



USULAN PERSI AWARD TAHUN 2024
Kategori Customer Service, Marketing and Public Relations

Customer Care



RUMAH SAKIT PERSAHABATAN

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA

KATA PENGANTAR

Rumah Sakit Persahabatan sebagai rumah sakit kelas A Pendidikan dibawah Kementerian Kesehatan RI telah berkomitmen untuk terus meningkatkan mutu dan kemudahan akses pelayanan kesehatan dengan membangun dan menciptakan inovasi-inovasi baru. Sebagai Rumah Sakit rujukan nasional untuk penyakit respirasi, RS Persahabatan memiliki area pelayanan yang terbuka baik secara posisi maupun pemikiran. Mewujudkan prioritas kepuasan kepada pelanggan, kepedulian dalam hal pemberian informasi kepada pasien dan pengunjung di RS Persahabatan.

Direksi RS Persahabatan mendorong agar petugas *Customer Care* dapat dikembangkan lebih optimal. Direksi RS Persahabatan menyadari bahwa rumah sakit perlu memiliki kekhasan atau *icon* sehingga diharapkan untuk kedepannya pemberian informasi oleh petugas *Customer Care* di Instalasi Rawat Jalan mampu memberikan informasi yang yang jelas, cepat, tepat, transparan, akurat dan aktual sesuai kebutuhan pelanggan. Terkait hal tersebut, kami mengikut sertakan dalam PERSI Award Tahun 2024 yang diadakan oleh Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI). Semoga proposal ini menjadi pertimbangan dalam penilaian dan akan bermanfaat dalam implementasinya dalam pengembangan layanan dirumah sakit lainnya di Indonesia.

Terimakasih.

Direktur Utama,



Prof.DR.dr. Agus Dwi Susanto, Sp.P (K), MHPM, FISR, FAPSR

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

RINGKASAN

1.1.	Latar Belakang	5
1.2.	Tujuan	6
1.3.	Langkah-Langkah	7
1.4.	Hasil	8
1.5.	Penerimaan Stakeholders Rumah Sakit	11

LAMPIRAN DATA DUKUNG

RINGKASAN

Rumah Sakit Persahabatan menyadari pentingnya memberikan pelayanan yang terbaik melebihi harapan pelanggan dalam melayani pelanggan. Upaya maksimal dan berkelanjutan dilakukan guna mendapatkan loyalitas dari pelanggan. Membangun hubungan emosional kepada pelanggan agar menjadikan pelanggan tersebut senang dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Persahabatan, menjadi fokus pelayanan publik dan pelayanan oleh *customer care*. Petugas *Customer Care* dilatih optimal dalam memberikan penyampaian informasi yang jelas, cepat, tepat, transparan, akurat dan aktual sesuai kebutuhan pelanggan. Petugas *Customer Care* memberikan Informasi mengenai informasi non medis yang bersifat umum pada instalasi rawat jalan di lingkungan Rumah Sakit Persahabatan. Tugas *Customer care* bukan hanya sebagai pemberi Informasi tapi *Customer Care* melayani Pelanggan dengan empati, memiliki rasa peduli serta memahami andilnya dalam memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan.

1.1 Latar Belakang

Terlaksananya pemberian informasi yang seimbang dan bertanggung jawab oleh *Customer care* di Rumah Sakit Persahabatan sejalan dengan keputusan Direktur Utama RS Persahabatan Nomor HK.02.04/SK/II.8/4.3.6/2015 tentang Pedoman Pelayanan Instalasi Pelayanan Humas dan PKRS. Dimaksudkan pengelolaan pelayanan *customer care* di Rumah Sakit Persahabatan adalah seluruh kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan yang bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pemberian pelayanan kepada pelanggan sebelum, selama dan setelah pelayanan. Meliputi penyampaian informasi, edukasi, dan promosi tentang pelayanan di Rumah Sakit Persahabatan dengan strategi komunikasi dan menumbuhkan empati petugas *Customer Care* sehingga pasien atau pelanggan Rumah Sakit Persahabatan merasa nyaman dan dilayani dengan baik selama berada di Rumah Sakit Persahabatan.

