



PERSI AWARD-MAKERSI AWARD 2025

KATEGORI 9 : *CUSTOMER SERVICE, MARKETING & PUBLIC RELATION*

JEMPOL: Janji Mudah, Pelayanan Optimal
Inovasi Pelayanan Eksekutif Fleksibel di RSUP Dr. Kariadi
Melalui *By Appointment Clinic*

Oleh :

Tim Kerja Marketing RSUP Dr. Kariadi

RUMAH SAKIT UMUM PUSAT Dr. KARIADI

Jl. Dr. Sutomo No. 16 Semarang

Call Center 1500202 | www.rs-kariadi.go.id

I. Ringkasan

By Appointment Clinic merupakan inovasi pelayanan eksekutif RSUP Dr. Kariadi berbasis fleksibilitas waktu kunjungan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pasien. Klinik ini dirancang untuk menjawab kebutuhan pasien non JKN, terutama kalangan profesional dan eksekutif, yang memiliki keterbatasan waktu dan menginginkan layanan premium tanpa antrian. Layanan ini memperkuat *positioning* RSUP Dr. Kariadi sebagai rumah sakit pusat rujukan yang adaptif terhadap tren pasar dan kebutuhan pelanggan. Implementasi *By Appointment Clinic* berdampak pada peningkatan kepuasan pasien, persepsi positif terhadap mutu pelayanan, serta kontribusi terhadap pendapatan non JKN rumah sakit.

II. Latar Belakang

RSUP Dr. Kariadi sebagai rumah sakit tipe 1 rujukan di Jawa Tengah melayani ribuan pasien setiap harinya. Salah satu keluhan terbesar pasien rawat jalan adalah waktu tunggu yang lama. Data indikator mutu waktu tunggu rawat jalan di tahun 2022 adalah 33,02 menit, tahun 2023 34,87 menit, dan tahun 2024 adalah 38,67 menit. Hal ini menggambarkan bahwa kehadiran dokter di rawat jalan rata-rata mengalami keterlambatan selama 35,52 menit. Kondisi ini tidak hanya mengurangi kenyamanan pasien, tapi juga berpotensi menurunkan kepercayaan terhadap mutu rumah sakit.

Di samping itu, RSUP Dr. Kariadi juga menghadapi tantangan dalam meningkatkan layanan dan kunjungan pasien non JKN. Salah satu masalah yang dihadapi adalah masih kurangnya minat masyarakat untuk menggunakan layanan non JKN. Persaingan dengan rumah sakit swasta membuat RSUP Dr. Kariadi perlu menghadirkan inovasi yang lebih unggul, terintegrasi dengan standar pelayanan rumah sakit pemerintah, namun tetap memberikan pengalaman premium.

Dengan target pasar yang ditujukan untuk pasien eksekutif, dimana layanan yang mereka butuhkan adalah layanan yang cepat, nyaman, personal dan fleksibel, layanan reguler yang memiliki jam operasional terbatas serta waktu tunggu lama dinilai kurang sesuai dengan mobilitas target pasar. Selain itu, masyarakat menengah ke atas cenderung memilih fasilitas yang mampu menyesuaikan diri dengan gaya hidup mereka.

Dengan latar belakang tersebut, RSUP Dr. Kariadi meluncurkan inovasi *By Appointment Clinic*, yang merupakan layanan klinik rawat jalan eksekutif berbasis perjanjian yang memungkinkan pasien memilih sendiri waktu kunjungan, termasuk

di luar jam praktik dokter reguler. Layanan ini dilengkapi fasilitas eksekutif dan sistem reservasi *online* melalui *Customer Service*.

Inovasi ini diharapkan dapat menjawab kebutuhan pasien, meningkatkan kepuasan, serta memperkuat strategi marketing berbasis pengalaman. Layanan ini juga dapat menjadi sarana untuk memperluas promosi layanan non JKN lainnya seperti Klinik Teknologi Reproduksi Berbantu Amarilis, Klinik Estetika Terpadu Gardenia, dan *Medical Check Up Center* serta dapat menjadi peluang untuk meningkatkan *brand awareness* dan menarik segmen pasar baru yang sebelumnya lebih memilih fasilitas kesehatan swasta.

