Preview

IndSight Dataverse

Rumah Sakit

2025

Memenangkan Persaingan Media Sosial Rumah Sakit:
Data, Kepercayaan, dan Realitas Pasien Masa Kini

Sumber ***Laporan Hasil Kolaborasi NoLimit dan Perhumasri***
Periode Jan - Des 2025 · NoLimit Indonesia/IndSight · Industri Rumah Sakit Indonesia

perhumasri

indsight
Product of NOLIMIT



KATA PENGANTAR

Halo, civitas hospitalia Indonesia

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat-Nya sehingga "**IndSight Dataverse Rumah Sakit 2025: Laporan Media Sosial dan Perilaku Konsumen: Data, Kepercayaan dan Realitas Pasien Masa Kini**", akhirnya bisa hadir di tangan Anda.

Laporan ini buah kerjasama yang apik antara **Perhimpunan Humas Rumah Sakit Indoensia (PERHUMASRI)** dengan **NoLimit**, sebuah institusi penyedia analisis media komunikasi. Insight ini kami susun untuk para pemilik dan direktur rumah sakit, manajer humas, manajer marketing, serta siapa pun yang peduli pada pentingnya data dan insight dalam pengambilan keputusan layanan rumah sakit.

Berangkat dari hampir lima juta percakapan di media sosial sepanjang 2025, kami merangkum temuan dan insight perilaku konsumen kesehatan atau pasien rumah sakit, lengkap dengan makna dan langkah konkret apa yang Anda perlu anda lakukan. Anda dapat menggunakan insightnya untuk menyusun strategi bisnis tahun 2027 dan kedepannya. Anda juga dapat menggunakan untuk strategi kehumasan kepercayaan dan reputasi insitusi, atau program pemasaran yang berdasarkan pada harapan dan pengalaman pasien.

Kami berharap temuan di insight ini bukan sekadar bahan bacaan, tetapi memberi kontribusi nyata bagi perbaikan layanan rumah sakit, dan menjadi pijakan yang kuat bagi lahirnya keputusan yang tepat dalam transformasi pelayanan rumah sakit Indonesia.

Selamat membaca, semoga bermanfaat!

Salam hangat,
Anjari Umarjianto,
Pendiri dan Ketua Umum PERHUMASRI



Anjari Umarjianto

Pendiri dan Ketua Umum
PERHUMASRI

©2026 Copyright of IndSight. All rights reserved.

Apa yang Sedang Ramai di Sosial Media?

Ruang digital menjadi tempat publik menilai, merespons, dan membentuk ulang persepsi terhadap rumah sakit secara real-time.



Total percakapan tentang rumah sakit di Indonesia sepanjang 2025

4.913.568

Sentimen: *19% Positif* · *55% Netral* · *26% Negatif*

Isu dan pola apa yang membentuk sentimen ini sepanjang 2025?

©2026 Copyright of IndSight. All rights reserved.

3 Pergeseran yang Mengubah Cara Pasien Memilih

Persaingan rumah sakit kini ditentukan oleh tiga pergeseran utama sepanjang H1 → H2 2025.

Patient Experience sebagai Faktor Kepercayaan

18% → 31%

▲ Melompat dari peringkat ke-4 menjadi peringkat ke-1

Penggunaan Digital Touchpoints

51% → 64%

▲ Perjalanan digital kian mendominasi keputusan pasien

©2026 Copyright of IndSight. All rights reserved.

Audience Insight

Tiga Tipe Masyarakat dalam Ekosistem Rumah Sakit

Ketiganya bukan kelompok orang yang terpisah, melainkan tiga mode perilaku yang bisa dialami orang yang sama.



38% Pencari Informasi

Mencari info dokter, layanan, biaya, dan prosedur sebelum menentukan pilihan



34% Recommendation Sharers

Membagikan pengalaman dan merekomendasikan kualitas pelayanan RS



28% Health Observers

Mengikuti edukasi, isu kesehatan, dan perkembangan layanan rumah sakit

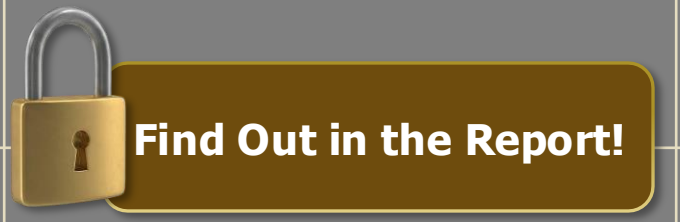
Preview : faktor pembentuk respons dan perilaku pendorong tiap tipe tersedia di laporan lengkap.

