

Sosialisasi *Patient-Centered Approach* (PCA) sebagai Pendekatan untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di Rumah Sakit Harapan Keluarga Kota Mataram

Hizriansyah¹, Syamsuriansyah², Rizal Pratama Adi Putra³

^{1,2,3}Politeknik Medica Farma Husada Mataram

¹hizriansyah085@gmail.com

Received: 13 Mei 2023; Revised: 12 Januari 2024; Accepted: 21 Maret 2024

Abstract

Social media is emerging as a new channel for hospitals and patients to gather feedback on service quality. Social media data, on the other hand, is unstructured and large in volume. In addition, no empirical research has been conducted on the use of social media data and perceptions of hospital service quality based on online patient reviews. The purpose of this community service is to socialize the importance of the patient-centered approach as an approach to improve service excellence in hospitals. In this outreach case study, we collected 428 comments on the Harapan Keluarga Hospital's facebook page between 2019-2023. We use machine learning to create a sentiment analysis and service quality classifier (SERVQUAL) that automatically identifies sentiment and SERVQUAL dimensions. We examined a total of 428 reviews, 413 (70.32%) tangibles reviews, 413 (96.49%) reliability reviews, 19 (4.43%) responsiveness reviews, 38 (8.87%) assurance reviews, and 301 (70.32%) empathy review.

Keywords: *patient-centered approach; hospital; service excellent; SERVQUAL*

Abstrak

Media sosial muncul sebagai saluran baru bagi rumah sakit dan pasien untuk mengumpulkan umpan balik tentang kualitas pelayanan. Data media sosial, di sisi lain tidak terstruktur dan volumenya besar. Selain itu, tidak ada penelitian empiris yang dilakukan tentang penggunaan data media sosial dan persepsi kualitas pelayanan rumah sakit berdasarkan ulasan online pasien. Tujuan dari pengabdian masyarakat ini adalah melakukan sosialisasi pentingnya *patient-centered approach* sebagai pendekatan untuk meningkatkan *service excellent* di rumah sakit. Dalam studi kasus sosialisasi ini, kami mengumpulkan 428 komentar halaman facebook Rumah Sakit Harapan Keluarga antara tahun 2019-2023. Kami menggunakan pembelajaran mesin untuk membuat analisis sentimen dan pengklasifikasi kualitas layanan (SERVQUAL) yang mengidentifikasi dimensi sentimen dan SERVQUAL secara otomatis. Kami memeriksa total 428 ulasan, 413 (70,32%) ulasan *tangibles*, 413 (96,49%) ulasan *reliability*, 19 (4,43%) ulasan *responsiveness*, 38 (8,87%) ulasan *assurance*, dan 301 (70,32%) ulasan *empathy*.

Kata Kunci: pelayanan berpusat pasien; rumah sakit; pelayanan bermutu; SERVQUAL

Sosialisasi Patient-Centered Approach (PCA) sebagai Pendekatan untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di Rumah Sakit Harapan Keluarga Kota Mataram

Hizriansyah, Syamsuriansyah, Rizal Pratama Adi Putra

A. PENDAHULUAN

Pendekatan yang berpusat pada pasien (PCA) telah muncul sebagai komponen penting dalam pengembangan dan peningkatan layanan kesehatan dan perawatan pasien. Ini mengakui nilai masukan konsumen medis dalam mengembangkan aspek layanan kesehatan yang meningkatkan pengalaman pasien dan konsumen. Dalam beberapa tahun terakhir, konsumen dan pasien menjadi lebih terlibat dalam diskusi antara pemangku kepentingan dan satuan tugas pelayanan kesehatan (Jo Delaney, 2018). PCA telah diidentifikasi sebagai komponen penting dari pemberian *service excellent* dalam studi manajemen kualitas pelayanan selama dekade terakhir (A Rahim et al., 2021; Hincapie et al., 2016; Hong et al., 2019)

Dalam beberapa aspek proses pelayanan kesehatan, pasien mungkin merupakan sumber yang paling dapat dipercaya; perspektif mereka harus dipertimbangkan ketika memberikan sebuah kritik, masukan dan keluhan untuk meningkatkan pelayanan dan keselamatan pasien (Millman et al., 2011; Barus et al., 2023). Organisasi pelayanan kesehatan yang telah mengalihkan penekanannya ke pendekatan yang berpusat pada pasien adalah Badan Kesehatan Skotlandia. Dalam beberapa tahun terakhir, kebijakan pelayanan kesehatan dan sosial mereka telah bergeser dari pendekatan hierarkis yang berpusat pada rumah sakit menjadi pendekatan terpadu, pengelolaan bersama, dan berbasis komunitas (Chute & French, 2019).