III. Tujuan

Tujuan dari inovasi *By Appointment Clinic* adalah menyediakan layanan eksekutif yang fleksibel, eksklusif, berorientasi pada kenyamanan, serta efisiensi waktu pasien non JKN. Target spesifik yang ingin dicapai meliputi:

1. Memberikan alternatif layanan di luar jam reguler tanpa antri
2. Memperpendek waktu tunggu rawat jalan
3. Meningkatkan kepuasan pelanggan eksekutif
4. Meningkatkan pendapatan layanan non JKN
5. Menarik segmen pasien profesional, eksekutif dan korporat
6. Memperkuat citra positif RSUP Dr. Kariadi sebagai rumah sakit pemerintah yang mampu memberikan pelayanan cepat dan premium setara rumah sakit swasta
7. Meningkatkan *branding* RSUP Dr. Kariadi sebagai rumah sakit yang adaptif dan *customer oriented*

IV. Langkah-langkah Pelaksanaan

1. Perencanaan dan Perumusan Layanan

Tahap awal dimulai dengan usulan proposal *By Appointment Clinic* kepada Direktur Utama di bulan Januari 2024. Namun karena ada kendala sehingga program tersebut belum dapat ditindaklanjuti, proposal diusulkan kembali di bulan Oktober 2024. Tim inisiasi inovasi merupakan Tim Kerja Marketing yang kemudian berkolaborasi dengan Tim Kerja Pelayanan Medik, Tim Kerja Pelayanan Keperawatan, Tim Kerja Keuangan, dan Instalasi Eksekutif.

2. Desain Konsep Layanan

Pada tahap ini dilakukan penentuan jenis layanan, target pasar, alur serta keunggulan yang ditawarkan oleh *By Appointment Clinic*, sebagai berikut:

a. Jenis Layanan

Pelayanan *By Appointment Clinic* meliputi:

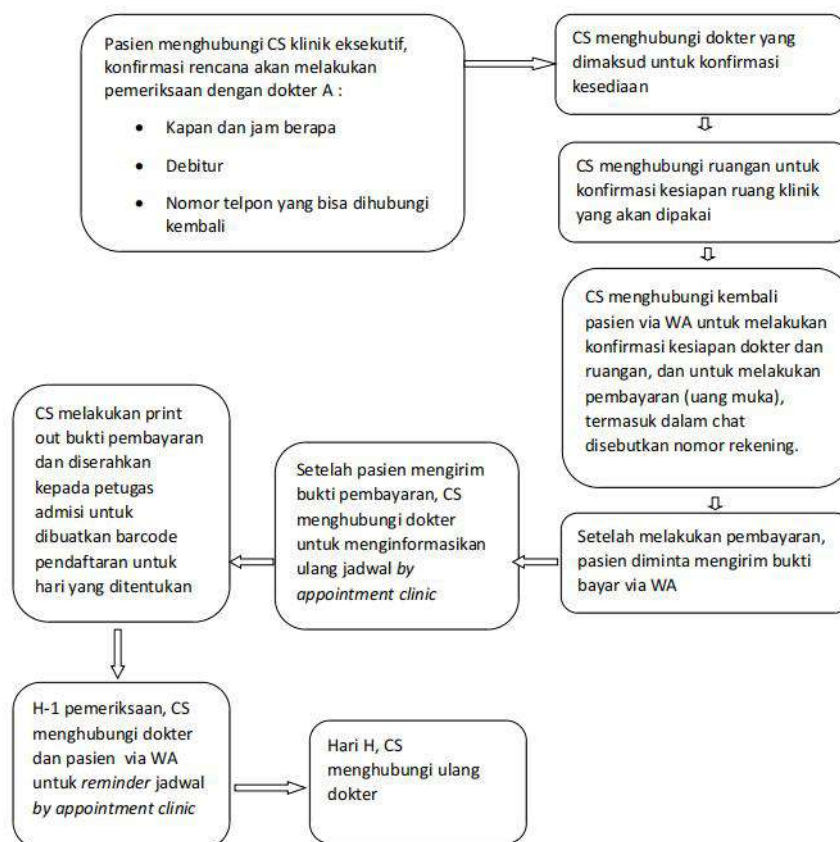
- Konsultasi dan pemeriksaan dokter spesialis
- Pelayanan penunjang diagnostik (CDC)
- Pelayanan laboratorium
- Pelayanan radiologi
- Pelayanan farmasi

b. Target pasar

Pasien yang menjadi target pada layanan *By Appointment Clinic* adalah pasien non JKN dengan metode pembayaran *out of pocket* atau asuransi yang memiliki *benefit* layanan tersebut.

