



**RS. ISLAM JAKARTA
CEMPAKA PUTIH**
rsijpusat@rsi.co.id / www.rsi.co.id



★★★★★
PARIPURNA
LEMBAGA AKREDITASI
RUMAH SAKIT INDONESIA



ISTIMEWA
★★★★★

PERSI AWARD MAKERSI AWARD 2025

**PACAR (Program Andalan Catering) Gizi
RS Islam Jakarta Cempaka Putih”**



PACAR (Program Andalan Catering) Gizi RS Islam Jakarta Cempaka Putih

Oleh : Siti Hadiani, S.Gz.,RD (Unit Gizi_RSII Cempaka Putih)

KATEGORI:

Customer Service, Marketing and Public Relation

RINGKASAN

PACAR (PROGRAM ANDALAN CATERING) GIZI

Animo masyarakat mengatur diet untuk kesehatannya semakin meningkat, beberapa dari mereka adalah pasien-pasien pasca rawat inap, sebagian lainnya adalah individu dengan aktivitas yang cukup tinggi tapi terkendala waktu untuk menyiapkan makanan sehat, sehingga terjadi peningkatan permintaan untuk *catering* makanan sehat. Untuk itu, maka sejak tahun 2022, Unit Gizi RS Islam Jakarta Cempaka Putih memberikan solusi dengan menyediakan Pacar (Program Andalan Catering) Gizi, pelanggan hanya perlu menunggu makanan untuk di kirim ke rumah mereka masing-masing setelah sebelumnya berkonsultasi dengan ahli gizi untuk menentukan jenis dan jumlah diet makanan yang yang tepat sesuai kebutuhan pelanggan, sehingga tidak ada lagi kesulitan pemenuhan makanan sehat yang bergizi seimbang dan halal.

DAFTAR ISI

<i>RINGKASAN</i>	<i>i</i>
<i>DAFTAR ISI</i>	<i>iii</i>
<i>BAB 1 PENDAHULUAN.....</i>	<i>1</i>
1.1 <i>Latar Belakang.....</i>	<i>1</i>
1.2 <i>Tujuan</i>	<i>2</i>
1.2.1 <i>Tujuan Umum.....</i>	<i>2</i>
1.2.2 <i>Tujuan Khusus</i>	<i>2</i>
<i>BAB 2 LANGKAH – LANGKAH</i>	<i>3</i>
<i>BAB 3 HASIL KEGIATAN</i>	<i>6</i>
<i>Lampiran Lembaran Pengesahan</i>	<i>10</i>

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan data Riset kesehatan dasar (Riskesdas) tahun 2023, terjadi peningkatan prevalensi Diabetes Melitus berdasarkan Diagnosis Dokter pada Penduduk Semua Umur di DKI Jakarta menjadi 3.1% dari 2.6% di tahun 2018. Dari sumber data yang sama, angka penderita Hipertensi berdasarkan diagnosis dokter di DKI Jakarta juga mengalami peningkatan dari 10.17% menjadi 13.4%. Prevalensi kolesterol tinggi di Indonesia mencapai 17,5% pada penduduk usia 45-54 tahun dan 11,1% pada usia 35-44 tahun. Diabetes Melitus, hipertensi, dan kolesterol tinggi adalah beberapa dari jenis penyakit yang bisa dikontrol dengan melakukan diet yang tepat, sehingga penderitanya dapat hidup sehat secara optimal.

Pengaturan pola makan sangat diperlukan tidak hanya diperlukan untuk orang-orang yang memiliki penyakit tertentu, tetapi juga untuk setiap orang yang peduli pada kesehatannya. Adanya kesalahan persepsi terhadap diet dapat menyebabkan gangguan kesehatan fisik seperti kelebihan berat badan, penurunan berat badan yang berlebihan, kekurangan nutrisi penting, seperti vitamin, mineral, dan protein yang mempengaruhi metabolisme tubuh dan kesehatan mental seperti stres dan kecemasan yang berlebihan, gangguan makan seperti anoreksia nervosa dan lainnya.

