

SalsaBejo: Transformasi Budaya Keramahan RS Bethesda Menuju Pelayanan Prima

Dalam menghadapi tantangan citra rumah sakit yang dinilai masih kurang dalam aspek keramahan, RS Bethesda Yogyakarta memulai sebuah gerakan budaya perubahan bertajuk “**Kampanye Senyum-SalsaBejo**” sejak Januari 2025. Gerakan ini diawali dengan peluncuran program **SalsaBejo (Salam Sapa Bethesda Jogja)**, yang mendorong seluruh civitas hospitalia untuk membiasakan senyum, sapa, dan pelayanan dengan hati. Diikuti dengan pembentukan **Duta Senyum**, **Satgas Senyum**, serta sosialisasi kepada lebih dari 1200 staf, budaya keramahan mulai mengakar. Hasilnya, hanya dalam 7 bulan, rating *Google Review* RS Bethesda meningkat drastis dari 4,1 (1500 ulasan) menjadi 4,7 (lebih dari 5000 ulasan positif), tanpa iming-iming hadiah. Program ini membuktikan bahwa pelayanan prima bisa dimulai dari hal sederhana: **senyuman dan salam sapa yang tulus dan konsisten**.

Ringkasan

RS Bethesda Yogyakarta meluncurkan program “**Kampanye Senyum-SalsaBejo**” pada Januari 2025 sebagai upaya transformasi budaya keramahan di lingkungan rumah sakit. Kampanye ini diawali dengan gerakan **SalsaBejo (Salam Sapa Bethesda Jogja)**, diikuti pembentukan **Duta Senyum** dan **Satgas Senyum** yang secara aktif menyapa pasien dan memantau pelayanan di lapangan. Melalui sosialisasi ke 1200 lebih civitas hospitalia, budaya senyum dan sapa menjadi bagian dari pelayanan sehari-hari. Hasilnya, dalam 7 bulan terjadi peningkatan **Google Review dari 4,1 menjadi 4,7**, dari 1500 ulasan menjadi lebih dari 5000 ulasan, tanpa pemberian insentif khusus kepada pelanggan, mencerminkan perubahan positif citra dan mutu pelayanan.

Latar Belakang

Sebelum tahun 2025, RS Bethesda Yogyakarta menghadapi tantangan terkait citra pelayanan, khususnya dalam hal keramahan. Munculnya keluhan dari pasien dan keluarga yang tidak jarang terjadi, mengenai sikap petugas yang tercitra publik dinilai kaku, kurang menyapa, dan kurang senyum memperkuat persepsi bahwa rumah sakit adalah tempat yang “serius” dan tidak bersahabat secara emosional. Citra ini tercermin dalam penilaian publik di *Google Review* yang stagnan di angka 4,1 dengan sekitar 1.500 ulasan, relatif rendah dibandingkan standar rumah sakit di sekitar kota Yogyakarta.

Padahal, keramahan merupakan elemen penting dalam mutu pelayanan rumah sakit. Sikap empatik, senyum, dan salam yang hangat dari tenaga kesehatan dapat meningkatkan rasa aman, mempercepat pemulihan, dan membangun kepercayaan masyarakat. Namun, membentuk budaya pelayanan yang ramah dan tulus tidak dapat dilakukan dengan sekadar instruksi, melainkan membutuhkan gerakan perubahan yang melibatkan seluruh elemen rumah sakit.

Berangkat dari kebutuhan tersebut, RS Bethesda menggagas program “**Kampanye Senyum SalsaBejo**” sebagai upaya perubahan budaya secara sistematis dan menyeluruh. Kampanye ini tidak hanya berfokus pada output pelayanan, tetapi juga pada transformasi mindset dan perilaku

harian seluruh civitas hospitalia. Dengan mengangkat jargon lokal **SalsaBejo (Salam Sapa Bethesda Jogja)**, kampanye ini mengajak seluruh pegawai untuk kembali ke akar budaya ramah khas Jogja: menyapa, senyum, dan hadir secara hangat untuk setiap pasien dan keluarga.

