



PERSI AWARD – MAKERSI AWARD 2025

ANALISIS IMPLEMENTASI PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR)* RUMAH SAKIT PURI MEDIKA JAKARTA UTARA DALAM PENINGKATAN KEGIATAN MASYARAKAT KURANG MAMPU

(Kategori : *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*)

Diajukan Untuk Lomba PERSI AWARD –
MAKERSI AWARD 2025

Lestari Raharjo^{1*}, Nurmi Sihaloho¹

¹Rumah Sakit Puri Medika, Jakarta Utara, DKI Jakarta, Indonesia

*Corresponding author: lestari.raharjo@yahoo.com

ANALISIS IMPLEMENTASI PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR)* RUMAH SAKIT PURI MEDIKA JAKARTA UTARA DALAM PENINGKATAN KEGIATAN MASYARAKAT KURANG MAMPU

Lestari Raharjo^{1*}, Nurmi Sihaloho¹

¹*Rumah Sakit Puri Medika, Jakarta Utara, DKI Jakarta, Indonesia*

*Corresponding author: lestari.raharjo@yahoo.com

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi program *Corporate Social Responsibility (CSR)* yang dilakukan oleh rumah sakit Puri Medika Jakarta Utara dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat kurang mampu. Fokus utama adalah pada jenis program yang dijalankan, efektivitasnya, serta hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus di rumah sakit Puri Medika Jakarta Utara yang aktif melaksanakan CSR. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai kontribusi rumah sakit terhadap kesehatan masyarakat serta menjadi rekomendasi bagi pengembangan program CSR yang lebih tepat sasaran dan berkelanjutan.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam dunia kesehatan, rumah sakit tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan medis, tetapi juga memiliki tanggung jawab sosial kepada masyarakat. Salah satu wujud tanggung jawab tersebut adalah melalui program *Corporate Social Responsibility (CSR)*. CSR merupakan bentuk kontribusi aktif institusi, termasuk rumah sakit, dalam mendukung pembangunan sosial, ekonomi, dan lingkungan secara berkelanjutan. Dalam konteks rumah sakit, CSR umumnya

diwujudkan melalui berbagai kegiatan seperti penyuluhan kesehatan, pelayanan medis gratis, bantuan obat-obatan, hingga pengobatan massal untuk masyarakat kurang mampu.

Masyarakat dengan kondisi sosial ekonomi rendah sering kali memiliki akses terbatas terhadap layanan kesehatan yang layak. Oleh karena itu, pelaksanaan program CSR rumah sakit menjadi sangat penting sebagai upaya strategis untuk membantu mengurangi ketimpangan dalam akses layanan kesehatan. Namun demikian, masih terdapat berbagai persoalan dalam implementasi program CSR, seperti kurangnya perencanaan yang matang, keterbatasan dana, hingga belum adanya evaluasi yang terstruktur terhadap efektivitas program tersebut.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana rumah sakit merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi program CSR yang ditujukan kepada masyarakat kurang mampu. Dengan menganalisis implementasi CSR dari aspek perencanaan, pelaksanaan, serta dampaknya, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran nyata mengenai peran strategis rumah sakit dalam membangun masyarakat yang lebih sehat dan sejahtera. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak manajemen rumah sakit dan pemangku kebijakan dalam mengembangkan program CSR yang lebih tepat sasaran, terukur, dan berkelanjutan.

Tujuan

Tujuan utama dari program *Corporate Social Responsibility* (CSR) ini adalah meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan bagi masyarakat kurang mampu yang berada di wilayah sekitar rumah sakit. Sebelum program dijalankan, target spesifik yang ingin dicapai antara lain:

- (1) mengidentifikasi kebutuhan kesehatan prioritas masyarakat kurang mampu melalui survei dan pendekatan komunitas;
- (2) merancang program CSR yang relevan dan berbasis data, seperti pelayanan kesehatan gratis, edukasi kesehatan, dan penyuluhan gaya hidup sehat;
- (3) membangun kerja sama dengan pihak terkait, seperti pemerintah daerah, puskesmas, dan organisasi sosial, untuk memperkuat jangkauan program; dan

(4) menetapkan indikator keberhasilan program CSR yang terukur, baik secara kuantitatif (jumlah penerima manfaat) maupun kualitatif (peningkatan pengetahuan dan perilaku hidup sehat). Dengan target ini, diharapkan program CSR dapat dilaksanakan secara tepat sasaran, efisien, dan memberikan dampak yang nyata bagi masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan dilakukan dengan langkah-langkah sistematis untuk menganalisis implementasi program CSR rumah sakit dalam meningkatkan kesehatan masyarakat kurang mampu. Selain itu, tahapan pelaksanaan program CSR juga akan dirancang agar sesuai dengan hasil penelitian. Berikut adalah rincian langkah-langkah dan tahapan pelaksanaan:

1. Persiapan dan Perencanaan Penelitian

Pada tahap awal, dilakukan pengumpulan data awal dan persiapan yang mencakup:

- Studi literatur terkait CSR rumah sakit dan peranannya dalam kesehatan masyarakat.
- Identifikasi rumah sakit yang memiliki program CSR aktif untuk menjadi lokasi studi kasus.
- Penyusunan instrumen penelitian seperti kuesioner, panduan wawancara, dan observasi.
- Koordinasi dengan manajemen rumah sakit dan pihak terkait untuk mendapatkan izin dan dukungan penelitian.

2. Pengumpulan Data Primer dan Sekunder

Pengumpulan data dilakukan melalui metode kualitatif dan kuantitatif, meliputi:

- **Wawancara mendalam** dengan manajer CSR rumah sakit, tenaga medis, dan pengelola program.
- **Survei** kepada masyarakat penerima manfaat program CSR untuk mengetahui persepsi dan dampak yang dirasakan.

- **Observasi langsung** kegiatan CSR di lapangan, seperti pelayanan kesehatan gratis, penyuluhan, dan pengobatan massal.
- Pengumpulan data sekunder berupa laporan pelaksanaan CSR, dokumentasi program, dan data statistik kesehatan dari rumah sakit dan dinas kesehatan setempat.

3. Analisis Kebutuhan dan Perencanaan Program CSR

Dari data yang diperoleh, dilakukan analisis kebutuhan kesehatan masyarakat kurang mampu, meliputi:

- Identifikasi masalah kesehatan utama yang dihadapi masyarakat.
- Analisis gap antara kebutuhan masyarakat dan layanan yang tersedia.
- Penyusunan rencana program CSR yang relevan dengan kebutuhan tersebut, seperti layanan medis gratis, edukasi kesehatan, dan distribusi obat.

4. Perancangan Model Implementasi Program CSR

Membuat model pelaksanaan program CSR yang efektif dan efisien dengan mempertimbangkan:

- Sumber daya yang tersedia, baik SDM, dana, maupun fasilitas.
- Mekanisme koordinasi antara rumah sakit, pemerintah daerah, dan komunitas.
- Penentuan indikator keberhasilan program dan cara evaluasinya.
- Penyusunan jadwal pelaksanaan program.

5. Pelaksanaan Program CSR

Program CSR diimplementasikan sesuai dengan perencanaan, meliputi:

- Pelaksanaan pelayanan kesehatan gratis, pengobatan massal, dan penyuluhan kesehatan.
- Monitoring kegiatan secara rutin untuk memastikan program berjalan sesuai jadwal dan target.
- Pelibatan masyarakat dalam pelaksanaan untuk meningkatkan partisipasi dan keberlanjutan.

6. Evaluasi dan Monitoring Program

Melakukan evaluasi berkelanjutan untuk menilai efektivitas dan dampak program CSR:

- Pengumpulan data hasil pelaksanaan, termasuk jumlah peserta dan tingkat kepuasan masyarakat.
- Analisis perubahan dalam kondisi kesehatan masyarakat setelah program berjalan.
- Identifikasi kendala dan faktor pendukung pelaksanaan program.
- Penyusunan laporan evaluasi dan rekomendasi perbaikan.

7. Pelaporan dan Penyebaran Hasil Penelitian

Tahap akhir adalah penyusunan laporan hasil penelitian yang mencakup:

- Dokumentasi proses dan hasil implementasi program CSR.
- Rekomendasi strategis untuk pengembangan program CSR rumah sakit ke depan.
- Presentasi hasil kepada pihak rumah sakit, pemerintah daerah, dan pemangku kepentingan lainnya.
- Publikasi hasil penelitian melalui seminar, jurnal, atau media sosial untuk meningkatkan kesadaran tentang pentingnya CSR dalam layanan kesehatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang dijalankan oleh rumah sakit Puri Medika tidak hanya berfokus pada pemberian layanan kesehatan kepada masyarakat kurang mampu, tetapi juga berperan penting dalam mempromosikan mutu dan keselamatan pasien secara menyeluruh. Implementasi inovasi program CSR ini telah memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta menciptakan budaya keselamatan yang berkelanjutan di rumah sakit.

Salah satu inovasi unggulan yang dikembangkan adalah program edukasi kesehatan berbasis komunitas yang tidak hanya mengedukasi masyarakat tentang pencegahan penyakit, tetapi juga

mendorong partisipasi aktif pasien dan keluarganya dalam menjaga keselamatan saat menerima layanan kesehatan. Melalui program ini, pasien dan keluarga diajarkan untuk memahami hak dan kewajiban mereka, mengenali tanda-tanda bahaya, serta prosedur keamanan yang harus dipatuhi selama menjalani perawatan di rumah sakit. Hal ini secara langsung meningkatkan kesadaran pasien dan menurunkan risiko kesalahan medis.

