



PERSI AWARD 2023

LOMBA KATEGORI 9

CUSTOMER SERVICE, MARKETING, & PUBLIC RELATIONS

**PERANAN PROGRAM ACARA MANDIRI *FERTILITY TALK*, TANYA
DOKTER RSABHK, *ROOM TOUR EKSKLUSIF*, ES TEH RAMADHAN,
KATA KELUARGA KITA, #LIHAT LAYANAN UNTUK OPTIMALISASI
BRANDING RSAB HARAPAN KITA**

FITRI BUDI ASTUTI

NIP. 919870526202111201

PUSAT KESEHATAN IBU DAN ANAK NASIONAL
RSAB HARAPAN KITA

OKTOBER 2023

A. RINGKASAN

Peningkatan strategi pemasaran di era digital saat ini mengharuskan RSAB Harapan Kita berpikir kreatif dalam menciptakan program acara mandiri untuk optimalisasi branding Pusat Kesehatan Ibu dan Anak Nasional RSAB Harapan Kita sebagai upaya dalam persaingan yang baik dalam industri layanan kesehatan dengan menyelenggarakan program acara mandiri atau produksi sendiri yang dikemas semenarik mungkin terdiri dari *Fertility Talk*, Tanya Dokter RSABHK, *Room Tour* Eksklusif, Es Teh Ramadhan, Kata Keluarga Kita, dan #Lihat Layanan.

B. LATAR BELAKANG

Rumah Sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan tingkat rujukan mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitative dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan kegiatan pemasaran, promosi kesehatan rumah sakit, dan pengembangan bisnis yang ditujukan kepada pelanggan atau calon pelanggan layanan dan non layanan di RSAB Harapan Kita.

Suatu rumah sakit tentu saja harus dapat memberikan pelayanan kesehatan yang baik bagi pasiennya. Selain itu, rumah sakit juga membutuhkan suatu pemasaran agar masyarakat mengetahui keistimewaan rumah sakit tersebut dibandingkan rumah sakit yang lain, hal ini memerlukan strategi pemasaran agar layanan dan produk tersebut dapat dikenal oleh masyarakat dan mitra perusahaan lain.

Sebagai upaya peningkatan *Marketing Strategy* dan *Marketing Plan* dalam membangun branding RSAB Harapan Kita, melalui Instalasi Pemasaran dan Pengembangan Bisnis rumah sakit harus jelas dalam melakukan kegiatan pemasarannya disesuaikan dengan kebutuhan pasar yang terus berubah karena saat ini, industri layanan kesehatan memiliki banyak pesaing, termasuk rumah sakit, klinik, pusat kesehatan, dan penyedia layanan kesehatan lainnya. Pemasaran rumah sakit melibatkan strategi yang meliputi penjangkauan masyarakat, pendidikan kesehatan, dan upaya membangun kepercayaan dimata calon pelanggan.

Mempunyai branding yang kuat akan membantu rumah sakit untuk membedakan diri dari pesaing, menonjolkan keunikan dan nilai tambah yang dimilikinya. Melalui branding juga rumah sakit dapat mengkomunikasikan nilai-nilai, spesialisasi, teknologi, dan informasi penting lainnya kepada masyarakat. Branding yang efektif dapat membantu menyebarkan pengetahuan tentang layanan dan kemampuan rumah sakit kepada masyarakat.

Berdasarkan beberapa hal di atas, secara khusus dalam rangka optimalisasi branding Pusat Kesehatan Ibu dan Anak Nasional RSAB Harapan Kita dan untuk bersaing dengan baik dalam industri layanan kesehatan maka RSAB Harapan Kita menyelenggarakan program acara mandiri atau produksi sendiri yang dikemas semenarik mungkin terdiri dari *Fertility Talk*, Tanya Dokter RSABHK, *Room Tour* Eksklusif, Es Teh Ramadhan, Kata Keluarga Kita, dan #Lihat Layanan.

C. TUJUAN

a. Tujuan Umum

Memberikan informasi dan promosi sekaligus edukasi layanan sarana dan prasarana serta fasilitas yang terdapat di Pusat Kesehatan Ibu dan Anak Nasional RSAB Harapan Kita sebagai strategi untuk meningkatkan citra dan nilai brand rumah sakit dimata pelanggan dan pasar.

b. Tujuan Khusus

- Membangun identitas yang kuat sebagai Pusat Kesehatan Ibu dan Anak Nasional di Indonesia.
- Menciptakan *brand engagement* kepada calon pelanggan.
- Memasarkan pelayanan dan fasilitas yang dimiliki.
- Membuat pelanggan dan calon pelanggan percaya terhadap RSAB Harapan Kita sebagai rumah sakit.
- Meningkatkan kepercayaan masyarakat, membantu memperoleh pasien, dan menghasilkan loyalitas pelanggan.

