



Sentuhan Humanis di Tengah Gempuran AI (Artificial Intelligence)

Category

Customer Service, Marketing & Public Relations



RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

- 1 Nama : dr. Tara Ken Wita Kirana
- 2 Tempat, Tanggal Lahir : Surakarta, 02 Agustus 1993
- 3 Jabatan : Pjs. Kasubsie Humas dan Marketing
- 4 Instansi/ RS : RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO
- 5 Alamat : Jalan Brigjen Katamso No. 55 Surakarta, 57128
- 6 No Tlp/ Fax Kantor : (0271) 643139/ (0271) 642026
- 7 No HP/ Alamat email : 0823-2970-0207/ info@droenska.com
- 8 Alamat kantor : Jalan Brigjen Katamso No. 55 Surakarta 57128
- 9 Judul Makalah : Sentuhan Humanis di Tengah Gempuran AI
(*Artificial Intelligence*)
- 10 kategori : Customer Service, Marketing & Public Relations

Dengan ini menyatakan bahwa makalah yang dikirim untuk mengikuti lomba PERSI AWARDS, tidak keberatan bila akan dipublikasikan oleh PERSI Pusat dengan tujuan untuk menyebarkan pengetahuan dan pengalaman manajemen Rumah Sakit

Mengetahui,

Surakarta, 02 Oktober 2023

Direktur Utama,

Penulis,

dr. Andi Wibawanto, MPH

dr. Tara Ken Wita Kirana

TEDUH UNTUK SEMBUH

1. Ringkasan

Layanan pelanggan di era digital tidak cukup dilakukan secara konvensional melalui loket Pusat Informasi atau sambungan telepon. RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat *high-tech* ini akan informasi layanan kesehatan, edukasi, promosi, bahkan layanan pengaduan pelanggan. Proses tersebut harus dilaksanakan melalui kreativitas praktisi humas dan marketing yang *out of the box*, bahkan *without the box*. Untuk memaksimalkan aspek layanan pelanggan rumah sakit yang mampu menembus dimensi jarak dan waktu menggunakan jurus ampuh yang sebenarnya sudah sering digunakan. Jurus tersebut bernama *platform* media sosial. Bedanya, kami menggunakan pendekatan khusus untuk meraih kepuasan pelanggan.

2. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan aktivitas yang melibatkan tenaga medis dan keperawatan. Tidak dipungkiri, aktivitas tersebut merupakan layanan inti (*core service*) dari sebuah rumah sakit. Dalam layanan inti tersebut, umumnya tenaga kesehatan memberikan pelayanan yang sesuai prosedur dan kebutuhan saja. Sehubungan dengan hal tersebut, praktisi humas dan marketing rumah sakit memegang peran kunci pada *golden moment* sebelum dan setelah pelanggan mendapatkan layanan inti.

Di awal pelayanan, petugas marketing berperan untuk memperkenalkan dan menawarkan layanan yang dimiliki rumah sakit kepada pelanggan. Petugas marketing juga memaparkan informasi serta penjelasan secara umum mengenai layanan yang dibutuhkan pelanggan. Setelah melaksanakan tindakan medis dan perawatan, petugas humas berperan menyambung relasi dan menjaga kepercayaan pelanggan yang sebelumnya sudah terbangun dengan tenaga medis, tenaga keperawatan, atau tenaga kesehatan lainnya.

Selaras dengan masifnya perkembangan teknologi di milenium ini, praktisi humas dan marketing juga perlu mengembangkan kreativitas dan inovasinya dalam melaksanakan operasionalnya. Kita sudah tiba pada era digital dimana manusia dan teknologi berdampingan untuk meningkatkan kualitas hidup secara berkelanjutan. Informasi yang disampaikan secara tertulis atau cetak masih kurang memenuhi kebutuhan informasi di era digital yang juga disebut sebagai masyarakat *high-tech*. Kami menerima tantangan

ini dengan menyajikan puspawarna informasi dalam kemasan audiovisual yang luwes, bisa disaksikan kapanpun dan dimanapun.

Kami berupaya hadir di berbagai platform media sosial untuk memaksimalkan pelayanan kepada pelanggan. Kami juga berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat *high-tech* ini akan informasi layanan kesehatan, edukasi, promosi, bahkan layanan pengaduan pelanggan tanpa terbatas jarak dan waktu. Proses tersebut harus dilaksanakan melalui kreativitas praktisi humas dan marketing yang *out of the box*, bahkan *without the box*. Terlebih layanan bidang kesehatan tidak bisa sepenuhnya disubstitusi oleh kecerdasan artifisial (AI) sehingga interaksi dengan pelanggan sebisa mungkin tetap dilakukan tanpa mengesampingkan sisi humanis.