Belakangan ini, animo masyarakat untuk mengatur diet untuk kesehatannya semakin meningkat, beberapa dari mereka adalah pasien-pasien pasca rawat inap, sebagian lainnya adalah individu dengan aktivitas yang cukup tinggi yang memiliki waktu terbatas untuk menyiapkan makanan sehat, sehingga terjadi peningkatan permintaan untuk catering makanan sehat.

Unit Gizi RS Islam Jakarta Cempaka Putih memberikan solusi, menjawab kebutuhan masyarakat yang membutuhkan diet yang tepat, dengan memberikan program PACAR (Program Andalan Catering) GIZI. Program ini melayani area Jakarta Pusat

untuk memudahkan pelanggan mendapatkan makanan sesuai diet halal dan bergizi seimbang. Sebelum memulai *catering*, pelanggan diberikan konseling mengenai pengaturan diet. Makanan yang diantar dilengkapi dengan keterangan kandungan nilai gizi dari makanan yang disajikan. Pelanggan akan mendapatkan berbagai pesan cinta yang berupa artikel kesehatan singkat yang mudah untuk dilakukan dalam kehidupan sehari-hari. Dalam program ini, pelanggan dilakukan monitoring evaluasi diet dari ahli gizi secara berkala.

1.2 Tujuan

1.2.1 Tujuan Umum

Memberikan kemudahan kepada masyarakat mendapatkan *service catering* yang halal, *thoyib*, bergizi seimbang, dan sesuai diet.

1.2.2 Tujuan Khusus

1. Membantu pelanggan mencapai tujuan kesehatannya dengan pola makan sehat dan seimbang
2. Memberikan makanan dengan kualitas yang paripurna; lezat, bervariasi, dengan bahan baku segar dan bersih.
3. Memberikan edukasi dan informasi mengenai pentingnya gizi seimbang
4. Membangun dan menjaga loyalitas pelanggan

BAB 2 LANGKAH – LANGKAH

1. RS Islam Jakarta Cempaka Putih melakukan promosi melalui: website rumah sakit www.rsi.co.id / Stasiun TV RSIJ, menempatkan *flyer* dengan *barcode* di kamar rawat inap dan area publik di dalam rumah sakit yang dilewati pasien / keluarga serta melakukan promosi di media sosial yang dimiliki rumah sakit



2. Pelanggan menghubungi nomor *Whatsapp* yang tertera di *flyer* / *scan barcode*
3. Pelanggan dapat membuat janji untuk bertemu langsung dengan Dietisien di Klinik Gizi RS Islam Jakarta Cempaka Putih.
4. Dietisien melakukan asuhan gizi dan edukasi konseling gizi untuk menentukan jenis diet yang akan dijalankan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Materi edukasi yang diberikan termasuk berbagai pemahaman agar apabila sewaktu – waktu pelanggan tersebut sedang libur *catering* karena berbagai hal, pelanggan sudah memahami pengaturan dietnya.



5. Pelanggan dan penanggung jawab *catering* RS Islam Jakarta Cempaka Putih melakukan perjanjian mengenai jangka dan waktu *catering*, pemesanan menu, dan pelanggan melakukan pembayaran registrasi.
6. Penanggung jawab *catering* RS Islam Jakarta Cempaka Putih melakukan persiapan makanan *catering* sesuai pesanan menu pilihan pelanggan, antara lain persiapan bahan makanan dengan menggunakan form ceklis bahan makanan yang digunakan dan memastikan bahan makanan yang diterima dalam kondisi sesuai spesifikasi penerimaan, segar, bersih (bebas dari kotoran, boraks, dan formalin dengan pemeriksaan bahan makanan setahun sekali) dan halal.
7. Makanan disiapkan sesuai dengan diet dan kebutuhan gizi pelanggan, dengan dilampirkan penjelasan tentang nilai gizi untuk makanan yang disajikan dan juga berbagai pesan edukasi kesehatan untuk memberikan pesan cinta positif terkait kandungan gizi bahan makanan yang digunakan.



