



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**BANYUWANGI
REBOUND**



e-C[♥]Re + Daiyun

(DIGITAL ASISTEN LAYANAN UMUM PASIEN)



2025

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG
Jl. Hasanudin No. 98 Genteng - Banyuwangi
www.rsudgenteng.banyuwangikab.go.id

#DAWUHLURAHE

Kata Pengantar

Puji syukur kepada Allah SWT berkat rahmat dan karunia-Nya, dapat tersusun makalah inovasi “Me-CoRe + Dayun (Digital Asisten Layanan Umum Pasien)” sebagai syarat lomba PERSI AWARD yang merupakan ajang penghargaan bagi rumah sakit sebagai salah satu bentuk kontribusi dalam upaya peningkatan pengembangan *Customer Care* rumah sakit di Indonesia. Penusunan makalah ini dapat terlaksana tidak lepas dari peran berbagai pihak, kami mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan, saran dan kritik yang membangun rancangan aktualisasi ini. Ucapan terima kasih kami tujukan kepada :

1. Ibu dr. Hj. Siti Asiyah Anggraeni, MMRS, FISQua selaku direktur RSUD Genteng yang telah memberikan bimbingan, dukungan dan arahan kepada kami sehingga makalah inovasi Me-CoRe + Dayun ini dapat terselesaikan.
2. Seluruh karyawan RSUD Genteng yang telah mendukung terlaksananya inovasi Me-CoRe + Dayun.
3. Tim Smart Kampung Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Banyuwangi yang telah membantu terlaksananya intergrasi antara Me-CoRe + Dayun dengan Aplikasi Smart Kampung Kabupaten Banyuwangi.
4. Seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung terlaksananya inovasi ini.

Kami menyadari bahwa makalah inovasi ini masih banyak terdapat kelemahan dan kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa kami harapkan demi sempurnanya aktualisasi ini. Semoga makalah inovasi ini dapat memberikan informasi bagi masyarakat dan bermanfaat bagi kita semua.

RINGKASAN

Me-CoRe (*Message Control Reminder*) awalnya merupakan inovasi yang dimiliki oleh RSUD Genteng yang memanfaatkan teknologi informasi yang mengirimkan pesan notifikasi melalui aplikasi WhatsApp kepada pasien yang telah mendapatkan jadwal kontrol pada poli rawat jalan. Seiring berjalannya waktu dikarenakan banyaknya respon pasien yang menanyakan terkait jam kontrol dan informasi terkait pelayanan lainnya di RSUD Genteng pada nomor Me-CoRe, maka Tim Me-CoRe menambahkan sebuah Asisten Virtual yang diberi nama “Dayun” yang merupakan kepanjangan dari **D**igital **A**sisten **L**aYanan **U**mum **P**asie**N**. Dayun bertugas menjawab seluruh pertanyaan pasien terkait pelayanan umum yang ada di RSUD Genteng secara otomatis selama 24 Jam Non-Stop.



Latar Belakang

Setelah diluncurkannya Program Me-CoRe (Message Control Reminder) banyak pasien yang menanyakan informasi-informasi terkait layanan di RSUD Genteng, diantaranya terkait jadwal dokter, jam layanan, hingga perubahan jadwal kontrol, sedangkan program awal Me-CoRe itu hanya untuk mengirimkan pesan pengingat saja secara otomatis mengambil data dari SIM-RS. Melihat antusias masyarakat tersebut Tim Me-CoRe sepakat untuk mengembangkan Program Me-CoRe dengan menambahkan fitur chat dua arah, agar bisa menjawab pertanyaan-pertanyaan masyarakat tersebut. Tetapi kekurangan fitur tersebut harus dijawab manual oleh admin dari Me-CoRe yang tidak bisa *stand by* selama 24 Jam, sehingga beberapa pasien merasa kurang puas, karena lamanya respon dari admin untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut. Dari kekurangan itu akhirnya Tim Me-CoRe mengembangkan kembali program tersebut dengan menambahkan *Virtual Assistant* dengan basis *Artificial Intelligence (AI)* yang ditugaskan untuk menjawab semua pertanyaan masyarakat terkait layanan umum di RSUD Genteng secara otomatis.

Virtual Asisstant tersebut kami beri nama “Dayun” yang merupakan akronim dari **D**igital **A**sisten **L**aYanan **U**mum **P**asie**N**. Membuat asisten virtual AI menghadapi tantangan multifaset yang kompleks. Tantangan utamanya adalah pemrosesan bahasa alami (Natural Language Processing - NLP) untuk memahami konteks dan nuansa bahasa manusia.