3. Tujuan

Tujuan Umum

Memaksimalkan pemanfaatan platform digital sebagai media informasi, edukasi dan promosi RS yang dapat mencakup khalayak luas (secara global) selaras dengan perkembangan teknologi digital

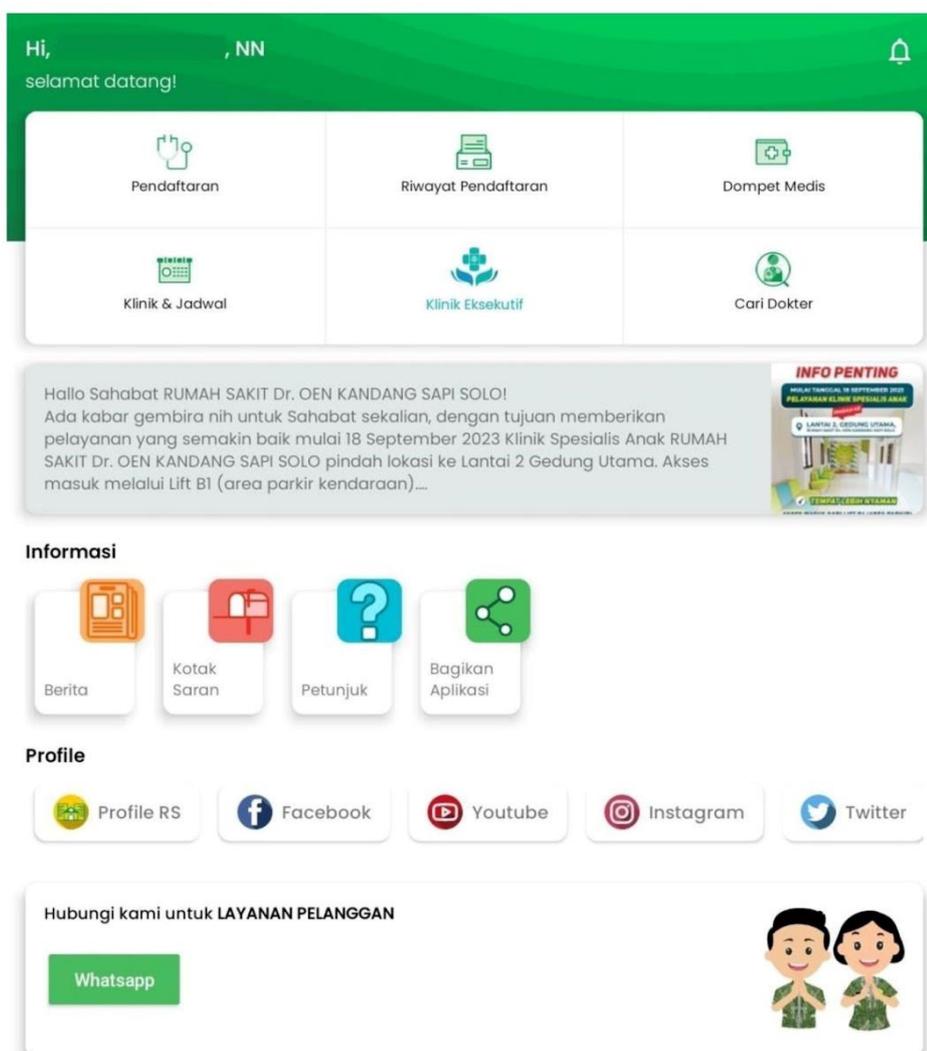
Tujuan Khusus

- a. Meningkatkan kepercayaan dan ketertarikan khalayak terhadap platform digital yang dikelola Rumah Sakit atau sebagai **top of mind**
- b. Menjadikan platform digital yang dikelola Rumah Sakit sebagai alternatif pertemuan tatap muka dengan petugas Humas dan Marketing sehingga dapat menjangkau khalayak yang lebih luas dengan **respon time yang cepat**
- c. Dalam aspek layanan pelanggan (*customer service*), platform digital Rumah Sakit diharapkan bisa membantu pelanggan yang membutuhkan sarana edukasi asuhan lanjutan di rumah