Customer care di Rumah Sakit Persahabatan tidak hanya memberikan pelayanan informasi yang cepat dan akurat bagi pelanggan, namun juga memberikan *great service* kepada pelanggan dengan juga melakukan beberapa pendekatan pelayanan langsung kepada pelanggan di Rumah Sakit Persahabatan. Membantu dan mendorong untuk mengutamakan pelanggan lansia. Ibu Hamil dan anak-anak dalam alur maupun proses pendaftaran di Rumah Sakit Persahabatan menjadi salah satu bentuk *great service* yang dilakukan di Rumah Sakit Persahabatan.

Dengan adanya *customer care* di Rumah Sakit Persahabatan dapat memberikan dampak positif yang dirasakan pasien atau pun pelanggan Rumah Sakit Persahabatan karena dapat diketahui harapan pelanggan guna meningkatkan hubungan yang baik kepada pelanggan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima sesuai kebutuhan pelayanan kesehatan, yaitu kesesuaian harapan dengan kenyataan manfaat yang diperoleh, dalam hal ini dicerminkan oleh nilai tambah dari jasa pelayanan kesehatan yang digunakan. Menghadapi persaingan yang semakin ketat khususnya instansi yang bergerak di bidang jasa kesehatan, mengutamakan pelayanan yang

berorientasi pada kepuasan pelanggan. Karena peran yang dilakukan oleh *Customer care* itu sendiri merupakan peran yang sangat berpengaruh terhadap pembentukan citra Rumah Sakit Persahabatan. Melalui *Customer care*, pelanggan Rumah Sakit Persahabatan dapat menerima informasi yang dibutuhkannya dengan baik dan tepat.

1.2 Tujuan

Kepuasan pelanggan rumah sakit memang sangat erat kaitannya dengan kinerja pelayanan yang ada di rumah sakit tersebut. Selain memberikan pelayanan yang maksimal, meningkatkan kualitas dokter dan perawat, meningkatkan kualitas teknologi rumah sakit, meningkatkan perhatian dan pelayanan tugas *customer care* di rumah sakit juga merupakan hal penting untuk menunjang peningkatan kepuasan kepada pelanggan. Tujuan *customer care* di Rumah Sakit Persahabatan tidak hanya pelayanan pemberian informasi yang cepat dan akurat bagi pelanggan, namun juga memberikan *great service* kepada pelanggan dengan melakukan beberapa pendekatan pelayanan langsung kepada pelanggan di Rumah Sakit Persahabatan.

Dengan melakukan kegiatan pelayanan yang meliputi penyampaian informasi, edukasi, dan promosi tentang pelayanan di RS Persahabatan, diharapkan dapat mempercepat akses terhadap pelayanan yang ada di Rumah Sakit Persahabatan. Melihat adanya peran tersebut, diharapkan mampu membuat suatu peningkatan retensi/kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan informasi di Rumah Sakit Persahabatan. Mengusung pelayanan pemberian informasi yang *great service* pada *customer care* di Rumah Sakit Persahabatan melalui pendekatan-pendekatan langsung dan bersahabat kepada para pelanggan, menjadikan adanya suatu perubahan citra di Rumah Sakit Persahabatan ke arah yang lebih baik ke depan. Pelanggan akan merasa lebih diperhatikan baik secara keperluan informasi yang di butuhkan namun juga secara psikologis.

Loyalitas pelanggan akan terus dibangun dari adanya peran *customer care* di Rumah Sakit Persahabatan jika peran dan pengelolaan pelayanan *customer care* ini dapat terus berjalan secara kontinue. Tentunya dengan adanya persaingan komersial antar rumah sakit vertikal maupun swasta pada dewasa ini, menjadikan pelayanan *customer care* yang sedang di lakukan di Rumah Sakit Persahabatan, akan

menjadi tren mode baru yang dapat bermanfaat untuk pelanggan di Rumah Sakit Persahabatan dengan semangat prima memberikan pelayanan yang bersahabat serta ekselen.

