

**PENINGKATAN PELAYANAN GIZI
DENGAN CATERING DIET MELALUI *MARKETING EXCELLENT*
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIDOARJO**

Kategori

Customer Service, Marketing & Public Relation



RSUD SIDOARJO

Oleh :

Pudji Astutik, S.KM., M.Kes

Rosida Indriani Rohmawati, S.Gz., RD

Pipit Sulistyowati, S.Gz

Alya Farikha, STr. Gz., RD

RUMAH SAKIT UMUM DAERSAH SIDOARJO

2023

RINGKASAN

Catering diet RSUD Sidoarjo berdiri pada tahun 2021 yang berkomitmen memberikan makanan dan minuman sehat dengan cita rasa enak untuk menunjang kehidupan yang lebih baik. Pelaksanaan *marketing excellent* dilakukan pada *platform* RSUD Sidoarjo seperti *Digital Signage, Videotron, TV sentral, delivery box*, dan sosial media seperti *instagram, facebook*, dan *whatsapp story*. Sejak dilakukannya *marketing excellent* pada awal Tahun 2023 mengalami peningkatan jumlah pelanggan sebesar 42%. Untuk mencapai kepuasan pelanggan, variasi menu mengikuti permintaan dan *trend* yang ada seperti salad buah, salad sayur dan *chiken steak*. Peningkatan pelayanan dan kepuasan pelanggan diketahui dari testimoni pada akhir program catering diet.

BAB I

LATAR BELAKANG

Salah satu kegiatan pokok Instalasi Gizi di rumah sakit adalah penyelenggaraan makanan. Instalasi Gizi Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo berinovasi mendirikan catering diet dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan di masyarakat. Pada awal pendirian, sekitar bulan Oktober tahun 2021 catering diet hanya memberikan pelayanan lanjutan bagi pasien yang telah keluar rumah sakit (KRS) untuk melanjutkan program diet di rumah sesuai dengan aturan diet yang diberikan oleh dietisien. Catering diet RSUD Sidoarjo berkomitmen memberikan makanan dan minuman sehat dengan cita rasa enak untuk menunjang kehidupan yang lebih baik.

Marketing excellent atau yang biasa dikenal dengan pemasaran unggul adalah aktivitas yang berhubungan dengan kemampuan meningkatkan jumlah pelanggan, keuangan, dan ketertarikan penggunaan produk. Pada awal pendirian Catering Diet RSUD Sidoarjo dikenal oleh masyarakat melalui pemasaran konvensional dari mulut ke mulut. Untuk mencapai pelayanan dengan jangkauan yang lebih luas maka digunakan metode pemasaran unggul melalui *Digital Signage, Videotron, TV sentral, delivery box, radar online* Sidoarjo, dan sosial media seperti *instagram, facebook, dan whatsapp story*. Pemasaran yang unggul memberikan dampak positif terhadap peningkatan jumlah pelanggan baik internal maupun eksternal.

Catering diet tidak hanya melayani pelanggan dengan kondisi khusus (eks pasien atau pelanggan dengan diet khusus) tetapi juga keluarga penunggu pasien dan masyarakat luas tanpa diet khusus. Penyediaan makanan disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan pelanggan seperti diet diabetes mellitus, dash diet, *low energy*, rendah protein, menu non diet, salad buah, salad sayur, ekstrak ikan gabus dan lain-lain. Catering diet telah mendapat pengesahan dari Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 43 Tahun 2023 tentang tarif pelayanan pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo.

Berdasarkan laporan penjualan, rata-rata jumlah pelanggan pada tahun 2022 adalah 151 pax per bulan. Jangkauan pemasaran pada tahun ini masih dalam lingkup lingkungan rumah sakit dan pasien KRS. Untuk memperluas jangkauan pemasaran maka Instalasi Gizi RSUD Sidoarjo menggunakan metode *marketing excellent*.

