



PERSI AWARD 2023

KATEGORI 9 : CUSTOMER SERVICE, MARKETING & PUBLIC RELATION

KARIADI MENYAPA HATI

Oleh :

drg. Gustantyo Wahyu Wibowo, Sp. KG

Diah Puspitaningtias, S.Kep., Ns., MPH

RUMAH SAKIT UMUM PUSAT Dr. KARIADI

Jl. Dr. Sutomo No. 16 Semarang, PO BOX 1104

RINGKASAN

Kariadi Menyapa Hati merupakan inovasi yang dikembangkan RSUP Dr. Kariadi Semarang sebagai bentuk program *customer loyalty*, menjadi strategi rumah sakit untuk menjaga kesetiaan pelanggan terhadap layanan kesehatan, sarana untuk menjalin hubungan yang harmonis antara pelanggan dan rumah sakit, dan jangka panjang untuk mempertahankan bisnis. Inovasi dijalankan dengan menggunakan media pesan whatsapp dan e-mail yang berisi informasi mengenai kemudahan akses selama menjalankan perawatan rawat jalan maupun rawat inap, informasi kesehatan dan produk layanan kesehatan. Pesan akan dikirimkan setelah pasien mendaftar dan selesai mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap, saat pasien ulang tahun, dan secara reguler akan dikirim untuk pasien lama.

LATAR BELAKANG

RSUP Dr. Kariadi Semarang mempunyai Visi menjadi rumah sakit modern dan berdaya saing tinggi di tingkat Asia tahun 2024 dan Misi menyelenggarakan pelayanan, pendidikan, penelitian kesehatan yang bermutu dan berorientasi pada keselamatan pasien dan lingkungannya, menyelenggarakan proses bisnis rumah sakit yang sehat dan produktif, dan menyelenggarakan pengembangan digitalisasi pelayanan rumah sakit. Sejalan dengan visi dan misi tersebut, beberapa layanan unggulan telah dikembangkan diantaranya: pelayanan jantung terpadu, onkologi terpadu, transplantasi organ, dan bedah minimal invasif, selain itu layanan lainnya juga dikembangkan seperti pelayanan teknologi reproduksi berbantu, kosmetik medik terpadu, *medical check up* dan lain sebagainya.

Produk layanan kesehatan yang dimiliki rumah sakit supaya tepat guna, manfaat dan sasaran perlu diketahui dan dikenalkan lebih baik kepada masyarakat. Usaha promosi dan pemasaran telah dilaksanakan, baik secara langsung seperti melalui media promosi yang berada di rumah sakit, seminar, forum komunikasi pelanggan, media audiovisual, maupun melalui media sosial resmi rumah sakit seperti website, instagram, podcast, tiktok, twitter, radio Kariadi, dan youtube. Media pemasaran tersebut dirasa kurang efektif karena tidak semua pelanggan aktif menggunakan sosial media dan mengikuti forum tatap muka maupun daring yang diadakan rumah sakit, sehingga muncullan inovasi Kariadi Menyapa Hati.

Ide inovasi ini adalah untuk mendapatkan metode pemasaran yang tepat sasaran dan efektif dengan menggunakan data nomor handphone dan e-mail pasien. Metode marketing bersifat personal, *paperless*, *low budget*, dan menawarkan kemudahan akses bagi pelanggan untuk mendapatkan bantuan, informasi kesehatan, informasi produk layanan rumah sakit baik unggulan maupun non-unggulan, artikel kesehatan, dan kemudahan pelanggan dalam menyampaikan keluhan dan media untuk survey kepuasan pelanggan (mendapatkan *feedback* langsung dari pelanggan), serta meningkatkan keterlibatan pelanggan secara dua arah dengan tetap memperhatikan mutu dan keselamatan pasien. Semua hal tersebut langsung bisa diakses melalui handphone masing-masing, cukup hanya **klik satu kali** pada link informasi yang diinginkan akan dapat diakses dengan mudah.

TUJUAN

Kariadi Menyapa Hati dikembangkan dengan tujuan tidak hanya untuk menarik banyak pelanggan dan memberikan kepuasan pelanggan, tetapi juga menciptakan hubungan yang kuat dengan pelanggan yang tidak disadari akan memicu emosi positif pelanggan terhadap produk layanan kesehatan yang dimiliki rumah sakit. Apabila pelanggan tertarik dan terus menjadi pelanggan setia, mereka akan merekomendasikan layanan kesehatan ke orang lain sehingga lebih banyak orang mengenal produk layanan kesehatan rumah sakit (*advocacy marketing*).

Target spesifik dari inovasi ini adalah pelanggan rumah sakit baik internal maupun eksternal yang sedang menjalankan perawatan kesehatan di rawat jalan dan rawat inap maupun pelanggan lama yang pernah berobat di RSUP Dr. Kariadi Semarang. Berdasarkan data bulan September 2023, rata-rata angka kunjungan pasien rawat jalan per hari sebanyak 2.467 orang sedangkan pasien rawat inap sebanyak 972 orang dari kapasitas total 1.108 tempat tidur. Melihat data tersebut, potensi dan *output* yang diharapkan dari inovasi ini akan tercapai, semakin banyak pelanggan yang akan mengetahui produk layanan rumah sakit, semakin peduli terhadap kesehatan, menjadi pelanggan yang loyal, dan sebagai media promosi kepada kerabat pelanggan tersebut.

Kelebihan dari inovasi ini adalah RSUP Dr. Kariadi menempatkan pelanggan sebagai sahabat, menonjolkan kesan terbuka, hangat, ramah, membantu dan bersahabat, menyapa dengan hati berupa ucapan salam, terima kasih, dan doa kesembuhan secara berkesinambungan dari pasien pertama masuk mendaftar

sebagai pasien rawat jalan dan rawat inap, setelah pasien selesai menerima pelayanan rawat jalan dan inap, bahkan saat pasien tersebut merayakan ulang tahun. Selain itu, untuk mengikat pelanggan lama untuk selalu ingat dan loyal terhadap rumah sakit berupa pengiriman pesan melalui whatsapp dan e-mail secara reguler yang berisi produk layanan rumah sakit, informasi dan tips kesehatan, ajakan untuk hidup sehat, artikel kesehatan, dan informasi/agenda terbaru rumah sakit.

LANGKAH-LANGKAH

Teknis pelaksanaan dan isi pesan Whatsapp dan e-mail blast inovasi Kariadi Menyapa Hati sebagai berikut :

a. Setelah pasien mendaftar menjadi pasien rawat jalan dan rawat inap.

Teknis pelaksanaan :

- Pasien rawat jalan akan mendapatkan pesan Whatsapp maksimal 30 menit setelah proses admisi.
- Pasien rawat inap akan mendapatkan pesan Whatsapp maksimal 30 menit setelah mendapatkan ruangan (berada di ruang rawat inap).

Isi pesan : terlampir

b. Saat pasien selesai mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap.

Teknis pelaksanaan :

- Pasien rawat jalan akan mendapatkan pesan Whatsapp maksimal 30 menit setelah selesai periksa dokter di klinik rawat jalan.
- Pasien rawat inap akan mendapatkan pesan WA maksimal 30 menit setelah selesai mengurus administrasi pulang dari rawat inap.

Isi pesan : terlampir

c. Saat pasien ulang tahun.

Teknis pelaksanaan :

Saat pasien merayakan Hari Ulang Tahun akan mendapatkan pesan Whatsapp dan e-mail yang berisi ucapan Selamat Ulang Tahun dan informasi layanan kesehatan. Pesan ini dikirim kepada semua pasien yang tercatat pernah periksa di RSUP Dr. Kariadi Semarang.

Isi pesan : terlampir

d. Pesan reguler yang dikirim melalui whatsapp dan e-mail pasien lama yang pernah berobat di RSUP Dr. Kariadi.

Teknis Pelaksanaan :

- Pesan berupa produk pelayanan medis dan non-medis, artikel kesehatan dan informasi terbaru rumah sakit.
- Pesan dikirimkan secara reguler 1 kali dalam waktu 1-2 minggu.

Salah satu contoh isi pesan : terlampir

HASIL

Hasil yang diharapkan dari inovasi ini adalah lebih dikenalnya produk layanan kesehatan rumah sakit oleh masyarakat, meningkatnya kepedulian pelanggan terhadap pentingnya menjaga kesehatan, pelanggan mendapatkan kemudahan dalam memperoleh akses pelayanan kesehatan dan merasa diperhatikan, sehingga pada akhirnya akan meningkatkan angka kunjungan pasien. Dari sisi ekonomi, dapat menekan biaya pemasaran, mengurangi biaya percetakan leaflet dan media promosi kesehatan lainnya. Inovasi ini mendukung upaya transformasi sistem kesehatan yang ditetapkan Kementerian Kesehatan.

