

Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan *Customer Engagement Strategy*

di Rumah Sakit Awal Bros A. Yani Pekanbaru

Sannia Septiana, Susi Hariyanti

Rumah Sakit Awal Bros A. Yani sedang berbenah dalam hal usaha meningkatkan pelayanan kepuasan rumah sakit. Salah satunya adalah dengan upaya meningkatkan *customer engagement*, dimana *customer engagement* mengacu kepada interaksi dan keterlibatan pelanggan dengan rumah sakit yang bertujuan untuk menciptakan koneksi yang kuat antara pelanggan dan rumah sakit sehingga pelanggan terlibat secara emosional dan merasa memiliki ikatan yang lebih dalam dengan rumah sakit. Melalui interaksi yang aktif dan berkelanjutan, diharapkan rumah sakit dapat memahami lebih baik kebutuhan dan preferensi pelanggan sehingga rumah sakit Awal Bros A. Yani dapat terus menyempurnakan layanan maupun produk yang dimiliki.

Latar Belakang

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu tolak ukur mutu di rumah sakit sehingga menjadi perhatian lebih untuk dapat terus berinovasi agar pelanggan dapat lebih mudah untuk menyampaikan baik itu kebutuhan maupun kendala yang dirasakan saat berobat di Rumah Sakit Awal Bros A. Yani. Seringkali ketidakpuasan pelanggan yang berujung dengan komplain di bagikan kepada orang lain bahkan ke media sosial. Oleh karena pelanggan bingung atau bahkan tidak tahu harus menyampaikan keluhannya walaupun *barcode* survey kepuasan pelanggan sudah tersedia di banyak tempat namun belum tersosialisasi dengan baik.

Masih adanya pelanggan yang tidak kembali lagi berobat di Rumah Sakit awal Bros A. Yani karena ketidaknyamanannya, juga menjadi perhatian tersendiri bagi rumah sakit. Namun dalam hal ini tentu saja rumah sakit butuh masukan langsung dari pelanggan terkait analisa 4P yang mencakup *People*, *Premises*, *Process*, dan *Product* yang menjadi penyebab adanya keluhan pelanggan. Dimana *People* adalah SDM yang terlibat dalam pelayanan rumah sakit, *Premises* adalah tempat penyelenggara pelayanan dan fasilitas di rumah sakit, *Process* adalah berlangsungnya pelayanan di rumah sakit, dan *Product* adalah layanan yang di jual di rumah sakit.

Adapun yang masih menjadi kendala dalam penerapannya adalah apabila pelanggan tidak memiliki ponsel yang tidak terhubung dengan internet, dan juga pelanggan yang lebih memilih untuk menyampaikan keluhan di media sosial daripada menyampaikan langsung ke rumah sakit. Selain itu, koordinasi dengan petugas di setiap unit ruangan juga sangat dibutuhkan untuk dapat mengarahkan pelanggan mengisi survey kepuasan pelanggan.

Tujuan

Diharapkan dengan meningkatkan *customer engagement*, Rumah Sakit Awal Bros A. Yani dapat menjadikan umpan balik dari pelanggan sebagai motivasi, bahkan inovasi baru untuk mengembangkan layanan baru dan memperbaiki layanan yang sudah ada menjadi semakin optimal. Secara tidak langsung, pelanggan juga dapat melihat bahwa Rumah Sakit Awal Bros A. Yani benar-benar peduli dan responsif terhadap kritik, saran, dan bahkan pujian dari mereka. Hal ini juga dapat meminimalisir ketidakpuasan pelanggan yang cenderung berpotensi komplain ke publik maupun media sosial sehingga rumah sakit dapat terhindar dari kerugian inmaterial maupun material, serta citra rumah sakit dapat terus terjaga.