Sangat penting untuk mencapai keseimbangan antara tuntutan pasien dan program peningkatan kualitas layanan kesehatan (Gardner et al., 2018). Program manajemen mutu harus mencakup upaya untuk mengidentifikasi dan menghargai minat, keinginan, dan keyakinan pasien saat perawatan kesehatan mempersiapkan dampak Revolusi Industri 4.0 dengan menjadi lebih berpusat pada pasien dan didorong oleh nilai. Karena laporan semacam itu hanya dapat dibuat oleh pasien, diperlukan mekanisme untuk memantau pengalaman pasien dan

mendorong penggunaannya baik di tingkat individu maupun komunitas (Fung et al., 2008; Lagu et al., 2013; Kruk et al., 2018).

Data media sosial seringkali bervolume besar, menimbulkan tantangan seperti pembersihan data, pemrosesan data, dan pengembangan model empiris kualitas konten media sosial yang mapan (Khanbhai et al., 2021). Meskipun hal ini dapat dilakukan secara manual menggunakan input manusia, validitas dan reliabilitasnya diperdebatkan secara luas. Hasilnya, tantangan tersebut dapat diatasi dengan menggunakan algoritme pembelajaran mesin terlatih dalam pendekatan ini. Metode pembelajaran mesin berdasarkan data media sosial yang tidak terstruktur untuk mengevaluasi sentimen dan mengklasifikasikan kualitas layanan memiliki potensi untuk secara signifikan meningkatkan diagnosis dan pengobatan pasien dan profesional perawatan kesehatan dari berbagai masalah terkait kesehatan (Gohil et al., 2018; Ramsey & Schreiber, 2020)

Tujuan dari pengabdian masyarakat ini adalah untuk memberikan informasi kepada pihak manajemen rumah sakit untuk memastikan prevalensi dimensi dan sentimen SERVQUAL dalam ulasan Facebook rumah sakit Harapan Keluarga Kota Mataram. Kedua, kami ingin menguraikan faktor penentu sentimen positif dalam ulasan Facebook rumah sakit.

B. PELAKSANAAN DAN METODE

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah sosialisasi tentang pemanfaatan platform media sosial seperti Instagram untuk digunakan sebagai media survei kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit. Materi sosialisasi lebih menekankan pada survei pengukuran kualitas seperti pengukuran *patient experience* yang biasa dikenal dengan *Service Quality* (SERVQUAL) *questionnaires*. Studi ini melihat data dari ulasan Facebook yang tersedia untuk umum di halaman Facebook rumah sakit harapan keluarga Kota Mataram antara Januari 2019 sampai Maret 2023. Kami menggunakan

perangkat lunak WebHarvy untuk mengumpulkan semua 428 ulasan Facebook dari halaman Facebook resmi rumah sakit harapan keluarga.

Ada dua faktor utama dalam tinjauan *online* pasien yang dapat memengaruhi sentimen dalam tinjauan Facebook rumah sakit: karakteristik Facebook dan dimensi SERVQUAL. Selain itu, karakteristik Facebook seperti peringkat bintang Facebook sebelumnya, informasi rumah sakit yang memadai di halaman Facebook rumah sakit, dan apakah rumah sakit menanggapi atau bereaksi terhadap komentar pasien di bagian ulasan Facebook diselidiki. Selanjutnya dimensi SERVQUAL yang dinilai dalam penelitian ini adalah *Empathy*, *Assurance*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Tangible*.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Studi Kasus Sentimen Review Facebook

