

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RSUP Dr. SARDJITO
YOGYAKARTA



PERSI AWARD 2023

LIPS FRIDA

Layanan Informasi Pelanggan RSUP Dr. Sardjito
makin cepat, tepat dan akurat dengan FRIDA
(*Frontliner Information Dashboard & Application*)



KATEGORI TOPIK
Customer Service, Marketing dan Public Relation

Disusun oleh
Agatha Paramita
Arif Sukiswanto
Sjamsul Arifin

**INSTALASI PROMOSI KESEHATAN DAN PEMASARAN RUMAH SAKIT
RSUP Dr SARDJITO**

2023

RINGKASAN

Layanan pelanggan atau *customer service* merupakan ujung tombak semua sektor layanan baik barang maupun jasa. Layanan pelanggan menjadi representatif perusahaan dengan pelanggan atau *customer*. Layanan pelanggan atau *customer service* merupakan salah satu *touch points* selain *website* dan media sosial yang dapat diakses oleh masyarakat.

Rumah Sakit merupakan sektor layanan kritikal dimana produk yang dihasilkan merupakan produk yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Kebutuhan informasi dan jenis layanan yang di butuhkan masyarakat harus mudah ditemukan, diakses dan dipahami secara benar dan tepat.

Produk layanan kesehatan yang dimiliki sebuah Rumah Sakit sangatlah dinamis, jumlah layanan yang banyak dan berkembang dengan cepat sehingga secara kemampuan alami manusia untuk menguasai seluruh produk layanan atau *product knowledge* secara manual sangatlah terbatas.

Dengan keterbatasan penguasaan produk tersebut maka pemberian informasi kepada masyarakat akan lebih memerlukan waktu, kurang valid dan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Tidaktersedianya informasi produk yang valid dan mudah diakses maka kualitas pemenuhan informasi pelanggan akan terkendala.

FRIDA merupakan *portal knowledge* yang di kembangkan sebagai pusat data yang telah diakses oleh *agent contact center* dan tim pemasaran untuk memenuhi seluruh informasi jenis produk layanan, jadwal dokter, tarif, broadcast WA pasien untuk informasi produk/pemberitahuan, update nomor WA pasien dan alur layanan. Dengan mengakses FRIDA sebagai sumber data maka pemberian informasi kepada pelanggan dapat diselesaikan dengan tepat, cepat dan akurat. FRIDA dapat diakses oleh petugas

yang telah diberikan hak akses informasi oleh pengelola Admin FRIDA. FRIDA merupakan aplikasi *web based* sehingga dapat diakses oleh tim pemasaran di mana saja dan kapan saja melalui PC, laptop dan *gadget*.

FRIDA secara rutin dilakukan *update data* oleh tim pemasaran seperti penambahan informasi produk baru, perubahan informasi, revisi informasi dan lain sebagainya, sehingga ketepatan dan keakuratan data FRIDA sebagai *portal knowledge* dapat terkelola dan termonitor dengan baik. Dengan adanya *portal knowledge FRIDA*, *respond time* informasi oleh *agent contact center* dan tim pemasaran dapat dilakukan dengan cepat, kepuasan pelanggan terpenuhi dan angka kunjungan dapat meningkat.

LIPS FRIDA

Layanan Informasi Pelanggan RSUP Dr. Sardjito
makin cepat, tepat dan akurat dengan FRIDA
(*Frontliner Information Dashboard & Application*)

A. LATAR BELAKANG

RSUP Dr. Sardjito merupakan RS Vertikal Kementerian Kesehatan RI dengan layanan tipe A. RSUP Dr. Sardjito juga merupakan Rumah Sakit Pendidikan bagi FKMK Universitas Gadjah Mada. Dengan status sebagai Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Pendidikan maka volume layanan yang dimiliki sangat tinggi. Dengan peran sebagai penyedia layanan kesehatan bagi masyarakat dan juga mengemban tugas sebagai Rumah Sakit Pendidikan yang mendidik Calon Dokter dan Dokter spesialis maupun tenaga kesehatan lain maka kebutuhan informasinya sangat beragam.

Dengan begitu banyaknya kebutuhan informasi layanan yang dibutuhkan masyarakat dan untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan maka diperlukan adanya pengelolaan layanan pelanggan yang lebih baik. RSUP Dr Sardjito telah menyediakan beberapa *touch points* yang dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat seperti *website, media sosial dan customer service*.

Sebagai rumah sakit rujukan, RSUP Dr. Sardjito melayani masyarakat dari seluruh penjuru Nusantara. Untuk itu akses informasi layanan harus dapat diakses dengan mudah tidak hanya di Yogyakarta namun juga dari luar DIY. Telepon merupakan salah satu kanal interaksi yang terjangkau dari sisi biaya dan dapat diakses kapan saja. Layanan telepon merupakan pusat interaksi antara masyarakat dengan pihak rumah sakit dimana kebutuhan informasi produk layanan dapat diperoleh sebelum masyarakat memilih menjadi pasien atau pelanggan.

Dengan kebutuhan akan informasi layanan yang sangat tinggi maka kecepatan, ketepatan dan keakuratan informasi menjadi sangat penting. RSUP Dr. Sardjito memiliki kurang lebih 5000 jenis tindakan, Jadwal layanan 400 Dokter Spesialis dan Subspesialis serta informasi layanan lainnya. Pemberian informasi yang kurang tepat kepada masyarakat akan menimbulkan keluhan, menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan dan ketidakpuasan. Untuk menghindari adanya kesalahan pemberian informasi maka rumah sakit harus mampu menyediakan sumber informasi yang tepat dan akurat.

B. TUJUAN

Berdasarkan kebutuhan akan informasi yang tinggi dan terbatasnya akses informasi yang akurat maka diperlukan sebuah solusi bagi permasalahan tersebut. Operator adalah layanan pelanggan yang telah dimiliki RSUP Dr Sardjito sebelumnya. Layanan Operator yang sebelumnya dilakukan adalah layanan penyambungan telepon. Dimana petugas operator mengeskalisasi interaksi pelanggan ke satuan kerja yang terkait untuk mendapatkan informasi.

Dengan semakin berkembangnya teknologi digital saat ini, maka peran operator sudah tidak sesuai dengan tuntutan jaman. Sebuah transformasi layanan pelanggan khususnya melalui kanal telepon dan kanal non telpon harus dilakukan mengikuti berkembangnya tren teknologi komunikasi digital. *Contact Center* merupakan salah satu inovasi digitalisasi layanan yang berfokus pada layanan pelanggan yang bertujuan untuk meningkatkan *engagement dan trust* antara pelanggan dan RSUP Dr. Sardjito.

