

**LOMBA INOVASI
PERSI AWARD 2025**



**"CUSTOMER CARE On-The-Go"
INOVASI PELAYANAN PROAKTIF
UNTUK PENGALAMAN PASIEN UNGGUL**

**RUMAH SAKIT PERSAHABATAN
TAHUN 2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Inovasi ini diajukan oleh :

Nama : Achmad Tanto Setiadi, S.Sos
NIP : 197706032008121004
Unit Kerja : Tim Kerja Hukum dan Hubungan Masyarakat
Instansi : Rumah Sakit Persahabatan

Judul Inovasi : "Customer Care On-The-Go" Inovasi Pelayanan Proaktif Untuk Pengalaman Pasien Unggul

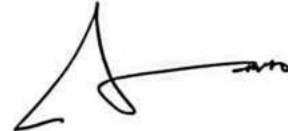
Telah disahkan sebagai persyaratan untuk Lomba PERSI Award Tahun 2025 Kategori 9 (Customer Service, Marketing, and Public Relation).

Direktur Utama

Penyusun



Prof. Dr. dr. Agus Dwi Susanto, Sp.P(K), MHPM, FISR, FAPSR



Achmad Tanto Setiadi, S. Sos

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 8 Agustus 2025

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silahkan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan <https://whs.kemendes.go.id>. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silahkan unggah dokumen pada laman <https://tte.kemendes.go.id/verifyPDF>



INOVASI

"CUSTOMER CARE On-The-Go"

Inovasi Pelayanan Proaktif Untuk Pengalaman Pasien Unggul

I. Ringkasan

"Customer Care On-The-Go" adalah program inovatif Rumah Sakit Persahabatan yang menerapkan tim Customer Care secara mobile dan proaktif di area pelayanan rawat jalan. Tim ini tidak hanya memberikan informasi langsung, tetapi juga sigap menindaklanjuti kendala pasien langsung di tempat serta secara bersamaan sehingga mampu mendorong partisipasi pasien untuk memberikan ulasan positif di Google Review Rumah Sakit Persahabatan. Program *"Customer Care On-The-Go"* ini dapat meningkatkan pengalaman pelayanan pelanggan, membangun reputasi positif, dan memanfaatkan pemasaran Rumah Sakit Persahabatan secara *word-of-mouth* untuk pengalaman pasien unggul.

II. Latar Belakang

Rumah Sakit Persahabatan, sebagai penyedia layanan kesehatan, secara berkelanjutan menghadapi tantangan dalam memastikan kepuasan pasien dan mengelola ekspektasi pasien yang tinggi. Keluhan pasien, termasuk terkait lamanya waktu tunggu hasil pemeriksaan (CT Scan/Rontgen/MRI), menjadi perhatian utama yang memerlukan identifikasi akar masalah dan upaya perbaikan yang berkesinambungan. Mekanisme Customer Service konvensional yang bersifat pasif (menunggu keluhan datang) seringkali dirasa kurang efektif dalam mencegah eskalasi masalah dan memberikan pengalaman yang personal kepada pasien ketika di Rumah Sakit Persahabatan.

Adanya kebutuhan untuk menjemput bola, bukan hanya dalam penanganan keluhan tetapi juga dalam memberikan informasi dan sentuhan yang humanis serta bersahabat, mendorong adanya pengembangan program *"Customer Care On-The-Go"*. Tantangannya adalah bagaimana menciptakan tim yang mampu beroperasi secara efisien di area yang dinamis seperti di instalasi rawat jalan dengan alat pendukung minimal, namun dapat memberikan dampak signifikan pada kepuasan pasien dan citra Rumah Sakit Persahabatan. Selain itu, di era digital, reputasi online, khususnya melalui platform seperti Google Review, menjadi sangat krusial dalam keputusan pasien memilih layanan kesehatan. Adanya program Customer Care On-The-Go ini dirancang untuk mengatasi gap tersebut, serta memastikan Rumah Sakit Persahabatan tidak hanya merespon, tetapi secara proaktif

membentuk pengalaman positif dan mendorong pasien dalam turut serta membantu perbaikan reputasi Rumah Sakit Persahabatan ke arah yang lebih baik.

III. Tujuan

Tujuan Umum :

Tujuan Umum Inovasi Customer Care On-The-Go Inovasi Pelayanan Proaktif Untuk Pengalaman Pasien Unggul yakni meningkatkan kepuasan pasien dan memastikan pengalaman pelayanan yang berpusat pada pasien, mewujudkan pelayanan yang lebih proaktif dan personal, sehingga dapat mengurangi potensi keluhan formal, membangun komitmen tim Customer Care yang empatik, responsif, dan mampu menjalin interaksi positif dengan pasien.

Tujuan Khusus :

1. Meningkatkan reputasi digital Rumah Sakit Persahabatan dengan mencapai target kuantitatif, yaitu meningkatkan rating Google Review Rumah Sakit Persahabatan.
2. Mengoptimalkan pemberian informasi dengan menyumbang kontribusi signifikan dalam memfasilitasi penyampaian informasi kepada pasien setiap bulan.
3. Mencegah eskalasi keluhan dengan menindaklanjuti dan menyelesaikan masalah pasien secara langsung di tempat pelayanan.

IV. Tahapan Pelaksanaan Inovasi

Timeline Tahapan Pelaksanaan inovasi Customer Care On-The-Go Pelayanan Proaktif Untuk Pengalaman Pasien Unggul sebagai berikut :

No	Tahapan	Waktu	PIC
1	Telah mendapatkan pelatihan oleh Tim Kerja Diklat Rumah Sakit Persahabatan, termasuk materi <i>Service Excellent</i> dan etika komunikasi dengan pasien.	Maret, 2024 Juni, 2024	TK Diklat & TK Hukmas
2	Pemaparan program Customer Care On The Go ke Direktur Utama untuk pembekalan peran ganda sebagai penyedia informasi dan pendorong ulasan Google Review di RS Persahabatan	Desember 2024	TK Hukmas
3	Pelaksanaan Customer Care On The Go	Januari – Juni, 2025	TK Hukmas
4	Monitoring Pelaksanaan Customer Care On The Go	Juli, 2025	TK Hukmas
5	Pelaksanaan Customer Care On The Go	Juli- Sekarang 2025	TK Hukmas

Pendalaman Tahapan Pelaksanaan inovasi Customer Care On-The-Go Pelayanan Proaktif Untuk Pengalaman Pasien Unggul sebagai berikut :

- 4.1. Ketersediaan Tim :

- Telah mendapatkan pelatihan oleh Tim Kerja Diklat Rumah Sakit Persahabatan, termasuk materi *Service Excellent*, dan etika komunikasi dengan pasien.



- Pemaparan program Customer Care On The Go ke Direktur Utama untuk pembekalan peran ganda sebagai penyedia informasi dan pendorong ulasan Google Review di RS Persahabatan. Penetapan area operasional utama di area layanan rawat jalan, dengan jadwal patroli yang teratur dan fleksibel.



o 4.2. Implementasi, Eskalasi dan Resolusi :

- Tim Customer Care dilatih untuk memberikan tindakan cepat bilamana ada pasien yang memerlukan bantuan.
- Prioritas utama adalah menyelesaikan masalah atau kendala langsung di tempat, untuk meminimalkan eskalasi ke keluhan formal dan mempercepat penyelesaian.
- Untuk kendala yang memerlukan koordinasi lebih lanjut, tim akan melakukan koordinasi antar unit untuk memastikan masalah tetap tertangani.



o 4.4. Integrasi Pendorong Ulasan Google Review:

- Setelah memberikan pelayanan yang efektif dan menciptakan pengalaman positif, tim secara proaktif akan meminta pasien untuk memberikan ulasan di Google Review RS. Mereka akan memfasilitasi proses ini (misalnya, dengan memberikan tautan QR Code). Strategi ini menjadikan setiap interaksi positif sebagai peluang untuk memperkuat reputasi digital RS.



o 4.5. Pelaporan dan Evaluasi Berkelanjutan:

- Tim Customer Care melakukan pelaporan rutin setiap bulan mengenai jumlah interaksi. Data ini diintegrasikan sebagai masukan penting untuk evaluasi berkala oleh manajemen dan unit terkait, mengidentifikasi tren, dan merumuskan strategi perbaikan layanan selanjutnya.

V. Hasil Inovasi

Program "Customer Care On-The-Go" telah menunjukkan hasil yang signifikan dan berkelanjutan dalam mempromosikan mutu pelayanan Rumah Sakit Persahabatan melalui peningkatan pelayanan, reputasi, dan pengalaman pasien. Inovasi ini berhasil meningkatkan *rating* Google Review Rumah Sakit Persahabatan secara nyata dan terukur, yaitu dari 3.0 menjadi 3.4.