Tantangannya tidak ringan: mengubah kebiasaan lebih dari 1200 pegawai yang sudah terbiasa bekerja dalam tekanan, menyatukan semangat antar-profesi, serta menggerakkan budaya baru tanpa insentif finansial. Namun, semangat perubahan dan komitmen bersama menjadi modal utama dalam menjalankan program ini secara konsisten.

3. Tujuan atau Target Spesifik

Program **SalsaBejo** bertujuan membangun budaya keramahan yang berkelanjutan di RS Bethesda Yogyakarta melalui gerakan senyum, salam, dan sapa yang konsisten oleh seluruh civitas hospitalia. Secara spesifik, target yang ingin dicapai meliputi:

1. **Peningkatan kualitas interaksi** antara tenaga kesehatan dan pasien melalui perubahan perilaku yang lebih ramah dan humanis.
2. **Meningkatkan persepsi publik** terhadap mutu pelayanan RS, yang diukur melalui kenaikan skor Google Review dari 4,1 menjadi minimal 4,5 dalam waktu 6 bulan dan minimal 100 ulasan setiap bulannya.
3. **Mengurangi keluhan terkait sikap petugas (*Zero Complaint* untuk aspek keramahan)**, dan menciptakan pengalaman pasien yang lebih positif secara emosional.
4. **Membangun tim penggerak budaya** yang dapat menjadi role model dan agen perubahan di lingkungan kerja masing-masing.

4. Langkah-langkah atau Tahapan Pelaksanaan

Pelaksanaan **Kampanye Senyum-SalsaBejo** di RS Bethesda Yogyakarta dilakukan secara bertahap dan sistematis agar dapat menjadi gerakan budaya yang mengakar, bukan sekadar program sesaat. Berikut tahapan yang dilakukan sejak Januari 2025:

1. Sosialisasi dan Internal Branding (bulan Januari 2025)

- Kampanye dimulai dengan pengenalan gerakan **SalsaBejo (Salam Sapa Bethesda Jogja)** kepada seluruh civitas hospitalia melalui kelas komunikasi dan keramahan yang wajib diikuti 1200 civitas rumah sakit.
- Rumah sakit membuat **logo unik: “Mbak Salsa dan Mas Bejo”** sebagai representasi keramahan civitas Bethesda.
- Promosi Salsa Bejo melalui berbagai media: poster, video, sosial media internal, serta morning briefing.
- Nilai utama yang disosialisasikan adalah: **senyum, salam, dan sapa tulus kepada pelanggan dan antar rekan kerja.**
- Kegiatan ini melibatkan direktur, manajer, hingga staf level operasional untuk menciptakan dinamika kolektif dan terintegrasi.

2. Pelatihan dan Pembentukan Duta Senyum

- RS memilih perwakilan dari berbagai unit pelayanan untuk menjadi **Duta Senyum**, yang bertugas sebagai role model, pengingat, dan penggerak semangat keramahan di unit masing-masing.
- Para Duta Senyum dibekali pelatihan yang lebih dalam mengenai komunikasi empatik, etika pelayanan, dan teknik membangun hubungan positif dengan pasien.
- Para Duta Senyum diberikan pin khusus sebagai tanda pengenal.
- Duta Senyum juga mendapatkan akses materi kampanye yang dapat disebarluaskan di lingkungan kerja mereka.

3. Pembentukan Satgas Senyum

- Dibentuk **Satgas Senyum**, tim lintas profesi yang melakukan blusukan rutin (*weekly round*) setiap hari Kamis ke berbagai unit pelayanan.
- Tugas Satgas: menyapa langsung pasien, memberi umpan balik langsung ke staf, mencatat temuan lapangan terkait sikap pelayanan, dan memberikan apresiasi spontan kepada petugas yang menunjukkan sikap keramahan tulus.
- Satgas juga berwenang memberikan kelas penyegaran pada unit tugas atau personal yang dinilai perlu meningkatkan komunikasi dan keramahan.
- Satgas sekaligus menjadi media monitoring budaya pelayanan dan menyuarakan saran perbaikan dari lapangan langsung ke manajemen.
- Satgas Senyum menjadi simbol komitmen rumah sakit dalam menjaga pelayanan prima.