1.3 Langkah – langkah

RS Persahabatan Sebagai rumah sakit Rujukan Respirasi Nasional memiliki berbagai macam unggulan jenis layanan, Rumah sakit sebagai penyedia jasa yang memberikan berbagai macam pelayanan bagi Pelanggan, kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama yang harus dipenuhi oleh rumah sakit. Jadi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pihak rumah sakit harus meningkatkan kualitas pelayanan *customer care* di samping aspek fasilitas rumah sakit, peranan dokter dan perawat baik medis maupun non medis sangat menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan khususnya oleh petugas *Customer care*, Pemberian informasi tentang pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi rumah sakit dan pasien itu sendiri. Tim Kerja Hukum dan Hubungan Masyarakat ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan yang baik dan optimal sehingga dalam melakukan pemberian informasi sesuai dengan SPO yang bertujuan pasien dan pengunjung mendapat kepuasan dari pelayanan yang di berikan oleh petugas *Customer care*, pasien dan pengunjung mendapat informasi yang jelas, cepat, tepat, transparan dan aktual sesuai dengan kebutuhannya. Hal ini sebagai salah satu upaya dalam pemberian informasi agar kepuasan pelanggan terpenuhi.

Tim Kerja Hukum dan Hubungan Masyarakat memiliki tujuan agar setiap pasien dan pengunjung mendapat informasi yang jelas, cepat dan tepat ketika pasien/pengunjung memerlukan informasi yang di butuhkan, sehingga pelanggan RS Persahabatan merasa puas dan tidak ragu lagi untuk berkunjung ke RS Persahabatan, petugas *customer care* RS Persahabatan selalu memberikan pelayanan dengan bersahabat agar pasien dan pengunjung akan merasa aman dan nyaman berada di lingkungan RS Persahabatan. Dalam menjalankan tugasnya, *Customer Care* di dukung penuh oleh Dewan Pengawas Jajaran Direksi serta di bantu Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rekam Medis serta Bagian Tim Kerja Tata Usaha dan Rumah Tangga dan semua unit kerja di lingkungan RS Persahabatan serta masyarakat sekitar yang saling berkontribusi dan berkoordinasi untuk melayani pelanggan agar pelanggan mendapatkan pelayanan di atas

harapannya. Dalam kegiatan operasional sehari-hari telah dilakukan oleh petugas *Customer Care* dari Ruang Pelayanan Publik (RPP) yang merupakan bagian dari Tim Kerja Hukum dan Hubungan Masyarakat

1.4 Hasil

Tim Kerja Hukum dan Hubungan Masyarakat selalu mengedukasi dan melaksanakan pelatihan *service Excellent* termasuk standar Pelayanan publik kepada seluruh karyawan dan mitra kerja RS Persahabatan untuk mengupayakan pelayanan prima yang dapat diberikan kepada pelanggan eksternal maupun internal. Melihat banyaknya pelanggan pada fasilitas pelayanan kesehatan di instalasi rawat jalan, untuk itu dilakukan penempatan petugas *Customer care* untuk memberikan informasi yang di butuhkan pasien dan pengunjung agar informasi yang diinginkan dapat segera diberikan. Dalam pemberian informasi yang di sampaikan oleh petugas *Customer care* di Instalasi Rawat Jalan banyak hal yang di tanyakan oleh pasien dan pengunjung mulai dari letak gedung, poli klinik sampai dengan sarana dan prasarana yang ada di RS Persahabatan, tidak hanya sebagai petugas pemberi informasi, *customer care* juga lebih peduli kepada pelanggan dan pasien, untuk petugasnya kita sebut dengan *Customer Care* bertujuan untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada pasien dan pelanggan, ada beberapa tugas *customer care* bisa di bilang masih di luar konteks medis. Yang sering di tanyakan dan di pahami oleh petugas mulai dari prosedur alur pendaftaran dari pendaftaran online atau pun pendaftaran manual, persyaratan untuk mendaftar menggunakan layanan BPJS, biaya pendaftaran atau pun jadwal dokter yang bertugas di klinik RS Persahabatan.

