

Nama Inovator : RSUP Dr. Kariadi
Unit Kerja : Instalasi Eksekutif
Sub Unit Kerja : Poliklinik Garuda 2 Lantai 1
Judul Inovasi : **LAYANAN INFORMASI DIGITAL BERBASIS *LANDING PAGE***
Tanggal Inovasi : Januari – Juli 2023

1. Ringkasan

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada seluruh pasien secara paripurna (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2020). Pelayanan rumah sakit saat ini merupakan bentuk upaya pelayanan kesehatan yang bersifat sosio-ekonomi, yaitu suatu usaha yang walau bersifat sosial namun diusahakan agar bisa mendapat surplus keuangan dengan cara pengelolaan secara profesional dengan memperhatikan prinsip-prinsip ekonomi (Djojodibroto, 1997). Berdasarkan Undang-Undang No. 36 tahun 2009 tentang kesehatan pasal 1 poin 11 bahwa: “Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat”. Dengan adanya upaya untuk mencegah atau mendeteksi penyakit dengan kesadaran sendiri, maka akan menimbulkan paradigma baru tentang kesehatan yang meningkatkan kebutuhan akan pelayanan kesehatan.

Permana (2018) menyebutkan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan rumah sakit. Berkaitan dengan hal tersebut kepala ruang bersama-sama dengan perawat mengidentifikasi salah satu cara peningkatan kunjungan pelanggan dengan cara menyediakan layanan informasi terintegrasi yang lengkap, mudah, cepat dengan cara menyediakan layanan informasi digital berbasis *landing page*.

Digitalisasi informasi adalah proses mengubah berbagai informasi, kabar, atau berita dari format analog menjadi format digital sehingga lebih mudah untuk diproduksi, disimpan, dikelola, dan

didistribusikan (Soebandriyo, 2020). *Landing page* merupakan bagian dari *website*, dimana hanya memuat informasi khusus terkait promosi atau penawaran untuk khalayak tertentu. Dikutip dari Qwords.com, landing page adalah halaman yang otomatis muncul saat pertama kali pengguna membuka situs web. *Landing page* dianggap penting karena kita dapat mendapatkan data milik pengunjung dan meningkatkan *traffic website*, serta memungkinkan pengunjung menjadi pelanggan tetap (Rakhman & Saputra, 2016).

Produk layanan informasi digital ini sesuai dengan salah satu misi RSUP Dr. Kariadi Semarang yaitu “Menyelenggarakan pengembangan digitalisasi pelayanan rumah sakit” yang diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan jumlah kunjungan MCU dan praktik kesehatan di RSUP Dr. Kariadi Semarang.

2. Latar Belakang dan Tujuan

Latar Belakang dan Rumusan Masalah

RSUP Dr. Kariadi Semarang merupakan rumah sakit vertikal kementerian kesehatan yang memiliki visi “menjadi rumah sakit modern dan berdaya saing tinggi di tingkat Asia tahun 2024” dengan salah satu misi “Menyelenggarakan proses bisnis rumah sakit yang sehat dan produktif.”, dengan strategi membentuk unit bisnis berupa layanan Medical Check Up (MCU) yang merupakan salah satu layanan preventif yang diberikan bagi kesehatan pasien, staf rumah sakit serta masyarakat. Layanan Medical Check Up (MCU) merupakan pemeriksaan kesehatan yang bertujuan untuk mengetahui status kesehatan seseorang dan untuk mendeteksi penyakit secara dini bila ada masalah kesehatan serta untuk mengetahui status kesehatan seseorang (Trihandini, 2007). Layanan MCU ini biasanya dilakukan oleh tim *medical check up* rumah sakit dalam memberikan informasi tentang status kesehatan seseorang dengan serangkaian paket *medical check up* yang dapat digunakan oleh perseorangan ataupun perusahaan.

Poliklinik Paviliun Garuda 2 Lantai 1 sebagai salah satu bagian pelayanan rawat jalan yang bersifat eksekutif memberikan pelayanan *medical check up* yang pada umumnya diperuntukkan bagi karyawan dan calon karyawan, calon pekerja dan mahasiswa yang akan ke luar negeri sesuai persyaratan negara yang dituju, serta untuk menentukan kelayakan aplikasi bagi calon peserta asuransi. Namun pada kenyataannya banyak anggota masyarakat terutama di kota besar yang telah memiliki kesadaran untuk melakukan pemeriksaan kesehatan secara berkala. Pada saat ini

pelanggan yang memanfaatkan pelayanan *medical check up* di RSUP Dr. Kariadi Semarang berasal dari perusahaan, yaitu perusahaan-perusahaan yang mengadakan kerja sama dengan rumah sakit untuk pemeriksaan rutin bagi karyawan-karyawannya dan juga para calon karyawan, dari institusi pendidikan yaitu pemeriksaan sebagai syarat seleksi calon Peserta Didik Program Pendidikan Dokter Spesialis (PPDS), dari institusi pemerintahan yaitu pemeriksaan bagi calon PNS dan TPKP bagi PNS, dari legislatif yaitu pemeriksaan kesehatan rutin anggota DPRD, serta pelanggan pribadi.