Lampiran 1. Isi Pesan Whatsapp dan e-mail blast

1. Setelah pasien mendaftar menjadi pasien rawat jalan dan rawat inap.



Halo Sahabat Sehat,

Selamat datang di RSUP Dr. Kariadi Semarang

Terimakasih telah mempercayakan layanan kesehatan kepada kami.

Sebagai upaya untuk memastikan kenyamanan selama dirawat, apabila Bapak/Ibu membutuhkan bantuan dapat menghubungi tim kami. Dengan senang hati kami akan membantu. Nomer-nomer penting yang dapat dihubungi selama berada di RSUP Dr. Kariadi Semarang :

Customer Care : 08886509262

Call Center : (024) 8413476

Pelayanan Asuransi Swasta : 082229991101

Sebagai tambahan informasi, kami memiliki beberapa layanan kesehatan dan fasilitas yang dapat dimanfaatkan. Layanan kesehatan dan fasilitas tersebut dapat diakses melalui link <https://linktr.ee/rskariadi>.

Besar harapan kami Bapak/Ibu mendapatkan kesan baik selama mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUP Dr. Kariadi Semarang. Doa kami semoga lekas sembuh dan senantiasa diberikan kesehatan.

Salam Sehat,

RSUP Dr. Kariadi Semarang

2. Saat pasien selesai mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap.



Halo Sahabat Sehat,

Terimakasih atas kepercayaan Bapak/Ibu menjadikan RSUP Dr. Kariadi Semarang sebagai pilihan dalam memberikan pelayanan kesehatan terbaik.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan kami terus memberikan pelayanan lebih baik, mohon kesediaan waktu untuk dapat mengisi survey kepuasan pelanggan yang dapat diakses melalui link <https://survei.rskariadi.id/limesurvey/index.php/722893?newtest=Y>.

Apabila selama mendapatkan pelayanan kesehatan terdapat keluhan, kami memohon maaf atas ketidaknyamanan yang Bapak/Ibu alami. Keluhan dapat disampaikan melalui link berikut <https://keluhan-pelanggan.rskariadi.id/>. Kami akan berupaya merespon cepat keluhan Anda.

Kami berharap dan ingin memastikan Bapak/Ibu telah mendownload aplikasi **KARIADI MOBILE** melalui App Store <https://apps.apple.com/id/app/kariadi-mobile/id1612919670?platform=iphone> atau Play Store https://play.google.com/store/apps/details?id=com.rsdk.kariadi_mobile untuk kemudahan akses pelayanan kesehatan, seperti : pendaftaran online rawat jalan, melihat jadwal praktik dokter, melihat hasil pemeriksaan laboratorium, radiologi, dan informasi kesehatan lainnya.

RSUP Dr. Kariadi semangat baru, melangkah lebih maju.

Salam Sehat,

RSUP Dr. Kariadi Semarang

3. Saat pasien merayakan ulang tahun.



Halo Sahabat Sehat,

Atas nama Direksi dan seluruh keluarga besar RSUP Dr. Kariadi Semarang, kami mengucapkan **Selamat Ulang Tahun**. Semoga kebahagiaan, kesuksesan dan kesehatan selalu menyertai Anda.

Yuk rayakan hari spesial Anda dengan pemeriksaan kesehatan rutin di Gedung Medical Check Up RSUP Dr. Kariadi Semarang. Informasi lengkap produk Medical Check Up dapat diakses melalui link <https://desty.page/infomcugarudarsdk>.

Jam pelayanan Medical Check Up : Senin-Sabtu, pukul 07.00-14.00 WIB.

Untuk pendaftaran dan informasi lebih lanjut dapat menghubungi nomer **082136646161**.

Sebagai tambahan informasi, kami memiliki beberapa layanan kesehatan dan fasilitas yang dapat dimanfaatkan. Layanan kesehatan dan fasilitas tersebut dapat diakses melalui link <https://linktr.ee/rskariadi>.

Kami merasa senang menjadi bagian dari kesehatan Anda.

Mulailah menyayangi diri sendiri dengan hidup yang sehat, jagalah tubuhmu sayangi hidupmu.

