

**OPTIMALISASI RELATIONSHIP MARKETING : KOMUNITAS PASIEN KANKER
PAYUDARA SEBAGAI STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS PASIEN
DI RS PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

(RS PKU Muhammadiyah Surakarta_Betty Andriani_081226362568)

RINGKASAN

Pasien kanker tak hanya membutuhkan pengobatan dan terapi, tetapi juga memerlukan dukungan, motivasi dan semangat dari keluarga dan orang-orang di sekitarnya untuk membantu mengatasi tekanan psikologis dan meningkatkan kualitas hidup pasien. Keberadaan komunitas pendukung bertemu dengan sesama penderita kanker saling berbagi serta memberikan semangat dan harapan untuk melewati masa kritis ini. Komunitas Group Sehat dan Semangat (GSS) merupakan komunitas yang beranggotakan pasien-pasien kanker payudara RS PKU Muhammadiyah Surakarta dibentuk tahun 2021 yang dibina oleh RS PKU Muhammadiyah Surakarta, bertujuan untuk membangun silaturahmi, saling menyemangati di antara sesama pasien kanker, ataupun diantara survivor dengan pihak tenaga medis, menumbuhkan semangat dan keseriusan dalam pelaksanaan pengobatan survivor kanker, membantu strategi pemasaran rumah sakit dalam mempromosikan layanan klinik onkologi dan terapi onkologi yang saat ini ada di RS PKU Muhammadiyah Surakarta, dan membangun ikatan sosial rumah sakit dengan pelanggan untuk meningkatkan loyalitas pasien terhadap RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Inovasi yang dilakukan adalah dengan pembuatan AD-ART, membuka rekening donasi/kotak amal dari anggota untuk anggota, silaturahmi ke anggota yang perlu diberikan motivasi dan dukungan mental karena kondisi sakit, sesi tanya jawab seputar kanker dan pengobatannya para anggota dengan dokter spesialis onkologi melalui grup WA, menyelenggarakan event peringatan di hari kanker payudara sedunia dan HUT GSS setiap tahun sekali, membuat contoh buku monitoring pengobatan pasien, menetapkan kepengurusan organisasi, melibatkan pengurus dan anggota dalam pembuatan renstra dan kegiatan akbar RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasil inovasi dengan adanya keberadaan komunitas GSS adalah layanan Onkologi di Rawat Jalan, Rawat Inap dan Kemoterapi mengalami peningkatan kunjungan setiap tahunnya, peran kedekatan atau ikatan sosial DPJP, nakes dan RS PKU Muhammadiyah Surakarta kepada pasien

berdampak positif pada loyalitas pasien yang berakibat pada naiknya pembelian berulang (*repetition to buy*) dan naiknya kunjungan pasien di RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

LATAR BELAKANG

Pasien kanker tak hanya membutuhkan pengobatan dan terapi, tetapi juga memerlukan dukungan, motivasi dan semangat dari lingkungan, keluarga, dan orang-orang di sekitarnya untuk membantu mengatasi tekanan psikologis pasien dan meningkatkan kualitas hidup pasien. Mereka harus menjalani terapi berkali-kali dengan kondisi fisik yang semakin menurun membuat pasien menurun semangat hidupnya. Dari sinilah keberadaan komunitas pendukung yang mereka tidak sendirian, karena bertemu dengan sesama penderita kanker yang dapat saling berbagi serta saling memberikan semangat dan harapan untuk melewati masa kritis ini.

Di RS PKU Muhammadiyah Surakarta khususnya Instalasi Onkologi dengan rata-rata kunjungan 80 pasien/ hari, berupaya ingin mendekatkan pasien-pasiennya untuk dapat saling memotivasi dan berbagi pengalaman dalam pengobatan maupun terapinya agar tetap semangat untuk menjalaninya. Hal ini didukung dengan beberapa pasiennya waktu itu pada tahun 2019 membuat grup WA yang dibuat oleh Ibu Rini (Almh), Ibu Iim, Ibu Eni dan Ibu Tumini dengan nama Grup Sehat dan Semangat (GSS). Beliau berempat adalah pasien kanker payudara yang rutin berobat di Klinik Bedah Onkologi RS PKU Muhammadiyah Surakarta. GSS tumbuh dan berkembang dengan keanggotaan lebih dari 100 orang dan terbentuk kepengurusan. Pada tahun 2020, atas inisiatif pengurusnya meminta ke dokter mereka (dr. Joko Dlidir, Sp.B.Onk) dan perawat klinik onkologi untuk dapat bergabung dalam grup WA yang bertujuan untuk membantu kelancaran pengobatan para pasien kanker yang merupakan anggota grup tersebut. Dan akhirnya pada tanggal 24 Januari 2021 di sepakati sebagai tanggal berdirinya Grup Sehat dan Semangat RS PKU Muhammadiyah Surakarta, yang ditandai dengan bersedianya dr. Djoko Dlidir, Sp.B.Onk dan dr. Mardiatmo, Sp.Rad selaku Direktur RS PKU Muhammadiyah Surakarta sebagai PEMBINA Grup Sehat dan Semangat (GSS) RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

