

# **LAYANAN PENDAMPINGAN HUMAS TINGKATKAN KEPUASAN PASIEN, MENUJU *SERVICE EXCELLENCE***

K.S. Nenggih Wahyuni, SIP, MA<sup>1</sup>, Singgih Wijayana, SE., MSi., Ph.D<sup>1</sup>,  
Krisma Narulita Putri, S.Sos<sup>1</sup>; Asyifa Damar Putri, SPd.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Rumah Sakit Akademik Universitas Gadjah Mada

## **ABSTRAK**

Kualitas pelayanan dan pengalaman emosional pelanggan menunjukkan hubungan yang positif terhadap kepuasan. Konsep ini dikembangkan dalam pelayanan publik, sehingga dapat menciptakan kepuasan penerima pelayanan dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan (PMK No.33 Th 2019). Pada dasarnya sistem pelayanan di rumah sakit ditujukan pada keselamatan dan kepuasan pasien, konsep ini dikenal dengan pelayanan prima. Sebagai salah satu upaya untuk mewujudkannya, Rumah Sakit Akademik Universitas Gadjah Mada (RSA UGM) mengembangkan layanan *escort* pasien yaitu kegiatan pendampingan oleh petugas humas. Hasil evaluasi menunjukkan layanan *escort* mampu meningkatkan kepuasan pasien, sehingga mendukung mewujudkan pelayanan prima (*service excellence*) di rumah sakit.

## **A. LATAR BELAKANG**

Kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan penilaian konsumen tentang keunggulan keseluruhan entitas (Zeithaml 1987). Hasil penelitian Parasuman, Zeithaml, dan Berry (1985) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan pengalaman emosional pelanggan menunjukkan hubungan yang positif terhadap kepuasan. Konsep ini dikembangkan dalam pelayanan publik khususnya bidang kesehatan, terkait dengan kemampuan dan perilaku pemberi pelayanan dalam berinteraksi dengan penerima layanan publik, sehingga dapat menciptakan kepuasan penerima pelayanan dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan (PMK No.33 Th 2019). Konsep ini dikenal dengan pelayanan prima (*service excellence*) yaitu pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan, melalui upaya memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu melebihi harapannya (Firmansyah, 2016).

Pada dasarnya sistem pelayanan di rumah sakit ditujukan pada keselamatan dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh keseluruhan pelayanan, dengan indikator yang sering dapat digunakan sebagai objektif adalah jumlah keluhan pasien atau keluarga, kritik dalam kolom surat pembaca, pengaduan mal praktek, laporan dari staf medik dan

perawatan. Dalam pengalaman sehari-hari, ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan antara lain: antrian pendaftaran yang lama, keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, petugas yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk, proses pengambilan obat yang cukup lama, dan lain-lain. Hal ini antara lain disebabkan proses komunikasi di rumah sakit lebih kompleks dibandingkan dengan situasi kerja lainnya, dan situasi lingkungan di rumah sakit riskan akan terjadinya kegagalan dalam proses komunikasi.

Kebutuhan pelayanan prima disadari penuh oleh Rumah Sakit Akademik Universitas Gadjah Mada (RSA UGM). Sebagai salah satu upaya meningkatkan kepuasan pasien dalam mewujudkan pelayanan prima, RSA UGM mengembangkan layanan *escort* pasien yaitu kegiatan pendampingan oleh petugas humas untuk memastikan pasien mendapatkan kemudahan informasi dan layanan secara tepat dan nyaman di rumah sakit.

## **B. TUJUAN**

Kegiatan ini bertujuan memberikan pendampingan bagi pasien dan keluarga selama di rumah sakit, dan diharapkan mampu untuk: 1) meminimalisir keluhan atau potensi keluhan diakibatkan karena waktu tunggu dan komunikasi yang kurang efektif dalam proses pelayanan, dan 2) meningkatkan kepuasan pasien.