8. Pengiriman *catering* dilakukan dengan pengantaran secara online. Untuk memastikan makanan sampai tepat sesuai waktu, dapat dilihat dari laporan pengantaran yang ada pada aplikasi.
9. Untuk memastikan program *catering* berjalan sesuai dengan rencana di awal dilakukan monitoring dan evaluasi keberhasilan diet yang dilakukan setiap seminggu sekali atau sebulan sekali tergantung jenis diet masing-masing pelanggan. Secara berkala, pelanggan juga dilakukan pemeriksaan Indeks Massa Tubuh (IMT) untuk mengetahui status gizinya, yang hasilnya dapat digunakan untuk menilai indikator yang berkaitan dengan berbagai masalah kesehatan.

10. Monitoring dan evaluasi pelayanan catering dilakukan dengan memperhatikan masukan, saran, atau keluhan pelanggan terkait pelayanan yang diberikan, dengan cara menghubungi pelanggan secara berkala di waktu yang sudah ditentukan dan pelanggan juga diberikan akses untuk mengisi survei melalui *google form* <https://bit.ly/kepuasancateringgizirsijcp> atau melalui *barcode* untuk menyampaikan saran atau keluhannya bila ada. Permintaan makanan khusus kepada penanggung jawab *catering* dapat dilakukan dengan menghubungi nomor telepon yang tersedia.

