

***Time to smile:* inovasi alarm pengingat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Siloam Sriwijaya**



Oleh:

- 1. KHATRYN NELA RAHEL WARUWU**
- 2. VICHIKA WOLNA TUANGE**
- 3. VINNY FLORENSIA KALESARAN**

TIME TO SMILE

Ringkasan

Time to Smile adalah inovasi pelayanan di Rumah Sakit Siloam Sriwijaya berupa alarm pengingat yang ada di komputer tenaga kesehatan, yang berfungsi untuk mengingatkan petugas kesehatan agar selalu memberikan senyuman tulus dan pelayanan yang ramah kepada pasien. Program ini lahir dari meningkatnya keluhan pasien terkait sikap tenaga kesehatan yang dianggap kurang ramah. Dengan penerapan alarm *Time to Smile*, diharapkan interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien menjadi lebih positif, membangun kepercayaan, serta menciptakan suasana yang nyaman di lingkungan rumah sakit. Senyum dinilai mampu meningkatkan kepuasan pasien, menumbuhkan harapan, serta memberikan dampak positif bagi kesehatan mental pasien dan kepuasan kerja tenaga kesehatan.

Latar Belakang

Komunikasi merupakan peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang bertujuan untuk mengekspresikan peran dan fungsinya. Komunikasi juga dapat mencegah penyakit dan meningkatkan kualitas dalam suatu pelayanan terutama di rumah sakit (Musliadi, 2020). Kualitas pelayanan rumah sakit tidak hanya diukur dari kompetensi medis, tetapi juga dari sikap dan empati tenaga kesehatan. Berdasarkan data NPS di Rumah Sakit Siloam Sriwijaya Palembang didapatkan total komplain bulan Januari: 68, Februari: 70, Maret: 73, April: 68, Mei: 77, Juni: 80, Juli: 85. Berdasarkan data NPS juga, komplain terhadap sikap tenaga kesehatan didapatkan bulan Januari total komplain: 60, Februari: 55, Maret: 60, April: 59, Mei: 52, Juni: 47, Juli: 15. Komplain dari pasien adalah menilai sikap petugas yang kurang ramah, jutek, kurang responsif, dan tidak tersenyum kepada pasien. Situasi ini berpotensi menurunkan kepuasan pasien, kepercayaan terhadap layanan, bahkan citra rumah sakit secara keseluruhan.

Senyum merupakan contoh komunikasi non verbal yang dapat dilakukan, namun sering kali karena tekanan, beban tugas yang tinggi, dan faktor psikologis menyebabkan petugas kesehatan lupa untuk mempertahankan komunikasi non verbal tersebut. Padahal, senyum merupakan bentuk komunikasi universal yang mampu menciptakan kesan positif, mengurangi ketegangan, serta membangun hubungan yang baik antara petugas kesehatan dan pasien (Suharyono dkk, 2021).

Menyadari uregensi tersebut, pihak manajemen berinovasi melalui pendekatan teknologi sederhana berupa pemasangan alarm pengingat di komputer. Alarm ini bertujuan mengingatkan tenaga kesehatan untuk memberikan senyum dan pelayanan ramah kepada pasien secara berkesinambungan. Alarm ini diprogram berbunyi setiap 30 menit dengan suara ramah seperti “Tersenyumlah”. Tantangan utama yang dihadapi adalah membangun kebiasaan positif di tengah rutinitas padat, memastikan konsistensi penerapan, serta mengubah budaya kerja agar lebih berorientasi pada kenyamanan pasien.. Dengan dukungan kebijakan internal dan pelatihan, program ini diharapkan dapat mengurangi keluhan terkait sikap petugas, meningkatkan kepuasan pasien, serta menciptakan lingkungan pelayanan yang hangat dan humani.

Tujuan / Target Spesifik

Program *Time to Smile* bertujuan untuk meningkatkan kualitas interaksi antara petugas pelayanan kesehatan dan pasien melalui pengingat sederhana namun efektif, yaitu alarm di komputer. Alarm pengingat ini akan mengingatkan petugas pelayanan kesehatan untuk selalu tampil dengan senyuman dan bersikap ramah. Sebelum dimulai, target spesifik yang ingin dicapai adalah:

1. Mengurangi jumlah keluhan pasien terkait sikap petugas pelayanan kesehatan minimal 50% dalam tiga bulan pertama.
2. Meningkatkan skor kepuasan pasien terhadap pelayanan, khususnya aspek keramahan, dalam survei internal rumah sakit.
3. Membentuk kebiasaan positif dan konsistensi petugas dalam memberikan pelayanan ramah, meski di tengah tekanan kerja.
4. Menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif, saling menghargai, dan berorientasi pada kenyamanan pasien.
5. Membangun hubungan interpersonal antara petugas pelayanan kesehatan dan pasien di lingkungan rumah sakit.

