



★★★★★
PARIPURNA
LEMBAGA AKREDITASI
RUMAH SAKIT INDONESIA



Inovasi Customer Service, Marketing and Public Relation

Bicaralah Sayang, Aku Bukan Ahli Kebatinan

Implementasi *Net Promoter Score* Untuk Meningkatkan
Kepuasan dan Loyalitas Pasien

2025

www.rsnutuban.com

KATA PENGANTAR

Setiap rumah sakit memiliki detak jantungnya sendiri. Bagi kami, detak itu bukan hanya berasal dari mesin monitor pasien, melainkan dari kepercayaan yang diberikan masyarakat. Kepercayaan yang akan rapuh jika tidak dijaga, namun akan tumbuh kokoh bila dipelihara dengan pelayanan yang tulus. Disinilah *Net Promoter Score* (NPS) hadir bukan sekedar alat ukur, tetapi sebagai kompas yang menuntun arah perjalanan pelayanan kami.

Makalah ini adalah kisah perjalanan panjang dalam mendengar suara pasien secara jujur. Dibalik setiap angka, tersimpan cerita bahwa ada pasien yang merasa aman, ada keluarga yang tersenyum lega, namun ada pula masukan yang memanggil kami untuk berbenah. Semua itu membentuk mozaik pembelajaran yang tak ternilai harganya.

Penerapan NPS di RSNU Tuban bukan pekerjaan sehari semalam. Ia adalah proses berulang yang menguji konsistensi, kesabaran, dan keberanian untuk menerima kritik. Dari sana kami belajar bahwa pelayanan kesehatan sejati tak berhenti di ruang perawatan, ia meresap hingga ke setiap interaksi, setiap senyuman, dan setiap langkah kecil yang memberi rasa nyaman.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah menjadi bagian dari perjalanan ini, manajemen yang memberi arah, tim pelaksana NPS yang bekerja dengan sepenuh hati, tenaga medis dan non-medis yang selalu siap melayani, serta para pasien yang mau membagikan pengalaman mereka dengan tulus.

Harapan kami, makalah ini tidak hanya menjadi laporan kinerja, tetapi juga menjadi pengingat bahwa di balik setiap skor yang tercatat, ada harapan yang tumbuh, ada kepercayaan yang dipupuk, dan ada janji yang harus terus ditepati untuk melayani dengan hati, tanpa batas waktu.

Tuban, 13 Agustus 2025

Hormat kami,



Muntiyani, S.KM.

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI.....	2
DAFTAR TABEL	3
DAFTAR GAMBAR	4
RINGKASAN	5
1. Latar Belakang.....	6
2. Tujuan Inovasi	6
3. Langkah Inovasi.....	7
4. Hasil Inovasi	8
LAMPIRAN	11

DAFTAR TABEL

NOMOR TABEL	JUDUL TABEL	HALAMAN
1	Rekapitulasi Perbaikan dan Apresiasi dari Pasien Rawat Jalan untuk RSNU Tuban Periode Tahun 2018 – 2025	7
2	Rekapitulasi Perbaikan dan Apresiasi dari Pasien Rawat Inap untuk RSNU Tuban Periode Tahun 2018 – 2025	8
3	Hasil Skor NPS Rawat Jalan RSNU Tuban Periode Bulan Mei 2018 Sampai Bulan Juli 2025	10
4	Hasil Skor NPS Rawat Inap RSNU Tuban Periode Bulan Mei 2018 Sampai Bulan Juli 2025	11

DAFTAR GAMBAR

NOMOR GAMBAR	JUDUL GAMBAR	HALAMAN
1	Surat Pengesahan Direktur	10
2	Lembar NPS Yang Digunakan Untuk Survei Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di RSNU	12
3	Kegiatan NPS di RSNU Tuban	13

RINGKASAN

Loyalitas dan kepuasan pasien berpengaruh langsung terhadap keberlanjutan, reputasi, dan kinerja rumah sakit. Melalui *Net Promoter Score* (NPS), RSNU Tuban berusaha mengukur kemungkinan pasien merekomendasikan layanan kepada orang lain. NPS diterapkan secara konsisten pada pasien rawat jalan dan rawat inap, dengan fokus utama pada pengumpulan masukan terkait peningkatan mutu, bukan sekadar pencapaian skor. Data dikumpulkan harian dan dianalisis bulanan untuk mengidentifikasi kekuatan dan peluang perbaikan. Pendekatan ini memastikan tindak lanjut yang tepat, menjaga mutu layanan, dan memperkuat citra RSNU Tuban sebagai rumah sakit yang responsif terhadap kebutuhan serta harapan pasien.