Customer care RS Persahabatan memiliki tingkat kesabaran yang ekstra tentunya untuk melayani para pasien dan pengunjung yang datang ke RS Persahabatan. Petugas *customer care* selalu memberikan sapaan lembut dan senyuman ketika pasien dan pengunjung datang ke RS Persahabatan dalam hal Penampilan petugas *Customer care* selalu mendapat perhatian yang utama sehingga dalam memberikan *Service Excellence* di rumah sakit harus berpenampilan rapi dan menarik. Saat pasien dan pengunjung bertanya akan memberikan penjelasan yang benar-benar akurat, singkat dan jelas. Petugas *customer care* selalu bisa menjawab semua pertanyaan pasien dan pengunjung dengan benar. *Service Excellence* di rumah sakit oleh *customer care* telah dilaksanakan mulai dari berbicara yang sopan dan halus, mau mendengarkan keluhan pasien, mengerjakan pekerjaan dengan baik sehingga pasien dan pengunjung merasa puas.

Penilaian atau evaluasi yang di lakukan terhadap petugas *Customer care* dalam pemberian informasi di Instalasi Rawat Jalan,

USULAN PERSI AWARD TAHUN 2024 – RS PERSAHABATAN

terukur dalam setiap bulannya tercatat berupa data laporan pemberian informasi dan penanganan keluhan dilakukan oleh Tim Kerja Hukum dan Hubungan Masyarakat. Inovasi yang kami lakukan terhadap pelayanan *Customer Care* di RS Persahabatan bukan lagi terfokus pada pemberian informasi, tetapi lebih dikembangkan pada kepedulian dalam rangka memfasilitasi pasien dengan baik selama mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Persahabatan khususnya di area pintu utama Instalasi Rawat Jalan, *Customer care* setiap hari selalu dimonitor oleh PIC dan Asisten Manager informasi dan Hubungan Masyarakat dengan selalu diberikan evaluasi selama dalam memberikan pelayanan terhadap pasien atau pelanggan Rumah Sakit Persahabatan. *Customer care* telah menjalankan perannya dengan memberikan respon terhadap pengunjung, selalu cepat, tepat dalam memberikan informasi, berkomunikasi dengan lancar kepada pasien atau pelanggan terkait tahapan alur, prosedur dan layanan RS Persahabatan. Ketepatan dalam mengarahkan pasien terkait kebutuhan pelayanan, kelancaran monitoring tahapan pelayanan yang akan diterima pasien sehingga pasien merasakan kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan, selalu mengutamakan kecepatan dan ketepatan dalam menangani keluhan, selalu mengutamakan kecepatan dan ketepatan dalam rangka antisipasi Keluhan, kecepatan dan ketepatan dalam berkoordinasi dengan yang terkait untuk pelayanan pasien.

LAPORAN PASIEN ONLINE RAWAT JALAN TAHUN 2024

NO	KETERANGAN	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS
1	HADIR	18.180	15.839	15.520	14.327	16.826	15.852	20.551	18.814
2	TIDAK HADIR / BATAL	2.919	3.023	2.935	2.649	2.981	2.706	3.366	3.324
3	PROSENTASE KEHADIRAN ONLINE	86,17	83,97	84,10	84,40	84,95	85,42	85,93	84,99
4	TOTAL ONLINE	21.099	18.862	18.455	16.976	19.807	18.558	23.917	22.138
5	TOTAL RAWAT JALAN	30.460	26.836	26.539	24.520	28.726	26.955	34.010	31.598
6	TOTAL PROSENTASE ONLINE	69	70	70	69	69	69	70	70
	RATA-RATA ONLINE PER HARI	909,00	791,95	776,00	716,35	841,30	792,60	1027,55	940,70