©2026 Copyright of IndSight. All rights reserved.

Pemetaan Audiens

Milenial & Gen X Mendominasi, api Kebutuhannya Berbeda

Milenial (41%) mendominasi percakapan sebagai pengambil keputusan kesehatan keluarga.

Generasi	Share	Kebutuhan Utama	Faktor Pemilihan RS
Milenial	41%	MCU, Kesehatan Anak, Kandungan	Dokter Spesialis, BPJS/Asuransi
Gen X			
Gen Z & Baby Boomers			

Preview: segmentasi lengkap Gen Z, Gen X, dan Baby Boomers, termasuk platform informasi & faktor kepercayaan tersedia di laporan lengkap.

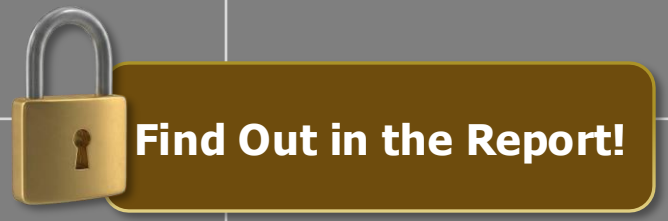
©2026 Copyright of IndSight. All rights reserved.

Pemetaan Audiens

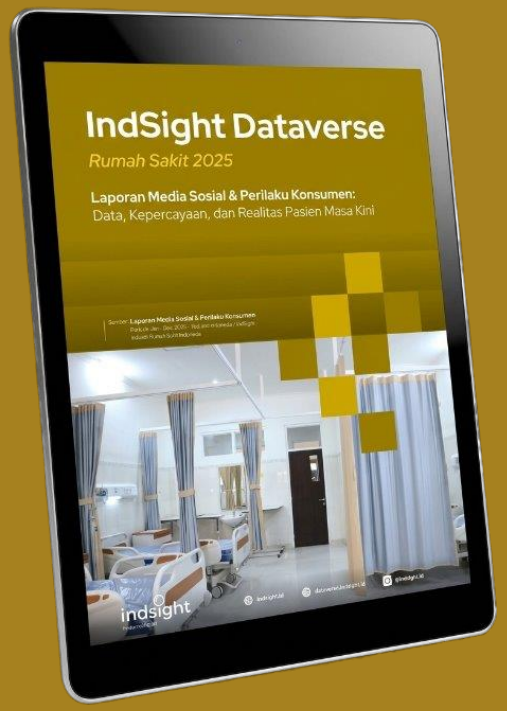
Membangun Blueprint Manajemen Isu & Krisis

Milenial (41%) mendominasi percakapan sebagai pengambil keputusan kesehatan keluarga.

Level	Kondisi	Status	Tindakan
1 – Early Signal	5–14 mention/6jam atau volume +50–99%	Monitoring	Pantau sumber, topik, sentimen
2 – Alert	15–29 mention/6jam atau volume +≥100%	Alert	Validasi isu & siapkan holding statement
3 – Escalation			
4 – Crisis			



©2026 Copyright of IndSight. All rights reserved.



UNLOCK THE FULL INSIGHT

https://dataverse.indsight.id

Lalu, Bagaimana Rumah Sakit Membangun Kepercayaan?

Data Menunjukan :

Kompetensi Medis Adalah Standar Minimum Kepercayaan Dibangun dari Patient Experience, Kehadiran Digital, dan Respons Cepat terhadap Isu.

Di dalam laporan lengkap, Anda akan menemukan:

- **Peta percakapan & sentimen publik sepanjang 2025**
- **Segmentasi generasi, pekerjaan, dan wilayah pasien**
- **Analisis content, campaign, dan brand advocacy rumah sakit**
- **Sistem deteksi dini isu & eskalasi krisis lengkap per level**
- **Playbook 8 strategi & roadmap eksekusi Growth dan Protection**

©2026 Copyright of IndSight. All rights reserved.