Selain itu, diperlukan bank data yang sangat besar dan berkualitas tinggi, Pengembang juga untuk mengatasi masalah akurasi untuk mencegah kesalahan dalam pemrosesan data oleh AI, serta memastikan interaksi terasa alami dan etis tanpa adanya bias. Semua ini memerlukan solusi teknis dan etis yang cermat untuk menciptakan asisten yang andal dan tepercaya. Selain pada masalah dalam pembuatan program dan pengembangannya permasalahan lainnya adalah sosialisasi dan akses masyarakat, karena tidak semua masyarakat mengetahui nomor Me-CoRe. Dari permasalahan di atas maka disepakati bahwa asisten virtual Dayun juga dapat diakses melalui web resmi RSUD Genteng dan Super App Kabupaten Banyuwangi yaitu “Smart Kampung”.

TUJUAN ATAU TARGET SPESIFIK

Tujuan utama dari program Me-CoRe + Dayun adalah :

1. Respon Cepat dan Instan : Dengan kemampuan merespon pertanyaan secara otomatis dan cepat dari pasien atau masyarakat, asisten virtual secara drastis mengurangi waktu tunggu pasien maupun masyarakat dalam mendapatkan informasi atau jawaban.
2. Layanan 24 jam Non Stop : Asisten virtual dapat melayani pasien atau masyarakat kapan saja, bahkan di luar jam kerja, hari libur, atau di akhir pekan.
3. Efisiensi dan penghematan biaya : virtual asisten dapat mengurangi

beban kerja tim *customer service*.

4. Peningkatan Kepuasan Pelanggan : Pasien atau masyarakat cenderung lebih puas jika masalah mereka dapat diselesaikan dengan cepat dan efisien. Layanan yang selalu tersedia dan responsif akan membangun citra rumah sakit yang peduli kebutuhan pasien dan masyarakat.
5. Skalabilitas yang mudah : Saat terjadi lonjakan permintaan atau pertanyaan dari pasien atau masyarakat, asisten virtual dapat menangani ribuan percakapan sekaligus tanpa menambah sumber daya manusia secara signifikan.

LANGKAH-LANGKAH

1. Identifikasi masalah

Setelah peluncuran dan pelaksanaan program Me-CoRe (*Message Control Reminder*) berjalan, respon dari pasien sudah sangat baik dengan adanya sistem pengingat jadwal kontrol tersebut. Permasalahan mulai muncul ketika ada pasien yang tidak bisa hadir sesuai jadwal kontrol karena ada kepentingan lain, selain itu pasien mulai bertanya mengenai layanan-layanan lain yang ada di RSUD Genteng, sedangkan sistem Me-CoRe sebelumnya hanyalah pesan notifikasi otomatis yang hanya bertujuan untuk mengirimkan jadwal kontrol kepada pasien, sehingga tidak bisa menjawab permintaan dan pertanyaan pasien.

2. Penjaringan ide

Penjaringan ide dilakukan oleh Tim Me-CoRe dengan mengumpulkan ide-ide untuk memberikan solusi dari permasalahan yang didapatkan. Dari penjaringan ide yang dilakukan, didapatkan beberapa ide yang dianggap memberikan solusi permasalahan tersebut.

3. Pemilihan ide

Pemilihan ide dilakukan dengan melakukan rapat koordinasi bersama direktur RSUD Genteng. Ide-ide yang telah terkumpul sebelumnya dikaji dari berbagai aspek untuk kemudian dipilih salah satu ide yang dapat menjadi solusi. Setelah melakukan pengkajian ide-ide, dipilih salah satu solusi yaitu dengan membuat asisten virtual dengan basis *artificial intelligence* yang nantinya bisa menjawab pertanyaan-pertanyaan masyarakat terkait layanan di RSUD Genteng.

