

Gazebo Sahabat

Ringkasan :

Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan sebagai rumah sakit kelas A Pendidikan dibawah Kementerian Kesehatan RI telah berkomitmen untuk terus meningkatkan mutu dan kemudahan akses pelayanan kesehatan dengan membangun dan menciptakan inovasi-inovasi baru. Sebagai Rumah Sakit rujukan nasional untuk penyakit respirasi, RSUP memiliki area pelayanan yang terbuka baik secara posisi maupun pemikiran. Mewujudkan prioritas RSUP Persahabatan terhadap kepedulian dalam hal penanganan serta pemikiran yang terbuka dalam menerima saran dan pengaduan yang ada. Sebagaimana diketahui meskipun pengaduan kami terima, tidak selamanya bersifat negatif karena sebagai petugas penanganan pengaduan yakin hal itu merupakan sisi positif untuk membangun menjadi lebih baik. Untuk dapat memfasilitasi pelanggan RSUP Persahabatan dalam penanganan pengaduan dengan menerapkan protokol kesehatan guna memutus mata rantai Covid-19. Inovasi baru terkait dengan Pengelolaan Pengaduan di Ruang Terbuka Hijau dan Teduh RSUP Persahabatan sebagai fasilitas khusus guna menampung keluh kesah dan saran dari pelanggan menjadi hal yang menarik. Meskipun korelasinya belum bisa diukur secara pasti, namun keberadaan Gazebo Sahabat yang dilandasi kondisi area terbuka yang cukup luas, dengan memanfaatkan lahan yang ada untuk pembangunan Gazebo Sahabat di area yang mudah di akses dan nyaman bagi pelanggan. Fasilitas mumpuni ini mengedepankan penanganan pengaduan dalam rindangnya pepohonan, teduhnya rerumputan hijau dan suasana damai RSUP Persahabatan.

Latar Belakang :

Memiliki area terbuka yang cukup luas, dengan memanfaatkan lahan yang ada untuk pembangunan Gazebo Sahabat di area yang mudah di akses dan nyaman bagi pelanggan. Kelompok Substansi Hukormas RSUP Persahabatan, membuat “**Gazebo Sahabat**” sebagai fasilitas penyelesaian pengaduan. Terdiri dari Kata **Gazebo** dan **Sahabat**, definisi **Gazebo** adalah salah satu fasilitas dengan ruang terbuka sebagai alternatif tempat berkumpul dan melakukan kegiatan santai, kuncinya adalah suasana alami, keakraban, kenyamanan. Serta **Sahabat** adalah menggambarkan perilaku kerja sama, saling

mendukung antara dua atau lebih entitas sosial dan merupakan kata dasar dari nama RSUP “Persahabatan”. Pengaduan yang dialami selama menjadi pelanggan di RSUP Persahabatan. Menciptakan suatu penyelesaian pengaduan membutuhkan suatu fasilitas atau tempat yang agar para pengguna layanan kesehatan menyampaikan keluhan dapat merasa sangat puas.

Mengusung area pelayanan yang terbuka baik secara posisi maupun pemikiran, hal ini menjadi prioritas Kelompok Substansi Hukormas RSUP Persahabatan telah memiliki kepedulian dalam hal penanganan serta pemikiran yang terbuka dalam menerima saran dan pengaduan yang ada. Sebagaimana diketahui meskipun pengaduan kami terima, tidak selamanya bersifat negatif karena sebagai petugas penanganan pengaduan yakin hal itu merupakan sisi positif untuk membangun menjadi lebih baik

Tujuan :

Memiliki area terbuka dan luas dibandingkan dengan rumah sakit sekelasnya serta berstatus sebagai Rumah Sakit Vertikal Kementerian Kesehatan tipe A Pendidikan, menjadikan RSUP Persahabatan mampu memberikan kenyamanan pasien dalam menyampaikan saran dan pengaduan. Mengusung konsep pengelolaan pengaduan di ruang terbuka hijau dan teduh “Gazebo Sahabat”. Berkomitmen menjadi Pelopor dalam keterbukaan menerima pengaduan dan saran pelanggan, baik dari pemikiran dan area yang dimanfaatkan, sebagai satu keunggulan RSUP Persahabatan. Kemajuan teknologi merupakan hal yang tak dapat dipungkiri, sehingga pengaduan di media komunikasi hingga saat ini masih merupakan pilihan utama bagi pelanggan. Berdasarkan analisa dalam menangani pengaduan, Kelompok Substansi Hukormas RSUP Persahabatan memiliki tujuan penyampaian saran dan pengaduan secara langsung akan meminimalisir kesalahpahaman dan dapat diselesaikan dengan tepat. Sehingga menumbuhkan rasa percaya pelanggan menjadikan RSUP Persahabatan sebagai fasilitas pelayanan kesehatan pilihannya.