Melalui pencapaian target ini, diharapkan citra rumah sakit semakin baik dan hubungan antara petugas pelayanan kesehatan dan pasien dapat terjalin dengan harmonis.

Langkah-langkah / Tahapan Pelaksanaan Program *Time to Smile*

Pelaksanaan inovasi *Time to Smile* dilakukan secara terstruktur agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai dan berkelanjutan. Tahapan ini melibatkan persiapan, implementasi, monitoring, hingga evaluasi.

1. Identifikasi Masalah dan Pengumpulan Data

Tahap awal dimulai dengan mengidentifikasi permasalahan utama yang menjadi latar belakang inovasi, yaitu tingginya jumlah keluhan pasien terkait sikap petugas pelayanan kesehatan yang dinilai kurang ramah.

- **Pengumpulan Data Internal:** Menggunakan data NPS dan hasil survei kepuasan pasien, khususnya aspek keramahan.
- **Analisis Ulasan Online:** Meninjau komentar negatif dari Google Review atau media lain sebagai bahan evaluasi.
- **Diskusi Internal:** Menggali informasi dari kepala ruangan, tim petugas, dan staf pelayanan terkait kendala di lapangan.

2. Perumusan Ide dan Solusi

Setelah data terkumpul, dilakukan sesi brainstorming bersama tim keperawatan, manajemen, dan bagian IT untuk merumuskan solusi.

- a. Ide *Time to Smile* muncul sebagai *reminder* dalam bentuk alarm pada komputer.
- b. Alarm berfungsi untuk mengingatkan petugas agar memberi senyuman dan sikap ramah kepada pasien secara konsisten.
- c. Disepakati waktu dan frekuensi alarm berbunyi, misalnya setiap beberapa jam sekali pada jam kerja.

3. Persiapan Teknis

Sebelum pelaksanaan, dilakukan persiapan teknis untuk memastikan sistem berjalan lancar.

- a. Koordinasi dengan Tim IT: Memasang alarm pada komputer di area petugas kesehatan.
- b. Uji Coba Sistem: Menguji fungsi alarm, memastikan suara terdengar namun tidak mengganggu pasien.
- c. Penyesuaian Setting: Mengatur volume, durasi, dan tampilan pesan pengingat pada layar komputer.

4. Sosialisasi Program

Sosialisasi bertujuan memastikan seluruh tenaga kesehatan memahami tujuan dan cara kerja program.

- a. Briefing Awal: Menjelaskan latar belakang, manfaat, dan mekanisme *Time to Smile*.
- b. Pembagian Panduan Tertulis: Memberikan SOP singkat mengenai respon yang diharapkan ketika alarm berbunyi.
- c. Motivasi dan Edukasi: Menyampaikan hasil penelitian tentang dampak positif senyum terhadap pemulihan pasien dan kepuasan kerja petugas.

5. Pelatihan dan Pembentukan Kebiasaan

Agar program efektif, petugas dibekali pelatihan singkat.

- a. Simulasi Interaksi: Latihan langsung bagaimana memberikan senyum tulus dan komunikasi ramah.
- b. Penguatan Budaya Kerja: Memasukkan *Time to Smile* sebagai bagian dari nilai pelayanan prima rumah sakit.
- c. Pendampingan Awal: Kepala ruangan atau *team leader* melakukan pengawasan langsung pada minggu-minggu pertama.

6. Implementasi Program

Implementasi dilakukan sesuai jadwal yang telah ditentukan.

- a. Pemasangan Alarm: Bekerjasama dengan tim IT untuk meng-*setting* alarm di semua komputer petugas pelayanan kesehatan.
- b. Pengingat Berkala: Alarm berbunyi pada jam-jam tertentu untuk mengingatkan petugas kesehatan. Alarm akan berbunyi setiap 30 menit sekali selama jam dinas
- c. Respon petugas kesehatan: Setiap bunyi alarm menjadi momen bagi petugas kesehatan untuk mengevaluasi sikap dan memberikan senyum kepada pasien atau keluarga pasien yang sedang dilayani.

