

**LAPORAN PELAKSANAAN**  
**WORKSHOP COMPLAINT MANAGEMENT SYSTEM**  
**SISTEM MANAJEMEN LAYANAN KELUHAN**  
**PASIEN DAN KELUARGA**



**Kemenkes**  
**RSO Soeharso**

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

## DAFTAR ISI

COVER.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	3
A. LATAR BELAKANG.....	3
B. TUJUAN WORKSHOP.....	4
BAB II PERSIAPAN PELATIHAN.....	
BAB III PELAKSANAAN PELATIHAN.....	
A. KESESUAIAN KRITERIA DAN JUMLAH PESERTA.....	
B. INSTRUKTUR / NARA SUMBER / FASILITATOR.....	
C. PENGENDALI PELATIHAN.....	
D. TEMPAT DAN WAKTU PELAKSANAAN.....	
BAB IV EVALUASI.....	
A. EVALUASI PESERTA.....	
B. EVALUASI PELATIH / NARASUMBER / FASILITATOR.....	
1. Penyelenggara Pelatihan.....	
2. Penilaian Fasilitator.....	
C. EVALUASI PENYELENGGARA.....	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	
A. KESIMPULAN.....	
B. SARAN.....	
BAB VI PENUTUP.....	
LAMPIRAN.....	
1. SK Tim Penyelenggara Pelatihan.....	
2. Daftar Hadir.....	
3. Foto Kegiatan.....	

## BAB I PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Orientasi pelayanan Rumah Sakit dituntut untuk lebih responsif terhadap pelanggan (pasien) melalui upaya untuk mengenali, melayani, dan memuaskan kebutuhan serta keinginan pasien dengan memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan mengikuti perkembangan zaman. Apabila rumah sakit bersikap apatis dan tidak responsif, maka rumah sakit tertinggal atau ditinggalkan pelanggan.

Akhir – akhir ini pelayanan public termasuk pelayanan Kesehatan menjadi sorotan masyarakat terutama berkaitan dengan mutu pelayanan. Mereka kini cenderung berani bersuara bahkan menggugah keluhannya di media sosial dengan harapan dapat diviralkan ketika mendapatkan pelayanan yang tak berkualitas.

Segala saran dan masukan yang disampaikan oleh pasien baik lisan maupun tulisan yang mengandung unsur atau bersifat medis tentang ketidaksesuaian prosedur pelayanan atau tindakan kedokteran yang didapatkan pasien di rumah sakit dapat disebut sebagai sebuah keluhan (*complaint*). Penanganan *complaint* yang baik justru bermanfaat untuk kemajuan rumah sakit dan peningkatan kualitas mutu, namun sayangnya di lapangan masih ditemukan penanganan *complain* yang belum optimal. Hal tersebut dikarenakan karyawan RS belum terpapar pelatihan mengenai penanganan *complain* dan belum siapnya sarana prasarana penanganan *complain*.

Sementara itu masyarakat semakin mengerti tentang hak mereka sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan, hak untuk menyampaikan keluhan hingga haknya untuk melakukan tuntutan hukum. Sebagai penyedia layanan Kesehatan bagi masyarakat, maka rumah sakit sebaiknya segera melakukan upaya – upaya pencegahan atau preventif untuk dapat mengelola segala *complain* yang masuk agar terhindar dari adanya tuntutan hukum. Terdapat banyak sekali kerugian yang dialami rumah sakit apabila berhadapan dengan tuntutan hukum, diantaranya publikasi negative terhadap citra rumah sakit dan kerugian material / immaterial lainnya yang sangat besar dampaknya bagi keberlangsungan usaha rumah sakit.

Medic Light menawarkan seminar sehari bertajuk “**Complaint Management System / Sistem Manajemen Layanan keluhan Pasien & Keluarga**” bagi rumah sakit untuk mensosialisasikan pentingnya manajemen *complain* yang baik bagi seluruh karyawan rumah sakit, sebab penanganan *complain* adalah merupakan tanggung jawab setiap petugas yang bekerja di RS. Tujuan workshop ini diharapkan peserta dapat mengerti dan memahami tentang *complain* dan bagaimana berusaha untuk mendapatkan resolusi segera atas *complain* yang disampaikan.

### B. TUJUAN WORKSHOP

1. Petugas rumah sakit dapat mengelola *complain* atau keluhan pasien dan keluarganya terhadap pelayanan yang telah diberikan dengan lebih baik.

**BAB II**  
**PERSIAPAN WORKSHOP**

No	Kegiatan	Rincian	Tanggal Pelaksanaan										
			Juni 2024				Agustus 2024						
			1	2	3	4	1	2	3	4			
1	Pengusulan Kegiatan	Permohonan Workshop Complain Management System											10 Juni 2024
2	Koordinasi	Penjadwalan											14 Juni 2024
		Narasumber											
		Peserta											
3	Proposal	Penyusunan proposal Workshop Complain Management System											4 Juni 2024
4	Sekretariat	Pembuatan Sk Panitia Penyelenggara											10 Juni 2024
		Permohonan kesediaan Narasumber&Fasilitator											
		Permohonan Surat Tugas Panitia, Fasilitator, MOT, QC											
		Pendaftaran SKP melalui SIAKSI, Upload dokumen, Share link Plataran											12 Juni 2024

		sehat									
5	Pelaksana Pelatihan	Pembukaan Workshop									19 – 20 Agustus 2024
		Pelaksanaan Workshop									
6	Evaluasi Pelatihan	Sertifikat Workshop									30 Agustus 2024
		Laporan Workshop									
		Laporan MOT									
		Laporan QC									

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN WORKSHOP**

#### **A. Kesesuaian Kriteria dan Jumlah Peserta**

##### **1. Kriteria Peserta**

Peserta internal maupun eksternal RS. Ortopedi Soeharso Surakarta sejumlah 148 orang dengan rincian peserta internal berjumlah 119 orang dan perawat dari luar dan membayar sejumlah 29 orang. Peserta yang mengikuti Luring sebanyak 33 orang, 86 orang mengikuti secara daring, total peserta : 119, membayar 29 (Rp.50.000,- / peserta eksternal)

#### **B. Instruktur/Narasumber/Fasilitator**

Narasumber dari RS. Ortopedi Soeharso Surakarta sebagai berikut :

