



RS Islam Yogyakarta  
**PDHI**  
 Persaudaraan Djamaah Haji Indonesia



# PERSI AWARD 2024

**IMPLEMENTASI STRATEGI PKRS DALAM PERTUMBUHAN  
 RUMAH SAKIT ISLAM YOGYAKARTA PDHI**

**Kategori : Customer Service, Marketing and Public Relation**



### LEMBAR PENGESAHAN

Judul makalah : Implementasi Strategi PKRS dalam Pertumbuhan Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI  
Kategori : 9. Customer Service, Marketing and Public Relation  
Penulis/ Peneliti : Ns. Ika Mustikawati, S.Kep.  
Nomor telepon : 081328311381  
Alamat email : [ikamustika16478@gmail.com](mailto:ikamustika16478@gmail.com)

Disahkan oleh:

Direktur  
Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI,



dr. H. Bima Achmad Bina Nurutama, M.P.H.

# **IMPLEMENTASI STRATEGI PKRS DALAM PERTUMBUHAN RUMAH SAKIT ISLAM YOGYAKARTA PDHI**

## **RINGKASAN**

Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI menjalankan peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan komprehensif meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Implementasi Strategi Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) dilakukan baik secara internal, dengan memantau kepatuhan edukasi profesional pemberi asuhan (PPA), maupun eksternal melalui kerja sama dengan masyarakat sekitar. Program ini bertujuan meningkatkan kesehatan masyarakat dan mendukung pertumbuhan rumah sakit. Hasilnya, terdapat peningkatan kepatuhan edukasi, penurunan keluhan pasien, peningkatan reputasi rumah sakit, dan penguatan hubungan dengan masyarakat. Langkah-langkah tersebut terbukti menjadi katalisator pertumbuhan signifikan Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI.

Kata Kunci: Promosi Kesehatan, Rumah Sakit, implementasi strategi

## **A. LATAR BELAKANG**

Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI (RSIY PDHI) adalah pelopor Rumah Sakit Syariah di Indonesia, terakreditasi paripurna dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) pada tahun 2019, merupakan Rumah Sakit Kelas C, berlokasi di jalan Jogja Solo Km 12,5 Sleman Yogyakarta, yang memiliki fasilitas 140 tempat tidur rawat inap, pelayanan rawat jalan, UGD,.

Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI sebagai Institusi pelayanan tingkat rujukan mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative. Untuk itu Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI telah menetapkan unit PKRS dalam melakukan promosi kesehatan baik untuk pasien, keluarga pasien, SDM Rumah Sakit, pengunjung rumah sakit, maupun Masyarakat sekitar Rumah Sakit (Permenkes, no 44, 2018)

Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) adalah proses memberdayakan pasien, keluarga pasien, sumber daya manusia Rumah Sakit, pengunjung Rumah Sakit, dan masyarakat sekitar Rumah Sakit untuk berperan serta aktif dalam proses



asuhan. untuk mendukung perubahan perilaku dan lingkungan serta menjaga dan meningkatkan kesehatan menuju pencapaian derajat kesehatan yang optimal,

Menurut hasil studi dokumentasi rekam medis pasien di rawat inap dari 30 pasien tidak semua Profesional Pemberi Asuhan (PPA) konsisten memberikan edukasi, Menurut data di unit rekam medis kunjungan pasien rawat jalan tahun 2023 terdapat 5 kalurahan tertinggi yang menjadi pasien Rumah Sakit yaitu : kalurahan Purwomartani, Tirtomartani, Kalitirto, Tamanmartani dan Selomartani, Sehingga perlu dilakukan strategi pemberdayaan masyarakat, advokasi, dan kemitraan serta didukung dengan metode dan media yang tepat, data dan informasi yang valid/akurat, serta sumber daya yang optimal, termasuk sumber daya manusia yang profesional. (Permenkes, no 74, 2015). Sementara tantangan yang dihadapi oleh PKRS di era modern ini mencakup berbagai aspek, mulai dari keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi, perubahan perilaku pasien, hingga ancaman hoaks Kesehatan.

Berdasarkan pemikiran dan latar belakang tersebut penulis merasa bahwa Implementasi Strategi PKRS dalam mencapai Pertumbuhan Rumah Sakit perlu dilakukan.