-Data Google Review RS Persahabatan per Desember 2024-

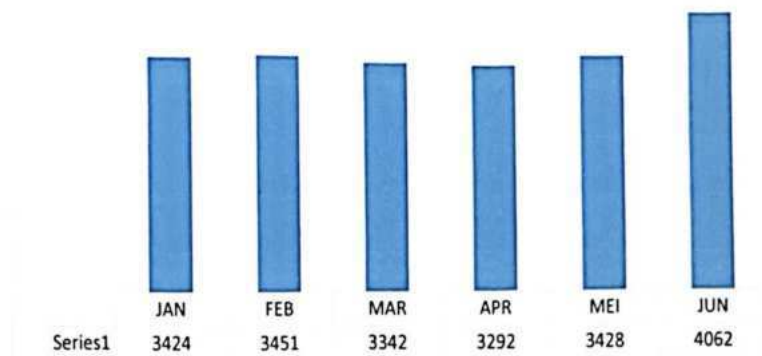
Peningkatan ini adalah bukti konkret peningkatan kepuasan pasien dan citra positif Rumah Sakit Persahabatan di mata public pada semester 1 di tahun 2025. Hal ini menunjukkan bahwa upaya proaktif dalam meminta ulasan pasca-interaksi positif sangat efektif dalam membangun reputasi dan pengalaman pasien yang kuat, yang pada gilirannya akan menarik calon pasien baru melalui pemasaran secara word of mouth.



-Data Google Review RS Persahabatan per Juni 2025-

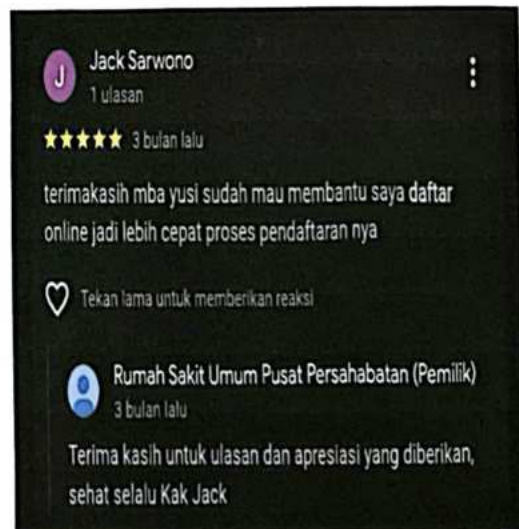
Keberadaan tim Customer Care telah menyumbang kontribusi signifikan dalam memfasilitasi penyampaian informasi di Rumah Sakit Persahabatan kepada pasien setiap bulannya. Hal ini memastikan pasien selalu teredukasi mengenai alur layanan, prosedur, dan informasi penting lainnya, sehingga mengurangi kebingungan dan potensi keluhan di Rumah Sakit Persahabatan.

Pemberian Informasi Customer Care TW I



-Grafik Pemberian Informasi Customer Care RS Persahabatan-

Peningkatan *Patient Experience* yang Unggul, Pasien merasa lebih diperhatikan, nyaman, dan terbantu secara personal. Kehadiran Customer Care menciptakan *patient experience* yang lebih positif, karena adanya sentuhan secara bersahabat dan respon cepat terhadap kebutuhan mereka, yang jauh melampaui ekspektasi dari pelayanan standar biasanya.



Secara keseluruhan, program "Customer Care On-The-Go" menjadikan Rumah Sakit Persahabatan sebagai penyedia layanan kesehatan yang tidak hanya berfokus pada aspek medis, tetapi juga pada pengalaman holistik pasien. Keberhasilan dalam membangun reputasi dan kepuasan pasien secara langsung akan meningkatkan daya saing dan keunggulan Rumah Sakit Persahabatan di tengah persaingan industri kesehatan.

VI. Kesimpulan

Kami percaya bahwa program "Customer Care On-The-Go" adalah wujud nyata dari adaptasi dan inovasi Rumah Sakit Persahabatan dalam menghadapi dinamika pelayanan kesehatan modern, khususnya dalam menciptakan Customer Service yang unggul, strategi Public Relation yang efektif, dan dampak Marketing yang berkelanjutan. Peningkatan signifikan pada *rating* Google Review kami dari 3.0 menjadi 3.4 adalah bukti konkret dari keberhasilan program ini dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pasien secara berkelanjutan..

Jakarta, 8 Agustus 2025

Direktur Utama Rumah Sakit Persahabatan



Prof. Dr. dr. Agus Dwi Susanto, Sp.P(K), MHPM, FISR. FAPSR