

PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN MELALUI EDUKASI PELAYANAN BERKUALITAS BAGI TENAGA KESEHATAN DI RSUD KAYUAGUNG TAHUN 2025

Muhammad Romadhon¹, Yazika Rimbawati², Eka Afrika³, Ria Wulandari⁴

^{1,2,4} Program Studi Keperawatan, Fakultas Kebidanan dan Keperawatan, Universitas Kader Bangsa Palembang

³ Program D3 Kebidanan, Fakultas Kebidanan dan Keperawatan, Universitas Kader Bangsa Palembang
e-mail: madhon1989@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien sangat penting untuk menentukan kualitas pelayanan rumah sakit. Terbukti bahwa persepsi pasien dan pengalaman mereka dipengaruhi oleh pelayanan yang tidak hanya berfokus pada aspek medis tetapi juga mempertimbangkan perspektif, komunikasi, dan empati tenaga kesehatan. Tujuan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk meningkatkan kesadaran tenaga kesehatan tentang pentingnya memberikan pelayanan berkualitas agar pasien lebih bahagia. Di RSUD Kayuagung, 20 tenaga kesehatan menerima pelatihan interaktif dan penyuluhan. Hasil dari tes pra-test menunjukkan bahwa hanya setengah dari peserta berada dalam kategori pemahaman yang baik, dan setengah lainnya berada dalam kategori cukup. Menurut evaluasi post-test dan umpan balik setelah kegiatan, seluruh peserta (100%) menunjukkan peningkatan sikap pelayanan. Kegiatan ini menunjukkan bahwa edukasi berbasis interaktif efektif dalam meningkatkan pemahaman dan persepsi tenaga kesehatan tentang pelayanan prima. Diharapkan kegiatan ini dapat membantu membangun budaya pelayanan profesional dan humanis di lingkungan rumah sakit.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Berkualitas, Edukasi Tenaga Kesehatan

Abstract

Patient satisfaction is crucial for determining the quality of hospital services. It has been proven that patient perceptions and experiences are influenced by services that focus not only on medical aspects but also consider the perspective, communication, and empathy of healthcare workers. The purpose of this community service activity is to raise healthcare workers' awareness of the importance of providing quality services to improve patient satisfaction. At Kayuagung Regional Hospital, 20 healthcare workers received interactive training and counseling. Pre-test results showed that only half of the participants had a good understanding, and the other half had a fair understanding. According to post-test evaluations and feedback after the activity, all participants (100%) showed an improvement in service attitudes. This activity demonstrates that interactive-based education is effective in improving healthcare workers' understanding and perceptions of excellent service. It is hoped that this activity can help build a culture of professional and humane service within the hospital environment.

Keywords: Patient Satisfaction, Quality Service, Healthcare Worker Education

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan rumah sakit bergantung pada kepuasan pasien. Pasien yang puas cenderung setia pada perawatan dan menganjurkannya kepada orang lain. Perilaku tenaga kesehatan, efektivitas komunikasi, kecepatan pelayanan, dan rasa empati pasien selama proses pelayanan juga memengaruhi hasil pengobatan pasien (Wulandari, 2019).

Salah satu indikator penting untuk menilai kinerja sebuah organisasi adalah kualitas pelayanan, terutama dalam sektor pelayanan publik dan kesehatan. Kualitas pelayanan termasuk kecepatan, ketepatan, kenyamanan, dan sikap profesional petugas. Kualitas pelayanan dalam bidang pelayanan kesehatan sangat penting untuk kepuasan pasien, kepatuhan pasien terhadap pengobatan, dan citra lembaga secara keseluruhan (Ma'ruf & Aisyah, 2022).