Selain itu, rumah sakit mengembangkan sistem pelaporan insiden yang melibatkan masyarakat dan pasien sebagai bagian dari program CSR. Dengan memberikan kanal komunikasi yang mudah diakses, pasien dan keluarga dapat melaporkan kejadian atau potensi masalah yang mereka alami selama perawatan. Informasi ini sangat berguna bagi rumah sakit dalam melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Sistem ini juga mencerminkan transparansi dan komitmen rumah sakit terhadap keselamatan pasien.

Dari sisi mutu layanan, pelaksanaan program CSR juga diintegrasikan dengan pelatihan bagi tenaga medis dan staf rumah sakit mengenai standar keselamatan pasien yang terkini. Pelatihan ini mencakup aspek penting seperti pencegahan infeksi nosokomial, manajemen obat yang aman, dan protokol penanganan darurat. Dengan meningkatnya kompetensi tenaga kesehatan, tingkat kesalahan prosedur menurun secara signifikan, yang berdampak pada peningkatan kepuasan pasien dan menurunkan angka kejadian komplikasi.

Hasil evaluasi yang dilakukan selama satu tahun pelaksanaan program menunjukkan perbaikan signifikan dalam beberapa indikator utama mutu dan keselamatan pasien. Contohnya, terjadi penurunan insiden kesalahan pemberian obat sebesar 25%, penurunan kasus infeksi luka operasi sebesar 15%, dan peningkatan skor kepuasan pasien hingga 20% dibandingkan periode sebelum program dijalankan. Perbaikan ini tidak hanya bersifat temporer tetapi juga berkelanjutan karena didukung oleh sistem monitoring yang rutin dan keterlibatan aktif seluruh pemangku kepentingan.

Program CSR yang terintegrasi dengan upaya peningkatan mutu ini juga memberikan efek positif terhadap citra rumah sakit di mata masyarakat dan instansi pemerintahan. Rumah sakit memperoleh pengakuan sebagai institusi yang tidak hanya peduli pada kesejahteraan sosial, tetapi juga berkomitmen kuat terhadap standar keselamatan dan kualitas pelayanan yang tinggi.

Hal ini mendorong rumah sakit untuk terus berinovasi dan meningkatkan layanan secara sistematis.

Secara keseluruhan, hasil inovasi program CSR dalam mempromosikan mutu dan keselamatan pasien menunjukkan bahwa pendekatan yang holistik—menggabungkan edukasi masyarakat, pelatihan tenaga kesehatan, sistem pelaporan insiden, dan monitoring berkelanjutan—mampu menghasilkan perubahan nyata dan berkelanjutan. Keberhasilan ini menjadi bukti bahwa CSR bukan hanya alat untuk tanggung jawab sosial, tetapi juga strategi efektif dalam mendorong budaya keselamatan dan mutu di lingkungan rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

1. Carroll, A. B. (1999). Corporate social responsibility: Evolution of a definitional construct. *Business & Society*, 38(3), 268–295. <https://doi.org/10.1177/000765039903800303>
2. Porter, M. E., & Kramer, M. R. (2006). Strategy & society: The link between competitive advantage and corporate social responsibility. *Harvard Business Review*, 84(12), 78–92.
3. Dahlsrud, A. (2008). How corporate social responsibility is defined: An analysis of 37 definitions. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 15(1), 1–13. <https://doi.org/10.1002/csr.132>
4. Epstein, M. J., & Buhovac, A. R. (2014). *Making sustainability work: Best practices in managing and measuring corporate social, environmental, and economic impacts*. Berrett-Koehler Publishers.
5. Schwartz, M. S., & Carroll, A. B. (2003). Corporate social responsibility: A three-domain approach. *Business Ethics Quarterly*, 13(4), 503–530. <https://doi.org/10.5840/beq200313435>
6. Maignan, I., & Ferrell, O. C. (2004). Corporate social responsibility and marketing: An integrative framework. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32(1), 3–19. <https://doi.org/10.1177/0092070303258971>
7. Wibowo, A. (2013). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. EGC.
9. World Health Organization. (2019). *Patient safety: Making health care safer*. WHO Press. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/70941>

10. Kotler, P., & Lee, N. (2005). *Corporate social responsibility: Doing the most good for your company and your cause*. Wiley.
11. Indrawati, N., & Haryanto, B. (2020). Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) Rumah Sakit dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 5(2), 123–130.

Lampiran

Lampiran 1: Kuesioner/Angket untuk Masyarakat Penerima Manfaat Program CSR

Contoh pertanyaan yang digunakan untuk mengukur persepsi dan dampak program CSR terhadap kesehatan masyarakat kurang mampu.

Contoh pertanyaan:

1. Apakah Anda mengetahui program CSR yang diselenggarakan oleh rumah sakit?
2. Jenis layanan kesehatan apa saja yang pernah Anda terima dari program CSR?
3. Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas layanan yang diberikan melalui program CSR?
4. Apakah program CSR membantu meningkatkan pengetahuan Anda tentang kesehatan?
5. Apakah Anda merasa akses Anda terhadap layanan kesehatan menjadi lebih mudah setelah adanya program CSR?

Lampiran 2: Panduan Wawancara Mendalam untuk Pengelola Program CSR

Daftar pertanyaan untuk wawancara dengan manajemen rumah sakit dan tenaga medis yang terlibat dalam program CSR.

Contoh pertanyaan:

1. Bagaimana proses perencanaan program CSR di rumah sakit?

2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program CSR?
3. Bagaimana evaluasi yang dilakukan untuk mengetahui efektivitas program?
4. Apa langkah yang dilakukan untuk memastikan keberlanjutan program CSR?
5. Bagaimana keterlibatan masyarakat dalam program CSR ini?

Lampiran 3 : Contoh Data dan Studi Kasus Spesifik

Studi Kasus: Program CSR Rumah Sakit Puri Medika Jakarta Utara.

Rumah Sakit Puri Medika, sebuah rumah sakit swasta di Kota Jakarta Utara, meluncurkan program CSR yang fokus pada peningkatan mutu dan keselamatan pasien sejak tahun 2023. Program ini melibatkan edukasi kesehatan bagi masyarakat sekitar, pelatihan staf medis, dan sistem pelaporan insiden yang terbuka untuk pasien dan keluarga.

Data Evaluasi Program (Periode Januari–Desember 2024):

- **Penurunan Insiden Kesalahan Medis:** Dari 40 kasus kesalahan pemberian obat pada 2023, menurun menjadi 30 kasus pada 2024, penurunan sebesar 25%.
- **Penurunan Infeksi Luka Operasi (ILO):** Jumlah kasus ILO menurun dari 20 kasus menjadi 17 kasus, penurunan sebesar 15%.
- **Peningkatan Kepuasan Pasien:** Survei kepuasan pasien menunjukkan skor rata-rata meningkat dari 70 menjadi 84 (skala 100), peningkatan sekitar 20%.
- **Pelaporan Insiden oleh Pasien:** Terjadi peningkatan laporan insiden oleh pasien dan keluarga sebanyak 35% dibandingkan tahun sebelumnya, menunjukkan meningkatnya kesadaran dan keterlibatan pasien dalam keselamatan layanan.

Dampak Langsung:

- Edukasi komunitas berhasil meningkatkan pengetahuan pasien tentang hak dan kewajiban selama perawatan, sehingga mereka lebih proaktif dalam memastikan keselamatan diri.
- Pelatihan staf medis secara berkala meningkatkan keterampilan dan kepatuhan terhadap protokol keselamatan.

- Sistem pelaporan insiden yang mudah diakses membantu identifikasi masalah lebih cepat dan penanganan yang tepat.

Kesimpulan Studi Kasus:

Program CSR Rumah Sakit Puri Medika berhasil menciptakan budaya keselamatan yang kuat dan berkelanjutan. Keterlibatan pasien dan masyarakat secara aktif dalam program CSR menjadi kunci utama dalam perbaikan mutu layanan dan pengurangan risiko kesalahan medis. Hasil ini menjadi contoh penting bagi rumah sakit lain yang ingin mengintegrasikan CSR dengan peningkatan mutu dan keselamatan pasien.

LEMBAR PENGESAHAN

Telah disetujui makalah lomba PERSI AWARD – MAKERSI AWARD 2025
kategori : *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY*

Dengan Judul:

**ANALISIS IMPLEMENTASI PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR)* RUMAH SAKIT PURI MEDIKA
JAKARTA UTARA DALAM PENINGKATAN KEGIATAN
MASYARAKAT KURANG MAMPU.**

Tanggal : 21 Agustus 2025

Oleh :

dr. Lestari Raharjo, M.Kes, FISQUA, CHAE, CHCEE, CHMEE

Ns. Nurmi Sihaloho, S.Kep

Mengetahui

Direktur Utama RS PURI MEDIKA JAKARTA UTARA



**DR. Dr. Bobby Singh, Sp.P., M.Kes., MARS., FISR., FAPSR., FRSPH., CHt.,
CH. Med., MH., CI., MQM., FAAPM., CHCEE., CHMEE.**