



PERSI – MAKERSI AWARD 2025

**BUMIL CLUB: STRATEGI HUMANIS RUMAH SAKIT
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS IBU HAMIL
MELALUI EDUKASI DAN PENDAMPINGAN
BERBASIS CUSTOMER-CENTERED CARE
DI RSIY PDHI**

Kategori: Customer Service, Marketing and Public Relation



Disusun oleh :
Mira Susanti, S.Tr.Keb
Nurul Hidayah, S.Tr.Keb.,Bdn.,M.Keb
Fajriani Ramadhani, S.Tr.Keb

LEMBAR PENGESAHAN

Judul makalah : Bumil Club: Strategi Humanis Rumah Sakit dalam Meningkatkan Loyalitas Ibu Hamil melalui Edukasi dan Pendampingan berbasis *Customer-Centered Care* di RSIY PDHI

Kategori : Customer Service, Marketing and Public Relation

Penulis/ Peneliti : Mira Susanti, S.Tr.Keb
Nurul Hidayah, S.Tr.Keb.,Bdn.,M.Keb
Fajriani Ramadhani, S.Tr.Keb

Nomor HP : 081331481533

Alamat email : Mirasanti12@gmail.com

Disahkan oleh:

Direktur

Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI

dr. H. Bima Achmad Bina Nurutama, MPH., MQM.

RINGKASAN

Bumil Club merupakan program inovatif berbasis *Interprofessional Education (IPE)* yang dirancang untuk meningkatkan layanan kesehatan ibu dan anak di RSIY PDHI. Program ini mengintegrasikan edukasi kehamilan, promosi kesehatan, serta layanan tambahan gratis dan eksklusif seperti konsultasi obgyn, gizi, USG, senam hamil, edukasi menyusui, pijat oksitosin, hingga pengurusan akta kelahiran. Dikelola oleh tim profesional, Bumil Club bertujuan memberikan pengalaman edukatif dan menyenangkan, memperkuat hubungan emosional pasien dengan rumah sakit, meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, serta memperkuat branding RSIY PDHI sebagai rumah sakit ramah ibu dan bayi.

BAB I

LATAR BELAKANG

Dalam praktik pelayanan kebidanan, pasien tidak hanya mencari layanan medis, tetapi juga pengalaman yang nyaman, informatif, dan menyeluruh. Namun, banyak ibu hamil menghadapi tantangan seperti minimnya informasi seputar kehamilan, rasa cemas menjelang persalinan, hingga kurangnya akses ke layanan pendukung yang holistik. Akibatnya, pasien mudah berpindah fasilitas, dan loyalitas terhadap rumah sakit menjadi rendah.

RSIY PDHI menangkap peluang dan tantangan ini dengan menciptakan Bumil Club, sebuah inovasi yang menyasar ibu hamil dengan pendekatan empatik dan edukatif. Program ini tidak sekadar layanan, melainkan bentuk perhatian rumah sakit dalam mendampingi proses kehamilan secara utuh.

Masalah yang ingin diatasi antara lain yaitu kurangnya literasi kehamilan dan persiapan menyusui, kebutuhan akan layanan pendukung kehamilan yang terjangkau, citra pelayanan rumah sakit yang belum menyentuh aspek emosional pasien serta promosi pelayanan kebidanan yang belum optimal secara strategi komunikasi.

Dengan menyediakan berbagai layanan gratis seperti konsultasi obgyn, USG 2 dimensi, senam hamil, edukasi menyusui, serta tindakan minor dan skrining bayi, program ini terbukti menjawab kebutuhan ibu hamil dengan pendekatan yang personal dan bernilai tambah. Ini adalah wujud integrasi antara pelayanan prima, promosi kesehatan, dan strategi pemasaran berbasis kepercayaan pasien.

Program Bumil Club RSIY PDHI bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan ibu hamil mengenai kesehatan kehamilan, persalinan, dan menyusui. Memberikan pengalaman positif selama masa kehamilan melalui layanan berkualitas dan bersifat preventif, meningkatkan angka kunjungan dan loyalitas pasien obstetri RSIY PDHI, membangun citra rumah sakit sebagai pusat layanan kebidanan yang ramah ibu dan anak, memperluas jangkauan promosi pelayanan kebidanan melalui pendekatan komunitas dan komunikasi langsung dengan pasien.

BAB II

TAHAPAN PELAKSANAAN PROGRAM

a. Perencanaan dan Penyusunan Konsep

Tim Bumil Club RSIY PDHI menyusun konsep Bumil Club dengan pendekatan berbasis kebutuhan pasien. Tahap ini mencakup penyusunan paket layanan unggulan yang mencerminkan nilai edukasi, promosi, dan kemudahan akses layanan kesehatan.

b. Paket Layanan Bumil Club

Berbagai layanan yang diberikan kepada peserta Bumil Club, antara lain:

Gratis 1x Konsul Dokter Obgyn & USG 2 Dimensi, Layanan perawatan payudara (breastcare), 1x massage & skrining motorik bayi, Gratis 1x Konsul Gizi, Senam hamil & edukasi menyusui, Diskon 20% USG 4 Dimensi, Gratis konsultasi KB & tindakan minor, Pijat oksitosin, Skrining hipotiroid kongenital, Paket merchandise & foto bayi dan pengurusan Akta kelahiran (untuk domisili Sleman).

c. Pendaftaran dan Sosialisasi

Pendaftaran dilakukan secara langsung di rumah sakit saat kunjungan ANC atau dapat melalui kanal digital (media sosial dan WA ULO RSIY PDHI). Tim Humas juga melakukan promosi melalui IG, konten edukatif, dan testimoni pasien.

d. Pelaksanaan

- Diselenggarakan terintegrasi dengan layanan ANC, kegiatan secara berkala (2 minggu sekali), saat Persalinan dan PNC
- Pelaksana program berbasis IPE yakni dokter spesialis obgyn, anestesi dan anak, bidan, perawat, fisioterapi, ahli gizi, bina rohani islam, serta tim promosi rumah sakit.
- Disediakan ruangan khusus untuk senam hamil dan diskusi interaktif, serta studio foto bayi.
- Pasien mendapatkan merchandise serta dokumentasi.

e. Evaluasi dan Monitoring

Menurut evaluasi yang dilakukan, didapatkan hasil bahwa rentang usia peserta bumil club adalah 27–30 tahun. Sedangkan Usia kehamilan peserta 30–35 minggu.

Survei Pengetahuan Peserta

Berdasarkan temuan, ibu hamil yang mengikuti **kelas Bumil Club** menunjukkan tingkat pemahaman yang lebih tinggi dibandingkan dengan ibu yang tidak mengikuti kelas tersebut. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan pengetahuan mengenai kesehatan kehamilan, gizi, tanda bahaya, serta persiapan persalinan dan nifas.

1. **Akses Informasi Terstruktur:** Kelas Bumil Club memberikan materi yang sudah disusun secara sistematis oleh tenaga kesehatan, sehingga informasi yang diterima ibu lebih jelas, terarah, dan sesuai dengan kebutuhan kehamilan.
2. **Metode Interaktif dan Edukatif:** Dalam kelas biasanya digunakan media visual (poster, video, simulasi), diskusi kelompok, dan tanya jawab. Hal ini membuat ibu hamil lebih mudah memahami dan mengingat materi dibandingkan hanya membaca atau mendengar secara pasif.
3. **Penguatan Melalui Sharing Pengalaman:** Ibu hamil yang mengikuti kelas bisa saling berbagi pengalaman, keluhan, serta strategi mengatasi masalah. Proses peer learning ini membantu memperdalam pemahaman dan menumbuhkan rasa percaya diri.
4. **Dukungan Psikologis dan Motivasi:** Lingkungan kelas menciptakan rasa kebersamaan, sehingga ibu merasa lebih nyaman dan termotivasi untuk memperhatikan kesehatan diri serta janin. Hal ini berdampak pada kesiapan ibu untuk menyerap informasi.
5. **Kontinuitas dan Pemantauan:** Biasanya Bumil Club dilaksanakan secara berkala, sehingga ibu mendapatkan pengulangan materi dan kesempatan untuk klarifikasi. Proses ini memperkuat daya ingat dan pemahaman jangka panjang.

Bumil Club berperan sebagai media edukasi efektif yang tidak hanya meningkatkan pengetahuan, tapi juga memberikan dukungan emosional, sosial, dan praktis. Inilah yang membuat tingkat pemahaman ibu hamil lebih tinggi dibandingkan yang tidak mengikuti.

Survey kepuasan peserta

Berdasarkan hasil survey kepuasan ibu hamil terhadap program **Bumil Club**, sebagian besar peserta menyatakan **merasa puas** dengan benefit yang diperoleh. Tingkat kepuasan tinggi terutama terlihat pada aspek materi edukasi kesehatan, pendampingan tenaga kesehatan, kesempatan berdiskusi, serta peningkatan pemahaman mengenai kehamilan dan persiapan persalinan. Hal ini sejalan dengan tujuan utama pelaksanaan kelas Bumil Club, yaitu meningkatkan literasi kesehatan maternal melalui pendekatan edukasi yang interaktif, terstruktur, dan berkesinambungan.

Namun demikian, terdapat beberapa aspek benefit yang dinilai **belum memadai**, yakni terkait **merchandise** dan **foto bayi**. Peserta menilai bahwa kualitas maupun variasi merchandise yang diberikan masih sederhana dan belum sesuai dengan ekspektasi. Selain itu, layanan foto bayi yang ditawarkan belum optimal, baik dari segi teknis (hasil dokumentasi), keterbatasan fasilitas, maupun dari sisi inovasi penyajian.