7. Monitoring Pelaksanaan

Monitoring dilakukan untuk memastikan program berjalan sesuai tujuan.

- a. Observasi Langsung: Kepala ruangan atau tim mutu mengamati perilaku petugas kesehatan setelah alarm berbunyi.
- b. Feedback Pasien: Menggunakan survei harian atau mingguan untuk mengukur perubahan persepsi pasien terkait keramahan petugas kesehatan.
- c. Laporan Internal: Mencatat kejadian positif atau kendala yang ditemukan selama pelaksanaan program *Time to Smile*.

8. Evaluasi dan Perbaikan

Evaluasi dilakukan setelah beberapa bulan implementasi.

- a. Analisis Data Sofas: Membandingkan jumlah keluhan sebelum program ini diterapkan dan sesudah program ini diterapkan.
- b. Ulasan Online: Melihat perubahan nada komentar pasien di platform publik tentang keramahan petugas.
- c. Diskusi Evaluasi: Mengundang tim petugas kesehatan dan manajemen untuk membahas hasil, hambatan, dan peluang perbaikan.
- d. Perbaikan Sistem: Menyesuaikan frekuensi alarm, materi sosialisasi, atau teknik komunikasi sesuai hasil evaluasi.

9. Pemeliharaan dan Pengembangan

Untuk memastikan keberlanjutan, program *Time to Smile* dimasukkan ke dalam budaya pelayanan rumah sakit.

- a. Integrasi dalam SOP: Menjadikan senyum dan sikap ramah sebagai indikator penilaian kinerja petugas kesehatan.
- b. Pelatihan Berkala: Mengadakan refresh training setiap enam bulan kepada petugas kesehatan.
- c. Ekspansi Program: Mungkin dikembangkan ke staff lainnya seperti security dan ISS

Hasil Inovasi *Time to Smile* dan Dampaknya terhadap Mutu & Keselamatan Pasien

1. Peningkatan Kepuasan Pasien

Setelah penerapan *Time to Smile* mulai dari bulan Mei hingga Juli, dapat dilihat terjadi penurunan yang signifikan. Jumlah keluhan pasien terkait sikap petugas pelayanan kesehatan

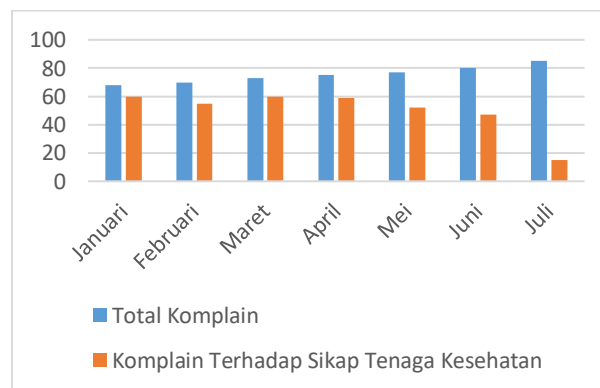
menurun. Berdasarkan data NPS, keluhan yang sebelumnya mencapai puncak pada bulan Januari hingga April mengalami penurunan lebih dari 50% setelah program berjalan. Survei kepuasan pasien menunjukkan adanya peningkatan skor khusus pada aspek keramahan dan empati tenaga kesehatan. Pasien mengaku merasa lebih dihargai, didengarkan, dan dilayani dengan tulus.

Keunggulan: Rumah sakit berhasil menunjukkan komitmen pada mutu pelayanan yang tidak hanya fokus pada aspek klinis, tetapi juga hubungan interpersonal yang sangat mempengaruhi pengalaman pasien.

2. Perbaikan Komunikasi dan Hubungan Interpersonal

Alarm pengingat yang terpasang di komputer membantu petugas kesehatan mengingatkan diri untuk tersenyum, bahkan di tengah padatnya pekerjaan. Hal ini membentuk kebiasaan positif dan meningkatkan kualitas komunikasi dengan pasien maupun keluarga pasien. Senyum menjadi pintu awal interaksi yang lebih ramah, sehingga pasien merasa nyaman untuk menyampaikan keluhan atau pertanyaan.

Dampak terhadap keselamatan pasien: Dengan terciptanya komunikasi terbuka dan suasana positif, informasi medis dapat disampaikan dengan lebih jelas dan pasien cenderung lebih patuh terhadap instruksi perawatan. Ini mengurangi risiko miskomunikasi yang dapat berdampak pada keselamatan.