c. Menyusun Alur *By Appointment Clinic*

Setelah menentukan jenis layanan dan target pasar, kemudian disusun alur *By Appointment Clinic* sebagai berikut:



Gambar 1. Alur Pelayanan *By Appointment Clinic*

d. Presentasi Kepada Direktur Utama

Setelah usulan proposal lengkap, kemudian Tim Kerja Marketing melakukan presentasi kepada Direktur Utama untuk memaparkan:

- Latar belakang dan urgensi inovasi
- Potensi peningkatan mutu layanan dan citra RS
- Teknis dan alur *By Appointment Clinic*
- Mitigasi risiko yang akan terjadi

e. Koordinasi Internal

Melakukan rapat koordinasi awal untuk usulan inovasi *By Appointment Clinic* dengan melibatkan Direktur Perencanaan dan Pengembangan Strategi Layanan (PPSL), Tim Kerja Pelayanan Medik, Tim Kerja Pelayanan Keperawatan, Tim Kerja Organisasi dan Sumber Daya Manusia, Tim Kerja Keuangan, Tim Kerja Hukum dan Humas, Tim Tarif dan Instalasi Eksekutif. Salah satu poin penting yang dibahas adalah mekanisme identifikasi pasien *By Appointment Clinic* sejak proses pendaftaran. Diusulkan agar *Customer Service* mengeluarkan barcode khusus yang dapat dikenali hingga ke fasilitas parkir, sehingga alur pelayanan dapat lebih cepat dan terarah. Selain itu, perlu dibuat alur pendaftaran dan alur pelayanan *Customer Service* yang membedakan *By Appointment Clinic* dengan layanan lainnya.

Dalam hal pembayaran, disepakati konsep *full payment* di muka. Namun, perlu diatur prosedur apabila terjadi kendala di hari pelayanan, seperti Dokter Penanggungjawab Pelayanan (DPJP) berhalangan hadir. Rapat mengusulkan mekanisme kompensasi bagi pasien apabila dokter terlambat, serta kebijakan waktu tunggu terbatas bagi dokter jika pasien datang terlambat, dengan koordinasi aktif *Customer Service* antara pasien dan DPJP.

f. Keunggulan yang Ditawarkan

By Appointment Clinic menawarkan beberapa keunggulan di antaranya:

1) Bagi Pasien:

- Jadwal yang fleksibel: pasien dapat memilih slot jadwal sesuai kebutuhan dengan penyesuaian terhadap ketersediaan dokter
- *Valet parking* gratis
- Prioritas pemeriksaan penunjang

2) Bagi Dokter Spesialis dan Sub Spesialis:

- Tarif khusus sesuai kategori layanan eksekutif
- Terbuka untuk semua DPJP yang memiliki Surat Ijin Praktik (SIP) di RS Kariadi
- Disediakan *snack* saat praktik

3. Uji Coba Terbatas

Inovasi ini muncul karena beberapa pasien menginginkan kemudahan dalam mengatur jadwal konsultasi dengan dokter, khususnya di luar jam praktik reguler. Meskipun belum ada data formal yang terdokumentasi pada tahap awal, masukan ini muncul secara konsisten melalui percakapan langsung dengan pasien, keluhan informal terkait antrean panjang, dan permintaan fleksibilitas waktu yang disampaikan kepada petugas pelayanan.

Sebagai respon cepat, tim inisiasi melakukan uji coba terbatas dengan membuka slot janji temu di luar jam praktik reguler dan mengatur kunjungan pasien berdasarkan konfirmasi jadwal. Hasil awal uji coba menunjukkan respons positif. Pasien merasa lebih nyaman karena waktu tunggu berkurang, suasana pelayanan lebih kondusif, dan kepastian jadwal membuat pengalaman berobat menjadi lebih efisien. Dari sinilah *By Appointment Clinic* berkembang menjadi sebuah layanan resmi di Paviljoen Eksekutif Garuda.

4. Promosi dan *Launching*

Pelayanan *By Appointment Clinic* mulai diberlakukan sesuai Surat Edaran Direktur Utama tentang Pelayanan *By Appointment Clinic* Pasien Rawat Jalan Eksekutif yaitu dimulai tanggal 30 Juli 2025. Promosi kemudian dilakukan dengan *soft launching* melalui media sosial resmi instagram @rskariadi dan @kariadihospital baik melalui konten edukatif dan infografis yang menonjolkan keunggulan fleksibilitas waktu dan kenyamanan layanan. Pemasaran juga dilakukan dengan melakukan pemasangan *banner* di area Paviljoen Eksekutif Garuda.

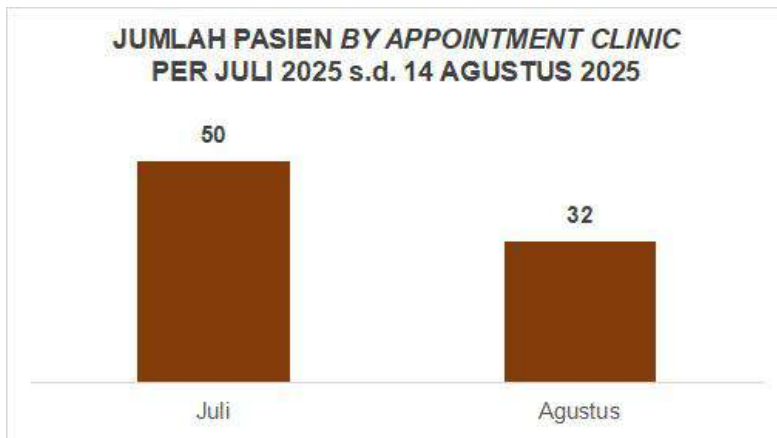
5. Evaluasi dan Pengembangan

Monitoring dan evaluasi kepuasan pasien dilakukan setiap bulan melalui survei kepuasan pasien non JKN. Hasil evaluasi digunakan untuk mengoptimalkan jam kerja dokter dan alur layanan. Tim kerja marketing juga memantau tingkat keterisian jadwal, waktu tunggu rata-rata, dan jumlah pasien baru.

V. Hasil Inovasi

1. Hasil Kuantitatif

Dalam kurun waktu 2 bulan implementasi *By Appointment Clinic*, diperoleh hasil sebagai berikut:

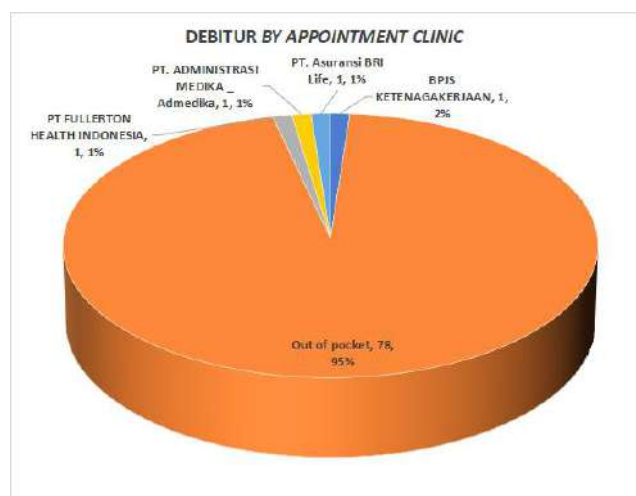


Gambar 2. Diagram Kunjungan Pasien *By Appointment Clinic*

Berdasarkan grafik di atas, memang terlihat bahwa jumlah pasien di bulan Agustus lebih rendah daripada bulan Juli. Namun data pasien di bulan Agustus baru mencakup 14 hari pertama, dimana apabila rata-rata harian pasien Agustus diproyeksikan maka rata-rata harian *By Appointment Clinic* di bulan Agustus lebih tinggi (2,29 pasien/hari) daripada rata-rata pasien di bulan Juli (1,61 pasien/hari). Dengan tren ini, apabila pelayanan di bulan Agustus berjalan dengan konsisten maka proyeksi total pasien di akhir bulan Agustus sebanyak 71 pasien (lebih tinggi 42% dari pasien di bulan Juli).

