



## RS Premier Bintaro



<b>Kategori</b>	<i>Innovation Customer Service, Marketing &amp; Public Relation</i>
<b>Judul Proyek Inovasi</b>	<b>ULTIMATE CUSTOMER EXPERIENCES Untuk Mencapai THE MOST HELPFUL HOSPITAL Program Layanan Klinik Eksekutif</b>
<b>Nama Unit Kerja</b>	Department Customer Care
<b>Tim Proyek Inovasi</b>	Muhamad Sidik, Dita Puspita Sari

<b>Ringkasan</b>	<p>Dalam perkembangan era globalisasi digital saat ini bisnis rumah sakit berkembang dengan pesat, dan persaingan juga terjadi dalam bidang pelayanan kesehatan, terjadinya persaingan membuat Rumah sakit berinovasi dan berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasiennya untuk mendapatkan kepuasan, pengalaman, &amp; loyalitas pasien, kepuasan pasien di anggap sangat penting dalam sektor pelayanan kesehatan, Rumah sakit sebagai pemberi layanan kesehatan rawat jalan, rawat inap, dan pelayanan medis lainnya berkewajiban memberikan pelayanan secara benar, jujur dan tidak membedakan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada pasien serta memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien untuk mendapatkan pengalaman yang terbaik.</p>
<b>Latar Belakang</b>	<p>Pelayanan <i>Customer service</i> dalam pelayanan rumah sakit sangat penting dimana saat pasien datang ke rumah sakit pasien mendapat informasi mengenai pelayanan yang akan dilakukan peranan dari <i>customer service</i> adalah pemberi informasi, membantu pasien untuk mempermudah proses pelayanan yang akan dilakukan, dimana <i>customer service</i> harus berwawasan luas, memiliki empati kepada pasien, kesabaran dan cekatan dalam menghadapi pasien, untuk menciptakan <i>Ultimate Customer Experiences</i> untuk mencapai <i>The Most Helpful Hospital Program Layanan Klinik Eksekutif</i>. hal tersebut selaras dengan Visi &amp; Misi dari RS premier bintaro yaitu, menjadi penyedia pelayanan kesehatan terkemuka di Asia dengan memberikan pelayanan kesehatan kelas dunia yang berkualitas tinggi kepada para pelanggan serta memastikan keberlangsungan organisasi. Menerapkan pelayanan kesehatan preventif, diagnostik dan kuratif yang berfokus pada pelanggan dengan hasil yang unggul dan menjangkau seluruh individu. Mempromosikan, meningkatkan dan mempertahankan pelayanan kesehatan terpadu yang unggul melalui inovasi dan pelatihan sebagai bagian yang penting dalam pelayanan yang diberikan. Pendidikan berkualitas yang</p>

menghasilkan tenaga kesehatan yang kompeten dan memiliki empati. Memberikan, meningkatkan dan mendukung kepentingan semua stakeholder.

Kata *Ultimate* yang memiliki makna terakhir, sehingga pelayanan *ultimate customer experience* adalah memberikan pengalaman pelayanan yang memiliki kualitas tinggi atau terbaik kepada pelanggan.

Pelayanan merupakan proses atau tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan, Pelayanan Prima / *Service Excellent* merujuk pada standar pelayanan yang tinggi dan dilakukan dengan maksimal untuk memastikan kepuasan pelanggan.

Pelayanan Prima / *Service Excellent* merupakan sebuah pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis berbentuk fisik (*tangible*) dan kebutuhan emosional yang dirasakan kepada fisiologis pelanggan (Aisyah Nila dan Jaka Nugraha 2021). Pelayanan Prima merupakan terjemahan istilah "*Service Excellent*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan (Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana 2018)

Prinsip Pelayanan Prima merupakan salah satu cara untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan baik serta harmonis dengan pelanggan berdasarkan konsep 3A (*Triple A*) *Attitude*, *Attention*, dan *Action* (Wildan Zulkarnain dan R Bambang sumarsono 2018;8)

#### 1. Konsep *Attitude*

*Attitude* merupakan cerminan perilaku seseorang dalam menghadapi situasi tertentu atau ketika ia berhadapan dengan orang lain sikap seorang pegawai dapat menunjukkan kepribadiannya dan citra perusahaan dimata pelanggan oleh karena itu prinsip Pelayanan Prima berdasarkan konsep *attitude* ialah memberi layanan pelanggan berfokus perbaikan sikap petugas. Hal ini terwujud dalam tiga metode sebagai berikut:

##### a. Pelayanan pelanggan dengan penampilan serasi

Penampilan harus serasi (sesuai, rapi, sikap) kesan pertama yang dilihat orang lain pada diri seseorang adalah melalui penampilannya. Penampilan serasi adalah paduan dari penampilan luar (fisik) dan dalam (rohani) mode etika kepantasan verbal ditunjukkan dengan etika keramahan tutur kata (es-tomat); 4S

(seyum, sapa, salam, santun), Nonverbal dari etika berbusana dan berhias sesuai kepribadian situasi kondisi serta penggunaan bahasa tubuh positif.

b. Pelayanan pelanggan dengan pikiran positif

Berfikir positif artinya pola pikir yang sehat, logis intelektual, masuk akal dan tidak dipengaruhi oleh prasangka buruk. Melayani pelanggan dengan pikiran positif berarti memperlakukan pelanggan secara baik serta menghormatinya.

c. Pelayanan pelanggan dengan sikap menghargai

Sikap menghargai akan menimbulkan rasa simpati dan perasaan menghargai pada pelanggan sehingga mereka terinovasi untuk melanjutkan hubungan.

2. Konsep *Attention*

Perhatian (*Attention*) merupakan pelayanan dengan mencurahkan konsentrasi untuk lebih fokus kepada pelanggan yang dihadapi. Lingkup perhatian pada pelanggan cukup luas, dalam Pelayanan Prima konsep perhatian tersebut mencakup tiga hal yaitu LOT (*Listening, Observing, Thinking*)

a. *Listening* adalah mendengarkan aktif dan memahami kebutuhan pelanggan.

b. *Observing* adalah mengamati tipe pelanggan dan menyesuaikan layanan untuknya.

c. *Thinking* ialah dan memperkirakan kebutuhan pelanggan, bersedia menjadi mitra pelanggan dengan mengatasi permasalahan pelanggan.

3. Konsep *Action*

Tindakan (*Action*) ialah perbuatan nyata yang merupakan bentuk konkret dari segala bentuk pelayanan sebelumnya (*attitude-attention*). Hal ini untuk meyakinkan dan memberikan jaminan pelanggan agar bersedia menggunakan produk yang ditawarkan.

<p><b>Tujuan</b></p>	<p><b>Tujuan Inovasi yaitu:</b></p> <p>Berdasarkan dari rumusan masalah tersebut, maka tujuan diadakan inovasi ini adalah sbb:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk memberikan Pelayanan Prima bagi pasien yang bertujuan memberikan pengalaman terbaik bagi pasien untuk datang kembali dan memilih Layanan Klinik Eksekutif.</li> <li>2. Menimbulkan rasa kepercayaan dan kepuasan kepada pasien atas pelayanan yang diberikan</li> <li>3. Memberikan pelayanan <i>excellent</i> untuk meningkatkan loyalitas pasien RSPB.</li> </ol>
<p><b>Langkah- Langkah</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran <p>Pasien melakukan pendaftaran dengan membuat appointment melalui Linktree/ Barcode Klinik Eksekutif atau dapat melakukan pendaftaran melalui staff Marketing.</p> <p>Dalam pendaftaran pasien dapat juga melampirkan Kartu Asuransi agar proses administrasi awal dapat disiapkan sebelum pasien datang untuk dapat mengefisiensikan waktu.</p> <p>Pasien dapat datang sesuai waktu kedatangan yang sudah di informasikan oleh Petugas <i>Customer Service</i> dan datang langsung ke Counter <i>Customer Service</i> untuk dapat dilakukan pendampingan.</p> </li> <li>2. Konsultasi Rawat Jalan <p><i>Customer Service</i> melakukan pendampingan pasien dengan mengantarkan pasien ke Poli Tujuan. Konsultasi dilakukan dengan dokter dan di bantu oleh perawat. Jika pasien ada pengantar untuk melakukan pemeriksaan penunjang medis, perawat akan membantu menginformasikan ke <i>Customer Service</i> agar dapat didampingi.</p> </li> <li>3. Pembayaran <p><i>Customer Service</i> akan membantu melakukan pembayaran administrasi rawat jalan ke bagian Kasir. Pada saat pasien menunggu, pasien akan menunggu di Eksekutif Lounge (di Jasmine Clinics/ Radiologi)</p> </li> <li>4. Proses Obat <p>Pengambilan Obat akan dibantu oleh petugas <i>Customer Service</i> dengan menginformasikan ke bagian Apoteker jika ada pasien Klinik Eksekutif. Obat akan dibantu disiapkan dan akan dibantu untuk melakukan penjelasan penggunaan obat oleh bagian Apoteker.</p> </li> <li>5. Proses Rawat Jalan Selesai <p>Jika proses rawat jalan sudah selesai, <i>Customer Service</i> akan memintakan pengisian survey dan google review terkait pelayanan eksekutif.</p> </li> </ol>

## 6. Survey pasien

Survey pasien dilakukan saat pasien sudah selesai melakukan pelayanan, menggunakan google form di kirimkan melalui whatsapp kepada pasien.

## 7. Analisa Data

Pasien akan diberikan Link yang berisikan:

- Link Pendaftaran Klinik Eksekutif
- Survey Kepuasan Pelayanan Klinik Eksekutif
- Video Edukasi Pelayanan Klinik Eksekutif.

Berikut tahapan analisa responden didapatkan dari:

### 1. Kuesioner/ survei

Pengisian kuesioner diberikan setelah pasien melakukan pelayanan dengan cara melakukan pengisian google form dengan beberapa pertanyaan

### 2. Instrumen Pengukuran Waktu Pelayanan

Pengukuran waktu dalam pelayanan ini menggunakan *stopwatch*, dimana *stopwatch* digunakan untuk mengetahui perbedaan waktu pelayanan reguler dengan pelayanan Klinik Eksekutif.

### 3. Pemberian Rating dan Ulasan

Pasien akan diminta untuk memberikan rating dan ulasan dengan tujuan menilai secara keseluruhan pelayanan di RS Premier Bintaro melalui pengisian Survey Kepuasan Klinik Eksekutif dan Rating Google Review.

### 4. Net promoter Score (NPS)

Net promoter Score (NPS) adalah metrik loyalitas yang mengukur loyalitas dan kepuasan pelanggan. NPS dapat mengetahui seberapa besar kemungkinan pelanggan dapat merekomendasikan perusahaan, produk, atau layanan kepada orang lain.

Skala angka NPS adalah dari -100 hingga 100. Pasien memberikan penilaian terhadap pelayanan yang sudah diberikan dimulai dari angka 0 hingga 10. Pelanggan dapat dikategorikan menjadi 3 Kategori yaitu:

1) Promoter: Pelanggan yang menjawab dengan nilai 8-10. adalah orang-orang yang akan mempromosikan layanan atau produk yang diberikan sementara passive tidak memberikan respon positif maupun negative.

2) Passive: Pelanggan yang menjawab dengan nilai 5-7. Pelanggan dengan kategori ini merasa puas dengan pelayanan yang diberikan namun belum tentu akan merekomendasikannya kepada orang lain.