4. Penyesuaian Indikator dan Integrasi dengan Mutu

- Program SalsaBejo diintegrasikan dengan indikator mutu pelayanan, khususnya aspek "**pengalaman pasien**" dan "**komunikasi interpersonal**."
- Feedback pasien dari kotak saran, survei kepuasan, dan Google Review dianalisis secara rutin dan menjadi bagian evaluasi internal bulanan.
- Setiap hari Kamis, semua masukan dari pelanggan terutama yang bersifat kritis atau keluhan dibahas oleh segenap staf struktural RS dan langsung ditindaklanjuti.

5. Optimalisasi Google Review sebagai Cermin Citra RS

- Tanpa memberikan iming-iming hadiah, RS mendorong pasien dan pelanggan yang puas untuk memberikan ulasan positif secara sukarela.
- Petugas yang merasa sudah melayani dengan ramah secara aktif mengingatkan pasien untuk meninggalkan testimoni online.
- Dibuat materi edukasi dan reminder visual untuk membantu pasien melakukan review dengan mudah.

6. Budaya Apresiasi dan Kontinuitas

- Bulan Januari RS mengadakan launching program “Kampanye Senyum-SalsaBejo” di lobby rumah sakit, dengan acara lomba penampilan prima dan video keramahan yang diikuti semua unit.
- Setelahnya RS Bethesda mulai membangun budaya apresiasi secara spontan, seperti ucapan terima kasih, testimoni, dan selebrasi kecil kepada staf yang konsisten menunjukkan keramahan dan diapresiasi di media sosial oleh pelanggan.
- Setiap bulan dilakukan “Kompetisi Google Review” yang diikuti oleh semua unit dan diberikan apresiasi untuk unit yang paling banyak memberikan kontribusi ulasan positif. Rumah sakit memberikan piala bergilir untuk pemenang.
- Duta Senyum dan Satgas Senyum dilibatkan dalam kegiatan internal seperti morning briefing, pelatihan pelayanan prima, dan forum manajemen mutu agar semangat kampanye terus hidup.
- Satgas Senyum yang beranggotakan lintas unit dan direksi rumah sakit, secara konsisten melakukan “blusukan” atau visite Bersama setiap hari Kamis mengawasi langsung penerapan dan perbaikan pelayanan prima.
- Bagian Relasi RS Bethesda membuat saluran internal “Halo Bethesda” untuk terus mengkampanyekan dan menyampaikan komunikasi secara berkala tentang tips dan semangat keramahan pada seluruh civitas rumah sakit.
- Konten-konten dari lapangan seperti momen senyum pasien dan staf dijadikan bagian dari komunikasi media sosial resmi RS, menciptakan resonansi luas di kalangan publik.

Melalui tahapan ini, “Kampanye Senyum-SalsaBejo” tidak hanya menjadi program, tetapi bergerak menjadi gerakan budaya yang berkesinambungan, menyentuh hati seluruh pegawai, dan memperkuat citra positif RS Bethesda di mata pasien dan masyarakat.

5. Hasil Inovasi/Kegiatan dan Dampaknya terhadap Mutu dan Keselamatan Pasien

Program **SalsaBejo** yang diluncurkan RS Bethesda Yogyakarta pada Januari 2025 memberikan dampak signifikan, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, terhadap peningkatan mutu pelayanan dan persepsi keselamatan pasien.