BAB II

TUJUAN

Marketing excellent pada catering diet Instalasi Gizi RSUD Sidoarjo memiliki tujuan umum dan tujuan khusus, yaitu :

Tujuan Umum :

Marketing excellent mampu meningkatkan jumlah pelanggan dan pelayanan catering diet Instalasi Gizi RSUD Sidoarjo.

Tujuan Khusus :

1. Melaksanakan *marketing excellent* melalui *Digital Signage*, *Videotron*, TV sentral, *delivery box*, dan sosial media seperti *instagram*, *facebook*, dan *whatsapp story*.
2. Meningkatkan jumlah pelanggan catering diet Instalasi Gizi RSUD Sidoarjo.
3. Membuat variasi menu catering diet menjadi lebih beragam sesuai permintaan pelanggan untuk memenuhi kepuasan pelayanan.
4. Meningkatkan pemahaman pelanggan tentang penerapan diet yang dilakukan untuk mencapai kepuasan pelayanan.

BAB III

LANGKAH-LANGKAH

Catering diet Instalasi Gizi RSUD Sidoarjo dalam melaksanakan marketing excellent berkolaborasi dengan sub bagian lain di rumah sakit seperti humas dan pemasaran. Sebelum dilakukan publikasi, instalasi gizi menyiapkan media promosi terlebih dahulu yang dibuat sendiri oleh tim instalasi gizi. Informasi yang diberikan pada media promosi meliputi contoh menu, *contact person*, harga per porsi dan *tagline*. “Healthy Food for Good Life” adalah *tagline* catering diet Instalasi Gizi RSUD Sidoarjo. Pemberian *tagline* yang menarik pada media informasi diharapkan mampu menarik pelanggan untuk mencoba dan berlangganan pada catering diet.

Instalasi gizi beserta sub bagian humas dan pemasaran menjalin kesepakatan untuk melakukan promosi catering diet pada instagram, facebook, Digital Signage, Videotron, dan TV sentral di beberapa titik lingkungan RSUD Sidoarjo seperti ruang rawat inap, poli rawat jalan, poli eksekutif, ruang tunggu pasien, dan di bagian depan Unit Gawat Darurat (UGD). Pemutaran promosi catering diet pada beberapa *platform* dilakukan sekitar 20-30 menit sekali atau sekitar 2 sampai 3 kali per jam. Saat mengantarkan pesanan pelanggan, petugas pengantar makanan menggunakan sepeda motor yang terdapat *delivery box* dibelakangnya. Pada *delivery box* terdapat gambar promosi catering diet sehingga pemasaran bisa dilakukan setiap hari diberbagai tempat berbeda. Anggota instalasi gizi juga melakukan promosi dengan membuat *whatsapp story* tentang catering diet. Catering diet juga dipromosikan pada event-event tertentu yang diselenggarakan RSUD Sidoarjo seperti pengesahan gedung baru dan Hari Gizi Nasional (HGN).

Pembuatan menu baru pada catering diet selalu dilakukan setiap tiga bulan sekali untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, pembuatan menu baru juga mengikuti *trend* makanan yang diproduksi dalam bentuk makanan sehat. Untuk menambah pemahaman pelanggan dan meningkatkan pelayanan, maka sebelum program catering dimulai diberikan sesi konsultasi secara online dengan ahli gizi tentang rencana diet yang akan dilakukan. Setelah dilakukannya *marketing excellent* pada catering diet Instalasi Gizi RSUD Sidoarjo dapat menjaring pelanggan yang lebih luas dan kepuasan pelayanan yang meningkat.