## **B. TUJUAN PENELITIAN**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui bahwa implementasi strategi PKRS efektif mencapai pertumbuhan Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mendeskripsikan implementasi strategi PKRS di pelayanan internal Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI
- b. Mendeskripsikan implementasi strategi PKRS di pelayanan eksternal Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI
- c. Mendeskripsikan pertumbuhan Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI



### **C. METODA PENELITIAN**

Penelitian yang dilakukan termasuk penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan Implementasi kegiatan Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah implementasi strategi monitoring kepatuhan edukasi dari Profesional Pemberi Asuhan (PPA) di bangsal erawat inap. Variabel proses (*process*) yaitu strategi kegiatan PKRS baik internal ataupun eksternal Rumah Sakit, jenis kegiatan PKRS, Frekuensi kegiatan PKRS dan tempat pelaksanaan kegiatan PKRS. Variable keluaran (*output*) yaitu hasil kegiatan berupa peningkatan angka kepatuhan edukasi oleh PPA dan peningkatan pertumbuhan Rumah Sakit

### **D. LANGKAH-LANGKAH**

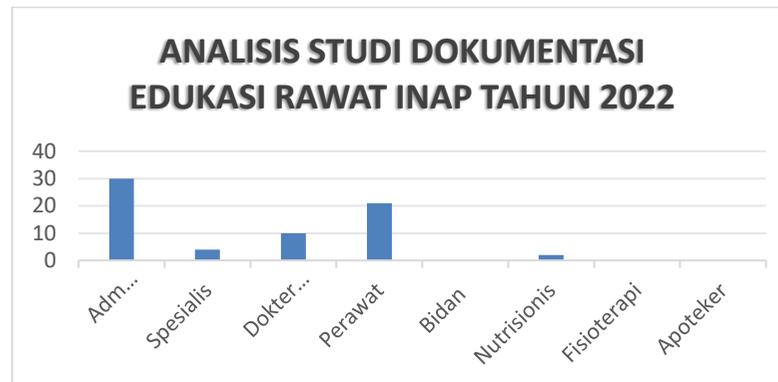
PKRS Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI dalam melakukan implementasi strategi promosi kesehatan berdasarkan standar akreditasi, berkolaborasi dengan profesional pemberi Asuhan (Admisi Pendaftaran, Dokter Spesialis, Dokter Umum, Perawat, Bidan, Nutrisi, Apoteker, Fisioterapi) dan unit pelayanan rawat inap, rawat jalan dan masyarakat di sekitar wilayah Rumah Sakit.

#### **1. Implementasi strategi PKRS di pelayanan internal Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI**

##### **a. Monitoring kepatuhan edukasi PPA**

- 1) Studi lembar Catatan Informasi dan edukasi di Dokumentasi Rekam Medis Pasien. Dari 30 sample lembar form catatan informasi edukasi edukasi dari pasien rawat inap bangsal Ruhama, Madinah, Halimah, Ismail, tahun 2022 didapatkan:





Grafik 1. Analisis Studi Dokumentasi Edukasi Rawat Inap

- 2) Menganalisis Kepatuhan edukasi Profesional Pemberi Asuhan (PPA)
  - a) Admisi pendaftaran sudah baik dalam menyampaikan informasi dan edukasi
  - b) Spesialis tidak tertib dalam mendokumentasikan edukasi
  - c) Dokter Umum Belum tertib dalam mendokumentasikan edukasi
  - d) Perawat sudah cukup baik dalam mendokumentasikan edukasi
  - e) Bidan dinilai tidak ada karena sampling tidak mengambil sample pasien kebidanan
  - f) Nutrisionis hanya mendokumentasikan yang di kunjungi karena tidak semua pasien di kunjungi oleh nutrisionis, hanya sesuai assesmen kebutuhan saja
  - g) Apoteker Klinis tidak berjalan ke pasien di bangsal, akan tetapi melakukan edukasi di Farmasi
  - h) Fisioterapi mendokumentasikan edukasi sesuai dengan indikasi tertentu
- 3) Melakukan koordinasi dengan Komite Mutu Keselamatan Pasien Rumah Sakit
- 4) Memasukan Kepatuhan Edukasi PPA dalam indicator mutu keselamatan pasien, dan melaporkan setiap bulan
- 5) Melakukan rapat sosialisasi monitoring dan pelaporan kepatuhan edukasi PPA  
Dilakukan setiap 6 bulan sekali dengan bagian keperawatan
- 6) Melakukan evaluasi hasil bulanan

