



**RSI SULTAN
AGUNG**
ISLAMIC TEACHING HOSPITAL



**SMILE
MAKES MY PATIENT SMILING**

**KATEGORI:
*QUALITY AND PATIENT SAFETY***

Oleh:

dr. Arina Manasikana

Muhammad Ali Ridho, S.Ak., M.Ak



RINGKASAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien. Kepuasan pelayanan kesehatan tercapai jika apa yang didapatkan pasien melebihi harapannya. Rancangan penelitian ini adalah eksperimental yang bertujuan untuk melihat gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter, sehingga dapat diketahui unsur yang dipertahankan dan diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Variabel penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter di RSI Sultan Agung Semarang yang meliputi: **Senyum, Motivasi, Ihsan, Lillah, dan Empati (SMILE)**. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan tingkat kepuasan pasien yang signifikan terhadap pelayanan dokter di RSI Sultan Agung Semarang.

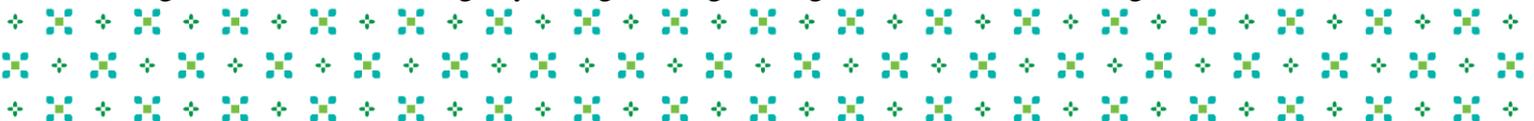
Kata Kunci : SMILE, Pelayanan, Dokter, Kepuasan, Pasien.

LATAR BELAKANG

Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan. Adanya Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 1 tahun 2012 tentang sistem rujukan pelayanan kesehatan perorangan menuntut rumah sakit agar tetap *survive*. Pasalnya, sistem rujukan yang terjadi saat ini menjadikan kondisi yang tidak menguntungkan bagi rumah sakit kelas B dan kelas A, karena terjadinya penurunan jumlah pasien. Pada kondisi tersebut, rumah sakit harus mengupayakan agar tetap *survive* dalam menjalankan peranannya sebagai lembaga kesehatan. Menjaga kepuasan pasien merupakan hal wajib yang harus dilakukan oleh rumah sakit untuk tetap *survive*.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Menurut Yazid (dalam Nursalam : 2011), beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain : (a) Kesesuaian antara harapan dan kenyataan (b) Layanan selama proses menikmati jasa (c) Perilaku personel (d) Suasana dan kondisi fisik lingkungan (e) *Cost* atau biaya, dan (f) Promosi atau iklan yang sesuai dengan kenyataan. Dari teori tersebut muncul ide/gagasan baru untuk menerapkan program SMILE pada pelayanan dokter. Ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan dokter, yaitu: **Senyum, Motivasi, Ihsan, Lillah dan Empati (SMILE)**.

Senyum adalah gerak tawa ekspresif yang tidak bersuara untuk menunjukkan rasa senang, gembira, suka dan sebagainya dengan mengembangkan bibir sedikit. Sedangkan motivasi adalah



dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu. Kemudian, Ihsan adalah membaguskan amal dan selalu berusaha untuk melakukan sesuatu dengan hasil malampaui harapan. Sedangkan pengertian Lillah adalah segala perbuatan manusia dalam keadaan, situasi dan kondisi apapun dan bagaimanapun dilaksanakan hanya semata-mata mencari ridho dari Allah SWT. Sedangkan empati adalah kesediaan untuk peduli kepada konsumen.

TUJUAN ATAU TARGET SPESIFIK

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk menilai efektifitas program SMILE pada pelayanan dokter terhadap kepuasan dokter di RSI Sultan Agung Semarang, sehingga dapat diketahui unsur yang dipertahankan dan diperbaiki oleh RSI Sultan Agung Semarang dan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.

Sedangkan secara khusus, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter di RSI Sultan Agung Semarang sebelum memperoleh program.
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter di RSI Sultan Agung Semarang sesudah memperoleh program, dan
3. Membandingkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter di RSI Sultan Agung Semarang sebelum & sesudah memperoleh program.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien. Kepuasan pelayanan kesehatan tercapai jika apa yang didapatkan pasien melebihi harapannya. Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan inovasi program pelayanan dokter untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien, melalui program SMILE: Senyum, Motivasi, Ihsan, Lillah, dan Empati.

LANGKAH-LANGKAH

Penelitian ini dilakukan di RSI Sultan Agung Semarang dari tanggal 1 Maret – 4 April 2024. Penelitian ini merupakan jenis penelitian eksperimental yang bertujuan untuk melihat gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter, sehingga dapat diketahui unsur yang dipertahankan dan diperbaiki oleh dokter dan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya. Design penelitian ini menggunakan *pret-post test control group design*, sehingga sampel pada penelitian yang dilakukan terdiri dari dua kelompok yaitu kelompok kontrol dan kelompok perlakuan. Populasi yang diperlukan dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di RSI Sultan Agung Semarang sebanyak 60 responden. Sampel dalam penelitian ini adalah bagian



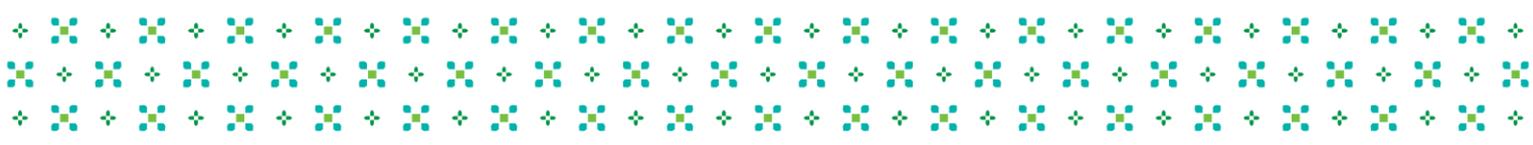
dari total populasi yang dapat mewakili kejadian pasien yang mendapat perawatan dokter di RSI Sultan Agung Semarang. Variabel penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter di RSI Sultan Agung Semarang yang meliputi: **Senyum, Motivasi, Ihsan, Lillah dan Empati (SMILE)**.

Pengambilan sampel penelitian menggunakan tehnik *purposive sampling* dengan memperhatikan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi. Kriteria inklusi dari penelitian ini antara lain: (a) Pasien yang berusia lebih dari 17 tahun (b) Pasien yang bersedia menjadi responden. Sedangkan kriteria eksklusi dari penelitian ini adalah pasien yang mengisi kuisioner tidak secara lengkap. Populasi penelitian ini adalah pasien RSI Sultan Agung Semarang pada rentang waktu 1 Maret – 4 April 2024. Sampel diambil sebanyak 60 orang. Penentuan jumlah sampel ditentukan berdasarkan jumlah sampel minimal dalam penelitian. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang berisi 9 item pertanyaan. Hasil penelitian dianalisis dengan membandingkan hasil sebelum dan sesudah memperoleh program dari dokter yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter dalam aspek **Senyum, Motivasi, Ihsan, Lillah, dan Empati (SMILE)**.

Kriteria dalam pengisian kuisioner sebagai berikut: Skor 1 apabila pasien sangat tidak puas, skor 2 apabila pasien tidak puas, skor 3 apabila pasien cukup puas, skor 4 apabila pasien puas dan skor 5 apabila pasien sangat puas. Hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Tingkat Kepuasan Pasien Sebelum Memperoleh Program

Kategori	Jumlah										Rata-Rata	Rata-Rata
	Sangat Puas	5	4	9	9	5	9	5	14	13	8	27%
Puas	22	24	17	16	20	17	18	15	15	18	61%	
Cukup Puas	3	1	3	3	3	2	4	1	2	3	8%	
Tidak Puas	0	1	1	2	2	2	3	0	0	1	4%	
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0%	
Jumlah	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	100%	



Tabel 2
Tingkat Kepuasan Pasien Sesudah Memperoleh Program

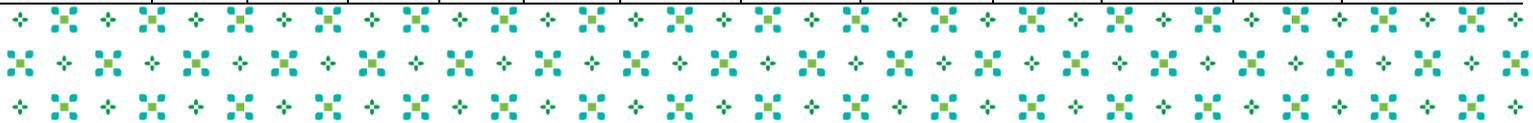
Kategori	Jumlah										Rata-Rata	Rata-Rata
	Sangat Puas	13	13	11	18	5	13	25	16	13	14	47%
	Puas	15	13	14	8	15	12	5	12	8	11	38%
	Cukup Puas	2	4	5	4	10	5	0	2	9	5	15%
	Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0%
	Sangat Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	0%
Jumlah	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	100%	

Tabel 3
Tingkat Kepuasan Pasien Sebelum dan Sesudah Memperoleh Program

Variabel	Sebelum Pogram	Sesudah Program	Sebelum Program (%)	Sesudah Program (%)
Sangat Puas	8	14	27%	47%
Puas	18	11	61%	38%
Cukup Puas	3	5	8%	15%
Tidak Puas	1	0	4%	0%
Sangat Tidak Puas	0	0	0%	0%
Total	30	18	100%	100%

Tabel 4
Hasil Uji Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Dokter Sebelum dan Sesudah Memperoleh Program

	Tingkat Kepuasan Pasien										Total	P
	Sangat Puas		Puas		Cukup Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Sebelum Perawatan	8	27	18	61	3	8	1	4	0	0	30	0,039
Sesudah Perawatan	14	47	11	38	5	15	0	0	0	0	30	



HASIL INOVASI

Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Dokter RSI Sultan Agung Semarang Sebelum Memperoleh Program

Pada kelompok kontrol, terlebih dahulu dilakukan penilaian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter. Kelompok kontrol pada penelitian ini adalah pasien yang belum memperoleh terapi SMILE dari dokter RSI Sultan Agung Semarang. Pada kelompok kontrol dilakukan pengisian kuisisioner oleh pasien di semua poli yang ada di RSI Sultan Agung Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 30 responden secara umum merasakan kepuasan pelayanan dokter yang baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter di RSI Sultan Agung Semarang sebelum memperoleh program adalah 8 responden (27%) berada pada kategori sangat puas, 18 responden (61%) pada kategori puas, 3 responden (8%) pada kategori cukup puas, 1 responden (4%) pada kategori tidak puas dan 0 responden (0%) pada kategori sangat tidak puas. Secara statistik, responden terbanyak adalah pada kategori puas yaitu sebanyak 18 responden (61%).

Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Dokter RSI Sultan Agung Semarang Sesudah Memperoleh Program

Pada kelompok perlakuan, terlebih dahulu diberikan terapi SMILE oleh dokter RSI Sultan Agung Semarang. Kelompok perlakuan pada penelitian ini adalah pasien yang sudah memperoleh program SMILE dari dokter RSI Sultan Agung Semarang. Pada kelompok perlakuan, pengisian kuisisioner dilakukan oleh pasien yang melakukan pemeriksaan di 3 poli, diantaranya : Poli jantung, poli penyakit dalam, dan poli hemodialisa. Hasil yang didapatkan adalah bahwa dari statistik secara umum menunjukkan peningkatan kepuasan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dokter di RSI Sultan Agung Semarang sesudah mendapatkan program adalah 14 responden (47%) berada pada kategori sangat puas, 11 responden (38%) pada kategori puas, 5 responden (15%) pada kategori cukup puas, 0 responden (0%) pada kategori tidak puas dan 0 responden pada kategori sangat tidak puas (0%).

Melihat hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada kelompok perlakuan yang memperoleh program dari dokter RSI Sultan Agung Semarang secara umum terjadi peningkatan kepuasan pasien, sehingga penting untuk menerapkan terapi SMILE yang dapat membuat pasien merasa



puas terhadap pelayanan dokter di RSI Sultan Agung Semarang, sehingga hal ini akan meningkatkan jumlah pendapatan bagi RSI Sultan Agung Semarang.

Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Dokter RSI Sultan Agung Semarang Sebelum dan Sesudah Memperoleh Program

Tingkat kepuasan pasien pada kelompok kontrol dan kelompok perlakuan dari hasil penelitian menunjukkan ada perbedaan setelah diberikannya perawatan oleh dokter RSI Sultan Agung Semarang. Hal tersebut terlihat pada tabel 3 yang menunjukkan hasil bahwa pada kelompok kontrol, mayoritas responden berada pada kategori puas, yaitu sejumlah 18 responden (61%), sedangkan pada kelompok perlakuan, mayoritas responden berada pada kategori sangat puas, yaitu sejumlah 14 responden (47%).

Hasil uji statistik t test didapatkan bahwa *p-value* adalah 0,039 ($p < 0,05$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa terapi SMILE memberikan pengaruh pada perubahan tingkat kepuasan pasien yang dirawat di RSI Sultan Agung Semarang. Ada peningkatan tingkat kepuasan pasien yang semula puas menjadi sangat puas.

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat (Depkes RI, 2009). Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Ada 5 dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan dokter, yaitu: **Senyum, Motivasi, Ihsan, Lillah dan Empati (SMILE)**. Hasil uji statistik t test tingkat kepuasan pasien pada kelompok perlakuan diperoleh *p value* yaitu 0,039 yang artinya ada perbedaan signifikan antara tingkat kepuasan pasien sebelum dan sesudah memperoleh program dari dokter RSI Sultan Agung Semarang, karena *p value* $< 0,05$.



DAFTAR PUSTAKA

- Ali Usmar. "Motivasi dalam Pendidikan Agama Islam", *Jurnal An Nahdhah*, Vol. 9 No. 1, 2015
- Azwar, S. (2010). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Barger, P. B & Grandey, A. A. (2008). Service With A Smile And Encounter Satisfaction: Emotional Contagion And Appraisal Mechanism. *Academy Of Management Journal*: 1–5.
- Depkes RI, 2009. *Profil Kesehatan Indonesia 2008*. <http://www.depkes.go.id>
- Nursalam. (2013). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan. 2016. *Jaminan Mutu Layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Rachmadi. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Kabupaten Karimun. Tugas Akhir Program Magister Universitas Terbuka. Jakarta. Tidak dipublikasikan
- Suryawati, C., Dharminto, Zahroh, S. 2006. Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 09, 177-184
- Utama, S. 2005. Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 09 (1)
- Wiyono, D. 2002. *Manajemen mutu pelayanan kesehatan teori, strategi dan aplikasi*. Volume 2. Surabaya: Airlangga University Press



LAMPIRAN



Lampiran 1

Edukasi kepada Dokter RSI Sulan Agung Semarang

“SMILE” MAKES MY PATIENT SMILING

<p>S ENYUM</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter menyambut kehadiran pasien dengan senyum 2. Dokter melakukan komunikasi saat pemeriksaan pasien dengan senyum
<p>M OTIVASI</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter memberikan semangat kepada pasien agar cepat sembuh 2. Dokter menyampaikan pesan bahwa penyakit insyaAllah bisa disembuhkan apabila pasien tidak malas berobat
<p>L HSAN</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter memberikan kesempatan kepada pasien untuk berkonsultasi dalam durasi waktu terbatas pada saat pemeriksaan 2. Dokter membuat pasien merasa dihargai dan dibutuhkan
<p>L ILLAH</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter selalu mengingatkan bahwa yang mnyembuhkan itu adalah Allah, dokter sebagai perantara, pasien diingatkan untuk menyempurnakan ikhtiarnya dengan meletakkan tawakkal kepada Allah
<p>E MPATI</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokter memeriksa dengan ramah dan sopan 2. Dokter memeriksa pasien tanpa memandang status pasien



Lampiran 2 Petunjuk Pengisian Kuisisioner

PETUNJUK PENGISIAN KUISISIONER

Petunjuk Pengisian

Kuisisioner ini terdiri dari berbagai pernyataan yang mungkin sesuai dengan pengalaman Bapak/Ibu/Saudara/i dalam menghadapi situasi hidup sehari-hari. Terdapat lima pilihan jawaban yang disediakan untuk setiap pernyataan yaitu:

Untuk pernyataan yang sesuai dengan kenyataan yang diterima:

- 1 : Sangat tidak puas
- 2 : Tidak puas
- 3 : Cukup puas
- 4 : Puas
- 5 : Sangat puas

Selanjutnya, Bapak/Ibu/Saudara/i diminta untuk menjawab dengan cara **memberi tanda silang (X)** pada salah satu kolom yang paling sesuai dengan pengalaman Bapak/Ibu/Saudara/i. Tidak ada jawaban yang benar ataupun salah, karena itu isilah sesuai dengan keadaan diri Bapak/Ibu/Saudara/i yang sesungguhnya, yaitu berdasarkan jawaban pertama yang terlintas dalam pikiran Bapak/Ibu/Saudara/i.



KUISIONER PENELITIAN

Seberapa puaskah anda ketika :

No	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
1	Dokter menyambut kehadiran pasien dengan senyum					
2	Dokter melakukan komunikasi saat pemeriksaan pasien dengan senyum					
3	Dokter memberikan semangat kepada pasien agar cepat sembuh					
4	Dokter menyampaikan pesan bahwa penyakit insyaAllah bisa disembuhkan apabila pasien tidak malas berobat					
5	Dokter memberikan kesempatan kepada pasien untuk berkonsultasi dalam durasi waktu terbatas pada saat pemeriksaan					
6	Dokter membuat pasien merasa dihargai dan dibutuhkan					



7	Dokter slalu mengingatkan bahwa yang mnyembuhkan itu adalah Allah, dokter sebagai perantara, pasien diingatkan untuk menyempurnakan ikhtiarnya dengan meletakkan tawakkal kepada Allah					
8	Dokter memeriksa dengan ramah dan sopan					
9	Dokter memeriksa pasien tanpa memandang status pasien					



Lampiran 3 Lembar Persetujuan Menjadi Koresponden

**SURAT PERNYATAAN BERSEDIA BERPARTISIPASI SEBAGAI RESPONDEN
DALAM PENELITIAN**

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama :

Umur :

Pekerjaan :

Alamat :

Setelah membaca surat permohonan dan mendapat penjelasan dari peneliti, dengan ini saya bersedia berpartisipasi menjadi responden dalam penelitian yang berjudul **SMILE Makes My Patient Smiling**. Saya yakin peneliti akan menghormati hak-hak dan kerahasiaan saya sebagai responden. Keikutsertaan saya dalam penelitian ini tidak ada unsur paksaan dari pihak manapun. Demikian surat pernyataan ini peneliti buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang,

Responden,

()

Nama dan tanda tangan



Lampiran 4 Permohonan Menjadi Responden

PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth.

Bpk/Ibu/Saudara/i Responden Penelitian

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : dr. Arina Manasikana

Alamat : Semarang

adalah karyawan Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, sedang melakukan penelitian dengan judul **“SMILE” Makes My Patient Smiling**. Penelitian ini tidak menimbulkan akibat yang merugikan bagi saudara/i yang menjadi responden. Kerahasiaan informasi yang diberikan akan dijaga dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian. Jika saudara/i tidak bersedia menjadi responden, maka tidak ada ancaman bagi saudara/i.

Jika saudara/i menyetujui maka saya mohon kesediaannya untuk menandatangani lembar persetujuan menjadi responden.

Atas perhatian dan kesediaan saudara/i menjadi responden, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

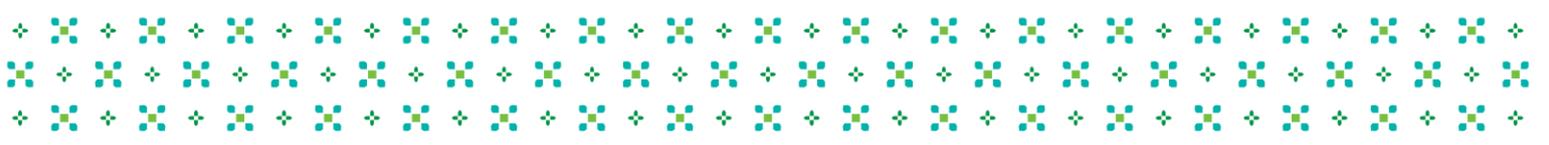
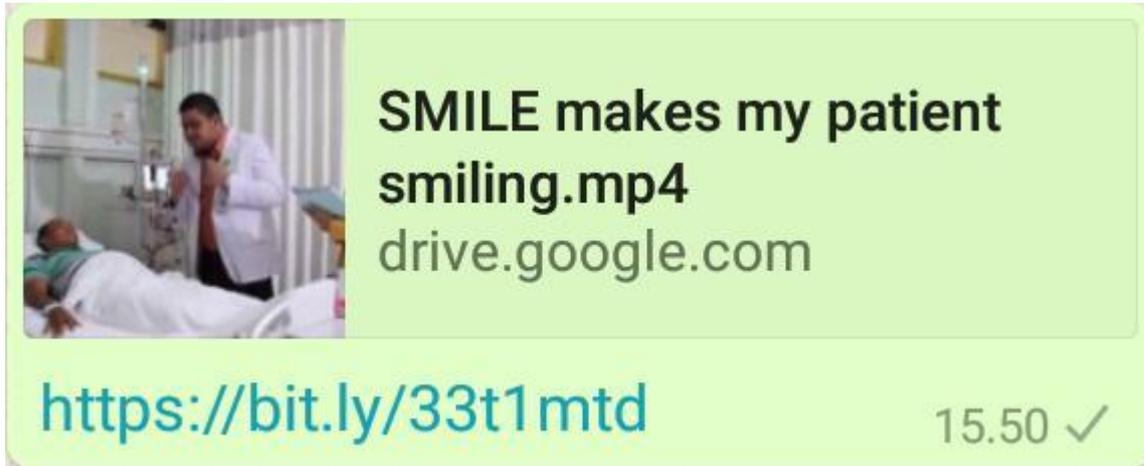
dr. Arina Manasikana



Lampiran 5 Video Penerapan “SMILE” Makes My Patient Smiling.

VIDEO PENERAPAN “SMILE” MAKES MY PATIENT SMILING.

Video penerapan ”SMILE” Makes My patient Smiling yang diterapkan oleh dokter RSI Sultan Agung Semarang dapat diakses pada alamat berikut : <http://bit.ly/33t1mtd>.



SURAT PENGESAHAN
MAKALAH PERSI AWARD 2024
NOMOR : **4153** /B/RSI-SA/VIII/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : dr. Mohamad Arif, Sp.PD
Jabatan : Direktur Pendidikan & Penunjang Medik

Dengan ini menyatakan bahwa :

Peneliti/Penulis : Muhammad Ali Ridho, S.Ak., M.Ak
Judul Makalah : SMILE Makes My Patient Smiling
Kategori : Quality And Patient Safety
Contact Person : 085641669569
Rumah Sakit : RSI Sultan Agung Semarang
Alamat : Jalan Kaligawe Km. 4 Terboyo Kulon Kec. Genuk Kota Semarang Jawa Tengah 50112

Telah di setujui untuk diajukan sebagai nominasi dalam lomba makalah PERSI AWARDS 2024.

Demikian surat pengesahan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 15 Safar 1446 H
19 Agustus 2024 M

DIREKTUR PENDIDIKAN DAN PENUNJANG MEDIS,



dr. Mohamad Arif, Sp.PD

