DIGITAL HEALTH READINESS | INOVA MEDIKA SOLUSINDO | iHospital | iKlinik

Insight & Data → Customer Needs → Implementation & Patient Engagement

DIGITAL HEALTH READINESS #3 | SESI 2 & PRODUCT INSIGHT

Beyond Selling: From Insight to Implementation

Memanfaatkan data keluaran sistem dan mengoptimalkan iConnect serta Nova AI untuk layanan dan patient engagement



Fita Loka Nuraini
Marketing Manager, Inovamedika

Sabtu, 24 Oktober 2026 | Live Zoom

One Ecosystem. Three Intelligent Solutions.

iConnect | Nova AI | iDiagnose

DIGITAL HEALTH READINESS | INOVA MEDIKA SOLUSINDO | iHospital | iKlinik

Dari kebutuhan Sesi 1 ke pekerjaan nyata di sistem

KEBUTUHAN DARI SESI 1	YANG KITA KERJAKAN HARI INI
Data pasien terpadu	Data keluaran SIMRS sebagai fondasi
Tahu perilaku dan sumber pasien	Laporan dan analitik lintas sistem
Pendaftaran mudah, informasi cepat	Nova AI: layanan pasien 24/7
Komunikasi dan recall pasien	iConnect: notifikasi otomatis terukur
Keputusan berbasis data	Indikator, tindak lanjut, dan evaluasi



Data sudah ada, tetapi belum menjadi keputusan

Proses terpisah

Alur pendaftaran, administrasi berjalan sendiri-sendiri.



Data terfragmentasi

Informasi tersebar di banyak unit dan sulit dipakai bersama.



Adopsi pengguna

Pengguna belum tentu siap mengubah cara kerja.



Visibilitas terbatas

Manajemen belum menerima informasi tepat waktu untuk bertindak.



PERTANYAAN

Jika rumah sakit sudah memiliki banyak aplikasi, **mengapa masalah operasional masih terjadi?**

DIGITAL HEALTH READINESS | INOVA MEDIKA SOLUSINDO | iHospital | iKlinik

One ecosystem, three intelligent solutions

Pasien | Dokter & tim klinis | Tim operasional RS | Manajemen

iConnect — Healthcare Communication Platform — by Inovamedika

CONNECT

Komunikasi pasien otomatis, cepat, dan terintegrasi dengan sistem informasi RS.

Fokus sesi ini

NOVA — AI by Inovamedika — Intelligent Care, Better Care.

SERVE

AI customer service RS yang melayani pasien 24/7 lewat WhatsApp Business.

Fokus sesi ini

i-Diagnose

ASSIST

AI clinical assistant: dokumentasi terstruktur dan resume medis, keputusan tetap di tangan dokter.

SIMRS / iHospital: sumber data dan proses inti pelayanan

Laporan, analitik, dan insight: data kembali menjadi tindakan

Peta data: apa yang dihasilkan tiap sistem

Setiap solusi dalam ekosistem Inovamedika menghasilkan data yang saling terhubung dan dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan layanan, efisiensi, dan pengambilan keputusan.

Sumber	Contoh keluaran data	Dipakai untuk
SIMRS / iHospital	• Kunjungan per poli dan dokter • Penjamin & antrean • Waktu tunggu • Billing / transaksi layanan	Dasar indikator layanan dan segmentasi pasien
iConnect — Healthcare Communication Platform by Inovamedika	• Status pesan • Respons pasien • Kontak tersegmentasi • Laporan komunikasi	Mengukur efektivitas pengingat, notifikasi, dan edukasi
NOVA AI by Inovamedika — Intelligence for Better Care	• Topik pertanyaan • Jam interaksi • Permintaan booking • Pengalihan ke CS	Memperbaiki informasi, jadwal CS, dan alur layanan
iDiagnose	• Dokumentasi klinis terstruktur • Resume medis • Hasil asesmen & rekomendasi • Riwayat diagnosis	Menjaga kelengkapan dokumentasi dan efisiensi dokter

Ketersediaan metrik bergantung pada konfigurasi dan implementasi di setiap rumah sakit.



Dari data ke aksi: lima langkah

1

Tetapkan pertanyaan

Keputusan apa yang ingin dibantu oleh data?

2

Definisikan indikator

Rumus, sumber, dan pemilik data disepakati.

3

Kumpulkan dan validasi

Pastikan data lengkap dan konsisten antar unit.

