



PEDOMAN TEKNIS

PELAKSANAAN DIGITALISASI PELAYANAN WISATA MEDIS MELALUI INOVASI
MATA WIDURI (MATARAM HARUM DENGAN WISATA MEDIS DI UJUNG JARI)



Oleh:

Tim MATA WIDURI

RSUD KOTA MATARAM

2024

LATAR BELAKANG

Wisata medis merupakan salah satu sektor industri kesehatan yang mengalami perkembangan pesat di berbagai negara, termasuk Indonesia. Seiring meningkatnya minat wisatawan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan berkualitas dalam suasana nyaman dan menyenangkan, Indonesia memiliki peluang besar untuk berkompetisi di tingkat global. Salah satu daerah dengan potensi besar dalam pengembangan wisata medis adalah Lombok, yang dikenal dengan keindahan alamnya yang eksotis, keberagaman budaya lokal, serta infrastruktur pariwisata yang terus berkembang.

Lombok tidak hanya menarik sebagai destinasi liburan, tetapi juga sangat ideal untuk menjadi pusat layanan kesehatan yang terintegrasi dengan konsep pariwisata. Dukungan regulasi pun telah tersedia, di antaranya melalui Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 76 Tahun 2015 tentang Pelayanan Kesehatan Wisatawan, yang menjadi dasar hukum bagi penyelenggaraan wisata medis di Indonesia.

Namun demikian, implementasi regulasi ini di Lombok masih menghadapi berbagai tantangan, khususnya dalam aspek efisiensi layanan dan sistem pendaftaran pasien yang masih dilakukan secara manual. Salah satu fasilitas kesehatan yang telah memiliki komitmen dan legalitas resmi untuk menyelenggarakan layanan wisata medis adalah RSUD Kota Mataram, yang telah mendapatkan sertifikasi melalui Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.01.07/I/3759/2022. Sejak tahun 2016, rumah sakit ini telah melayani pasien wisatawan, baik domestik maupun internasional. Namun, dalam praktiknya, proses pelayanan yang belum terdigitalisasi menjadi hambatan tersendiri dalam menjawab kebutuhan wisatawan yang mengutamakan kecepatan dan kenyamanan.

Menjawab tantangan tersebut, RS H. Moh. Ruslan menghadirkan inovasi layanan wisata medis berbasis digital bernama MATA WIDURI (Mataram Harum dengan Wisata Medis di Ujung Jari). Program ini resmi diinisiasi sejak Januari 2024, sebagai langkah strategis untuk mentransformasi sistem pelayanan kesehatan menjadi lebih modern, efisien, dan terintegrasi. Melalui program ini, pasien dapat mendaftar secara daring melalui formulir digital, mengakses informasi layanan secara real-time melalui chatbot interaktif 24 jam, dan menikmati sejumlah layanan unggulan seperti Medical Check Up, Hemodialisa Rawat Jalan, dan Unit Reproduksi Berbantu Lombok IVF, lengkap dengan bonus akses hyperbaric chamber, Emsella, dan gym sport untuk mendukung pemulihan dan kebugaran.

Untuk memastikan implementasi program ini berjalan secara terarah, efisien, dan sesuai standar, diperlukan suatu pedoman teknis sebagai acuan bagi seluruh pemangku kepentingan internal rumah sakit. Pedoman ini bertujuan memberikan arahan menyeluruh dalam pelaksanaan digitalisasi pelayanan wisata medis, sekaligus mendukung terwujudnya Lombok sebagai destinasi wisata medis unggulan nasional maupun internasional melalui pendekatan yang inovatif, adaptif, dan berbasis teknologi.

DASAR HUKUM

1. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 76 Tahun 2015 tentang Pelayanan Kesehatan Wisatawan
2. Keputusan Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Nomor HK.01.07/I/3759/2022

PROSES PERSIAPAN

1. Pembuatan Formulir Digital

Sebagai bagian dari digitalisasi layanan dalam program MATA WIDURI, formulir pendaftaran pasien wisata medis disusun menggunakan platform Google Form yang fleksibel dan mudah diakses oleh pasien dari berbagai negara. Formulir ini disusun dalam dua bahasa, yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris, untuk memastikan kenyamanan dan keterjangkauan informasi bagi wisatawan domestik maupun mancanegara.