Salam Sehat,

RSUP Dr. Kariadi Semarang

Customer Care : 08886509262

Call Center : (024) 8413476

Pelayanan Asuransi Swasta : 082229991101

4. Salah satu contoh pesan reguler yang dikirim melalui whatsapp dan e-mail pasien lama yang pernah berobat di RSUP Dr. Kariadi.

The advertisement for Klinik Amarilis is a horizontal banner. At the top left, it features the logos of the Indonesian Ministry of Health (KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA) and GERMAS. At the top right is the logo for RSUP Dr. Kariadi with the tagline 'Sahabat Menuju Sehat'. The central text reads 'KLINIK AMARILIS' in large blue letters, with a stylized flower icon to the left. Below this, a dark blue banner contains the text 'KLINIK INFERTILITAS TERINTEGRASI' in yellow, followed by two bullet points: '• Program Kehamilan & Bayi Tabung' and '• Konsultasi Kesuburan & Gangguan Haid'. A green WhatsApp icon is followed by the number '0815 2321 099'. Below that, a blue phone icon is followed by 'Call Center' and the number '024 841 3476'. The background of the ad shows a smiling man in a white shirt holding a baby in a yellow outfit, with a woman in a white shirt looking up at them. At the bottom, there is a light blue bar with the BLU logo, the hashtag '#SahabatMenujuSehat', an Instagram icon with the handle '@amarilis.ivf.semarang', a social media bar with icons for YouTube, Facebook, Instagram, and Twitter with the handle '@rskariadi', and the 'BerAKHLAK' logo.

Halo Sahabat Sehat,

Taukah Anda RSUP Dr. Kariadi Semarang punya Klinik Infertilitas Terintegrasi lhoo, namanya Klinik Amarilis.

Apa saja pelayanan kesehatan di Klinik Amarilis?

Klinik Amarilis melayani program kehamilan dan bayi tabung, konsultasi kesuburan, gangguan haid, dan pemeriksaan analisis sperma. Pemeriksaan kesehatan dilayani langsung oleh tim kami yang terdiri dari Dokter Spesialis Obsgyn Konsultan Fertilitas, Androlog, Embriolog, dan Urolog.

Informasi lebih lanjut mengenai Klinik Amarilis dapat menghubungi nomor **08152321099** atau <https://www.instagram.com/amarilis.ivf.semarang/>.

Kami tunggu kedatangan Anda di Klinik Amarilis.

RSUP Dr. Kariadi semangat baru, melangkah lebih maju.