Transformasi layanan pelanggan melalui *Contact center* menuntut standar kompetensi petugas atau *agent* memiliki kemampuan yang lebih, penguasaan produk yang baik dan juga *courtesy* yang baik pula. Seorang *agent* diwajibkan untuk dapat menyelesaikan interaksi dengan pelanggan tanpa mengeskalisasi interaksi ke bagian lain. Untuk itu *agent* harus mampu menguasai *product knowledge* yang dimiliki RSUP Dr Sardjito agar mampu menyelesaikan semua interaksi dalam target waktu tertentu.

Untuk menunjang kecepatan, ketepatan dan keakuratan informasi atau *product knowledge* maka diciptakan sebuah *portal knowledge* yang memuat informasi terkait produk layanan, tarif, alur dan layanan lain yang dimiliki RSUP Dr. Sardjito dengan nama FRIDA. FRIDA merupakan singkatan dari *Frontliner Information and Dashboard Application* atau diterjemahkan sebagai aplikasi yang menampilkan tampilan layanan dan informasi bagi petugas garda depan.

FRIDA merupakan sebuah aplikasi yang terintegrasi dengan Sistem IT yang dimiliki RSUP Dr. Sardjito yaitu SIMETRIS. Dengan data informasi yang terintegrasi dengan SIMETRIS maka ketepatan dan keakuratan data dan informasi menjadi terstandar. FRIDA dikembangkan dalam bentuk *web based* sehingga dapat diakses oleh tim pemasaran melalui PC maupun *gadget* dimanapun dan kapanpun dibutuhkan.

FRIDA dikembangkan sebagai solusi untuk permasalahan yang sebelumnya ada yaitu belum tersedianya sumber informasi yang tepat dan akurat. FRIDA merupakan aplikasi yang *user friendly, updated* dan terus bertumbuh sesuai kebutuhan layanan.

C. LANGKAH-LANGKAH

FRIDA dikonsepsi dan dikembangkan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

1. Membuat skema *business process* FRIDA
2. Menetapkan SK Tim pengembangan FRIDA
3. Menetapkan konten FRIDA *by category* sesuai dengan informasi dari petugas operator tentang *frequently asked question* dan informasi lain yang bersumber dari satuan kerja layanan di lingkungan RSUP Dr. Sardjito
4. Pembuatan program aplikasi FRIDA oleh Tim IT
5. Uji coba fitur FRIDA oleh tim pemasaran
6. Melaksanakan Transformasi dari Operator menjadi *Contact Center* (1 November 2021)

7. Memberikan *training* dan *drilling* penggunaan FRIDA kepada *agent Contact Center*
8. Penerapan secara penuh *Contact Center* dan FRIDA sebagai *portal knowledge*
9. Melakukan *content updating* secara berkala oleh Admin berdasarkan masukan informasi dari *agent contact center*, tim pemasaran dan perkembangan informasi layanan Rumah Sakit secara umum.
10. Menyusun Definisi Operasional FRIDA

D. HASIL

FRIDA secara aplikatif telah digunakan pada bulan Mei 2021 dan dilakukan uji coba selama 5 bulan oleh tim pemasaran. Pada bulan November 2021 **Contact Center Halo Sardjito 1500 705** secara resmi beroperasi sehingga FRIDA secara implementatif telah digunakan secara penuh oleh seluruh *agent Contact Center* dan tim pemasaran hingga saat ini dengan waktu operasional 24 jam.

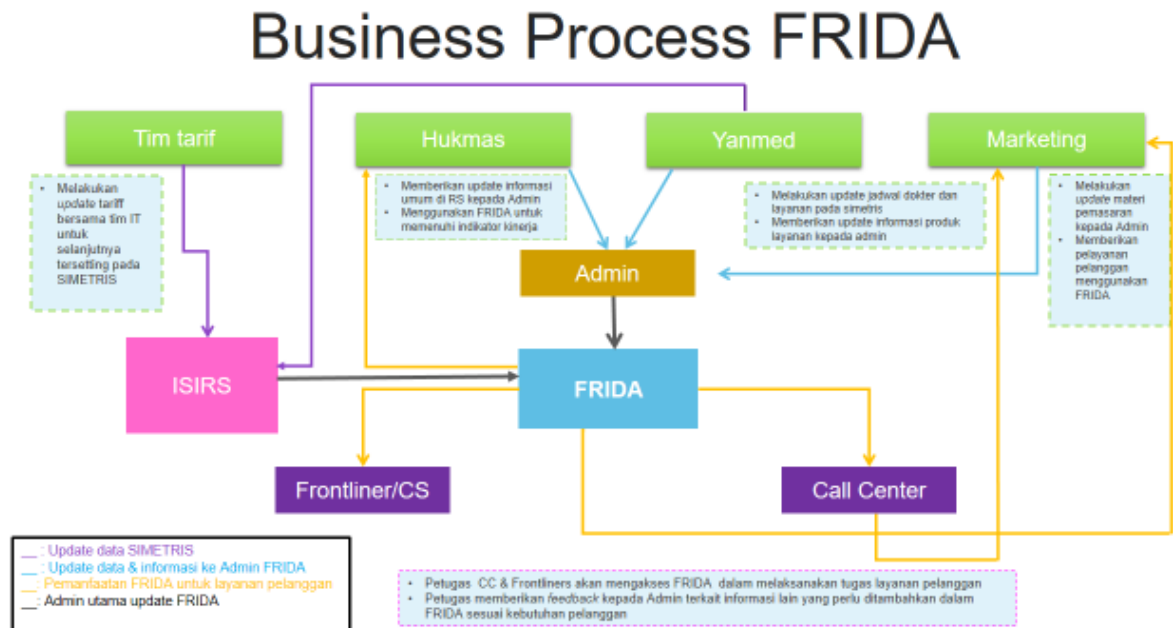
Dengan dioperasionalkannya FRIDA sebagai *portal knowledge* maka dapat di simpulkan adanya perbaikan kualitas layanan pelanggan sebagai berikut:

Indikator	Sebelum menggunakan FRIDA	Setelah menggunakan FRIDA
Penguasaan Product knowledge	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Product knowledge</i> layanan sangat terbatas • Akses mendapatkan informasi layanan sangat sedikit • Proses penguasaan dan penghafalan produk layanan dilakukan secara manual yaitu dengan pencatatan menggunakan kertas (kepekan) 	<ul style="list-style-type: none"> • Penguasaan <i>product knowledge</i> petugas semakin bertambah • Sumber informasi dan data yang sudah terintegrasi dengan SIMETRIS • Dengan sering mengakses FRIDA maka kompetensi petugas makin baik
Sumber informasi	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada sumber informasi terstandar di lingkungan RS 	<ul style="list-style-type: none"> • Konten FRIDA dikumpulkan oleh pada kontributor atau