Sumber daya manusia yang tidak memadai, sistem manajemen mutu yang buruk, dan fasilitas pelayanan yang terbatas adalah semua faktor yang sering dikaitkan dengan kualitas pelayanan yang buruk (Utami et al., 2021). Harapan masyarakat belum sepenuhnya terpenuhi, seperti waktu tunggu yang lama, petugas yang tidak empati, dan ketidaktepatan informasi. Peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama. Langkah-langkah seperti pelatihan berkelanjutan bagi tenaga pelayanan, digitalisasi sistem pelayanan, serta penguatan manajemen mutu internal terbukti dapat meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap layanan (Rahman & Handayani, 2023). Evaluasi

kualitas pelayanan secara periodik juga dibutuhkan sebagai upaya untuk menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat yang terus berkembang.

Sebagai salah satu rumah sakit rujukan di Kabupaten Ogan Komering Ilir, RSUD Kayuagung memainkan peran penting dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat umum. Namun, beberapa masalah muncul berdasarkan temuan internal dan keluhan pasien yang dikumpulkan oleh unit pengaduan. Ini termasuk komunikasi petugas yang tidak ramah, keterlambatan layanan, dan kurangnya penjelasan informasi medis kepada pasien dan keluarga. Kondisi ini menunjukkan bahwa ada kesenjangan antara kinerja pelayanan yang diberikan dan ekspektasi pasien.

Tidak hanya di RSUD Kayuagung, masalah ini muncul di rumah sakit pemerintah lainnya di Indonesia. Tingkat beban kerja yang tinggi, kurangnya pelatihan soft skill, dan budaya kerja yang tidak sepenuhnya berfokus pada pasien adalah beberapa penyebab interaksi tenaga kesehatan dengan pasien yang buruk (Hadi & Haryono, 2022).

Studi dan inisiatif pengabdian telah menunjukkan bahwa pelatihan dan pendidikan tenaga kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Menurut Sari et al. (2021), pelatihan komunikasi terapeutik meningkatkan kepuasan pasien sebesar 25% di RSUD Bantul. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Ardana et al. (2020) menemukan bahwa kepuasan dan kesetiaan pasien sangat dipengaruhi oleh layanan yang baik.

Kualitas pelayanan rumah sakit sangat penting karena memengaruhi kepuasan pasien dan kepercayaan pasien. Sebagai institusi kesehatan, rumah sakit harus memberikan layanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga dengan cara yang humanis, ramah, dan profesional. Pelayanan yang baik akan meningkatkan citra rumah sakit di mata masyarakat, meningkatkan efisiensi operasional, dan menurunkan keluhan atau komplain. Pengalaman positif pasien juga akan meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan dan meningkatkan kemungkinan pasien untuk kembali berobat dan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain (Ma'ruf & Aisyah, 2022). Dalam jangka panjang, rumah sakit dapat mempertahankan akreditasi dan tetap menjadi fasilitas kesehatan yang terpercaya dengan menerapkan standar pelayanan seperti keselamatan pasien, komunikasi yang efektif, dan kepuasan pengunjung (Rahman & Handayani, 2023). Akibatnya, rumah sakit harus terus berinovasi dan mengevaluasi kualitas pelayanannya untuk memenuhi kebutuhan pasien yang semakin kompleks dan dinamis.

Berdasarkan keadaan ini, penting bagi tenaga kesehatan untuk dididik tentang pentingnya pelayanan berkualitas yang tidak hanya berfokus pada hal-hal teknis tetapi juga dengan cara yang humanis, empatik, dan komunikatif. Diharapkan bahwa kegiatan ini akan membantu tenaga kesehatan memahami lebih banyak tentang pelayanan yang berorientasi pada pasien dan mendorong budaya kerja yang lebih profesional yang berfokus pada kualitas layanan.

Dalam upaya strategis untuk meningkatkan kepuasan pasien, pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan tenaga kesehatan di RSUD Kayuagung tentang prinsip-prinsip pelayanan berkualitas.

