

Received: 27 June 2022 :: Accepted: 30 June 2022 :: Published: 30 June 2022

## PEMBERDAYAAN MANAJEMEN DALAM UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM SEMBIRING DELI TUA

*Management Empowerment in Efforts to Increase Patient Satisfaction at  
Sembiring Deli Tua General Hospital*

**Layari tarigan<sup>1</sup>, Andreais Boffil Cholilullah<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat

<sup>2</sup>Program Studi Gizi, Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam

Jl. Sudirman No. 38 Lubuk Pakam Kec. Lubuk Pakam Kab. Deli Serdang  
Sumatera Utara-Indonesia

\*email korespondensi author : [tariganlayari@gmail.com](mailto:tariganlayari@gmail.com)

DOI 10.35451/jpk.v2i1.1177

### **Abstrak**

Rumah Sakit merupakan organisasi sosial yang bergerak dibidang kesehatan dan mampu menyediakan pelayanan penyembuhan penyakit dan pencegahan penyakit terhadap masyarakat sesuai dengan harapan WHO (World Health Organization). Manajemen pada dasarnya merupakan suatu kegiatan yang memerlukan pengetahuan, seni, kegunaan dan pelaksanaan kegiatan untuk menggapai suatu keberhasilan sebuah tujuan. Kepuasan ialah suatu pandangan kebahagiaan dan juga kekecewaan seseorang terhadap perbandingan sebuah pemikiran dengan hasil ataupun produksi yang bermanfaat baik. Pengabdian kepada masyarakat (PkM) ini bertujuan untuk mengupayakan meningkatkan kepuasan pasien. Metode pelaksanaan kegiatan PkM ini diawali dengan melakukan pendataan jumlah kepala unit seluruh ruangan di RSU Sembiring Deli Tua, kemudian melakukan observasi langsung ke seluruh unit ruangan dan memberikan sosialisasi dan edukasi kepada seluruh kepala unit ruangan. Dari hasil PkM bahwa nilai peserta sebelum dilaksanakan kegiatan sosialisasi adalah bernilai 60 dan bernilai terendah adalah 30 dengan Nilai rata-rata 50. Setelah dilakukan kegiatan sosialisasi nilai tertinggi adalah 100 dan nilai terendah 70 dengan nilai rata-rata 90. Berdasarkan hasil PkM mengenai tingkat kepuasan pasien sebelum dilakukan sosialisasi kepada seluruh kepala unit ruangan terdapat 16 orang pasien merasa puas dan yang merasa tidak puas sebanyak 14 orang. Sedangkan tingkat kepuasan pasien setelah dilakukan sosialisasi kepada seluruh kepala unit ruangan terdapat sebanyak 27 orang pasien merasa puas dan hanya 3 orang pasien yang merasa tidak puas.

**Kata kunci :** Manajemen; Kepuasan; Rumah Sakit

### **Abstract**

The hospital is a social organization that is engaged in health and is able to provide disease healing and disease prevention services to the community in accordance with the expectations of the WHO (World Health Organization). Management is basically an activity that requires knowledge, art, use and implementation of activities to achieve a successful goal. Satisfaction is a view of one's happiness as well as one's disappointment with the comparison of a thought with a fruitful result or production. Community Service (PkM) aims to improve patient satisfaction. The method of implementing this PkM

Received: 27 June 2022 :: Accepted: 30 June 2022 :: Published: 30 June 2022

*activity begins with collecting data on the number of unit heads in all rooms at Sembiring Deli Tua General Hospital, then making direct observations to all room units and providing socialization and education to all room unit heads. From the results of the PkM, the participant's score before the socialization activity was carried out was 60 and the lowest score was 30 with an average value of 50. After the socialization activity the highest score was 100 and the lowest score was 70 with an average value of 90. Based on the results of the PkM regarding the level of satisfaction Before socialization was carried out to all heads of the room unit, there were 16 patients who were satisfied and 14 people who felt dissatisfied. While the level of patient satisfaction after being socialized to all heads of the room unit there were 27 patients who were satisfied and only 3 patients who were not satisfied.*