Atas rekomendasi Direktur, maka RS PKU Muhammadiyah Surakarta menjadi payung bagi keberadaan komunitas GSS dan sekaligus menjadi salah satu komunitas pasien yang masuk dalam program kerja COMMUNITY RELATIONS RS PKU Muhammadiyah Surakarta yang dibina serta dikelola oleh Bagian Humas dan Kemitraan berkolaborasi dengan Nakes di Instalasi Onkologi RS PKU Muhammadiyah Surakarta pada tahun 2022.

TUJUAN DAN TARGET SPESIFIK

1. Dengan visi “Membangun Kebersamaan Dalam Rasa Optimisme Terhadap Akibat Dan Proses Pengobatan Penyakit Kanker, Dikarenakan Penyakit Kanker Termasuk Penyakit Degeneratif Yang Membutuhkan Biaya Tinggi Serta Kondisi Psikologis Yang Baik”, bertujuan untuk :
 - a. membangun dan meningkatkan kualitas silaturahmi antar sesama pasien, antar pasien dengan dokternya, antar pihak yang terlibat dalam proses pengobatan di RS PKU Muhammadiyah Surakarta
 - b. berusaha saling menyemangati di antara sesama pasien kanker (survivor) ataupun diantara survivor dengan pihak tenaga medis (paramedis)
 - c. menumbuhkan semangat dan keseriusan dalam pelaksanaan pengobatan pasien kanker (survivor).
2. Membantu strategi pemasaran rumah sakit dalam mempromosikan layanan klinik onkologi dan terapi onkologi yang saat ini ada di RS PKU Muhammadiyah Surakarta
3. Membangun kedekatan atau ikatan sosial rumah sakit dengan pelanggan dalam hal ini pasien onkologi untuk meningkatkan loyalitas pasien terhadap RS PKU Muhammadiyah Surakarta

LANGKAH-LANGKAH

Pada tanggal 6 Februari 2024 perdana dilaksanakan Silaturahmi Anggota Grup Sehat dan Semangat Dengan Kebersamaan Tercipta Menuju Sehat” dengan narasumber dr. Djoko Dlidir, Sp.B.Onk di Tawangmangu yang dihadiri oleh seluruh jajaran Direksi RS PKU Muhammadiyah Surakarta dan sekitar 120 anggota dan keluarganya, yang diselenggarakan oleh pengurus Grup Sehat dan Semangat dan RS PKU Muhammadiyah Surakarta dengan melibatkan kepanitiaan penuh dari anggota grup. Langkah-langkah inovasi yang dilakukan sebagai berikut :

1. Peran aktif pengurus dan keterlibatan anggota sangat diperlukan untuk berjalannya organisasi ini, dan selama 2 (dua) tahun berjalan banyak program yang telah dilakukan berkoordinasi dengan RS PKU Muhammadiyah Surakarta melalui Humas dan Kemitraan, seperti :
 - **Pembuatan AD-ART Group Sehat dan Semangat**, bertujuan untuk menjadi pedoman bagi pengurus dan anggota group dalam menjalankan kegiatannya dan mengatur mekanisme kerja yang jelas dan baik. Sehingga diharapkan dengan adanya AD-ART ini

secara mandiri group yang dibentuk oleh, dan untuk anggota dapat tercapai tujuan yang diharapkan, dimana RS PKU Muhammadiyah Surakarta sebagai payung yang menaungi kegiatan serta program yang berjalan untuk pasien-pasien onkologi dan mendukung pelaksanaan program Group Sehat dan Semangat (GSS) masuk dalam program rumah sakit.