## **C. TAHAPAN PELAKSANAAN KEGIATAN**

Dalam melaksanakan kegiatan layanan pendampingan pasien (*escort*) ini dilakukan tahapan sebagai berikut:

- 1) Menyusun desain layanan pendampingan pasien
- 2) Pembentukan tim pedampingan pasien (*escort*), dengan mengoptimalkan sumber daya manusia yang ada di Instalasi Humas dan Bagian Umum sejumlah 6 orang
- 3) Pelatihan *Service Excellence* untuk meningkatkan wawasan, keterampilan dan komitmen dalam pelayanan
- 4) Ujicoba layanan pendampingan pasien (*escort*) di Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap dan Instalasi Gawat Darurat
- 5) Monitoring dan evaluasi layanan pendampingan pasien (*escort*).

Metode monitoring dan evaluasi yang digunakan adalah metode survei secara online menggunakan *google form* dengan target pelanggan internal (karyawan) dan pelanggan eksternal (pasien/keluarga pasien):

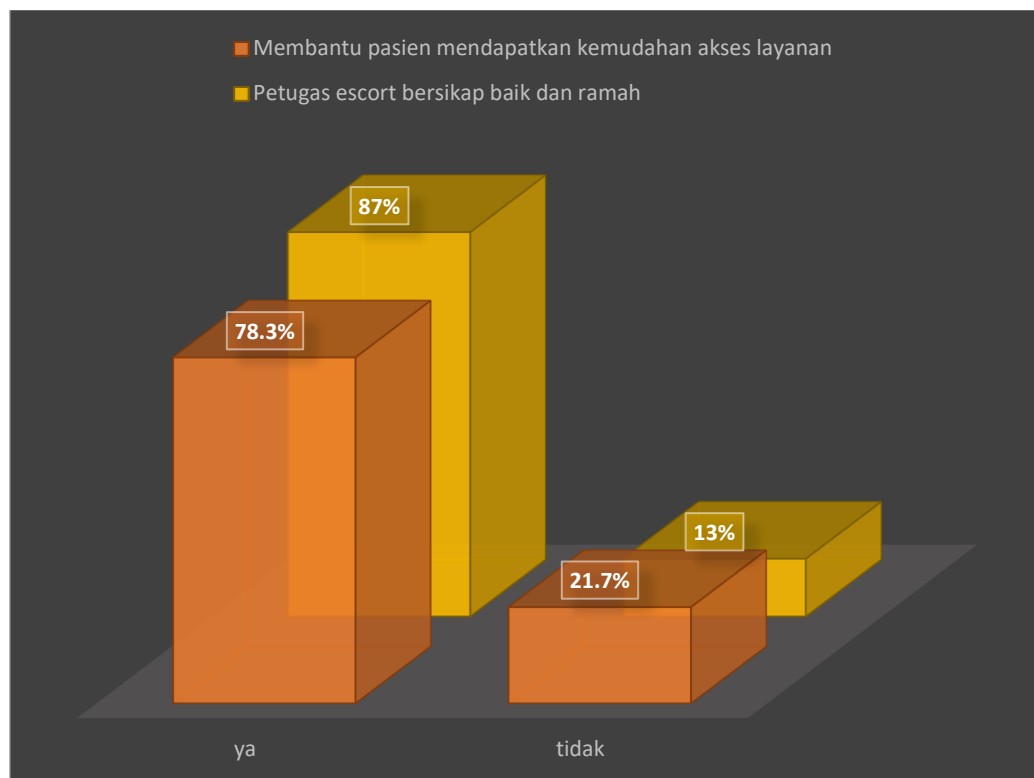
- Pelanggan internal: form survei didistribusikan kepada masing-masing penanggungjawab unit kerja layanan pasien meliputi Instalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap, Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Rekam Medis, Instalasi Radiologi, dan Instalasi Laboratorium Klinik Terpadu, untuk memperoleh gambaran umum mengenai persepsi dan preferensi civitas hospitalia RSA UGM khususnya unit pelayanan pasien terhadap layanan *escort* RSA UGM.
- Pelanggan eksternal: form survei didistribusikan kepada pasien di Instalasi Rawat Jalan, khususnya di Paviliun Yudistira 2 meliputi pasien dengan pembiayaan umum, BPJS, dan asuransi lainnya yang memiliki frekuensi kebutuhan pendampingan pasien (*escort*) paling banyak.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyusunan desain layanan berdasarkan hasil diskusi dengan unit kerja layanan terkait, didasarkan pada data keluhan pelanggan. Selanjutnya pelatihan *service excellence* diselenggarakan dengan melibatkan petugas pendampingan pasien (*escort*) dan petugas *front liner* antara lain perawat, petugas pendaftaran dan satpam. Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 20 Januari 2023, dengan narasumber Direktur Pelayanan Medik dan Keperawatan, Direktur Keuangan dan Administrasi Umum, Kepala Instalasi Gawat Darurat dan Kepala Instalasi Humas, Pemasaran dan Informasi Pelanggan. Metode pembelajaran dalam pelatihan ini meliputi pemberian materi, pembahasan kasus dan praktik.



