

PENINGKATAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN MELALUI EDUKASI KEPADA PASIEN RAWAT INAP KELAS III PESERTA BPJS DI RUMAH SAKIT ADVENT MEDAN

Linda Purwanti¹, Ade Aulia Siahaan², Miftahul Jannah³, Arianus Zebua⁴, Evamona Sinuraya⁵

*Program Studi Administrasi Rumah Sakit^{1,2,3,4}, Program Studi Keperawatan⁵
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Arta Kabanjahe*

Lindapurwantielkas27@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan hak setiap pasien, namun pada praktiknya, pasien BPJS kelas III seringkali menghadapi kendala komunikasi dan ketidaktahuan prosedur yang menurunkan tingkat kepuasan. Tujuan: Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan melalui edukasi komprehensif kepada pasien rawat inap kelas III peserta BPJS di Rumah Sakit Advent Medan. Metode: Metode yang digunakan adalah penyuluhan kesehatan dengan teknik ceramah, diskusi interaktif, serta pembagian media informasi berupa leaflet kepada pasien di Bangsal Dahlia. Evaluasi dilakukan melalui observasi dan sesi tanya jawab untuk mengukur pemahaman peserta. Hasil: Kegiatan ini menunjukkan adanya peningkatan literasi pasien mengenai hak dan kewajiban BPJS serta alur pelayanan rumah sakit. Pasien merasa lebih dihargai (aspek empati) dan petugas kesehatan menjadi lebih proaktif dalam memberikan informasi yang transparan. Kesimpulan: Edukasi efektif dalam menjembatani kesenjangan informasi dan meningkatkan persepsi mutu pelayanan. Disarankan agar pihak rumah sakit menyediakan media informasi visual yang berkelanjutan untuk menjaga kepuasan pasien secara konsisten.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Edukasi Pasien, BPJS Kesehatan, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

Background: *Quality health services are a fundamental right for every patient; however, in practice, Class III BPJS patients often face communication barriers and procedural ignorance that diminish satisfaction levels.* Objective: *This community service activity aims to improve the quality of health services through comprehensive education for Class III BPJS inpatient participants at Advent Medan Hospital.* Methods: *The method used was health counseling through lectures, interactive discussions, and the distribution of information media (leaflets) to patients in the Dahlia Ward. Evaluation was conducted through observation and Q&A sessions to measure participants' understanding.* Results: *The activity demonstrated an increase in patient literacy regarding BPJS rights and obligations, as well as hospital service flows. Patients felt more valued (empathy aspect), and health workers became more proactive in providing transparent information.* Conclusion: *Education is effective in bridging the information gap and improving the perception of service quality. It is recommended that the hospital provides sustainable visual information media to maintain consistent patient satisfaction.*

Keywords: *Service Quality, Patient Education, BPJS Health, Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan pilar utama dalam pembangunan nasional yang berkaitan erat dengan produktivitas dan kualitas hidup masyarakat. Di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya kompeten secara klinis, tetapi juga memuaskan dari sisi non-medis. Berdasarkan data nasional, cakupan kepesertaan BPJS yang terus meningkat menciptakan beban kerja tinggi bagi fasilitas kesehatan, yang jika tidak dikelola dengan baik, dapat menurunkan standar mutu pelayanan (Satrianegara, 2021).

Tantangan nyata sering kali muncul pada pelayanan rawat inap kelas III. Pasien dalam segmen ini sering kali memiliki ekspektasi tinggi terhadap keramahan dan kecepatan petugas, namun di sisi lain, petugas kesehatan sering kali terjebak dalam rutinitas administratif yang padat. Menurut penelitian terbaru, ketidakpuasan pasien JKN sering kali dipicu oleh kurangnya transparansi informasi mengenai hak-hak mereka serta waktu tunggu tindakan medis yang tidak terprediksi (Yesi Nurhayati, 2022). Ketidakjelasan ini menciptakan persepsi negatif bahwa pelayanan bagi pasien BPJS berbeda kualitasnya dengan pasien umum.

Di Rumah Sakit Advent Medan, fenomena ini terlihat pada unit rawat inap kelas III di Bangsal Dahlia. Observasi awal menunjukkan bahwa banyak pasien tidak memahami alur rujukan berjenjang atau prosedur administrasi kepulangan. Hal ini selaras dengan studi yang menyatakan bahwa literasi kesehatan pasien yang rendah dapat menghambat efektivitas perawatan dan menurunkan skor kepuasan rumah sakit

(Marian, 2021). Edukasi kesehatan melalui penyuluhan langsung menjadi krusial bukan hanya untuk menyampaikan informasi, tetapi juga sebagai bentuk dukungan psikologis guna membangun kepercayaan pasien terhadap institusi. Dengan demikian, pengabdian masyarakat ini diarahkan untuk menjembatani kesenjangan komunikasi tersebut melalui pendekatan edukasi yang komprehensif (Linda dkk, 2025).