D. LANGKAH-LANGKAH

Pelaksanaan kegiatan ini meliputi:

Fertility Talk

Merupakan kegiatan Live Instagram Talkshow Edukasi dan Info Kesehatan seputar program hamil dan masalah infertilitas yang berdurasi 30 menit pada hari Rabu di setiap minggunya. Narasumber yang dihadirkan adalah Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi Konsultan Fertilitas Endokrinologi Reproduksi dari Klinik Eksekutif Teknologi Reproduksi Berbantu RSAB Harapan Kita. Lokasi acara kegiatan di studio RSABHK atau ruang konsultasi dokter. Akun instagram yang menayangkan ada 2 yaitu akun resmi @rsabhk dan akun resmi @klinikmelatiivf.



Link

https://www.instagram.com/p/CwRh2DqJYvs/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==

Tanya Dokter RSABHK

Merupakan kegiatan Live Instagram Talkshow Edukasi dan Info Kesehatan seputar topik yang sedang hangat dibicarakan oleh publik, berdurasi 60 menit. Narasumber yang dihadirkan adalah Dokter Spesialis di RSAB Harapan Kita disesuaikan dengan topik pembahasan. Lokasi acara kegiatan di studio RSABHK dengan 1 layer preview acara pada akun instagram resmi @rsabhk atau 2 layer dengan memanfaatkan fasilitas *join live*, Host tetap akun instagram resmi @rsabhk dan 1 akun lagi adalah akun pribadi dokter.



Link

https://www.instagram.com/p/CvEODpIJHDC/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==

Room Tour Eksklusif

Merupakan kegiatan Live Instagram Info tur ruangan rawat inap atau rawat jalan atau rawat intensif, berdurasi 30 menit. Narasumber yang dihadirkan adalah Kepala Ruangan tersebut. Lokasi acara kegiatan di ruangan dengan 1 layer preview acara pada akun instagram resmi @rsabhk. Pembahasan seputar fasilitas ruangan yang didapatkan oleh pasien, *preview* langsung ruangan, kriteria pasien yang masuk ruangan tersebut, keunggulan ruangan, dan sdm di ruangan tersebut.



Link

https://www.instagram.com/p/CuQp5nhJrv3/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==

Es Teh Ramadhan

Merupakan singkatan dari Edukasi Kesehatan di Bulan Ramadhan. Video edukasi berdurasi pendek tersebut menghadirkan narasumber dari berbagai profesi, mulai dari dokter spesialis, ahli gizi, apoteker, dan lainnya yang mengangkat topik seputar kesehatan selama berpuasa atau bulan Ramadhan. Video ini tayang setiap hari 30 menit menjelang buka puasa di aplikasi instagram reels @rsabhk.



Link

https://www.instagram.com/reel/CrQTexkp-OP/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==

https://www.instagram.com/reel/CqsRgjCJd9v/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==

Kata Keluarga Kita

Merupakan testimoni pasien yang telah merasakan pelayanan RSAB Harapan Kita sebelumnya yang dikemas dalam bentuk video atau narasi dan foto. Keluarga Kita adalah sebutan untuk pasien RSAB Harapan Kita dengan arti adalah mereka sudah menjadi bagian dari Keluarga RSAB Harapan Kita. Bentuk video ditayangkan pada platform instagram resmi @rsabhk dan Youtube RSAB Harapan Kita, sedangkan bentuk foto ditayangkan di platform instagram resmi dan facebook @rsabhk.



Link

https://www.instagram.com/reel/CuqoC95paNz/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==

https://youtu.be/IHlegFRmaw?si=7qoEyEpL115_H-Vk

#Lihat Layanan

Merupakan video info layanan di RSAB Harapan Kita yang dikemas dengan menari dan berdurasi singkat. Video ini ditayangkan pada platform instagram resmi @rsabhk dan Youtube RSAB Harapan Kita.