Salam Sehat,

RSUP Dr. Kariadi Semarang

Customer Care : 08886509262

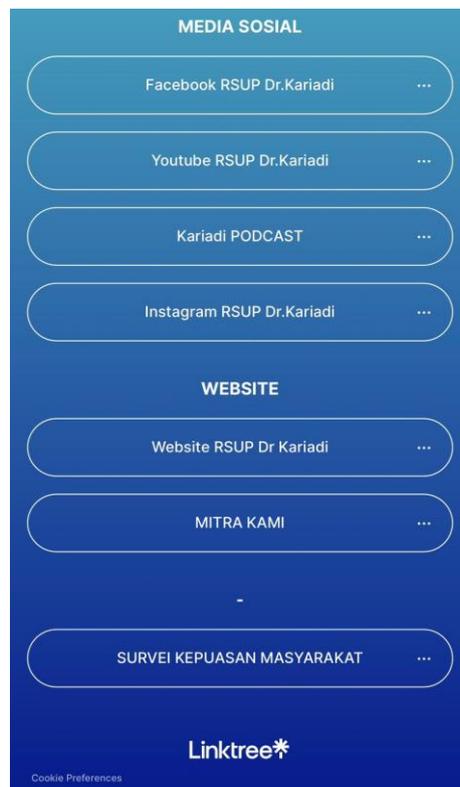
Call Center : (024) 8413476

Pelayanan Asuransi Swasta : 082229991101

Lampiran 2. Isi Link pada pesan Whatsapp dan e-mail blast

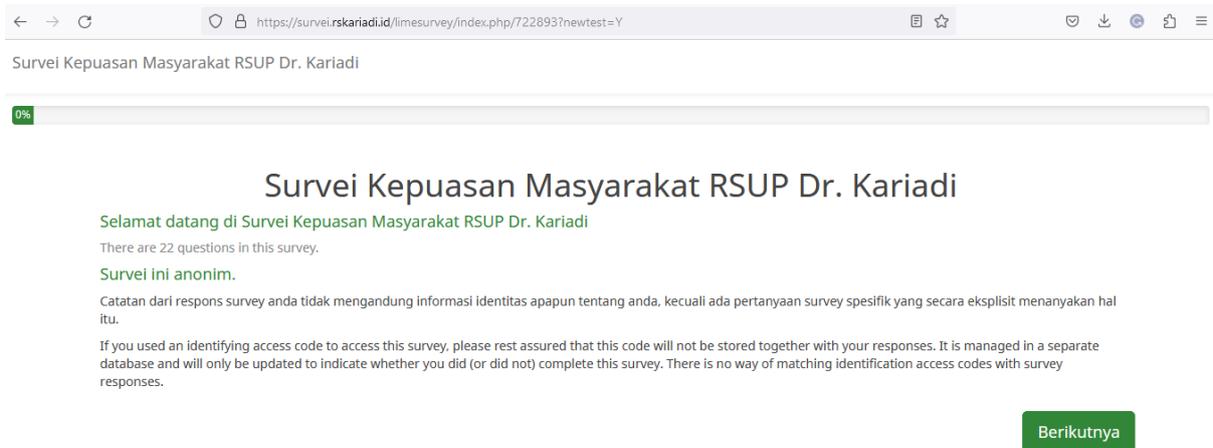
1. Link layanan kesehatan, fasilitas dan informasi rumah sakit

<https://linktr.ee/rskariadi>



2. Link survey kepuasan pelanggan

<https://survei.rskariadi.id/limesurvey/index.php/722893?newtest=Y>



Survei Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Kariadi

Selamat datang di Survei Kepuasan Masyarakat RSUP Dr. Kariadi

There are 22 questions in this survey.

Survei ini anonim.

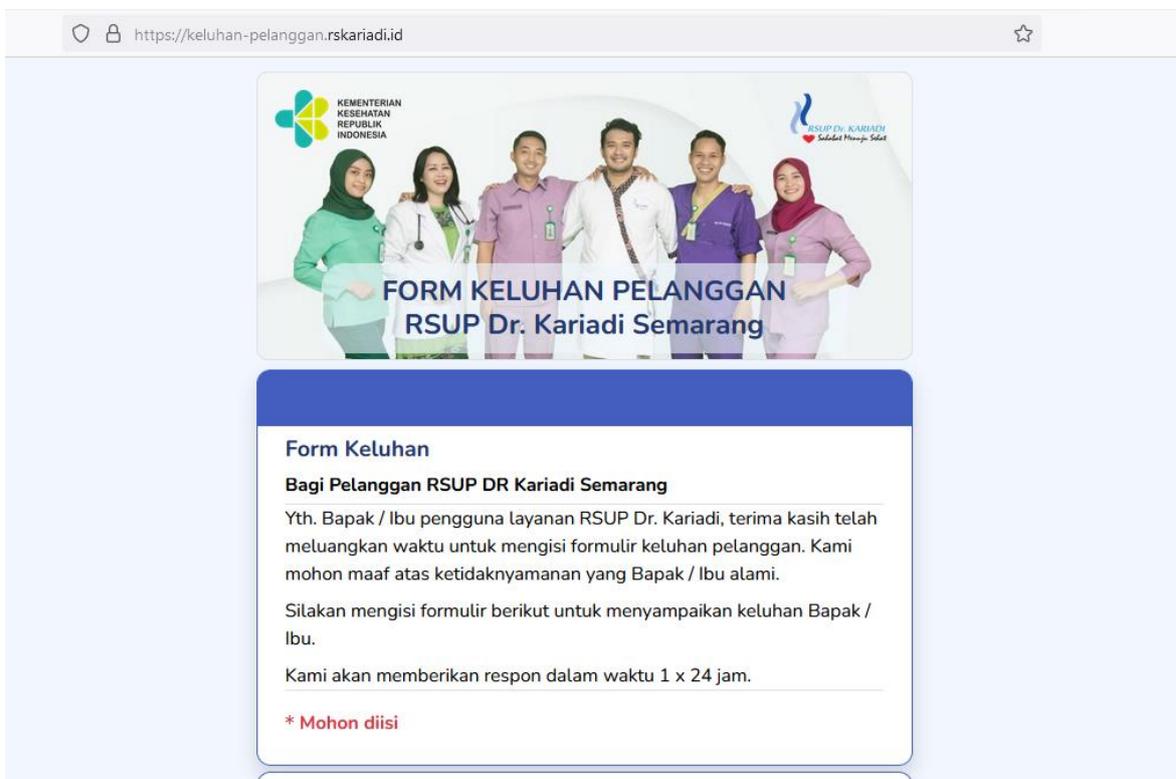
Catatan dari respons survey anda tidak mengandung informasi identitas apapun tentang anda, kecuali ada pertanyaan survey spesifik yang secara eksplisit menanyakan hal itu.