Kata kunci: Loyalitas Pasien, Kepuasan Pasien, NPS, Peningkatan Mutu Layanan

Bicaralah Sayang, Aku Bukan Ahli Kebatinan

Implementasi *Net Promoter Score* Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pasien

1. Latar Belakang

Net Promoter Score (NPS) merupakan salah satu metode pengukuran tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan yang sederhana namun efektif, dikembangkan oleh Fred Reichheld pada tahun 2003. Dalam konteks pelayanan kesehatan, khususnya rumah sakit, NPS digunakan untuk mengetahui sejauh mana pasien bersedia merekomendasikan layanan rumah sakit kepada orang lain berdasarkan pengalaman yang mereka peroleh. Pengukuran ini dilakukan melalui pertanyaan utama: “*Seberapa besar kemungkinan Anda merekomendasikan rumah sakit ini kepada keluarga atau teman?*” yang dijawab dengan skala 0–10.

RSNU Tuban telah menerapkan NPS secara konsisten sejak 2018, baik pada pasien rawat jalan maupun rawat inap. Penerapan yang berkesinambungan ini bertujuan untuk memantau persepsi pasien terhadap mutu layanan, mengidentifikasi area yang perlu perbaikan, serta memastikan bahwa standar pelayanan tetap sesuai harapan pasien dan ketentuan yang berlaku. Dengan adanya data historis yang konsisten, RSNU Tuban dapat melakukan analisis tren kepuasan pasien dari waktu ke waktu dan menilai efektivitas program peningkatan mutu layanan yang telah dijalankan.

Keunggulan NPS terletak pada kemampuannya memberikan gambaran yang jelas mengenai proporsi *promoters* (pasien yang puas dan loyal), *passives* (pasien yang netral), serta *detractors* (pasien yang tidak puas). Informasi ini menjadi dasar bagi manajemen RSNU Tuban untuk menyusun strategi peningkatan pelayanan, mulai dari aspek administrasi, fasilitas, hingga interaksi tenaga medis dengan pasien.

Dengan penerapan NPS yang konsisten, rumah sakit tidak hanya berfokus pada pencapaian kepuasan pasien secara sesaat, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang yang berorientasi pada kepercayaan dan loyalitas. Hal ini sejalan dengan komitmen rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, aman, dan berpusat pada pasien.

2. Tujuan Inovasi

Penerapan *Net Promoter Score* (NPS) pada pasien rawat jalan dan rawat inap RSNU Tuban bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kepuasan dan loyalitas pasien terhadap layanan RSNU Tuban secara konsisten;

2. Melalui survei NPS yang telah dilakukan selama bertahun-tahun, RSNU Tuban dapat mengidentifikasi kekuatan layanan yang patut dipertahankan dan area yang memerlukan perbaikan;
3. Hasil NPS menjadi dasar pengambilan keputusan strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan, kenyamanan, dan pengalaman pasien RSNU Tuban;
4. Data yang dikumpulkan membantu membangun hubungan jangka panjang dengan pasien, memperkuat citra positif RSNU Tuban serta mendorong peningkatan rekomendasi dari pasien kepada keluarga atau rekan;
5. Dengan penerapan yang konsisten, NPS berfungsi sebagai indikator utama keberhasilan pelayanan dan motivasi bagi seluruh tim medis maupun non-medis untuk terus memberikan pelayanan yang prima, aman, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

3. Langkah Inovasi

Langkah-langkah Penerapan NPS di RSNU Tuban, meliputi:

1. Perencanaan dan Penetapan Indikator
Sebelum NPS dijalankan, RSNU Tuban menetapkan tujuan dan indikator kinerja yang jelas. Indikator utama adalah skor NPS itu sendiri, sedangkan indikator pendukung mencakup tingkat kepuasan pasien terhadap fasilitas, tenaga medis, kecepatan layanan, dan kenyamanan lingkungan RSNU Tuban. Tim manajemen mutu dan pelayanan pasien bersama unit Hukum dan Kemitraan RSNU Tuban sebagai pelaksana nantinya merancang Standar Prosedur Operasional (SPO) agar pelaksanaan NPS dapat berlangsung terstruktur.
2. Pemilihan Metode Survei
Survei NPS dilakukan dengan metode sederhana, yaitu menanyakan satu pertanyaan inti: *"Seberapa besar kemungkinan Anda merekomendasikan RSNU Tuban kepada keluarga atau teman?"* dengan skala 0–10.
 - a. Skor 9–10: *Promoter* (pasien sangat puas dan cenderung merekomendasikan)
 - b. Skor 7–8: *Passive* (pasien cukup puas namun pasif tidak merekomendasikan)
 - c. Skor 0–6: *Detractor* (pasien tidak puas dan berpotensi menyampaikan keluhan)
3. Pelaksanaan Survei Untuk Pasien Rawat Jalan
Di instalasi rawat jalan, survei NPS diberikan setelah pasien menyelesaikan seluruh rangkaian pemeriksaan dan administrasi. Petugas dari Unit Hukum dan Kemitraan RSNU Tuban mengajak berkomunikasi dengan obrolan santai dengan membawa lembar survei NPS dan hasil respon pasien tersebut ditulis oleh petugas secara tertulis melalui lembaran atau digital melalui *handphone* (HP) dan dikumpulkan secara langsung di hari yang sama untuk memastikan kesegaran memori pengalaman layanan.
4. Pelaksanaan Survei Untuk Pasien Rawat Inap
Untuk pasien rawat inap, survei dilakukan setelah pasien menjalani perawatan minimal 1 hari dan sudah bisa menilai terkait pelayanan rawat inap dan

menjelang proses administrasi pulang. Petugas dari Unit Hukum dan Kemitraan RSNU Tuban yang ditugaskan masuk ke kamar pasien memberikan penjelasan singkat mengenai tujuan survei. Dalam beberapa kasus, survei juga dilakukan melalui *follow-up* telepon setelah pasien pulang, untuk mendapatkan umpan balik yang lebih objektif. Petugas dari Unit Hukum dan Kemitraan RSNU Tuban mengajak berkomunikasi dengan obrolan santai dengan membawa lembar survei NPS dan hasil respon pasien tersebut ditulis oleh petugas secara tertulis melalui lembaran atau digital melalui *handphone* (HP) dan dikumpulkan secara langsung di hari yang sama untuk memastikan kesegaran memori pengalaman layanan.

5. Pengolahan dan Analisis Data

Semua data dari pasien rawat jalan dan rawat inap dikompilasi setiap bulan. Skor NPS dihitung di masing-masing kategori, yaitu *promoter*, *passive* dan *detractor*. Sehingga dalam 1 bulan dapat diketahui seberapa banyak pasien rawat jalan dan rawat inap RSNU Tuban dengan kategori *promoter*, *passive* dan *detractor*. Hasil komunikasi obrolan secara santai dari hati kepada pasien juga menampung masukan atau saran perbaikan termasuk layanan yang seharusnya sudah baik dan wajib dipertahankan. Hasilnya dianalisis untuk melihat tren, area yang memerlukan perbaikan, serta keberhasilan inisiatif yang telah dilakukan.

6. Pelaporan dan Tindak Lanjut

Laporan NPS disampaikan secara berkala kepada manajemen mutu RSNU Tuban beserta tindak lanjut unit terkait. Sedangkan masukan saran perbaikan disampaikan ke seluruh unit terkait setiap hari. Sehingga tindak lanjut bisa sesegera mungkin dilakukan perubahan menjadi lebih baik. Hasil analisis dilengkapi dengan hasil perbaikan, misalnya peningkatan kecepatan layanan pendaftaran, perbaikan fasilitas ruang tunggu, atau peningkatan keterampilan komunikasi petugas medis. Tindak lanjut terkait monitoring dilakukan melalui rapat koordinasi dan program peningkatan mutu layanan (*quality improvement*).

7. Peningkatan dan Pemeliharaan Standar Layanan

Umpan balik dari NPS digunakan sebagai dasar program pelatihan bagi tenaga medis dan non-medis. Setiap unit layanan diberikan target perbaikan yang spesifik. Unit kerja rawat jalan berfokus pada efisiensi alur pasien dan unit kerja rawat inap berfokus pada kenyamanan kamar serta keramahan perawat.

8. Konsistensi dan Evaluasi Tahunan

Selama bertahun-tahun, RSNU Tuban mempertahankan konsistensi pelaksanaan NPS sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Evaluasi tahunan dilakukan untuk memastikan metode yang digunakan tetap relevan dan efektif.

4. Hasil Inovasi

Hasil Inovasi terkait Survei NPS yang telah diterapkan RSNU Tuban sejak bulan Mei tahun 2018 sampai bulan Juli tahun 2025. Nilai NPS bukan menjadi prioritas, namun masukan pasien untuk perbaikan yang menjadi hal utama untuk ditindaklanjuti.