4

Baca pola, cari sebab

Bandingkan per poli, jam, dan segmen pasien.

5

Tindak lanjut dan ukur ulang

Perbaiki proses, lalu lihat dampaknya.

CONTOH KASUS

Pertanyaan: mengapa pasien kontrol tidak datang?

Indikator: persentase tidak hadir per poli

Data: jadwal SIMRS + status pesan iConnect

Temuan: pengingat terlambat dan tanpa opsi ubah jadwal

Aksi: kirim pengingat H-1 dengan opsi ubah jadwal



Kamus indikator: sepakati definisinya dulu

Indikator	Definisi operasional	Sumber
Tingkat tidak hadir	Pasien terjadwal yang tidak datang dibagi total pasien terjadwal	SIMRS
Tingkat konfirmasi	Pasien yang mengonfirmasi dibagi pesan konfirmasi terkirim	iConnect
Keberhasilan kirim	Pesan terkirim dibagi pesan yang dikirim	iConnect
Waktu respons	Selang waktu dari pertanyaan pasien sampai jawaban pertama	Nova AI / CS
Penyelesaian otomatis	Percakapan selesai tanpa pengalihan dibagi total percakapan	Nova AI
Waktu tunggu per tahap	Selisih waktu antar tahap layanan yang menjadi fokus	SIMRS

Definisi, baseline, target, dan periode ukur disepakati sebelum implementasi.

iConnect: komunikasi pasien yang terintegrasi

iConnect
Healthcare Communication Platform
by Inovamedika



Notifikasi otomatis
Pesan terkirim sesuai alur layanan pasien

Terintegrasi dengan sistem
Terhubung dengan sistem informasi yang dimiliki

Real-time communication
Informasi layanan tersampaikan cepat

Personal dan terjadwal
Pesan sesuai kebutuhan dan waktu pasien

Laporan dan analytics
Pantau status pesan dan analisis komunikasi

PENGGUNAAN

- Konfirmasi pendaftaran
- Pengingat jadwal kontrol
- Hasil layanan
- Edukasi kesehatan
- Informasi dan pesan layanan

Roadmap implementasi iConnect: enam langkah

1



Pilih satu use case prioritas

Mulai dari yang paling berdampak, misalnya pengingat kontrol atau konfirmasi pendaftaran.

2



Petakan pemicu dari SIMRS

Tentukan peristiwa yang memicu pesan: pendaftaran, jadwal kontrol, hasil layanan.

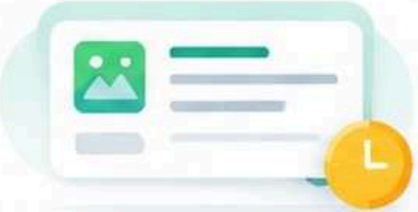
3



Rapikan kontak dan persetujuan

Validasi nomor WhatsApp, catat persetujuan, dan kelompokkan kontak.

4



Susun template dan jadwal kirim

Bahasa singkat, personal, satu ajakan bertindak, sesuai kebijakan WhatsApp Business.

5



Uji coba di satu poli

Pilot terbatas, tetapkan PIC, dan siapkan alur jika pasien membalas.

6



Ukur, optimalkan, perluas

Baca laporan, perbaiki template, lalu tambahkan use case berikutnya.

