

“TEMAN MERDU”
**SISTEM LAYANAN KERJASAMA
TERPADU**



KATEGORI:
***CUSTOMER SERVICE, MARKETING & PUBLIC
RELATION***

RSUP PROF. DR. I G.N.G. NGOERAH
2023

"TEMAN MERDU"

Sistem Layanan Kerjasama Terpadu

Kategori : *Customer Service, Marketing & Public Relation*

1. Ringkasan

Sebagai upaya yang dilakukan untuk perbaikan pelayanan di RSUP Prof salah satu inovasi yang dilakukan adalah terdapat lokalisasi pelayanan Non BPJS di Wing Amerta untuk memberikan kesan pertama yang ringkas dan mudah dari sisi administrasi kepada pasien Non BPJS. Untuk memfasilitasi layanan terbaik kepada masyarakat maka pengembangan diatas sudah dilakukan inovasi di sistem layanan kerjasama yang menaungi layanan pelanggan mengkhusus pada pasien eksekutif dengan cakupan sebagai berikut : publikasi jadwal praktek sore di *website*, integrasi penerimaan pasien di pusat layanan terpadu, penjaminan pasien rawat jalan dan rawat inap, *appointment service* melalui berbasis *link/website*, penanganan pengaduan masyarakat, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.

2. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai bagian terpadu dari sistem perawatan kesehatan yang luas memiliki fokus dominan pada penyediaan layanan kesehatan untuk memenuhi, memelihara dan mempromosikan kebutuhan kesehatan masyarakat guna memenuhi kepuasan pasien. Sebagai RS Vertikal Kemenkes, pusat rujukan sekaligus Badan Layanan Umum RSUP Prof Ngoerah dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan juga terus berimprovisasi dalam upaya pemenuhan kebutuhan pasar di bidang kesehatan sekaligus dalam rangka meningkatkan revenue. Oleh Kemenkes, rumah sakit vertikal disebut memiliki 3 tugas utama penyedia layanan kesehatan rujukan yang diharapkan memberikan layanan terbaik di level Asia dengan strategi pada poin pertama adalah perbaikan pengalaman pasien (*customer experience*) yang sangat menentukan terciptanya

kepuasan pengguna jasa. Sehubungan dengan hal tersebut yang menjadi fokus pada “**Sistem Layanan Kerjasama Terpadu**” adalah perbaikan *Customer Experience* terutama pada pasien eksekutif Non BPJS.. Hal ini menunjukkan bahwa dengan menciptakan pengalaman pasien yang menyenangkan maka loyalitas pasien akan semakin didapatkan. Tidak dapat dipungkiri kehandalan SDM dan kecanggihan alat medis yang terdapat di RSUP merupakan daya tarik utama bagi masyarakat, namun hal tersebut seringkali kurang *disupport* dengan kurangnya pengelolaan administrasi dan birokrasi yang terkesan berbelit. RSUP Prof Ngoerah telah bekerjasama dengan sejumlah perusahaan dan asuransi untuk dapat memfasilitasi pasien secara *cashless*. Perjanjian Kerjasama yang telah dibuat akan diimplementasikan dalam suatu sistem untuk mempermudah dan mempercepat syarat administrasi sesuai kesepakatan. Seringkali dalam implementasinya dibutuhkan kesamaan visi antara pemberi layanan secara administratif maupun pelayanan kesehatan. Untuk menjembatani hal tersebut maka perlu dibuat suatu unit layanan terpadu terkait Kerjasama dan Asuransi, dan pada awal tahun 2022 telah dibuat sistem terpadu yang disebut “**Sistem Layanan Kerjasama Terpadu**” disingkat sebagai “**TEMAN MERDU**”. Tantangan dalam menerapkan Teman Merdu ini adalah terbentuknya integrasi pelayanan dalam menyatukan persepsi untuk memberikan *one stop service* yang membutuhkan adanya kerjasama dan budaya saling mendukung dalam upaya menyederhanakan birokrasi.

3. Tujuan

a) Tujuan Umum

Dalam upaya meningkatkan kunjungan non BPJS, dimana diharapkan dengan memberikan kenyamanan dan kemudahan dari sejak proses awal di pendaftaran sampai dengan pasien pulang. Inovasi ini berfokus pada layanan di awal saat pasien pertama kali datang ke gedung Wing Amerta.

a) Tujuan Khusus

- 1) Publikasi jadwal dokter spesialis praktek sore

- 2) Terbentuknya integrasi penerimaan pasien di sistem layanan kerjasama terpadu.

Dalam integrasi ini dilakukan lokalisasi aspek pelayanan yang meliputi :

- i. *Customer Service*
 - ii. *Admision*
 - iii. *Appointment service*
 - iv. *Narahubung*
- 3) Penjaminan asuransi yang dilayani oleh *customer service* yang *stand by* di sitem layanan kerjasama terpadu, sebelumnya tidak terdapat staff *customer service* yang khusus melayani pasien.
 - i. Proses penjaminan dilakukan disaat awal pasien sebelum registrasi baik rawat jalan, *One Day Care* dan Rawat Inap
 - ii. Pasien bisa mengetahui di awal apakah yang bersangkutan, bisa dijamin atau tidak oleh *payor* (Asuransi, Perusahaan atau TPA)
 - 4) Perubahan pada *appointment service* yang sebelumnya bisa dilayani melalui chat Wa, telepon dan langsung, sekarang ditambahkan fitur *appointment service* melalui link yang berbasis *website*
 - 5) Perubahan penanganan pengaduan yang sebelumnya diterima langsung oleh petugas, kotak saran sekarang bisa dengan menggunakan kotak saran online (*Barcode*) yang sudah tersebar di unit pelayanan RSUP Prof Ngoerah. Kemudahan menggunakan fitur scan *barcode*, dimana pasien dengan bebas menulis pengaduan tanpa ada intimidasi dari petugas dengan tetap mengutamakan kenyamanan pasien.
 - 6) Perubahan metode survei kepuasan masyarakat, yang awalnya dilakukan dengan cara manual yaitu menyebarkan ke seluruh ruangan, sekarang menggunakan metode *link* survei kepuasan masyarakat yang di *share* melalui *whatsapp* dan *barcode*. Sehingga jangkauan pasien lebih luas kita dapatkan untuk pengisian survei kepuasan masyarakat
 - 7) Terlaksananya *broadcast* yang dilakukan oleh semua Civitas Hospitalia RSUP Prof Ngoerah tentang produk atau layanan RSUP Prof Ngoerah. Ini

merupakan hal baru yang akan dilakukan sebagai usaha meningkatkan kunjungan sekaligus *revenue* RSUP Prof Ngoerah.

4. Langkah – Langkah

- a. Publikasi jadwal praktek sore sebagai berikut :
 - 1) Koordinasi dengan Bidang Pelayanan Medik terkait layanan praktek sore yang bisa dijual untuk dapat memenuhi kebutuhan pasien (*brand awareness*).
 - 2) Penawaran kepada dokter spesialis yang dilanjutkan dengan penandatanganan Fakta Integritas.
 - 3) Publish jadwal praktek sore di *website* (menu pelayanan > daftar jaga spesialis > daftar jaga dokter spesialis sore) dan *social media* (Instagram. rsupprofngoerah).
 - 4) Setting jadwal praktek sore di Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.
- b. Koordinasi antar unit kerja untuk terbentuknya integrasi penerimaan pasien di pusat layanan terpadu
Terdapat 1 ruangan yang memang difungsikan khusus untuk proses penjaminan pasien yang terhubung dengan *admission* dan *appointment service*
- c. Penunjukan *customer service* yang handal untuk penjaminan asuransi yang dilayani oleh *customer service* yang *stand by*.
- d. Pengembangan *appointment service*
Kemudahan akses dalam membuat janji temu/perjanjian selain melalui *whatsapp*, bisa menggunakan *link* yang berbasis *website*, dimana pasien bisa memilih 1-2 dokter spesialis yang sudah terdapat jam pelayanan.
 - 1) Pembuatan skema pasien perjanjian kolaborasi dengan IT RSUP Prof Ngoerah
 - 2) Uji coba *link*
 - 3) Link siap di *publish* sebagai berikut :
<https://perjanjian-wing.rsupsanglah.com/>.