Perbaikan dan apresiasi dari pasien rawat jalan maupun rawat inap dibagi menjadi empat kategori, terdiri dari *knowledge*, *skill*, *attitude* dan sarpras. Untuk kategori *knowledge* meliputi: pengetahuan dalam memberikan kejelasan informasi yang disebabkan karena minimnya atau tidak adanya pengetahuan petugas. Untuk kategori *skill* meliputi: keahlian dan ketrampilan dari petugas dalam melayani. Kategori *attitude* meliputi: sikap, keramahan, perilaku dari petugas. Dan untuk sarpras meliputi: segala hal terkait fasilitas sarana dan prasarana di rumah sakit.

Dan informasi selengkapnya terkait perbaikan dan apresiasi yang diberikan dari pasien rawat jalan kepada RSNU Tuban dapat dilihat dari pemaparan sebagai berikut:

Kategori	2018		2019		2020		2021		2022		2023		2024		2025	
	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A
<i>Knowledge</i>	11	11	15	20	7	17	7	6	3	12	3	14	0	14	0	5
<i>Skill</i>	27	43	30	35	22	193	22	94	2	367	2	402	1	415	3	525
<i>Attitude</i>	19	125	15	122	10	103	10	68	6	366	6	265	3	380	1	249
Sarpras	26	78	50	75	38	97	26	9	20	50	9	59	0	83	1	17
Total	83	257	110	252	77	410	66	177	31	795	20	740	4	892	5	796

Keterangan :

P : Perbaikan

A : Apresiasi

Tabel 1: Rekapitulasi Perbaikan dan Apresiasi dari Pasien Rawat Jalan untuk RSNU Tuban Periode Tahun 2018 – 2025

Dari Tabel 4.1 di atas dapat dilihat bahwa jumlah perbaikan dari tahun ke tahun cenderung mengalami penurunan dan apresiasi yang cenderung mengalami peningkatan. Itu artinya bahwa masukan yang telah disampaikan pasien kepada pihak RSNU Tuban telah dilakukan perbaikan.

Di sekitar akhir tahun 2020 sudah dalam masa pandemi covid, namun jumlah survei yang dilakukan tetap meningkat sedangkan pada tahun 2021, jumlah turun drastis dari tahun sebelumnya. Sedangkan di tahun 2022 sampai 2025 hasil survei terkait masukan dan saran perbaikan cenderung naik.

Disamping itu, perbaikan dan apresiasi juga berasal dari pasien rawat inap yang telah dilakukan survei oleh tim NPS. Hasilnya dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Kategori	2018		2019		2020		2021		2022		2023		2024		2025	
	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A
<i>Knowledge</i>	5	10	12	27	1	10	3	7	5	12	3	14	0	7	0	2
<i>Skill</i>	20	38	25	30	15	156	15	89	1	257	2	401	0	327	0	296
<i>Attitude</i>	15	81	11	129	17	90	10	54	19	345	6	236	1	422	0	184
Sarpras	17	63	5	80	8	67	19	19	17	45	9	59	1	146	1	126
Total	57	192	53	266	41	323	47	169	42	659	20	710	2	902	1	608

Keterangan :

P : Perbaikan

A : Apresiasi

Tabel 2: Rekapitulasi Perbaikan dan Apresiasi dari Pasien Inap Jalan untuk RSNU Tuban
Periode Tahun 2018 – 2025

Dari Tabel 4.2 di atas diketahui jumlah responden survei NPS pasien rawat inap berjumlah lebih sedikit dibandingkan dengan pasien rawat jalan. Jumlah perbaikan mengalami penurunan dan apresiasi yang cenderung mengalami peningkatan. Hal itu artinya bahwa masukan yang telah disampaikan pasien kepada pihak RSNU Tuban telah dilakukan perbaikan.

