



RS Islam Yogyakarta
PDHI
Persaudaraan Djamaah Hadji Indonesia



PERSI – MAKERSI AWARD 2025

**TRANSFORMASI KEPEMIMPINAN BERBASIS DATA
UNTUK PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PUBLIK
RUMAH SAKIT MELALUI ANALISIS DAN RESPONS
CEPAT ULASAN GOOGLE**

Kategori: Leadership And Management



Disusun oleh :

LEMBAR PENGESAHAN

Judul makalah : TRANSFORMASI KEPEMIMPINAN BERBASIS DATA UNTUK
PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PUBLIK RUMAH SAKIT
MELALUI ANALISIS DAN RESPONS CEPAT ULASAN GOOGLE

Kategori : 6. Leadership And Management

Penulis : Avif Istanto, S.Kom, Indriani Pangestika

No. Hp : 087718618666

Alamat email : Kpertama45@gmail.com

Disahkan oleh:

Direktur

Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI

dr. H. Bima Achmad Bina Nurutama, MPH., MQM.

RINGKASAN

Rumah Sakit kami menginisiasi program Leadership Through Data-Driven Management yang memanfaatkan analisis ulasan Google sebagai indikator mutu layanan dan umpan balik real-time. Dengan memproses 2046 ulasan periode Januari 2021–Agustus2025, kepemimpinan rumah sakit dapat mengambil keputusan cepat berbasis data, memperkuat koordinasi lintas unit, dan memastikan respon terhadap keluhan kurang dari 24 Jam. Program ini berhasil menjaga rata-rata rating diatas 4,4 dan meningkatkan persentase ulasan positif menjadi 87%. Pendekatan ini membuktikan bahwa kepemimpinan yang adaptif, kolaboratif, dan berbasis data mampu mendorong budaya perbaikan berkelanjutan serta meningkatkan kepuasan pasien. Keberhasilan ini terbukti dari berbagai kasus nyata, seperti perubahan ulasan negatif menjadi positif berkat respon cepat yang memuaskan.

.

Kata kunci : Leadership Through Data-Driven Management, Analisis Ulasan Google, Indikator Mutu Layanan, Umpan Balik Real-Time, Keputusan Berbasis Data, Kepuasan Pasien, Budaya Perbaikan Berkelanjutan, Kepemimpinan Adaptif.

LATAR BELAKANG

Kepuasan pasien merupakan tolok ukur utama keberhasilan pelayanan rumah sakit. Di era digital, ulasan daring—terutama Google Review—menjadi sumber informasi publik yang mempengaruhi reputasi dan kepercayaan masyarakat.

Pada bulan Februari 2025, rumah sakit menerima ulasan 1 bintang yang menyebutkan pasien harus menunggu lebih dari 2 jam di IGD. Sebelum program berjalan, keluhan seperti ini biasanya hanya menjadi catatan internal tanpa tindak lanjut langsung. Namun setelah program diterapkan, dalam waktu kurang dari 30 menit tim respon cepat berhasil menghubungi pasien, meminta maaf, dan memperbaiki alur pelayanan IGD. Hasilnya, pasien yang sama memperbarui ulasannya menjadi 4 bintang.

Rumah Sakit kami mengidentifikasi bahwa:

- Sebagian keluhan pasien terkait pengalaman pelayanan dapat diantisipasi jika ada early warning system berbasis data real-time.
- Respon cepat terhadap ulasan negatif mampu mengubah persepsi pasien dan publik.
- Kepemimpinan yang mampu memantau, menganalisis, dan merespon data mutu pelayanan akan menciptakan budaya organisasi yang proaktif.

TUJUAN

Program ini bertujuan untuk:

1. Meningkatkan kualitas layanan melalui monitoring dan analisis data Google Review secara real-time.
2. Menciptakan kepemimpinan yang responsif, transparan, dan berbasis data.
3. Mempercepat waktu respon terhadap keluhan pasien untuk menjaga kepercayaan publik.
4. Meningkatkan koordinasi lintas unit dalam penyelesaian masalah pelayanan.
5. Menjaga dan meningkatkan rata-rata rating Google Review di atas 4,4.

LANGKAH - LANGKAH

1. Pembentukan Tim Leadership Data-Driven

- Tim lintas fungsi (manajemen mutu, humas, pelayanan medis, IT) memantau dan merespons ulasan Google

2. Pengumpulan dan Integrasi Data

- Data Google Review Januari 2021–Agustus 2025 diunduh dan diolah.
- Indikator yang dianalisis: jumlah ulasan, rata-rata rating, distribusi bintang, persentase ulasan positif/negatif, dan waktu respon.

