



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Patient Experience Training and Quality Support
2 Days Training



PATIENT EXPERIENCE

(PX)

OVERVIEW



Patient Experience (PX) adalah keseluruhan interaksi pasien dengan sistem pelayanan kesehatan, termasuk rumah sakit, klinik, maupun tenaga kesehatan, yang membentuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang mereka terima. PX mencakup semua aspek perjalanan pasien, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, pengobatan, komunikasi dengan tenaga medis, hingga tindak lanjut setelah perawatan.

Mengapa Patient Experience Penting?

Meningkatkan Kepuasan Pasien – PX yang baik membuat pasien merasa dihargai, didengarkan, dan mendapatkan pelayanan berkualitas.

Meningkatkan Hasil Klinis – Hubungan yang baik dan komunikasi efektif antara pasien dan tenaga kesehatan berkontribusi pada kepatuhan pengobatan serta pemulihan yang lebih baik.

Meningkatkan Reputasi Fasilitas Kesehatan – Pengalaman positif pasien mendorong rekomendasi, meningkatkan kepercayaan, dan memperkuat citra rumah sakit.

Dukungan terhadap Akreditasi – Banyak standar akreditasi kesehatan, seperti JCI (Joint Commission International) dan KARS, memasukkan PX sebagai indikator penting kualitas pelayanan.



Tujuan Kursus

- Meningkatkan pemahaman peserta terhadap pentingnya pengalaman pasien dalam layanan kesehatan.
- Membekali peserta dengan strategi dan teknik untuk menciptakan pengalaman pasien yang positif dan berkesan.
- Mendorong perubahan budaya organisasi ke arah pelayanan yang berorientasi pada pasien.
- Mengembangkan keterampilan komunikasi dan empati yang efektif dalam menghadapi pasien dan keluarga mereka.

METODE PELATIHAN

- Presentasi Interaktif
- Studi Kasus
- Roleplay & Simulasi
- Diskusi Kelompok
- Refleksi Individu





Manfaat Organisasi

- Meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas pasien.
- Mengurangi keluhan dan potensi konflik dalam pelayanan.
- Meningkatkan citra dan reputasi institusi pelayanan kesehatan.
- Meningkatkan kinerja SDM melalui pendekatan yang lebih humanis dan responsif.
- Mendukung akreditasi dan standar mutu pelayanan kesehatan (seperti JCI, SNARS, dll).



Manfaat Pribadi

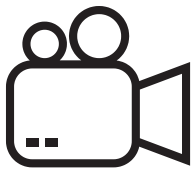
- Meningkatkan kemampuan empati dan komunikasi interpersonal.
- Memahami perspektif pasien dalam menerima pelayanan kesehatan.
- Meningkatkan profesionalisme dan kualitas kerja.
- Menambah wawasan dan keterampilan soft skill yang dapat diterapkan di berbagai situasi pelayanan.
- Membangun kebanggaan dalam memberikan pelayanan yang bermakna bagi pasien.



Siapa yang Harus Hadir?

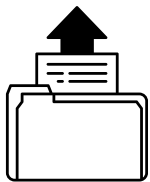
- Tenaga kesehatan (dokter, perawat, bidan)
- Staf pelayanan frontliner (CS, admin pendaftaran, satpam rumah sakit)
- Manajer unit pelayanan
- Tim manajemen mutu dan akreditasi
- Semua personel yang berinteraksi langsung atau tidak langsung dengan pasien

PROGRAMME HIGHLIGHTS



+60

**2+ Role Plays 5+ Real-World Case Studies 10+ Assignments/
Applications Pre-Recorded Video from JICSI with for self-
paced learning.**



**10+
Assignments/
Applications**



**5+
Real-World
Case Studies**



**2+
Role Plays**



LEARNING JOURNEY



MODULES

Module 1 : Pengantar PX

Module 2 : Komponen Utama dalam Patient Experience

Module 3 : Tren Global dalam Peningkatan Patient Experience

Module 4 :Strategi Implementasi Patient Experience (PX) di Rumah Sakit / Klinik

Module 5 : TOOL & METRICS UNTUK MENGUKUR PATIENT EXPERIENCE (PX)

Module 6 : Role-Play & Praktik Lapangan dalam Pelatihan Patient Experience (PX)

Module 7 : Rencana Tindak Lanjut



CERTIFICATE

Upon successful completion of the programme, participants will be awarded a digital Certificate of Completion by Jakarta International Customer Service Institute (JICSI) and Customer Service Experience Association Indonesia (CSXAI)



ABOUT JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Jakarta International Contact Center Institute adalah suatu lembaga pelatihan dan pengadaan sumber daya manusia yang berfokus pada customer service professional dan lembaga survey kepuasan pelanggan.

Kami berorientasi pada pelanggan dimana kepuasan pelanggan adalah tujuan keberadaan kami. Kami hadir untuk pelanggan. Adapapun JICSI berdiri secara legal pada Januari tahun 2021.

Professional Training

JICSI telah melatih lebih dari 2300 peserta dan telah bekerja di berbagai perusahaan dengan keahlian mereka yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan

Recruitment Agency

Sebelum JICSI mengirimkan tenaga yang terampil sesuai dengan yang dibutuhkan oleh perusahaan, JICSI benar- benar telah melakukan pelatihan, pembinaan dan telah lolos seleksi test yang dilakukan oleh Rumah Karir JICSI

Survey Customer Satisfaction

JICSI memiliki Survei kepuasan pelanggan sebagai alat berharga yang dapat membantu bisnis untuk menemukan tingkat kepuasan pelanggan dan menciptakan loyalitas pelanggan.