**Keywords:** Management; Satisfaction; Hospital

### 1. Pendahuluan

Rumah Sakit (RS) adalah layanan yang menyediakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 983.MENKES/SK/1992 mengenai pedoman Rumah Sakit Umum (RSU) adalah Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan bersifat dasar, spesialisik, pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan. Rumah Sakit merupakan organisasi sosial yang bergerak dibidang kesehatan dan mampu menyediakan pelayanan penyembuhan penyakit dan pencegahan penyakit terhadap masyarakat sesuai dengan harapan WHO (World Health Organization). Menurut WHO, Rumah Sakit (RS) ialah suatu organisasi dan medis yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan seperti pencegahan dan pengobatan yang menjangkau pelayanan terhadap keluarga dan lingkungan sekitar. (Kutri, 2015).

Manajemen merupakan suatu cara pengelolaan yang berguna untuk memenuhi kebutuhan terhadap pencapaian suatu tujuan. Manajemen pada dasarnya merupakan suatu kegiatan yang memerlukan pengetahuan, seni, kegunaan dan pelaksanaan kegiatan untuk menggapai

suatu keberhasilan sebuah tujuan (Sofwan, 2013).

Manajemen mutu terpadu merupakan suatu alat yang strategis dan operasional untuk mencapai keunggulan sehingga dapat membantu perubahan antaralain kemajuan teknologi dan system informasi, taktik kesehatan, system pelayanan kerjasama, asosiasi, dan apresiasi yang lebih baik bersamaan dengan kualitas layanan (Kozak *et al*, 2013).

Kualitas pelayanan adalah merupakan kelengkapan dari bentuk spesifik benda atau juga jasa yang menunjukkan kemampuan untuk mewujudkan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan keinginan konsumen (Kotler, 2013). Kepuasan ialah suatu pandangan kebahagiaan dan juga kekecewaan seseorang terhadap perbandingan sebuah pemikiran dengan hasil atupun produksi yang bermanfaat baik.

Tingkat kepuasan dapat dipengaruhi oleh kehandalan, daya tanggap, dan empati, sedangkan jaminan dan sarana fisik tidak mempengaruhi kepuasan konsumen (Jacobis, 2013). Secara keseluruhan manajemen sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas konsume (Dewi, 2016). sarana fisik dan ketanggapan

Received: 27 June 2022 :: Accepted: 30 June 2022 :: Published: 30 June 2022

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, sedangkan kehandalan, jaminan, dan empati tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (Rani *et al.*, 2020)

## 2. Metode

Pengabdian kepada masyarakat (PkM) ini bertujuan untuk mengupayakan meningkatkan kepuasan pasien dan kegiatan ini akan dilaksanakan selama 2 hari yang dimulai pada tanggal 21 Maret 2022 – 22 Maret 2022 di Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua. Metode pelaksanaan kegiatan PkM ini diawali dengan melakukan pendataan jumlah kepala unit seluruh ruangan di RSUD Sembiring Deli Tua, kemudian melakukan observasi langsung ke seluruh unit ruangan dan memberikan sosialisasi dan edukasi kepada seluruh kepala unit ruangan. Selanjutnya untuk mengevaluasi kegiatan PkM ini dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap manajemen di RSUD Sembiring Deli Tua.

## 3. Hasil Dan Pembahasan

Pelaksanaan kegiatan PkM ini dihadiri seluruh kepala unit ruangan di RSUD Sembiring Deli Tua yaitu berjumlah 27 Orang dan jumlah responden dalam kegiatan ini sebanyak 30 orang yang merupakan pasien RSUD Sembiring Deli Tua.

Pelaksanaan hari pertama melakukan observasi dan *pretest* mengenai sistem manajemen kepada seluruh kepala ruangan dan juga melakukan pengukuran tingkat kepuasan pada pasien yang meliputi kemampuan, sikap, penampilan, tindakan dan tanggung jawab. Selanjutnya kegiatan PkM melakukan sosialisai, edukasi dan juga diskusi kepada seluruh kepala unit ruangan tentang sistem manajemen rumah sakit

menggunakan media *presentation power point* (PPT) serta memberikan buku saku kepada seluruh peserta.