Melakukan pendekatan yang lebih baik ke pelanggan juga diharapkan dapat terbentuknya retensi pelanggan. Dimana pelanggan akan melakukan pengobatan yang berkelanjutan sampai dinyatakan sehat tanpa beralih ke rumah sakit lainnya dengan tipe yang sama. Pelanggan yang sudah ada dan setia ke Rumah Sakit Awal Bros A. Yani dapat diberikan diskon atau program loyalitas sebagai bentuk apresiasi terhadap kesetiaan mereka. Karena pelanggan yang puas dan merasa dihargai cenderung akan kembali atau mengajak keluarga lain untuk berobat di Rumah Sakit Awal Bros A. Yani yang secara tidak langsung akan berdampak pada pertumbuhan rumah sakit. Dimana Rumah Sakit Awal Bros A. yani selalu berusaha menjaga komitmen sesuai visinya yaitu Menjadi Rumah Sakit yang Terpercaya dan Bemutu di Riau.

Implementasi

Untuk meningkatkan *customer engagement* dan kepuasan pelanggan, Rumah Sakit Awal Bros A. Yani melakukan upaya pendekatan pelanggan dengan menyediakan adanya nomor kontak *customer care* yang dapat dihubungi oleh pelanggan dari jam 08.00 s/d jam 21.00 setiap harinya. Melalui nomor tersebut pelanggan dapat bertanya dan juga menyampaikan keluhan yang dihadapi terkait layanan rumah sakit. Selain itu, Rumah Sakit Awal Bros A. Yani juga memanfaatkan aplikasi Whatsapp, dimana penggunaan *Whatsapp Messenger* merupakan aplikasi perpesanan instan dengan pengguna terbanyak di Indonesia. Agar upaya ini menjadi lebih efektif, Rumah Sakit Awal Bros A. Yani menggunakan aplikasi *Whatsapp Blast* berbayar untuk menjangkau pelanggan yang lebih banyak namun tetap efisien dalam hal waktu. Setiap harinya *customer care* akan mengirimkan pesan *Welcome Greeting* ke seluruh pasien rawat inap. Pesan ini mempermudah pasien yang sedang di rawat inap dapat berkomunikasi langsung dengan pihak rumah sakit via tim *customer care*. Pesan *Welcome Greeting* juga mencantumkan link survey rawat jalan maupun rawat inap sehingga pasien maupun keluarga dapat langsung mengisi survey kepuasan pelanggan. Selain itu, *customer care* juga akan mengirimkan pesan ucapan “Selamat Ulang Tahun” kepada pelanggan yang pernah berobat di Rumah Sakit Awal Bros A. Yani dan memberikan promo diskon.

Pesan "Welcome Greeting"

+62 812-6661-2331
online

HARI INI

Yang terhormat Tn. / Ny. / Nn. / An. YUMELDA EMIZOLA

Terima kasih telah mempercayakan RS Awal Bros A. Yani untuk melakukan perawatan kesehatan Anda.

Kami dari Tim Layanan Pelanggan akan membantu Bapak/Ibu terkoneksi dengan kami melalui nomor telepon ini. Jika Bapak/Ibu menemui kendala layanan ataupun ingin menyampaikan saran terhadap layanan kami, Bapak/Ibu dapat langsung menghubungi kami pada nomor ini 081211008838 baik melalui telepon ataupun WA Chat, kami akan senang hati membantu Bapak/Ibu.

Ataupun jika Bapak/Ibu ingin memberikan masukan tidak langsung kepada kami dapat melalui link survey berikut ini.

Rawat Inap
<https://forms.gle/EykHbi32XKa9CVETA>

Rawat Jalan
<https://forms.gle/p6hQZquV7B3PFI89>

Kunjungi www.awalbro.com untuk berbagai informasi layanan kami.