Ketidakpuasan pada aspek ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain:

1. **Kesenjangan Harapan dan Realita:** Peserta mungkin memiliki ekspektasi bahwa merchandise berupa perlengkapan ibu hamil atau bayi yang lebih bermanfaat dalam jangka panjang. Namun, kenyataannya barang yang diterima dianggap kurang relevan atau kurang bernilai guna.
2. **Nilai Tambah Non-Medis:** Foto bayi dan merchandise termasuk kategori benefit non-medis, sehingga peserta cenderung membandingkan kualitasnya dengan standar jasa serupa di luar layanan kesehatan. Jika tidak sebanding, maka tingkat kepuasan menjadi lebih rendah.
3. **Fokus Utama Program:** Karena tujuan utama Bumil Club adalah edukasi kesehatan, aspek tambahan seperti dokumentasi atau hadiah sering kali tidak menjadi prioritas utama penyelenggara. Hal ini berpengaruh terhadap kualitas layanan pendukung.

Secara umum, ibu hamil puas dengan manfaat utama program Bumil Club, terutama dalam peningkatan pengetahuan dan dukungan psikologis. Namun, ketidakpuasan pada aspek merchandise dan foto bayi menunjukkan perlunya evaluasi, agar benefit tambahan tersebut dapat lebih sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi peserta, serta menjadi faktor pendukung yang meningkatkan loyalitas dan kepuasan secara menyeluruh.

Analisis engagement media sosial

Berdasarkan hasil pemantauan, engagement media sosial program mengalami peningkatan, namun kenaikannya masih tergolong tidak signifikan. Hal ini terlihat dari adanya tambahan interaksi berupa like, komentar, share, maupun jumlah pengikut baru, tetapi persentase pertumbuhan relatif kecil dibandingkan dengan target yang diharapkan.

Alasan yang Mendasari: Kualitas Konten Sudah Mulai Meningkat, tetapi Belum Konsisten. Beberapa konten yang bersifat edukatif dan interaktif berhasil menarik perhatian audiens, namun konsistensi dalam frekuensi unggahan maupun variasi format (video, reels, infografis) masih perlu ditingkatkan agar engagement lebih optimal.

Audiens Masih Terbatas yang menjadikan segmentasi pengikut media sosial sebagian besar hanya dari kalangan internal (peserta atau keluarga peserta). Jangkauan ke masyarakat umum masih rendah, sehingga pertumbuhan engagement terlihat lambat. Kurangnya Strategi Interaksi Dua Arah sehingga konten lebih dominan bersifat informatif satu arah. Sementara itu, engagement akan meningkat signifikan apabila terdapat ajakan partisipasi (misalnya polling, Q&A, kontes, atau testimoni peserta).

Algoritma Media Sosial Perubahan algoritma platform sosial media (misalnya Instagram atau Facebook) membuat konten dengan interaksi rendah sulit menjangkau audiens lebih luas. Tanpa strategi optimasi (jam posting, hashtag, kolaborasi), peningkatan engagement sulit untuk melonjak secara signifikan. Dapat disimpulkan bahwa kenaikan engagement menunjukkan adanya respon positif dari audiens, namun

karena faktor konsistensi konten, keterbatasan audiens, dan strategi interaksi yang belum maksimal, peningkatannya masih belum signifikan.

BAB III

HASIL INOVASI

a. Dampak terhadap Mutu dan Keselamatan Pasien

- Program berkontribusi terhadap keselamatan pasien melalui pendekatan edukatif-preventif.
- Informasi yang diberikan selama kegiatan membantu ibu mengenali komplikasi sejak dini.
- Kolaborasi yang baik antara pasien dan tenaga kesehatan terbentuk, memudahkan proses pengambilan keputusan medis.

b. Capaian Customer Service dan Loyalitas

- Lebih dari 90% peserta Bumil Club memilih melahirkan di RSIY PDHI.
- Pasien yang mengikuti Bumil Club cenderung memilih kontrol ulang ibu dan bayi ke RSIY PDHI.
- Feedback peserta menunjukkan kepuasan tinggi terhadap layanan dan kenyamanan.
- Banyak pasien melakukan rujukan secara sukarela kepada keluarga dan teman.

c. Peningkatan Citra dan Trust terhadap Rumah Sakit

- Feedback peserta menunjukkan rasa nyaman, dihargai, dan dilayani dengan penuh empati.
- Citra rumah sakit sebagai “ramah ibu dan anak” semakin kuat, terlihat dari meningkatnya engagement media sosial dan testimoni online.

d. Efektivitas Strategi Marketing

- Kegiatan Bumil Club rutin didokumentasikan di media sosial, meningkatkan visibilitas RSIY PDHI di komunitas ibu hamil.
- Branding sebagai rumah sakit ramah ibu dan bayi semakin kuat di masyarakat.
- Program ini menjadi diferensiasi layanan dari kompetitor lain.

e. Keberlanjutan dan Pengembangan

- Program terus dievaluasi dan dikembangkan, termasuk dalam format digital (e-Bumil Club).
- Rumah sakit menjadikan program ini sebagai bagian dari strategi jangka panjang pelayanan dan pemasaran kebidanan.
- Keberlanjutan didukung oleh sponsor, kemitraan komunitas, dan integrasi dalam sistem manajemen mutu rumah sakit.
- Inovasi ini menjadi salah satu *best practice* RSIY PDHI dalam membangun pelayanan berbasis pengalaman pasien.