Kondisi Awal Sebelum Implementasi

Berdasarkan pengamatan menunjukkan bahwa pemanfaatan unit Medical Check Up di RSUP Dr. Kariadi Semarang oleh pelanggan perusahaan, instansi pemerintahan, institusi pendidikan dan pelanggan pribadi dalam dua tahun terakhir (periode 2020-2022) mengalami fluktuasi bila dilihat dari jumlah kunjungan pasien. Peningkatan jumlah pasien terjadi pada periode tahun 2020-2021 dari jumlah kunjungan tahun 2020 sebanyak 2104 orang, sementara pada tahun 2021 jumlah kunjungan sebanyak 2727 orang, atau terjadi kenaikan sekitar 29.6%, sebaliknya penurunan cukup signifikan terjadi pada periode tahun 2021-2022, dari jumlah kunjungan pada tahun 2021 sebanyak 2727 orang, sementara pada tahun 2022 jumlah kunjungan sebanyak 2440 orang atau terjadi penurunan sebesar 12.69 %. Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa rata-rata kunjungan pasien untuk melakukan MCU sebanyak 95 – 135 kali kunjungan per bulan atau sebanyak 4 – 6 orang saja per harinya. Hal ini memperlihatkan bahwa pemanfaatan layanan MCU masih belum dimanfaatkan secara optimal setiap harinya.

Berdasarkan hasil observasi didapat beberapa kendala-kendala yang menyebabkan kurang optimalnya layanan MCU antara lain kualitas pelayanan yang diberikan belum optimal, serta promosi yang dilakukan rumah sakit terkait paket-paket harga dan paket MCU masih sedikit dan belum mencapai sasaran. Dari hal-hal tersebut diatas dapat diasumsikan bahwa kemungkinan masih banyak pelanggan yang tidak tahu unit *Medical Check Up* (MCU) di RSUP Dr. Kariadi Semarang, sehingga berpengaruh terhadap jumlah kunjungan pelanggan. Melihat permasalahan di atas, maka penting bagi rumah sakit untuk mempunyai strategi pemasaran yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan MCU terutama untuk masyarakat umum.

Tujuan dan Sasaran

Berdasarkan latar belakang tersebut, inovasi LAYANAN INFORMASI DIGITAL BERBASIS *LANDING PAGE* diharapkan mampu untuk:

- a Memberikan informasi terhadap pelanggan mengenai pelayanan yang ada di klinik MCU RSUP Dr. Kariadi.
- b Memudahkan pelanggan dalam memilih pemeriksaan paket *medical check up* sesuai yang diinginkan.
- c Meningkatkan jumlah kunjungan pelanggan terhadap layanan *medical check up* di klinik MCU RSUP Dr. Kariadi.
- d Meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan informasi diberikan kepada pasien di klinik MCU RSUP Dr. Kariadi.

3. Kebaruan dan Nilai Tambah

Program inovasi ini berupa pembuatan aplikasi yang berisi layanan dan konten informasi digital paket *medical check up*. Layanan informasi ini disampaikan secara digital dengan membagikan link atau barcode informasi layanan MCU melalui ponsel klinik MCU ke pelanggan via pesan *whatsapp* dan menyebarluaskan link yang sudah dibuat melalui sosial media.

Layanan informasi MCU ini juga diinformasikan secara langsung kepada pelanggan dan atau keluarga pelanggan yang sedang melakukan pemeriksaan di klinik *medical checkup* Instalasi Eksekutif setiap harinya pada jam pelayanan.

4. Implementasi Inovasi

Layanan informasi *medical check up* di klinik MCU Instalasi Eksekutif mulai dilaksanakan pada tanggal 11 Januari 2023. Program layanan informasi ini direncanakan setelah melalui berbagai tahap mulai dari perencanaan, penunjukan PIC/*leader*, pemilihan konten informatif dalam layanan digital, pembuatan media/*landing page*, serta konsultasi dengan pembimbing dan konsultasi dengan Hukmas.

Layanan informasi MCU ini diinformasikan secara langsung kepada pelanggan dan atau keluarga pelanggan yang sedang melakukan pemeriksaan di klinik *medical checkup* Instalasi Eksekutif setiap harinya pada jam pelayanan dengan harapan informasi dapat tersampaikan lebih

luas lagi. Saat pelanggan melakukan pendaftaran ke klinik MCU, pelanggan diarahkan ke perawat klinik MCU untuk dilakukan pengkajian dan pengukuran tanda-tanda vital dan kemudian diberikan informasi tambahan terkait layanan informasi paket yang ada di klinik MCU dengan memberikan link atau *scanning barcode* yang telah disiapkan serta setelah pelayanan selesai, pelanggan diminta kesediannya untuk dapat mengisi lembar kuesioner evaluasi terkait layanan informasi yang diberikan serta pelayanan di klinik MCU Instalasi Eksekutif RSUP Dr. Kariadi Semarang.