08.38 ✓

1 PESAN BELUM DIBACA

terimakasih atas pembagiannya, saya mmg akan me nyampaikan suara pintu di lantai 6 ini sangat mengganggu. terutama untuk saya yang susah tidur, 🙏

08.57

+62 812-6661-2331

terimakasih atas pembagiannya, saya mmg akan me nyampaikan suara pintu di lantai 6 ini sangat mengganggu. terutama untuk saya yang susah tidur, 🙏

08.57

selamat pagi pak/bu
mohon maaf atas kenyamanannya
kitakonfirmasi ke bagian terkait ya pak/bu 🙏

09.04 ✓

Alhamdulillah, 🙏🙏

09.05

Selamat siang pak/bu

10.35 ✓

Terkait pintunya, apakah sudah aman pak/bu?

10.36 ✓

Alhamdulillah, terimakasih atas cepat tanggapnya, barakallah 🙏🙏

10.37

Dengan senang hati pak/bu 🙏

10.38 ✓

2 PESAN BELUM DIBACA

Ucapan terimakasih untuk chef dan ahli gizi, saya yang sudah mulai kehilangan nafsu makan karena penasaran dengan menu yang dibuat akhirnya bisa makan.alhamdulillah 🙏

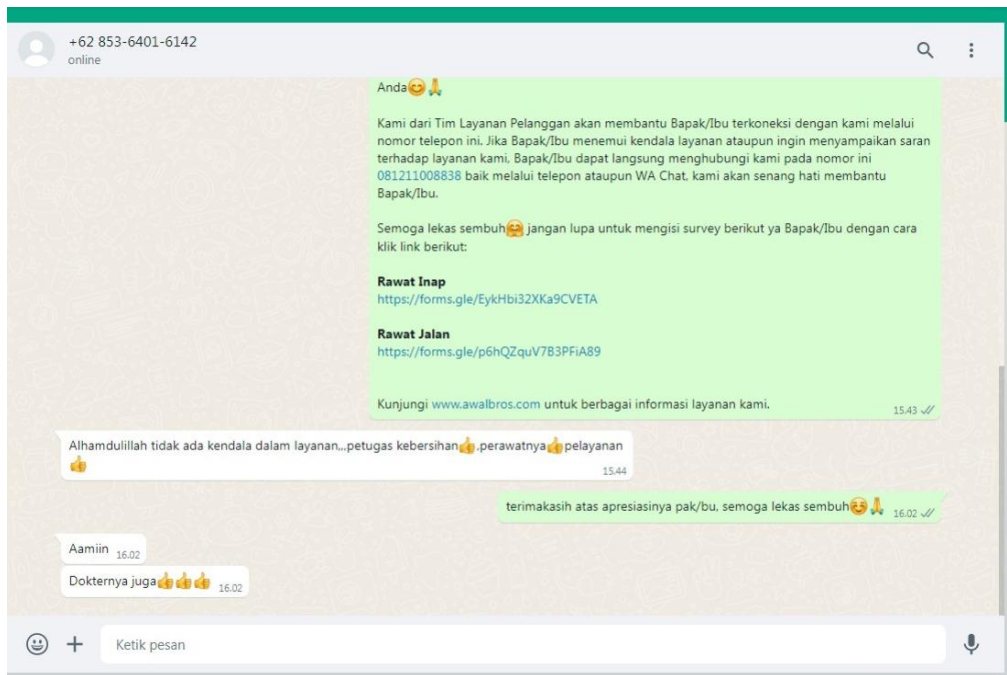
12.46

terimakasih kembali pak/bu. semoga lekas sembuh ya 🙏🙏

13.01 ✓

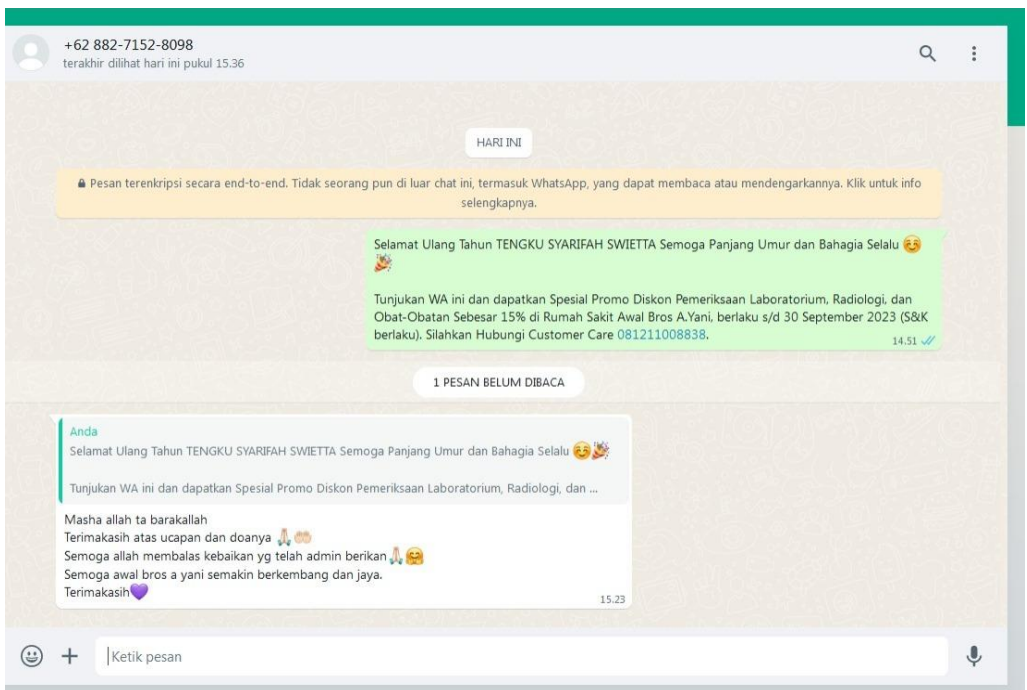
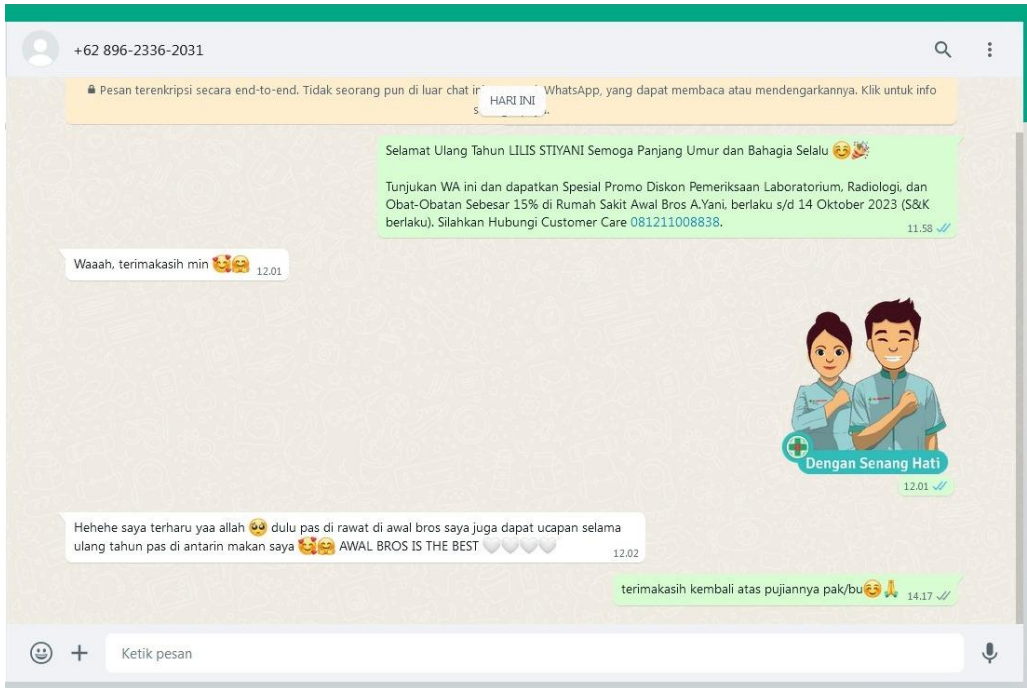
Ketik pesan