TINJAUAN TEORITIS

1. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan yang diselenggarakan sesuai dengan standar profesi dan kode etik dengan memanfaatkan sumber daya secara efektif dan efisien (Azwar, 2020). Donabedian mengemukakan bahwa mutu pelayanan dapat dilihat dari tiga perspektif: struktur (fasilitas dan SDM), proses (kegiatan medis dan keperawatan), serta *outcome* (perubahan status kesehatan dan kepuasan pasien). Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi kinerja layanan dengan harapan (Kotler dan Keller, 2019).

2. Dimensi Kualitas Jasa (SERVQUAL) Keberhasilan pelayanan prima di rumah sakit diukur melalui lima dimensi utama yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk (1988) dalam Yazid (2019):

- Keandalan (*Reliability*): Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- Ketanggapan (*Responsiveness*): Keinginan staf untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap (Siti, 2022).

- Jaminan (*Assurance*): Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya.
- Empati (*Empathy*): Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pasien (Siboro, 2021).
- Bukti Fisik (*Tangibles*): Meliputi fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel.

3. Prinsip Pelayanan Prima 5R Pelayanan prima di sektor kesehatan juga harus mengedepankan prinsip 5R: *Respect, Responsibility, Reliability, Responsiveness, dan Relationship*. Penerapan prinsip ini memastikan bahwa setiap pasien, terlepas dari kelas perawatannya, mendapatkan penghormatan yang sama sebagai manusia (Siboro, 2021). Edukasi bagi pasien kelas III berfungsi untuk meningkatkan dimensi *Relationship* dan *Responsiveness* sehingga pasien merasa dihargai dan dilibatkan dalam proses penyembuhannya.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan ini dilakukan di Rumah Sakit Advent Medan pada bulan Mei 2025 dengan fokus pada pasien rawat inap kelas III. Metode yang digunakan adalah:

1. Persiapan: Koordinasi dengan pihak rumah sakit dan identifikasi masalah melalui observasi langsung di Bangsal Dahlia.
2. Edukasi (Intervensi): Pemberian materi melalui ceramah dan diskusi mengenai hak-hak BPJS, alur pelayanan prima, serta pentingnya komunikasi antara pasien dan perawat.

3. Media: Penggunaan leaflet, laptop, dan LCD untuk visualisasi alur pelayanan.
4. Evaluasi: Menggunakan teknik "Tanya Balik" untuk menguji pemahaman peserta setelah sesi edukasi berakhir.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian menunjukkan hasil positif pada tingkat pemahaman pasien. Sebelum edukasi, banyak pasien yang merasa bingung terhadap pembatasan fasilitas BPJS. Setelah diberikan penjelasan, tingkat kecemasan pasien berkurang karena mereka memahami hak dan batasan layanan secara jelas.

Edukasi ini juga menyoroti pentingnya dimensi *Empathy*. Petugas kesehatan di RS Advent Medan diajak untuk lebih konsisten dalam menerapkan komunikasi terapeutik. Berdasarkan teori, ketika petugas menunjukkan perhatian personal (empati), pasien akan cenderung memberikan penilaian positif terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan, meskipun terdapat keterbatasan pada fasilitas fisik (Siboro, 2021). Selain itu, penyediaan informasi visual yang jelas terbukti dapat mengurangi beban kerja petugas karena pasien tidak perlu bertanya berulang kali mengenai hal-hal administratif yang sama (Yesi Nurhayati, 2022).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan: Strategi edukasi merupakan instrumen efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Terdapat korelasi positif antara pemahaman pasien mengenai prosedur dengan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan di RS Advent Medan.

Saran:

1. Bagi Rumah Sakit: Perlu pengadaan media edukasi yang lebih variatif, seperti video edukasi di ruang tunggu, untuk menunjang penyuluhan lisan.
2. Bagi Tenaga Kesehatan: Melakukan pelatihan berkelanjutan mengenai standar pelayanan prima agar aspek ketanggapan (*responsiveness*) tetap terjaga di tengah beban kerja yang tinggi.
8. Yesi Nurhayati. (2022). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS*. Yogyakarta: STIKES 'Aisyiyah.

DAFTAR PUSTAKA

1. Azwar. (2020). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba.
2. Linda, P., dkk. (2025). *Laporan Pengabdian Masyarakat: Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di RS Advent Medan*. Kabanjahe: STIKes Arta.
3. Marian, M. M. (2021). *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: STIKES Sint Carolus.
4. Satrianegara, M. F. (2021). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba.
5. Siboro, T. (2021). *Hubungan Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. Bandung: Universitas Advent Indonesia.
6. Siti, R. D. (2022). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan*. Gorontalo: Universitas Negeri Gorontalo.
7. Yazid. (2019). *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekonisia.