr.Kep	IBS	31.	
32.	Arif Fitriani Wahyudi, S.Kep (1).	CSSD		32. 
33.	Ali Rosjidi, S.Kep	IPCN	33.	
34.	Roslana Kurna S			34. 
35.	Rizanto	Ai	35.	
36.	Winalni	D		36. 
37.			37.	
38.				38.
39.			39.	
40.				40.

No	NAMA	SATKER	TANDA TANGAN
41			41
42			42
43			43
44			44
45			45
46			46
47			47
48			48
49			49
50			50
51			51

Sukoharjo, 07 Maret 2024
Ka. Tim Kerja Diklat



dr. Kshanti Adhitya, Sp. EM, MM



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT ORTOPEDI PROF. DR. R. SOEHARSO SURAKARTA
PUSAT RUJUKAN NASIONAL

Jalan Jenderal Ahmad Yani, Pabelan, Surakarta 57162, Telepon : (0271) 714458 (Hunting 4-Line),
Faksimilis : (0271) 714058, Kotak Pos 243, Laman : www.rso.go.id, Surat Elektronik : rso_solo@rso.go.id



Daftar Hadir Narasumber
Workshop Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Rumah Sakit

Hari/Tanggal : Jum'at, 08 Maret 2024
Jam : 07.00 Wib - Selesai
Tempat : Ruang Auditorium Lt. 3 Gedung Perkantoran

No	NAMA	SATKER/INSTITUSI	TANDA TANGAN	
1.	Johan Safari, SKM, MPH	Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Kemenkes RI	1.	
2.	Achmad Syaiki	Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Kemenkes RI		2.
3.			3.	
4.				4.

Sukoharjo, 08 Maret 2024
Ka. Tim Kerja Diklat

dr. Kshanti Adhitya, Sp. EM, MM



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT ORTOPEDI PROF. DR. R. SOEHARSO SURAKARTA
PUSAT RUJUKAN NASIONAL

Jalan Jenderal Ahmad Yani, Pabelan, Surakarta 57162. Telepon: (0271) 714458 (Hunting 4-Line)
Faksimile: (0271) 714058. Kotak Pos 243. Laman: www.rso.go.id. Surat Elektronik: rso_solo@rso.go.id

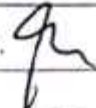




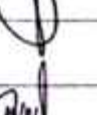








Daftar Hadir

Workshop Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Rumah Sakit

Hari/Tanggal : Jum'at, 08 Maret 2024
Jam : 07.00 Wib - Selesai
Tempat : Ruang Auditorium Lt. 3 Gedung Perkantoran

No	NAMA	SATKER	TANDA TANGAN
1.	dr. Dyah Kusumaningtyas Dewi Probowati	Dokter Umum	1.
2.	dr. Hafid Septian Nugroho	IGD	2. <i>JM</i>
3.	Riyanto, Amk	Anggrek 1	3. <i>WRUNG 7/3</i>
4.	Rudy Puji Wibowo, S.Kep., Ns	Anggrek 1	4. <i>[Signature]</i>
5.	Untung Nur Harahap, S.Kep., Ns	Anggrek 1	5. <i>[Signature]</i>
6.	Rosiana Kurnia Shabella, AMK	Anggrek 2	6. <i>luring 8/7/24</i>
7.	Sugiyarto, S.Kep.Ns	Anggrek 2	7. <i>[Signature]</i>
8.	Heru Setyawan, AMK	Anggrek 2	8. <i>[Signature]</i>
9.	Taufik Hendro Prastowo, AMK	Bougenville	9. <i>[Signature]</i>
10.	Naim Setyobudi, S.Kep.Ns M.Kes	Bougenville	10. <i>[Signature]</i>
11.	Kasihani Tri Cokro Buwono, AMK	Bougenville	11. <i>[Signature]</i>
12.	Winarti, S.Kep. Ns	Cempaka	12. <i>[Signature]</i>
13.	Ria Mirmaningtyas, AMK	Cempaka	13. <i>A.</i>
14.	Winarni, AMK	Dahlia	14. <i>luring 8/7/24</i>
15.	Wiwik Sulastri, S.Kep. Ns	Dahlia	15. <i>[Signature]</i>
16.	Widyatmoko, S.Kep. Ns	ICU	16. <i>[Signature]</i>
17.	Utami Dewi S.Kep.Ns	ICU	17. <i>[Signature]</i>
18.	Warsono, AMK	Rawat Jalan	18. <i>[Signature]</i>
19.	Achiroti Hasanah, AKG	Rawat Jalan	19. <i>[Signature]</i>
20.	Rustam Prasetyo Wibowo, S.Kep. Ns	Rawat Jalan	20. <i>[Signature]</i>