4. Pembangunan sistem

Tahapan Pembangunan Sistem

a. Tahapan Persiapan

Tahapan awal dari pembangunan Asisten Virtual dengan basis AI adalah mendapatkan kunci API (API Key). Setelah mendapatkan kunci API kita memerlukan lingkungan di mana kita akan menulis dan menjalankan kode.

b. Perancangan Logika Inti Asisten

Logika inti asisten merupakan “otak” dari asisten virtual yang



menentukan bagaimana asisten virtual memahami permintaan dan memberikan respon yang relevan. Dalam tahap ini dilakukan inisialisasi model, pembangunan kemampuan percakapan, serta merancang prompt yang efektif.

c. Integrasi dan Pengembangan Fitur

Asisten virtual Dayun selain berbasis aplikasi WhatsApp saat ini juga telah dikembangkan untuk terintegrasi dengan Web dan Super Aps dari Kabupaten Banyuwangi, yaitu Smart Kampung, sehingga memudahkan Masyarakat untuk mengaksesnya.

d. Pengujian, Penyempurnaan, dan Penerapan

Setelah asisten virtual dibangun, tahap terakhir adalah memastikan semua berjalan dengan baik sehingga perlu dilakukan pengujian dengan berbagai macam jenis pertanyaan, jika ada masalah pada jawaban asisten maka kita lakukan penyempurnaan Prompt untuk memperbaikinya. Setelah jawaban dari semua sudah sesuai, maka asisten virtual bisa diterapkan.

5. Uji coba

Uji coba dilakukan oleh tim Me-CoRe dengan mencoba memberikan pertanyaan-pertanyaan umum kepada asisten virtual apakah jawaban yang diberikan oleh asisten virtual sudah sesuai dengan data-data yang dimasukkan.

6. Launching

Direktur RSUD Genteng melakukan launching dan pengenalan inovasi Me-CoRe + Dayun pada saat apel pagi tanggal 11 Agustus 2025. Dayun resmi diperkenalkan pada pasien / masyarakat untuk membantu menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pasien / masyarakat.

7. Sosialisasi

Sosialisasi dilakukan melalui sosial media milik RSUD Genteng, selain itu juga melalui status Whats App dari karyawan RSUD Genteng.

8. Koordinasi lintas sektoral

Koordinasi dengan beberapa instansi pemerintah juga dilakukan untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi mengenai inovasi Me-CoRe + Dayun yang ada di RSUD Genteng. Tim Me-CoRe RSUD Genteng melakukan koordinasi dengan pihak Dinas KOMINFO Kabupaten Banyuwangi untuk memasukkan inovasi Me-CoRe + Dayun ke dalam aplikasi Smart Kampung Banyuwangi agar masyarakat semakin mudah mengaksesnya.

9. Evaluasi dan Monitoring

Monitoring dan Evaluasi dilakukan setiap saat jika ditemukan adanya kesalahan pembacaan informasi yang diberikan oleh asisten virtual atau jika ada informasi-informasi baru yang ada di RSUD Genteng.

HASIL INOVASI

a. Bagi Rumah Sakit

Bagi rumah sakit, adopsi asisten virtual secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional dan mengoptimalkan sumber daya manusia. Dengan mengotomatiskan jawaban atas pertanyaan umum seperti jadwal dokter, prosedur pendaftaran, dan informasi biaya, beban kerja staf layanan pelanggan menjadi jauh lebih ringan. Hal ini memungkinkan mereka untuk fokus menangani kasus pasien yang lebih kompleks dan membutuhkan empati tinggi. Ketersediaan layanan 24 jam non stop tanpa henti juga memastikan rumah sakit dapat selalu merespons kebutuhan informasi dasar dari masyarakat dan pada akhirnya mengurangi biaya operasional sambil meningkatkan citra sebagai institusi kesehatan yang modern dan responsif.