Alur pesan sepanjang perjalanan pasien



Pendaftaran

CONTOH PESAN

Konfirmasi pendaftaran

DIUKUR

Tingkat konfirmasi

Sebelum jadwal

CONTOH PESAN

Pengingat jadwal kontrol

DIUKUR

Tingkat tidak hadir

Hari layanan

CONTOH PESAN

Informasi dan pesan layanan

DIUKUR

Pertanyaan yang masuk

Setelah layanan

CONTOH PESAN

Hasil layanan dan edukasi kesehatan

DIUKUR

Kontrol kembali

Berkala

CONTOH PESAN

Informasi dan pesan layanan RS

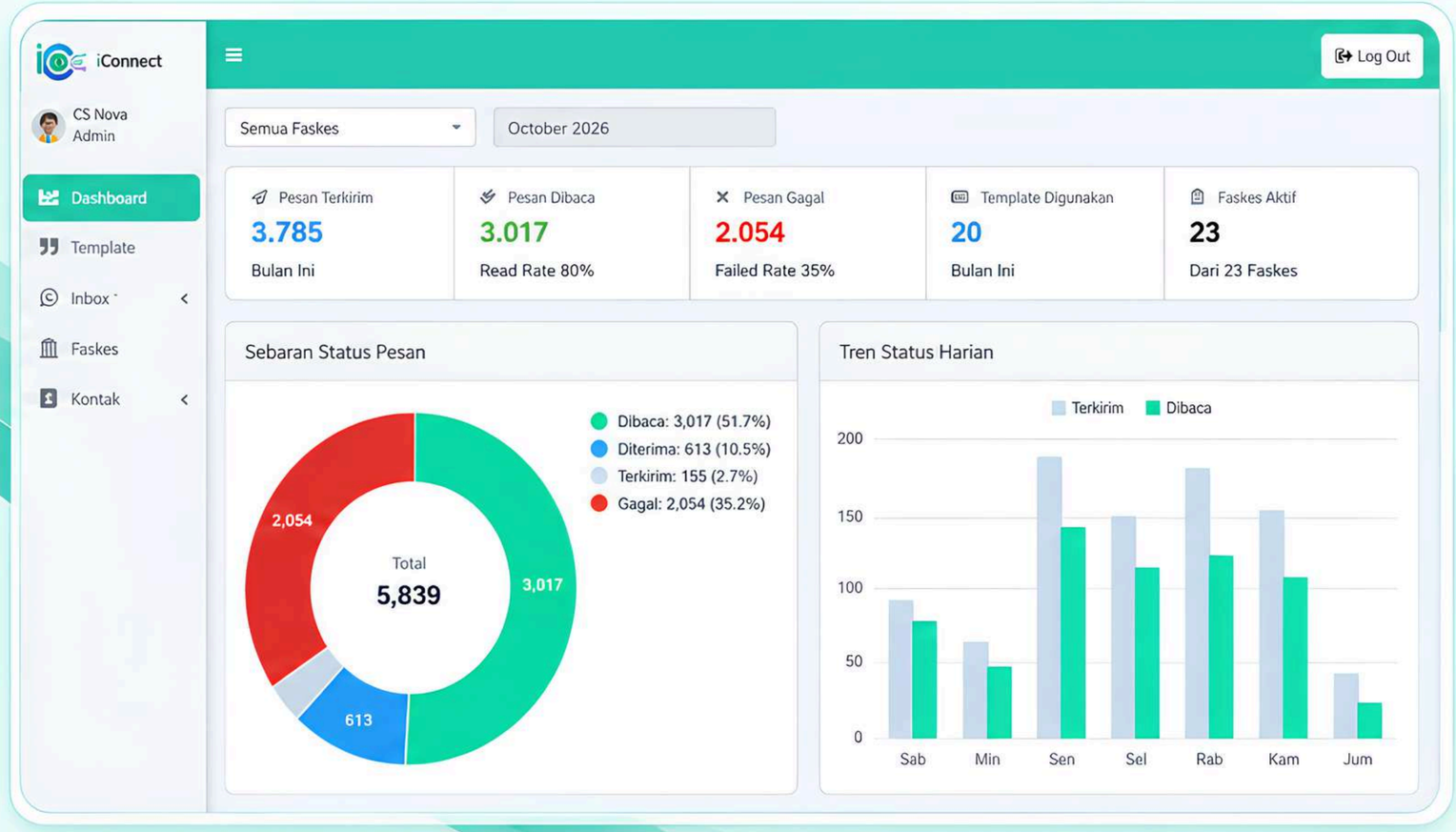
DIUKUR

Respons dan opt-out

Contoh alur; waktu kirim dan isi pesan disesuaikan kebijakan rumah sakit.

