

Jurnal Pengabdian Masyarakat Putri Hijau	Vol. 2 No. 1	Edition: September 2021 - Desember 2021
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPH	
Received : 19 Desember 2021	Revised: 20 Desember 2021	Accepted: 21 Desember 2021

SOSIALISASI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MUTU UNTUK PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT GRANDMED LUBUK PAKAM

Jon Piter Sinaga¹, Efrata², Ripai Siregar³, Novrika Silalahi⁴

Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Deli Husada Delitua^{1,2,3}

email : jonpetersinaga@gmail.com¹, efratakembarens@gmail.com¹; ripaisiregar1994@gmail.com²; novrikasilalahi29@gmail.com³

ABSTRAK

Menurut Pasal 1 Undang-undang Nomor 14 Tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan Kesehatan merupakan usaha yang dilakukan oleh pemerintah bersama masyarakat dalam rangka meningkatkan, memelihara, dan memulihkan Kesehatan penduduk yang meliputi pelayanan preventif, promosi, kuartif, dan rehabilitative. Dalam arti sempit, upaya itu dilakukan oleh Lembaga-lembaga yang memberikan pengobatan kepada seseorang yang sakit, dalam hal ini adalah rumah sakit. Pelayanan di rumah sakit diawali dengan sebuah transaksi terapeutik antar dokter dengan pasien Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subjektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak dimensi didalam kehidupan manusia. Subjektivisme tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi objektif bila cukup banyak orang yang sama pendapatnya terhadap sesuatu hal. Oleh karena itu, untuk mengkaji kepuasan pasien perlu dilakukan sosialisasi implementasi kebijakan mutu kepada seluruh petugas kesehatan yang berada dilayanan kesehatan tersebut.

Kata kunci : *Sosialisasi, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit*

ABSTRACT

According to Article 1 of Law Number 14 of 2009, a hospital is a health service institution that provides complete individual health services that provide inpatient, outpatient, and emergency services. Health service is an effort made by the government together with the community in order to improve, maintain, and restore the health of the population which includes preventive, promotional, quantitative and rehabilitative services. In a narrow sense, these efforts are carried out by institutions that provide treatment to someone who is sick, in this case a hospital. Hospital services begin with a therapeutic transaction between doctors and patients. Patient satisfaction is very subjective, difficult to measure, can change, and there are many factors that influence as many dimensions as in human life. Subjectivism can be reduced and can even become objective if enough people have the same opinion on something. Therefore, to assess patient satisfaction, it is necessary to disseminate the implementation of the quality policy to all health workers who are in the health service.

Keywords: *Socialization, Patient Satisfaction, Hospital*

1. PENDAHULUAN

Menurut *American Hospital Association* (1974), batasan rumah sakit adalah suatu organisasi tenaga medis profesional yang terorganisasi serta sarana kedokteran yang permanen dalam menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis, serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Sementara itu, menurut Wolper dan Pena (1987), rumah sakit adalah tempat dimana orang sakit mencari dan menerima pelayanan kedokteran serta tempat dimana Pendidikan klinik untuk mahasiswa kedokteran, perawat, dan sebagai tenaga profesi kesehatan lainnya diselenggarakan.

Rumah sakit adalah pusat pelayanan kesehatan secara lengkap dan kompleks. Rumah sakit sangat lekat dengan kehidupan manusia sehingga dimanapun lokasinya rumah sakit nyaris tidak pernah sepi (Nur Fatimah, 2019).

Permenkes No.1045/Menkes/Per/XI/2006 tentang Pedoman Organisasi Rumah Sakit di Lingkungan Depkes "Rumah Sakit adalah suatu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan rawat inap dan rawat jalan yang memberikan pelayanan kesehatan jangka pendek dan jangka panjang yang terdiri dari observasi, diagnostik, terapeutik dan rehabilitatif untuk orang-orang yang menderita sakit, cedera dan melahirkan.

Pelayanan di rumah sakit diawali dengan sebuah transaksi terapeutik antar dokter dengan pasien. Dalam upaya pelayanan Kesehatan rumah sakit, tenaga Kesehatan seperti dokter, perawat, radiologi, terapi kerja, terapi fisik, laboratorium, ahli gizi dan petugas sosial mempunyai hubungan langsung dengan pasien (Ray Pratama Siadari, 2015).

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subjektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak dimensi didalam kehidupan manusia. Subjektivisme tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi objektif bila cukup banyak orang yang sama pendapatnya terhadap sesuatu hal (M. Fais Satrianegara, 2014).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien mutlak, dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut, maka dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien (Efendy R, 2013).

2. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam pada tanggal 19-20 Juli 2021. Kegiatan ini dilakukan oleh Tim Pengabdian Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat yang berjumlah 3 orang dosen. Metode yang digunakan yaitu Sosialisasi Implementasi Kebijakan Mutu Untuk Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam meliputi lima (5) tahapan yaitu :

1. Mengundang peserta

Peserta yang mengikuti kegiatan sosialisasi sebanyak 35 orang Petugas Kesehatan di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam dengan bantuan Direktur Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam untuk hadir mengikuti kegiatan sosialisasi ini pada tanggal 19-20 Juli 2021 di Gedung Pertemuan Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam.

2. Input

Sebelum berlangsung kegiatan edukasi peserta diwajibkan untuk melakukan pengecekan kesehatan (rapid test antigen covid-19). Kepada masing-masing peserta diwajibkan membawa alat tulis dan kebutuhan lain yang dianggap perlu untuk kegiatan sosialisasi.

3. Proses

- a) Pelaksanaan kegiatan sosialisasi diawali dengan *pretest* terhadap peserta berupa soal *multiple choice question* (MCQ) sebanyak 25 butir soal untuk mengetahui tingkat pengetahuan sebelum dilakukan sosialisasi.

- b) Setelah *pretest* dilanjutkan dengan sesi persentasi oleh pemateri (dosen yang melaksanakan pengabdian masyarakat) yang membahas tentang Kebijakan Mutu Untuk Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit dan disertai dengan proses diskusi.

4. Mengevaluasi Hasil Kegiatan

Pada sesi akhir kegiatan dilakukan post test dengan menggunakan soal yang sama dengan pretest untuk mengetahui peningkatan pengetahuan sebagai hasil dari kegiatan edukasi.

3. HASIL

Adapun hasil kegiatan sosialisasi tentang Kebijakan Mutu Untuk Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Pretes dan Postes Peserta Sosialisasi Kebijakan Mutu Untuk Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Granmed Lubuk Pakam

Test	Nilai Tertinggi	Nilai Terendah	Nilai Maksimum	Nilai Rata-rata	Standar Deviasi	<i>p-value</i>
<i>Pretest</i>	17	8	25	14,1	5,7	0,001
<i>Postest</i>	25	17	25	22,6	3,3	

4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil Pretes dan Postes di atas terlihat peningkatan pengetahuan yang signifikan dari peserta terkait Kebijakan Mutu Untuk Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit setelah kegiatan sosialisasi dengan peningkatan nilai test rata-rata sebesar 8,5 poin. Selanjutnya peningkatan yang nyata juga terjadi pada peningkatan nilai tes terendah yang mengalami peningkatan sebesar 9 poin dan peningkatan nilai test tertinggi sebesar 8 poin. Dari hasil perhitungan statistik menunjukkan adanya penurunan standar deviasi dari nilai postes dibanding standar deviasi pretes dari 5,7 menjadi 3,3 dan hasil uji statistik (*t-test*) dengan nilai *p-value* (0,001) menunjukkan bahwa terjadi peningkatan pengetahuan yang signifikan tentang Kebijakan Mutu Untuk Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit sebagai manfaat dari kegiatan sosialisasi yang dilakukan.

5. KESIMPULAN

Dari hasil kegiatan sosialisasi dan pembahasan di atas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengetahuan para petugas kesehatan terkait Kebijakan Mutu Untuk Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit secara umum masuk kategori sedang sehingga perlu dilakukan peningkatan pengetahuan salah satunya dengan sosialisasi.
2. Kegiatan sosialisasi tentang Kebijakan Mutu Untuk Peningkatan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit yang dilaksanakan bagi petugas kesehatan di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam secara signifikan dapat meningkatkan pengetahuan peserta.

DAFTAR PUSTAKA

- American Hospital Association. 1974. *Health Education In The Hospital*. Chicago.
- Effendy, R. 2013. *Pendidikan Lingkungan, Sosial, Budaya, dan Teknologi*. Bandung: CV Maulana Media Grafika.
- M. Fais Satrianegara. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta Selatan.
- Nur, Fatimah. 2019. *Rumah Sakit, Sejarah, Syarat, Tujuan dan Fungsinya Menurut UU*. pelayananpublik.id
- Permenkes No. 1045/MENKES/PER/XI/2006 tentang Rumah Sakit.

Ray, Pratama Siadari. 2015, Teori Penegakan Hukum, diakses pada tanggal 02 Agustus 2021 pukul 18.30 WIB

Wolper, L.F., & Pena, J.J. 1978. Hospital : Health Service Administration Hospital Administration : Administration. Aspen Publisher. 15, 548.