



Judul Inovasi :

R.E.S.P.O.N #tulusmelayani

(Reputasi dan Evaluasi Survey Pasien ON-line)



Tim Penyusun :

Dr. Irwandy, SKM.,MSc.PH.,M.Kes

dr. Irawati, K, MARS

Sartika Gani, ST

Mifta Annajasi Muslimin, SKM

RUMAH SAKIT UNIVERSITAS HASANUDDIN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2025





PERSI AWARD – MAKERSI AWARD 2025

Judul Inovasi :

R.E.S.P.O.N #tulusmelayani
(Reputasi dan Evaluasi Survey Pasien ON-line)

Kategori Lomba :

Customer Service, Marketing and Public Relation



Tim Penyusun :

Dr. Irwandy, SKM.,MSc.PH.,M.Kes

dr. Irawati, K, MARS

Sartika Gani, ST

Mifta Annajasi Muslimin, SKM

RUMAH SAKIT UNIVERSITAS HASANUDDIN

UNIVERSITAS HASANUDDIN

2025



info@rs.unhas.ac.id



RS Unhas Official



[rsunhas.official](https://www.instagram.com/rsunhas.official)



Rumah Sakit Unhas

#tulusmelayani



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
RUMAH SAKIT PENDIDIKAN

Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10

Makassar 90245

Telepon (0411) 591331, Faksimili (0411) 591332

Laman : www.rs.unhas.ac.id

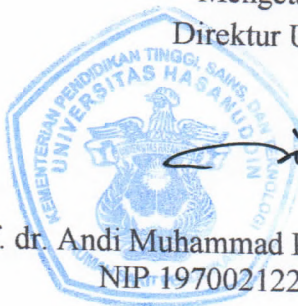
SURAT PENGESAHAN

Nomor : 7011/UN4.1.28.1/DL.17/2025

Judul Inovasi/ Program : R.E.S.P.O.N #tulusmelayani
(Reputasi dan Evaluasi Survey Pasien ON-line)
Nama Ketua Tim : Dr. Irwandy, SKM., M.Kes., M.Sc.PH
NIP : 198403122010121005
Jabatan : Direktur Umum, Pemasaran dan Keuangan
Unit Pelaksana Program : Unit Pelayanan Pengaduan dan Layanan Pelanggan
Jumlah anggota tim : 4 (Empat) orang

Makassar, 11 Agustus 2025

Mengetahui,
Direktur Utama,



Prof. dr. Andi Muhammad Ichsan, Ph.D., Sp.M (K)
NIP 197002122008011013

PROGRAM INOVASI :

R.E.S.P.O.N #tulusmelayani

(Reputasi dan Evaluasi Survey Pasien ON-line)

Ringkasan

R.E.S.P.O.N #tulusmelayani merupakan program inovasi pemasaran RS Unhas untuk meningkatkan mutu layanan melalui pengelolaan masukan pasien secara online. Berawal dari pemikiran “*complaint is a gift*”, program ini lahir untuk mempermudah akses pasien dalam menyampaikan evaluasi dan keluhan secara transparan serta responsive dan pada akhirnya dapat meningkatkan reputasi dan kepercayaan “*Netizen*” terhadap RS Unhas. Dengan sistem terintegrasi dan tim pengelola cepat tanggap, program berhasil menaikkan kepuasan pasien dan reputasi rumah sakit, terbukti dari rating *Google Review* rata-rata 4,7 bintang dengan persentase sentiment positif hingga 94%. R.E.S.P.O.N menghadirkan budaya pelayanan yang komunikatif, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

1. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan modern menuntut RS Unhas bertransformasi menuju layanan yang lebih cepat, transparan, dan responsif guna meningkatkan kepuasan pasien dan reputasi institusi. Melihat tantangan tersebut, RS Unhas mencetuskan inovasi digital yang diberi nama R.E.S.P.O.N #tulusmelayani (Reputasi dan Evaluasi Survey Pasien ON-line). Program ini dirancang untuk mengoptimalkan pengelolaan survei dan feedback pasien secara online, memungkinkan respon yang cepat dan akuntabel. Sistem ini mendukung pemantauan mutu pelayanan secara real-time dan memperkuat komunikasi antara pasien dan manajemen rumah sakit. Implementasi program ini sekaligus mendukung Renstra Rumah Sakit Unhas dalam mengakselerasi transformasi digital dan menanamkan budaya “tulus melayani” sebagai nilai utama.

Referensi menunjukkan bahwa digitalisasi survei dan pengelolaan umpan balik pasien dapat meningkatkan efisiensi pelayanan serta keterlibatan pasien dalam upaya perbaikan mutu layanan (Fernandez-Aleman et al., 2013). Hal ini sejalan dengan perspektif WHO yang menempatkan transformasi digital sebagai aspek strategis dalam peningkatan kualitas dan keselamatan layanan kesehatan global (World Health Organization, 2021). Meski demikian, keberhasilan inovasi tersebut juga sangat bergantung pada kesiapan teknologi dan kesiapan budaya organisasi dalam menghadapi perubahan (Kellermann & Jones, 2013).

Dengan mengintegrasikan sistem R.E.S.P.O.N, RS Unhas berupaya menjawab tantangan tersebut melalui pemanfaatan teknologi yang adaptif dan penanaman budaya pelayanan yang tulus serta responsif, sehingga meningkatkan pengalaman pasien dan memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi rumah sakit.

2. Tujuan atau Target Spesifik

Program R.E.S.P.O.N #tulusmelayani bertujuan:

- a. Mempercepat dan mempermudah respon terhadap masukan dan keluhan pasien melalui platform digital dan *Google Review*.



info@rs.unhas.ac.id



RS Unhas Official



rsunhas.official



Rumah Sakit Unhas

#tulus
melayani

- b. Meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan penggunaan bagi pasien dalam memberikan feedback.
- c. Membangun kepercayaan pasien melalui transparansi dalam pengelolaan survei dan tindak lanjut.
- d. Meningkatkan kepuasan pasien dan reputasi RS Unhas berdasarkan data survei dan *Google Review*.
- e. Menumbuhkan budaya pelayanan yang komunikatif, responsif, dan akuntabel di semua lini rumah sakit.

3. Langkah-langkah Pelaksanaan

a. Pembentukan Tim Pengelola Survei dan Respon Cepat

Langkah awal pelaksanaan program adalah membentuk tim khusus yang bertanggung jawab penuh dalam mengelola semua masukan dari pasien secara online, termasuk komentar dan keluhan di berbagai media digital rumah sakit serta *Google Review* RS Unhas. Tim ini beranggotakan personel lintas fungsi yang sudah terlatih dan memiliki pemahaman kuat tentang standar pelayanan prima. Tugas utama tim meliputi menentukan prioritas tindak lanjut berdasarkan urgensi dan jenis keluhan, serta pengawasan ketat terhadap waktu tanggapan agar selalu sesuai standar yang telah ditetapkan. Tim ini menjadi ujung tombak dalam menjamin kelancaran proses respon sehingga setiap masukan ditangani dengan cepat, profesional, dan berorientasi pada solusi.

b. Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Untuk memastikan proses pengelolaan masukan pelanggan berjalan sistematis dan konsisten, rumah sakit menyusun SOP khusus yang mengatur keseluruhan alur mulai dari penerimaan masukan, proses tanggapan atau feedback, penyelesaian komplain, hingga pendokumentasian dan pelaporan. SOP ini juga mengatur pembagian tugas antarunit, koordinasi antar tim, serta mekanisme eskalasi jika ada kasus yang membutuhkan perhatian lebih tinggi. Penyusunan SOP ini dilakukan dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan agar prosedur benar-benar aplikatif dan sesuai kebutuhan lapangan.

c. Sosialisasi dan Edukasi Intensif

Sosialisasi merupakan kunci keberhasilan program agar semua pengguna—pasien, keluarga pasien, dan staf rumah sakit—memahami saluran komunikasi yang tersedia, manfaat dari partisipasi dalam survei, dan mekanisme kerja program R.E.S.P.O.N. Sosialisasi dilakukan secara menyeluruh melalui berbagai metode. Kunjungan langsung ke pasien saat perawatan memberikan edukasi personal; penyebaran pesan melalui WhatsApp official RS Unhas memperluas jangkauan komunikasi; sementara informasi umum dipublikasikan melalui website resmi, media sosial, banner di lokasi strategis, serta QR code yang memudahkan pasien mengakses survei secara langsung. Strategi komunikasi ini memastikan semua pihak terlibat dan termotivasi memberikan feedback yang konstruktif.