4. Langkah-langkah

- a. Media digital menjadi sarana untuk memenuhi kebutuhan pelanggan akan informasi kesehatan. Selain mengelola media sosial di platform Instagram, Facebook, dan YouTube, kami juga menyampaikan materi informasi, edukasi, serta promosi melalui platform lain seperti website www.droenska.com dan aplikasi Droenska Mobile. Setiap masukan dari pelanggan direspon dalam waktu 1x24 jam, yang diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan membentuk persepsi di benak pelanggan bahwa media sosial milik Rumah Sakit *reliable and helpful*. Memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat *high-tech* yang menghendaki akses tak terbatas dalam genggaman serta untuk menarik minat populasi ini, Rumah Sakit mengembangkan platform Droenska Mobile, yang memungkinkan pelanggan untuk membuat perjanjian periksa dan melihat jadwal praktik dokter spesialis, melihat informasi terbaru dari Rumah Sakit saja, serta terdapat fitur Dompot Medis yang memungkinkan pelanggan mengunduh riwayat pemeriksaan penunjang medis (laboratorium, radiologi, obat/farmasi). Droenska Mobile juga telah terintegrasi dengan aplikasi kesehatan milik pemerintah, yaitu Mobile JKN.

Halaman Utama Aplikasi Droenska Mobile Dilengkapi Berbagai Fitur dan Terintegrasi dengan Platform Digital Rumah Sakit



- b. Perkembangan teknologi media sosial tidak serta merta mengubah aktivitas kehumasan Rumah Sakit menjadi *robotic*. Melalui jargon *high tech* sejalan dengan *high touch*, kami mengedepankan sisi humanis saat melayani pelanggan. Tanpa mesin penjawab otomatis (bot), semua interaksi dengan pelanggan kami lakukan secara organik/langsung dan personal oleh petugas. Kami juga membuka lebar saluran penyampaian aduan, agar langsung diterima oleh Rumah Sakit dan direspon dengan cepat, sehingga tidak melebar ke pihak lain. Saluran aduan pelanggan ini di era digital ini adalah melalui telepon, *SMS*, *email*, *WhatsApp*, *Google Review*, aplikasi Droenska Mobile, dan *platform* sosial media lainnya.
- c. Mendukung pemberian edukasi asuhan lanjutan di rumah bagi pasien, khususnya pasien rehabilitasi medik. Melalui kanal *youtube* @rs.droenska, Rumah Sakit mengunggah video *exercise*/latihan yang bisa dipraktikkan oleh audiens di rumah. Contoh video yang diunggah Rumah Sakit antara lain Latihan Punggung Bawah, Latihan Lutut, Latihan Nyeri Bahu.

5. Hasil

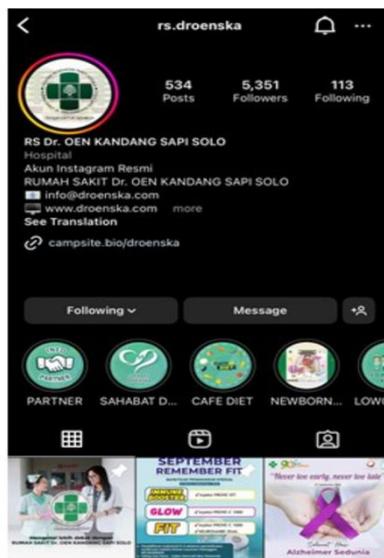
- a. Meningkatkan ketertarikan dan menjaga kepercayaan khalayak terhadap platform digital yang dikelola Rumah Sakit

Perkembangan Platform Digital yang Dikelola RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO

| NO | TAHUN | PLATFORM DIGITAL YANG DIKELOLA |
|----|-------------|--|
| 1 | 2017 | Website, Facebook |
| 2 | 2018 | Website, Facebook, YouTube, Droenska Mobile |
| 3 | 2019 | Website, Facebook, YouTube, Droenska Mobile, Instagram |
| 4 | 2020 – 2023 | Website, Facebook, YouTube, Droenska Mobile, Instagram, Google Review, Podcast |

Melalui optimalisasi platform digital RS yang kami laksanakan, kami meraih kepercayaan pelanggan. Hal ini terbukti saat akun Instagram RS diretas sehingga kami perlu membuat akun Instagram baru. Kami mengelola unggahan konten Instagram dengan *trademark* seperti akun sebelumnya, seperti palet warna konten yang mirip, membubuhkan nama petugas yang merespon komentar atau pesan netizen, mendistribusikan informasi bahwa RS memiliki akun Instagram baru, hingga menjalin komunikasi yang interaktif dengan netizen. Perlahan tapi pasti, akun Instagram RS mengalami kenaikan jumlah pengikut setiap bulannya.