Meminimalisir dampak terhadap pelanggan atau keluarga pelanggan ketika mengemukakan pengaduan di awal pertemuan dengan kondisi emosi tinggi dalam berkomunikasi. Emosi tersebut diredam dengan suasana Gazebo Sahabat yang teduh dan nyaman. Tentunya diterima petugas penanganan pengaduan secara bersahabat, sehingga dapat diselesaikan dengan sangat puas. Tidak selamanya pengalaman akan bersifat negatif, sering juga menerima pengalaman positif dari masyarakat mengenai pelayanan yang didapat di RSUP Persahabatan. Program ini bertujuan untuk menjadi wadah menampung saran dan pengaduan pelanggan, baik internal maupun eksternal.

Penyediaan fasilitas penyampaian saran dan pengaduan, dapat meminimalisir menyelesaikan pengaduan pasien terkait ketidaknyamanan pelayanan

Langkah-langkah :

Dalam pembuatan Gazebo Sahabat, didukung penuh oleh Dewan Pengawas, Jajaran Direksi serta dibantu Instalasi Pemeliharaan Sarana sub Sanitasi, Bagian Umum, Bagian Keuangan dan semua unit kerja dilingkungan RSUP Persahabatan serta didukung oleh Stakeholder Sekitar antara lain Polsek Pulogadung, dan Pemuka Masyarakat Sekitar. Saling berkontribusi dan berkoordinasi untuk melayani pelanggan agar dapat menyelesaikan permasalahan dan kendala yang dialami sehingga tercapainya kepuasan pelanggan. Adapun dalam kegiatan operasional sehari-hari dilakukan oleh petugas penanganan pengaduan dari ruang pelayanan publik yang merupakan bagian dari Kelompok Substansi Hukum, Kerjasama dan Hubungan Masyarakat.

Hasil :

Kelompok Substansi Hukum Organisasi dan Hubungan Masyarakat selalu mengedukasi dan melaksanakan pelatihan service excellence termasuk standar pelayanan publik kepada seluruh karyawan dan mitra kerja RSUP Persahabatan untuk mengupayakan pelayanan prima yang dapat diberikan kepada pelanggan eksternal maupun internal. Melihat banyaknya pelanggan pada fasilitas pelayanan kesehatan Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Gawat Darurat, untuk itu dilakukan penempatan petugas penanganan pengaduan yang bertugas untuk memberikan informasi dan menangani pengaduan langsung yang terselesaikan langsung di tempat.

Namun petugas penanganan pengaduan akan mengarahkan pelanggan apabila pengaduannya tidak dapat diselesaikan di tempat ke salah satu fasilitas penyampaian pengaduan yaitu Gazebo Sahabat. Gazebo Sahabat RSUP Persahabatan dibangun dan difungsikan pada tahun 2020 ketika pandemi Covid-19 dimana membutuhkan ruang terbuka dalam melakukan penyelesaian pengaduan. Karena pelanggan tidak cukup menyampaikan pengaduan melalui media sosial (Instagram @rsupersahabatan, Facebook @rsupersahabatan, Twitter @rs_persahabatan), email : Info@rsupersahabatan.co.id maupun kotak saran yang berada di area RSUP Persahabatan. Banyak pelanggan yang ingin menyampaikan pengaduan secara tatap muka di masa pandemi Covid-19. Untuk meminimalisir penularan serta menjaga protokol kesehatan namun tetap dapat menangani pengaduan maka diciptakan Gazebo Sahabat yang dirancang untuk menampung segala bentuk saran maupun pengaduan yang masuk dan dilakukan manajemen pengelolaan penanganan pengaduan. Petugas penanganan pengaduan di Gazebo Sahabat konsumen selalu berusaha

menyelesaikan pengaduan, berkordinasi dengan unit kerja yang terkait, berkoordinasi dengan pimpinan, dan follow up pengaduan agar terciptanya kepuasan Pelanggan. Hal tersebut merupakan salah satu cara untuk terciptanya pelayanan prima kepada pelanggan RSUP Persahabatan. Berada di tengah halaman yang luas, membuat gazebo yang ditata sekelilingnya taman yang asri agar pelanggan merasa nyaman dalam menyampaikan pengaduan, dan saran. Pelanggan dapat melihat hijaunya pepohonan, burung berkicau. Ketika petugas penanganan pengaduan sedang berkoordinasi dengan unit lain dalam menyelesaikan pengaduan, pelanggan dapat menikmati suguhan minuman yang disediakan dan Newsletter maupun artikel Kesehatan RSUP Persahabatan yang disediakan.



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RUMAH SAKIT UMUM PUSAT PERSAHABATAN**

Jalan Persahabatan Raya No.1 Rawamangun Jakarta Timur, 13230 Indonesia
Telp. 021-4891708, 4891745, Faximile : 021-4711222
Laman : www.rsupersahabatan.co.id – Email : info@rsupersahabatan.co.id



Surat Pengesahan

GAZEBO SAHABAT

Diajukan sebagai peserta Lomba PERSI dengan kategori :
Customer Service, Marketing & Public Relation

Penyusun :

1. Soleha, S.I.Kom

Jakarta, 6 Oktober 2023

Direktur Utama

RSUP Persahabatan,



Prof. DR.dr. Agus Dwi Susanto, SpP(K), FISR, FAPSR

NIP. 197408142006041010