Evaluasi dan Dokumentasi pelaporan dilakukan setelah melakukan kegiatan

- 7) Melaporkan hasil evaluasi berkala  
Melaporkan ke komite mutu dan keselamatan pasien Rumah Sakit dan bagian keperawatan Rumah sakit

**b. Edukasi Pengunjung**

- 1) Membuat kurikulum program edukasi pengunjung
- 2) Edukasi pengunjung di buat setiap sebulan sekali
- 3) Melakukan kolaborasi dengan PPA sebagai edukator
- 4) PPA yang menjadi educator di buat bergantian setiap bulan
- 5) Pelaksanaan kegiatan edukasi pengunjung di poli rawat jalan
- 6) Berkoordinasi dengan Kepala unit Rawat Jalan
- 7) Penggunaan Media edukasi yang tepat dengan menggunakan leaflet, banner dan brosur
- 8) Membuat evaluasi dan pelaporan bulanan

**2. Implementasi strategi PKRS di pelayanan eksternal Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI**

- a. Melakukan studi data demografi wilayah Rumah Sakit  
Wilayah Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI berada di wilayah kalurahan Purwomartani. Tirtomartani, Selomartani, Tamanmartani Kalasan dan Kalitirto Berbah
- b. Melakukan Perjanjian Kerjasama dengan Kalurahan
- c. Perjanjian Kerjasama pendampingan masyarakat sehat dengan kalurahan Purwomartani. Tirtomartani, Selomartani, Tamanmartani Kalasan Dan Kalitirto Berbah
- d. Melakukan seminar kader kesehatan di Rumah Sakit
- e. Melakukan Seminar kader kesehatan kalurahan Purwomartani. Tirtomartani, Selomartani, Tamanmartani Kalasan dan Kalitirto Berbah dan perangkat desa setahun 5 kali
- f. Memberikan apresiasi kader terbaik, 2 orang per kalurahan



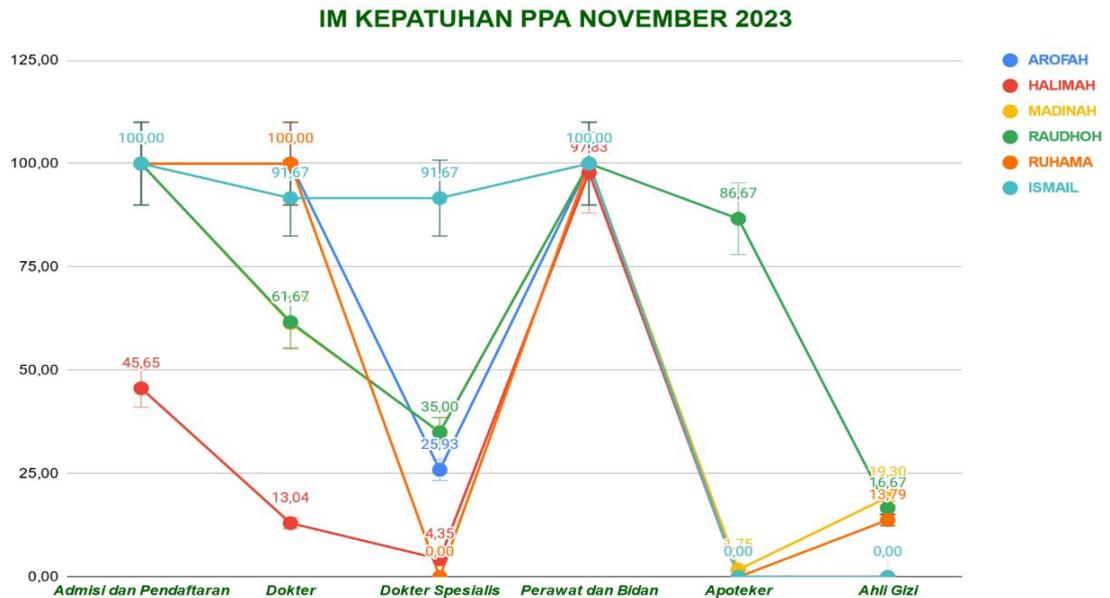
- g. Membuat group kader Kesehatan kalurahan Purwomartani. Tirtomartani, Selomartani, Tamanmartani Kalasan dan Kalitirto Berbah
- h. Melakukan edukasi Masyarakat yang dilakukan sebulan 2 kali, bertempat dipadukuhan perkalurahan Purwomartani. Tirtomartani, Selomartani, Tamanmartani Kalasan dan Kalitirto Berbah
- i. Melakukan edukasi komunitas yang terdiri dari : Komunitas Prolanis Puskesmas, Komunitas Yastroki Indonesia, Komunitas Posyandu Lansia, Komunitas Pengajian Ahad pahing, Komunitas Al Husna dan Komunitas pekerja Perusahaan
- j. Melakukan kegiatan pelatihan kesehatan untuk masyarakat awam seperti Pelatihan BHD untuk komunitas awam seperti komunitas olahraga Berbah
- k. Melakukan pelatihan untuk jejaring Mitra dengan Memberikan pelatihan BHD kepada Mitra Puskesmas Kalasan, Manisrenggo, Berbah, Pakem, Depok,
- l. Membuat leaflet, banner, flayer edukasi Kesehatan
- m. Melaksanakan kegiatan Podcast edukasi bersama edukator berdasarkan program, dengan mengangkat berita yang sedang trend atau Viral, sesuai promo layanan Rumah Sakit sebulan sekali