Data kunjungan yang menunjukkan tren positif mengindikasikan bahwa layanan *By Appointment Clinic* mampu menjawab kebutuhan pasien yang memerlukan fleksibilitas waktu, khususnya untuk melakukan pemeriksaan di luar jam praktik reguler dokter. Peningkatan minat ini dapat memperkuat posisi layanan sebagai solusi praktis pasien dengan keterbatasan waktu sehingga berpotensi menjadi salah satu layanan unggulan rumah sakit dalam menarik segmen pasien non JKN.

Sementara mayoritas debitur pasien *By Appointment Clinic* adalah *out of pocket* (pembayaran pribadi), sesuai dengan diagram berikut:



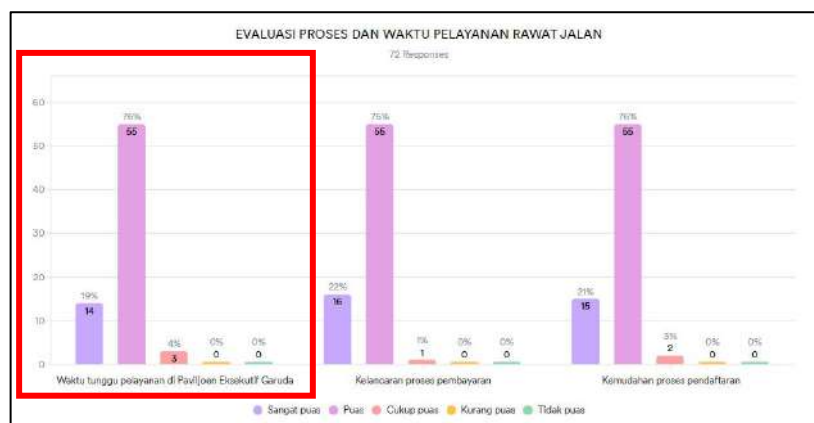
Gambar 3. Diagram Proporsi Debitur *By Appointment Clinic*

Mayoritas pasien membayar dengan skema *out of pocket* (95%), menunjukkan bahwa *By Appointment Clinic* sangat diminati oleh pasien yang menggunakan pembayaran pribadi dibandingkan pembiayaan melalui asuransi. Tingginya porsi pembayaran pribadi mengindikasikan daya tarik layanan untuk segmen pasar menengah ke atas yang tidak terlalu sensitif pada harga.

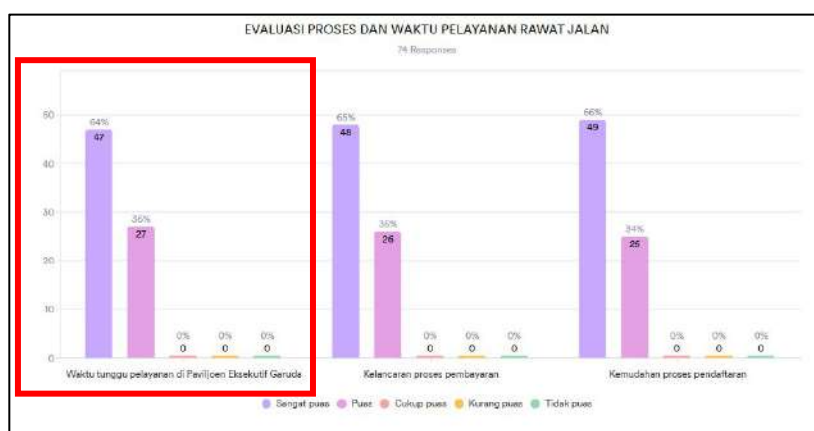
Dari segi pemasaran, layanan ini dapat difokuskan untuk menjangkau pasien berdaya beli tinggi. Rumah sakit dapat menentukan harga sesuai *value* layanan serta membuat paket premium.