DIGITAL HEALTH READINESS | INOVA MEDIKA SOLUSINDO | iHospital | iKlinik

Membaca laporan iConnect untuk optimasi



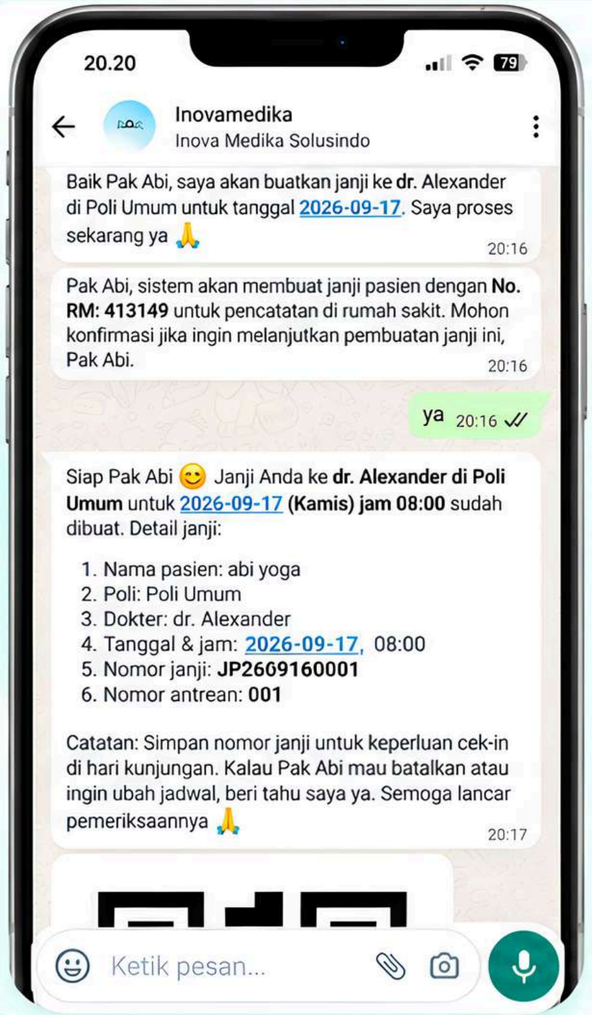
Banyak pesan gagal terkirim → Validasi nomor WhatsApp saat pendaftaran dan perbarui kontak secara berkala.

Terkirim tetapi jarang dibaca → Persingkat pesan dan uji waktu kirim yang berbeda.

Dibaca tetapi tidak dikonfirmasi → Tambah ajakan yang jelas dan opsi ubah jadwal.

Pasien berhenti menerima pesan → Kurangi frekuensi dan relevankan pesan dengan segmen pasien.

Praktik baik pesan pasien



KOMPONEN PESAN PENGINGAT

Pembukaan ramah
Sebut nama pasien dan jenis layanan

Informasi jadwal
Tanggal, hari, dan jam kunjungan

Detail penting
Poli, nama dokter, nomor janji, nomor antrean

Catatan tambahan
Instruksi/hal yang perlu dilakukan pasien

Penutup sopan
Ucapan terima kasih dan harapan positif

Lakukan

- Satu pesan, satu tujuan, dengan ajakan yang jelas.
- Kirim sesuai alur dan jadwal layanan pasien.
- Minta dan catat persetujuan kontak.
- Gunakan informasi yang lengkap dan mudah dipahami.
- Tetapkan penanggung jawab untuk balasan pasien.



Pesan yang baik membangun pengalaman pasien yang lebih baik.

Hindari

- Mengirim data klinis sensitif lewat pesan umum.
- Mengirim terlalu sering atau tanpa segmentasi.



Jaga keamanan data pasien dan relevansi pesan.

Nova AI: layanan pasien 24/7 lewat WhatsApp

NOVA
AI by Inovamedika
Intelligence for Better Care



LAYANAN NOVA AI

- **Informasi jadwal dokter**
- **Booking pendaftaran**
- **Cek nomor antrean**
- **Informasi umum RS**
- **Informasi BPJS**
- **Kontak customer service**

Nilai yang dihasilkan

Automated Response | 24/7 Service | Complete Information | Interaction Insights | Better Patient Experience | Patient Engagement

AI yang Memahami Pasien, Mendukung Tenaga Kesehatan

Roadmap implementasi Nova AI: enam langkah

1 Kumpulkan pertanyaan nyata pasien

Dari CS, WhatsApp, dan call center: topik yang paling sering muncul.



2 Susun knowledge base

Jadwal dokter, layanan, alur pendaftaran, BPJS, dan informasi umum.

Tetapkan PIC pembaruan.



3 Rancang skenario dan batas jawaban

Tentukan apa yang dijawab otomatis dan kapan dialihkan ke petugas.



4 Hubungkan dengan data layanan

Jadwal dan antrean sesuai integrasi yang diimplementasikan.



5 Pilot terbatas

Uji pada layanan atau jam tertentu; latih tim CS menerima pengalihan.



6 Pantau dan perbaiki berkala

Tinjau Interaction Insights rutin dan perbarui jawaban.