Akun Instagram RS yang Baru (Diluncurkan Tanggal 01 Oktober 2022)



Akun Instagram RS yang Diretas Tanggal 05 September 2022



Tabel Penambahan Pengikut Akun Instagram @rs.droenska

| NO | PERIODE | JUMLAH PENGIKUT |
|----|---------------|-----------------|
| 1 | Oktober 2022 | 842 |
| 2 | November 2022 | 1.240 |
| 3 | Desember 2022 | 1.625 |
| 4 | Januari | 2.361 |
| 5 | Februari | 2.825 |
| 6 | Maret | 3.176 |
| 7 | April | 3.609 |
| 8 | Mei | 4.097 |
| 9 | Juni | 4.407 |
| 10 | Juli | 4.781 |
| 11 | Agustus | 5.099 |

Efektivitas pengelolaan media digital RS untuk menarik minat dan menjaga kepercayaan masyarakat di bidang layanan pelanggan juga tampak pada kenaikan jumlah pengguna dan pemberi rating kepuasan pelanggan melalui aplikasi Droenska Mobile.

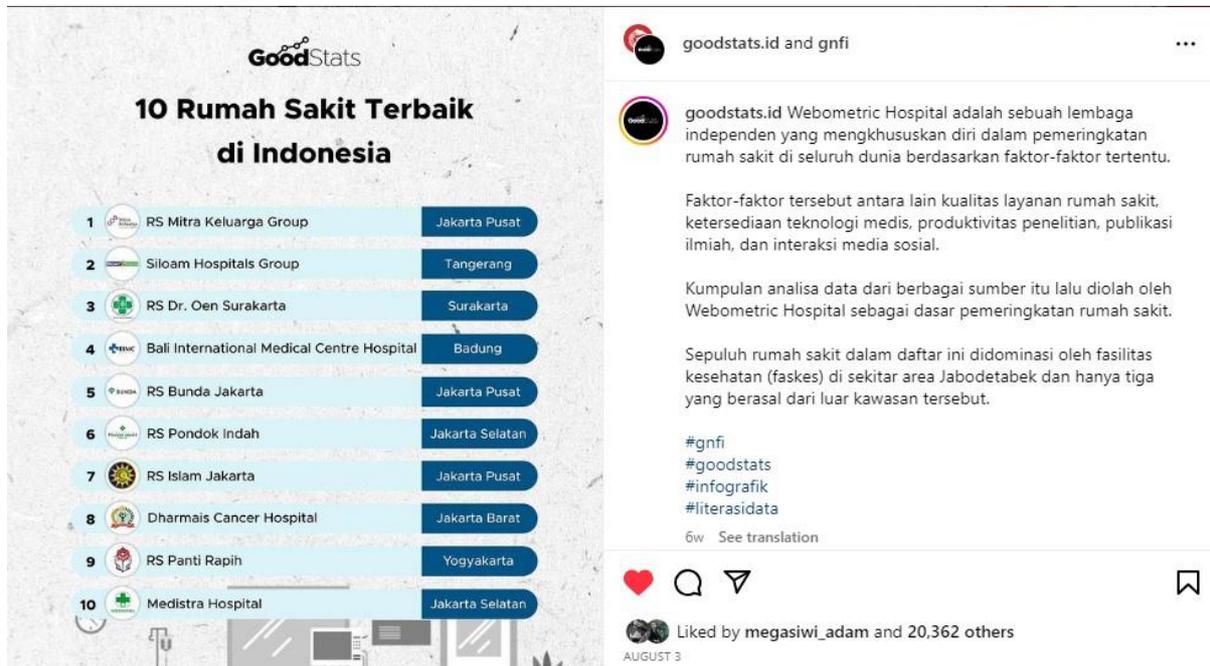
Tabel Perkembangan Jumlah Pengunduh Aplikasi Droenska Mobile Periode Januari – Agustus 2023

| Periode | Jumlah Pengunduh |
|----------|------------------|
| Januari | 2.561 |
| Februari | 2.494 |
| Maret | 2.111 |
| April | 2.003 |
| Mei | 2.752 |
| Juni | 2.310 |
| Juli | 2.401 |
| Agustus | 2.465 |