1. Peningkatan Rating dan Testimoni Google Review

Salah satu indikator paling konkret adalah kenaikan **rating Google Review dari 4,1 (dengan 1.500 ulasan)** menjadi **4,7 (dengan lebih dari 5000 ulasan positif)** dalam waktu 7 bulan. Rating ini menjadi rating tertinggi untuk Google Review untuk kategori rumah sakit di Yogyakarta. Kenaikan ini terjadi secara **organik**, tanpa pemberian insentif seperti merchandise atau promo, melainkan murni karena perubahan pengalaman positif yang dirasakan pasien. Testimoni pasien mulai menggambarkan suasana rumah sakit yang ramah, petugas dan dokter yang menyapa dengan senyum dan salam yang khas, serta suasana pelayanan yang menenangkan secara emosional.

2. Perubahan Budaya Layanan

Salsa-Bejo berhasil membangun budaya baru yang berakar di seluruh level organisasi:

- Staf medis dan nonmedis mulai terbiasa memberi salam, senyum, dan sapa tanpa diperintah.
- Unit pelayanan menyisipkan sesi “Salam dan Senyum” dalam morning briefing mereka.
- Staf rumah sakit yang sudah terbiasa dan terlatih memotivasi pelanggan memberikan ulasan positif setiap hari (rata-rata 15-20 ulasan tiap hari) secara organik, tanpa iming-iming (menunjukkan ketulusan pelanggan saat memberikan ulasan).
- Koordinasi antardepartemen juga menjadi lebih cair karena adanya atmosfer yang lebih hangat dan terbuka.

Budaya ini tidak hanya meningkatkan **kenyamanan pasien**, tetapi juga berdampak pada **kesejahteraan staf**, menurunkan ketegangan kerja, dan meningkatkan kolaborasi tim lintas unit.

3. Penguatan Mutu Pelayanan

Dengan meningkatnya sikap ramah, pasien merasa lebih percaya dan nyaman untuk menyampaikan keluhan atau gejala yang dirasakan, sehingga berdampak langsung pada:

- **Kualitas anamnesis dan komunikasi klinis yang lebih baik.**
- **Peningkatan kepatuhan pasien terhadap pengobatan**, karena merasa dihargai secara emosional.
- **Turunnya jumlah keluhan resmi terkait keramahan petugas**, berdasarkan monitoring internal dan feedback pasien bulanan.

4. Keberlanjutan dan Replikasi

Kampanye SalsaBejo tidak berhenti pada fase awal. Program ini telah ditetapkan sebagai bagian dari budaya kerja dan indikator mutu rumah sakit, dengan Satgas Senyum yang terus aktif setiap minggu, dan Duta Senyum yang berfungsi sebagai agen perubahan di unit masing-masing. Keberhasilan program ini juga menginspirasi inisiatif lain, seperti:

- Pelatihan kelas penampilan staf “**Pesona Prima Bethesda**” di pertengahan tahun, diikuti lomba penampilan prima diikuti seluruh civitas.
- Integrasi nilai Salsa-Bejo dalam pelatihan orientasi karyawan baru dan peserta didik seperti koass dan mahasiswa praktik.
- Ekspansi program ke ranah digital: menyebarkan informasi program transformasi keramahan rumah sakit ke media sosial dengan membuat video di media sosial.

5. Dampak terhadap Persepsi Keselamatan Pasien

Pasien yang merasa diterima secara hangat dan diperlakukan dengan respek menunjukkan peningkatan kepercayaan terhadap rumah sakit. Ini memperkuat **persepsi keselamatan**, karena pasien merasa:

- Mereka berada di tangan tenaga kesehatan yang peduli.
- Mereka lebih berani bertanya atau mengonfirmasi informasi medis, sehingga meminimalkan kesalahan komunikasi yang bisa berdampak pada keselamatan.





Bethesda Hospital Yogyakarta

4,7 ★★★★★ (5,3K)

General hospital · [Open](#)



Overview

Reviews

Photos

By owner

About

Reviews from the web

5/5 [Facebook](#) · 1 vote

Google review summary



4,7 ★★★★★
(5.296)





RUANG GALILEA 3 ANAK



SalsaBejo Award

BASED ON RATING GOOGLE REVIEW
FEBRUARI 2025: 30 ULASAN BINTANG 5