d. Pengolahan Data Survei dan Komplain dengan Sistem Analitik

Setelah data survei dan keluhan terkumpul dari platform digital rumah sakit dan Google Review, data tersebut diolah menggunakan perangkat analitik modern untuk memudahkan monitoring dan pengambilan keputusan. Dashboard interaktif menampilkan tren kepuasan pasien, skor rating rata-rata, serta identifikasi isu-isu yang membutuhkan perbaikan khusus. Data hasil olahan ini kemudian disebarluaskan secara rutin ke unit-unit dan instalasi terkait agar menjadi dasar perbaikan layanan dan sebagai bahan evaluasi manajemen. Selain itu, hasil ini juga digunakan untuk memberikan feedback kepada pasien sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi.

e. Transparansi dan Penyampaian Feedback

Pentingnya membangun kepercayaan menjadi landasan bagi proses tindak lanjut keluhan yang dilakukan secara terbuka. Setiap hasil respon dan penyelesaian masalah disampaikan kembali kepada pasien yang memberikan masukan. Komunikasi yang transparan ini tidak hanya menunjukkan keseriusan rumah sakit dalam menanggapi kritik dan saran, tetapi juga memperkuat budaya akuntabilitas organisasi. Pasien merasa dihargai dan didengar, yang berdampak positif pada loyalitas dan kepercayaan terhadap rumah sakit.

f. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan

Keberlanjutan program dijaga dengan monitoring regular menggunakan indikator kinerja utama meliputi jumlah survei/pengaduan yang diterima, rating rata-rata kepuasan, kecepatan waktu respon, dan tingkat sentimen positif dalam feedback. Hasil monitoring dievaluasi secara berkala oleh manajemen dan tim pengelola untuk memastikan langkah-langkah perbaikan dapat diimplementasikan dengan cepat serta program terus beradaptasi dengan kebutuhan pasien yang dinamis. Evaluasi ini juga menjadi basis untuk inovasi berikutnya dalam rangka peningkatan mutu layanan.

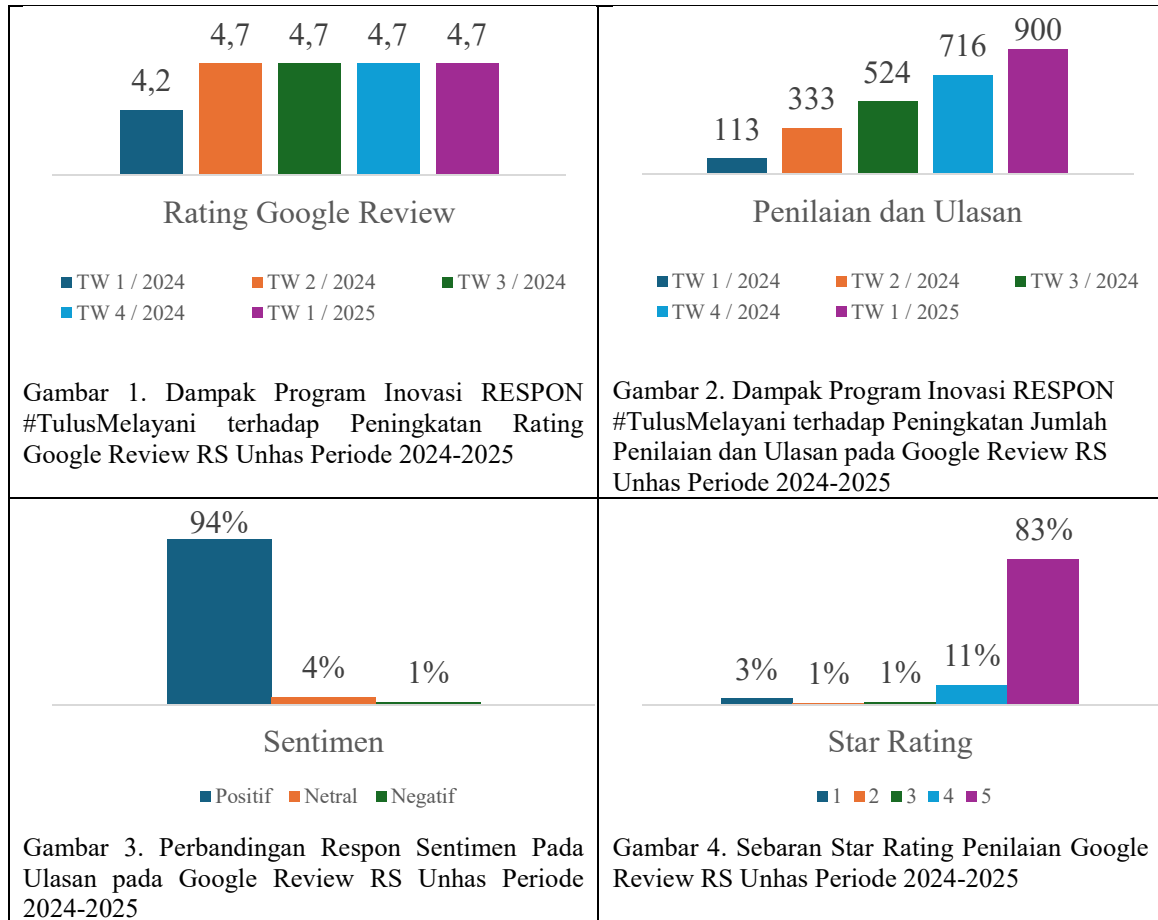
g. Integrasi dengan Media Sosial dan Branding

Sebagai langkah strategis, hasil positif dari survei dan review digunakan secara aktif dalam promosi dan pembentukan brand image RS Unhas yang berkomitmen pada pelayanan “tulus melayani.” Konten positif ini disebarluaskan melalui kanal digital resmi seperti media sosial, website, dan publikasi rumah sakit. Integrasi ini tidak hanya membantu memperkuat reputasi tapi juga menginspirasi budaya pelayanan terbuka dan responsif dalam ekosistem rumah sakit serta meningkatkan daya tarik bagi pasien yang mencari layanan kesehatan berkualitas.

4. Hasil Inovasi dan Dampak pada Mutu dan Keselamatan Pasien

Hasil inovasi program R.E.S.P.O.N #tulusmelayani menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam hal penilaian, jumlah ulasan, serta persepsi positif pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Unhas. Data kuantitatif dari Google Review dan sentimen ulasan pasien di periode 2024 hingga awal 2025 secara jelas mencerminkan keberhasilan program dalam memperbaiki reputasi dan menjaga mutu pelayanan.





a. Peningkatan Rating Google Review

Rating rata-rata Google Review Rumah Sakit Unhas telah mengalami peningkatan dari 4.2 pada Triwulan 1 tahun 2024 menjadi 4.7 secara konsisten pada triwulan-triwulan berikutnya hingga Triwulan 1 tahun 2025.

Peningkatan rating Google Review Rumah Sakit Universitas Hasanuddin hingga rata-rata 4,7 mencerminkan pencapaian layanan yang sangat baik dan kepuasan pasien yang meningkat signifikan. Secara global, studi dan survei terbaru menunjukkan bahwa rating Google Review untuk layanan kesehatan di berbagai negara berada pada kisaran 4,3 hingga 4,6 dari 5, yang mengindikasikan tingkat kepuasan pasien yang tinggi secara konsisten di platform ulasan digital (RepuGen, 2024; JMIR, 2022). Misalnya, penelitian terhadap ribuan rumah sakit di Amerika Serikat menemukan bahwa rata-rata skor Google Review sekitar 4,3, dengan mayoritas ulasan berfokus pada kualitas pelayanan dan pengalaman pasien (JMIR, 2022).