Tahapan implementasi layanan pendampingan pasien (*escort*) dimulai pada Instalasi Rawat Jalan dan Instalasi Gawat Darurat. 1 (satu) bulan setelah implementasi dilakukan evaluasi dengan metode survei secara online menggunakan *google form*, dengan materi survei menggunakan dasar-dasar 5 (lima) dimensi pelayanan berkualitas yaitu *tangible*, *competence*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Covey, 2019). Hasil survei pelanggan internal dengan profil responden terdiri dari 22 responden yang telah mengisi survei terdiri dari 73% perawat/bidan, 14% dokter, 9% nakes lain, dan 4% staf admin. Dominasi perawat sebagai responden dalam survei ini sangat rasional karena di antara keempat segmen tersebut jumlah populasi penanggungjawab unit layanan pasien terbesar adalah perawat. Hasil survei mengenai persepsi responden mengenai layanan *escort* tergambar dalam grafik 1.

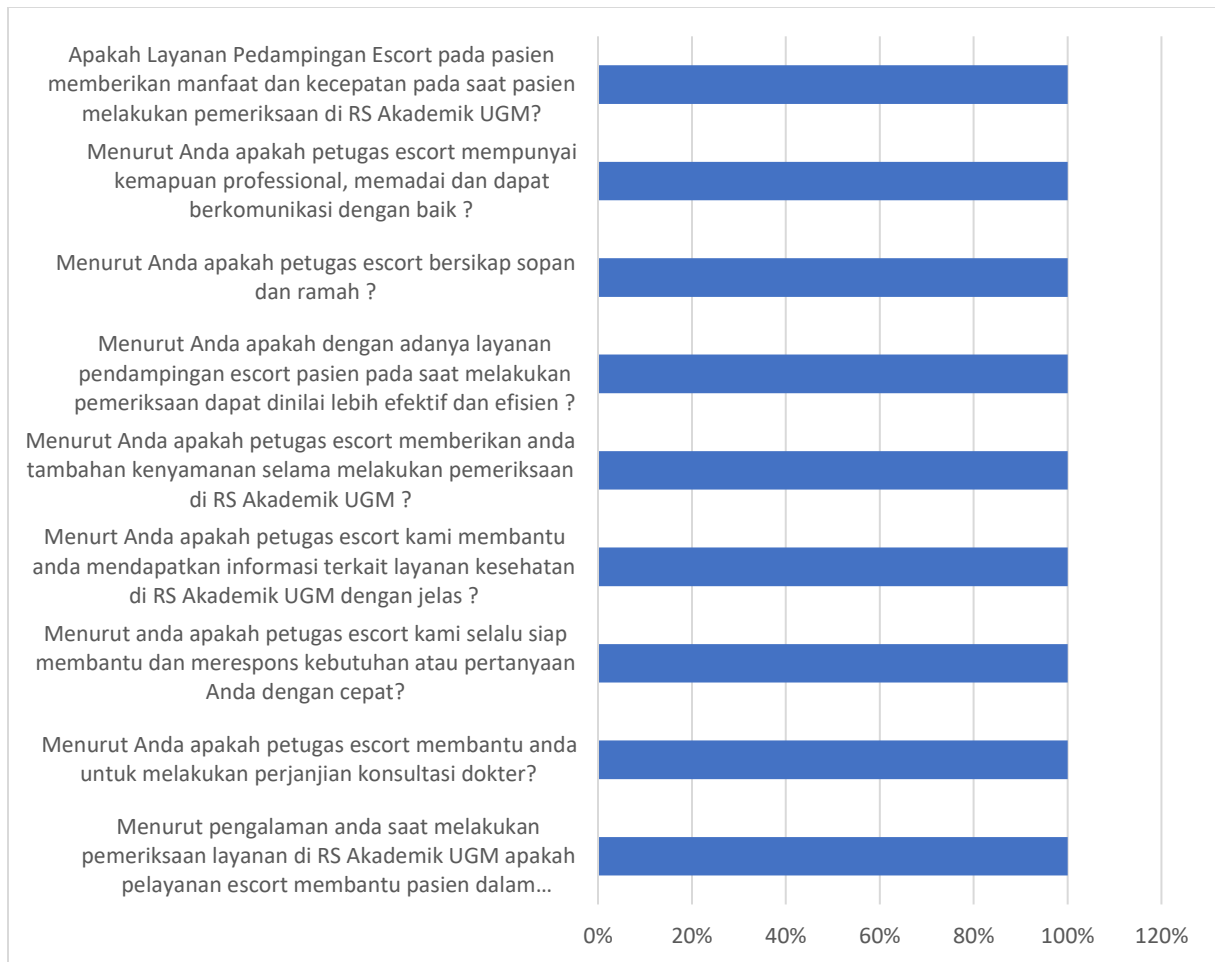


Gb. 1. Persepsi pelanggan internal (karyawan) mengenai layanan *escort*  
Sebagian besar petugas di unit layanan pasien berpendapat bahwa layanan *escort* diperlukan untuk membantu pasien dalam mendapatkan kemudahan akses layanan.

Hasil survei pelanggan eksternal di Instalasi Rawat Jalan terdiri dari 35 responden, menyampaikan respon yang positif, salah satunya menyampaikan bahwa layanan petugas *escort* memudahkan pasien untuk mencari ruangan, memudahkan pasien untuk mendapatkan layanan dan membantu pasien. Secara lengkap gambaran survei kami sajikan pada grafik 3. Layanan *escort* dikembangkan juga di Instalasi Rawat Inap, yaitu program Humas Menyapa dengan tujuan untuk menggali pengalaman pasien selama dirawat di RSA UGM dengan tujuan mengetahui tingkat kepuasan pasien dan sebagai upaya meningkatkan perbaikan kualitas layanan secara berkelanjutan.



Gb. 2. Petugas *escort* menyapa pasien di Instalasi Rawat Inap



Gb. 3. Hasil survei pelanggan eksternal terhadap layanan *escort* di Instalasi Rawat Jalan

Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan, layanan pendampingan pasien oleh petugas humas rumah sakit ini mampu meningkatkan kepuasan pasien. Sehingga kegiatan ini sebagai bentuk perhatian yang dapat mendukung mewujudkan pelayanan prima (*service excellence*) di rumah sakit.