Mengoptimalkan Nova AI dengan Interaction Insights

Topik pertanyaan pasien (ILUSTRASI, %)



1. **Baca log dan topik**
   Topik apa yang paling banyak ditanyakan dan pada jam berapa?

2. **Temukan celah**
   Pertanyaan mana yang belum terjawab atau dialihkan ke petugas?

3. **Perbarui jawaban**
   Perbaiki knowledge base dan skenario percakapan.

4. **Ukur ulang**
   Pantau penyelesaian otomatis, pengalihan, waktu respons, dan booking via chat.

iConnect dan Nova AI bekerja sebagai satu siklus

1



SIMRS

Jadwal dan pendaftaran memicu pesan

2



iConnect

Mengirim pengingat atau notifikasi

3



Pasien

Membaca, membalas, atau bertanya

4



Nova AI

Menjawab, booking, atau mengalihkan ke CS

5



Laporan

Analytics dan Interaction Insights

Data kembali ke manajemen: perbaiki alur, template pesan, dan knowledge base

Contoh: pasien menerima pengingat kontrol, bertanya jadwal dokter, Nova AI menjawab, pasien mengonfirmasi atau mengubah jadwal, dan status tercatat untuk dilaporkan.

Dari data ke keputusan manajemen dan marketing

Pertanyaan bisnis	Data yang dibaca	Tindakan
Poli mana yang banyak pasien tidak hadir?	Jadwal SIMRS + status konfirmasi iConnect	Perkuat pengingat dan atur ulang slot
Layanan apa yang paling ditanyakan?	Topik pertanyaan Nova AI	Perbarui informasi, buat konten edukasi
Kapan pertanyaan pasien memuncak?	Jam interaksi Nova AI	Atur jam siaga CS dan jadwal kirim pesan
Segmen mana yang perlu dijangkau lagi?	Kontak tersegmentasi iConnect + riwayat kunjungan	Kampanye recall dan edukasi
Tahap mana yang membuat pasien menunggu?	Waktu antar tahap di SIMRS	Perbaiki alur dan informasikan estimasi

Kesiapan dan tata kelola data



1 Teknologi dan infrastruktur

- Jaringan dan integrasi dengan SIMRS
- Nomor WhatsApp bisnis siap
- Data kontak valid



2 Orang dan kapabilitas

- PIC jelas untuk tiap sistem
- Pelatihan tim CS dan admin
- Jadwal tinjau data rutin



3 Tata kelola dan kepatuhan

- Persetujuan dan privasi pasien
- Hak akses sesuai peran
- Kebijakan data sesuai regulasi



4 Budaya dan adopsi

- Dukungan direksi
- Pengguna dilibatkan sejak awal
- Kebiasaan kerja berbasis data



Kerangka empat faktor merujuk WHO, Emerging Technologies and Scientific Innovations (2023).

Dari aktivitas digital ke nilai yang terukur



OUTPUT
Apa yang berjalan?

- Pengingat aktif di poli pilot
- Nova AI menjawab topik utama
- Pengguna sudah dilatih



OUTCOME
Apa yang berubah?

- Waktu respons lebih cepat
- Data kontak lebih valid
- Beban CS lebih terkendali



IMPACT
Nilai apa yang dihasilkan?

- Pengalaman pasien lebih baik
- Slot dokter termanfaatkan optimal
- Keputusan lebih cepat dan tepat



Tetapkan baseline dan target bersama rumah sakit. Jangan menjanjikan persentase tanpa data.

Roadmap 90 hari: dari pilot ke perluasan

30 HARI

Fondasi

- Tetapkan baseline dan indikator
- Rapikan data kontak dan knowledge base
- Tentukan PIC dan alur pengalihan



60 HARI

Pilot

- Aktifkan satu use case iConnect dan Nova AI di satu poli
- Latih tim CS dan admin
- Tinjau laporan tiap minggu



90 HARI

Evaluasi dan skala

- Bandingkan dengan baseline
- Perbaiki template dan jawaban
- Putuskan perluasan ke poli lain



DIGITAL HEALTH READINESS

INOVA MEDIKA SOLUSINDO

iHospital iKlinik

Terima kasih

Diskusi dan Tanya Jawab

Jika besok bertemu direktur rumah sakit, tiga pertanyaan apa yang akan Anda ajukan sebelum menawarkan solusi digital?
Tulis di chat Zoom.



Inovamedika

WhatsApp / Telegram: 0878 241 84753

info@inovamedika.com | inovamedika.co.id