Ketik pesan



Pesan "Selamat Ulang Tahun"

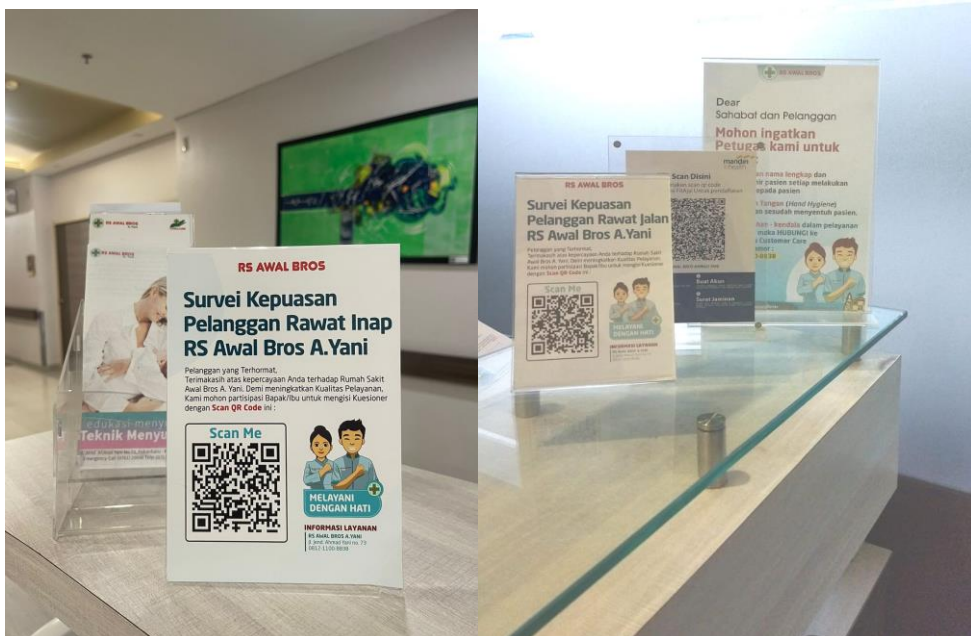




Customer care juga melakukan kunjungan ke beberapa pasien rawat inap secara acak setiap harinya. Kunjungan ini dilakukan untuk memastikan bahwa pelayanan yang di terima pasien sudah sesuai dan optimal.



Pada saat pasien pulang dari rawat inap, perawat juga mengarahkan untuk mengisi survey kepuasan pelanggan yang dapat diakses melalui *barcode* yang telah disediakan. Begitu juga dengan survey kepuasan rawat jalan yang dapat di akses melalui *barcode* yang tersedia di setiap unit ruangan pelayanan.



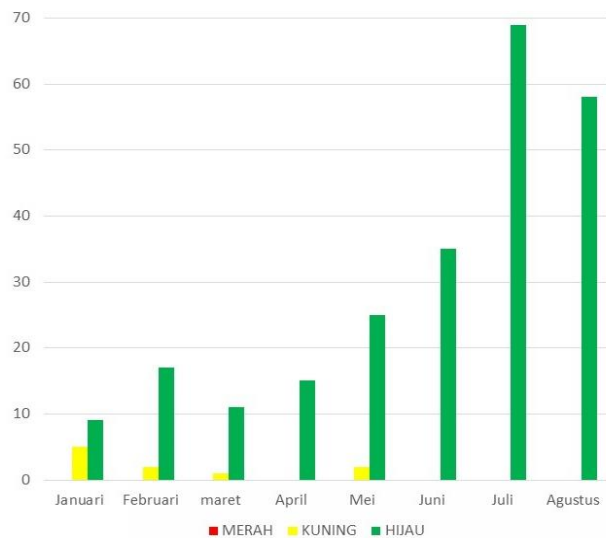
The image shows two side-by-side screenshots of a patient satisfaction survey form for 'RS AWAL'. Both forms have a header with a photo of the hospital building and the text 'SURVEY KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT AWAL BROS A. YANI' (left) and 'SURVEY KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT AWAL BROS A. YANI' (right). Below the header, there is a link to 'Sign in to Google to save your progress. Learn more' and a note '* Indicates required question'. The left form has a green header 'Bagian Tanpa Judul' and two input fields: 'Nama Pasien *' and 'Nomor Handphone *'. The right form has two input fields: 'Nama Lengkap Pasien / Patient's Full Name *' and 'Nama Poli Clinical Department *'. Both forms have a 'Your answer' label below each input field and a small icon in the bottom left corner.

