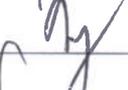


**DAFTAR HADIR**

Hari/ Tanggal : Rabu, 21 Februari 2024  
 Waktu : 11.00 WIB – Selesai  
 Tempat : Ruang Rapat 1 Lt. 3B  
 Acara : Rapat Rutin  
 Agenda : 1. Evaluasi pendaftaran online  
 2. presentasi kepuasan pelanggan

No.	Nama	Bagian	Jabatan	Tanda Tangan
1.	dr. Sahata P.H. Napitupulu, Sp.M (K)	Direksi	Direktur	
2.	dr. Fakh Nur Salimi Latief, S.H.	Direksi	Wadir Umum dan Keuangan	
3.	dr. M. Hikam Alimy, M.Kes.	Direksi	Wadir Pelayanan Medis	
4.	Zwei Sujanto, S.Kep., Ns.	Pelayanan Medis dan Keperawatan	General Manager	
5.	Zainal Arifin, A.Md.PK.	Penunjang Medis	General Manager	
6.	Dyan Kartika Sari, S.KM.	Umum dan HRD	General Manager	
7.	Hadi Prayitno, S.E.	Keuangan	General Manager	
8.	Siti Laely Rochmah, S.Kep., Ns.	Instalasi Rawat Jalan	Manager	
9.	dr. Erika Christanti	Instalasi Gawat Darurat	Manager	
10.	Dian Widya Anitasari, S.Kep., Ns	Instalasi Rawat Inap	Manager	
11.	Larashati Wulyati, S.Kep., Ns.	Layanan Premium	Manager	
12.	Fajar Santoso, S.Kep., Ns	Instalasi Kamar Bedah dan Sentra Sterilisasi	Manager	
13.	Rizal Fachrudin R, S.E.	Layanan BPJS dan Asuransi	Manager	
14.	Otto Desyanto, S.Kep., Ns.	Instalasi Penunjang Diagnostik dan Terapi	Manager	
15.	Uswatun Chasanah, S.Pd.	Instalasi Gizi	Manager	
16.	Antonius Bayu Aribowo, S.Farm, Apt.	Instalasi Farmasi	Plt. Manager	
17.	Udin Apriliansyah, S.ST	Instalasi Rekam Medis	Manager	



## NOTULEN

- TANGGAL** : Rabu, 21 Februari 2024
- WAKTU** : 11.00 WIB - Selesai
- TEMPAT** : Ruang Rapat 1
- AGENDA RAPAT** : 1. Evaluasi Self Check In  
2. Presentasi Kepuasan Pelanggan
- PEMIMPIN RAPAT** : dr. Sahata P.H. Napitupulu, Sp.M (K)
- NOTULIS** : Hendri Fitrianto
- JUMLAH PESERTA** : 19 Orang
- TIDAK HADIR** : 6 Orang
- PEMBAHASAN** : 1. Rapat dibuka oleh dr Sahata P.H Napitupulu, Sp.M (K)
2. Pak Bayu:
- a. Dari trial self check in mulai tanggal 05 -21 Februari 2024 ada kenaikan  $\pm 70\%$
3. dr Fakih:
- a. Agar bisa dibuatkan grafik untuk bahan evaluasi (harian)
4. dr Sahata:
- a. Harus ada punishment bagi pasien yang sudah mendaftar online tetapi tidak hadir  
Pak Bayu: yang berjalan saat ini jika tidka hadir pada hari H, maka menunggu sampai jam 3 sore. Setelah itu baru bisa daftar online kembali.
  - b. Jangan seperti itu, jika ada pasien yang tidak hadir harus menghubungi customer service agar dapat dibantu atau konfirmasi untuk pendaftaran selanjutnya. Jangan pasiennya sendiri supaya pasien tidak seenaknya sendiri.
5. dr Hikam:
- a. Butuh berapa lama untuk konfirmasi jika pasien tidak hadir?  
Pak Bayu: tidak ada batas waktunya sampai pasien tersebut konfirmasi ke customer service
6. dr Sahata:
- a. Untuk alasan yang muncul di laporan jangan ditulis tidak jadi berobat. Tetapi diisi alasan pasien tidak hadir, seperti tidak ada yang mengantar, ada keperluan mendadak, dll.
7. dr Fakih:
- a. Apakah bisa diberikan notifikasi jika pasien yang sudah daftar online tapi tidak hadir untuk menghubungi nomor WA RSMU.  
Pak Bayu: bisa Dok, untuk konfirmasi lewat WA RSMU.
8. dr Hikam:
- a. Untuk pasien baru apakah bisa melakukan pendaftaran online?  
Pak Bayu: untuk saat ini belum bisam tetapi kalau mau dibuka langsung bisa  
dr Sahata: dibuka saja sehingga pasien baru tidak bisa langsung ke loket.



9. Bu Lely:
    - a. Masih ada nomor yang kecil di akhir-akhir pemeriksaan. Tidak ada nomor antrian dari kitir yang dibawa oleh pasien. Pak Bayu: dulu ada tetapi saya hapus karena ada case nomor 10 masih antri tetapi nomor 100 sudah dipanggil. dr Sahata: dimunculkan lagi untuk nomor antrian di kitirnya.
  10. Bu Yonita mempresentasikan hasil survei kepuasan pelanggan periode semester 2 tahun 2023.
  11. dr Hikam:
    - a. Untuk charging box agar ditambahkan lagi di area pelayanan Bu Yonita: sudah dibuatkan tetapi belum dipasang.
1. Dari trial self check in mulai tanggal 05 -21 Februari 2024 ada kenaikan  $\pm 70\%$
  2. Harus ada punishment bagi pasien yang sudah mendaftar online tetapi tidak hadir
  3. Diberikan notifikasi jika pasien yang sudah daftar online tapi tidak hadir untuk menghubungi nomor WA RSMU.
  4. Untuk pasien baru apakah bisa melakukan pendaftaran online
  5. Dimunculkan lagi untuk nomor antrian di kitirnya
  6. Penambahan pemasangan charging box di area pelayanan

## HASIL RAPAT

### TINDAK LANJUT PEMIMPIN RAPAT,

( dr. Sahata P.H.N, Sp.M (K))

### NOTULIS,

( Hendri Fitrianto)