1. dr. Ahmad Rousdy Noor, MMRS
2. Swandari Safrida, S.Pd

#### **C. Tempat dan Waktu Pelaksanaan**

Workshop diselenggarakan di :

Hari : Senin s/d Selasa, 19 – 20 Agustus 2024

Jam : 07.00 – 16.00 WIB

Tempat : Ruang Auditorium Lantai 3 Gedung Perkantoran

Rumah Sakit Ortopedi Soeharso Surakarta

#### **D. Pendapatan**

Peserta membayar sejumlah 29 peserta, dengan tarif Rp.50.000,- per peserta. total pendapatan Rp. 1.450.000,-

## **BAB IV**

### **EVALUASI**

#### **A. Evaluasi Peserta**

##### **1. Kehadiran Peserta**

Dari jumlah 148 orang peserta yang terdiri dari peserta internal 119 orang dan peserta eksternal 29 orang. Jadi jumlah peserta yang hadir (daring dan luring) pada pelatihan sebesar 148 peserta, persentase kehadiran peserta mencapai 100%

##### **2. Evaluasi Hasil Belajar**

Evaluasi hasil belajar dilakukan dengan cara Post Test LMS 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 narasumber dilakukan peserta setiap selesai pemberian materi, meliputi point-point sebagai berikut :

- Tutor memfasilitasi diskusi yang membangun dan mendorong kolaborasi antara peserta pelatihan.
- Tutor mendemonstrasikan pengetahuan yang mendalam tentang subjek yang diajarkan.
- Tutor memberikan perhatian individu kepada peserta pelatihan saat dibutuhkan.
- Tutor memberikan bimbingan yang memfasilitasi penerapan konsep dalam situasi nyata.
- Apakah terdapat saran atau rekomendasi untuk meningkatkan kualitas tutor dalam pelatihan jarak jauh.
- Apakah tutor mengadaptasi gaya pengajaran sesuai dengan kebutuhan dan Tingkat pemahaman peserta pelatihan.
- Apakah tutor memiliki keterampilan komunikasi yang efektif dalam menyampaikan materi pelatihan.
- Apakah tutor memiliki pemahaman yang baik tentang materi pelatihan.
- Bagaimana kemampuan tutor dalam mengelola waktu selama sesi pelatihan.

- Apakah tutor mendorong dan memotivasi peserta pelatihan untuk berpartisipasi aktif dalam proses pembelajaran.
- Apakah tutor memberikan umpan balik yang berguna dan konstruktif terhadap pekerjaan atau tugas yang diberikan.
- Apakah tutor responsive terhadap pertanyaan dan masalah yang diajukan peserta pelatihan.
- Apakah tutor memberikan penjelasan yang jelas dan komprehensif terkait materi pelatihan.
- Sejah mana tutor mampu memfasilitasi diskusi dan interaksi antara peserta pelatihan.

Standar Penilaian:

Skor penilaian 1 sampai 5, dengan kategori sebagai berikut :

Point 1 : Sangat Tidak Setuju

Point 2 : Tidak Setuju

Point 3 : Netral

Point 4 ; Setuju

Point 5 : Sangat Setuju

### 1. Penilaian Fasilitator (Materi 1: Komitmen RS dalam handle complaint)

No	Fasilitator Narasumber	Aspek Yang Dinilai	Nilai				
			5	4	3	2	1
1	dr. Ahmad Rousdy Noor, MMRS	Tutor memfasilitasi diskusi yang membangun dan mendorong kolaborasi antara peserta pelatihan.	58.8 7%	39.0 1%	2.13 %	0 %	0 %
2		Tutor mendemonstrasikan pengetahuan yang mendalam tentang subjek yang diajarkan.	64.0 8%	34.5 1%	1.41 %	0 %	0 %
3		Tutor memberikan perhatian individu	59.8 6%	38.0 3%	1.41 %	0 .	0 %



		kepada peserta pelatihan saat dibutuhkan.				70%	
4		Tutor memberikan bimbingan yang memfasilitasi penerapan konsep dalam situasi nyata.	63.57%	34.29%	2.14%	0%	0%
5		Apakah terdapat saran atau rekomendasi untuk meningkatkan kualitas tutor dalam pelatihan jarak jauh.	59.86%	35.92%	2.11%	141%	070%
6		Tutor mengadaptasi gaya pengajaran sesuai dengan kebutuhan dan tingkat pemahaman peserta pelatihan.	58.57%	38.57%	2.86%	0%	0%
7		Tutor memiliki ketrampilan komunikasi yang efektif dalam menyampaikan materi pelatihan.	62.68%	36.62%	0.70%	0%	0%
8		Tutor memiliki pemahaman yang baik tentang materi pelatihan.	59.57%	39.01%	1.42%	0%	0%
9		Bagaimana kemampuan dalam mengelola waktu selama sesi pelatihan.	60.87%	37.68%	1.45%	0%	0%
10		Tutor mendorong dan memotivasi peserta pelatihan untuk berpartisipasi aktif dalam proses	66.43%	31.43%	2.14%	0%	0%

		pembelajaran.					
11		Tutor memberikan umpan balik yang berguna dan konstruktif terhadap pekerjaan atau tugas yang diberikan.	60.2 8%	36.8 8%	2.84 %	0 %	0 %
12		Tutor responsif terhadap pertanyaan dan masalah yang diajukan peserta pelatihan.	65.9 6%	32.6 2%	1.42 %	0 %	0 %
13		Tutor memberikan penjelasan yang jelas dan komprehensif terkait materi pelatihan.	67.3 8%	31.2 1%	1.42 %	0 %	0 %
14		Sejauh mana tutor mampu memfasilitasi diskusi dan interaksi antara peserta pelatihan.	61.9 7%	35.2 1%	2.82 %	0 %	0 %
<b>Rerata</b>			<b>62%</b>	<b>46%</b>	<b>1.8%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

## 2. Penilaian Fasilitator (Materi 2: Learning & Guidance)

No	Fasilitator Narasumber	Aspek Yang Dinilai	Nilai				
			5	4	3	2	1
1	dr. Ahmad Rousdy Noor, MMRS	Tutor memfasilitasi diskusi yang membangun dan mendorong kolaborasi antara peserta pelatihan.	63.3 8%	34.5 1%	2.11 %	0%	0 %

2		Tutor mendemonstrasikan pengetahuan yang mendalam tentang subjek yang diajarkan.	69.2 3%	28.6 7%	2.10 %	0%	0 %
3		Tutor memberikan perhatian individu kepada peserta pelatihan saat dibutuhkan.	62.4 1%	34.0 4%	2.84 %	0.71 %	0 %
4		Tutor memberikan bimbingan yang memfasilitasi penerapan konsep dalam situasi nyata.	69.5 0%	28.3 7%	2.13 %	0%	0 %
5		Apakah terdapat saran atau rekomendasi untuk meningkatkan kualitas tutor dalam pelatihan jarak jauh.	55.6 3%	37.3 2%	4.93 %	1.41 %	0. 70 %
6		Tutor mengadaptasi gaya pengajaran sesuai dengan kebutuhan dan tingkat pemahaman peserta pelatihan.	59.4 4%	37.7 6%	2.80 %	0%	0 %
7		Tutor memiliki ketrampilan komunikasi yang efektif dalam menyampaikan materi pelatihan.	68.5 3%	29.3 7%	2.10 %	0%	0 %
8		Tutor memiliki pemahaman yang baik tentang materi pelatihan.	66.2 0%	32.3 9%	1.41 %	0%	0 %

9		Bagaimana kemampuan dalam mengelola waktu selama sesi pelatihan.	66.4 3%	30.7 7%	2.80 %	0%	0 %
10		Tutor mendorong dan memotivasi peserta pelatihan untuk berpartisipasi aktif dalam proses pembelajaran.	66.9 1%	31.6 5%	1.44 %	0%	0 %
11		Tutor memberikan umpan balik yang berguna dan konstruktif terhadap pekerjaan atau tugas yang diberikan.	63.3 8%	33.1 0%	3.52 %	0%	0 %
12		Tutor responsif terhadap pertanyaan dan masalah yang diajukan peserta pelatihan.	65.7 3%	32.1 7%	2.10 %	0%	0 %
13		Tutor memberikan penjelasan yang jelas dan komprehensif terkait materi pelatihan.	66.9 0%	30.9 9%	2.11 %	0%	0 %
14		Sejauh mana tutor mampu memfasilitasi diskusi dan interaksi antara peserta pelatihan.	65.9 6%	29.7 9%	4.26 %	0%	0 %
<b>Rerata</b>			<b>65 %</b>	<b>32 %</b>	<b>3% %</b>	<b>0% %</b>	<b>0 %</b>

**Penilaian Fasilitator (Materi 3: Receive Complaint)**

No	Fasilitator Narasumber	Aspek Yang Dinilai	Nilai				
			5	4	3	2	1
1	dr. Ahmad Rousdy Noor, MMRS	Tutor memfasilitasi diskusi yang membangun dan mendorong kolaborasi antara peserta pelatihan.	66.9 0%	30.2 8%	2.82 %	0%	0 %
2		Tutor mendemonstrasikan pengetahuan yang mendalam tentang subjek yang diajarkan.	68.5 3%	29.3 7%	2.10 %	0%	0 %
3		Tutor memberikan perhatian individu kepada peserta pelatihan saat dibutuhkan.	63.6 4%	32.8 7%	3.50 %	0%	0 %
4		Tutor memberikan bimbingan yang memfasilitasi penerapan konsep dalam situasi nyata.	65.7 3%	32.1 7%	2.10 %	0%	0 %
5		Apakah terdapat saran atau rekomendasi untuk meningkatkan kualitas tutor dalam pelatihan jarak jauh.	57.3 4%	37.0 6%	3.50 %	0.70 %	1. 40 %
6		Tutor mengadaptasi gaya pengajaran sesuai dengan kebutuhan dan tingkat pemahaman peserta pelatihan.	68.3 1%	27.4 6%	4.23 %	0%	0 %

7		Tutor memiliki ketrampilan komunikasi yang efektif dalam menyampaikan materi pelatihan.	69.7 2%	28.8 7%	1.41 %	0%	0 %
8		Tutor memiliki pemahaman yang baik tentang materi pelatihan.	65.7 3%	32.1 7%	2.10 %	0%	0 %
9		Bagaimana kemampuan dalam mengelola waktu selama sesi pelatihan.	66.4 3%	32.1 7%	1.40 %	0%	0 %
10		Tutor mendorong dan memotivasi peserta pelatihan untuk berpartisipasi aktif dalam proses pembelajaran.	71.1 3%	27.4 6%	1.41 %	0%	0 %
11		Tutor memberikan umpan balik yang berguna dan konstruktif terhadap pekerjaan atau tugas yang diberikan.	65.4 9%	31.6 9%	2.82 %	0%	0 %
12		Tutor responsif terhadap pertanyaan dan masalah yang diajukan peserta pelatihan.	63.6 4%	33.5 7%	2.80 %	0%	0 %
13		Tutor memberikan penjelasan yang jelas dan komprehensif terkait materi pelatihan.	67.8 3%	30.7 7%	1.40 %	0%	0 %

14		Sejauh mana tutor mampu memfasilitasi diskusi dan interaksi antara peserta pelatihan.	67.1 3%	30.0 7%	2.80 %	0%	0 %
<b>Rerata</b>			<b>66 %</b>	<b>46 %</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>0 %</b>