Penerapan NPS di RSNU Tuban untuk pasien rawat jalan dan rawat inap terbukti efektif untuk mengukur dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas pasien. Dengan komitmen dan konsistensi selama bertahun-tahun, rumah sakit berhasil membangun sistem umpan balik yang andal, berorientasi pada perbaikan mutu dan selaras dengan regulasi.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Pengesahan Direktur

**Rumah Sakit
Nahdlatul Ulama Tuban**
the traditional green hospital



SURAT PENGESAHAN
Nomor : 0575.2/RSNU/A.1/K-3/VIII/2025

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : dr. Didik Suharsoyo, M.ARS., MM., FISQua., FRSPH
Jabatan : Direktur
NIK : 101 08 003
Alamat : Jl. Letda Sucipto 211 Tuban

Dengan ini menyatakan bahwa

Tema Makalah: ***Inovasi Customer Service, Marketing and Public Relation***
Judul Makalah:
"RSNU Tuban Bicaralah Sayang Aku Bukan Ahli Kebatinan, Implementasi Net Promote Score Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pasien"

Penyusun :

Nama : Muntiyani, SKM.
Jabatan : Kepala Unit Hukum dan Kemitraan
Unit : Unit Hukum dan Kemitraan

Telah diperiksa, ditelaah dan disahkan untuk dapat digunakan sebagai salah satu media informasi tentang kegiatan pelayanan di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Tuban.

Ditetapkan di: TUBAN
pada tanggal: 14 Agustus 2024
Direktur

dr. Didik Suharsoyo, M.ARS., M.M., FISQua
NIK: 101 08 003



Jl. Letda Sucipto no. 211 Tuban
(0356) 328299 | (0356) 328244
info@rsnutuban.com
www.rsnutuban.com
(0356) 712072

Gambar 1. Surat Pengesahan Direktur

Lampiran 2: Bukti Implementasi NPS di RSNU Tuban

Saran / komplain :										Nama Petugas :									
										Nama pasien/kamar :									
										Alamat :									
										Tgl :									
NPS (Net Promoter Score) :										Kriteria Skor NPS (disampaikan oleh petugas)									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1. (1-6) : Detractor : menyebarkan berita buruk tlg RS 2. (7-8) : Pasif : diam saja (tdk mengisfikan kalau ada RSNU Tuban sbg alternatif pilihan) 3. (9-10) : Promoter : dengan senang merekomendasikan RSNU Tuban									
* (lingkari salah satu)																			
Yang Perlu Diperbaiki / Ditingkatkan/ belum ada :																			
Yang perlu dipertahankan / yang sudah baik :																			
TTD Pasien / Keluarga,										TTD Petugas,									

Gambar 2. Lembar NPS Yang Digunakan Untuk Survei Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di RSNU

Tahun	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Bulan								
Januari	-	9	9	9	9	9	9	9
Februari	-	9	9	9	9	9	9	9
Maret	-	8	9	9	9	9	9	9
April	-	8	9	9	9	9	9	9
Mei	8	9	10	9	9	9	9	9
Juni	8	9	9	9	9	9	9	10
Juli	7	8	9	9	9	9	9	10
Agustus	7	9	9	9	9	9	9	-
September	8	9	9	9	9	9	9	-
Oktober	8	9	9	9	9	9	9	-
November	9	8	9	9	9	9	9	-
Desember	9	9	9	9	9	9	9	-
Rata-Rata/ Tahun	8	9	9	9	9	9	9	9

Keterangan :

- Skor 9–10: *Promoter* (pasien sangat puas dan cenderung merekomendasikan)
- Skor 7–8: *Passive* (pasien cukup puas namun pasif tidak merekomendasikan)
- Skor 0–6: *Detractor* (pasien tidak puas dan berpotensi menyampaikan keluhan)

Tabel 3. Hasil Skor NPS Rawat Jalan RSNU Tuban Periode Bulan Mei 2018 Sampai Bulan Juli 2025

Tahun	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Bulan								
Januari	-	9	9	8	9	9	9	9
Februari	-	8	9	9	8	9	9	9
Maret	-	8	9	9	9	9	9	9
April	-	9	10	9	9	9	8	9
Mei	8	9	10	9	9	9	9	10
Juni	8	9	10	9	9	9	9	10
Juli	8	8	9	9	9	9	9	10
Agustus	7	8	9	9	9	9	9	-
September	8	9	9	9	9	9	9	-
Oktober	8	9	8	9	9	9	9	-
November	8	8	9	9	9	9	9	-
Desember	9	9	9	9	9	9	9	-
Rata-Rata/ Tahun	9	9	9	9	9	9	9	9

Keterangan :

- Skor 9–10: *Promoter* (pasien sangat puas dan cenderung merekomendasikan)
- Skor 7–8: *Passive* (pasien cukup puas namun pasif tidak merekomendasikan)
- Skor 0–6: *Detractor* (pasien tidak puas dan berpotensi menyampaikan keluhan)

Tabel 4. Hasil Skor NPS Rawat Inap RSNU Tuban Periode Bulan Mei 2018 Sampai Bulan Juli 2025



Gambar 3. Kegiatan NPS di RSNU Tuban