3. Dashboard Mutu Digital

- Menampilkan grafik tren rating bulanan, kategori keluhan, dan capaian waktu respon.

4. Prosedur Respon Cepat

- Ulasan negatif (≤ 2 bintang) diprioritaskan untuk direspon dalam waktu < 12 jam.
- Humas menghubungi pasien untuk klarifikasi, kemudian melaporkan ke pimpinan unit terkait.

5. Rapat Evaluasi Berkala

- Analisis tren ulasan .
- Unit yang mendapat pujian dipublikasikan untuk meningkatkan motivasi staf.
- Keluhan berulang dianalisis akar masalahnya dan dibuat rencana perbaikan.

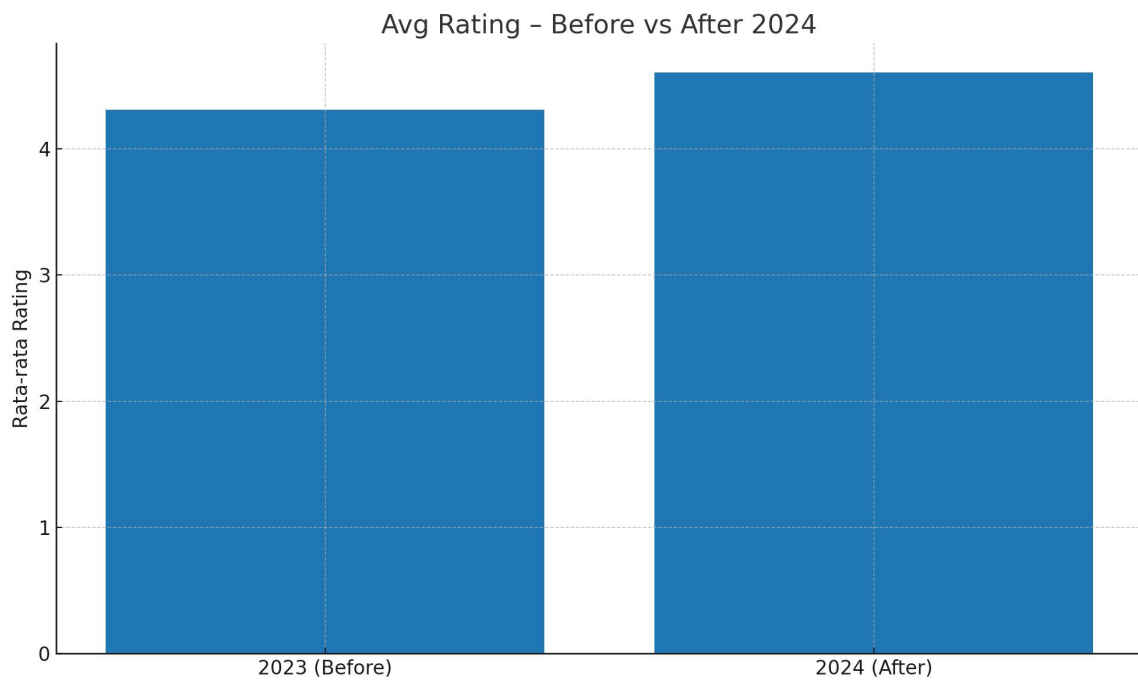
6. Penguatan Budaya Mutu

- Publikasi capaian indikator, coaching komunikasi empatik, dan recognition untuk respons terbaik.