Core Value



Respect.

Kami selalu menghargai perbedaan setiap orang dan mengajak pelanggan kami untuk selalu berpartisipasi untuk memberikan masukan demi meningkatnya kualitas layanan yang akan kami berikan kepada pelanggan kami.



Honesty.

Kami selalu menjunjung akan kebenaran dalam semua situasi dan selalu mengedepankan profesionalisme yang kami miliki.



Trust.

Kami percaya kepada orang lain dan menjaga kepercayaan yang diberikan kepada kami.



Integrity.

Kami melakukan apa yang kami katakan.



Our Service.

Customer Service Training
Manpower & Recruitment Customer Service Agency
Customer Satisfaction Survey

OUR CLIENT



TESTIMONI



PT Indosat Ooredoo

Training Data Visualization

[Lihat Video >>](#)



PT Indosat Ooredoo

Training Certified Contact Center Manager (CCCM)

[Lihat Video >>](#)



PT Freeport Indonesia

Training Customer Service Professional HR Call Center

[Lihat Video >>](#)



OY! Indonesia

Training Contact Center Agent Professional

[Lihat Video >>](#)

MESSAGE FROM FOUNDER

Rudyanto HP manullang Ph.D.,M.P.H
Founder JICSI



Berbicara terkait dengan Customer Relationship Management (CRM) adalah suatu strategi, proses, dan sistem perangkat lunak komprehensif yang membantu bisnis mengelola interaksi dan hubungan pelanggan, dalam hal ini akan dapat mengoptimalkan upaya penjualan dan pemasaran, serta meningkatkan layanan pelanggan. Ini memungkinkan perusahaan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menggunakan data pelanggan untuk memberikan pengalaman yang dipersonalisasi dan mulus di berbagai titik kontak.

Sebelum kita lanjutkan lebih dalam lagi, mari kita melihat sejarah munculnya CRM berikut ini. Konsep CRM dimulai dari tahun 1960-an dan 1970-an, dimana bisnis pada saat itu mengalihkan fokus dari product-centricity ke customer-centricity. Kemajuan teknologi tahun 1980-an, khususnya dalam pemasaran basis data dan munculnya integrasi telepon komputer (CTI), hal ini akan memungkinkan bisnis merekam setiap interaksi dengan pelanggan dan dengan menggunakan data ini untuk kampanye pemasaran yang lebih terarah lagi.

Kemudian pada tahun 1990-an, perangkat lunak CRM muncul sebagai tanggapan atas meningkatnya kebutuhan akan pendekatan yang lebih sistematis untuk mengelola hubungan dengan pelanggan. Kemudian Industri melihat pertumbuhan yang signifikan sebagai perusahaan seperti Siebel Systems dan Salesforce.com memasuki pasar.

Baru pada tahun 2000-an, CRM berkembang menjadi sistem yang lebih komprehensif, mengintegrasikan berbagai fungsi bisnis seperti pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan. Dengan munculnya komputasi berbasis cloud dan Perangkat Lunak sebagai Layanan (SaaS) model, CRM menjadi lebih mudah diakses dan terjangkau untuk usaha kecil dan menengah.

Menurut statistik berikut ini dikatakan bahwa 70% pelanggan mengharapkan pengalaman yang baik di semua saluran komunikasi, menjadikan sistem CRM penting untuk memberikan pengalaman pelanggan yang konsisten (Sumber: Salesforce). Perusahaan yang menggunakan sistem CRM telah mengalami peningkatan konversi prospek sebesar 17%, peningkatan retensi pelanggan sebesar 16%, dan peningkatan produktivitas agen sebesar 21% (Sumber: WebFX). Kemudian diperkuat oleh hasil penelitian berikut bahwa CRM adalah pasar perangkat lunak terbesar dan paling cepat berkembang, dengan perkiraan pendapatan global sebesar \$114.4 miliar pada tahun 2027 (Sumber: Adamenfroy). 91% bisnis dengan lebih dari 11 karyawan sekarang menggunakan sistem CRM, dibandingkan dengan 50% bisnis dengan 10 karyawan atau kurang (Sumber: PermintaanSage). Tim penjualan berperforma tinggi 3.2 kali lebih mungkin menggunakan CRM dan alat otomatisasi penjualan lainnya daripada tim berperforma buruk (Sumber: Salesforce).

Melihat data statistik diatas kita dapat mengambil kesimpulan bahwa penggunaan CRM tsb semakin di butuhkan oleh banyak perusahaan.



**Jakarta International
Customer Service Institute**

Persyaratan

- Semua tingkat akademik diperbolehkan
- Pengalaman kerja
- Koneksi internet yang stabil (untuk peserta online)

Silahkan kirim berkas dokumen ke
email: **marketing@jicsi.co.id**

LOKASI

Kantor 1

Jl Nusa Dua Blok A6 No.3 Perumahan
Citragran Cibubur

Kantor 2

Jl Jatayu IV C Komplek Taman Harapan
Indah Blok P No 11 Jelambar Baru Grogol
Jakarta Barat

HUBUNGI KAMI

P: (021) 566 806 1

M:0858-833-833-83

E:marketing@jicsi.co.id



@Jicsi Jaya



@Jicsi_official



@Jisi Official



@Jakarta International Customer Institute