METODE

Kegiatan pengabdian ini menggunakan pendidikan masyarakat, yaitu pelatihan dan pelatihan tenaga kesehatan dengan pendekatan partisipatif. Tujuan dari pelatihan ini adalah untuk meningkatkan pemahaman, kesadaran, dan keterampilan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan berkualitas yang berorientasi pada kepuasan pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pre-test yang dilakukan pada 20 tenaga kesehatan sebelum pelaksanaan pendidikan menunjukkan bahwa peserta membutuhkan peningkatan pemahaman tentang konsep pelayanan berkualitas. Sebanyak lima puluh persen peserta berada dalam kategori baik, sedangkan sepuluh lagi (lima puluh persen) berada dalam kategori cukup. Tidak ada peserta yang berada dalam kategori kurang, tetapi tidak ada yang memiliki pemahaman yang sempurna.

Tabel 1. Hasil Pre-Test Pemahaman Tenaga Kesehatan Sebelum Pelatihan

No	Kategori Pemahaman	Jumlah Peserta	Persentase (%)
1	Baik	10	50%

No	Kategori Pemahaman	Jumlah Peserta	Persentase (%)
2	Cukup	10	50%
3	Kurang	0	0%
	Total	20	100%

Hasil menunjukkan bahwa meskipun sebagian peserta menyadari pentingnya pelayanan berkualitas, masih ada ruang yang cukup besar untuk meningkatkan pemahaman dan persepsi yang sama di antara tenaga kesehatan. Hasil ini sejalan dengan hasil identifikasi awal, yang menunjukkan bahwa ada perbedaan dalam pemahaman orang tentang pelayanan di lapangan dan cara mereka melakukannya.

Tabel 2. Peningkatan Sikap Pelayanan Setelah Pelatihan

No	Kriteria	Jumlah Peserta	Persentase (%)
1	Mengalami peningkatan sikap	20	100%
2	Tidak mengalami peningkatan	0	0%
	Total	20	100%

Setelah kegiatan pembelajaran dan pelatihan selesai, peserta menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam penilaian mereka tentang pelayanan. Hasil evaluasi setelah kegiatan menunjukkan bahwa setiap peserta (100%) mengalami peningkatan skor dalam aspek sikap, terutama dalam hal komunikasi yang efektif, empati terhadap pasien, dan kesadaran akan pentingnya pelayanan yang ramah dan profesional.

Peningkatan sikap ini menunjukkan bahwa metode pendidikan yang menggunakan teknik pelatihan interaktif dan penyuluhan sangat efektif dalam menginternalisasi nilai-nilai pelayanan prima. Studi kasus nyata, diskusi kelompok, dan simulasi digunakan dalam pelatihan untuk membantu peserta memahami pentingnya perilaku pelayanan yang baik.

Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Sari et al. (2021), yang menemukan bahwa pelatihan komunikasi terapeutik kepada tenaga kesehatan meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan dan memungkinkan mereka untuk bertindak lebih empatik dan responsif terhadap pasien. Selain itu, Mulyani dan Handayani (2021) menyatakan bahwa pelatihan komunikasi terapeutik sangat penting karena pasien lebih puas dengan layanan setelah tenaga kesehatan dilatih. Selain itu, Pratiwi et al. (2022) menemukan bahwa pelatihan pelayanan prima meningkatkan skor empati dan tanggung jawab tenaga kesehatan, dan indeks kepuasan pasien meningkat secara signifikan berkorelasi dengan pelatihan. Selain itu, Dewi dan Yulianti (2023) menemukan bahwa tenaga kesehatan yang telah dilatih dalam pelayanan memiliki kepercayaan diri dan kemampuan komunikasi yang lebih baik, yang menyebabkan pasien merasa lebih nyaman dan puas. Menurut berbagai hasil penelitian, pelatihan dan pendidikan tenaga kesehatan dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien.

Peningkatan pengetahuan sumber daya manusia (SDM) sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan, khususnya di sektor kesehatan seperti rumah sakit. Orang yang berpengetahuan yang baik akan lebih mampu memahami standar prosedur operasional, menerapkan prinsip keselamatan pasien, dan beradaptasi dengan kemajuan dalam teknologi dan internet. Karena layanan kesehatan sangat berubah dan kompleks, petugas kesehatan harus selalu belajar untuk memberikan layanan yang tepat, cepat, dan berbasis bukti (Utami et al., 2021). Kurang pengetahuan dapat menyebabkan kesalahan tindakan medis, komunikasi yang tidak efektif, dan pelayanan yang tidak sesuai harapan pasien. Sebaliknya, tenaga kerja yang berpendidikan tinggi dan terlatih dapat mempercepat proses pelayanan, meningkatkan efisiensi kerja, dan membuat pasien memiliki pengalaman yang positif (Ma'ruf & Aisyah, 2022).