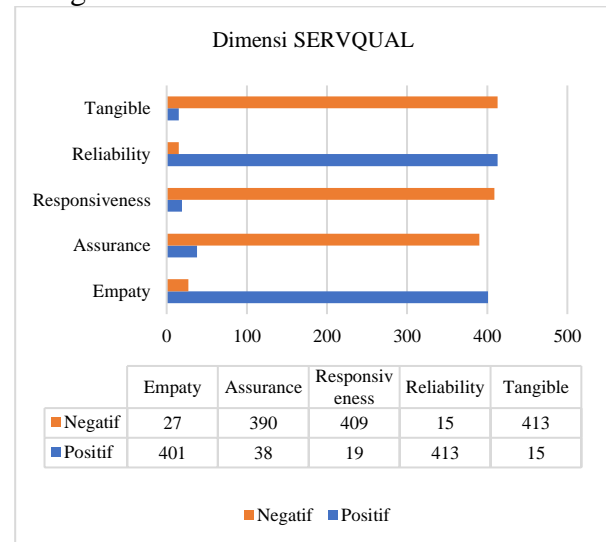
Sebagian besar ulasan Facebook memberikan informasi rumah sakit yang memadai di halaman Facebook rumah sakit, tetapi respon terbatas dari administrasi rumah sakit. Bagian terpenting, penganalisa sentimen pembelajaran mesin mengidentifikasi 335 (78,27%) ulasan sentimen positif dan 93 (21,72%) ulasan sentimen negatif.

Dimensi SERVQUAL

Studi kasus ini memiliki 428 ulasan, 413 (70,32%) ulasan *tangibles*, 413 (96,49%) ulasan *reliability*, 19 (4,43%) ulasan *responsiveness*, 38 (8,87%) ulasan *assurance*, dan 301 (70,32%) ulasan *empathy* (Gambar 1).

Studi ini merupakan langkah pertama yang penting dalam mengembangkan teknik untuk memanfaatkan data media sosial, serta upaya awal untuk memantau persepsi publik terhadap layanan kesehatan menggunakan sumber data baru. Temuan kami dalam studi kasus ini menunjukkan bahwa penggunaan media sosial di rumah sakit Harapan Keluarga Kota Mataram meningkat. Temuan tersebut mendukung penelitian sebelumnya dari Taiwan, yang menemukan bahwa popularitas Facebook mendorong institusi kesehatan untuk membuka akun mereka sendiri di situs tersebut (Yang et al., 2018). Namun, halaman

Facebook rumah sakit Harapan Keluarga Kota Mataram tidak memiliki bagian untuk umpan balik pelanggan. Tidak jelas apakah administrator rumah sakit sengaja menonaktifkan komentar atau tidak mengetahui fitur ulasan Facebook.



Gambar 1. Dimensi SERVQUAL

Kualitas Layanan dan Sentimen Analisis

Studi kasus penulisan ini menemukan bahwa dua dimensi SERVQUAL yang paling sering dibahas dalam hal kategorisasi topik pembelajaran mesin adalah Keandalan dan Empati. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa waktu tunggu, efisiensi sistem layanan kesehatan, dan kualitas interpersonal sering menjadi topik diskusi dalam evaluasi online pasien (Hawkins et al., 2016; Ranard et al., 2016; Zun et al., 2018; (Doing-harris et al., 2017)

Namun, masalah besar lainnya telah muncul, seperti komunikasi, efektivitas pengobatan dan keselamatan pasien, lingkungan, dan biaya rumah sakit (Hu et al., 2019; Zaman et al., 2020; Moore et al., 2017).

D. PENUTUP

Dalam hal upaya kesehatan masyarakat, perspektif pasien dapat membantu profesional kesehatan mengidentifikasi hambatan potensial untuk intervensi berbasis populasi untuk pelayanan kesehatannya.