21.	Setiyadi, S.Kep.	Rawat Jalan	21.		
22.	Puji Mulyanto AMK	Rawat Jalan			22.
23.	Warto S.St	IGD	23.		
24.	Singgih Widi Harjanto, AMK	IGD			24.
25.	Sunpto, S.Kep Ners	IBS	25.		
26.	Satrya Anggara Yudhatama, S.Kep. Ns	IBS			26.
27.	Paino, S.Kep	IBS	27.		
28.	Priyanto, AMK	IBS			28.
29.	Sri Mulyati, S.Kep. Ns	IBS	29.		
30.	Ani Kurniawan Musthofa	CSSD			30.
31.	Dwi Suharto, S.Kep	Rawat Inap	31.		
32.	Yuni Astuti	PPI			32.
33.	Rosy Azah R	Cempala	33.		
34.					34.
35.			35.		
36.					36.
37.			37.		
38.					38.
39.			39.		
40.					40.
41.			41.		
42.					42.
43.			43.		

No	NAMA	SATKER	TANDA TANGAN
44			44
45			45
46			46
47			47
48			48
49			49
50			50
51			51

Sukoharjo, 08 Maret 2024
Ka. Tim Kerja Diklat

dr. Kshanti Adhitya, Sp. EM, MM

4. Soal Pretest dan Post test

1. Apa yang anda ketahui tentang panduan perilaku interaksi pelayanan publik?
 - a. Terdapat Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik di Permenkes No 33 Tahun 2019
 - b. Pelayanan bermutu rendah
 - c. Pelayanan biasa
2. Sebutkan tujuan pelayanan prima
 - a. Keterbukaan
 - b. Kejelasan/ kepastian
 - c. Kepercayaan
3. Unsur pokok pelayanan prima yaitu...
 - a. Efisien
 - b. Sikap (attitude)
 - c. Ketepatan waktu
4. Kata-kata yang sangat disarankan untuk digunakan pada saat komunikasi, karena memberikan kesan nyaman, dapat diandalkan dan mengerti apa yang diharapkan lawan bicara, disebut...
 - a. Magic word
 - b. Killer word
 - c. Magic stick
5. Contoh kata kata yang wajib di hindari dalam berbicara kepada lawan bicara adalah...
 - a. Tolong
 - b. Tidak Bisa
 - c. Silahkan
6. Apa yang anda lakukan ketika anda mendapatkan komplain dari pasien atau keluarga pasien?
 - a. Meminta pasien / keluarga pasien mencatat komplainnya dan memasukkan dikertas saran/kritik
 - b. Mendengarkan komplain yang disampaikan.
 - c. Mendengarkan komplain, dan memberikan tanggapan dengan ramah dan sabar
7. Menurut anda *service excellent* ditujukan kepada siapa saja di RS Ortopedi Pof. Dr R. Soeharso Surakarta?
 - a. Pasien
 - b. Pasien dan keluarga pasien
 - c. Semua yang berkunjung ke RSO Soeharso
8. Menurut anda, bagaimana cara berkomunikasi yang baik dan benar dengan pengunjung di RS Ortopedi Pof. Dr R. Soeharso Surakarta?

- a. Berkomunikasi dengan ramah dan tidak lupa tersenyum
 - b. Berkomunikasi dengan ramah
 - c. Berkominukasi dengan ramah, tersenyum, dan pandangan kita fokus pada lawan bicara.
9. Tiba – tiba datang keluarga pasien kepada anda, dan langsung marah – marah kepada anda. Apa yang lakukan?
- a. Mendengarkan, kemudian memberikan penjelasan dengan baik tanpa emosi
 - b. Mendengarkan, kalau kita tidak bisa menangani diteruskan kepada bagian terkait
 - c. Mempersilahkan keluarga pasien tsb untuk duduk terlebih dahulu, mendengarkan apa keluhannya kemudian setelah keluarga pasien tsb selesai mengungkapkan keluhannya baru kita memberikan jawaban, penjelasan dan solusi dengan ramah tanpa emosi.
10. Bagaimana cara anda menerima telpon dari luar RS Ortopedi Pof. Dr R. Soeharso Surakarta?
- a. Mengucapkan salam sesuai SPO yang ada, mendengarkan dengan baik dan mencatat hal – hal yang penting
 - b. Mengucapkan salam sesuai SPO yang ada, mendengarkan dengan baik dan mencatat hal – hal yang penting, mengulangi apa yang telah kita catat.
 - c. Mengucapkan salam sesuai SPO yang ada, mendengarkan dengan baik dan mencatat hal – hal yang penting, mengulangi apa yang telah kita catat dan tidak lupa tetap tersenyum selama berkomunikasi ditelpon.

5. Foto Kegiatan

A. Rapat Koordinasi Persiapan Workshop

Hari/ Tanggal : Kamis, 29 Februari 2024

Metode : link zoom

Peserta : Tim Penyelenggara Workshop



B. Pelaksanaan Workshop

Workshop Perilaku Interaksi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Prima di Rumah Sakit



Kamis&Jum'at
07-08 Maret 2024



RSO Dr. Soeharso Surakarta