



---

## UPAYA DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BAYANGKARA KOTA JAYAPURA

**Fajar Audra Pratama**

Institut Ilmu Kesehatan Strada Indonesia Jl. Manila No.37, Tosaren, Kec. Pesantren, Kota Kediri, Jawa Timur 64123

---

Informasi Artikel

Diajukan: 28/07/2023

Diterima: 17/08/2023

Diterbitkan: 07/09/2023

ABSTRAK

Kualitas atau mutu layanan kesehatan dapat dilihat dari beberapa perspektif yaitu perspektif pemberi layanan kesehatan, perspektif penyandang dana, perspektif pemilik sarana layanan kesehatan dan perspektif pasien. Pengimplementasian strategi upaya dalam peningkatan kepuasan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bayangkara Kota Jayapura dengan dibantu oleh beberapa petugas kesehatan yang bekerja di Rumah Sakit Bayangkara Kota Jayapura juga ikut terlibat dalam pengabdian masyarakat ini guna memperlancar kegiatan ini sekaligus meningkatkan kepuasan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bayangkara Kota Jayapura. Kegiatan ini juga diikuti dengan mmembuat SOP (Standart Operasional Prosedur) untuk semua kegiatan atau pelayanan yang akan diberikan ke pasien. Lalu membuat angket evaluasi dan membagikan angket evaluasi secara rutin untuk memantau kepuasan pasien di Rumah Sakit Bayangkara Kota Jayapura sekaligus menganjurkan supervisor agar melakukan kegiatan secara rutin. Selain itu juga meningkatkan sarana dan prasarana yang di butuhkan pasien mulai dari mamberikan tambahan pencahayaan yang cocok agar pengunjung dan pasien merasa nyaman, lalu mengganti sarana dan prasarana yang kurang layak seperti menambah kursi tunggu pasien. dan menginformasikan kepada pasien yang berobat bahwa tersedianya kotak saran. Evaluasi yang dapat dilakukan ialah dengan cara secara rutin baik setiap bulan atau setiap minggu agar melakukan evaluasi dalam peningkatan kepuasan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bayangkara Kota Jayapura agar dapat berkesinambungan dan meningkatkan kepuasan pasien yang datang berobat ke Rumah Sakit Bayangkara Kota Jayapura.

Kata Kunci: Kepuasan, Rawat Jalan, Rumah Sakit

---

Korespondensi

Email:

[dr.audrapratama@gmail.com](mailto:dr.audrapratama@gmail.com)

ABSTRACT

*The quality or quality of health services can be seen from several perspectives, namely the perspective of health service providers, the perspective of funders, the perspective of health service facility owners and the patient's perspective. Implementation of strategy efforts to increase satisfaction among outpatients at the Bayangkara Hospital, Jayapura City, assisted by several health workers who work at the Bayangkara Hospital, Jayapura City, also took part. involved in this community service in order to expedite this activity while increasing satisfaction for outpatients at Bayangkara Hospital, Jayapura City. This activity is also followed by creating SOPs (Standard Operating Procedures) for*

*all activities or services that will be provided to patients. Then create an evaluation questionnaire and distribute evaluation questionnaires regularly to monitor patient satisfaction at Bayangkara Hospital, Jayapura City as well as encourage supervisors to carry out activities regularly. Apart from that, it also improves the facilities and infrastructure that patients need, starting from providing additional suitable lighting so that visitors and patients feel comfortable, then replacing inadequate facilities and infrastructure such as adding patient waiting chairs. and inform patients who are seeking treatment that a suggestion box is available. Evaluations that can be carried out are on a regular basis, either every month or every week, in order to evaluate the increase in satisfaction of outpatients at Bayangkara Hospital, Jayapura City so that it can be sustainable and increase the satisfaction of patients who come for treatment at Bayangkara Hospital, Jayapura City.*

