



RSJRW
RUMAH SAKIT JIWA
Dr. RADJIMAN WEDIODININGRAT
LAWANG

RADJIMAN SHUTTLE

JADWAL KEBERANGKATAN

RSJ. Dr. RADJIMAN WEDIODININGRAT LAWANG	KANTOR KECAMATAN
01. 07.30	01. 08.30
02. 09.30	02. 10.30
03. 11.30	03. 12.30
04. 13.30	04. 14.30

GRATIS*
*Untuk Tamu RSJRW

INFORMASI
Bp. Yuyun : 0852 3074 3210
Bp. Andik : 0822 4908 3780

RADJIMAN SHUTTLE

**IMPROVING CUSTOMER EXPERIENCE
AND BUILDING BRAND AWARENESS**

Disajikan untuk PERSI AWARD
kategori CUSTOMER SERVICE, MARKETING & PUBLIC RELATION
dalam Seminar Nasional PERSI XIX
Jakarta, 18-21 Oktober 2023

www.rsjrw.id info@rsjrw.id @rsjlawang RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang
 0341-426015 | 429067 08113430567



KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN

RSJ Dr. RADJIMAN WEDIODININGRAT LAWANG
Jalan Ahmad Yani Lawang, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65208
Telepon (0341) 426015, 429067 Faksimile (0341) 423785
Laman www.rsjrw.id Surat Elektronik info@rsjrw.id



SURAT PENGESAHAN

Nomor : KM.02.0/D.XXXVII/11729/2023

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : dr. Yuniar, Sp.KJ, MMRS
NIP : 196808171996032005
Jabatan : Direktur Utama

dengan ini menerangkan dan mengesahkan bahwa

Nama : Arum Swastika Westri, S.I.Kom
NIP : 198707192015032003
Pangkat/Gol : Penata Muda Tk I / III-b
Jabatan : Pranata Humas Ahli Pertama/ Ka Timker Hukum dan Humas

Telah menyusun makalah dengan judul **“RADJIMAN SHUTTLE, IMPROVING CUSTOMER EXPERIENCE AND BUILDING BRAND AWARENESS**. Makalah ini disusun untuk mengikuti lomba kategori *Green Hospital* dalam acara PERSI Award tanggal 18-21 Oktober 2023.

Demikian surat pengesahan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lawang, 6 Oktober 2023

Direktur Utama



dr. Yuniar, SpKJ, MMRS

RINGKASAN

Pelanggan RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat (RSJRW) didominasi oleh pasien gangguan jiwa dan warga berusia lanjut. Populasi ini memiliki kebutuhan khusus dalam mengakses pelayanan, sementara lokasi RSJRW cukup menantang untuk diakses, karena harus melalui jalan provinsi dengan tingkat kepadatan lalu lintas yang tinggi.

Di saat yang sama, RSJRW juga harus terus menciptakan moda *social marketing* yang handal untuk menjawab tantangan berupa stigma yang melekat erat pada rumah sakit khusus jiwa.

Radjiman Shuttle adalah inovasi yang dihadirkan untuk menjawab kedua tantangan di atas. Hal ini telah memberikan kontribusi yang bermakna dalam perbaikan *patient experience* dan sekaligus meningkatkan *brand awareness* RSJRW.

LATAR BELAKANG

RSJRW terus berusaha meningkatkan layanan kesehatan jiwa maupun layanan non jiwa yang komprehensif dan memenuhi standar, namun tingkat pertumbuhan kunjungan masih belum dapat mencapai target. Salah satu hal yang sangat mungkin menjadi penyebab kondisi tersebut adalah rendahnya literasi tentang kesehatan jiwa, sehingga ada stigma yang sangat kuat melekat pada pelayanan kesehatan jiwa, akibatnya masyarakat enggan memanfaatkan fasilitas yang berkaitan dengan kesehatan jiwa.

Seperti juga negara lain dengan penghasilan menengah ke bawah, hal lain yang juga menyebabkan rendahnya utilisasi layanan kesehatan jiwa adalah ketidakmampuan membayar layanan, dan kendala transportasi, Dalam jaminan kesehatan Indonesia, BPJS menjamin pembiayaan untuk pelayanan kesehatan warga usia lanjut yang menjadi peserta melalui rujukan berjenjang, namun belum cukup banyak juga yang memanfaatkannya salah satu penyebab belum maksimalnya pemanfaatan jaminan kesehatan adalah pasien terkendala transportasi untuk mencapai fasilitas kesehatan.

Lokasi RSJRW cukup jauh dari jalan provinsi penghubung kota Malang dengan Surabaya, sementara terbatasnya moda transportasi berupa angkutan umum yang sangat jarang keberadaannya dan baru bergerak apabila sudah penuh. Hal ini tentunya membawa risiko cukup besar bagi populasi pasien RSJRW yang mayoritas mengalami gangguan fungsi kognitif.