Link

https://www.instagram.com/reel/CrcB_a6OS2u/?utm_source=ig_web_copy_link&igshid=MzRIODBiNWFIZA==

<https://youtu.be/IEX23AjvLvE?si=6dM27RUfb6kZTQ3M>

E. HASIL

Setiap kegiatan mendapatkan respon yang berbeda-beda tetapi exposure untuk branding RSAB Harapan Kita berjalan dengan baik. Berikut keterangan insightnya:

Fertility Talk

Pada program Fertility Talk contoh yang diambil hasilnya adalah mengangkat topik “Stttt! Ayah Harus Tahu Jenis Kelamin pada Sperma” dengan Narasumber dr. Hadi Sjarbaini, Sp.OG, F.IND-INF. Hasilnya menunjukkan video telah ditonton sebanyak 2.755 kali, disukai sebanyak 222 akun instagram, dicomment sebanyak 38 kali, dibagikan sebanyak 17 kali, dan disimpan oleh 7 akun instagram lain. Selain itu, tayangan video tersebut mendapat perhatian dari 4.259 akun instagram lainnya yang terdiri 3.631 followers dan 628 non followers.



Tanya Dokter RSABHK

Pada program Tanya Dokter RSABHK contoh yang diambil hasilnya adalah mengangkat topik “Kenali Tanda-Tanda Gangguan pada Janin” dengan narasumber dr. Novan Satya Pamungkas, Sp.OG, Subsp. K.Fm dan Host dr. Endah Citraesmi, Sp.A(K), MARS. Hasilnya menunjukkan video telah ditonton sebanyak 2.493 kali, disukai sebanyak 117 akun instagram, dicomment sebanyak 5 kali, dibagikan sebanyak 19 kali, dan disimpan oleh 16 akun instagram lain. Selain itu, tayangan video tersebut mendapat perhatian dari 5.137 akun instagram lainnya yang terdiri 2.650 followers dan 2.487 non followers.



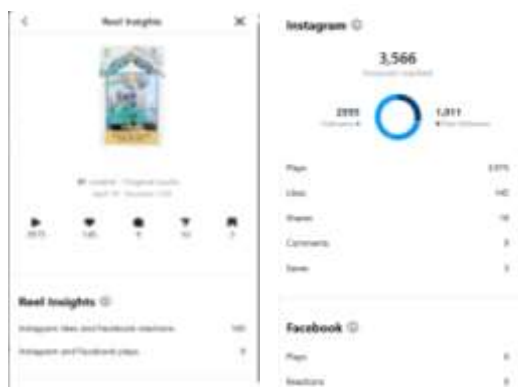
Room Tour Eksklusif

Pada program *Room Tour* Eksklusif contoh yang diambil hasilnya adalah mengangkat ruang “Intensif Care Unit (ICU)” dengan narasumber Kepala Ruangan ICU. Hasilnya menunjukkan video telah ditonton sebanyak 1.969 kali, disukai sebanyak 193 akun instagram, dicomment sebanyak 18 kali, dibagikan sebanyak 1 kali, dan disimpan oleh 0 akun instagram lain. Selain itu, tayangan video tersebut mendapat perhatian dari 3.412 akun instagram lainnya yang terdiri 2.974 followers dan 438 non followers.



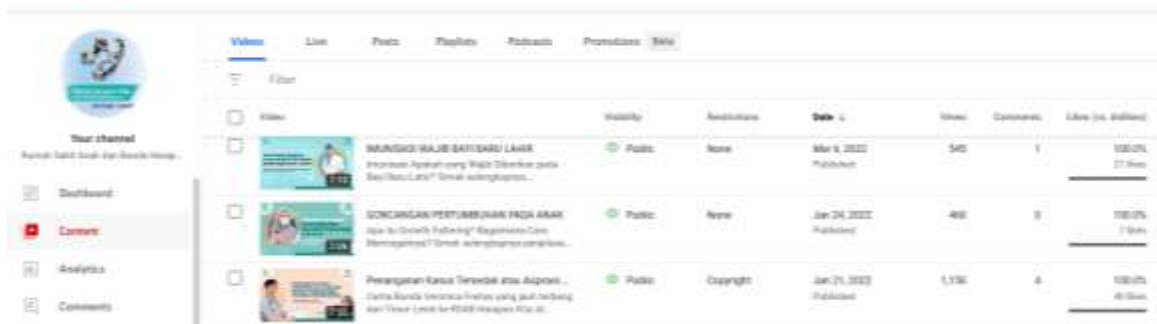
Es Teh Ramadhan

Pada program *Es Teh Ramadhan* contoh yang diambil hasilnya adalah mengangkat topik “Lebaran tiba, hati-hati kolesterol naik!” dengan narasumber dokter umum. Hasilnya menunjukkan video telah ditonton sebanyak 3.975 kali, disukai sebanyak 145 akun instagram, dicomment sebanyak 9 kali, dibagikan sebanyak 10 kali, dan disimpan oleh 3 akun instagram lain. Selain itu, tayangan video tersebut mendapat perhatian dari 3.566 akun instagram lainnya yang terdiri 2.555 followers dan 1.011 non followers.