	<ul style="list-style-type: none"> • Perbedaan informasi dari sumber yang berbeda 	<p>petugas satuan kerja terkait dan sudah melalui proses verifikasi Admin FRIDA</p>
Kualitas layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Cenderung untuk mengeskalasikan (melemparkan) interaksi kepada satuan kerja terkait. Misal pelanggan ingin mengetahui tata cara melakukan tes bebas NAPZA, maka telepon akan di eskalasikan (dilemparkan) ke Poli Jiwa • Petugas tidak meningkat penguasaan <i>product knowledgenya</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Dengan memanfaatkan FRIDA maka petugas dapat berupaya untuk menyelesaikan interaksi tanpa perlu eskalasi • Layanan pelanggan lebih berkualitas karena dapat diberikan lebih cepat, tepat dan akurat
Waktu tunggu layanan	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu tunggu lama menjadi panjang ketika petugas harus menanyakan kepada satuan kerja terkait • Berpotensi menimbulkan keluhan pelanggan akan waktu tunggu yang lama dan belum tentu jawaban yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu tunggu pelanggan untuk mendapatkan informasi semakin efektif • Keluhan pelanggan dapat ditekan dan kepuasan pelanggan meningkat

Business process FRIDA

Untuk menjaga kualitas dan alur layanan pelanggan yang konsisten maka dilakukan perbaikan pada skema *business process* yang sesuai dengan implementasi di lapangan.



Pemanfaatan FRIDA

Seluruh interaksi baik di *Contact Center* maupun Pemasaran terkait dengan informasi layanan, tarif dan jadwal Dokter, menggunakan FRIDA sebagai sumber data. Estimasi jumlah interaksi *Contact Centeryang* memanfaatkan FRIDA sebagai sumber data adalah:

Kanal Interaksi	Halo Sardjito	PABX	WA Live Chat	WA Marcomm
	1500 705	(0274) 587333)	0821-2722-1303	
Hari	35	1000	200	20
Bulan	1.050	300.000	6.000	600

Dari rata-rata total interaksi setiap bulan, sejumlah 60% dari interaksi pada masing-masing kanal telah memanfaatkan FRIDA sebagai sumber informasi. Sedangkan sisanya 40% adalah *product knowledge* yang telah dikuasai oleh *agent Contact Center* dan tim pemasaran.

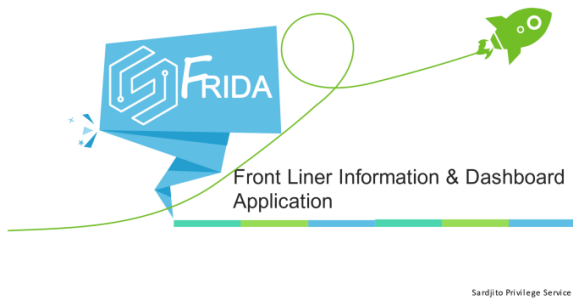
Untuk memenuhi indikator kinerja Rumah Sakit maka FRIDA juga dimanfaatkan untuk melakukan survey kepuasan masyarakat (SKM) kepada pelanggan, mitra kerjasama asuransi dan perusahaan serta DPJP untuk peningkatan layanan.

Fitur Informasi paling banyak digunakan

Kategori Kegiatan	Jenis kegiatan		
Informasi Contact Center	Jadwal Dokter	Tarif Tindakan	Perubahan Nomor WA/ lupa no Rekam Medik
Customer Loyalty	Blasting WA Ucapan Selamat Ulang Tahun Pasien VIP	Blasting WA promosi Layanan terbaru/ <i>Promo of the Month</i> pasien VIP	Blasting WA ucapan selamat melahirkan VIP
Layanan Pasien	WA Blasting informasi ketersediaan obat pasien BPJS	WA Blasting Program NAPAK (Navigasi pasien kanker)	
Hubungan Masyarakat	Blasting WA Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)	Blasting WA Survey Mitra Kerjasama (Asuransi dan Perusahaan)	Survey internal untuk peningkatan layanan (DPJP)

LAMPIRAN-LAMPIRAN

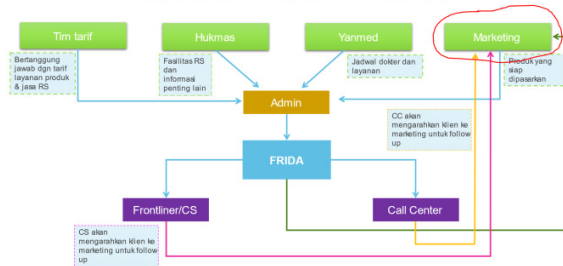
Lampiran 1. Framework FRIDA (Dipresentasikan pada tanggal 29 Januari 2021)



content FRIDA

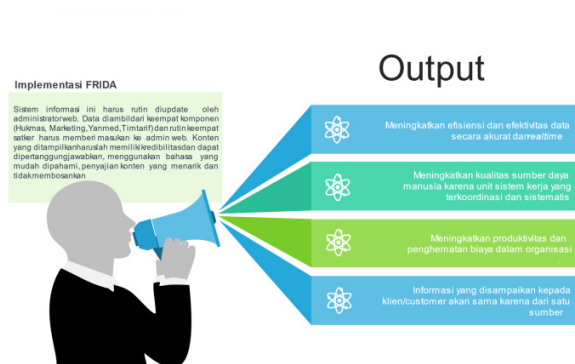


Content Creator FRIDA



Content Frida

- 1 DOKTER**
 - Can Dokter
 - Jadwal Dokter
- 2 LAYANAN**
 - Unggulan- Jenis layanan & fasilitas
 - Rawat Jalan- Jenis layanan & fasilitas
 - Gawat Darurat- Fasilitasnya
 - Rawat Inap- Ketersediaan kamar & jenis kamar rawat inap
 - Penunjang Medis Lain- Jenis layanan & fasilitas
 - Penunjang Non Medis Lain- Jenis layanan & fasilitas
 - Kejasama
 - Dikti & Lat - Alur Layanan Pendidikan dan Penelitian
- 3 TARIF**
 - Tarif Layanan Unggulan
 - Tarif Layanan Rawat Jalan
 - Tarif Layanan Darurat
 - Tarif Layanan Rawat Inap
 - Tarif Layanan Penunjang Medis
 - Tarif Layanan Penunjang Non Medis (Pelatihan, Penelitian, Pendidikan)
- 4 MEDIA**
 - Foto Fasilitas, Kegiatan RS dan Materi Promosi
 - Video Fasilitas, Kegiatan RS dan Materi Promosi
- 5 INFO**
- 6 PROMO**
 - Berita Terbaru Sepuluh RS
 - Agenda Kegiatan RS
 - Dst
 - Layanan Paket Medisiran
 - Layanan Mobile Screening Covid
 - Dst



Lampiran 2 . Konten FRIDA(17 Februari 2021)