Hasil

Setelah strategi *customer engagement* ini diterapkan lebih kurang 3 bulan terakhir di Rumah Sakit Awal Bros A. Yani, dampak langsung yang diterima adalah meningkatnya jumlah survey kepuasan pelanggan yang sangat signifikan baik berupa kritikan, saran, dan pujian, serta nihilnya grafik komplain kepuasan pelanggan dengan grading kuning dan merah, dimana grading kuning adalah keluhan pelanggan yang cenderung berhubungan dengan pemberitaan media dan berpotensi kerugian inmaterial. Sementara grading merah merupakan keluhan pelanggan yang cenderung berhubungan dengan hukum dan berpotensi adanya kerugian material.

Disamping itu, komplain dengan grading hijau atau ringan dapat segera ditindaklanjuti dan di-handle secara optimal. Pelanggan diharapkan merasa puas dengan sikap responsif dari tim *customer care* Rumah Sakit Awal Bros A. Yani. Sesuai peribahasa, sekali mendayung, dua tiga pulau terlampaui, selain meningkatnya kepuasan pelanggan, rumah sakit juga dapat terus berbenah dan terus berinovasi dalam pengembangan modernisasi layanan yang sudah ada menjadi lebih baik lagi dan mengikuti perkembangan zaman.

Grafik Monitoring Grading Komplain



Target survey kepuasan pelanggan yang tercapai pada indikator Sangat Puas dan Puas juga merupakan salah satu bentuk keberhasilan dari upaya meningkatkan *customer engagement*. Dimana dengan tercapainya target tersebut, maka indikator mutu Rumah Sakit Awal Bros A. Yani terkait kepuasan pelanggan juga ikut tercapai.

Aplikasi *Whatsapp Blast* berbayar juga sangat efektif dalam membentuk dan meningkatkan *customer engagement*, dimana dalam satu kali pengiriman pesan dapat menjangkau ratusan bahkan ribuan pelanggan dalam satu waktu. Hal ini dapat menjadi komunikasi awal dengan pelanggan sampai terbentuknya komunikasi yang berkelanjutan sehingga dapat membina hubungan kedekatan yang lebih baik antara rumah sakit dan pelanggan.

Dengan terbentuknya kedekatan emosional dan hubungan baik dengan pelanggan, Rumah Sakit Awal Bros A. Yani mengalami pertumbuhan pelanggan serta memiliki pelanggan yang setia dan loyal.



SURAT PENGESAHAN
NO. 0962/RSAB-AY/DIR/10.2023

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : dr. Fani Farhansyah, MARS
Jabatan : Direktur RS Awal Bros A. Yani
Alamat : Jln. Jend. A. Yani No. 73 Pekanbaru

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan Upaya Peningkatan Kepuasan Dengan *Customer Engagement Strategy* di Rumah Sakit Awal Bros A. Yani adalah benar tulisan yang dibuat oleh Tim *Customer Care* RS Awal Bros A. Yani.

Demikian surat pernyataan ini kami buat, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 05 Oktober 2023
RS Awal Bros A. Yani



dr. Fani Farhansyah, MARS
Direktur