BAB IV

HASIL

Berdasarkan hasil pelaporan penjualan pada tahun 2022, rata-rata jumlah pelanggan catering diet Instalasi Gizi RSUD Sidoarjo sebanyak 151 pax per bulan. Cakupan ini dianggap kurang optimal dengan kemampuan pegawai yang dapat melayani dalam jumlah lebih besar. Cakupan pelanggan pada tahun 2021 sampai dengan tahun 2022 hanya pada eks pasien dan lingkungan rumah sakit saja. Untuk memperluas jangkauan pelanggan maka catering diet menerapkan *marketing excellent* pada saat promosi. Pelaksanaan *marketing excellent* dilakukan pada *platform* RSUD Sidoarjo seperti *Digital Signage, Videotron, TV sentral, delivery box*, dan sosial media seperti *instagram, facebook, dan whatsapp story*.

Monitoring evaluasi setelah dilaksanakannya *marketing excellent* sejak awal tahun 2023 sampai dengan akhir Bulan Agustus 2023 terdapat peningkatan jumlah pelanggan sebesar 42% dari 151 pax menjadi 215 pax per bulan. Peningkatan jumlah pelanggan ini sudah dapat diketahui pada beberapa bulan pertama, namun peningkatan jumlah pelanggan yang cukup signifikan dimulai pada Bulan Juni 2023 dengan rata-rata 300 pax per bulan. Cakupan pelanggan saat ini sudah lebih luas dari pada tahun sebelumnya. Pelanggan yang dilayanani saat ini adalah eks pasien, keluarga penunggu pasien, dan masyarakat umum yang tidak pernah menjadi pasien RSUD Sidoarjo namun dengan kondisi khusus maupun tidak.

Cakupan pelanggan yang semakin luas mengharuskan catering diet meningkatkan pelayanan yang lebih optimal melalui variasi menu yang beragam. Selain itu, variasi menu juga mengikuti permintaan pelanggan dan *trend* yang ada seperti salad buah, salad sayur dan *chiken steak*. Berdasarkan menu yang disajikan, pelanggan dapat memahami jumlah porsi, pemilihan bahan makanan, dan cara memasak yang direkomendasikan sesuai diet yang dijalani. Sebelum program catering diet dilaksanakan, pelanggan diberikan edukasi oleh ahli gizi untuk meningkatkan pemahaman terkait diet yang akan dijalani sehingga pasien lebih termotivasi untuk merubah pola makan menjadi lebih baik. Berdasarkan inovasi yang telah dilakukan, terdapat peningkatan pelayanan dan kepuasan pelanggan diketahui dari testimoni pada akhir program catering diet.

LAMPIRAN DOKUMENTASI



Tampilan promosi catering diet pada *digital signage* di lingkungan rumah sakit



Tampilan promosi catering diet pada *videotron* di lingkungan rumah sakit



Tampilan promosi catering diet pada *instagram* di lingkungan rumah sakit



Booth catering diet pada acara pembukaan gedung GDH II di RSUD Sidoarjo



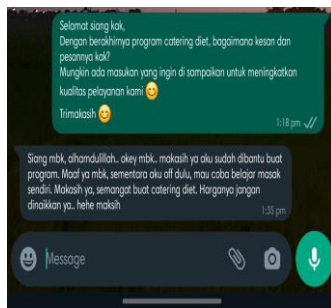
Tampilan promosi melalui *delivery box*



Variasi menu baru chicken steak



Variasi menu salad sayur



Testimoni dari pelanggan catering diet Instalasi Gizi RSUD Sidoarjo

LEMBAR PENGESAHAN

**PENINGKATAN PELAYANAN GIZI
DENGAN CATERING DIET MELALUI *MARKETING EXCELLENT*
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SIDOARJO**

**Diajukan sebagai syarat mengikuti
Lomba PERSI AWARD 2023**

Penyusun :

1. Pudji Astutik, S.KM., M.Kes
2. Rosida Indriani Rohmawati, S.Gz., RD
3. Pipit Sulistyowati, S.Gz
4. Alya Farikha, STr. Gz., RD

Mengetahui,

Plt. DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH SIDOARJO



dr. SYAMSU RAHMADI, Sp.S

Pembina Tk.I

NIP. 196801271999031003