If you used an identifying access code to access this survey, please rest assured that this code will not be stored together with your responses. It is managed in a separate database and will only be updated to indicate whether you did (or did not) complete this survey. There is no way of matching identification access codes with survey responses.

Berikutnya

3. Link keluhan pelanggan

<https://keluhan-pelanggan.rskariadi.id/>



https://keluhan-pelanggan.rskariadi.id

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

RSUP DR. KARIADI
Sesuai Prinsip-Sikat

**FORM KELUHAN PELANGGAN
RSUP Dr. Kariadi Semarang**

Form Keluhan

Bagi Pelanggan RSUP DR Kariadi Semarang

Yth. Bapak / Ibu pengguna layanan RSUP Dr. Kariadi, terima kasih telah meluangkan waktu untuk mengisi formulir keluhan pelanggan. Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan yang Bapak / Ibu alami.

Silakan mengisi formulir berikut untuk menyampaikan keluhan Bapak / Ibu.

Kami akan memberikan respon dalam waktu 1 x 24 jam.

* Mohon diisi

4. Link produk Medical Check Up
<https://desty.page/infomcugarudarsdk>





KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RUMAH SAKIT UMUM PUSAT DOKTER KARIADI

Jl. Dr. Sutomo No.16 Semarang, PO BOX 1104

Telp: (024) 8413476 (Hunting), Fax : (024) 8318617, Call Center: (024) 8450800

Website : <http://www.rskariadi.co.id>, Email: info@rskariadi.co.id



SURAT PERNYATAAN IMPLEMENTASI INOVASI

NOMOR : YR.02.01 / 1.IV / 9998 / 2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

nama : drg. Farichah Hanum, M. Kes.
NIP : 196406041989102001
jabatan : Direktur Utama RSUP Dr. Kariadi Semarang

dengan ini menyatakan bahwa inovasi tersebut dibawah ini merupakan inovasi milik kami yang telah diimplementasikan di RSUP Dr. Kariadi Semarang.

| No. | Judul Inovasi | Kategori Lomba |
|-----|---|----------------|
| 1. | Gercep (Gerakan Serentak Cuci Tangan Keluarga Pasien) | Poster |
| 2. | Patient and Family Engagement For Cardiac Surger | Poster |
| 3. | Solusi Pelanggaran Etik di RSUP Dr. Kariadi dengan SI PETIK | Kategori 1 |
| 4. | KALI CENTING (Kariadi Peduli, Cegah Anak Stunting) | Kategori 2 |
| 5. | Pemanfaatan Air Reject Reverse Osmosis (RO) Untuk Siram Tanaman Dan Keperluan Kamar Mandi | Kategori 3 |
| 6. | Klinik Virtual: "Strategi menghadapi pandemi COVID-19 dengan inovasi teknologi" | Kategori 4 |
| 7. | Kepuasan Mutu Pendidikan Peserta Didik PPDS Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Staf Pengajar Dan Pasien | Kategori 5 |
| 8. | Peran Unit Dalam Mendukung Program efisiensi Rumah Sakit | Kategori 6 |
| 9. | Penguatan Sistem Informasi Rumah Sakit dan Kerjasama Stakeholder dalam rangka Penurunan AKI/AKB | Kategori 7 |
| 10. | Sukses Membangun Budaya Pelaporan IKP | Kategori 8 |
| 11. | Kariadi Menyapa Hati | Kategori 9 |

Demikian surat pernyataan ini dibuat sebagai persyaratan mengikuti Lomba PERSI Award Tahun 2023.

Semarang, 06 OCT 2023

Direktur Utama



drg. Farichah Hanum, M.Kes.