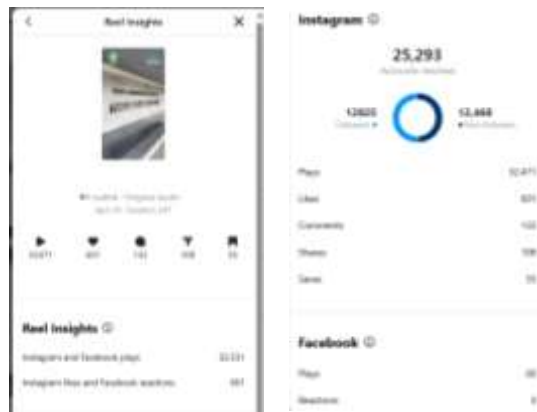
Kata Keluarga Kita

Pada program Kata Keluarga Kita contoh yang diambil hasilnya adalah mengangkat pengalaman pasien dalam “Penanganan kasus teresdak atau aspirasi benda asing dengan tindakan bronkoskopi” dengan narasumber pasien dari Timor Leste dan DPJP dr. Rifan Fauzie, Sp.A(K) yang dipublikasikan melalui akun youtube RSAB Harapan Kita. Hasilnya menunjukkan video telah ditonton sebanyak 1.150 kali, disukai sebanyak 40 akun youtube, dicomment sebanyak 4 kali.



#Lihat Layanan

Pada program #Lihat Layanan contoh yang diambil hasilnya adalah mengangkat topik “Mau Program Hamil? Yuk, ke Klinik Melati IVF RSAB Harapan Kita Saja”. Hasilnya menunjukkan video telah ditonton sebanyak 32.471 kali, disukai sebanyak 601 akun instagram, dicomment sebanyak 133 kali, dibagikan sebanyak 108 kali, dan disimpan oleh 55 akun instagram lain. Selain itu, tayangan video tersebut mendapat perhatian dari 25.293 akun instagram lainnya yang terdiri 12.825 followers dan 12.468 non followers.



Berdasarkan seluruh hasil dari beberapa contoh program kegiatan tersebut, maka peranan program acara mandiri *Fertility Talk*, *Tanya Dokter RSABHK*, *Room Tour Eksklusif*, *Es The Ramadhan*, *Kata Keluarga Kita*, dan *#Lihat Layanan* menjadi pilihan upaya yang optimal dalam melakukan branding perusahaan dalam hal ini RSAB Harapan Kita.

Penting untuk dicatat bahwa optimalisasi branding adalah suatu proses yang berkelanjutan. Kami sebagai layanan kesehatan harus terus beradaptasi dengan perubahan pasar dan selalu berupaya meningkatkan brand RSAB Harapan Kita agar tetap relevan dan kuat dimata pelanggan.

F. LAMPIRAN



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
PUSAT KESEHATAN IBU DAN ANAK NASIONAL
RSAB HARAPAN KITA

Jalan. Letnan Jenderal S. Parman Kav. 87 Slipi, Jakarta - 11420
 Telp. (021) 5668284 (Hunting) Faksimile . (021) 5601816, 5673823
 Pos-el: info@rsabhk.co.id Laman: www.rsabhk.co.id



SURAT PENGESAHAN
Nomor: YR.02.01/D.XXII/4701/2023

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : dr. Ockti Palupi Rahayuningtyas, MPH., MH.Kes
 NIP : 197710032006042002
 Pangkat, Gol. : Pembina Tingkat I, IV/b
 Jabatan : Direktur Utama RSAB Harapan Kita

menyetujui makalah inovasi yang diajukan oleh pegawai kami sebagai berikut:

No	Kategori	Judul	Peserta Lomba
1	Kode Etik dan Perilaku Rumah Sakit	Penggunaan Barcode Pengaduan untuk pelaporan pelanggaran etik dan perilaku pegawai	Dr. dr. Didi Danukusumo, Sp. OG (K) KFM., MPH NIP. 196112221986111002
2	Corporate Social Responsibility	Peranan RSAB Harapan Kita dalam eksplorasi sumber pendanaan sosial (<i>Corporate social responsibility</i> dan filantropis) untuk mendukung keberlangsungan pelayanan pasien di era jaminan kesehatan nasional	1 dr. Meryanne Elisabeth, Sp.PA, MARS NIP. 196607251995092001 2 dr. Dwina Kardita, Sp.FK NIP. 198608182018012001 3 Kurniati, SKM., MARS NIP. 196807011990032001
3	Green Hospital	Minimasi sampah domestik menuju <i>Green Hospital</i> di RSAB Harapan Kita	1 Ifah Kisyafah, S.K.M NIP. 199402022015032001 2 Putri Rishki Roma Dani, A.Md.KL NIP. 198805072019022001
4	Health Service During Crisis	SIGOTO : Pengisian SITB Gotong Royong	dr. Dimas Dwi Saputro, Sp.A NIP. 198412032020121002
5	Healthcare Worker's Wellbeing	Worker for worker's wellbeing, support kerohanian melalui program ZIS dari remunerasi.	1 dr. Agung Bintartha, Sp.An., KIC NIP. 198110232012121001 2 Hendi Muntaha, AMK NIP. 198005122007011017
		Program penurunan Berat Badan bagi pegawai RSAB Harapan Kita	1 Sili Dharma Azizah, S.ST., M.K.M NIP. 196601121989032018 2 Fitria Khairunnisa, S.Gz NIP. 199901182022032001 3 Dinda Yulian Ardiani, S.Gz NIP. 199307192020122004
6	Leadership and Management	Culture monitoring system dalam membangun budaya organisasi	Nurhayati Muhidin, S.Psi, MM NIP. 196507051984122001



Dokumen ini telah diandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

No.	Kategori	Judul	Peserta Lomba
7	Quality and Patient Safety	Dashboard kelainan bawaan berbasis aplikasi	Dr. drg. Muhammad Syafrudin Hak, Sp.BM, MPH NIP. 196208241987091001
		Optimalisasi dan standarisasi persetujuan tindakan medis emergensi	dr. Felix, Sp.A NIP. 198411252022031001
		Optimalisasi pelayanan ICU melalui pembuatan sistem skoring pasien perioperatif masuk <i>Intensive Care Unit</i> (ICU) di RSAB Harapan Kita	dr. Astrid Pratiwi, Sp.An NIP. 198604292022032001
		Manfaat aplikasi <i>drugs interactions checker</i> dalam pendekatan farmakoterapi pasien	dr. Citra Febriony, Sp. FK NIP. 198402162018012001
8	Innovation in Healthcare IT	Penerapan skor m-IROP dan atau perangkat pencitraan retina 3methra neo sebagai alternatif upaya skrining risiko gangguan penglihatan di level layanan kesehatan mata terbatas	1 Dr. dr. Johannes Edy Siswanto, Sp. A(K), Ph.D NIP. 196411151990011001 2 dr. Andito Keshavamurthi Adisasmito, Sp.M NIP. 198006202010121001
		Pemanfaatan Aplikasi Maternal Perinatal Death Notification (MPDN) pada program Pengampunan Rumah Sakit bidang KIA sebagai upaya percepatan penurunan Angka Kematian Ibu (AKI) di Indonesia	dr. Muhamad Ilhamy Setyahadi, Sp. OG (K) NIP. 196406201991031008
		Sistem rujukan Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu Online di RSAB Harapan Kita	dr. Eva Fahmiah, M.P.H NIP. 196710311997032002
9	Customer Service, Marketing & Public Relation	Peranan program acara mandiri <i>Fertility Talk</i> , Tanya Dokter RSABHK, dan <i>Room Tour Executive</i> , Es Teh Ramadhan, Kata Keluarga Kita, #Lihat Layanan untuk optimalisasi Branding RSAB Harapan Kita	Fitri Budi Astuti, S.Ikom., MM NIP. 919870526202111201

untuk diikutsertakan pada PERSI Awards 2023. Demikian surat pernyataan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 6 Oktober 2023

Direktur Utama,



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

dr. Ockti Palupi Rahayuningtyas, MPH, MH.Kes

-2-



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSiE), BSSN