#### Penilaian Fasilitator (Materi 4: Assess Complaint)

No	Fasilitator Narasumber	Aspek Yang Dinilai	Nilai				
			5	4	3	2	1
1	dr. Ahmad Rousdy Noor, MMRS	Tutor memfasilitasi diskusi yang membangun dan mendorong kolaborasi antara peserta pelatihan.	63.1 2%	34.7 5%	2.13 %	0%	0 %
2		Tutor mendemonstrasikan pengetahuan yang mendalam tentang subjek yang diajarkan.	67.6 1%	29.5 8%	2.82 %	0%	0 %
3		Tutor memberikan perhatian individu kepada peserta pelatihan saat dibutuhkan.	61.9 7%	34.5 1%	3.52 %	0%	0 %
4		Tutor memberikan bimbingan yang memfasilitasi penerapan konsep dalam situasi nyata.	64.5 4%	33.3 3%	2.13 %	0%	0 %
5		Apakah terdapat saran atau rekomendasi untuk meningkatkan kualitas tutor dalam	57.0 4%	36.6 2%	3.52 %	1.41 %	1. 41 %

		pelatihan jarak jauh.					
6		Tutor mengadaptasi gaya pengajaran sesuai dengan kebutuhan dan tingkat pemahaman peserta pelatihan.	62.6 8%	33.8 0%	3.52 %	0%	0 %
7		Tutor memiliki ketrampilan komunikasi yang efektif dalam menyampaikan materi pelatihan.	64.0 8%	33.1 0%	2.82 %	0%	0 %
8		Tutor memiliki pemahaman yang baik tentang materi pelatihan.	63.8 3%	34.7 5%	1.42 %	0%	0 %
9		Bagaimana kemampuan dalam mengelola waktu selama sesi pelatihan.	66.9 0%	30.2 8%	2.82 %	0%	0 %
10		Tutor mendorong dan memotivasi peserta pelatihan untuk berpartisipasi aktif dalam proses pembelajaran.	69.0 6%	28.7 8%	2.16 %	0%	0 %
11		Tutor memberikan umpan balik yang berguna dan konstruktif terhadap pekerjaan atau tugas yang diberikan.	66.9 0%	30.9 9%	2.11 %	0%	0 %
12		Tutor responsif terhadap pertanyaan dan masalah yang diajukan peserta	64.0 8%	33.8 0%	2.11 %	0%	0 %



		pelatihan.					
13		Tutor memberikan penjelasan yang jelas dan komprehensif terkait materi pelatihan.	64.7 9%	33.1 0%	2.11 %	0%	0 %
14		Sejauh mana tutor mampu memfasilitasi diskusi dan interasi antara peserta pelatihan.	61.9 7%	34.5 1%	3.52 %	0%	0 %
<b>Rerata</b>			<b>83 %</b>	<b>34 %</b>	<b>3% %</b>	<b>0% %</b>	<b>0 %</b>

#### Penilaian Fasilitator (Materi 5: Investigate Complaint)

No	Fasilitator Narasumber	Aspek Yang Dinilai	Nilai				
			5	4	3	2	1
1	dr. Ahmad Rousdy Noor, MMRS	Tutor memfasilitasi diskusi yang membangun dan mendorong kolaborasi antara peserta pelatihan.	67.6 1%	30.9 9%	1.41 %	0%	0 %
2		Tutor mendemonstrasikan pengetahuan yang mendalam tentang subjek yang diajarkan.	68.0 9%	31.2 1%	0.71 %	0%	0 %
3		Tutor memberikan perhatian individu kepada peserta pelatihan saat dibutuhkan.	63.1 2%	35.4 6%	1.42 %	0%	0 %
4		Tutor memberikan bimbingan yang memfasilitasi penerapan konsep	64.7 9%	33.8 0%	1.41 %	0%	0 %

		dalam situasi nyata.					
5		Apakah terdapat saran atau rekomendasi untuk meningkatkan kualitas tutor dalam pelatihan jarak jauh.	62.6 8%	33.1 0%	2.11 %	0.70 %	1. 41 %
6		Tutor mengadaptasi gaya pengajaran sesuai dengan kebutuhan dan tingkat pemahaman peserta pelatihan.	64.0 8%	33.1 0%	2.82 %	0%	0 %
7		Tutor memiliki ketrampilan komunikasi yang efektif dalam menyampaikan materi pelatihan.	66.6 7%	31.2 1%	2.13 %	0%	0 %
8		Tutor memiliki pemahaman yang baik tentang materi pelatihan.	63.5 7%	33.5 7%	2.86 %	0%	0 %
9		Bagaimana kemampuan dalam mengelola waktu selama sesi pelatihan.	63.1 2%	34.7 5%	2.13 %	0%	0 %
10		Tutor mendorong dan memotivasi peserta pelatihan untuk berpartisipasi aktif dalam proses pembelajaran.	71.3 2%	26.4 7%	2.21 %	0%	0 %
11		Tutor memberikan umpan balik yang berguna dan konstruktif terhadap	62.8 6%	34.2 9%	2.86 %	0%	0 %

		pekerjaan atau tugas yang diberikan.					
12		Tutor responsif terhadap pertanyaan dan masalah yang diajukan peserta pelatihan.	70.2 1%	29.0 8%	0.71 %	0%	0 %
13		Tutor memberikan penjelasan yang jelas dan komprehensif terkait materi pelatihan.	64.7 9%	34.5 1%	0.70 %	0%	0 %
14		Sejauh mana tutor mampu memfasilitasi diskusi dan interaksi antara peserta pelatihan.	62.6 8%	35.9 2%	1.41 %	0%	0 %
<b>Rerata</b>			<b>65 %</b>	<b>33 %</b>	<b>2% %</b>	<b>0% %</b>	<b>0 %</b>

#### Penilaian Fasilitator (Materi 6: Resolve Complaint)

No	Fasilitator Narasumber	Aspek Yang Dinilai	Nilai				
			5	4	3	2	1
1	dr. Ahmad Rousdy Noor, MMRS	Tutor memfasilitasi diskusi yang membangun dan mendorong kolaborasi antara peserta pelatihan.	64.5 4%	34.7 5%	0.71 %	0%	0 %
2		Tutor mendemonstrasikan pengetahuan yang mendalam tentang subjek yang diajarkan.	67.8 3%	30.7 7%	1.40 %	0%	0 %