- e. Pengembangan penanganan pengaduan
Penanganan pengaduan yang berbasis *website* dengan memanfaatkan SIMRS RSUP Prof Ngoerah.
 - 1) Pasien *scan* dan mengisi pengaduan melalui *barcode*
 - 2) Setelah diisi pengaduan akan otomatis terekam di SIMRS RSUP Prof Ngoerah
- f. Merubah metode survei kepuasan masyarakat
Penyebaran survei selain penyebaran langsung bisa dilakukan melalui *broadcast di whatsapp*, melalui link mendapatkan jangkauan pengisian yang lebih luas. Contoh link sebagai berikut :
Mohon mengisi Link berikut :
<https://survey.rsupsanglah.com/masyarakat>
- g. Koordinasi dilaksanakan untuk dilaksanakannya *Broadcast* yang dilakukan oleh semua *Civitas Hospitalia* RSUP Prof Ngoerah tentang produk atau layanan RSUP Prof Ngoerah.
 - 1) Informasi modalitas yang siap dijual (alat *ready*)
 - 2) Tentukan nama tindakan dan harga paket
 - 3) Desain yang menarik
 - 4) Materi siap di *broadcast*
 - 5) Sounding ke group manajemen untuk dishare ke staff unit terkait

5. Hasil

Adanya “**TEMAN MERDU**” merupakan sebuah inovasi yang dapat secara langsung menjembatani kebutuhan informasi layanan dan administrasi pasien dalam melakukan pelayanan kesehatan terutama untuk pasien non BPJS. Dibawah ini adalah hasil inovasi yang telah dilakukan :

- a) Terpublikasinya jadwal praktek sore yang di *publish* ke masyarakat melalui *website*.

IMARS - Trif

Detail Deposisi - SRIBANDI

Jadwal Poliklinik Sore Paviliun

https://profnegerahospitalsib.com/home/poliklinik-poliklinik-sore-paviliun-wing-ankanta/

net ESUP Sanglah... SIMRS - Login Provider EDC (Web Ver... Virtual Claim SIPP BPJS Ketenagakerjaan...

Jadwal Poliklinik Sore Paviliun Wing Amerta

Jadwal Poliklinik Sore Paviliun Wing Amerta

POLIKLINIK	DOKTER	PUNTA
INTERNA	Dr. Bayman Purnomo Ayo, Sp.PD-GERI	16.00 - 18.00
	Dr. dr. I Made Pande Dewaprasno, Sp.PD-KEIMM-FISIATRI	18.00 - 20.00
NEUROLOGI/SARAF	Dr. Irena Irena, Sp.PD-NEUROLOGI	16.00 - 18.00
	Dr. Irena Irena, Sp.PD-NEUROLOGI	18.00 - 20.00
BESIH	Dr. Irena Irena, Sp.PD-NEUROLOGI	16.00 - 18.00
PEDIATRI/ANAK	Dr. Ni Luh Sekana Pratiwi Muli, M. Komedi, SpA	16.00 - 18.00
ORBIT	Dr. Rade Rade, Sp.PD-ORBIT	16.00 - 18.00
HAJAT	Dr. Pramo Pramo, Sp.PD-ORBIT	16.00 - 18.00
PHARMA	Dr. Ni Ketut Putri Ariani, Sp.K	16.00 - 18.00
PANTUNG	Dr. A.A.A. Dwi Aditia Yasin, Sp.PP-FIHA	16.00 - 18.00
TRIT	Dr. Pety Dwi Ananta Putri, M.Dr.med, Sp.T.H.T.K.L	16.00 - 18.00
PAESI	Dr. Pety Dwi Ananta Putri, Sp.P	16.00 - 18.00
RSATA	Dr. I Gusti Ayu Ratna Surpaningam, M. Bismard, Sp.M	16.00 - 18.00
SIWA	Dr. Sita Indra Sutopu Muli, Sp.Psi	16.00 - 18.00
RADIOLOGI	Dr. Ni Neman Widhiyani, Sp.Rad	16.00 - 18.00