Tabel Pemberi Rating Kepuasan Pelanggan via Aplikasi Droenska Mobile

| NO | PERIODE | JUMLAH |
|----|----------|---------|
| 1 | Januari | 108.745 |
| 2 | Februari | 113.749 |
| 3 | Maret | 119.085 |
| 4 | April | 124.962 |
| 5 | Mei | 131.032 |
| 6 | Juni | 137.743 |
| 7 | Juli | 144.325 |
| 8 | Agustus | 150.711 |

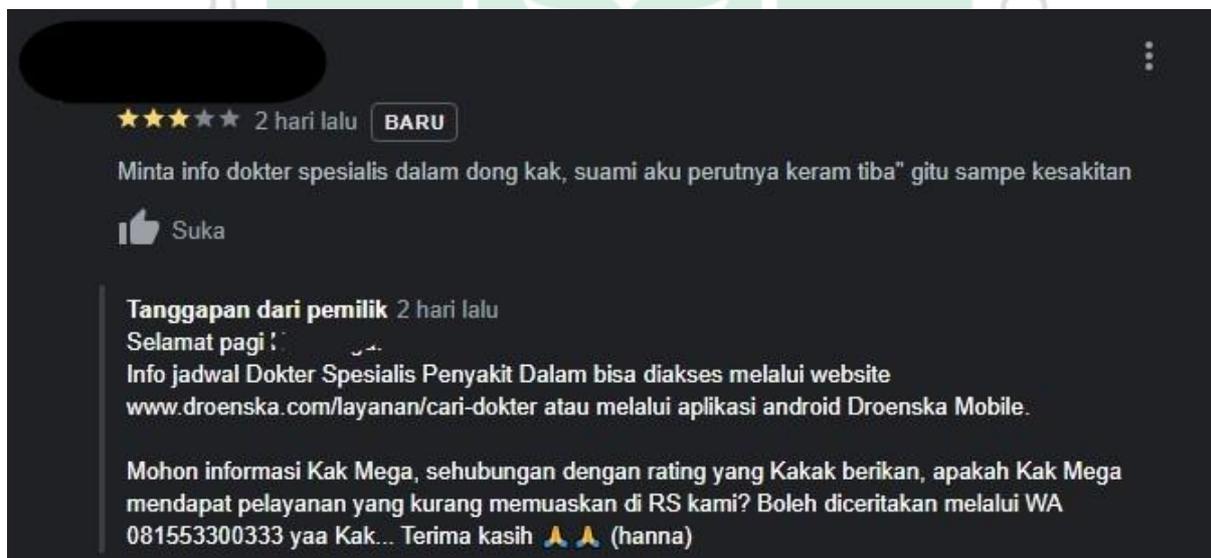
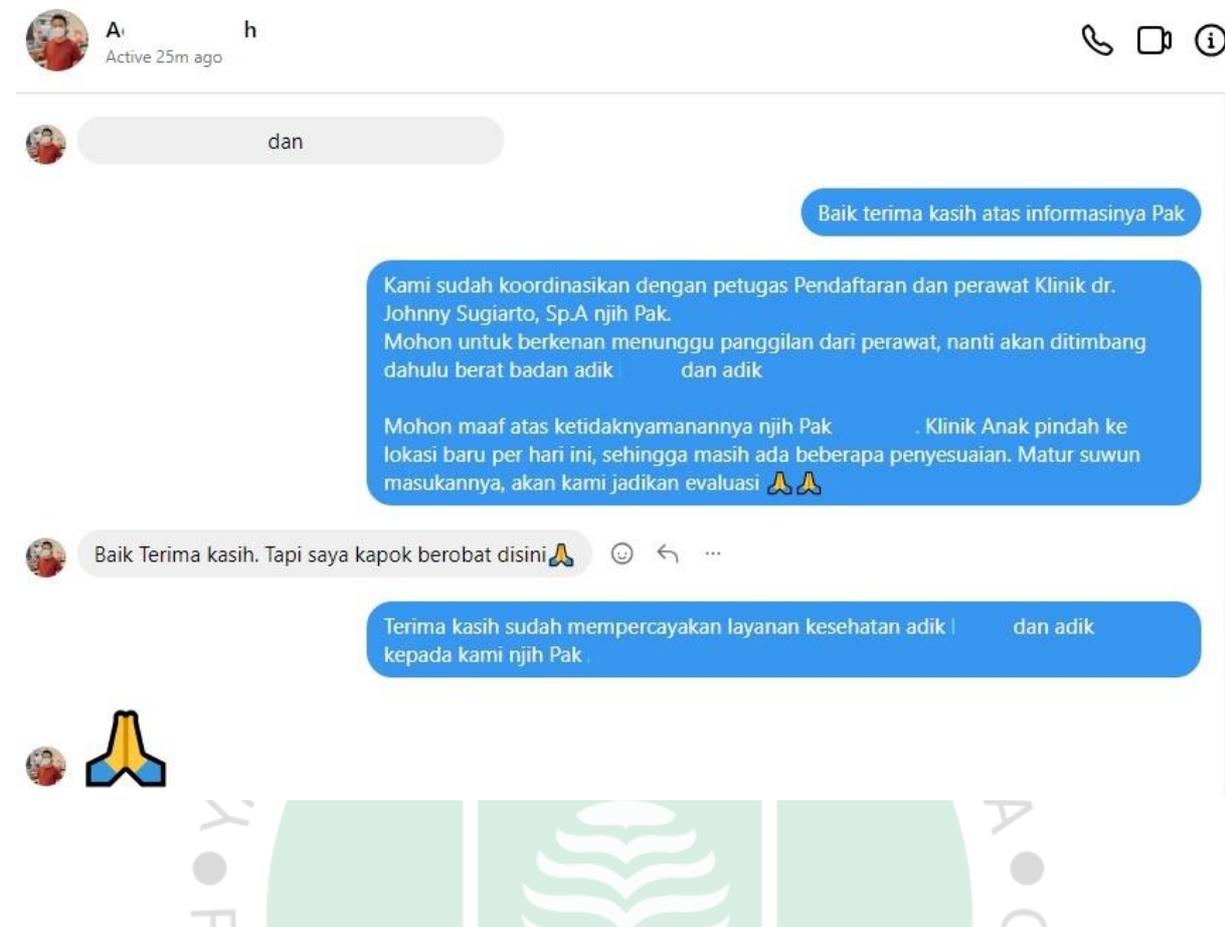
Sebagai platform multimedia, pengelolaan website RS bersifat lebih kompleks dimana kami bisa melakukan pengunggahan materi informasi, edukasi, dan promosi untuk melayani pelanggan dalam bentuk artikel, buletin digital, grafis, hingga audiovisual. Berkat konsistensi kami dalam mengelola platform digital tersebut, kami mendapat predikat dari Webometric Hospital sebagai RS Terbaik di Indonesia, salah satunya dalam hal interaksi media sosial.