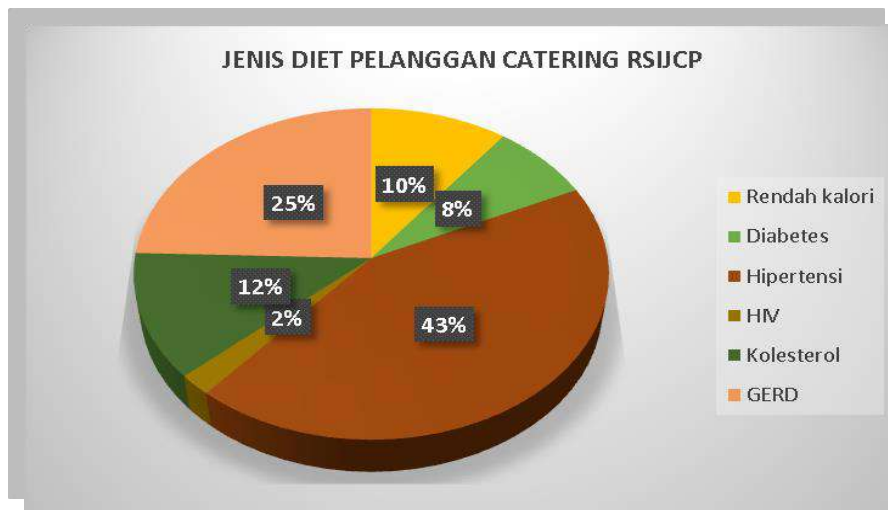


Survei kepuasan via barcode

BAB 3 HASIL KEGIATAN

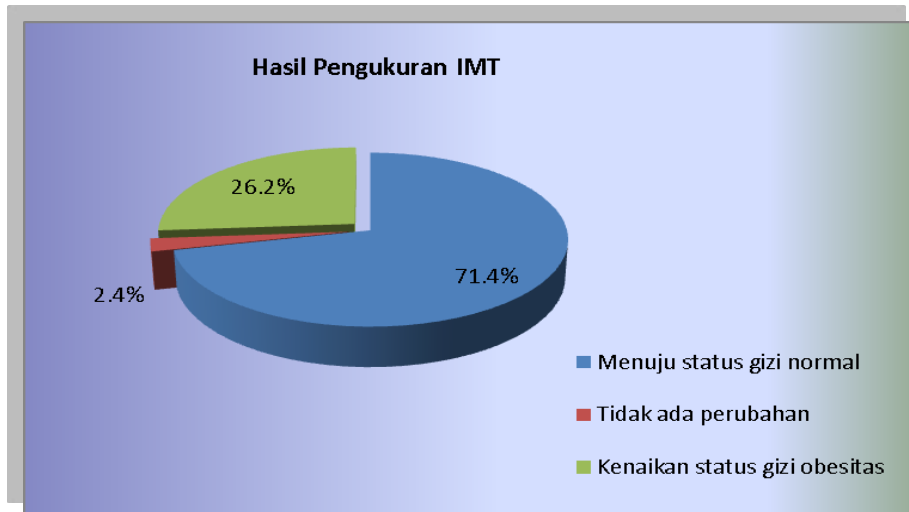
1. Jumlah layanan

Sejak Bulan Oktober 2022 sampai dengan Bulan Juli 2025, pelanggan yang telah menggunakan pelayanan *catering* berjumlah 1.755 orang dengan total porsi yang dipesan sebanyak 7.022. Cakupan pelanggan yang dilayani cukup beragam, sebagian besar adalah pelanggan yang memiliki masalah dengan pengaturan diet untuk penyakit yang dimilikinya. Pengidap hipertensi menjadi pelanggan paling banyak yang menggunakan layanan ini sebesar 43%, disusul penderita GERD sebanyak 25%, dan pelanggan yang memiliki masalah kolesterol sebanyak 12%. Penentuan jenis menu akan ditentukan setelah adanya konseling dengan pelanggan dan atau keluarganya.