3) Detractor: Pelanggan yang menjawab dengan nilai 0-4. Kelompok pelanggan yang

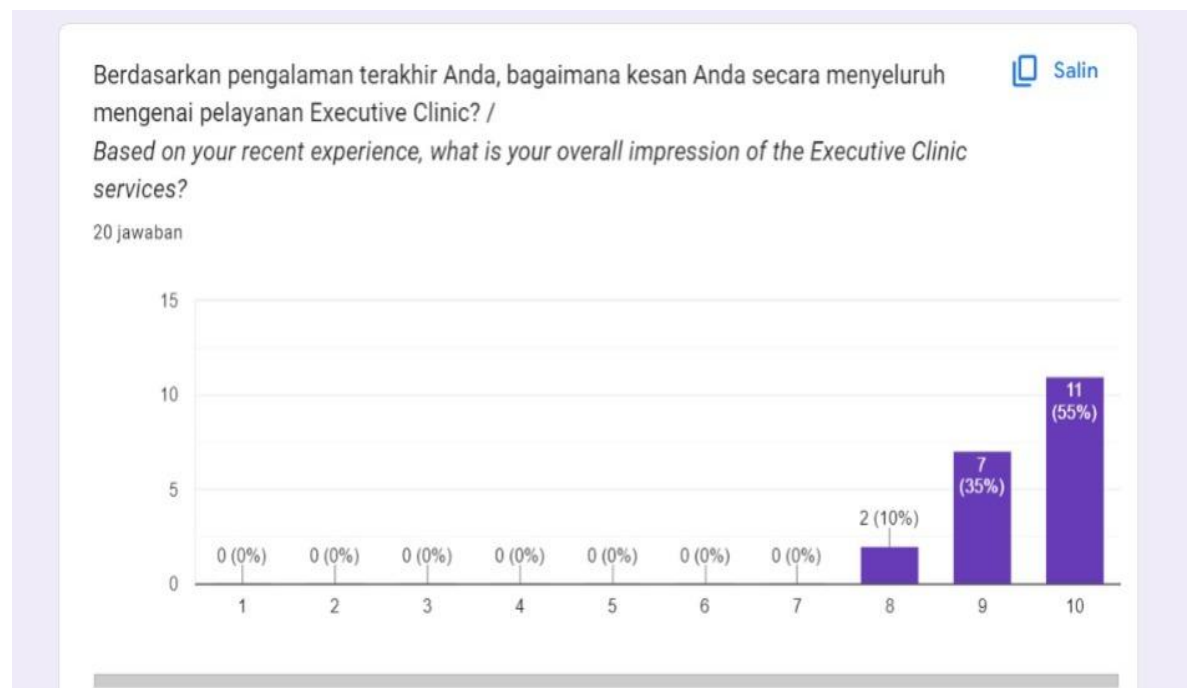
	<p>kurang senang dengan pelayanan suatu perusahaan kemungkinan mereka juga dapat mencegah orang lain untuk berinteraksi dengan perusahaan tersebut</p>
--	--

**Hasil**

Lokasi, waktu dan sampel responden

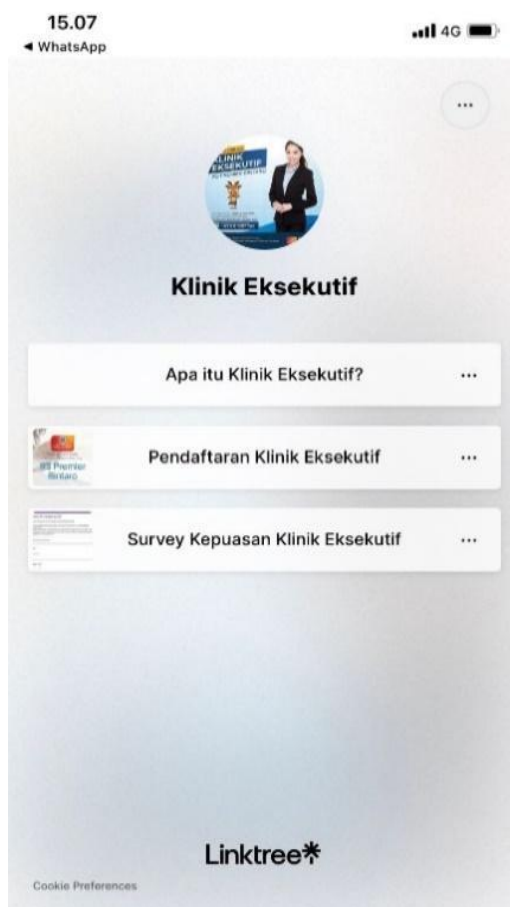
1. Lokasi: di counter *Customer Service* Lobby Barat RS Premier Bintaro
2. Waktu: di Jam operasional *Customer Service* pukul 07.00 – 21.00 wib di hari senin sd sabtu
3. Sample informan: Pasien dengan kategori VIP dan ekspatriate yang dikumpulkan dari tanggal 25 Juli – 12 September 2023 dengan jumlah 20 responden.
4. Hasil survey NPS (Terlampir)