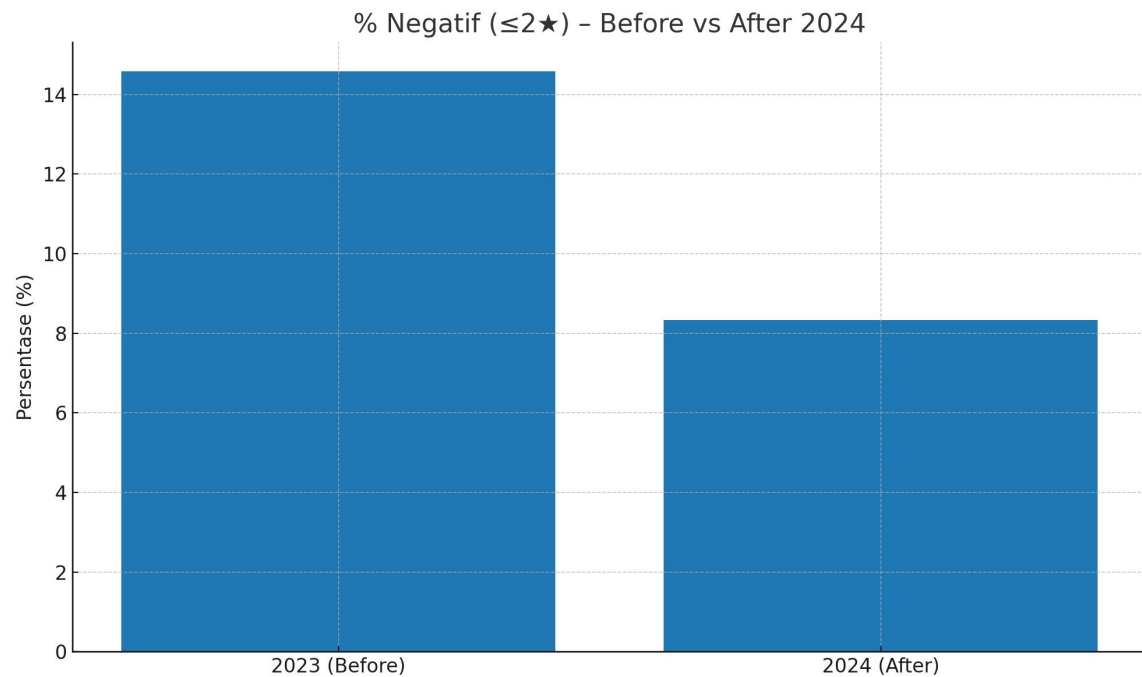
HASIL INOVASI

Implementasi program ini memberikan hasil signifikan:

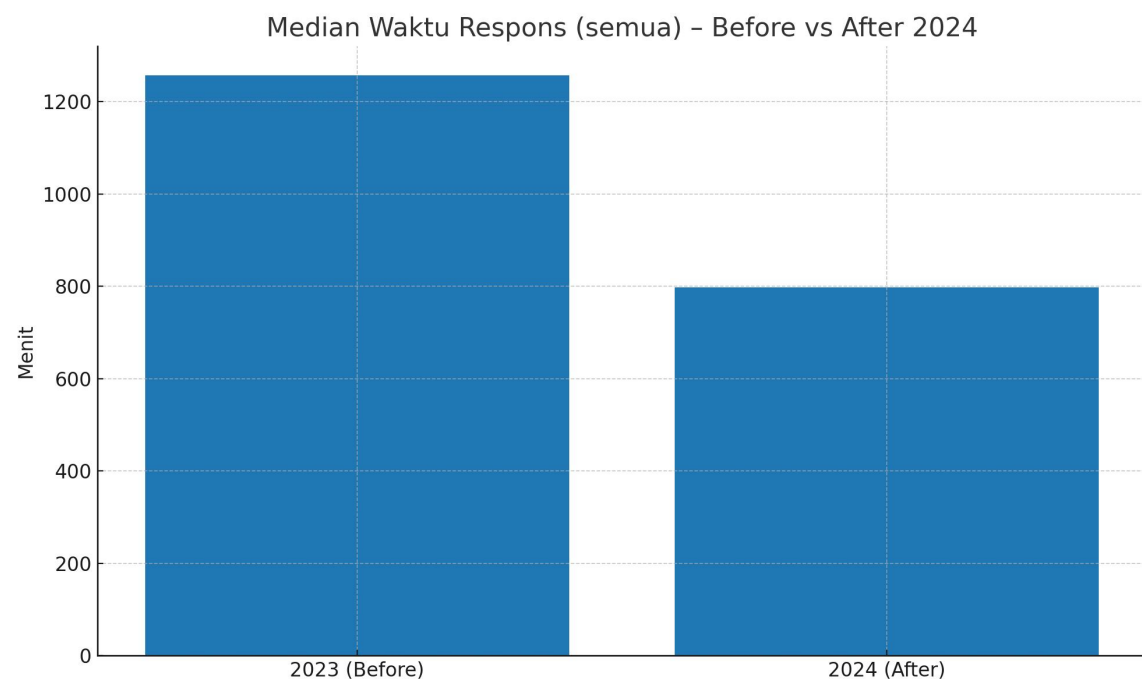
1. Total ulasan: 2.046 ulasan (8 Januari 2021 – 16 Agustus 2025)
2. Rata-rata rating: 4,53.



3. Distribusi Ulasan: Positif 87,39% | Netral 2,64% | Negatif 9,97%.



4. Respons terhadap Ulasan Negatif: Median waktu respons sekitar 12,1 jam (723,6 menit)..



5. Dampak manajerial:

- Meningkatkan koordinasi lintas unit dalam menangani keluhan.