Konten Frida

No	PIC/ Collector	Data	Source
1	Akutansi	Tarif Paket layanan	Simetris
		Tarif tindakan	Simetris
		Tarif layanan non medis (Pendidikan, Penelitian, pelatihan)	Simetris
2	Keuangan	Alur Klaim kerjasama	Manual Updated
		Alur layanan BPJS	Manual Updated
		Member asuransi non JKN	Manual Updated
3	Humas & Kerjasama	Daftar kerjasama Asuransi Non JKN	Simetris
		Daftar kerjasama Institusi	Simetris
		Informasi umum/Berita terbaru	Manual Updated
		Resume Kerjasama	Manual Updated
		Foto/video layanan, fasilitas, akomodasi	Manual Updated
4	Umum	Fasilitas Akomodasi	Manual Updated
		Fasilitas Publik (ambulance, Forensik)	Manual Updated
5	Pelayanan Medik	Produk Layanan	Manual Updated
		Jadwal dokter Reguler	Simetris
		Jadwal Dokter Privilege	Simetris
6	Pelayanan Keperawatan	Informasi Ketersediaan kamar	Simetris
7	SDM	Daftar nama DPJP update	Simetris

8	Diklat	Informasi Pendidikan dan penelitian	Manual Updated
		Alur penelitian, pendidikan dan magang	Manual Updated
		Jumlah peserta didik update (keperawatan, medis, non medis)	Manual Updated
9	IP2KSDM	Informasi pelatihan eksternal (Trainings, Skill Lab, Library)	Manual Updated
		Fasilitasnya	Manual Updated
		Alur layanan	Manual Updated
10	Marketing	Promosi Produk	Manual Updated
		Informasi Customer Loyalty	Manual Updated

Lampiran 3. Progress Report Pembuatan FRIDA

Progress FRIDA (27 April 2021)

1. Sistem Informasi FRIDA secara keseluruhan sudah berjalan 90%
2. Konten FRIDA :
 - a. Menu Dokter proses integrasi dengan profil dokter pd web RS
 - b. Menu Tarif : Bahasa tarif masih menggunakan istilah medis sehingga itu menyulitkan agent contact center & Frontliner. Solusi istilah kedokteran ditranslatekan kedalam bahasa awam.
: Tarif-tarif paket belum banyak. Akuntansi mengalami kendala dalam pembuatannya.
 - c. Menu Kerjasama : Resume PKS blm banyak dibuat (PIC Hukmas).
 - d. Menu Telepon : Sudah terisi
 - e. Menu Pelatihan : Belum ada isinya, admin sdh kontak PIC Diklat tetapi blm ada respon berarti.
 - f. Menu Alur : Sudah terisi
 - g. Menu Promo : Sudah terisi

h. Menu Layanan : Layanan Rawat Jalan baru terisi 30%. Proses data masih menunggu Bidang Yanmed.

: Layanan Rawat Inap : Proses entry

i. Menu Media : Sudah terisi

j. Menu Info : Proses pengembangan oleh INSTI

3. Kendala :

a. Masih adanya PIC yang belum dapat memberikan datanya scr cepat ke admin Frida sehingga project tidak bisa selesai sesuai dengan target waktu yang sudah ditetapkan. Saat ini admin juga berperan mencari data, mengolah data dan mengupload data sendiri.

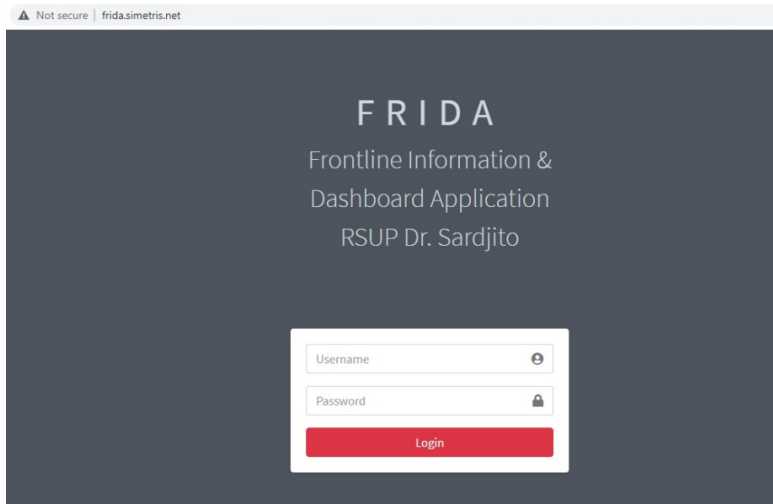
b. Admin Frida saat ini diambil alih oleh tim pemasaran agar proses penyusunan konten dan pengembangan sistem bs berjalan cepat.

c. Sistem Frida proses integrasi dengan Web RS, sehingga materi yang diupload pd FRIDA akan tampil pd Web RS. Khusus untuk konten web RS akan dicustom lagi oleh admin Web sehingga tampilan informasi lebih bagus lagi.

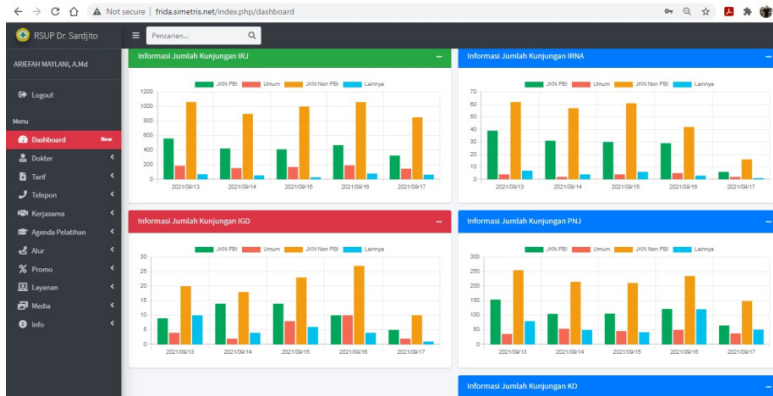
d. Khusus untuk fasilitas ruang Ranap 1 masih banyak yang belum sesuai dengan di SK standarisasi Ruang Ranap.