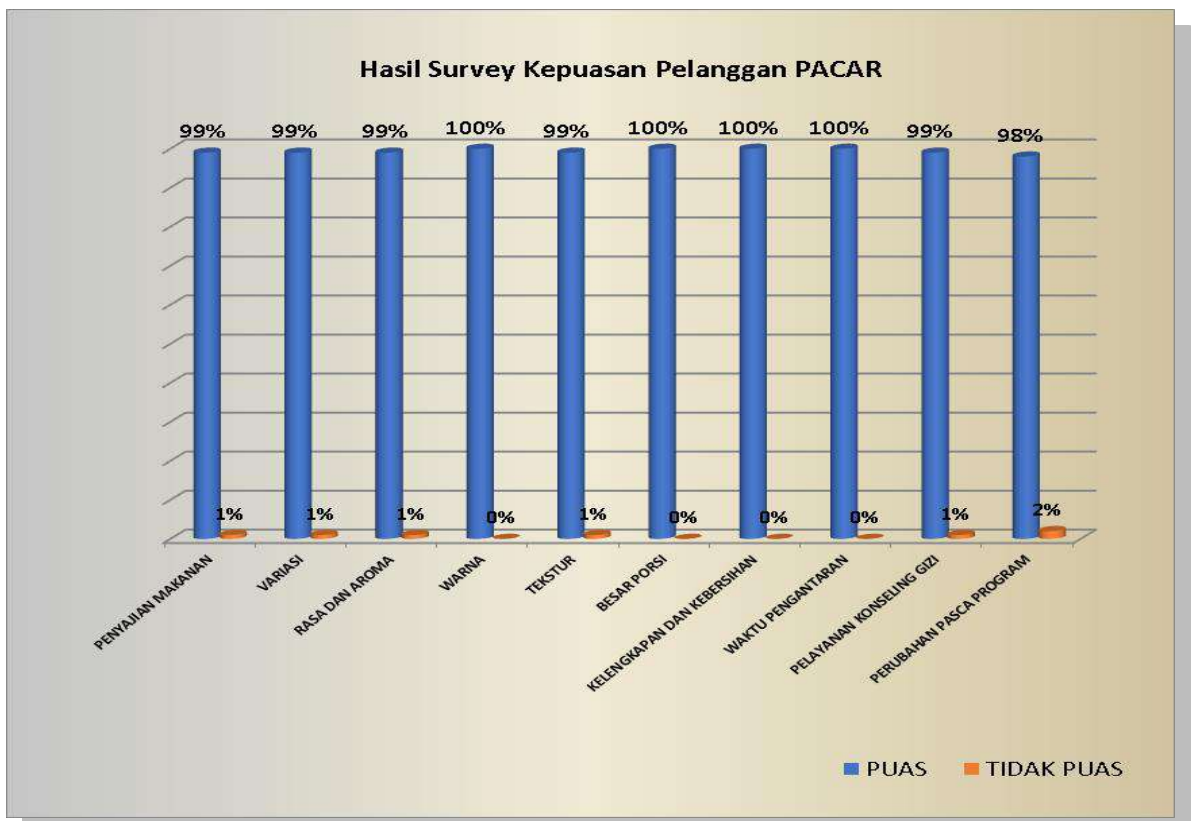
2. Monitoring Indeks Massa tubuh

Dari hasil pengukuran Indeks Massa Tubuh (IMT) yang dilakukan selama 4 minggu pada 42 orang pelanggan pada tahun 2022 - 2025, yang mengkonsumsi catering dengan diet sesuai kebutuhan masing-masing pelanggan, didapatkan sebanyak 71.4% pelanggan IMT menuju status gizi normal. Hasil lainnya, terdapat 2.4% yang tidak mengalami perubahan IMT dan sebanyak 26.2% mengalami kenaikan status gizi obesitas, dari hasil evaluasi ditemukan berbagai faktor yang menyebabkan hal ini terjadi, salah satunya adalah faktor tidak konsistennya pelanggan terhadap diet yang sudah ditetapkan. Upaya yang dilakukan adalah melakukan konseling ulang dan penguatan motivasi pelanggan untuk melakukan diet.



3. Hasil Survey Kepuasan pelanggan

Setiap pelanggan yang telah menerima pelayanan program ini, akan diberikan angket kepuasan pelayanan catering yang disampaikan melalui *google form* dengan total pertanyaan yang diajukan sebanyak 10 item. Survei kepuasan pelanggan ini dilakukan mulai tahun 2022 sampai dengan Juli 2025, berdasarkan angket yang telah diisi oleh 1.755 pelanggan, didapatkan hasil hampir seluruh pelanggan memberikan pernyataan positif terkait kepuasannya terhadap pelayanan *catering* ini.



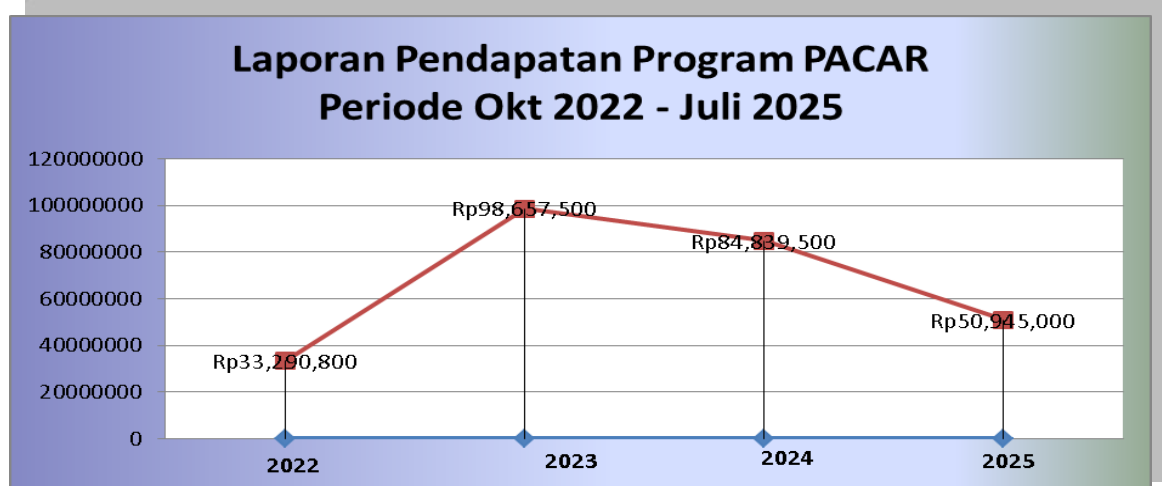
4. Testimoni Pelanggan

Selain survey yang dilakukan melalui *google form*, pelanggan juga menyampaikan testimoni positif mengenai catering yang diterima melalui media chat