- **Membuka rekening donasi kotak amal untuk silaturahmi ke anggota yang sakit/meninggal dunia**, inisiatif anggota mengumpulkan donasi dengan menyediakan kotak amal di setiap event yang diselenggarakan oleh Group Sehat dan Semangat (GSS) RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Dari hasil donasi dan kotak amal digunakan sebagai bantuan untuk anggota yang sedang sakit/meninggal dunia
- **Tanya jawab dan konsultasi mengenai seputar kanker dan pengobatannya melalui grup WA bersama dokter spesialis** untuk mendekatkan pasien dengan dokternya, setiap dua minggu sekali di hari Jum'at dibuka tanya jawab konsultasi mengenai seputar kanker dan pengobatannya melalui WA Group. Penanggung jawab : dr. Hengky Agung Nugroho, Sp.B(Onk).
- **Memeriahkan HUT Group Sehat dan Semangat**, setiap tanggal 24 Januari secara mandiri anggota group menggelar acara ulang tahun berdirinya Group Sehat dan Semangat (GSS) yang didukung oleh para nakes yang terlibat dalam asuhannya selama berobat di RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Biasanya digelar dengan potong tumpeng dan hiburan dari anggota grup, dengan isian tausiyah ringan.
- **Merealisasikan buku monitoring pengobatan pasien** agar dapat digunakan sebagai pengingat dan catatan dalam setiap terapi yang harus dilakukan. Untuk pengisiannya menjadi tanggung jawab dokter, perawat maupun anggota sendiri.
- **Kepengurusan setiap 3 tahun sekali dan pertemuan rutin di masing-masing Korwil**
Agar dinamis dalam keaktifan group, atas kesepakatan anggota dilakukan penyegaran pengurus baru setiap 3 (tiga) tahun sekali dan dibentuknya korwil yang merupakan domisili pasien, terbagi menjadi 5 wilayah sebagai berikut :
 - Korwil 1 : Wilayah Surakarta dan Sukoharjo
 - Korwil 2 : Wilayah Karanganyar
 - Korwil 3 : Wilayah Boyolali, Klaten, Salatiga
 - Korwil 4 : Wilayah Wonogiri, Pacitan

- Korwil 5 : Wilayah Sragen, Jawa Timur

2. RS PKU Muhammadiyah Surakarta menjadwalkan rutin dalam penyelenggaraan event pada Peringatan Hari Kanker Payudara Sedunia menggunakan penganggaran RS PKU Muhammadiyah Surakarta dengan menggelar gathering atau pertemuan seluruh anggota group bersama nakes RS PKU Muhammadiyah Surakarta yang sering berhubungan langsung dengan pasien. Pada event ini selain edukasi kesehatan, ada olahraga bersama dan bernyanyi gembira untuk membuat anggota merasa terhibur. Sampai dengan saat ini, telah dilakukan 2x event Peringatan Hari Kanker Payudara Sedunia :

- Gathering dan Seminar Kanker Payudara Sedunia tanggal 26 Oktober 2022 dengan tema “Hidup Sehat Bagi Penderita Kanker Payudara” di Aula Baitul Hikmah RS PKU Muhammadiyah Surakarta dengan menghadirkan narasumber dokter spesialis onkologi dan dokter spesialis gizi klinik RS PKU Muhammadiyah Surakarta yang dihadiri lebih dari 100 anggota.



- Senam Sehat dan Edukasi Kesehatan Bersama Group Sehat dan Semangat (GSS) tanggal 29 Oktober 2024 dengan tema “Kesehatan Paru untuk Survivor Kanker Payudara” di Halaman Graha Wisata Sriwedari Surakarta dengan acara senam sehat bersama Instruktur

Senam RS PKU Muhammadiyah Surakarta dan Edukasi Kesehatan bersama dokter spesialis paru RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Dihadiri lebih dari 100 anggota beserta keluarganya.



3. Melibatkan pengurus dalam pembahasan renstra dan perencanaan program kerja rumah sakit mewakili komunitas pasien binaan untuk menyampaikan aspirasi anggota mengenai pelayanan dan masukan pasien untuk RS PKU Muhammadiyah Surakarta dalam Pertemuan Stakeholder & Jejaring Pelayanan RS PKU Muhammadiyah Surakarta yang dilaksanakan setahun sekali.



Dokumentasi : Pembahasan Renstra RS tanggal 10 Juni 2022



Dokumentasi : Pertemuan Stakeholder & Jejaring Pelayanan Kesehatan tanggal 18 Oktober 2023

4. Melibatkan anggota Group Sehat dan Semangat (GSS) dalam event-event besar RS PKU Muhammadiyah Surakarta, seperti acara Jalan Sehat Keluarga dan Pengajian Akbar RS PKU Muhammadiyah Surakarta.