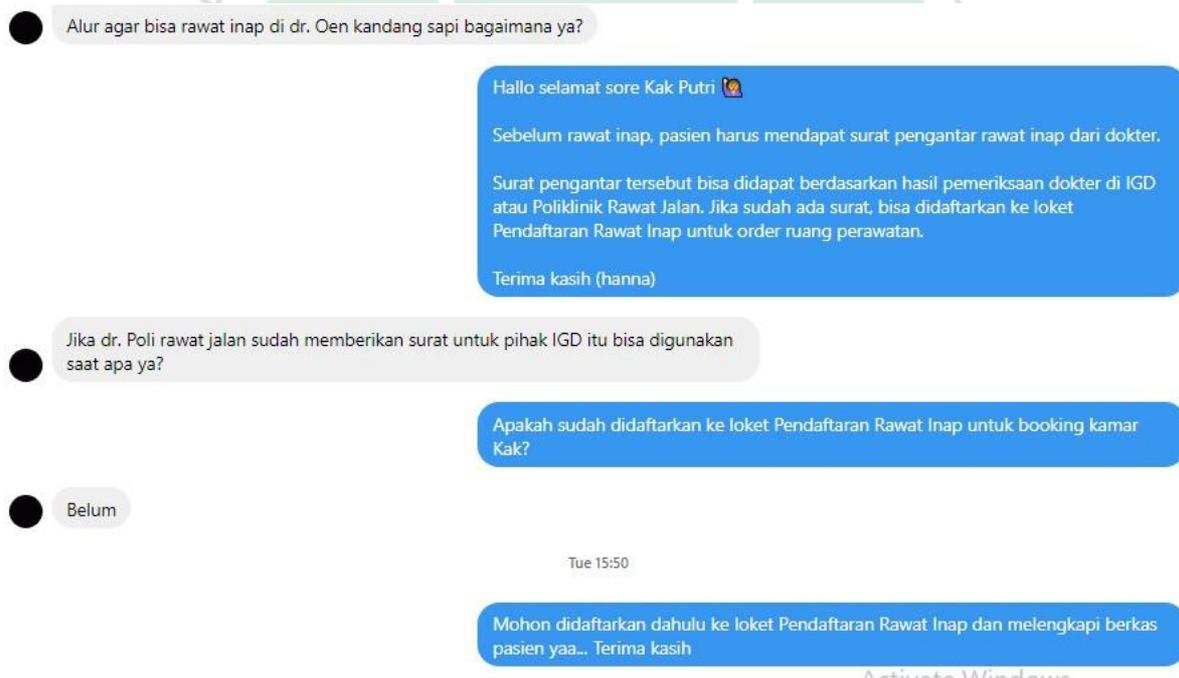
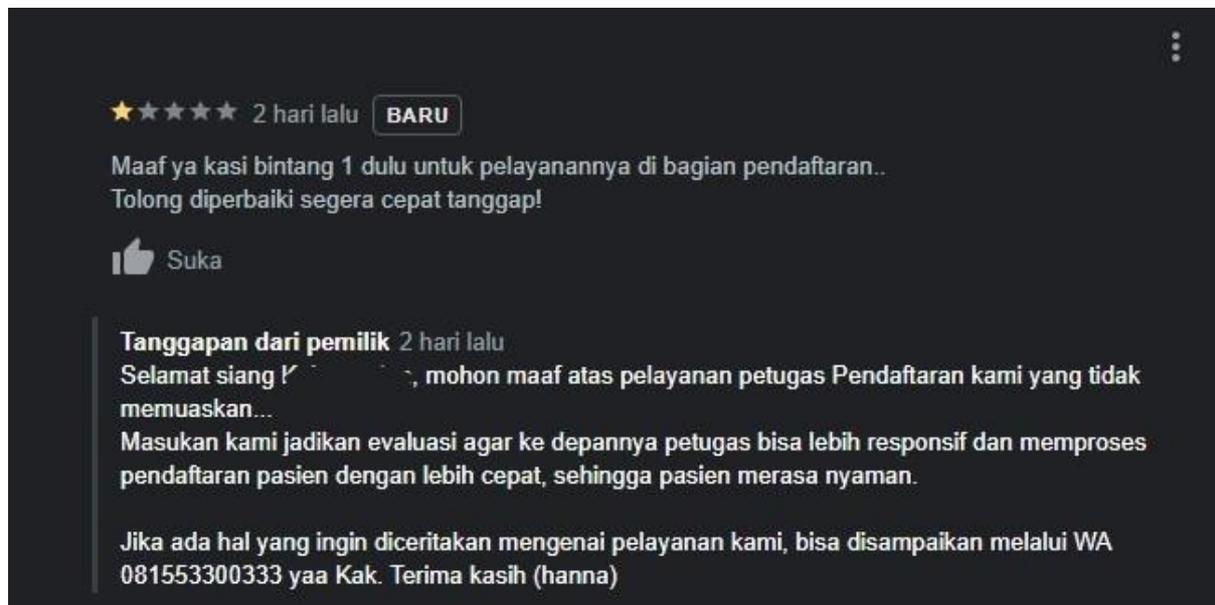