Kondisi ini memberikan konteks bahwa capaian RS Unhas dengan rating 4,7 tidak hanya unggul dibandingkan dengan standar nasional Indonesia tetapi juga berada di atas rata-rata global yang sudah tinggi. Hal ini menunjukkan dampak nyata dari program inovasi pelayanan RS Unhas dalam meningkatkan mutu dan keselamatan pasien, serta kepercayaan masyarakat.

b. Pertumbuhan Jumlah Penilaian dan Ulasan

Volume ulasan yang masuk juga menunjukkan tren positif yang signifikan, dari 113 penilaian pada Triwulan 1 tahun 2024 bertambah drastis menjadi 900 penilaian pada Triwulan 1 tahun 2025. Ini memperlihatkan dua hal penting:

- Pasien semakin terdorong untuk memberikan *feedback* secara aktif, sebagai hasil dari kemudahan akses dan pengelolaan sistem survey online yang responsif.
- Jumlah data ulasan yang banyak memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan valid untuk evaluasi mutu layanan secara berkelanjutan.

c. Dominasi Sentimen Positif

Analisis sentimen terhadap ulasan yang masuk memperlihatkan bahwa sekitar 94% ulasan bersifat positif, sedangkan hanya sekitar 4% yang netral, dan 1% negatif. Hal ini menjadi indikator kuat bahwa program R.E.S.P.O.N tidak hanya meningkatkan jumlah review dan rating tapi juga *kualitas* review yang diberikan, mencerminkan pengalaman pasien yang memuaskan dan persepsi layanan yang baik.

- Sentimen positif yang dominan berkontribusi besar terhadap peningkatan reputasi rumah sakit di mata masyarakat.
- Keluhan atau masukan yang negatif sangat minim dan dapat ditangani secara cepat dan tepat oleh tim pengelola.

d. Distribusi Rating Bintang

Distribusi rating juga memperlihatkan mayoritas ulasan memberikan rating 5 bintang sebanyak 83% dari total ulasan, dengan sisanya terbagi sebagai berikut: 4 bintang (11%), 3 bintang (3%), 2 bintang (1%), dan 1 bintang (1%). Ini menegaskan mayoritas besar pasien memberikan apresiasi maksimal terhadap pelayanan yang mereka terima.

e. Dampak Terhadap Mutu dan Keselamatan Pelayanan

Keberhasilan program R.E.S.P.O.N dalam meningkatkan rating, jumlah review, dan dominasi sentimen positif berimplikasi langsung pada mutu dan keselamatan pelayanan rumah sakit, antara lain:

- Penguatan kepercayaan pasien sehingga meningkatkan kepatuhan terhadap anjuran medis dan proses pelayanan yang ada.
- Peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan melalui masukan real-time yang diperoleh dari survei online yang dikelola dengan baik.
- Identifikasi dan penanganan isu pelayanan yang lebih cepat untuk mengurangi potensi risiko keselamatan pasien.
- Pengembangan budaya pelayanan prima dan transparan di lingkungan rumah sakit, sehingga memberikan dampak positif jangka panjang.



Referensi :

Fernandez-Aleman, J. L., Seva-Llor, C., Garcia, D. F., & Toval, A. (2013). Digital tools for patient feedback: Improving patient involvement and quality of care in healthcare services. *Journal of Medical Systems*, 37(6), 9954. <https://doi.org/10.1007/s10916-013-9954-1>

JMIR Publications. (2022). *Association Between Google Star Ratings and Hospital Quality Measures: Analysis of United States Hospital Data*. *Journal of Medical Internet Research*, 24(7), e34030.

Kellermann, A. L., & Jones, S. S. (2013). What it will take to achieve the as-yet-unfulfilled promises of health information technology. *Health Affairs*, 32(1), 63–68. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2012.0693>

RepuGen. (2024). *Statistics on Patient Reviews for Healthcare Professionals*. Retrieved from <https://www.repugen.com/blog/statistics-on-patient-reviews-for-healthcare-professionals>.

World Health Organization. (2021). *Global strategy on digital health 2020–2025*. World Health Organization. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240020924>



info@rs.unhas.ac.id



RS Unhas Official



rsunhas.official



Rumah Sakit Unhas

#tulys
melayani