Selain masalah-masalah di atas, Tim Pemasaran RSJRW masih terus berjuang menjawab tantangan untuk melakukan *social marketing* tentang layanan yang ada. Menghadapi keberagaman tingkat literasi digital dari populasi pengguna layanan RSJRW, maka dilakukan mixed marketing system, di mana kami menggunakan pemasaran digital maupun konvensional. Salah satu media yang kami kembangkan sejak awal tahun 2023 adalah Radjiman Shuttle, layanan antar jemput pasien dari titik penurunan mereka dari angkutan publik menuju RSJRW, menggunakan mobil yang terbranding layanan RSJRW.

TUJUAN/TARGET SPESIFIK

Sasaran yang dituju oleh layanan Radjiman Shuttle ini meliputi semua pengunjung RSJRW – baik pasien maupun tamu lain – dan juga masyarakat di area yang dilewati oleh mobil Radjiman Shuttle.

Layanan ini diharapkan dapat memberikan *patient experience* yang lebih baik dan sekaligus meningkatkan *brand awareness* RSJRW, karena *branding* yang terpampang di mobil tersebut meningkatkan *visibility* dan *recall* di kalangan masyarakat tentang layanan RSJRW.

Diharapkan dengan paparan informasi mengenai brand RSJRW kepada masyarakat pengguna layanan Radjiman Shuttle maupun masyarakat di rute yang dilewati akan menjadikan RSJRW sebagai Top Of Mind fasilitas kesehatan bagi masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan.

Indikator yang kami tetapkan untuk keberhasilan layanan ini meliputi:

1. Jumlah pasien yang menggunakan layanan ini
2. Kepuasan pasien yang menggunakan layanan ini
3. Jumlah warga Masyarakat yang mendapatkan insight baru tentang layanan RSJRW setelah melihat aktivitas Radjiman Shuttle

TAHAPAN PELAKSANAAN INOVASI

Beberapa tahapan yang ditempuh untuk mewujudkan layanan Radjiman Shuttle melibatkan *external stakeholders*, yang cukup memakan waktu dalam persiapannya.

Tahapan-tahapan tersebut meliputi:

1. Survey kebutuhan pelanggan
2. Analisis data
3. Survey lokasi untuk menemukan titik penjemputan yang mudah dilihat, mudah dicapai, dan dapat dilegalkan oleh otoritas yang mengampu
4. Pertemuan dengan pengampu lokasi titik penjemputan (Muspika Kecamatan Lawang)
5. Penandatanganan kerjasama antara RSJRW dengan Muspika Kecamatan Lawang
6. Pembuatan desain dan permintaan approval penanda lokasi
7. Sosialisasi kepada seluruh pelanggan RSJRW, dilakukan secara langsung di area skrining pasien, melalui siaran audio di area pelayanan, dan melalui sosial media
8. Uji coba
9. Launching layanan
10. Monitoring dan evaluasi
11. Rencana Pengembangan Layanan

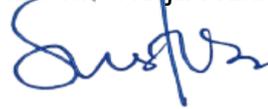
HASIL INOVASI

1. Dari hasil interview dengan pengguna layanan Radjiman Shuttle, layanan ini memberikan impresi positif bagi pelanggan karena memberikan kemudahan akses.
2. Layanan ini menambah loyalitas pelanggan untuk memilih RSJRW sebagai mitra layanan kesehatan
3. Sejak diluncurkan pada awal tahun 2023, layanan Radjiman Shuttle telah dimanfaatkan lebih dai 350 pelanggan dengan tren pemanfaatan yang meningkat dari bulan ke bulan.
4. Layanan ini menjadi “intangible value” dan unique selling point (USP) bagi RSJRW karena di area Malang belum ada layanan serupa.

PENUTUP

Radjiman Shuttle adalah wujud komitmen RSJRW dalam upaya memberikan layanan kesehatan yang utuh bagi masyarakat. Penambahan kerjasama stakeholder untuk area titik antar jemput dan penambahan frekuensi antar jemput menjadi rencana pengembangan layanan sehingga layanan ini dapat terus membawa banyak kebaikan bagi semua pelanggan RSJRW khususnya dan warga masyarakat di *coverage area* RSJRW pada umumnya.

a.n. Tim Penyusun
Ketua Tim Kerja Hukmas



Arum Swastika Westri, S.I.Kom
NIP. 198707192015032003

DOKUMENTASI KEGIATAN

Titik Jemput dan Antar di area Ruang Tunggu Klinik Rawat Jalan



Titik Jemput dan Antar di area Mushola Kecamatan Lawang



Pemanfaatan Layanan oleh Pelanggan



Testimoni Pelanggan