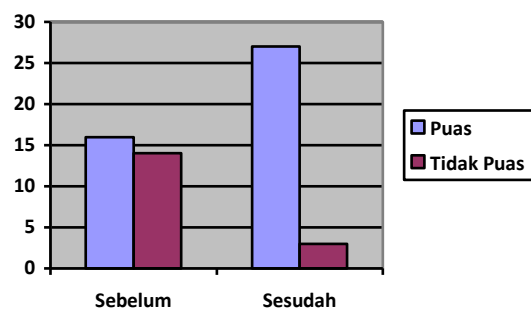
Kegiatan PkM hari kedua melakukan *post-test* terhadap seluruh kepala unit ruangan. Berikut hasil kegiatan sosialisasi:

Tabel 1. Hasil Kegiatan Sosialisasi

Test	Nilai Tertinggi	Nilai Terendah	Nilai Rata-rata
<i>Pretest</i>	60	30	50
<i>Postes</i>	100	70	90

Berdasarkan Tabel 1. Dapat dilihat bahwa nilai peserta sebelum dilaksanakan kegiatan sosialisasi adalah bernilai 60 dan bernilai terendah adalah 30 dengan Nilai rata-rata 50. Setelah dilakukan kegiatan sosialisasi nilai tertinggi adalah 100 dan nilai terendah 70 dengan nilai rata-rata 90.

Kegiatan selanjutnya adalah mengukur tingkat kepuasan terhadap pasien sebelum dan sesudah dilakukan sosialisasi kepada seluruh kepala unit ruangan. Berikut hasil tingkat kepuasan pasien:



Gambar 2. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Manajemen RSUD Sembiring Deli Tua

Berdasarkan Gambar 2. Bahwa tingkat kepuasan pasien sebelum dilakukan sosialisasi kepada seluruh kepala unit ruangan terdapat 16 orang

Received: 27 June 2022 :: Accepted: 30 June 2022 :: Published: 30 June 2022

pasien merasa puas dan yang merasa tidak puas sebanyak 14 orang. Sedangkan tingkat kepuasan pasien setelah dilakukan sosialisasi kepada seluruh kepala unit ruangan terdapat sebanyak 27 orang pasien merasa puas dan hanya 3 orang pasien yang merasa tidak puas.

Berdasarkan hasil PkM, Rumah Sakit (RS) selaku instansi yang menyediakan berbagai layanan untuk pasien, maka dari itu kepuasan pasien adalah hal pertama yang menjadi tujuan yang harus dipenuhi oleh pihak rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien adalah gambaran perasaan setelah membandingkan hasil yang dirasakan seseorang dengan keinginannya. Sehingga dalam mencapai kepuasan pasien yang tinggi maka peran pihak rumah sakit baik bagian medis dan non medis sangat menentukan persepsi pasien terhadap layanan yang diberikan. (Kotler, 2007).

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil PkM ini diperoleh kesimpulan bahwa ada pengaruh pemberdayaan manajemen dalam upaya peningkatan kepuasan pasien di RSUD Sembiring Deli Tua, yaitu ada peningkatan kepuasan pasien terhadap sistem manajemen di RSUD Sembiring Deli Tua setelah dilakukan pemberdayaan manajemen berupa sosialisasi, edukasi dan diskusi terhadap seluruh kepala unit ruangan.

#### 5. Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada RSUD Sembiring Deli Tua, Kepala Lembaga Penelitian dan PkM, Seluruh kepala unit ruangan RSUD Sembiring Deli Tua, dan semua pihak yang telah mendukung dalam kegiatan PkM

#### 6. Daftar Pustaka

- Dewi, R. R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18 No.2(Desember), 146-156.
- Kutri, Riski Ayuningtyas & Mustayah, Nataliswati. Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit. *Jurnal Pendidikan Kesehatan*. 2015; Volume 4, No. 2: Hal. 83-90.
- Kotler, P. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Rani, M., Basalamah, S., & Damis, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Private Care Center (PCC) RSUD Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Tata Kelola*, 7 No.2(Desember), 95-113.
- Sofwan, Ridin. 2013. Penguatan Manajemen Pemberdayaan Fungsi Masjid Al-Fattah di Kelurahan Krapyak Semarang." *Dimas: Jurnal Pemikiran Agama untuk Pemberdayaan* Volume 13 No.2. Hal 315-334.