b. Menjadikan platform digital yang dikelola Rumah Sakit sebagai alternatif pertemuan tatap muka dengan petugas Humas dan Marketing sehingga dapat menjangkau khalayak yang lebih luas

Terbukanya interaksi antara RS dengan pelanggan melalui platform digital dan responsifnya petugas RS telah meluruhkan dimensi jarak dan waktu, sehingga pelanggan bisa menyampaikan pertanyaan dan memberi kritik atau saran mengenai layanan RS tanpa perlu datang ke RS.







- c. Dalam aspek layanan pelanggan (*customer service*), platform digital Rumah Sakit diharapkan bisa membantu pelanggan yang membutuhkan sarana edukasi asuhan lanjutan di rumah

Konten video exercise/latihan yang diunggah RS melalui platform YouTube mendapat sambutan baik dari masyarakat. Beberapa pelanggan menyampaikan testimoni pada kolom komentar setelah mempraktikkan gerakan latihan dalam video.

YouTube

Tutorial Latihan Nyeri Punggung Bawah Instalasi Rehabilitasi Medik-Droenska

RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG S...
8.3K subscribers [Subscribe](#) 402 Share

Content from an accredited health provider of Indonesia
Learn how health sources are defined by the World Health Organization

31K views 3 years ago
Adanya Wabah yang mengharuskan kita "dirumah aja" maka untuk terapi-terapi yang diberikan apabila tidak dalam keadaan darurat maka disarankan untuk ditunda terlebih dulu. Namun kali ini Instalasi Rehabilitasi Medik RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO akan tetap memberikan pelayanan terhadap pelanggan terkait tutorial latihan untuk nyeri punggung bawah. ...more

19 Comments [Sort by](#)

Add a comment...

S @sjennykalangi9198 9 months ago
Sangat bermanfaat
[Like](#) [Reply](#)

F @faridanurulia2852 2 years ago
Sangat membantu...kebetulan ibu saya lagi sakit punggung...
[Like](#) [Reply](#)

@tumawartumawar3980 1 year ago
Terima kasih banyak ... semoga menjadi ilmu yang manfaat

TUTORIAL LATIHAN LUTUT

Unit Fisioterapi
Instalasi Rehabilitasi Medik
RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO

0:08 / 6:33

TUTORIAL LATIHAN LUTUT

RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG S...
8.3K subscribers [Subscribe](#) 3.8K Share Download

TIPS & TUTORIAL DARI DOI

RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO - 22/2/29

- 14 **LATIHAN KOORDINASI GERAKAN TANGAN UNTUK...** RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDA... 2:47
- 15 **Proses Pembuatan Kue Kering Rendah Kalori RUMAH SAKIT...** RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDA... 3:02
- 16 **TIPS MENJAGA POLA MAKAN SAAT HARI RAYA** RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDA... 0:31
- 17 **TIPS MENJAGA TEKANAN DARAH ANDA** RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDA... 1:01
- 18 **KAPAN MINUM OBAT SAAT BULAN RAMADAN???** RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDA... 0:55
- 19 **TUTORIAL LATIHAN LUTUT MOTOR DEWASA** 5:05

Latihan Untuk Menguatkan Otot Sekitar Lutut - Cara...
Aalaya Pilates
710K views • 2 years ago

YouTube @rs.droenska

Tutorial Latihan Untuk Nyeri Punggung Bawah

Unit Fisioterapi
Instalasi Rehabilitasi Medik
RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO

0:09 / 4:46

TIPS & TUTORIAL DARI DOI
RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO - 24/29

- 21 Tutorial Latihan Untuk Nyeri Bahu 4:30
- 22 TUTORIAL LATIHAN LUTUT 6:34
- 23 Tutorial Latihan Senam Otak (Senam Otak) Dewasa oleh... 3:56
- ▶ Tutorial Latihan Untuk Nyeri Punggung Bawah Instalasi... 4:47
- 25 APA SAJA YANG BISA KITA LAKUKAN SAAT SOCIAL... 1:20

4 unavailable videos are hidden

Tutorial Latihan Nyeri Punggung Bawah Instalasi Rehabilitasi Medik-Droenska

RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO 8.3K subscribers

Subscribe 402 likes Share Download

7 Latihan sederhana untuk mencegah keluhan nyeri...
Rumah Sakit Akademik UGM
78K views · 3 years ago

YouTube @rs.droenska

TUTORIAL LATIHAN LUTUT

RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO 8.3K subscribers

Subscribe 3.8K likes Share Download Clip

Content from an accredited health provider of Indonesia
Learn how health sources are defined by the World Health Organization

302K views 3 years ago
Instalasi Rehabilitasi Medik RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO akan memberikan tutorial latihan lutut untuk pasien Osteoarthritis (OA)
Latihan ini bermanfaat untuk memulihkan gerak sendi yang mengalami keterbatasan gerak
...more

- 251 Comments Sort by
- Add a comment...
 - @hariyanto3817 1 year ago
Smoga Chanel ini makin maju dan berkembang
8 likes 1 reply
 - @sunartieti8436 1 year ago
Trima ksh ilmunya smoga bermanfaat.
3 likes 2 replies
 - @elisabethsukiyatunmitro6943 1 year ago
Salam sehat juga dokter... trimakasih video nyaesangat bermanfaat buat saya, yg baru mengalami sakit sendi...



90th
Beyond
Expectations

RUMAH SAKIT Dr. OEN KANDANG SAPI SOLO

Jl. Brigjen Katamso No. 55, Tegalharjo,
Kec. Jebres, Kota Surakarta