-Gambar. Data Penggunaan Pendaftaran Online Pasien di Instalasi Rawat Jalan-

Salah satu contoh layanan yang penuh empati telah diberikan kepada pasien oleh petugas *Customer care* adalah petugas tidak menunggu pasien yang mendatanginya tapi petugas *Customer care* akan bergerak secara fleksibel memonitoring pasien atau pelanggan ataupun yang sudah berusia lanjut dan difasilitasi untuk menggunakan kursi roda dalam hal *patient safety*, bahkan tak jarang juga petugas *Customer care* mendampingi pasien disabilitas, lansia atau pasien pasien khusus yang perlu didampingi sehingga memudahkan dalam akses menuju ruang konsultasi, serta pengurusan administrasi pendaftaran serta lain sebagainya. Dan ini tentu diawali dengan menumbuhkan empati yang mendalam bagi seluruh petugas *Customer Care* tanpa imbalan. Dengan adanya data tersebut, *Customer Care* menjadikan trafik pasien yang sebelumnya mendaftar secara manual sekarang bisa masiv menggunakan pendaftaran secara online. Dan itu merupakan hasil kerja dari tugas *Customer Care* di Instalasi Rawat Jalan RS Persahabatan, guna mendukung digitalisasi pada layanan di RS Persahabatan.



-Gambar. *Customer Care* mengedukasi pasien untuk menggunakan layanan pendaftaran online di Instalasi Rawat Jalan-

1.5 Penerimaan Stakeholder

Dalam pelaksanaan tugasnya *customer care* Tim Kerja Hukum dan Hubungan Masyarakat di dukung penuh oleh Dewan pengawas, jajaran Direksi serta dibantu Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rekam Medis, Tim Kerja Tata Usaha dan Rumah Tangga dan semua unit kerja di lingkungan RS Persahabatan serta masyarakat sekitar. Saling berkoordinasi dan berkontribusi untuk melayani pelanggan agar dapat menyelesaikan permasalahan dan kendala yang di alami sehingga tercapai kepuasan pelanggan. Adapun dalam kegiatan operasionalnya sehari hari di lakukan oleh petugas *Customer care* dari Sub Hubungan Masyarakat yang merupakan bagian dari Tim Kerja Hukum dan Hubungan Masyarakat.

Salah satu kegiatan *Customer Care* adalah pengelolaan informasi dimana alur untuk pemberian informasi ini setiap pemohon informasi baik dari pelanggan internal maupun eksternal datang langsung ke ruang *customer care*. Petugas *Customer care* langsung merespon permintaan informasi tersebut dan informasi yang diberikan dipastikan dipahami oleh penerima informasi. Dalam pemberian informasi yang di sampaikan media informasi seperti surat edaran, Leaflet/brosur, benner, *Hotline News*, *website*, sentral internal, mading dan Billboard. Pemberian informasi oleh petugas *Customer care* di RS Persahabatan memberikan rasa nyaman dan bersahabat sehingga pasien dan pengunjung dapat merasa puas dan nantinya di harapkan agar datang kembali ke RS Persahabatan.

Petugas *Customer care* dengan pelayanan yang bersahabat telah memberikan dukungan penuh kepada RS Persahabatan. Stakeholder internal maupun eksternal telah bersama sama mendukung kegiatan *Customer Care* yang lebih dikembangkan pada pemenuhan kebutuhan pasien atau pelanggan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan selama berada di Rumah Sakit Persahabatan. Stakeholder dalam hal ini *Leader internal* telah berkontribusi memfasilitasi sarana prasarana, materi, yang terkait informasi *terudpate* yang diperlukan dalam melayani pasien atau pelanggan pada petugas *Customer Care* di Instalasi Rawat Jalan. Stakeholder internal dalam

hal ini pasien juga sangat mengapresiasi layanan yang sudah diberikan oleh *Customer Care* tersebut karena sudah mencapai ekspektasi yang diinginkan pelanggan. Ini terbukti dengan respon positif yang disampaikan kepada petugas *Customer care* baik langsung ataupun melalui media sosial.

Lampiran

URAIAN TUGAS

CUSTOMER CARE

Tanggung Jawab	1. Kecepatan respon terhadap pengunjung
	2. Ketepatan memberikan informasi kepada peminta informasi
	3. Kelancaran dalam berkomunikasi dengan masyarakat terkait tahapan, Alur dan Prosedur pelayanan di IRJ
	4. Ketepatan dalam mengarahkan pasien terkait kebutuhan pelayanan
	5. Kelancaran Monitoring tahapan pelayanan yang akan diterima pasien sehingga pasien merasakan kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan
	6. Kecepatan dan Ketepatan dalam menangani keluhan
	7. Kecepatan dan Ketepatan memfasilitasi pasien dalam

	<p>rangka antisipasi keluhan</p> <p>8. Kecepatan dan Ketepatan berkoordinasi terkait pelayanan IRJ</p> <p>9. Ketepatan pengelolaan data keluhan</p> <p>10. Ketepatan dalam berkoordinasi terkait pelayanan</p>
Tugas	<p>1. Memberikan respon cepat terhadap pengunjung di IRJ</p> <p>2. Memberikan Informasi kepada peminta informasi</p> <p>3. Menjelaskan tahapan , alur , prosedur Pelayanan di IRJ</p> <p>4. Memberikan arahan kepada pasien</p>
Wewenang	<p>1. Melakukan koordinasi dengan yang terkait dalam hal penanganan keluhan</p> <p>2. Melakukan koordinasi dengan yang terkait dalam hal pemberian informasi</p> <p>3. Melakukan koordinasi dengan yang terkait terhadap Kenyamanan pelayanan pasien IRJ</p>

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	PENGELOLAAN PELAYANAN CUSTOMER CARE DI RSUP PERSAHABATAN		
	No. Dokumen : OT.02.02/ /	No. Revisi 04	Halaman 1/3
	Tanggal Terbit Januari 2022	Ditetapkan di RSUP Persahabatan Direktur Utama <u>DR.dr. Agus Dwi Susanto, Sp.P(K)</u> NIP. 197408142006041010	
PENGERTIAN	Yang dimaksud dengan Pengelolaan Pelayanan Customer Care di RSUP Persahabatan adalah proses penyampaian informasi oleh petugas informasi mengenai informasi non medis yang bersifat umum yang terdapat di Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Gawat Darurat dan Ruang Pelayanan Publik dan Pelayanan Kehumasan serta melakukan pendampingan terkait hal hal yang urgent dalam kebutuhan pelayanan dalam rangka meminimalkan complain.		

TUJUAN	Pasien dan pengunjung mendapatkan informasi yang jelas, cepat, tepat, transparan dan aktual sesuai dengan kebutuhan dan respon cepat terhadap hal hal urgent yang ditemui
KEBIJAKAN	Kebijakan pemberian informasi yang seimbang dan bertanggungjawab (Keputusan Direktur Utama Rumah Sakit Persahabatan Nomor : Tentang Pemohonan Kelompok Substansi Hukum dan Hubungan Masyarakat
PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan customer care dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Gawat Darurat dan Ruang Pelayanan Publik dan Pelayanan Kehumasan. Pasien atau pengunjung datang langsung ke customer care untuk memperoleh informasi umum yang berkaitan dengan sistem pelayanan di rumah sakit persahabatan diluar informasi yang berkaitan dengan medis. 2. Permintaan informasi diterima oleh petugas customer care dan segera dicatat dan ditindaklanjuti oleh petugas sesuai dengan kebutuhan pemohon informasi.

Testimoni yang diberikan Pasien kepada petugas Customer Care melalui Media sosial RS Persahabatan





-Gambar. Pelayanan Customer Care kepada Pasien dan pengunjung di RS Persahabatan-



-Gambar. Customer Care bertugas sesuai dengan Motto RS Persahabatan " Melayani secara Bersahabat"-