*Keywords: Satisfaction, Outpatient, Hospital*

## **PENDAHULUAN**

Adanya pergeseran proporsi penyakit menular ke kondisi kronis, seperti; penyakit kardiovaskuler, kanker, diabetes tipe 2, dan pernafasan kronis, makapenyakit tidak menular (PTM) diprediksi menjadi penyebab kematian penduduk usia produktif sampai 80% di negara berpenghasilan rendah dan menengah (Elizabeth, 2009). Profil penyakit juga berubah ke penyakit kronis yang membutuhkan manajemen berkelanjutan serta pelayanan rujukan, dan tidak cukup hanya 1 kali episode perawatan. Adanya kenaikan biaya pelayanan kesehatan per orang diprediksi akan meningkat 35% dalam 5 tahun ke depan akibat kasus katastrofik. Yang dimaksud kasus katastrofik adalah ketika pengeluaran perawatan kesehatan lebih dari 40% kapasitas rumah tangga untuk membayar di luar pengeluaran untuk makan (Nina, 2019).

Pembangunan di bidang kesehatan dewasa ini selain bertujuan untuk penyembuhan dan pemulihan juga untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah timbulnya suatu penyakit di masyarakat. Pemerintah maupun pihak swasta yang berkecimpung dalam bidang kesehatan hendaknya memberikan perhatian khusus pada masyarakat ekonomi bawah, anak-anak dan orang lanjut usia yang ada di seluruh Indonesia sehingga pelayanan kesehatan dapat dirasakan dengan baik dan merata (Sanjewa, 2017).

Rumah sakit merupakan tempat penyediaan layanan kesehatan untuk masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 983. MENKES/ SK/ 1992 mengenai pedoman rumah sakit umum dinyatakan bahwa rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar, spesialisik, pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan. Rumah sakit diharapkan bisa menjadi organisasi sosial yang bergerak di bidang kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan menyeluruh (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat seperti yang diharapkan oleh WHO (World Health Organization). Menurut WHO (Kutri et al, 2015) rumah sakit adalah keseluruhan dari organisasi dan medis, berfungsi memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitatif, dimana output layanannya menjangkau

pelayanan keluarga dan lingkungan, rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan tenaga kesehatan serta untuk penelitian biososial

Kualitas atau mutu layanan kesehatan dapat dilihat dari beberapa perspektif yaitu perspektif pemberi layanan kesehatan, perspektif penyandang dana, perspektif pemilik sarana layanan kesehatan dan perspektif pasien (Pohan, 2007). Sedangkan kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan yang dialami pasien setelah menggunakan layanan. Oleh karena itu dari sudut pandang pasien terkadang mencerminkan adanya kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan pengalaman memperoleh layanan. Mengukur kepuasan pasien telah menjadi bagian integral dari strategi manajemen rumah sakit di seluruh dunia. Kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pelanggan menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan di rumah sakit. Selain itu, jaminan kualitas dan proses akreditasi di sebagian besar negara mensyaratkan bahwa kepuasan pasien diukur harus secara teratur (Fekadu, 2011).

Dalam penugasan residensi penulis telah menulis berbagai kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari upaya dalam peningkatan kepuasan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bayangkara Kota Jayapura. Yang mana dalam studi tersebut terdapat beberapa strategi dalam meningkatkan kepuasan rawat jalan. Berdasarkan kondisi diatas maka penulis ingin menerapkan upaya dalam peningkatan kepuasan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bayangkara Kota Jayapura

## **METODE**

Dalam penugasan residensi penulis telah menulis berbagai kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari upaya dalam peningkatan kepuasan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bayangkara Kota Jayapura. Yang mana dalam studi tersebut terdapat beberapa strategi dalam meningkatkan kepuasan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bayangkara Kota Jayapura sehingga strategi-strategi tersebut perlu di aplikasikan sesegera mungkin.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **HASIL**

#### **Prioritas Masalah**

Berdasarkan perumusan masalah yang sudah diuraikan diatas maka dapat dibuat prioritas masalah dalam pengabdian masyarakat tentang upaya dalam peningkatan kepuasan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bayangkara Kota Jayapura. yaitu:

<b>Prioritas Masalah</b>	<b>Solusi</b>
1. Kurangnya komunikasi efektif petugas kesehatan.	1. Membuat SOP untuk semua kegiatan
2. Belum optimalnya sarana konseling	2. Membuat angket evaluasi
3. Tim supervise mutu belum sepenuhnya berjalan dengan optimal	3. Membagikan angket evaluasi secara rutin untuk memantau kepuasan pasien
4. Adanya kendala kekurangan SDM	4. Meningkatkan sarana dan prasarana yang di butuhkan pasien
	5. Menganjurkan supervisor agar melakukan kegiatan secara rutin
	6. Menginformasikan kepada pasien yang berobat bahwa tersedianya kotak saran

- |  |  |
|--|--|
| 5. Minimnya tempat duduk                           | 7. Mamberikan tambahan pencahayaan yang cocok agar pengunjung dan pasien merasa nyaman |
| 6. Suasana di Rumah Sakit saat malam kurang terang | 8. Mengganti sarana dan prasarana yang kurang layak                                    |
- 

### **Rencana Intervensi**

Berdasarkan prioritas masalah tersebut maka rencana intervensi yang bisa dilakukan dalam pengabdian masyarakat yaitu:

1. Membuatkan SOP untuk semua kegiatan
2. Membuat angket evaluasi
3. Membagikan angket evaluasi secara rutin untuk memantau kualitas mutu rumah sakit
4. Mengingatkan sarana dan prasarana yang di butuhkan pasien
5. Mengajukan supervisor agar melakukan kegiatan secara rutin
6. Menginformasikan kepada pasien yang berobat bahwa tersedianya kotak saran
7. Mamberikan tambahan pencahayaan yang cocok agar pengunjung dan pasien merasa nyaman
8. Mengganti sarana dan prasarana yang kurang layak

### **PEMBAHASAN**

Kegiatan pengabdian ini dilakukan di Rumah Sakit Bayangkara Kota Jayapura yang dilaksanakan pada tanggal 12 Februari 2023. Pengimplementasian strategi upaya dalam peningkatan kepuasan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bayangkara Kota Jayapura dengan dibantu oleh beberapa petugas kesehatan yang bekerja di Rumah Sakit Bayangkara Kota Jayapura juga ikut terlibat dalam pengabdian masyarakat ini guna memperlancar kegiatan ini sekaligus meningkatkan kepuasan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bayangkara Kota Jayapura.

Kegiatan ini juga diikuti dengan mmembuatkan SOP (Standart Operasional Prosedur) untuk semua kegiatan atau pelayanan yang akan diberikan ke pasien. Lalu membuat angket evaluasi dan membagikan angket evaluasi secara rutin untuk memantau kepuasan pasien di Rumah Sakit Bayangkara Kota Jayapura sekaligus mengajukan supervisor agar melakukan kegiatan secara rutin. Selain itu juga mengingatkan sarana dan prasarana yang di butuhkan pasien mulai dari mamberikan tambahan pencahayaan yang cocok agar pengunjung dan pasien merasa nyaman, lalu mengganti sarana dan prasarana yang kurang layak seperti menambah kursi tunggu pasien. dan menginformasikan kepada pasien yang berobat bahwa tersedianya kotak saran.

Evaluasi yang dapat dilakukan ialah dengan cara secara rutin baik setiap bulan atau setiap minggu agar melakukan evaluasi dalam peningkatan kepuasan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bayangkara Kota Jayapura agar dapat berkesinambungan dan meningkatkan kepuasan pasien yang datang berobat ke Rumah Sakit Bayangkara Kota Jayapura.

