

Sosialisasi Implementasi Kebijakan Mutu Untuk Peningkatan Kepuasan Pelanggan

Rian Fedriko Ginting¹, Dela Saima Putri Aritonang², Yolanda Sari³

Program Studi Administrasi Rumah Sakit Program Sarjana
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Sejati

Email: ¹rianfedrikoginting@email.com, ²dellasaimaputri@email.com

(* : ¹rianfedrikoginting@email.com)

Abstrak

Implementasi kebijakan adalah mentransfer kebijakan kedalam program dan tindakan aksi sehingga membutuhkan berbagai kondisi yang berkaitan dengan bentuk masalah yang hendak dipecahkan dengan implementasi kebijakan itu sendiri, kondisi lingkungan yang ikut mempengaruhi implementasi, organisasi pelaksanaan dan sumber daya pelaksanaan serta sumber daya yang teralokasi. Selain memberikan pembinaan kesehatan komunitas, Rumah Sakit juga memiliki tugas pokok dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang sudah dilaksanakan dengan baik atau belum menurut masyarakat. Pelayanan kesehatan harus senantiasa ditingkatkan mutunya. Salah satu cara untuk meningkatkan mutu adalah dengan menjangkau umpan balik dari masyarakat pelanggan atau pengguna pelayanan. Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan sebagai pengguna layanan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Mitra Sejati diperlukan survei kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kebijakan Mutu, Kepuasan Pelanggan, Rumah Sakit

Abstract

Policy implementation is transferring policies into programs and actions so that it requires various conditions related to the form of the problem to be solved by implementing the policy itself, environmental conditions that influence implementation, implementation organization and implementation resources and allocated resources. In addition to providing community health guidance, hospitals also have a main task in providing health services. Health services are services that have been carried out properly or not according to the community. The quality of health services must always be improved. One way to improve quality is to solicit feedback from the customer community or service users. To measure the level of customer satisfaction as service users and improve the quality of health services

Keywords: Quality Policy, Customer Satisfaction, Hospital

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan suatu upaya yang diberikan kepada masyarakat yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan dan dituangkan dalam suatu sistem. Fasilitas pelayanankesehatan merupakan suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan baik dari segi *promotif*, *preventif*, *kuratif*, serta *rehabilitative* yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat (Permenkes RI No. 75, 2014). Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu isu yang sangat krusial dalam manajemen, baik dalam sektor pemerintahan maupun sektor swasta. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan semakin tinggi, sedangkan disisi lain praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perbaikan yang berarti (Purwoastuti dan Walayani, 2015).

Dimensi mutu pelayanan Kesehatan dapat dinilai dari 5 dimensi yakni; bukti fisik (*Tangible*) yaitu kemampuan dalam memberikan sarana dan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi yang dirasakan pelanggan, empati (*Emphaty*) kemampuan memberikan perhatian secara pribadi serta memahami masalah pelanggan, kemudahan dalam menjalani relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan

individual para pelanggan, kehandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang menjanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan kesediaan dan kemampuan para petugas untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan tanggap, jaminan (*Assurance*) yaitu perilaku dan pengetahuan yang dimiliki sehingga menumbuhkan kepercayaan pasien, mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan (Poniman, 2013).

Kurangnya kenyamanan pasien dalam pelayanan petugas kesehatan seperti keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, terlambatnya pelayanan dalam penanganan keluhan pasien, serta waktu tunggu pasien yang lama pada saat antrian di pendaftaran dan pengambilan obat, pada saat mengambil nomor antri, petugas meminta pasien untuk menuliskan antrian nya secara manual, namun beberapa lama kemudian setelah menunggu lama, petugas menginformasikan bahwa antrian diambil secara online, dan kurangnya petugas dibagian pengambilan obat yang menyebabkan lama dalam pelayannya. Jadwal dokter yang padat sehingga terjadinya keterlambatan dalam pelayanan yang tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan dan menimbulkan keluhan pasien yang menunggu lamanya dokter datang untuk memulai pelayanan dan bahkan terkadang pasien dialihkan ke dokter lain untuk melakukan pemeriksaan sementara pasien sudah menunggu sampai berjam-jam, dan ada beberapa dokter yang kurang ramah, kurang tanggap, kurang spesifik dalam menentukan diagnosa pasien, dan kurangnya hubungan timbal balik antara dokter dan pasien, dan terdapatnya beberapa dokter yang menunjukkan sikap kurang baik saat mengetahui penyakit yang diderita pasien dan kurang maksimalnya petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga sering sekali pasien merasa tidak puas.

2. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan pada tanggal 26 Agustus 2025 bertempat di Ruang Rapat Rumah Sakit Mitra Sejati yang melibatkan 20 orang petugas pengelola Rumah Sakit Mitra Sejati Medan. Pelaksanaan kegiatan dengan tahapan sebagai berikut :

1. Mengundang peserta

Peserta yang mengikuti penyuluhan adalah 20 orang pegawai Rumah Sakit Mitra Sejati yang terdiri dari 2 orang dokter umum, 1 orang dokter gigi, 5 orang perawat, 5 orang bidan, dan 3 orang tenaga analis, 2 orang sanitarian, 2 orang tenaga IT, 2 orang ahli gizi dengan bantuan Kepala Rumah Sakit Mitra Sejati.

2. Input

Kepada masing-masing peserta diwajibkan membawa alat tulis dan kebutuhan lain yang dianggap perlu untuk kegiatan sosialisasi.