b. Bagi Pasien atau Masyarakat

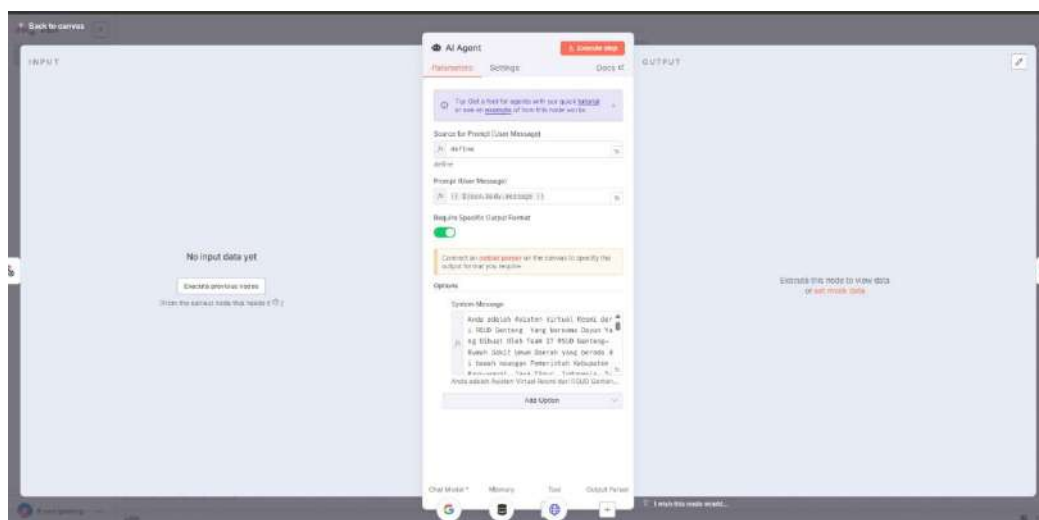
Bagi pasien dan masyarakat luas, kehadiran asisten virtual memberikan kemudahan dan akses informasi kesehatan yang belum pernah ada sebelumnya. Anda tidak perlu lagi menunggu lama di antrean telepon atau datang langsung ke rumah sakit hanya untuk bertanya jadwal dokter atau lokasi sebuah fasilitas. Informasi akurat dapat diakses secara instan, kapan saja dan di mana saja, langsung dari ponsel Anda. Kemudahan dalam membuat janji temu, mendapatkan pengingat otomatis, serta memperoleh jawaban cepat

atas pertanyaan seputar persiapan medis membuat seluruh pengalaman berinteraksi dengan rumah sakit menjadi lebih lancar, transparan, dan mengurangi kecemasan yang mungkin timbul.

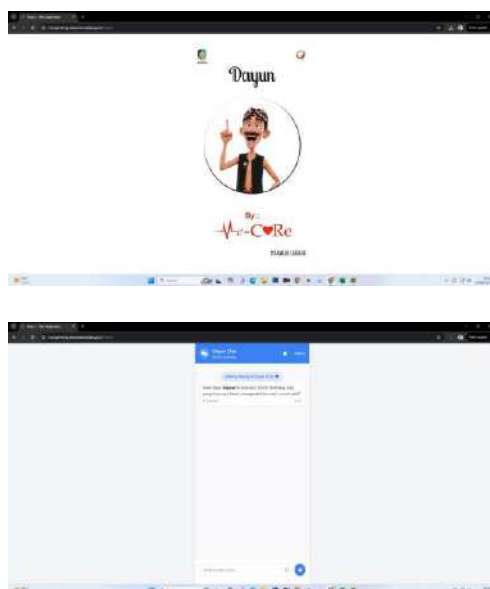


[illegible]