Lampiran 4. Design FRIDA(17 September 2021)

Homepage



Dashboard



Cari Jadwal Dokter

Not secure | frida.simetris.net/index.php/dokter

RSUP Dr. Sardjito

ARIEFAH MAYLANI, A.Md

Logout

Menu

- Dashboard
- Dokter
- Cari Dokter
- Tarif
- Telepon
- Kerjasama
- Agenda Pelatihan
- Alur
- Promo
- Layanan
- Media
- Info

Cari Jadwal Dokter

Home / Dokter / Cari Dokter

Quick Search

Advanced Search

Nama Dokter Tanggal --SEMUA--

Search

Jadwal Dokter Hari ini, Jumat, 17/09/2021

Search:

Dokter	Nama Instalasi	Hari	Jam Awal	Jam Akhir	Kuota
KSM Anestesiologi & Reanimasi					

Alur layanan

Not secure | frida.simetris.net/index.php/alur

RSUP Dr. Sardjito

ARIEFAH MAYLANI, A.Md

Logout

Menu

- Dashboard
- Dokter
- Tarif
- Telepon
- Kerjasama
- Agenda Pelatihan
- Alur
- Info Alur
- Semua Alur
- Alur Pasien Hemodialisa (Cuci Darah)
- Alur Donor Darah
- Pasien Rawat Jalan Asuransi
- Pasien Rawat Inap Asuransi
- Kelulusan di RSUP Dr. Sardjito
- Pasien Rawat Jalan Asuransi
- Alur Layanan Mamografi
- Layanan Cek Kesuburan
- Klaim Jasa Raharja

Alur Layanan

Home / Alur

- Alur Pasien Hemodialisa (Cuci Darah)
- Alur Donor Darah
- Pasien Rawat Jalan Asuransi Non JKN
- Alur Rawat Inap Asuransi Pemerintah
- Kelulusan di RSUP Dr. Sardjito
- Pasien Rawat Jalan Asuransi Pemerintah
- Alur Instalasi Penelitian, Inovasi dan Pengembangan
- Pasien Rawat Inap Asuransi Non JKN
- Daftar Online Pasien BPJS
- Alur Layanan Mamografi
- Layanan Cek Kesuburan
- Klaim Jasa Raharja

Info

Not secure | frida.simetris.net/index.php/info

RSUP Dr. Sardjito

ARIEFAH MAYLANI, A.Md

Logout

Menu

- Dashboard
- Dokter
- Tarif
- Telepon
- Kerjasama
- Agenda Pelatihan
- Alur
- Promo
- Layanan
- Media
- Info
- Info RS

Info Rumah Sakit

Home / Info / Info RS

Info Rumah Sakit

Search:

ID	Judul	Perihal	Mulai	Selesai	Detail
8	Layanan Lupus	Sardjito Lupus Center	10/05/2021	10/05/2021	
14	Poli Sore Jantung Terpadu	Jadwal Di: Erika Maharani Poli Sore Jantung Terpadu Off	21/07/2021	07/08/2021	
16	Biaya Darah Konvalesen	Biaya Paket Pembelian Darah Konvalesen	16/08/2021	11/09/2021	
7	Linac Elekta Versa HD	Radioterapi Dengan Linac Elekta Versa HD	06/05/2021	06/05/2021	
10	Layanan Permata Hati	Biaya Simpan Beku Embrio & Sperma	08/06/2021	08/06/2021	
2	Fasilitas Kamar & Ruang Tunggu Pasien	Fasilitas Kamar dan Ruang Tunggu Pasien	28/04/2021	31/12/2021	
3	Mitra Asuransi Non JKN	Mitra Asuransi Non JKN	28/04/2021	31/12/2021	
5	Layanan Telekonsultasi (Teleon)	Layanan Telekonsultasi TENON	03/05/2021	03/05/2021	

Promo

The screenshot shows the 'Promo Layanan' page with a sidebar menu on the left. The main content area contains a grid of nine promotional cards, each with a title, a brief description, and an 'Info' button.

Promo	Promo	Promo
Medical Check Up Paket MCU	Paket Melahirkan Delivery Suite, VIP, ANC	Layanan Unggulan Poli Paru
Layanan Penunjang	Vaksin Layanan Vaksin Dewasa dan Anak	Medical Check Up Kids MCU untuk anak
Screening Covid 19 Layanan Genose, Serology, Swab Antigen, Swab PCR	Layanan Wellness Herbal Kalimosedo, Akupunktur, Akupresur, Jamu	Layanan Laboratorium Layanan Laboratorium Sardjito Terintegrasi

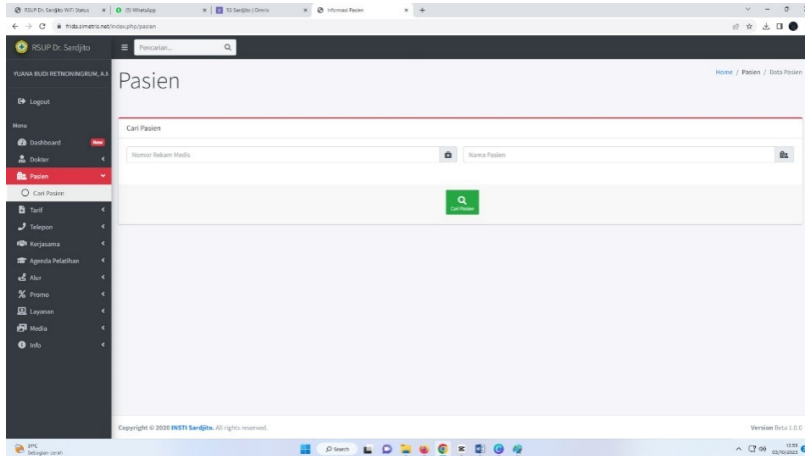
Copyright © 2020 INSTI Sardjito. All rights reserved. Version Beta 1.0.0

Tarif

The screenshot shows the 'Tarif Paket' page with a search bar and a table listing various medical packages. The table has columns for 'Nama Paket', 'Keterangan Paket', and 'View'.

Nama Paket	Keterangan Paket	View
ColnoseTest Covid-19	Biaya Pengulangan sebesar Rp23.000	View
Paket IV Bedah Jantung Bedah pintas koroner tanpa mesin jantung < 2 graft (Off Pump CABG < 2 graft)	sudah termasuk akomodasi dan obat	View
Paket V Bedah Jantung Mitral valve / aortic valve replacement	sudah termasuk akomodasi dan obat	View
Paket V Bedah Jantung Total koreksi TGF	sudah termasuk akomodasi dan obat	View
Paket VII Bedah Jantung On Pump CABG 3 > graft	sudah termasuk akomodasi dan obat	View

Update data pasien (nomor WA dan lupa RM)



Lampiran 5. Definisi Operasional FRIDA(15 Januari 2021)

INFORMASI LAYANAN PELANGGAN FRIDA (Front liner Information Dashboard & Application)

Area	:	Manajerial
Kategori Indikator	:	Kepuasan Pelanggan akan informasi RS
Perspektif	:	<i>Customer</i>
Sasaran Strategis	:	Terwujudkan sistem layanan informasi yang tepat dan cepat kepada pelanggan
Dimensi Mutu	:	Efektivitas layanan dan mutu layanan informasi
Tujuan	:	Terciptanya layanan pelanggan secara terpadu
	:	Frida adalah sebuah aplikasi berbasis <i>web</i> dengan konten informasi layanan RSUP Dr. Sardjito yang dapat di akses oleh petugas <i>front line</i> .