2. Hasil Kualitatif

Hasil kualitatif didapatkan dari hasil Survei Kepuasan Pasien Non JKN bulan Juni (sebelum *By Appointment Clinic*) dan bulan Juli (sesudah *By Appointment Clinic*). Aspek yang dinilai adalah kepuasan terhadap waktu tunggu rawat jalan serta kepuasan terhadap keseluruhan layanan di Paviljoen Eksekutif Garuda sebagai berikut:



Gambar 4. Grafik Capaian Evaluasi Proses dan Waktu Pelayanan Rawat Jalan - Survei Kepuasan Pasien Non JKN Bulan Juni 2025



Gambar 5. Grafik Capaian Evaluasi Proses dan Waktu Pelayanan Rawat Jalan - Survei Kepuasan Pasien Non JKN Bulan Juli 2025

Berdasarkan hasil survei di atas, 19% responden di bulan Juni menyatakan Sangat Puas dan 76% responden menyatakan Puas di aspek Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Paviljoen Eksekutif Garuda. Sedangkan berdasarkan hasil survei di bulan Juli, 64% responden menyatakan Sangat Puas dan 36% menyatakan Puas terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan. Tidak ada responden yang menilai di bawah kategori Puas pada bulan Juli. Hilangnya penilaian “Cukup Puas” di bulan Juli menunjukkan perubahan positif dan dapat menunjukkan perbaikan signifikan pada aspek waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Paviljoen Eksekutif Garuda.



Gambar 6. Capaian Kepuasan Pada Survei Kepuasan Pasien Non JKN Bulan Juni 2025



Gambar 7. Capaian Kepuasan Pada Survei Kepuasan Pasien Non JKN Bulan Juli 2025

Berdasarkan rating keseluruhan terhadap pelayanan Paviljoen Eksekutif Garuda bulan Juni dan Juli 2025, tingkat kepuasan pasien Paviljoen Eksekutif Garuda menunjukkan tren positif. Di bulan Juni skor rata-rata kepuasan berada di angka 4,86 sedangkan di bulan Juli skor tersebut meningkat menjadi 4,93. Hal tersebut menunjukkan adanya perbaikan persepsi positif dari pasien terhadap mutu layanan. Kenaikan ini menunjukkan bahwa langkah-langkah peningkatan kualitas yang dilakukan telah memberikan dampak nyata.

3. Dampak Terhadap Mutu dan Keselamatan Pasien

Dampak Terhadap Mutu Layanan :

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan: Dengan jadwal yang terstruktur, tenaga kesehatan dapat mempersiapkan diri dan sumber daya secara optimal, sehingga pelayanan menjadi lebih terfokus dan berkualitas.
2. Pengurangan Waktu Tunggu: Pasien tidak perlu menunggu lama di klinik, yang meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien.

3. Pelayanan yang Lebih Personal dan Terpadu: Sistem janji temu memungkinkan layanan yang lebih personal, dengan waktu yang cukup untuk mendiskusikan masalah kesehatan secara menyeluruh, komunikasi dokter-pasien menjadi lebih baik.
4. Pengelolaan Beban Kerja yang Lebih Baik: Klinik dapat mengatur jumlah pasien per hari sehingga tidak terjadi kelebihan beban, meningkatkan efisiensi layanan.

Dampak Terhadap Keselamatan Pasien :

1. Pengurangan Risiko Kesalahan Medis: Dengan waktu yang cukup untuk konsultasi dan pemeriksaan, dokter dapat membuat diagnosis yang lebih akurat dan mengurangi risiko kesalahan.
2. Meningkatkan Kepatuhan terhadap Protokol: Sistem janji temu memudahkan pengelolaan dan pengawalan protokol keselamatan, seperti sterilisasi dan pengendalian infeksi.
3. Pengelolaan Obat dan Tindakan yang Lebih Baik: Pasien mendapatkan waktu yang cukup untuk mendapatkan penjelasan terkait pengobatan, mengurangi risiko kesalahan pemberian obat.
4. Pengendalian Risiko Kegawatdaruratan: Jika terjadi kondisi darurat, jadwal yang terorganisir memudahkan penanganan cepat dan tepat.
5. Tidak ada antrean dan kerumunan, sehingga risiko penularan penyakit lebih rendah.