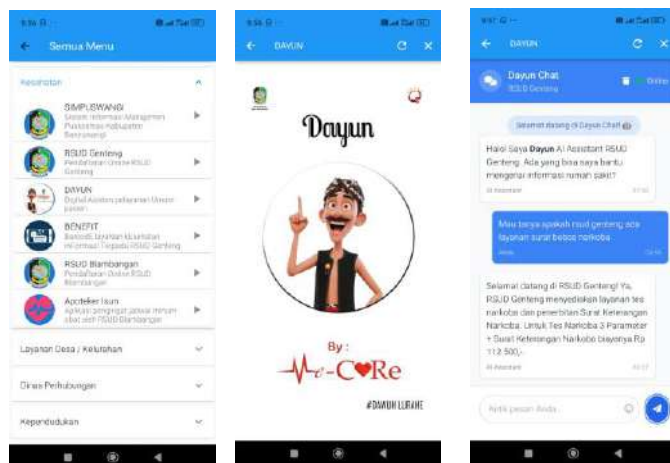
BANYUWANGI
REBOUND



Master Data Dayun



Tampilan Dayun Web Version



Tampilan Dayun pada Smart Kampung



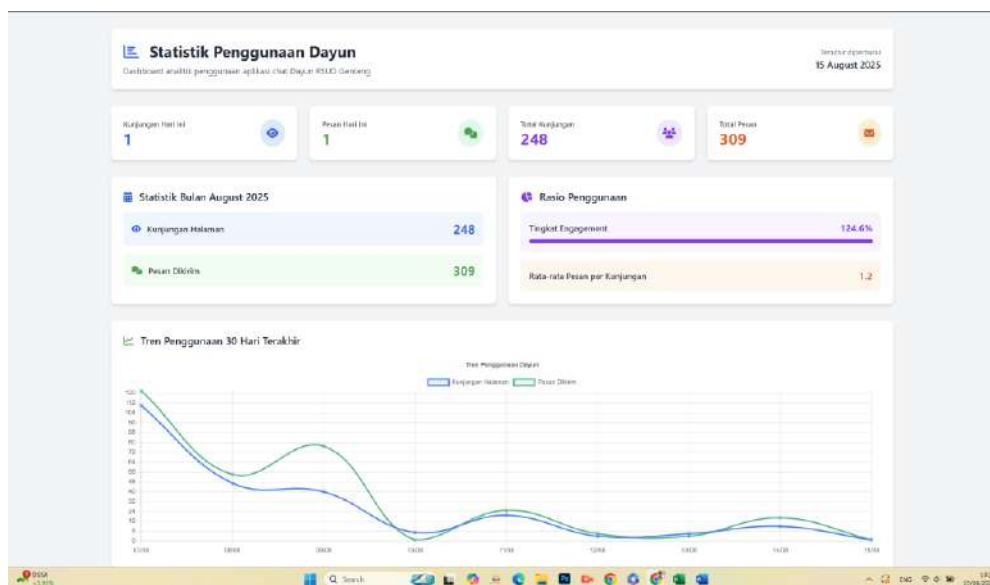
Launching Dayun



Sosialisasi Dayun pada Ruang Tunggu Pasien



Sosialisasi Dayun pada IG RSUD Genteng



Statistik Penggunaan Dayun hingga 15 Agustus 2025 via Web



**PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG**

JALAN HASANUDDIN NO. 98 GENTENG - BANYUWANGI

Phone (0333) 845839 Fax.(0333) 846917

E-mail : rsudgenteng@banyuwangikab.go.id

**KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG
NOMOR : 445 / 5566 / 429.402 / 2025**

**TENTANG
INOVASI DALAM PERSI AWARD
RSUD GENTENG BANYUWANGI**

DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG

- Menimbang : a. bahwa inovasi adalah penelitian pengembangan yang dilakukan dengan tujuan melakukan penerapan praktisi nilai dan konteks ilmu/cara baru untuk menerapkan ilmu tersebut dan teknologi ke dalam suatu produk/hasil;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Genteng maka dibutuhkan inovasi
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Tim Inovasi Rumah Sakit Umum Daerah Genteng yang ditetapkan dengan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Genteng.
- Mengingat : 1. Undang-Undang no 17 tahun 2023 Tentang Kesehatan;
2. Undang-Undang no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
4. Peraturan Menpan RB RI no 30 tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia
5. Peraturan Menpan RB RI no 05 tahun 2019 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga,Pemerintah Daerah,Badan Usaha Milik Negara,Dan Badan Usaha Milik Daerah

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG TENTANG INOVASI DALAM PERSI AWARD**

Kesatu : Menetapkan risalah inovasi sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan direktur Rumah Sakit Umum Genteng ini untuk mengikuti PERSI Award 2025

Kedua : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perubahan dan perbaikan kembali sebagaimana mestinya

Ketiga : Keputusan ini mulai terhitung sejak tanggal Agustus 2025

Ditetapkan di : Genteng

Pada tanggal : 15 Agustus 2025

DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG
KABUPATEN BANYUWANGI



dr. SITI ASIYAH ANGGRAENI, MMRS. FISQua
Pembina TK I
NIP. 19710505 200212 2 004

Lampiran Keputusan Direktur RSUD Genteng
Nomor : 445 / 5566 / 429.402 / 2025
Tanggal : 15 Agustus 2025

RISALAH INOVASI YANG MENGIKUTI PERSI AWARD

**RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG
KABUPATEN BANYUWANGI**

NO	NAMA	KETERANGAN
1	Me-CoRe + DAYUN	Me-CoRe + Digital Asisten laYanan Umum pasieN
2	PETIK DAUN	PelesTarian lingKungan rs DengAn sistem ekonomi sirkUler berkelaNjutan
3	CAS	Critize Alarm System
4	SAMPING HATI	Sabtu MendamPINGi ODHA sepenuh HATI

DIREKTUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GENTENG
KABUPATEN BANYUWANGI



dr. SITI ASIYAH ANGGRAENI, MMRS. FISqua
Pembina Tk I
NIP. 19710505 200212 2 004