Difinisi Operasional		<p>Jangkauan konten Aplikasi FRIDA adalah seluruh informasi dan data yang dibutuhkan oleh petugas <i>Front line</i> sebagai sumber informasi dan data yang <i>valid</i> bagi pelanggan</p> <p>Aplikasi FRIDA meliputi informasi tentang:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tarif (tindakan medis, Radiologi, Laboratorium, Ambulance, Akomodasi) 2. Jadwal Dokter Reguler 3. Jadwal Dokter Privilege 4. Fasilitas RS (akomodasi, alat medis, Public Service) 5. Informasi Umum 6. Program Pemasaran (promo, paket, customer loyalty) 7. Pelatihan Eksternal 8. Penelitian (magang dan umum) 9. Layanan Kerjasama (JKN & Non JKN): <ol style="list-style-type: none"> a. Alur layanan BPJS b. Alur layanan dengan kerjasama c. Daftar Kerjasama Institusi d. Daftar Kerjasama Asuransi non JKN 10. Informasi umum (pengumuman dll) <p>User Aplikasi FRIDA adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marketing 2. Contact Center 3. Customer Service 4. Appointment Center (Rawat Jalan dan Rawat Inap) 5. User lain
Frekuensi Pengumpulan Data	:	Semester
Sumber Data	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan Operasional dan Umum 2. Keuangan 3. Medik Keperawatan dan Penunjang Sarana 4. SDM dan Pendidikan Penelitian
PIC	:	Humas

Lampiran 7. Design pengembangan *Customer Loyalty* melalui fitur *Blasting FRIDA*

Pasien Jenis kelamin Pria

Pasien jenis kelamin Wanita



Pasien Anak

Pasien melahirkan



Keluarga pasien meninggal dunia



Lampiran 8. Layanan Informasi Obat Pasien

Add Batch

ACARBOSE TAB 100 MG Penyakit dalam

Deskripsi Batch

Aktif

Tambah Ubah Batal Simpan

Tambah Anggota

+ Pasien + Pegawai + Residen/Peserta Didik Hapus Semua

Search:

Kode	Nama	Penerima	Hapus
Data Kosong			

Showing 0 to 0 of 0 entries Previous Next

Edit Anggota

+ Aktif Semua Non-Aktif Semua

Search:

Kode	Nama	Penerima	Manage
	SUWARNI	Pasien	Hapus
	MUKIYANTI	Pasien	Hapus

Tampilan menu input data pasien berdasarkan jenis obat dan nama poliklinik tujuan

RSUP Dr. Sardjito

ARIF SUKISWANTO, S.Kom

Logout

Menu

- Dashboard New
- Dokter
- Pasien
- Broadcast
- Manage Batch
- Kirim Pesan
- Tarif
- Telepon
- Kerjasama
- Agenda Pelatihan
- Alur
- Promo

Pencarian...

Kirim Pesan

ARAVA TAB 20 MG penyakit dalam 21-30 Batch Penerima

Nama File Upload Data Excel Hapus Pilih File Excel + Tambah Variabel Download Template Penerima

Pemberitahuan Ketersediaan Obat

Kepada Pelanggan RSUP Dr. Sardjito dengan ini kami sampaikan bahwa obat telah tersedia. Kami persilahkan untuk dapat mengambil obat tersebut di Loket Farmasi Gd. Rawat Jalan Lt. 3 pada hari kerja Senin-Jumat pukul 07.30 – 16.00 WIB. Syarat pengambilan: 1. Mohon untuk dapat membawa bukti TA (tinggal ambil) yang telah diberikan oleh petugas Farmasi kami. 2. Untuk konfirmasi waktu pengambilan silahkan untuk mengisi formulir berikut di <https://forms.gle/YA7Cjm1N7WETbYM8>. 3. Bapak/Ibu dipersilahkan datang di waktu yang telah dicantumkan dalam konfirmasi (tidak perlu menelpon terlebih dahulu). 4. Jika Bapak/Ibu telah mendapatkan obat tersebut, mohon untuk dapat mengabaikan pesan ini. RSUP. Dr. Sardjito RSUP Dr. Sardjito "Mitra terpercaya menuju sehat"

23/02/2023 21:42 Satker Pilih Satker/Unit Layanan

Arif Sukiswanto

Pesan Baru Ubah Batal Kirim

Tampilan menu informasi ketersediaan obat yang dikirimkan ke no whatsapp pasien.

Lampiran 9. Pengembangan Program Profesi baru NPAK (Navigasi pasien kanker)

Konsep NPAK :

Navigasi pasien kanker adalah pendekatan integral dalam perawatan kanker. Para navigator akan membantu pasien menghadapi diagnosis, memahami pilihan terapi, serta mengoordinasikan perawatan dan sumber daya. Mereka juga memberikan dukungan emosional yang sangat dibutuhkan, memastikan pasien merasa didukung selama perjalanan kanker.

Tujuan NPAK :

1. Personalisasi Perawatan: Navigator pasien kanker dapat menggunakan data pasien dan preferensi pribadi untuk menghadapi perjalanan terapi kanker. Ini menciptakan hubungan yang kuat antara pasien dan penyedia layanan kesehatan.
2. Pemasaran Berbasis Pendidikan: Dalam hal edukasi, navigator pasien kanker dapat berperan dalam memberikan informasi penting tentang diagnosis, terapi, dan perawatan kepada pasien dan keluarga mereka. NPAK juga dapat memastikan bahwa pasien memiliki pemahaman yang baik tentang opsi perawatan yang tersedia.
3. Pengembangan Kepercayaan: Customer service dalam konteks perawatan kesehatan melibatkan membangun kepercayaan antara pasien dan penyedia layanan. Navigator pasien kanker yang dapat memberikan dukungan emosional dan praktis kepada pasien dapat meningkatkan kepercayaan pasien.
4. Responsif dan Aksesibel: Penting bagi navigator pasien kanker untuk merespons kebutuhan pasien dengan cepat dan efisien. Ini menciptakan kesan positif tentang perawatan kanker yang diberikan dan memastikan bahwa pasien merasa didengar dan dihargai.

5. Pemasaran Positif: Pasien yang mendapatkan pengalaman perawatan yang baik sering kali menjadi pendukung dan advokat perawatan kesehatan tersebut. Mereka dapat berbicara baik-baik tentang pengalaman mereka, yang pada gilirannya berfungsi sebagai bentuk pemasaran positif.

6. Meningkatkan Kepuasan Pasien: Tujuan utama customer service adalah meningkatkan kepuasan pelanggan. Navigator pasien kanker dapat memastikan bahwa pasien merasa puas dengan perawatan mereka dan merasa didukung sepanjang perjalanan.

Latar belakangnya karena kunjungan pasien kanker yang semakin meningkat, sehingga RSS menawarkan layanan NPAK supaya lebih bisa "menjangkau" pasien karena kebutuhan tiap2 pasien tidak sama, sehingga tidak bisa disamaratakan pemenuhan kebutuhan pasiennya

Narasi NPAK

Kirim Pesan

Pilih Batch Penerima Batch Penerima

1694406694018_NPC_NPAK.xls Upload Data Excel Hapus Pilih File Excel Tambah Variabel
Download Template Penerima

Informasi Layanan Pendampingan

Yth
Pelanggan
RSUP Dr Sardjito

Selamat pagi, mohon izin memperkenalkan layanan profesi Navigator Pasien Kanker di RSUP Dr.Sardjito. Para Navigator ini akan melakukan pendampingan pasien kanker selama menjalani penanganan kanker. Untuk mengakses layanan silahkan mengisi link dibawah ini sebagai evaluasi keadaan dan kebutuhan pasien selama perawatan di RSUP Dr. Sardjito;
<https://forms.gle/7W2tTpCS2tS9EYMAA>
Atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih

11/09/2023 11:23 Satker Instalasi Promosi Kesehatan Rumah Sakit

Sub Pemasaran

Lampiran 10. Surat Keputusan Direktur Utama RSUP Dr. Sardjito tentang Tim Pengembangan FRIDA



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN**

RUMAH SAKIT UMUM PUSAT Dr. SARDJITO

Jln. Kesehatan, Sekip Yogyakarta-55284 Telepon (0274) 587333, 631190 (hunting) Faksimile (0274) 565639, 520410
Pos-EI : admin@sardjitohospital.co.id Laman : www.sardjitohospital.co.id



**KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA RSUP Dr. SARDJITO YOGYAKARTA
NOMOR : HK.02.03/XI.4/ 181 /2021**

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PENGEMBANGAN FRONTLINER INFORMATION
DASHBOARD APILICATION (FRIDA) RSUP Dr. SARDJITO YOGYAKARTA**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR UTAMA RSUP Dr. SARDJITO YOGYAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu Pelayanan Pelanggan RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta, khususnya tentang pengembangan aplikasi Informasi dalam bentuk Dashboard di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta, perlu adanya Pembentukan Tim Pengembangan *Frontliner Information Dashboard Apilication (FRIDA)* RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Direktur Utama RSUP Dr. Sardjito tentang Tim Pengembangan *Frontliner Information Dashboard Apilication (FRIDA)* RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta;
- Mengingat : 1. Undang–Undang Nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok–Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang–Undang RI Nomor 43 tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang–Undang RI Nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok–Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara RI tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3890);
2. Undang–Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 4355);
3. Undang–Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia, Tahun 2004 Nomor 4279, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);
4. Undang–Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 66 Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 4723);
5. Undang–Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
6. Undang–Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5072);

7. Peraturan Pemerintah Nomor 23 tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 171, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5340);
8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2018 tanggal 12 Februari 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018, Nomor 416);
9. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020, Nomor 21);
10. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 64 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020, Nomor 1532);
11. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1243/Menkes/SK/VIII/2005 tentang Penetapan 13 (Tiga Belas) Rumah Sakit menjadi UPT Departemen Kesehatan dengan menerapkan Pola Pengelolaan Badan Layanan Umum;
12. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit;
13. Keputusan Menteri kesehatan RI Nomor HK.01.07/MENKES/346/2017 tanggal 18 Juli 2017 tentang Pejabat pengelola Informasi dan Dokumentasi;
14. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor KP.03.03/Menkes/232/2020 tanggal 6 April 2020 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan dari dan dalam Jabatan Tinggi Pratama di Lingkungan Kementerian Kesehatan RI;
15. Keputusan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor: 15/II/10/KES/PMDN/2017 tanggal 3 November 2017 tentang Izin Operasional RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta sebagai Rumah Sakit Umum Pusat Kelas A;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **KEPUTUSAN DIREKTUR UTAMA RSUP Dr. SARDJITO YOGYAKARTA TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGEMBANGAN *FRONTLINER INFORMATION DASHBOARD APILICATION (FRIDA)* RSUP Dr. SARDJITO YOGYAKARTA;**

- KESATU : Memberlakukan SK Tim Pembentukan Tim Pengembangan *Frontliner Information Dashboard Apilication (FRIDA)* RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA : Uraian Tugas Tim Pembentukan Tim Pengembangan *Frontliner Information Dashboard Apilication (FRIDA)* RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta sebagaimana tersebut dalam lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KETIGA : Tim Pembentukan Tim Pengembangan *Frontliner Information Dashboard Apilication (FRIDA)* RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu bertanggung jawab kepada Direktur Utama RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta melalui Direktur Perencanaan, Organisasi, dan Umum;
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Biaya Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta;
- KELIMA : Keputusan ini berlaku 3 (tiga) tahun terhitung mulai tanggal **ditetapkan**, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Yogyakarta
Pada tanggal 15 Januari 2021

DIREKTUR UTAMA,



RUKMONO SISWISHANTO

Tembusan:

1. Para Direktur;
2. Kepala SPI;
3. Ketua Komite;
4. Kepala Bagian/ Bidang/ Instalasi/ Unit;
5. Yang bersangkutan;
RSUP Dr. Sardjito

Lampiran I Keputusan Direktur Utama RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta

Nomor : HK.02.03/XI.4/ 1811 /2021

Tanggal : 15 Januari 2021

Tentang : Pembentukan Tim Pengembangan *Frontliner Information Dashboard Application (FRIDA)* RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta

**SUSUNAN TIM PENGEMBANGAN FRONTLINER INFORMATION DASHBOARD
APILICATION (FRIDA) RSUP Dr. SARDJITO YOGYAKARTA**

A	Pelindung	:	Direktur Utama
B	Penasehat	:	Direktur Perencanaan, Organisasi, dan Umum
C	Ketua	:	Banu Hermawan, SH. M.H.Li
D	Wakil Ketua	:	dr. Windarwati, M.Sc. Sp.PK(K)
E	Koordinator teknis layanan FRIDA	:	Arif Sukiswanto, S.Kom
F	Anggota	:	
	1. Tim Klinis/Teknis a. Pelayanan Medik b. Pelayanan Keperawatan		dr. Muhammad Tri Saksono Darmawan, SpA Gatot Pramono, S.Kep.Ns
	2. Tim Service Anggota	:	1. Rahayu Widayantai, S.Kep.Ns.MPH 2. dr. Purjanto Tepo Utomo, Sp.M(K) 3. Agatha Paramita, SP.d
	3. Tim Bisnis	:	1. Alit Iswahyudi, SE,MPH 2. Mochammad Rochimul Umam, SE, Akt.M.Kes
	4. Tim Support	:	1. Dra. Retna Hestiningrum, Apt.M.Kes 2. Tri Wahyu Yulianto, SE 3. Mustaqim, S.IP.M.Si 4. dr. Agnes Muryanti, Sp.A, MPH 5. Sjamsul Arifin, S.Hut, M.Kom 6. Bambang Untoro, BE,ST
	5. System Analyst FRIDA		Sjamsul Arifin, S.Hut, M.Kom
	6. Pogramer FRIDA		Taufik Ardiansyah, S.Kom
	7. Conten Creator/Admin		1. Khabib Mustofa, S.IP. MM 2. Retno Maharani, Amd
	8. Penanggung Jawab Kolektor Data Bidang Bagian:		
	a. Pelayanan Medik		dr. Windarwati, M.Sc. Sp.PK(K)
	b. Pelayanan Keperawatan		Niken Dharmawati Cahyaningsih, S.Kep.Ns.MPH
	c. Akuntansi		Dwi Aprianto, SE