5. Pendapatan Rumah Sakit

Sejak program ini diluncurkan di Bulan Oktober tahun 2022, telah terjadi penambahan pendapatan di Unit Gizi yang berarti juga menjadi pendapatan rumah sakit. Tabel terlampir adalah laporan pendapatan per tahun sampai bulan Juli 2025. Terjadi sedikit penurunan pendapatan di tahun 2024 karena pemesanan *catering* di dominasi oleh pelanggan loyal dan tidak banyak mendapat pesanan dari pelanggan baru, dari evaluasi diketahui bahwa promosi kurang dilakukan, sehingga kemudian tim promosi berupaya untuk lebih giat lagi untuk membuat promosi di berbagai platform media sosial milik rumah sakit, di lihat dari hasil tren diharapkan pendapatan di tahun 2025 bisa melampaui hasil di tahun 2023.



6. *Value Added*

Dengan adanya PACAR GIZI, RS Islam Jakarta Cempaka Putih dapat mengembangkan pemberian pelayanan makanan yang halal, thoyib, dan bergizi seimbang sesuai diet setiap pelanggan. Saat pelanggan merasa puas dengan makanan yang disajikan, tidak hanya berdampak pada peningkatan *revenue* rumah sakit dari transaksi makanan yang dipesan tetapi juga terjadi peningkatan angka pemeriksaan kesehatan pelanggan *catering* yang melakukan *Medical Check Up* (MCU) RS Islam Jakarta Cempaka Putih, sebagai bukti adanya peningkatan kesadaran pelanggan tentang pentingnya mengontrol kesehatannya disamping melakukan diet yang tepat sesuai kebutuhan.

7. PACAR GIZI, program *catering* yang ditelurkan oleh Unit Gizi telah terbukti dapat memenuhi ekspektasi pelanggan, kepuasan pelanggan pun terjaga karena masalah terkait pemenuhan makanan yang bergizi dapat diatasi. Dengan program ini juga, loyalitas pelanggan atas berbagai layanan di rumah sakit dapat terus terjaga.



RS ISLAM JAKARTA CEMPAKA PUTIH

Jalan Cempaka Putih Tengah I/1 Jakarta - 10510

Telepon : 021 4250451, 42801567

Email : rsijpusat@rsi.co.id Website : www.rsi.co.id



★★★★★
PARIPURNA
LEMBAGA AKREDITASI
RUMAH SAKIT INDONESIA



LEMBAR PENGESAHAN

PACAR (PROGRAM ANDALAN CATERING) GIZI

Diajukan untuk mengikuti Lomba
PERSI AWARD – MAKERSI AWARD TAHUN 2025
Dengan Kategori
Customer Service, Marketing, and Public Relation

Disusun oleh

:

(Siti Hadiani, S.Gz., RD)

Disahkan di Jakarta, 15/08/2025, oleh :



(dr. Pradono Handojo, MBA, MHA)

Direktur Utama



**RS. ISLAM JAKARTA
CEMPAKA PUTIH**
rsijpusat@rsi.co.id / www.rsi.co.id



★★★★★
PARIPURNA
LEMBAGA AKREDITASI
RUMAH SAKIT INDONESIA



ISTIMEWA
★★★★★
SIRISMA
M.P.K.U.

RS ISLAM JAKARTA CEMPAKA PUTIH

Jl. Cempaka Putih Tengah I No. 1
Jakarta Pusat, 10510