## **KESIMPULAN**

Dengan dilaksanakannya pengabdian masyarakat dengan topik upaya dalam peningkatan kepuasan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bayangkara Kota Jayapura dapat bermanfaat bagi semua pasien lama maupun baru yang datang melakukan perawatan kesehatan ke Rumah Sakit Bayangkara Kota Jayapura

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anwar Imam. (2015). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program. Edisi Ketujuh. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Asep Sudarmanto. (2013). Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM: Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bass Naveed, Asvir. (2012). Effect of Transformational Leadership on Employees' Job Satisfaction and Organizational Commitment in Banking Sector of Lahore (Pakistan). *International Journal of Business and Social Science*, 2 (18), 261-267.
- Beni Indarto (2014). Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi Dan Implementasi Dalam Organisasi, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Blackhard M. Jae. (2013). Organizational Commitment Revisited In New Public Management ( Motivation, Organizational, Culture, Sector, And Manajerial Level. *Public Performance & Management Review*. Vol. 24, No. 2. Hal 177- 194.
- Drucker (2013). Does Transactional Transformational Leadership Paradigm Transcend Organizational And National Boundaries?. *Journal American Psychologist*. 52:130-139.
- Handri, (2012). Hanbook Of Leadership. New York: The Free Press
- Hariani, Wenny., Dkk. (2011). Engaruh Kompetensi, Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Pertamina (Persero) Refinery Unit Ii Dumai *Jurnal Economica*. Vol. 1. No. 1. Hal 115-124
- Hasibuan, Malayu. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Ilyas. (2016). Perilaku organisasional. Yogyakarta: ANDI
- Jijanto (2013). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Koordinasi Kerja Pegawai Di Rumah Sakit Jatinegara
- Kartono (2016). Pengaruh Budaya Organisasional Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Perawat "Rumah Sakit Mata Dr. Yap" Yogyakarta Dengan Motivasi Dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*. Vol 2. No 3. Hal 159-174
- Kopelmen Fandy dan Diana, Anastasia. (2011). Total Quality Manajemen (TQM). Yogyakarta: ANDI
- Kreitner Philip Dan Amstrong. (2015). Prinsip-Prinsip Manajemen. Jilid 1 Edisi Kedelapan, Alih Bahasa Oleh Damos Sihombing, MBA. Jakarata :Penerbit Erlangga
- Mangkunegara (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mansum Indra. (2015). Analisis Penilaian Kinerja Pegawai Berbasis Kompetensi Di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Karawang. *Jurnal Manajemen* Vol. 10, No. 1. Hal: 1047-1054.
- Mininjaya (2014). Teachers: Emotional Intelligence, Job Satisfaction, And Organizational Commitment, Vol 24, Iss 4. Pp 256 – 269
- Ngalim Purwanto, Latrini, Made. Y., (2010). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Sektor Publik, Dengan In-Role Performance Dan Innovative

- Performance Sebagai Variabel Mediasi. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. Hal 627-638
- Rendra (2014). Pengaruh Jabatan, Budaya Organisasional, Dan Konflik Peran Terhadap Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Komitmen Organisasi: Studi Empiris Di Kantor Akuntan Publik. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia*. Vol. 5, No. 3. Hal 341- 364
- Rivai, dkk. (2013). *Performance Apprasal Sistem yang tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, Edisi Kedua. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Robbins, Dan Judge. (2016). *Perilaku Organisasi*. Jakarta :Salemba Empat.
- Sasa Ike Kusdyah. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:Penerbit Andi,.
- Siagian Richard. M.. (2016). *Efektivitas Organisasi*. (Terjemahan). Jakarta: Erlangga
- Terry Gitosudarmo, dkk. (2015). *Perilaku keorganisasian: edisi pertama*. Yogyakarta: BPF
- Timpe and Gerge (2012). *Increasing Employee Productivity Job Satisfaction, And Organizational Commitment*. *Hospital And Health Services Ad*. Vol. 41 No. 2. Hal 160- 175.
- Widodo Susilo Toto, dkk. (2016). Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi Dan Kinerja Karyawan (Studi Empiris Pada Departemen Agama Kabupaten Kendal Dan Departemen Agama Kota Semarang). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*. Volume 3, Nomor 2. Hal. 69-81.
- Wijoyo D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung; PT Refika Aditama.
- Yudelowitz (2016), "Transformational Leadership And Organizational Culture," *Public Administration Quarterly*, 17:1, 112- 121.