4. Kesimpulan

Layanan *By Appointment Clinic* dapat mengurangi waktu tunggu secara signifikan dengan menyesuaikan jadwal dokter dengan kedatangan pasien. Hal ini dapat meningkatkan kenyamanan pasien karena mendapat kepastian waktu pelayanan tanpa perlu antre lama. Sehingga layanan ini tidak hanya mempercepat pelayanan, tetapi juga menciptakan pengalaman positif yang mendorong pasien untuk kembali menggunakan layanan RS Kariadi. Diharapkan bahwa *By Appointment Clinic* bukan hanya inovasi di sisi administratif saja, namun juga merupakan layanan yang berdampak langsung pada kepuasan dan loyalitas pasien dengan tetap memperhatikan mutu layanan dan keselamatan pasien. Dengan strategi pemasaran yang konsisten, *By Appointment Clinic* diproyeksikan menjadi salah satu kekuatan utama RSUP Dr. Kariadi dalam menarik segmen pasar khususnya non-JKN.

Lampiran 1. Dokumentasi Koordinasi Awal



Lampiran 2. Surat Edaran *By Appointment Clinic*



Kementerian Kesehatan
Direktorat Jenderal Kesehatan Lanjutan
Rumah Sakit Dr. Kariadi Semarang
Jalan Dr. Sutomo Nomor 16
Semarang, Jawa Tengah 50244
(024) 8413476
<https://www.rskariadi.co.id>

- Yth. 1. Direksi
2. Manajer
3. Ka. Komite / Ka. SPI / Ka. ULP
4. Ka. KSM
5. Ka. Instalasi

SURAT EDARAN
NOMOR HK.02.03/D.X/7489/2025

TENTANG
PELAYANAN *BY APPOINTMENT CLINIC* PASIEN RAWAT JALAN EKSEKUTIF

Sehubungan dengan telah terbitnya Keputusan Direktur Utama RSUP Dr. Kariadi Semarang Nomor HK.02.03/d.x/2330/2025 tentang Tarif Registrasi dan Konsultasi Dokter/Pemeriksaan Dokter Rawat Jalan Eksekutif *By Appointment Clinic*, maka disampaikan ketentuan sebagai berikut:

1. Pelayanan *By Appointment Clinic* merupakan salah satu pelayanan pasien rawat jalan di Instalasi Eksekutif Paviljoen Garuda.
2. Pelayanan *By Appointment Clinic* merupakan pelayanan pemeriksaan dokter dengan waktu yang fleksibel sesuai dengan waktu yang dimiliki pasien dan dokter pemeriksa, dengan ketentuan :
 - a. Pelayanan diberikan berdasarkan atas permintaan pasien dan kesediaan waktu dokter,
 - b. Dokter yang melayani *By Appointment Clinic* tidak memiliki jadwal reguler pada waktu/jam pelayanan tersebut.
 - c. Pelayanan diberikan pada hari dan jam pelayanan rawat jalan Instalasi Eksekutif Paviljoen Garuda, termasuk saat *Holiday Clinic*.
 - d. Pelayanan diberikan dengan mempertimbangkan kesediaan klinik dan sumber daya.
 - e. Pelayanan ini dikecualikan untuk pasien yang melanjutkan program kesehatan yang telah terencana sebelumnya. Sebagai contoh : Pasien Klinik Amarelis yang harus kontrol menyesuaikan waktu siklusnya atau pasien Klinik Rehabilitasi Medis privat yang membutuhkan terapi terprogram.
3. Pasien layanan *By Appointment Clinic* adalah pasien privat *out of pocket* atau asuransi yang memiliki benefit layanan tersebut.
4. Ketersediaan waktu pelayanan pasien dan dokter dikoordinasikan oleh *Customer Service* di Instalasi Eksekutif Paviljoen Garuda.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

— 2 —

5. Pembayaran pelayanan *By Appointment Clinic* dilakukan di muka setelah waktu disepakati oleh pasien dan dokter.

Surat Edaran Nomor HK.02.03/D.X/6035/2025 tanggal 18 Juni 2025 hal Pelayanan *By Appointment Clinic* Pasien Rawat Jalan Eksekutif telah di cabut.