Setiap hari perawat atau petugas memberikan kuesioner evaluasi pelayanan dan layanan informasi digital kepada pelanggan atau keluarga pelanggan serta menjelaskan informasi yang tampil di menu item yang ada pada layanan informasi dan tata cara pengisian kuesioner evaluasi serta memastikan lembar evaluasi terisi dengan lengkap. Kuesioner yang sudah tersimpan otomatis akan masuk ke data pengelolaan yang telah dibuat oleh PIC dan akan rekapitulasi dan dilaporkan kepada kepala ruang. Evaluasi dilakukan tiap bulan yaitu mulai dari bulan Januari sampai bulan Mei 2023.

5. Signifikansi

Kunjungan pasien di klinik MCU Instalasi Eksekutif RSUP Dr. Kariadi mengalami fluktuasi yang inkonsisten pada periode tahun 2020 hingga 2022 sebelum adanya inovasi ini. Beberapa kendala-kendala yang menyebabkan kurang optimalnya layanan MCU antara lain karena promosi yang dilakukan rumah sakit terkait paket-paket harga dan paket MCU masih sedikit dan belum mencapai sasaran.

Inovasi ini menyediakan informasi digital layanan paket MCU yang mudah diakses oleh pelanggan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kunjungan ke klinik MCU Instalasi Eksekutif RSUP Dr. Kariadi.

6. Sumber Daya

Inovasi ini membutuhkan aplikasi berupa link atau barcode informasi layanan MCU melalui ponsel klinik MCU ke pelanggan via pesan *whatsapp* dan menyebarkan link yang sudah dibuat melalui sosial media. Keunggulan inovasi ini adalah hanya sedikit biaya yang dibutuhkan untuk pencetakan link barcode, serta dapat memanfaatkan fasilitas *wi-fi* di rumah sakit.

Sumber daya yang terlibat dalam pemberian layanan informasi ini antara lain adalah PIC, Kepala Ruang serta perawat dan staf yang terlibat di klinik MCU Instalasi Eksekutif.

7. Keluaran/Output

a. Jumlah Kunjungan Pelanggan MCU

Dari hasil evaluasi kegiatan layanan informasi digital (landing page) medical check up selama 7 bulan mulai dari bulan Januari hingga Juli 2023 didapatkan hasil kunjungan pelanggan pada bulan Januari hingga Juli sekitar 155 orang per bulan atau sekitar 5-6 orang per harinya, hal tersebut menunjukkan peningkatan namun belum cukup signifikan dibanding tahun sebelumnya yang mana untuk kunjungan perharinya atau sebanyak 3-4 orang, namun hasil tersebut perlu dievaluasi hingga akhir tahun mendatang di bulan Desember tahun 2023.

b. Kecukupan informasi terkait media informasi yang diberikan

100% pelanggan menyatakan bahwa media informasi yang diberikan sudah cukup dan mencakup semua informasi yang ada terkait paket *medical check up*.

c. Pengertian pelanggan tentang media informasi yang tersedia

100% pelanggan menyatakan mengerti terhadap isi informasi media yang diberikan petugas.

d. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di klinik MCU Instalasi Eksekutif

Tingkat kepuasan pelanggan diperoleh sebanyak 32 orang (74,4%) menyatakan sangat puas, dan sebanyak 10 orang (23,3%) menyatakan puas, 1 orang (2,3%) menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan diberikan petugas terhadap pelanggan.

e. Produk Media Layanan Informasi



8. Pemantauan dan Evaluasi

Evaluasi dilakukan setiap bulannya oleh kepala ruang dan *leader* PIC menggunakan kuesioner *google form* yang dibagikan ke pelanggan. Hasil yang diharapkan dengan adanya layanan informasi ini adalah mengetahui:

- a. Peningkatkan jumlah kunjungan pelanggan terhadap layanan *Medical Check Up* di klinik MCU RSUP Dr. Kariadi Semarang.
- b. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan informasi diberikan kepada pasien di klinik MCU RSUP Dr. Kariadi.

9. Strategi Berkelanjutan

Produk layanan informasi digital ini sesuai dengan salah satu misi RSUP Dr. Kariadi Semarang yaitu menyelenggarakan pengembangan digitalisasi pelayanan rumah sakit. Inovasi ini juga berkaitan dengan salah satu indikator mutu lokal RSUP Dr. Kariadi yaitu peningkatan kepuasan pelanggan non JKN. Diharapkan dengan adanya inovasi ini dapat membantu meningkatkan kunjungan di klinik MCU Instalasi Eksekutif serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di RSUP Dr. Kariadi.