

Workshop Penguatan Patient Experience dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Sampangan

Dary Nur Setyanto ¹, Yusuf Alam Romadhon ²

^{1,2}Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kedokteran, Universitas Muhammadiyah Surakarta

E-mail: J508240026@student.ums.ac.id ¹, yar245@ums.ac.id ²

Article History:

Received: 15 Juni 2026

Revised: 11 Juli 2026

Accepted: 21 Juli 2026

Keywords:

patient experience; patient-centered care; mutu pelayanan; tenaga Kesehatan; pengabdian masyarakat.

Abstract: *Patient experience merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan karena mencerminkan persepsi pasien terhadap komunikasi, empati, responsivitas, dan keterlibatan tenaga kesehatan selama proses pelayanan. Penguatan pemahaman tenaga kesehatan mengenai konsep ini diperlukan untuk mendukung penerapan pelayanan yang berpusat pada pasien (patient-centered care). Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan pemahaman tenaga kesehatan mengenai patient experience sebagai upaya mendukung peningkatan kualitas pelayanan pasien di RS PKU Muhammadiyah Sampangan. Kegiatan dilaksanakan dalam bentuk workshop interaktif yang melibatkan 24 tenaga kesehatan dari berbagai profesi. Metode yang digunakan meliputi penyampaian materi, diskusi interaktif, studi kasus, dan simulasi pelayanan. Evaluasi dilakukan menggunakan instrumen pre-test dan post-test yang dianalisis secara deskriptif dan dilanjutkan dengan uji Wilcoxon Signed Rank Test. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan rata-rata skor pemahaman peserta dari 8,50 pada pre-test menjadi 9,50 pada post-test. Hasil uji Wilcoxon menunjukkan perbedaan yang signifikan antara skor sebelum dan sesudah workshop ($p < 0,001$). Temuan ini menunjukkan bahwa workshop efektif dalam meningkatkan pemahaman tenaga kesehatan mengenai patient experience, komunikasi efektif, empati dalam pelayanan, dan penerapan prinsip patient-centered care. Workshop ini berkontribusi dalam meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang lebih humanis, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Program serupa perlu dikembangkan secara berkelanjutan guna mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan modern kini tidak hanya menitikberatkan pada keberhasilan klinis, tetapi juga pada pengalaman pasien selama menjalani proses pelayanan kesehatan. Konsep *patient experience* berkembang menjadi salah satu indikator utama dalam menilai mutu pelayanan karena menggambarkan bagaimana pasien memandang komunikasi, empati, kenyamanan, responsivitas, serta keterlibatan tenaga kesehatan selama pelayanan berlangsung (Bastemeijer et al., 2019). Pengalaman pasien memiliki kaitan erat dengan tingkat kepuasan, loyalitas, kepatuhan terhadap terapi, hingga citra fasilitas pelayanan kesehatan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pasien yang positif berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan dan keselamatan pasien secara menyeluruh. Oleh sebab itu, upaya meningkatkan *patient experience* menjadi aspek penting dalam pengembangan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien di era modern (Wolf, 2014).

Dalam pelayanan rawat jalan, interaksi langsung antara tenaga kesehatan dan pasien menjadi salah satu faktor utama yang membentuk pengalaman pasien. Pada pelayanan rawat jalan rumah sakit, tingginya jumlah kunjungan pasien, variasi kebutuhan pelayanan, serta keterlibatan berbagai profesi kesehatan menyebabkan pengalaman pasien menjadi lebih kompleks dan membutuhkan koordinasi pelayanan yang baik. Komunikasi yang tidak efektif, lamanya waktu tunggu, kurangnya empati, serta pelayanan yang tidak konsisten dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterima. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas komunikasi tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap pengalaman pasien dan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan kesehatan. Di samping itu, pelayanan yang humanis serta berfokus pada kebutuhan pasien terbukti mampu meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan pasien selama menjalani proses pelayanan kesehatan (Kwame & Petrucka, 2020).

Perkembangan sistem pelayanan kesehatan saat ini juga ditandai dengan semakin luasnya penerapan pendekatan *patient centered care* di berbagai fasilitas kesehatan. Pendekatan ini menempatkan pasien sebagai pusat pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan, preferensi, serta kenyamanan pasien selama proses pelayanan berlangsung. Penerapan *patient centered care* tidak hanya mampu meningkatkan pengalaman pasien, tetapi juga memperbaiki kualitas komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien, sehingga turut mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Oleh karena itu, tenaga kesehatan tidak hanya dituntut memiliki kompetensi klinis yang baik, tetapi juga kemampuan interpersonal dan komunikasi yang efektif dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Santana et al., 2018).

Di sisi lain, perkembangan teknologi dan digitalisasi dalam pelayanan kesehatan menghadirkan tantangan baru dalam menjaga kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Pemanfaatan sistem digital, seperti rekam medis elektronik, memang mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan (Meltzer et al., 2022). Namun demikian, interaksi interpersonal tetap menjadi komponen penting dalam membentuk pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu, diperlukan penguatan kapasitas tenaga kesehatan agar mampu memberikan pelayanan yang komunikatif, responsif, dan humanis, sehingga mutu pelayanan kesehatan tetap terjaga secara optimal di tengah transformasi pelayanan berbasis teknologi (Ramachandran et al., 2023).

Sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berfokus pada pelayanan masyarakat, RS PKU Muhammadiyah Sampangan memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Peningkatan mutu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis medis, tetapi juga dipengaruhi oleh pengalaman pasien selama menerima pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, diperlukan kegiatan

workshop penguatan *patient experience* sebagai upaya meningkatkan pemahaman tenaga kesehatan mengenai pentingnya pelayanan yang humanis, komunikasi yang efektif, serta pendekatan pelayanan yang berorientasi pada pasien. Kegiatan ini diharapkan dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Sampangan secara menyeluruh.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di RS PKU Muhammadiyah Sampangan pada tanggal 30 Mei 2026. Sasaran kegiatan adalah tenaga kesehatan yang bekerja di lingkungan rumah sakit dan terlibat secara langsung dalam pelayanan pasien. Peserta workshop terdiri atas berbagai profesi kesehatan, meliputi perawat, bidan, dan tenaga kesehatan lainnya. Seluruh peserta yang hadir dan bersedia mengikuti kegiatan dilibatkan sebagai responden dengan menggunakan teknik *total sampling*, sehingga seluruh peserta workshop menjadi bagian dari evaluasi program.

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah workshop interaktif dengan pendekatan edukatif dan partisipatif. Kegiatan diawali dengan pengisian *pre-test* untuk mengukur tingkat pemahaman awal peserta mengenai konsep *patient experience*, *patient-centered care*, komunikasi efektif, serta pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kebutuhan pasien. Setelah itu, peserta mengikuti sesi penyampaian materi yang mencakup konsep dan pentingnya *patient experience* dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan, prinsip-prinsip *patient-centered care*, strategi komunikasi efektif antara tenaga kesehatan dan pasien, peran empati dan responsivitas dalam pelayanan, serta upaya meningkatkan pengalaman pasien dalam pelayanan kesehatan.

Untuk memperkuat pemahaman peserta, kegiatan juga dilengkapi dengan diskusi kasus dan simulasi pelayanan. Diskusi kasus dilakukan berdasarkan berbagai situasi yang sering dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan sehari-hari, sehingga peserta dapat mengidentifikasi permasalahan dan merumuskan solusi yang sesuai dengan prinsip *patient-centered care*. Sementara itu, simulasi pelayanan digunakan untuk melatih keterampilan komunikasi, empati, serta interaksi profesional tenaga kesehatan dalam menghadapi pasien dan keluarga pasien.

Evaluasi kegiatan dilakukan menggunakan instrumen *pre-test* dan *post-test* yang terdiri atas 10 pertanyaan pilihan ganda sesuai materi workshop. Data dianalisis secara deskriptif untuk melihat perubahan tingkat pemahaman peserta. Uji normalitas dilakukan menggunakan Shapiro-Wilk, dan karena data tidak berdistribusi normal serta jumlah responden kurang dari 50 orang, analisis perbedaan skor *pre-test* dan *post-test* dilakukan menggunakan uji Wilcoxon Signed Rank Test dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$. Hasil analisis digunakan untuk menilai efektivitas workshop dalam meningkatkan pemahaman tenaga kesehatan mengenai *patient experience* dan pelayanan yang berpusat pada pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan dalam bentuk Workshop Penguatan *Patient Experience* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Sampangan pada tanggal 30 Mei 2026. Workshop diikuti oleh tenaga kesehatan dari berbagai profesi yang terlibat secara langsung dalam pelayanan pasien. Kegiatan berlangsung dengan lancar sesuai dengan rencana yang telah disusun serta mendapatkan dukungan penuh dari manajemen rumah sakit.



Gambar 1. Penyampaian Materi Workshop

Seluruh peserta mengikuti rangkaian kegiatan yang meliputi pengisian *pre-test*, penyampaian materi, diskusi interaktif, simulasi pelayanan, dan *post-test*. Selama kegiatan berlangsung, peserta menunjukkan partisipasi dan antusiasme yang tinggi, terutama pada sesi diskusi. Berbagai tantangan dalam pelayanan kesehatan dibahas secara aktif, termasuk komunikasi dengan pasien dan keluarga, penanganan keluhan pasien, serta upaya meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien. Diskusi tersebut menunjukkan tingginya perhatian peserta terhadap pentingnya penerapan prinsip *patient experience* dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Profil umum karakteristik para responden disajikan secara rinci dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1. Karakteristik Demografi Peserta Workshop

Karakteristik	Kategori	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	9	36%
	Perempuan	15	64%
Profesi	Perawat	12	48%
	Bidan	6	24%
	Tenaga Kesehatan Lain	6	28%

Berdasarkan karakteristik peserta, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebesar 64% dari total peserta. Ditinjau dari profesi, sebagian besar peserta merupakan perawat (48%), diikuti oleh bidan (24%) dan tenaga kesehatan lainnya (28%). Komposisi tersebut menunjukkan bahwa workshop melibatkan berbagai kelompok profesi yang berperan langsung dalam pemberian pelayanan kesehatan dan berkontribusi terhadap pembentukan pengalaman pasien selama menerima pelayanan.

Evaluasi kegiatan dilakukan melalui pengukuran tingkat pemahaman peserta menggunakan instrumen *pre-test* dan *post-test* yang terdiri atas 10 pertanyaan pilihan ganda terkait konsep

patient experience, *patient-centered care*, komunikasi efektif, dan pelayanan kesehatan yang humanis. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan skor pemahaman setelah peserta mengikuti workshop, yang mengindikasikan bahwa kegiatan edukasi yang diberikan mampu meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tenaga kesehatan mengenai pentingnya pelayanan yang berorientasi pada pasien.

Tabel 2. Perbandingan Skor Pre-Test dan Post-Test

Variabel	Mean
Pre-Test	8,50
Post-Test	9,50

Rata-rata skor pemahaman peserta mengalami peningkatan dari 8,50 pada *pre-test* menjadi 9,50 pada *post-test*. Peningkatan ini menunjukkan bahwa workshop yang dilaksanakan mampu memperbaiki pemahaman peserta mengenai konsep *patient experience* dan penerapannya dalam pelayanan kesehatan.

Tabel 3. Hasil Analisis Uji Ragam Wilcoxon

Variabel Komparasi	Z-Value	Asymp. Sig. (2-tailed)	Keterangan
<i>Post-Test vs Pre-Test</i>	-3,449	< 0,001	Signifikan secara Statistik

Untuk menilai signifikansi perubahan tersebut, dilakukan analisis menggunakan uji Wilcoxon Signed Rank Test. Hasil analisis menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antara skor *pre-test* dan *post-test* ($p < 0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa workshop efektif dalam meningkatkan pemahaman tenaga kesehatan terkait *patient experience*, *patient-centered care*, komunikasi efektif, serta upaya menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi pasien.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa workshop penguatan *patient experience* efektif dalam meningkatkan pemahaman tenaga kesehatan mengenai pelayanan yang berpusat pada pasien. Peningkatan skor *pre-test* dan *post-test* yang signifikan menunjukkan bahwa materi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan peserta dan relevan dengan tantangan pelayanan yang dihadapi dalam praktik sehari-hari. Temuan ini mengindikasikan bahwa workshop dapat menjadi salah satu strategi edukatif yang efektif untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dalam mendukung mutu pelayanan kesehatan.

Patient experience merupakan salah satu indikator penting dalam penilaian mutu pelayanan kesehatan karena mencerminkan persepsi pasien terhadap seluruh proses pelayanan yang diterimanya. Pengalaman pasien yang positif diketahui berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan, kepercayaan, kepatuhan terhadap terapi, serta loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan (Wolf, 2014). Oleh karena itu, peningkatan pemahaman tenaga kesehatan mengenai *patient experience* menjadi langkah penting dalam mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Peningkatan pemahaman peserta juga menunjukkan pentingnya penerapan prinsip *patient-centered care* dalam pelayanan kesehatan. Pendekatan ini menempatkan pasien sebagai pusat pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan, preferensi, dan harapan pasien. Menurut Santana et al. (2018), implementasi *patient-centered care* dapat meningkatkan kualitas komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien serta menciptakan pengalaman pelayanan yang

lebih positif (Santana et al., 2018).

Selama workshop, komunikasi efektif menjadi salah satu topik yang mendapat perhatian besar dari peserta. Komunikasi yang baik tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan informasi medis, tetapi juga berperan dalam membangun hubungan terapeutik dan kepercayaan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian Kwame dan Petrucka (2020) yang menyatakan bahwa kualitas komunikasi tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap pengalaman pasien dan persepsi mereka terhadap mutu pelayanan kesehatan (Kwame & Petrucka, 2020).

Meskipun menunjukkan hasil yang positif, kegiatan ini masih memiliki keterbatasan karena evaluasi hanya dilakukan pada aspek pengetahuan melalui pengukuran *pre-test* dan *post-test*. Dampak kegiatan terhadap perubahan perilaku pelayanan maupun peningkatan pengalaman pasien secara langsung belum dapat dievaluasi. Oleh karena itu, diperlukan monitoring dan evaluasi lanjutan untuk menilai implementasi konsep *patient experience* dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Secara keseluruhan, workshop penguatan *patient experience* terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman tenaga kesehatan mengenai pelayanan yang berorientasi pada pasien. Kegiatan serupa perlu dikembangkan secara berkelanjutan sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan penguatan budaya *patient-centered care* di rumah sakit.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk Workshop Penguatan *Patient Experience* di RS PKU Muhammadiyah Sampangan terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman tenaga kesehatan mengenai *patient experience*, *patient-centered care*, komunikasi efektif, dan pelayanan yang berorientasi pada pasien. Efektivitas kegiatan ditunjukkan oleh adanya peningkatan skor rata-rata *pre-test* dan *post-test* yang signifikan setelah pelaksanaan workshop.

Kegiatan ini tidak hanya meningkatkan pengetahuan peserta, tetapi juga memperkuat kesadaran akan pentingnya pelayanan yang humanis, responsif, dan berpusat pada pasien dalam mendukung peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, workshop serupa dapat dikembangkan sebagai program pelatihan berkelanjutan untuk mendukung penguatan budaya *patient-centered care* dan peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit. Evaluasi lanjutan diperlukan untuk menilai implementasi konsep *patient experience* dalam praktik pelayanan serta dampaknya terhadap pengalaman pasien secara langsung.

DAFTAR REFERENSI

- Bastemeijer, C. M., Boosman, H., van Ewijk, H., de Jong-Verweij, L. M., Voogt, L., & Hazelzet, J. (2019). <p>Patient experiences: a systematic review of quality improvement interventions in a hospital setting</p>. *Patient Related Outcome Measures, Volume 10*, 157–169. <https://doi.org/10.2147/PROM.S201737>
- Kwame, A., & Petrucka, P. M. (2020). Communication in nurse-patient interaction in healthcare settings in sub-Saharan Africa: A scoping review. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 12, 100198. <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2020.100198>
- Meltzer, E. C., Vorseth, K. S., Croghan, I. T., Chang, Y.-H. H., Mead-Harvey, C., Johnston, L. A., Strader, R. D., Yost, K. J., Marks, L. A., & Poole, K. G. (2022). Use of the Electronic Health Record During Clinical Encounters: An Experience Survey. *The Annals of Family Medicine*, 20(4), 312–318. <https://doi.org/10.1370/afm.2826>

- Ramachandran, M., Brinton, C., Wiljer, D., Upshur, R., & Gray, C. S. (2023). The impact of eHealth on relationships and trust in primary care: a review of reviews. *BMC Primary Care*, 24(1), 228. <https://doi.org/10.1186/s12875-023-02176-5>
- Santana, M. J., Manalili, K., Jolley, R. J., Zelinsky, S., Quan, H., & Lu, M. (2018). How to practice person-centred care: A conceptual framework. *Health Expectations*, 21(2), 429–440. <https://doi.org/10.1111/hex.12640>
- Wolf, J. A. (2014). Expanding the dialogue on patient experience. *Patient Experience Journal*, 1(1), 1–3. <https://doi.org/10.35680/2372-0247.1000>