Grafik 1.1 Data NPS Rumah Sakit Siloam Sriwijaya

3. Meningkatkan Motivasi dan Kepuasan Kerja Petugas Pelayanan Kesehatan

Hasil wawancara internal menunjukkan bahwa petugas merasakan perubahan suasana kerja yang lebih positif. Mereka lebih sadar akan pentingnya bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan nada suara dalam memberikan pelayanan. Studi literatur yang menjadi acuan program ini

menunjukkan bahwa senyum dapat meningkatkan pelepasan hormon endorfin dan serotonin yang berdampak pada kesejahteraan emosional petugas sendiri.

Keunggulan: Rumah sakit tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan pasien, tetapi juga memperhatikan kesehatan mental dan motivasi tenaga medisnya, yang pada akhirnya berdampak pada mutu pelayanan secara keseluruhan.

4. Penguatan Budaya Mutu dan Humanisme

Program ini tidak berhenti pada sekadar alarm, melainkan menjadi gerakan budaya kerja. *Time to Smile* kini masuk dalam SOP pelayanan dan menjadi indikator penilaian kinerja petugas. Budaya senyum dan keramahan mulai menular ke staf non-medis seperti petugas pendaftaran dan administrasi, sehingga tercipta pengalaman positif yang konsisten di seluruh titik pelayanan.

Keunggulan: Rumah sakit membangun *brand image* sebagai institusi kesehatan yang mengutamakan keramahan dan kepedulian, yang merupakan faktor penting dalam promosi mutu dan keselamatan pasien.

5. Bukti Perbaikan Signifikan dan Berkelanjutan

- a. Jangka Pendek (0–3 bulan): Penurunan keluhan sikap petugas, peningkatan skor kepuasan pasien, suasana kerja lebih positif.
- b. Jangka Menengah (3–6 bulan): Budaya senyum mulai terbentuk, staf lebih proaktif dalam memberikan pelayanan ramah, dan komunikasi pasien–tenaga kesehatan lebih efektif.
- c. Jangka Panjang (>6 bulan): Penerapan *Time to Smile* diintegrasikan dengan pelatihan mutu pelayanan, menjadi bagian dari orientasi pegawai baru, dan diperluas ke semua unit pelayanan.

Indikator mutu seperti *Patient Satisfaction Index* dan jumlah keluhan resmi menunjukkan tren perbaikan yang konsisten. Data evaluasi juga membuktikan bahwa efek positif tetap terjaga meski frekuensi alarm tidak lagi terlalu sering, menandakan kebiasaan positif telah melekat.

6. Relevansi terhadap Keselamatan Pasien

Senyum dan sikap ramah bukan sekadar nilai estetis, tetapi bagian penting dari *patient safety*.

Interaksi positif:

- a. Mengurangi kecemasan pasien sehingga mereka lebih fokus memahami instruksi medis.
- b. Membuka saluran komunikasi dua arah yang efektif, meminimalkan risiko kesalahan informasi.

- c. Membantu tenaga medis mendeteksi tanda-tanda ketidaknyamanan pasien lebih cepat, karena pasien lebih berani mengungkapkan keluhan.

Dengan demikian, *Time to Smile* mendukung pencapaian *Patient Safety Goals* melalui peningkatan komunikasi efektif dan pemberdayaan pasien dalam proses perawatan.

REFERENSI

- Musliadi. (2020). STRATEGI KOMUNIKASI PADA PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT UMUM. Jurnal Kajian Komunikasi dan Penyiaran, Vol 2, No.1. diakses pada link: <https://journal.uiad.ac.id/index.php/retorika/article/view/155/287>
- Suharyono, H., Maria, L., & Ira, F. (2021). HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAUPETIK NON VERBAL “SENYUM PERAWAT” DENGAN KEPUASAN PASIEN. Jurnal Profesional Health, Vol 2, No 2. Diakses pada link: <https://www.ojsstikesbanyuwangi.com>
- Priyantini, D., Marini, G., Ulfa, A. & Uliyah, M. (2023). *Excellent Service and Patient Satisfaction in Health Clinic Service. Jurnal Fundamental And Management Nursing Journal*. Vol 6, No.1
- Thakur, K. & Sharma, S.K. (2021). *Nurse with smile: Does it Make Difference in patients' Healing?*. Jurnal Industrial Psychiatry.