Kategori Score	BURUK					BAIK			BAIK SEKALI		
Score NPS	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Jumlah Respondn	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7	11
Total Responden	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7	11
Presentage	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	10%	35%	55%
									Total:	100%	



Lampiran

Lampiran 1





Daily Report Pasien Klinik Eksekutif  
Hari / Tanggal

1. Nama Pasien | Tanggal Lahir / Medical Record | Rawat Jalan / Rawat Inap | Personal / Asuransi | Klinik Eksekutif

- ♥ PPIO :
- ♥ Estimasi kedatangan :
- ♥ Selesai :
- ♥ Pelayanan : Rawat Jalan
- ♥ Pembayaran : Personal/ Asuransi
- ♥ Diagnosa :
- ♥ Obat yang diberikan :
- ♥ Tambahkan info :

Planning setelah konsultasi

- ♥ Ada rujukan Lab/Radiologi/Fisioterapi :
- ♥ Next Kontrol Rawat Jalan :
- ♥ Ada rujukan Rawat inap :
- ♥ Apakah sudah Preadmission :
- ♥ Apakah sudah submit Google Review :

Daily Report Pasien Klinik Eksekutif:  
Hari / Tanggal

- 🕒 09.00 Nama Pasien
- 🕒 10.00 Nama Pasien
- 🕒 13.00 Nama Pasien

\*Jika sudah mohon tandai   
Terima kasih,  
Customer Service.

Pembayaran dengan personal / Asuransi /  
Jaminan Perusahaan :  
**Silahkan sertakan foto kartu asuransi**

Terima Kasih & Salam sehat  
RS Premier Bintaro

15.18



SURAT PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : dr. Martha M.L. Siahaan, SH, MARS, MHKes.  
Tempat, tanggal Lahir : Jakarta, 21 Maret 1970  
Jabatan : Direktur  
Instansi/ RS : RS. Premier Bintaro  
Alamat : Jl. Moh. Husni Thamrin No.1, Pd. Jaya,  
Kec. Pd. Aren, Kota Tangerang Selatan, Banten  
15224  
No Telpon/Fax Kantor : 27625500, Fax: 7455800  
No Hp/Alamat email : 081284056348 / Martha.Siahaan@rsdhealth.co.id  
Alamat Kantor : Jl. Moh. Husni Thamrin No.1, Pd. Jaya,  
Kec. Pd. Aren, Kota Tangerang Selatan, Banten  
15224  
Judul Makalah : *Ultimate Customer Experiences* Untuk Mencapai  
*The Most Helpful Hospital Program* Layanan Klinik  
Eksekutif

Dengan ini menyatakan bahwa makalah yang dikirim untuk mengikuti lomba PERSI AWARDS , tidak keberatan bila akan dipublikasikan oleh PERSI Pusat dengan tujuan untuk menyebarkan pengetahuan dan pengalaman dalam manajemen Rumah Sakit

Mengetahui



**dr. Martha M.L. Siahaan, SH, MARS, MHKes.**  
Direktur