Demikian edaran ini kami sampaikan agar dapat dilaksanakan guna menjaga standar pelayanan dan mutu pelayanan pasien rawat jalan di RSUP Dr. Kariadi Semarang.

Ditetapkan di Semarang
Pada tanggal 30 Juli 2025
Direktur Utama Rumah Sakit Umum Pusat
dr. Kariadi Semarang,



dr. AGUS AKHMADI, M.Kes.

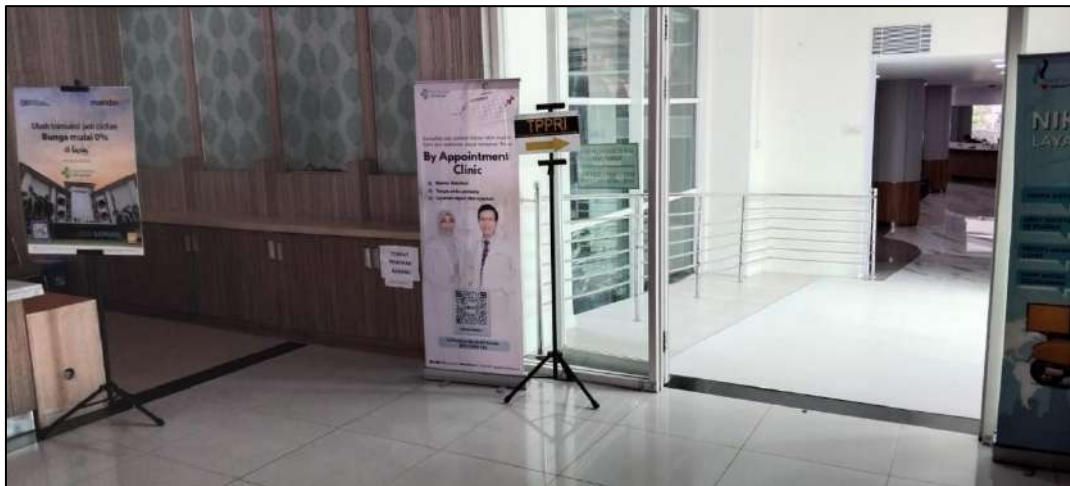


Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran 3. Promosi *By Appointment Clinic* di Media Sosial Instagram
@rskariadi & @kariadihospital



Lampiran 4. Media Promosi Banner di Area Paviljoen Eksekutif Garuda



SURAT PENGESAHAN

Nomor KM.01.05/D.X/7781/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : dr. Agus Akhmadi, M.Kes
jabatan : Direktur Utama RSUP Dr. Kariadi Semarang

dengan ini menyatakan bahwa:

Judul Proposal/Tulisan : JEMPOL: Janji Mudah, Pelayanan Optimal Inovasi Pelayanan
Eksekutif Fleksibel di RS Kariadi Melalui *By Appointment Clinic*
Nama Penulis / Tim : 1. drg. Gustantyo Wahyu Wibowo, Sp.KG, FICD, FWSI
2. Diah Puspitaningtias, S.Kep., Ners, MPH, AAK
3. Hevy Verawaty, S.Kep., Ners
4. Rudy Kurniawan, S.Kep., Ners, MKM
5. Anggita Putri Azari, S.I.Kom
Unit/Instalasi : Tim Kerja Marketing

adalah benar merupakan karya/tulisan inovasi dari pegawai RSUP Dr. Kariadi yang diajukan untuk mengikuti Lomba PERSI Award-Makersi Award tahun 2025.

Proposal/tulisan ini telah mendapatkan persetujuan dan rekomendasi dari manajemen RSUP Dr. Kariadi untuk diikutsertakan dalam lomba dimaksud, serta dapat dipertanggungjawabkan kebenaran isi dan orisinalitasnya.

Demikian surat pengesahan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 14 Agustus 2025

Direktur Utama Rumah Sakit Umum Pusat
dr. Kariadi Semarang,



dr. AGUS AKHMADI, M.Kes.