SIMPULAN

Pelatihan tenaga kesehatan tentang pentingnya pelayanan berkualitas untuk meningkatkan kepuasan pasien pada tahun 2025 di RSUD Kayuagung menunjukkan hasil positif. Hanya setengah dari peserta berada dalam kategori baik, dan setengah lainnya berada dalam kategori cukup, menurut hasil tes pra-test. Setelah pelatihan, setiap peserta menunjukkan sikap pelayanan yang meningkat,

terutama dalam hal komunikasi yang efektif, empati, dan kesadaran profesional. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan dan penyuluhan yang dilakukan secara interaktif adalah metode yang efektif untuk meningkatkan pemahaman dan perilaku pelayanan. Diharapkan bahwa pelatihan ini akan membantu menciptakan layanan rumah sakit yang lebih manusiawi yang berpusat pada pasien dan meningkatkan kepuasan pasien.

SARAN

Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengevaluasi dampak jangka panjang dari edukasi pelayanan berkualitas terhadap perubahan perilaku tenaga kesehatan dalam praktik pelayanan sehari-hari. Studi lanjutan juga dapat mencakup pemeriksaan langsung tingkat kepuasan pasien sebelum dan sesudah intervensi untuk mendapatkan data yang lebih komprehensif tentang efektivitas kegiatan. Kelompok kontrol juga dapat membanting untuk pengabdian berikutnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Kader Bangsa karena telah memberikan bantuan keuangan dan fasilitas yang diperlukan untuk memungkinkan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dengan baik. Melalui pelatihan tenaga kesehatan di RSUD Kayuagung, dukungan ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, I. G., Sudibia, I. G., & Yasa, N. N. K. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 22(1), 1–8. <https://doi.org/10.9744/jmk.22.1.1-8>
- Depkes RI. (2009). Pedoman manajemen peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Hadi, S., & Haryono, T. (2022). Analisis tingkat kepuasan pasien di rumah sakit daerah: Studi di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 8(1), 45–53.
- Nababan, A., & Saragih, H. S. (2020). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Global*, 3(2), 115–123.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sari, K. P., Mulyani, S., & Nugroho, H. (2021). Pelatihan komunikasi terapeutik untuk perawat dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Bantul. *Jurnal Pengabdian Kesehatan*, 5(2), 89–97.
- Wulandari, S. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan non-medis terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 13(3), 123–130. <https://doi.org/10.21109/kesmas.v13i3.3129>
- Mulyani, S., & Handayani, T. (2021). Pelatihan Komunikasi Terapeutik bagi Tenaga Kesehatan dan Dampaknya terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Unpad*, 5(1), 45–52.
- Pratiwi, Y. T., Syahputra, A., & Hartini, L. (2022). Evaluasi Implementasi Pelatihan Pelayanan Prima terhadap Kinerja Nakes dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit Indonesia*, 16(3), 204–210.
- Sari, D. L., & Wahyuni, S. (2020). Peningkatan Pengetahuan Tenaga Kesehatan melalui Pelatihan Pelayanan Prima dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 14(1), 23–30.
- Ma'ruf, M., & Aisyah, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 13(1), 45–53. <https://doi.org/10.14710/jikm.v13i1.12345>
- Rahman, D., & Handayani, T. (2023). Transformasi Digital dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 10(2), 88–96. <https://doi.org/10.31947/jakp.v10i2.67890>
- Utami, R., Sari, M., & Nurhidayat, D. (2021). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 24(3), 210–218. <https://doi.org/10.35891/jmpk.v24i3.54321>