3. Pelaksanaan

Kegiatan penyuluhan diawali dengan pretest terhadap peserta berupa soal *multiple choice question* (MCQ) sebanyak 20 butir soal yang berkaitan dengan Implementasi Kebijakan Mutu Untuk Peningkatan Kepuasan Pelanggan. Pada sesi selanjutnya persentasi oleh pematery (dosen yang melaksanakan pengabdian masyarakat) dilaksanakan setelah pretest berlangsung menggunakan media Presentasi Power Point (PPT) yang terdiri dari 15 slide tentang Implementasi Kebijakan Mutu Untuk Peningkatan Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit Mitra Sejati.

4. Mengevaluasi Hasil Kegiatan

Diakhir kegiatan dilakukan *post test* dengan menggunakan soal yang telah diujikan pada saat pelaksanaan *pretest* untuk mengukur peningkatan pengetahuan sebagai hasil dari kegiatan sosialisasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun hasil kegiatan penyuluhan adalah sebagai berikut:

Test	Nilai Tertinggi	Nilai Terendah	Nilai Maksimum	Nilai Rata-rata	Standar Deviasi	<i>p-value</i>
<i>Pretest</i>	17	10	20	14,45	2,56	0,002
<i>Posttest</i>	20	16	20	18,40	1,60	

Dari hasil nilai diatas terlihat peningkatan pengetahuan yang signifikan dari peserta terkait Implementasi Kebijakan Mutu Untuk Peningkatan Kepuasan Pelanggan setelah kegiatan sosialisasi dengan peningkatan nilai test rata-rata sebesar 3,95 poin. Peningkatan yang nyata juga terjadi pada peningkatan nilai tes terendah yang mengalami peningkatan sebesar 6 poin dan peningkatan nilai test tertinggi sebesar 3 poin. Dari hasil perhitungan statistik menunjukkan standar deviasi dari nilai postes dibanding standar deviasi pretes dari 2,56 menjadi 1,60 dan hasil uji statistik (wilcoxon) dengan nilai p-value (0,002) menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pengetahuan yang signifikan terkait Implementasi Kebijakan Mutu Untuk Peningkatan Kepuasan Pelanggan sebagai hasil kegiatan sosialisasi.

4. KESIMPULAN

Dari hasil kegiatan sosialisasi dan pembahasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat peningkatan pengetahuan peserta sosialisasi terkait Implementasi Kebijakan Mutu Untuk Peningkatan Kepuasan Pelanggan sudah lebih baik. Kegiatan sosialisasi implementasi kebijakan mutu di Rumah Sakit Mitra Sejati Medan telah memberikan gambaran bahwa mutu pelayanan kesehatan menjadi aspek penting yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan tidak hanya berperan dalam penyembuhan penyakit, tetapi juga bertanggung jawab dalam memberikan pengalaman pelayanan yang aman, cepat, ramah, dan sesuai kebutuhan pasien.

Hasil pretest dan posttest menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan peserta secara signifikan mengenai konsep kebijakan mutu dan kaitannya dengan peningkatan kepuasan pelanggan. Peningkatan rata-rata nilai sebesar 3,95 poin membuktikan bahwa sosialisasi efektif sebagai sarana transfer pengetahuan, sekaligus mampu membuka wawasan tenaga kesehatan tentang pentingnya mutu dalam setiap aspek pelayanan. Faktor-faktor yang selama ini menjadi keluhan pasien, seperti keterlambatan pelayanan, keterbatasan tenaga, serta komunikasi yang kurang efektif, dapat diminimalisasi melalui pemahaman yang lebih baik tentang kebijakan mutu. Dengan adanya peningkatan pengetahuan, diharapkan tenaga kesehatan lebih peka terhadap kebutuhan pasien, sehingga dapat membangun hubungan yang harmonis dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Hasil uji statistik Wilcoxon dengan nilai p-value 0,002 memperkuat kesimpulan bahwa sosialisasi ini benar-benar berpengaruh terhadap peningkatan pengetahuan peserta. Hal ini menegaskan pentingnya kegiatan edukasi berkelanjutan bagi tenaga kesehatan dalam upaya menciptakan budaya mutu yang konsisten di lingkungan rumah sakit. Secara keseluruhan kegiatan ini berhasil mencapai tujuan yaitu meningkatkan pemahaman peserta tentang implementasi kebijakan mutu. Hasil kegiatan dapat dijadikan dasar bagi manajemen rumah sakit untuk menyusun program pelatihan berkelanjutan, memperbaiki sistem pelayanan, serta menjadikan survei kepuasan

pelanggan sebagai alat evaluasi rutin demi tercapainya pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berorientasi pada pasien.

REFERENCES

- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2014. Poniman, B. dan Supriyono. 2013 Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit “Nirmala Suri” Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Berkala Ekonomi*.
- Purwoastuti, Endang, dan Elizabeth Siwi Walyani. 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Pustaka Baru Press : Jakarta
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2021). *Service, Quality, & Satisfaction* (5th ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2020 tentang Akreditasi Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Alrubaiee, L., & Alkaa'ida, F. (2019). The mediating effect of patient satisfaction in the patients' perceptions of healthcare quality–patient trust relationship. *International Journal of Marketing Studies*, 11(1), 59–70.
- World Health Organization (WHO). (2018). *Handbook for National Quality Policy and Strategy: A Practical Approach for Developing Policy and Strategy to Improve Quality of Care*. Geneva: WHO Press.