b) Terbentuknya integrasi penerimaan pasien di sistem layanan kerjasama terpadu





Jam Operasional

1) *Customer Service* Asuransi & Pengaduan Masyarakat

Senin – Kamis : Pk. 07.30 – 16.00 wita

Jumat : Pk 07.00 – 15.30 wita

2) *Appointment Service* & Narahubung

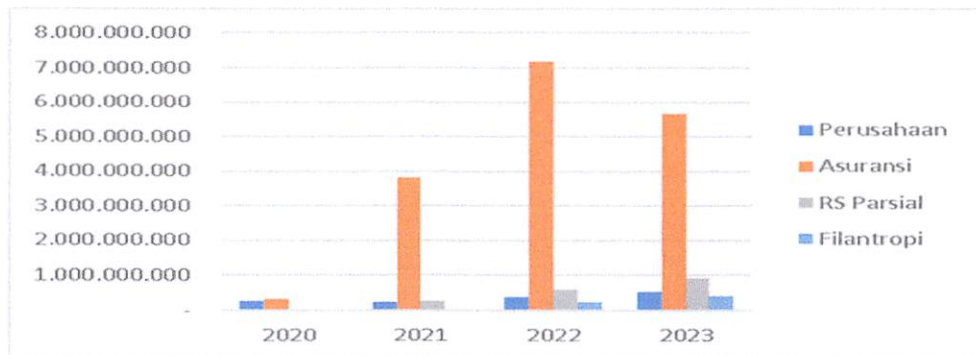
Senin – Sabtu : Pk 07.30 – 20.00 wita

c) Terlaksananya Penjaminan Asuransi Yang Dilayani Oleh *Customer Service* yang *stand by* di Wing Amerta

Penjaminan pasien rawat jalan dan rawat inap dengan cara bayar asuransi dan ikatan kerjasama yang dilayani langsung oleh *Customer Service*. Dimana pasien bisa mengetahui dari awal untuk penjaminan sebelum ke bagian rekam medis.

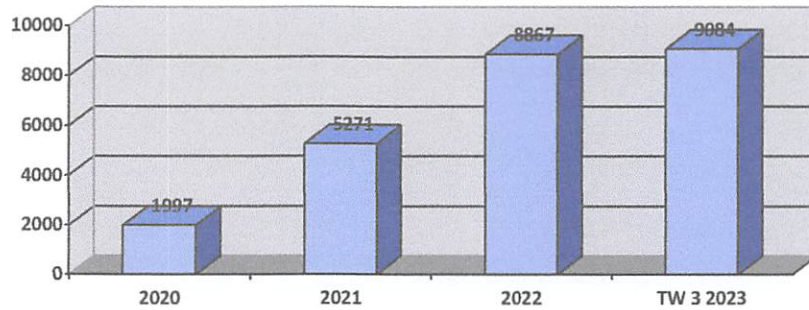
Klaim mitra bisnis (dibulatkan)

No	Corporate	Sebelum Teman Merdu		Setelah Teman Merdu	
		2020	2021	2022	2023 (Agst)
1	Perusahaan	259.283.400	226.239.400	372.717.000	526.169.800
2	Asuransi	313.081.270	3.816.945.960	7.189.928.245	5.645.805.021
3	RS Parsial	29.178.800	281.609.000	585.136.000	909.872.700
4	Jamkesda	-	-	233.001.000	428.100.000
5	Filantropi	259.283.400	226.239.400	372.717.000	526.169.800



- d) Terbentuknya *Appoitment Service* melalui berbasis *link/ website* <https://perjanjian-wing.rsupsanglah.com/>
Engagement Appointment Service

<i>Appointment</i>	Sebelum Teman Merdu		Setelah Teman Merdu	
	2020	2021	2022	TW3 2023
Perusahaan	1997	5271	8867	9084



e) Berkembangnya Penanganan Pengaduan Masyarakat Baik Secara Langsung maupun Tidak Langsung:

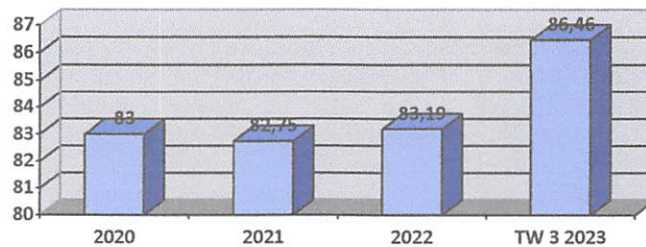
1. No Pengaduan : 0361-241091
2. No Whatsapp : 081239988570
3. Kotak Saran
4. Kotak Saran Online
5. SP4N- Lapor!



f) Survei Kepuasan Masyarakat Melalui Penyebaran Langsung maupun Kotak Saran Online (*barcode*) sudah dapat dilaksanakan.

Survei Kepuasan Masyarakat

SKM	Sebelum Teman Merdu		Setelah Teman Merdu	
	2020	2021	2022	2023
Capaian	83%	82.75%	83.19%	86.46%



g) Terlaksananya *Broadcast* Yang Dilakukan Semua *Civitas Hospitalia* RSUP Prof Ngoerah

Pemasaran produk dan layanan RSUP melalui program “*everybody is a marketer*” dengan *broadcast* setiap hari melalui status *whatsapp*, dan *social media*. Contoh:

The image displays four promotional posters for medical services at RSUP Prof. Dr. I. G. N. G. Ngoerah. Each poster includes the hospital's logo, website, and contact information.

- Top-Left Posters:**
 - PAKET SKRINING GLAUKOMA:** Promoted by Wing Amerta, featuring a close-up of an eye. Price: Rp. 533.700. Includes services like fundus photography, visual field, and glaucoma laser treatment.
 - Cegah Resiko Pengeroposan Tulang Sejak Dini dengan BMD:** Promoted by Radiologi - Wing Amerta. Price: Rp. 770.000. Focuses on Bone Mineral Density (BMD) testing to prevent osteoporosis.
- Bottom-Left Posters:**
 - DETEKSI JANTUNG LEBIH AKURAT DENGAN MSCT CARDIAC & CALSIUM SCORING:** Promoted by Radiologi. Price: Rp. 5.700.000. Focuses on accurate heart detection using MSCT.
- Bottom-Right Posters:**
 - Program Penurunan Berat Badan:** Promoted by Radiologi. Price: Rp. 1.150.000. Focuses on weight reduction programs.

6. Lampiran

- a) Surat pengesahan Direktur Utama, tentang tulisan tersebut
- b) Dokumentasi tim pengembangan layanan terintegrasi



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM PUSAT PROF. DR. I.G.N.G NGOERAH
Jalan Diponegoro Denpasar Bali (80114)
Telepon. (0361) 227911-15, 225482, 223869, Faximile: (0361)224206



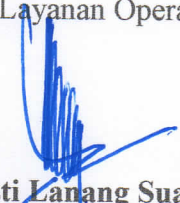
LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL DOKUMEN:


**SISTEM LAYANAN KERJASAMA TERPADU
DI RUMAH SAKIT UMUM PUSAT PROF. DR. I.G.N.G. NGOERAH**

Disetujui,

Direktur Layanan Operasional

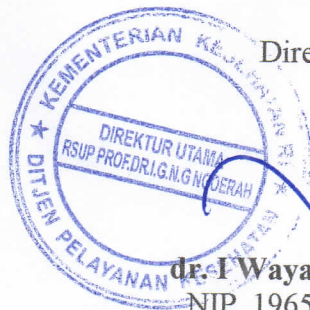

Dr I Gusti Lanang Suartana Putra, MM.,MARS
NIP.196401281990031002

Kepala Instalasi


Miranti Ayuningtyas
NIP. 198401032010122002

Diketahui,

Direktur Utama,




dr. I Wayan Sudana, M.Kes.
NIP. 196504091995091001

b) Dokumentasi Lainnya

Sepanjang tahun 2022 – 2023 di Sistem Layanan Kerjasama Terpadu telah beberapa kali melayani permintaan studi banding mengenai strategi peningkatan kunjungan dan revenue dari beberapa rumah sakit di dalam dan diluar Bali. Berikut beberapa dokumentasinya;