d. Keuangan	1. Rosa Indah Roswindah 2. Dyah Ilimi Safitri, SE
e. Humas dan Kerjasama	Lucky Isti Gupitasari, SH
f. Bagian Umum	1. Budi Setiawan, SKM, MPH 2. Anton Vebby Hartanto Adi Saputro
g. Bagian SDM	Aditya Citra Ibnu Sina, S.IP
h. Bagian Diklat	1. Jainuri, S.ST 2. Santy Indah Kristianawati, SKM.MM
i. Bagian Diklit	Sofia Nurhuda Kurnia, Amd
j. Marketing	Arif Sukiswanto, S.Kom

DIREKTUR UTAMA,



RUKMONO SISWISHANTO

Lampiran II Keputusan Direktur Utama RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta

Nomor : HK.02.03/XI.4/ 2811 /2021

Tanggal : 25 Januari 2021

Tentang : Pembentukan Tim Pengembangan *Frontliner Information Dashboard Application (FRIDA)* RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta

**URAIAN TUGAS TIM PENGEMBANGAN
FRONTLINER INFORMATION DASHBOARD APPLICATION (FRIDA)
RSUP Dr. SARDJITO YOGYAKARTA**

1. Ketua
 - a. Melakukan koordinasi pelaksanaan Layanan FRIDA RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta kepada semua pihak terkait;
 - b. Berkoordinasi dengan koordinator serta penanggungjawab dalam proses kegiatan Tim FRIDA RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta;
2. Wakil Ketua
 - a. Membantu ketua dalam koordinasi pelaksanaan
 - b. Membuat Laporan pertanggungjawaban kegiatan Tim Layanan FRIDA kepada Direktur Perencanaan, Organisasi, dan Umum RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.
3. Koordinator Teknis FRIDA
 - a. Mengkoordinir seluruh kegiatan Layanan FRIDA di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.
 - b. Mengkoordinasi seluruh kebutuhan yang terkait dengan kegiatan Layanan Pelanggan Terpadu di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.
 - c. Bertanggung jawab atas Mutu kegiatan Layanan FRIDA di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta kepada Kabag Hukormas melalui Kasubag Humas
 - d. Bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan Layanan FRIDA di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta
 - e. Melaporkan kegiatan Layanan FRIDA di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta kepada Kabag Hukormas melalui Kasubag Humas
 - f. Melakukan monitoring dan evaluasi penggunaan FRIDA oleh user
 - g. Melakukan koordinasi dan tindak lanjut perbaikan FRIDA
4. Tim Teknis
 - a. Bertanggung jawab terhadap informasi produk layanan *Privilege* dan reguler
 - b. Memastikan seluruh rangkaian pelayanan berjalan sesuai jadwal praktek yang disepakati bersama
 - c. Bertanggungjawab terhadap informasi yang mendukung layanan FRIDA seperti jadwal dokter *Privilege* dan reguler, ketersediaan tempat tidur,
5. Tim Service
 - a. Membantu mengintegrasikan kebutuhan Layanan FRIDA dengan Tim Klinis, Tim Bisnis dan Tim Support
 - b. Memfasilitasi penyelenggaraan Layanan FRIDA
 - c. Menjaga Mutu Layanan FRIDA
 - d. Melakukan Monitor dan evaluasi Layanan FRIDA

6. Tim *Support*
 - a. Memfasilitasi sistem informasi dan program Teknologi informasi
 - b. Memfasilitasi pengadaan kebutuhan tim layanan FRIDA
 - c. Memfasilitasi pengadaan SDM dan peningkatan Layanan FRIDA
 - d. Memfasilitasi Kebutuhan sarana prasarana Layanan FRIDA
 - e. Memfasilitasi *data base* DPJP, menyediakan informasi Pelatihan dan kediklatan, informasi perpustakaan, Informasi *skill lab*, informasi pendidikan dan pelatihan dan Penelitian (magang).
7. Tim Bisnis
 - a. Mengkoordinasikan, pembaharuan sistem tarif layanan, tariff tindakan ,tariff BPJS
 - b. Menyiapkan data tarif dan *Update* tarif untuk mendukung Layanan FRIDA
 - c. Memastikan alur klaim kerjasama
 - d. Memastikan alur layanan BPJS
8. Sistem Analisis Tehnologi Informasi
 - a. Mengidentifikasi masalah-masalah dan kebutuhan aplikasi FRIDA
 - b. Merencanakan kebutuhan sistem aplikasi FRIDA
 - c. Merancang sistem aplikasi FRIDA
9. Programmer
 - a. Menyusun kode/coding melalui bahasa pemrograman aplikasi FRIDA
 - b. Menguji/testing sistem aplikasi FRIDA
10. *Content Creator/Admin*
 - a. Mengumpulkan *user data* dari para *data collector*
 - b. Mengkompilasi data berdasarkan segmentasi FRIDA
 - c. Melakukan *touch up* pada *user data* supaya lebih *eye catching* dan memudahkan user
 - d. Mengupload *user data* di sistem aplikasi FRIDA
 - e. Melakukan *re upload user data* jika ada perubahan data
11. Data Kolektor:
 - a. Menyiapkan *data primer* kebutuhan aplikasi FRIDA
 - b. Menyusun *data primer* menjadi *user data* siap konsumsi bagi user aplikasi FRIDA
 - c. Menyerahkan *user data* kepada *content creator/ admin*
 - d. Melakukan *data update* secara berkala atau jika ada perubahan data dengan berkoordinasi dengan *content creator/ admin*
12. Tim Marketing
 - a. Melakukan update informasi promosi secara berkala
 - b. Melakukan update informasi *customer loyalty*
 - c. Secara global membantu mengevaluasi keseluruhan *Product knowledge* yang termuat dalam aplikasi FRIDA mudah dipahami oleh user
 - d. Melakukan sosialisasi dan edukasi optimalisasi aplikasi FRIDA kepada user

DIREKTUR UTAMA,



RUKMONO SISWISHANTO