## LAMPIRAN



### UNIVERSITAS GADJAH MADA RUMAH SAKIT AKADEMIK

Jl. Kabupaten, Kronggahan, Sleman, Yogyakarta 55291, Telp. (0274) 4530404 Fax. (0274) 4530606  
http://rsa.ugm.ac.id, Email: rsa@ugm.ac.id

#### SURAT KETERANGAN PENGESAHAN NOMOR: 7748/UNI/RSA/KET/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini:  
Nama : Dr. dr. Darwito, S.H., Sp.B(K) Onk.  
NIKA : 121196002201909101  
Jabatan: Direktur Utama

dengan ini menerangkan bahwa daftar nama di bawah ini:

| No. | Nama Penulis Utama                          | Judul Karya Inovasi   |
|-----|---|---|
| 1   | Dr. dr. Darwito, S.H., Sp.B.,<br>Sp.B(K)Onk | Transformasi Tanggung Jawab Sosial RSA UGM<br>Sebagai Bagian Dari Etika RS  |
| 2   | dr. Agung Widiyanto Sp.B-KBD                | Poli eksekutif RSA UGM: akses cepat dan<br>nyaman bagi warga UGM  |
| 3   | K.S. Nenggih Wahyuni, SIP, MA               | Layanan pendampingan humas tingkatkan<br>kepuasan pasien, menuju service excellence   |
| 4   | dr. Luthfi Hidayat, Sp.OT(K)                | Penguatan Ekowisata Melalui Pelatihan First<br>Responder Kasus Kegawatan Pada Area Destinasi<br>Pariwisata Di DIY   |
| 5   | dr. Domas Fitria Widyasari, Sp.MK.          | Say No to Perundungan! Lapor Si EMAK yuk....  |
| 6   | dr. Siswanto, Sp.P(K) Onk.                  | Penanganan COVID-19 di RS Akademik<br>Universitas Gadjah Mada (UGM): Sepadan dalam<br>menyelamatkan pasien dan melindungi staf  |
| 7   | drg. Retno Hayati Alchusnah                 | Deteksi Dini Cegah Penyakit Tidak Menular<br>Melalui Posbindu dan Donor Darah di RSA UGM  |
| 8   | Sekar Satiti, S.Kep., Ners.                 | Optimalisasi perawatan paliatif: managemen<br>gejala pada pasien kanker   |
| 9   | Suci Wahyu Hariyanto, S.Kep.,<br>Ners.      | Klinik TB Dots Sebagai Klinik One Stop Service<br>Bagi Pasien TB, Pasien TB dengan HIV Dan<br>Pasien TB dengan DM Sebagai Wujud Patient<br>Safety Dan Komitmen RSA UGM Dalam<br>Eliminasi TB Tahun 2030 |
| 10  | Tieca Tesiria, S.Kep., Ners.                | Strategi Efektif Dalam Menurunkan Angka<br>Kejadian Jatuh dan Meningkatkan Kepatuhan<br>Upaya Pencegahan Risiko Pasien Jatuh di Ruang<br>Bima 3 Instalasi Rawat Inap RS Akademik UGM                    |
| 11  | Tri Handayani, A.Md.Kep.                    | "Yuk Cegah Risiko Jatuh dengan Pantau PaSiBeL<br>(Pasien, Side Rail, dan Bel Pasien)"   |
| 12  | Dewi Sarastuti, S.KM                        | "Pasar Krempyeng Rebo Wage : Memadukan<br>Kearifan Lokal dalam Konsep Green Economy"  |
| 13  | apt. Taufiqurohman, M.Clin.Pharm            | Forecasting Farmasi mendukung perencanaan<br>dan pengadaan obat   |

|    |               |  |
|----|---------------|--|
| 14 | Tri Margianti | Implementasi Program PADI KAPAS (Pandu dan Dampingi Keluarga Pasien) dalam Manajemen Transisi Pelayanan Pasien dengan Ketergantungan Total |
|----|---------------|--|

adalah peserta perwakilan dari RS Akademik UGM yang mengikuti Lomba Karya Tulis Inovasi PERSI Awards pada tanggal 18 – 21 Oktober 2023 yang diselenggarakan di Jakarta Convention Center dengan judul karya inovasi tersebut di atas.

Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 5 Oktober 2023

Direktur Utama,



Dr. dr. Darwito, SH, Sp.B (K) Onk  
NIKA 121196002201909101