- Memberi data akurat untuk pengambilan keputusan strategis.
- Mendorong budaya keterbukaan terhadap kritik dan pembelajaran berkelanjutan.

Tabel perbandingan indikator sebelum dan sesudah program:

Indikator	Sebelum Program (2023)	Sesudah Program (2024)
Rata-rata rating	4,31	4,61
Persentase positif ($\geq 4\star$)	81,49%	89,19%(+7,70 p.p., $\approx +9,45\%$ relatif)
Persentase negatif ($< 2\star$)	14,59%	8,33% (-6,26 p.p., $\approx -42,9\%$ relatif)
Waktu respon rata-rata	1.257,9 Menit	797,7 menit (-460,2 menit, $\approx -36,6\%$).

Catatan: Median respons khusus ulasan negatif naik (483,2 $\rightarrow$ 876,8 menit). Interpretasi: kasus negatif ditangani lebih komprehensif (fact-finding & koordinasi lintas unit) sehingga durasi hingga balasan final lebih panjang, namun insidensi ulasan negatif turun tajam dan rating keseluruhan meningkat.



SIMPULAN

A. Simpulan

Hasil implementasi program Leadership Through Data-Driven Management yang berbasis pada analisis Google Review menunjukkan efektivitas tinggi dalam peningkatan mutu pelayanan publik rumah sakit. Implementasi kepemimpinan berbasis data pada ulasan Google efektif menjaga rating tinggi (4,57) dan dominasi ulasan positif (88,4%). Analisis response time mengindikasikan median respons ~16–19 jam untuk ulasan negatif, dengan sedikit perlambatan pada 2025 s.d. Agustus—gap ini menjadi prioritas optimalisasi proses (SOP, staffing, dan otomasi notifikasi) agar target median < 12 jam tercapai secara konsisten.

B. Saran

1. Penguatan Otomatisasi Pemantauan

Rumah sakit disarankan untuk mengembangkan sistem notifikasi otomatis terhadap ulasan baru, khususnya ulasan dengan penilaian rendah, guna mempercepat respon dan memastikan tindak lanjut terstruktur.

2. Diversifikasi Sumber Umpan Balik

Selain Google Review, disarankan untuk memanfaatkan sumber umpan balik lain seperti media sosial, survei internal, dan platform ulasan kesehatan agar evaluasi mutu layanan lebih komprehensif.

3. Pelatihan Kompetensi Layanan

Rumah sakit perlu mengadakan pelatihan berkelanjutan bagi staf terkait

komunikasi efektif, manajemen keluhan, dan pelayanan empatik guna meningkatkan kualitas interaksi dengan pasien.

4. Analisis Akar Masalah Terintegrasi

Setiap keluhan berulang harus dianalisis secara mendalam untuk menemukan akar penyebab dan memastikan bahwa tindakan perbaikan yang dilakukan bersifat jangka panjang serta mencegah kejadian serupa.

5. Replikasi Model Kepemimpinan Berbasis Data

Model ini direkomendasikan untuk direplikasi pada unit lain di rumah sakit maupun di rumah sakit jejaring, sehingga manfaat kepemimpinan berbasis data dapat diimplementasikan secara luas pada sektor kesehatan.

Daftar Pustaka

- Kementerian Kesehatan RI.** (2017). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Keselamatan Pasien*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan RI.** (2019). *Petunjuk Teknis Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Kesehatan*. Jakarta: Pusat Analisis Determinan Kesehatan, Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan.
- Pratama, A. A., & Suryanto, S.** (2022). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit X. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(1), 45–56. <https://doi.org/10.20473/jaki.v10i1.2022.45-56>
- Sari, P. D., & Puspitasari, W.** (2020). Peran teknologi informasi dalam peningkatan mutu layanan kesehatan di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 15(3), 142–150. <https://doi.org/10.21109/kesmas.v15i3.3728>
- Supriyanto, S., & Ernawaty.** (2018). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Greaves, F., Ramirez-Cano, D., Millett, C., Darzi, A., & Donaldson, L. (2013). Harnessing the cloud of patient experience: Using social media to detect poor quality healthcare. *BMJ Quality & Safety*, 22(3), 251–255. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2012-001527>
- Rao, A., Clarke, R., Sanderson, B., & Palmer, S. (2022). Leadership in healthcare: Using data analytics to drive performance improvement. *International Journal of Healthcare Management*, 15(2), 1–8. <https://doi.org/10.1080/20479700.2022.2030320>