HASIL INOVASI

Dari inovasi yang dilakukan dari Tahun 2022 sampai dengan 31 Desember 2023, manfaat yang diperoleh untuk RS PKU Muhammadiyah Surakarta dengan adanya keberadaan Group Sehat dan Semangat (GSS) RS PKU Muhammadiyah Surakarta sebagai berikut :

1. Semakin meningkatnya kunjungan pasien bedah onkologi.

Hal ini bisa dilihat dari 3 (tiga) tabel jumlah kunjungan yang mengalami peningkatan dari sebelum ada GSS (tahun 2020) – GSS berdiri (tahun 2021) – GSS dipayungi oleh RS PKU Muhammadiyah Surakarta (2022 – sekarang)

**Kunjungan Rawat Jalan Poliklinik Bedah Onkologi
RS PKU Muhammadiyah Surakarta 2020 - 2023**

TAHUN	JUMLAH PASIEN	KETERANGAN
2020	14.192	
2021	15.061	Naik 6,12% dari kunjungan Th 2020
2022	16.572	Naik 10,03% dari kunjungan Th. 2021
2023	17.888	Naik 7,94% dari kunjungan Th. 2022

Sumber : Rekam Medis, Agustus 2024

**Kunjungan Rawat Inap Bedah Onkologi
RS PKU Muhammadiyah Surakarta 2020 - 2023**

TAHUN	JUMLAH KUNJUNGAN	KETERANGAN
2020	528	
2021	610	Naik 15,53% dari kunjungan Th 2020
2022	1.437	Naik 135,57% dari kunjungan Th 2021
2023	2.205	Naik 53,44% dari kunjungan Th 2022

Sumber : Rekam Medis, Agustus 2024

Kunjungan Instalasi Kemoterapi
RS PKU Muhammadiyah Surakarta 2020 - 2023

TAHUN	JUMLAH KUNJUNGAN	KETERANGAN
2020	8.964	
2021	9.786	Naik 9,17% dari kunjungan Th 2020
2022	11.362	Naik 16,10% dari kunjungan Th 2021
2023	12.314	Naik 8,38% dari kunjungan Th 2022

Sumber : Rekam Medis, Agustus 2024

2. Loyalitas pasien meningkat karena ada kedekatan atau ikatan sosial yang dibentuk melalui WA grup dan event-event yang diselenggarakan untuk anggota dengan nakes rumah sakit khususnya dokter dan perawat
3. Edukasi yang sering disampaikan oleh dokter menjadi habit/kebiasaan untuk perilaku hidup sehat ditanamkan dalam setiap konsultasi dan tanya jawab yang disampaikan oleh dokter, sehingga diharapkan kualitas harapan hidup pasien meningkat
4. Kedekatan atau ikatan sosial yang terbentuk dari anggota ke anggota lainnya dan dengan nakes khususnya dokter dan perawat yang sering bertemu setiap berobat, menjadikan RS PKU Muhammadiyah Surakarta sebagai rumah kedua dan keluarga dalam kehidupan pasien.

Dampak dengan keberadaan komunitas GSS adalah layanan Onkologi di Rawat Jalan, Rawat Inap dan Kemoterapi mengalami peningkatan kunjungan setiap tahunnya dari sebelum dibentuknya komunitas pasien kanker payudara. **Dapat dikatakan bahwa peran kedekatan atau ikatan sosial DPJP, nakes dan RS PKU Muhammadiyah Surakarta kepada pasien berdampak positif pada loyalitas pasien yang berakibat pada naiknya pembelian berulang (*repetition to buy*) dan naiknya kunjungan pasien di RS PKU Muhammadiyah Surakarta**



**PIMPINAN DAERAH MUHAMMADIYAH
KOTA SURAKARTA
RS PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

Jl. Ronggowarsito No.130 Surakarta 57131 Jawa Tengah 0271-714578 / Fax. 0271-726359

www.rspkusolo.com | E-mail: Sekr@rspkusolo.com | @rspkusolo

Rumah Sakit PKU Solo : @rspkusolo : pkusolo : rspkusolo



★★★★★
PARIPURNA
LEMBAGA AKREDITASI
RUMAH SAKIT INDONESIA

SURAT PERNYATAAN

No: 4226/sekr/RS.PKU/IX/2024

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Dr. H. Mardiatmo, Sp Rad
Jabatan : Direktur Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta
Alamat : Jln. Ronggowarsito No 130 Surakarta 57131
No Telp/ Fax kantor : (0271) 714578/(0271) 719745
Judul Makalah : Optimalisasi Relationship Marketing : Komunitas Pasien
Kanker Payudara Sebagai Strategi Untuk Meningkatkan
Loyalitas Pasien Di RS PKU Muhammadiyah Surakarta
Kategori : *Customer Servic,Marketing and Public Relation*

Dengan ini menyatakan bahwa tidak keberatan jila makalah yang dikirim untuk mengikuti lomba PERSI AWARD 2024, akan dipublikasikan oleh PERSI Pusat dengan tujuan untuk menyebarluaskan pengetahuan dan pengalaman dalam manajemen Rumah Sakit

Surakarta, 05 September 2024

Mengetahui

Direktur



Dr. H. Mardiatmo, Sp Rad