## **E. HASIL INOVASI PROGRAM**

Implementasi Strategi PKRS Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI yang telah dilakukan memberikan dampak signifikan terhadap pertumbuhan rumah sakit dari tahun 2022 sampai dengan 2023. Berikut adalah beberapa hasil yang telah dicapai:



1. Termonitornya angka kepatuhan edukasi PPA di pelayanan rawat inap



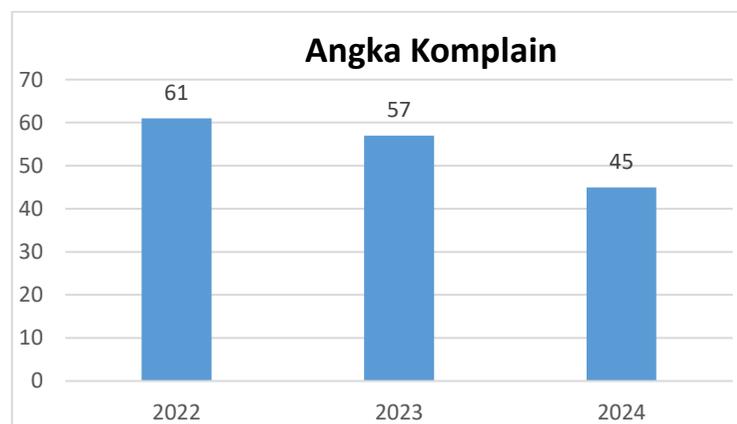
Grafik 2. IM Kepatuhan PPA

- a) Admisi pendaftaran sudah baik dalam menyampaikan informasi dan edukasi
- b) Spesialis tidak tertib dalam mendokumentasikan edukasi
- c) Dokter Umum Belum tertib dalam mendokumentasikan edukasi
- d) Perawat sudah cukup baik dalam mendokumentasikan edukasi
- e) Bidan dinilai tidak ada karena sampling tidak mengambil sample pasien kebidanan
- f) Nutrisionis hanya mendokumentasikan yang di kunjungi karena tidak semua pasien di kunjungi oleh nutrisionis, hanya sesuai assesmen kebutuhan saja
- g) Apoteker Klinis tidak berjalan ke pasien di bangsal, akan tetapi melakukan edukasi di Farmasi