3		Tutor memberikan perhatian individu kepada peserta pelatihan saat dibutuhkan.	66.2 0%	31.6 9%	2.11 %	0%	0 %
4		Tutor memberikan bimbingan yang memfasilitasi penerapan konsep dalam situasi nyata.	66.2 0%	33.1 0%	0.70 %	0%	0 %
5		Apakah terdapat saran atau rekomendasi untuk meningkatkan kualitas tutor dalam pelatihan jarak jauh.	62.6 8%	33.1 0%	2.11 %	1.41 %	0. 70 %
6		Tutor mengadaptasi gaya pengajaran sesuai dengan kebutuhan dan tingkat pemahaman peserta pelatihan.	68.7 9%	29.0 8%	2.13 %	0%	0 %
7		Tutor memiliki ketrampilan komunikasi yang efektif dalam menyampaikan materi pelatihan.	70.2 1%	26.9 5%	2.84 %	0%	0 %
8		Tutor memiliki pemahaman yang baik tentang materi pelatihan.	70.9 2%	26.9 5%	2.13 %	0%	0 %
9		Bagaimana kemampuan dalam mengelola waktu selama sesi pelatihan.	68.0 9%	29.0 8%	2.84 %	0%	0 %
10		Tutor mendorong dan memotivasi peserta pelatihan	70.7 1%	27.8 6%	1.43 %	0%	0 %

		untuk berpartisipasi aktif dalam proses pembelajaran.					
11		Tutor memberikan umpan balik yang berguna dan konstruktif terhadap pekerjaan atau tugas yang diberikan.	66.2 0%	31.6 9%	2.11 %	0%	0 %
12		Tutor responsif terhadap pertanyaan dan masalah yang diajukan peserta pelatihan.	64.7 9%	34.2 1%	0.70 %	0%	0 %
13		Tutor memberikan penjelasan yang jelas dan komprehensif terkait materi pelatihan.	68.0 9%	31.2 1%	0.71 %	0%	0 %
14		Sejauh mana tutor mampu memfasilitasi diskusi dan interaksi antara peserta pelatihan.	67.6 1%	30.2 8%	2.11 %	0%	0 %
<b>Rerata</b>			<b>58 %</b>	<b>31 %</b>	<b>2% %</b>	<b>0% %</b>	<b>0 %</b>

#### Penilaian Fasilitator (Materi 7: Facilitation&Resourcing)

No	Fasilitator Narasumber	Aspek Yang Dinilai	Nilai				
			5	4	3	2	1
1	SWANDA RI SAFRIDA MMRS	Tutor memfasilitasi diskusi yang membangun dan mendorong kolaborasi antara	65.7 3%	30.7 7%	3.50 %	0%	0 %

		peserta pelatihan.					
2		Tutor mendemonstrasikan pengetahuan yang mendalam tentang subjek yang diajarkan.	69.2 3%	29.3 7%	1.40 %	0%	0 %
3		Tutor memberikan perhatian individu kepada peserta pelatihan saat dibutuhkan.	64.3 4%	32.1 7%	2.80 %	0.70 %	0 %
4		Tutor memberikan bimbingan yang memfasilitasi penerapan konsep dalam situasi nyata.	65.7 3%	31.4 7%	2.80 %	0%	0 %
5		Apakah terdapat saran atau rekomendasi untuk meningkatkan kualitas tutor dalam pelatihan jarak jauh.	58.7 4%	36.3 6%	2.80 %	1.40 %	0. 70 %
6		Tutor mengadaptasi gaya pengajaran sesuai dengan kebutuhan dan tingkat pemahaman peserta pelatihan.	66.6 7%	29.0 8%	4.26 %	0%	0 %
7		Tutor memiliki ketrampilan komunikasi yang efektif dalam menyampaikan materi pelatihan.	65.4 9%	31.6 9%	2.82 %	0%	0 %
8		Tutor memiliki pemahaman yang baik tentang materi pelatihan.	65.0 3%	32.8 7%	2.10 %	0%	0 %
9		Bagaimana	65.7	32.1	2.10	0%	0

		kemampuan dalam mengelola waktu selama sesi pelatihan.	3%	7%	%		%
10		Tutor mendorong dan memotivasi peserta pelatihan untuk berpartisipasi aktif dalam proses pembelajaran.	68.0 9%	30.5 0%	1.42 %	0%	0 %
11		Tutor memberikan umpan balik yang berguna dan konstruktif terhadap pekerjaan atau tugas yang diberikan.	63.3 8%	34.5 1%	2.11 %	0%	0 %
12		Tutor responsif terhadap pertanyaan dan masalah yang diajukan peserta pelatihan.	66.4 3%	30.7 7%	2.80 %	0%	0 %
13		Tutor memberikan penjelasan yang jelas dan komprehensif terkait materi pelatihan.	67.6 1%	30.9 9%	1.41 %	0%	0 %
14		Sejauh mana tutor mampu memfasilitasi diskusi dan interaksi antara peserta pelatihan.	61.9 7%	33.8 0%	4.23 %	0%	0 %
<b>Rerata</b>			<b>65</b> <b>%</b>	<b>34</b> <b>%</b>	<b>3%</b>	<b>0%</b>	<b>0</b> <b>%</b>

**Penilaian Fasilitator (Materi 8: How To Respond To Online Patient Complaints)**

No	Fasilitator Narasumber	Aspek Yang Dinilai	Nilai				
			5	4	3	2	1
1	SWANDA RI SAFRIDA MMRS	Tutor memfasilitasi diskusi yang membangun dan mendorong kolaborasi antara peserta pelatihan.	64.5 4%	33.3 3%	2.13 %	0%	0 %
2		Tutor mendemonstrasikan pengetahuan yang mendalam tentang subjek yang diajarkan.	69.2 9%	28.5 7%	2.14 %	0%	0 %
3		Tutor memberikan perhatian individu kepada peserta pelatihan saat dibutuhkan.	60.9 9%	37.5 9%	1.42 %	0%	0 %
4		Tutor memberikan bimbingan yang memfasilitasi penerapan konsep dalam situasi nyata.	62.4 1%	36.8 8%	0.71 %	0%	0 %
5		Apakah terdapat saran atau rekomendasi untuk meningkatkan kualitas tutor dalam pelatihan jarak jauh.	59.1 5%	35.9 2%	2.11 %	1.41 %	1. 41 %
6		Tutor mengadaptasi gaya pengajaran sesuai dengan kebutuhan dan tingkat pemahaman peserta pelatihan.	63.5 7%	33.5 7%	2.86 %	0%	0 %
7		Tutor memiliki ketrampilan	66.6 7%	31.2 1%	2.13 %	0%	0 %



		komunikasi yang efektif dalam menyampaikan materi pelatihan.					
8		Tutor memiliki pemahaman yang baik tentang materi pelatihan.	64.0 8%	34.5 1%	1.41 %	0%	0 %
9		Bagaimana kemampuan dalam mengelola waktu selama sesi pelatihan.	64.7 9%	34.5 1%	0.70 %	0%	0 %
10		Tutor mendorong dan memotivasi peserta pelatihan untuk berpartisipasi aktif dalam proses pembelajaran.	70.4 2%	28.1 7%	1.41 %	0%	0 %
11		Tutor memberikan umpan balik yang berguna dan konstruktif terhadap pekerjaan atau tugas yang diberikan.	64.0 8%	33.1 0%	2.82 %	0%	0 %
12		Tutor responsif terhadap pertanyaan dan masalah yang diajukan peserta pelatihan.	60.2 8%	37.5 9%	2.13 %	0%	0 %
13		Tutor memberikan penjelasan yang jelas dan komprehensif terkait materi pelatihan.	64.7 9%	34.5 1%	0.70 %	0%	0 %
14		Sejauh mana tutor mampu memfasilitasi	64.0 8%	35.2 1%	0.70 %	0%	0 %

		diskusi dan interaksi antara peserta pelatihan.					
		<b>Rerata</b>	<b>64%</b>	<b>34%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

#### Penilaian Fasilitator (Materi 9: Severe Complaint (KTD))

No	Fasilitator Narasumber	Aspek Yang Dinilai	Nilai				
			5	4	3	2	1
1	SWANDA RI SAFRIDA MMRS	Tutor memfasilitasi diskusi yang membangun dan mendorong kolaborasi antara peserta pelatihan.	66.9 1%	32.3 7%	0.72 %	0%	0 %
2		Tutor mendemonstrasikan pengetahuan yang mendalam tentang subjek yang diajarkan.	67.6 1%	30.9 9%	1.41 %	0%	0 %
3		Tutor memberikan perhatian individu kepada peserta pelatihan saat dibutuhkan.	66.1 9%	29.5 0%	4.32 %	0%	0 %
4		Tutor memberikan bimbingan yang memfasilitasi penerapan konsep dalam situasi nyata.	72.1 4%	27.1 4%	0.71 %	0%	0 %
5		Apakah terdapat saran atau rekomendasi untuk meningkatkan kualitas tutor dalam pelatihan jarak jauh.	65.7 1%	28.5 7%	3.57 %	1.43 %	0. 71 %
6		Tutor mengadaptasi gaya pengajaran	70.0	27.8	2.14	0%	0 %

		sesuai dengan kebutuhan dan tingkat pemahaman peserta pelatihan.	0%	6%	%		
7		Tutor memiliki ketrampilan komunikasi yang efektif dalam menyampaikan materi pelatihan.	69.7 8%	27.3 4%	2.88 %	0%	0 %
8		Tutor memiliki pemahaman yang baik tentang materi pelatihan.	71.2 2%	27.3 4%	1.44 %	0%	0 %
9		Bagaimana kemampuan dalam mengelola waktu selama sesi pelatihan.	69.5 7%	28.9 9%	1.45 %	0%	0 %
10		Tutor mendorong dan memotivasi peserta pelatihan untuk berpartisipasi aktif dalam proses pembelajaran.	72.4 6%	26.0 9%	1.45 %	0%	0 %
11		Tutor memberikan umpan balik yang berguna dan konstruktif terhadap pekerjaan atau tugas yang diberikan.	68.3 5%	29.5 0%	2.16 %	0%	0 %
12		Tutor responsif terhadap pertanyaan dan masalah yang diajukan peserta pelatihan.	69.5 7%	28.2 6%	2.17 %	0%	0 %

13		Tutor memberikan penjelasan yang jelas dan komprehensif terkait materi pelatihan.	71.4 3%	27.1 4%	1.43 %	0%	0 %
14		Sejauh mana tutor mampu memfasilitasi diskusi dan interasi antara peserta pelatihan.	69.0 6%	29.5 0%	1.44 %	0%	0 %
<b>Rerata</b>			<b>69 %</b>	<b>29 %</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>0 %</b>

### 1. Evaluasi Penyelenggara

No	Aspek Yang Dinilai	Nilai				
		5	4	3	2	1
1	Apakah ada kesulitan atau hambatan dalam mengakses sumber daya atau materi pelatihan yang disediakan oleh penyelenggara	60.47%	32.56%	5.43%	0%	1.55%
2	Evaluasi dan umpan balik terhadap pelatihan jarak jauh ditindaklanjuti dengan serius oleh penyelenggara	60.00%	38.46%	1.54%	0%	0%
3	Materi dan sumberdaya pelatihan disediakan dengan tepat waktu dan lengkap	65.89%	32.56%	1.55%	0%	0%
4	Apakah terdapat dukungan teknis yang memadai jika anda menghadapi kendala teknis selama pelatihan.	64.62%	33.85%	1.54%	0%	0%
5	Sejauh mana petunjuk teknis yang diberikan oleh penyelenggara membantu anda dalam mengakses dan mengikuti pelatihan	66.15%	31.54%	2.31%	0%	0%
6	Komunikasi antara penyelenggara dan peserta pelatihan efektif dan responsif	69.23%	29.23%	1.54%	0%	0%
7	Apakah ada aspek penyelenggara yang perlu ditingkatkan agar	60.47%	36.43%	1.55%	1.55%	0%

	pelatihan jarak jauh lebih efektif					
8	Dukungan teknis yang disediakan oleh penyelenggara membantu dalam mengatasi masalah teknis	61.54%	35.38%	3.08%	0%	0%
9	Apakah jadwal dan durasi pelatihan memadai dan sesuai dengan kebutuhan anda	66.15%	31.54%	2.31%	0%	0%
10	Bagaimana kesan anda terhadap tata kelola dan pengorganisasian pelatihan jarak jauh ini	59.23%	38.46%	2.31%	0%	0%
11	Apakah anda akan merekomendasikan penyelenggaraan pelatihan jarak jauh ini kepada orang lain? mengapa atau mengapa tidak	68.46%	28.46%	3.08%	0%	0%
12	Penjadwalan pelatihan memungkinkan fleksibilitas dan aksesibilitas yang memadai	65.12%	32.56%	2.33%	0%	0%
13	Bagaimana kualitas platform atau sistem yang digunakan dalam pelatihan jarak jauh ini	66.67%	31.01%	2.33%	0%	0%
14	Bagaimana pengalaman anda terkait dengan pengiriman materi pelatihan secara online	59.38%	39.06%	1.56%	0%	0%
15	Apakah penyelenggara memberikan bantuan atau dukungan yang memadai dalam mengatasi tantangan yang mungkin timbul selama pelatihan	67.72%	30.71%	1.57%	0%	0%
	<b>Rerata</b>	<b>64%</b>	<b>33%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

#### Analisis Terhadap Penyelenggara Workshop:

No	Workshop	Rating Bintang				
		5	4	3	2	1
1	Workshop Complaint Management System	91.6%	8.4%	0%	0%	0%
	<b>Rerata</b>	<b>91.6%</b>	<b>8.4%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

Keterangan :

- Dari pelaksanaan workshop sebanyak 148 peserta telah memberikan ulasan. Peserta juga memberikan Bintang 5 sebanyak 91.6%, Bintang 4 sebanyak 8.4%, sedangkan Bintang 3, Bintang 2 dan Bintang 1 sebanyak 0%



## **BAB V**

### **Kesimpulan Dan Saran**

#### **A. Kesimpulan**

1. Dari hasil evaluasi peserta, tingkat kehadiran peserta mencapai persentase 100%.
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 pelatihan telah berlangsung dengan lancar. Saran untuk pelaksanaan berikutnya:

1. Lebih diperbanyak contoh kasus dan praktek agar peserta lebih jelas memahami materi.
2. Workshop dapat dishare lebih luas untuk RS. pengampuan

## BAB VI PENUTUP

Demikian laporan Workshop Complaint Management System ( Sistem Manajemen Layanan Keluhan Pasien & Keluarga) yang telah diselenggarakan RSO Soeharso yang telah berlangsung pada tanggal 19 - 20 Agustus 2024 kami sampaikan. Semoga laporan ini dapat menjadi dokumentasi dan referensi bagi kegiatan sejenis di waktu selanjutnya.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas kerjasama yang baik, sehingga pelatihan ini dapat terselenggara dengan baik

Sukoharjo, 27 Agustus 2024

Mengetahui,

Ketua Penyelenggara  
Workshop Complaint Management System



dr. Kshanti Adhitya, Sp. EM., MM  
NIP. 198704072008122001

Sekretaris  
Workshop Complaint Management System



Dony Fajar Budiarso, Amd. MI  
NIP. 198209102023211017



## LAMPIRAN

### 1. Daftar Hadir



Kementerian Kesehatan

RSO Soeharso

Jalan Ahmad Yani Nomor 157  
Kartasura Sukoharjo 57162

☎ 0271-74458

🌐 <https://rso.go.id/>

#### DAFTAR HADIR WORKSHOP COMPLAINT MANAGEMENT SYSTEM DI RS. ORTOPEDI PROF. DR. R. SOEHARSO SURAKARTA

Hari / Tanggal : Senin, 19 Agustus 2024  
Jam : 07.30 WIB – Selesai  
Tempat : Ruang Auditorium LL3 Gedung Perkantoran RSO Soeharso

No	Nama	Satker	Tanda Tangan
1	dr. Kshanti Adhitya, SpEM, MM	Ketua Tim Kerja Pendidikan dan Penelitian	
2	Sugiyarto, S.Kep. Ners	IBS	
3	Afita Rosadiana, S.Kep.	IBS	
4	Syukri	Gizi	
5	Didid Kisjadmiko, SE	Organisasi dan SDM	
6	Ida Puji Astuti, SE	Sub Tim Kerja Perencanaan dan Evaluasi	
7	Sapto Budi Setyo, SKM, MM	Ketua Tim Kerja Perencanaan Anggaran	
8	Mateus Prihanto	Timker Perencanaan Anggaran	
9	Aries Cholifah, S.Kp., M.Pd.	Ka. Unit Penjamin Klaim	
10	Ana Setya Budi, SE	Timker Perencanaan Keuangan	
11	Savira Fara Meuthia	Timker Perencanaan Keuangan	
12	Uud Rasmawati	Timker Akuntansi	
13	Febrika Wiharni, S.ST.	Timker Hukum	
14	Tugianto, A.Md.	Timker TU/RT	
15	Mila Kartika Dewi	Instalasi Rekam Medis	
16	Tryanto	Instalasi Rekam Medis	
17	Ajeng Putri Pramesti, A.Md, Kep	Rawat Inap Cempaka	
18	Sri Hartati D, A.Md Rajal	Poli Rawat Jalan	
19	Mochamad Rafli, S.Kom	Instalasi SIRS	
20	Tri Murti Sari, S.Kom	Instalasi SIRS	
21	Andi Sulistiono, A.Md	Instalasi SIRS	
22	Bondan Yudianto, S.T	Instalasi PSRS	


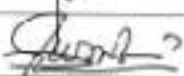


No	Nama	Satker	Tanda Tangan
23	Mardiyanto, S.T	Instalasi PSRS	
24	Diana Ermayanti, SKM, M.M	Timker Perencanaan Keuangan	
25	Joko Sutrisno, SH	Kepala Satuan Pengawas Intern	
26	Yayah Ruméyah, S.T	Unit Layanan Pengadaan	
27	Gatut Tri Rahardjo	Timker Pelayanan Medik	
28	Ery Ismawati, A.Md	Timker Akuntansi	
29	Tatik Sulestiyari, SKM, MM	Timker TU/RT	
30	Jairin, S.Ag, AKS, MPSSp	Ketua Timker TU/RT	
31	Tri Martabat	Duty Manager	
32	Sugeng Prayidha	KUMAS	
33	Ay. Tika, R	ISI	
34	dr. Ahmad Rousdy Noor, MARS		
35	Swandari Safrida, S.Pd		
36			
37			
38			
39			
40			
41			
42			
43			

Ketua Tim Kerja Pendidikan dan Pelatihan

Dr. Kshanti Adhitya, SpEM., MM

**DAFTAR HADIR NARASUMBER**  
**WORKSHOP COMPLAINT MANAGEMENT SYSTEM DI RS. ORTOPEDI PROF.**  
**DR. R. SOEHARSO SURAKARTA**

Hari / Tanggal : Senin, 19 Agustus 2024  
Jam : 07.30 WIB – Selesai  
Tempat : Ruang Auditorium LL3 Gedung Perkantoran RSO Soeharso

No	Nama	Institusi	Tanda Tangan
1	dr A. Reandy Noor, MMRS	MedicLight	
2	Swandari Safrida, S.Pd	MedicLight	
3	Desi Rachmawati	MedicLight	
4	Anam	MedicLight	

**Ketua Tim Kerja Pendidikan dan Pelatihan**



dr. Kshaati Adhitya, SpEM, MM

**DAFTAR HADIR  
WORKSHOP COMPLAINT MANAGEMENT SYSTEM DI RS. ORTOPEDI PROF.  
DR. R. SOEHARSO SURAKARTA**

**Hari / Tanggal** : Selasa, 20 Agustus 2024  
**Jam** : 07.30 WIB – Selesai  
**Tempat** : Ruang Auditorium Lt.3 Gedung Perkantoran RSO Soeharso

No	Nama	Satker	Tanda Tangan
1	dr. Kshanti Adhitya,SpEM,MM	Ketua Tim Kerja Pendidikan dan Penelitian	
2	Sugiyarto, S.Kep. Ners	IBS	
3	Afita Rosadina, S.Kep.	IBS	
4	Syakri	Gizi	
5	Didid Kisjadmiko, SE	Organisasi dan SDM	
6	Ida Puji Astuti, SE	Sub Tim Kerja Perencanaan dan Evaluasi	
7	Sapto Budi Setyo, SKM, MM	Ketua Tim Kerja Perencanaan Anggaran	
8	Mateus Prihanto	Timker Perencanaan Anggaran	
9	Aries Cholifah, S.Kp., M.Pd.	Ka. Unit Penjamin Klaim	
10	Ana Setya Budi, SE	Timker Perencanaan Keuangan	
11	Savira Fara Meuthia	Timker Perencanaan Keuangan	
12	Uud Rasmawati	Timker Akuntansi	
13	Febrika Wiharni, S.ST.	Timker Hukum	
14	Tugianto, A.Md.	Timker TU/RT	
15	Mila Kartika Dewi	Instalasi Rekam Medis	
16	Triyanto	Instalasi Rekam Medis	
17	Ajeng Putri Pramesti, A.Md, Kep	Rawat Inap Cempaka	
18	Sri Hartati D, A.Md Rajal	Poli Rawat Jalan	
19	Mochamad Rafli, S.Kom	Instalasi SIRS	
20	Tri Murti Sari, S.Kom	Instalasi SIRS	
21	Andi Sulistiono, AMd	Instalasi SIRS	
22	Bondan Yudianto, S.T	Instalasi PSRS	





No	Nama	Satker	Tanda Tangan
23	Mardiyanto, S.T	Instalasi PSRS	
24	Diana Ermayani, SKM,MM	Timker Perencanaan Keuangan	
25	Joko Sutrisno, SH	Kepala Satuan Pengawas Intern	
25	Yayah Rundiayah, S.T	Unit Layanan Pengadaan	
27	Gatot Tri Rahardjo	Timker Pelayanan Medik	
28	Ety Israwati, A.Md	Timker Akuntansi	
29	Tuik Sulestiyari, SKM,MM	Timker TU/RT	
30	Jaimia, S.Ag,AKS,MPSSp	Ketua Timker TU/RT	
31	Iri Martabat	Duty Manager	
32	Sugeng Prayitno	RTU	
33	Ruhani Adhi	PEJ	
34			
35			
36			
37			
38			
39			
40			
41			
42			
43			

Ketua Tim Kerja Pendidikan dan Pelatihan

dr. Kshanti Adhitya, SpEM, MM

**DAFTAR HADIR NARASUMBER  
WORKSHOP COMPLAINT MANAGEMENT SYSTEM DI RS. ORTOPEDI PROF.  
DR. R. SOEHARSO SURAKARTA**

Hari / Tanggal : Selasa, 20 Agustus 2024  
Jam : 07.30 WIB – Selesai  
Tempat : Ruang Auditorium Lt.3 Gedung Perkantoran RSO Soeharso

No	Nama	Institusi	Tanda Tangan
1	dr A. Roudy Noor, MMRS	Medic light	
2	Swandari Safrida, S.Pd	Mediclight	
3	Desi Rachmanabi	Mediclight	
4	Aram	Mediclight	

**Ketua Tim Kerja Pendidikan dan Pelatihan**



dr. Kshanti Adhitya, SpEM, MM



Keputusan Dirjen Nakes No. HK.02.02/F/3663/2023

---

"Workshop Complaint Management System (Sistem Manajemen Layanan Keluhan Pasien & Keluarga)" (Peserta Luring & Daring)

Narasumber:

1. dr. A. Rousdy Noor, MMRS
2. Swandari Safrida, S.Pd

Materi :

1. Understanding Complaint
2. Complaint Management System
3. Complaint Management Process
4. Hot to Respond to Online Patient Complaints

Hari/Tanggal : Senin - Selasa / 19 - 20 Agustus 2024

Pukul : 07.00 – 16.00 WIB

---

Pendaftaran :

✔ Pelataran Sehat/LMS : <https://bit.ly/cms1-rso>

✔ Registrasi : <https://ediklat.rso.go.id/>

✔ Zoom : <https://bit.ly/workshop-cms>

Peserta wajib minta akses di Plataran Sehat/LMS dan akan diapprove jika sudah upload bukti pembayaran registrasi ediklat.rso.go.id

---

Biaya Workshop Complaint Management System : Rp. 1.000.000,-

Transfer ke rekening 138-000-2002-330 Bank Mandiri atas nama 028 RPL RSOP Dr. R. Soeharso Ska

---



Informasi lebih lanjut

RSO Soeharso Training Center : +628979752065

#### PERHATIAN

1. Peserta memiliki akun Satu Sehat / LMS aktif, pada tanggal kegiatan tidak sedang mengikuti pembelajaran lain di Plataran Sehat/LMS
  2. Peserta umum saat registrasi wajib konfirmasi sebelum transfer ke CP RSO Soeharso Training Center : 08979752065
  3. Mengikuti zoom dengan mencantumkan Nama\_Instansi
  4. Peserta wajib mengikuti seluruh proses pembelajaran di Plataran Sehat/LMS. Risiko ketidakpatuhan merupakan tanggung jawab peserta
5. Foto Kegiatan
- A. Pelaksanaan Workshop Complaint Management System