Mengingat program ini mencakup tiga jenis layanan medis utama yaitu Medical Check Up (MCU), Hemodialisa Rawat Jalan, dan Unit Reproduksi Berbantu Lombok IVF, maka struktur formulir dirancang secara adaptif menggunakan fitur “Pindah ke bagian berdasarkan jawaban” (*Go to section based on answer*). Fitur ini memungkinkan formulir menyesuaikan alur pertanyaan secara otomatis berdasarkan pilihan yang dipilih oleh responden. Dengan demikian, ketika pengguna memilih bahasa, sistem akan menampilkan bagian pertanyaan dalam bahasa yang sesuai. Selanjutnya, ketika pengguna memilih jenis layanan medis yang diinginkan, mereka akan diarahkan ke bagian spesifik yang memuat pertanyaan detail dan informasi tambahan sesuai dengan layanan tersebut. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi proses pengisian formulir, tetapi juga meminimalkan kesalahan pengisian data serta memberikan pengalaman pengguna yang lebih personal dan intuitif.

The screenshot shows a Google Form interface. At the top, it says 'Wisata Medis RS Ruslan Mataram' and 'All changes saved in Drive'. The form title is 'Pendaftaran Paket Wisata Medis RS H. Moh. Ruslan (Medical Tourism Registration Form of H. Moh Ruslan Hospital)'. Below the title, there is a question: 'Bahasa apa yang ingin Anda gunakan? Which language would you like to use?'. The question is set to 'Multiple choice'. There are two radio button options: 'Bahasa Indonesia' with a link 'Go to section 2 (Identitas)' and 'Bahasa Inggris (English)' with a link 'Go to section 3 (Identity)'. The 'Bahasa Inggris (English)' option is selected. The form is in Indonesian.

2. Integrasi Data Pasien Wisata Medis di Google Sheet

Seluruh data yang dikumpulkan melalui formulir digital dalam program MATA WIDURI secara otomatis terintegrasi ke dalam Google Sheet sebagai basis data utama. Setiap respon baru yang masuk melalui Google Form akan tercatat di sheet induk bernama "Form", yang berfungsi sebagai repositori utama data mentah berdasarkan waktu pengisian. Untuk mempermudah pengelolaan dan pemantauan data sesuai jenis layanan dan preferensi bahasa pengguna, data dari sheet "Form" akan direkap secara otomatis ke dalam enam sheet terpisah, yaitu MCU ID, MCU ENG, HD ID, HD ENG, LOMBOK IVF ID, dan LOMBOK IVF ENG. Pemisahan ini didasarkan pada kombinasi jenis layanan medis yang dipilih (Medical Check Up, Hemodialisa, atau Reproduksi Berbantu – Lombok IVF) dan bahasa yang digunakan (Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris).

Setiap sheet rekap menggunakan fungsi ARRAYFORMULA dan logika filter dinamis untuk secara otomatis menarik data dari sheet utama. Dengan sistem ini, data akan langsung tersusun rapi sesuai kategorinya tanpa perlu pengolahan manual. Pendekatan ini tidak hanya mempercepat proses pengelolaan informasi, tetapi juga memastikan konsistensi dan akurasi data dalam menunjang pelayanan wisata medis secara real-time dan efisien.

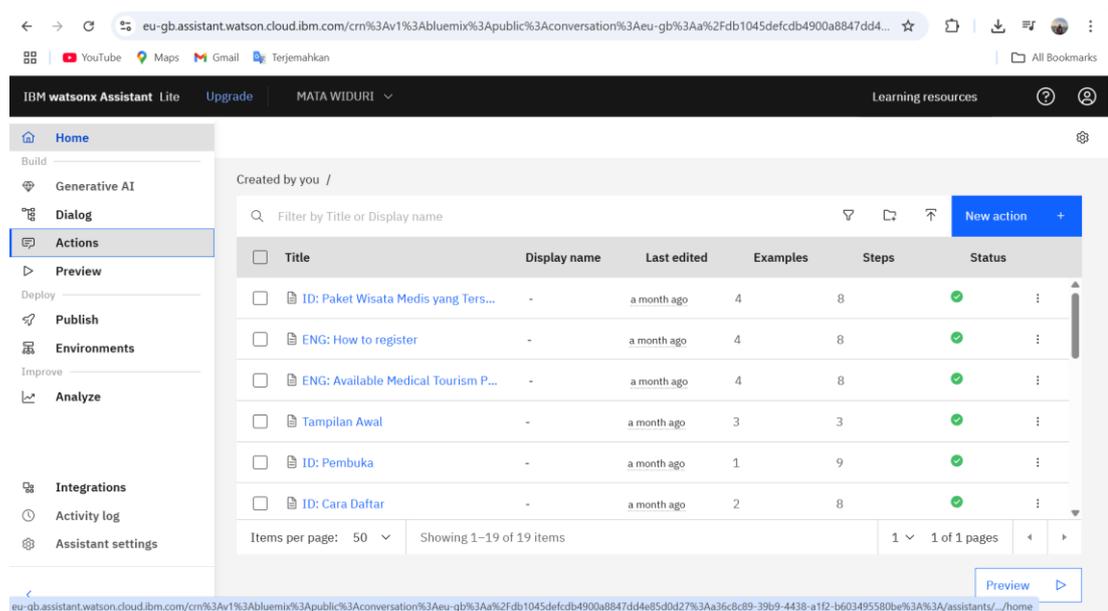
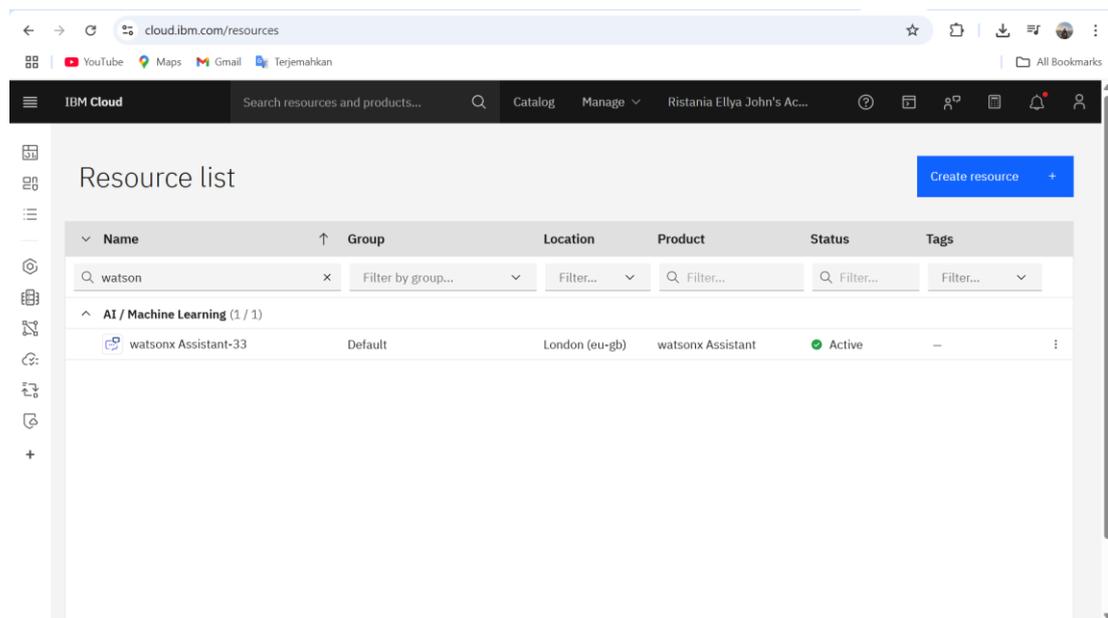
No.	Form Completion Time	Patient's Name	Patient's Current Address	Patient's Phone	Patient's ID File	Planned HD Date	Planned HD Time
1	13-06-2025 09:18	SHARIFAH NOOR ATIYAH BINTI SYED AKIL	C10 Villa One, Batu Layar, Lombok, Indonesia.	+6013-6238909	https://drive.google.com/file/d/1xMtrc7mFLQIP4ARH4a4A04IDwh8hZmoM/view?usp=sharing	13-06-2025	
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							

3. Pembuatan Prototype Chatbot

Prototipe chatbot untuk layanan digital wisata medis MATA WIDURI dikembangkan menggunakan platform IBM Watson, tepatnya melalui layanan Watson Assistant. Platform ini dipilih karena kemampuannya dalam membangun percakapan cerdas berbasis kecerdasan buatan (AI) dan pembelajaran mesin. Beberapa fitur utama digunakan dalam pengembangan chatbot ini. Pertama, fitur Intent digunakan untuk mengenali maksud dari pertanyaan pengguna berdasarkan kata kunci yang dimasukkan. Dengan memanfaatkan teknologi machine learning, chatbot dapat memahami berbagai variasi pertanyaan yang memiliki maksud serupa dan memberikan respons yang relevan. Kedua, fitur Dialog dimanfaatkan untuk mengatur alur percakapan secara sistematis. Dialog memungkinkan chatbot untuk merespons secara berurutan dan logis sesuai konteks pembicaraan, menciptakan pengalaman

interaksi yang lebih alami. Selanjutnya, fitur Action digunakan untuk menyesuaikan jawaban chatbot berdasarkan pilihan atau input spesifik dari pasien. Dengan ini, chatbot dapat memberikan informasi yang lebih personal dan tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Agar komunikasi terasa ramah dan mudah diterima, seluruh respons chatbot dirancang secara empatik dan interaktif, dilengkapi dengan penggunaan emotikon yang sesuai untuk menambah nuansa percakapan yang hangat dan tidak kaku. Seluruh struktur percakapan dan konfigurasi yang telah dibuat dapat diunduh dalam format file JSON, yang memuat kode logika dan pengaturan teknis chatbot secara lengkap. File ini dapat digunakan untuk dokumentasi teknis, evaluasi, atau pengembangan lanjutan oleh tim IT rumah sakit.



4. Integrasi Chatbot di Website Rumah Sakit

Setelah prototipe chatbot dikembangkan menggunakan IBM Watson, proses integrasi ke dalam website resmi RS H. Moh. Ruslan dilakukan melalui tahapan pemrograman ulang oleh tim Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Tahapan ini mencakup penyesuaian script chatbot berdasarkan file JSON hasil ekspor dari Watson Assistant serta konfigurasi antarmuka agar chatbot dapat berjalan optimal pada platform digital rumah sakit. Tim SIMRS melakukan penyesuaian teknis agar tampilan chatbot menyatu secara responsif dengan desain website dan kompatibel di berbagai perangkat, baik desktop maupun mobile. Selain itu, dilakukan penyempurnaan pada bagian pengelolaan pesan otomatis agar chatbot dapat mengarahkan pengguna ke formulir digital serta menjawab pertanyaan umum terkait layanan wisata medis secara real-time. Dengan integrasi ini, pengguna dapat mengakses chatbot langsung dari halaman utama website rumah sakit tanpa perlu membuka aplikasi pihak ketiga. Kehadiran chatbot ini menjadi bagian penting dalam mendukung layanan wisata medis berbasis digital yang cepat, informatif, dan user-friendly.

PROSES PELAKSANAAN

1. Sosialisasi Formulir Pendaftaran Wisata Medis Digital dan Chatbot Tanya Widuri

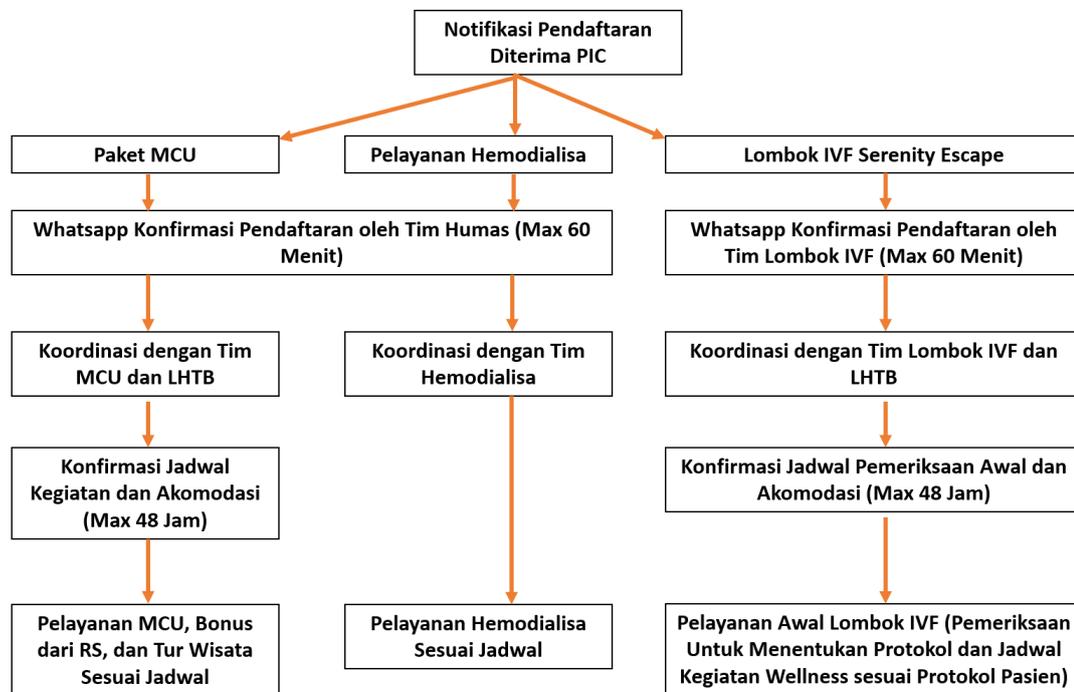
Sosialisasi program digitalisasi layanan wisata medis melalui inovasi MATA WIDURI dilaksanakan secara bertahap dan terstruktur guna memastikan pemahaman menyeluruh dari seluruh pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal. Tahap pertama difokuskan pada internalisasi kepada staf rumah sakit, khususnya tenaga medis dan non-medis yang terlibat langsung dalam layanan wisata medis. Edukasi diberikan mengenai alur pelayanan baru, penggunaan formulir digital, serta interaksi melalui chatbot, agar pelayanan kepada pasien dapat berjalan lancar dan konsisten. Tahap kedua menyoar pasien pengguna layanan wisata medis, baik domestik maupun mancanegara. Informasi mengenai sistem digitalisasi disampaikan secara langsung melalui titik-titik pelayanan serta dibantu oleh petugas informasi untuk memastikan pasien memahami kemudahan akses yang tersedia.

Tahap ketiga melibatkan diseminasi informasi kepada masyarakat luas melalui berbagai saluran eksternal, seperti media sosial, platform website rumah sakit, aplikasi SIPASTI, dan media massa online. Strategi komunikasi publik ini bertujuan untuk membangun kesadaran (awareness), meningkatkan partisipasi masyarakat, serta memperkuat citra RS H. Moh. Ruslan sebagai pelopor layanan wisata medis digital di wilayah Nusa Tenggara Barat. Dengan pendekatan bertahap ini, diharapkan adopsi teknologi digital dalam layanan wisata medis dapat berjalan secara efektif dan diterima dengan baik oleh semua lapisan pengguna.

2. Pelayanan Pasien Wisata Medis dengan Formulir Digital

Setelah proses pendaftaran pasien wisata medis dilakukan secara digital, notifikasi otomatis akan diterima oleh penanggung jawab layanan yaitu Ketua Program Inovasi (dr. Ristania Ellya John), Tim HUMAS (Ridwan), dan Tim Lombok IVF. Selanjutnya, pasien akan menerima balasan melalui WhatsApp dari tim terkait dalam waktu maksimal satu jam. Balasan untuk pasien Medical Check Up (MCU) dan Hemodialisa dilakukan oleh Tim HUMAS, sedangkan pasien IVF direspon langsung oleh

Tim Lombok IVF. Setelah itu, koordinasi dilakukan untuk penjadwalan layanan. Untuk pasien yang memilih paket wisata seperti MCU dan Lombok IVF Serenity Escape, tim juga akan berkoordinasi dengan Lombok Health Tourism Board. Jadwal kegiatan pasien MCU dikonfirmasi dalam 48 jam, sementara untuk pasien IVF, jadwal ditetapkan setelah pemeriksaan medis menentukan protokol yang sesuai.



MONITORING DAN EVALUASI

Monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan inovasi digitalisasi layanan wisata medis dilakukan secara berkala untuk memastikan efektivitas implementasi serta meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Proses evaluasi dilakukan melalui dua pendekatan utama. Pertama, survei pengguna secara daring yang disebarakan kepada pasien wisata medis setelah mereka menerima layanan. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan, kemudahan penggunaan sistem digital, serta efektivitas komunikasi yang dijalankan oleh tim layanan. Kedua, dilakukan monitoring terhadap data statistik interaksi chatbot yang terintegrasi di website resmi rumah sakit. Statistik ini meliputi jumlah kunjungan, frekuensi interaksi, hingga jenis pertanyaan terbanyak yang dianalisis untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna dan area perbaikan. Seluruh proses monitoring dan evaluasi ini dilakukan dengan berkoordinasi aktif bersama Lombok Health Tourism Board (LHTB) sebagai mitra strategis dalam pengembangan wisata medis. Hasil evaluasi digunakan untuk penyempurnaan sistem, pengembangan fitur baru, serta perbaikan alur layanan demi tercapainya pelayanan paripurna berbasis teknologi.