Kegiatan monitoring kepatuhan edukasi PPA ini berhubungan dengan penerapan dalam keselamatan pasien (patient safety). Terdapat beberapa aspek-aspek yang mempengaruhi diantaranya: iklim organisasi,

tingkat pengetahuan, penerapan dalam keselamatan pasien, komunikasi, dan etika. Budaya keselamatan pasien akan tercipta apabila tenaga kesehatan memiliki pemimpin yang bersedia bekerjasama demi terlaksananya keselamatan pasien (patient safety) dan juga mau bekerjasama dalam tim untuk melakukan promosi kesehatan guna tercapainya kepuasan pasien akan pelayanan Kesehatan (Panggabean, S.F.M, 2020)

## 2. Menurunkan Angka Komplain



Grafik 3. Angka Komplain

- d. Peningkatan citra dan reputasi Rumah Sakit dengan meningkatkan angka google review (ulasan Google) Rumah sakit.

Tabel 1. Ulasan Google

Ulasan Google			
Tahun	2022	2023	2024
Jumlah	4,3	4,4	4,5

- e. Penguatan hubungan dengan Masyarakat kalurahan

Dengan terjalannya Perjanjian Kerjasama pendampingan masyarakat sehat, diadakannya seminar kaderr kesehatan, terbentuknya WhatsApp group kader kesehatan kalurahan Purwomartani, Tirtomartani, Selomartani,

Tamanmartani dan Kalitirto, terjalin komunikasi, koordinasi kegiatan dan sosialisasi informasi dan promosi layanan Rumah sakit atau dalam WhatsAp group. Program edukasi masyarakat, posyandu lansia, edukasi komunitas organisasi, posyandu lansia menjadi penguat hubungan antara Rumah Sakit dan masyarakat. Dan program pemberian apresiasi kader kesehatan terbaik meningkatkan motivasi kader kesehatan dalam mendukung program promosi kesehatan Rumah Sakit.

f. Meningkatkan angka kunjungan Rumah Sakit

Tabel 2. Jumlah Kunjungan

NO	BULAN	JUMLAH KUNJUNGAN				
		PURWOMARTANI	SELOMARTANI	TAMANMARTANI	TIRTOMARTANI	KALITIRTO
1	JANUARI-MARET 2023	3864	1266	1970	2093	1468
2	APRIL-JUNI 2023	3559	1294	1960	2101	1382
3	JULI-SEPTEMBER 2023	4267	1436	2343	2486	1585
4	OKTOBER-DESEMBER 2023	4095	1464	2134	2459	1690
5	JANUARI-MARET 2024	4053	1445	2266	2435	1694
6	APRIL-JUNI 2024	3980	1343	2350	2407	1523

## F. KESIMPULAN

Dalam mengimplementasikan PKRS di suatu rumah sakit, perlu adanya komitmen menyeluruh dari setiap pihak. (Putri, A. H. R. 2023). Promosi kesehatan Rumah Sakit membutuhkan peran dari multidisiplin yang profesional serta kolaborasi sektor internal rumah sakit, dalam menentukan rencana atau arah usaha untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Febrian, M.R, 2020). Secara keseluruhan, implementasi strategi PKRS yang telah dilakukan menjadi katalisator bagi pertumbuhan dan perkembangan Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI, baik dari segi kepatuhan edukasi di pelayanan internal rawat inap, Penurunan angka komplain pelanggan, peningkatan citra reputasi Rumah Sakit, penguatan hubungan dengan masyarakat dan meningkatkan angka kunjungan Rumah Sakit... Implementasi strategi ini ini akan dilakukan berkelanjutan oleh Unit PKRS Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI.



## G. DAFTAR PUSTAKA

1. Febrian, M. R., 2020. Analisis Implementasi Penyelenggaraan Promosi Kesehatan Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, Volume 1
2. Kemenkes, 2018. *Penyelenggaraan Promosi Kesehatan Rumah Sakit.*, Republik Indonesia, Patent No. 44.
3. Kemenkes, 2015 *Upaya Peningkatan Kesehatan Dan Pencegahan Penyakit*. No 74
4. Panggabean, S.F.M. 2020, Pelaksanaan Terhadap Promosi Dan Evaluasi Kesehatan Untuk Meningkatkan Budaya Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit
5. Putri, A.H.R, 2023. Pelaksanaan Promosi Kesehatan Rumah Sakit dalam rangka menjaga Keselamatan pasien : *Literatur Review*