Memahami bagaimana pasien bereaksi terhadap berbagai pelayanan dapat membantu

Sosialisasi Patient-Centered Approach (PCA) sebagai Pendekatan untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di Rumah Sakit Harapan Keluarga Kota Mataram

Hizriansyah, Syamsuriansyah, Rizal Pratama Adi Putra

dalam pengembangan pelayanan yang lebih baik dan prima. Selanjutnya, umpan balik pasien menunjukkan bahwa pasien setuju untuk berpartisipasi dalam diskusi *online*. Akibatnya, administrator layanan kesehatan dan pembuat kebijakan harus mengakui bahwa temuan tersebut tidak mungkin sepenuhnya mewakili populasi layanan rumah sakit. Sebaliknya, pemeriksaan masalah kualitas layanan ini harus dilihat bersamaan dengan upaya pengumpulan data tradisional. Identifikasi cepat dan evaluasi fitur layanan khusus dalam studi kasus sosialisasi dalam penulisan ini

Simpulan

Kami menunjukkan bagaimana memantau ulasan Facebook dengan metode pembelajaran mesin memberikan data *real-time* yang berharga yang tidak disediakan oleh pengukuran atau survei kualitas konvensional. Pasien di Kota Mataram umumnya puas dengan layanan yang diberikan oleh rumah sakit harapan keluarga, menurut penelitian ini.

Saran

Kami mengusulkan agar administrator rumah sakit dan pembuat kebijakan memanfaatkan aliran data unik ini untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang pengalaman konsumen layanan kesehatan dan kualitas perawatan yang mereka terima. Jika ulasan online sangat terkait dengan aspek negatif tertentu dari kualitas layanan, ini menunjukkan di mana administrator rumah sakit harus memusatkan upaya mereka untuk meningkatkan perawatan pasien.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih kepada Direksi dan Manajemen RS Harapan Keluarga atas kepercayaannya kepada tim Politeknik Medica Farma Husada Mataram untuk memberikan pelatihan *Service Excellent* dengan Pendekatan *Patient-Centered Approach* dalam menunjang kinerja rumah sakit

E. DAFTAR PUSTAKA

A Rahim, A. I., Ibrahim, M. I., Musa, K. I., Chua, S.-L., & Yaacob, N. M. (2021). Assessing Patient-Perceived Hospital Service Quality and Sentiment in

Malaysian Public Hospitals Using Machine Learning and Facebook Reviews. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(18).

<https://doi.org/10.3390/ijerph18189912>

Barus, M., Novitarum, L., Sianipar, D., Keperawatan, D., Studi, P., Elisabeth, S. S., Keperawatan, D., Studi, P., Elisabeth, S. S., Program, M., Keperawatan, S., Elisabeth, S. S., & Kepuasan, T. (2023). Hubungan Service Excellent Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Jurnal Sahabat Keperawatan*, 5(1), 166–175. <http://jurnal.unimor.ac.id/index.php/JSK/article/view/4029/1282>

Chute, C., & French, T. (2019). Introducing care 4.0: An integrated care paradigm built on industry 4.0 capabilities. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(12). <https://doi.org/10.3390/ijerph16122247>

Doing-harris, K., Mowery, D. L., Daniels, C., Chapman, W. W., & Conway, M. (2017). Understanding patient satisfaction with received healthcare services : A natural language processing approach Westminster College , Salt Lake City , UT ; Director of Strategic Initiatives , University of Utah , Salt Lake City , UT ; Department of Biomedic. *AMIA Annu. Symp. Proc.*, 524–533.

Fung, C. H., Lim, Y. W., Mattke, S., Damberg, C., & Shekelle, P. G. (2008). Systematic review: The evidence that publishing patient care performance data improves quality of care. *Annals of Internal Medicine*, 148(2), 111–123. <https://doi.org/10.7326/0003-4819-148-2-200801150-00006>

Gardner, J. W., Linderman, K. W., & McFadden, K. L. (2018). Managing quality crossroads in healthcare: An integrative supply chain perspective. *Quality Management Journal*, 25(1), 2–17.

- <https://doi.org/10.1080/10686967.2018.1404364>
- Gohil, S., Vuik, S., & Darzi, A. (2018). Sentiment Analysis of Health Care Tweets : Review of the Methods Used Corresponding Author. *JMIR Public Health and Surveillance*, 4. <https://doi.org/10.2196/publichealth.5789>
- Hawkins, J. B., Brownstein, J. S., Tuli, G., Runels, T., Broecker, K., Nsoesie, E. O., Mciver, D. J., Rozenblum, R., Wright, A., Bourgeois, F. T., & Greaves, F. (2016). *Measuring patient-perceived quality of care in US hospitals using Twitter*. 404–413. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2015-004309>
- Hincapie, A. L., Slack, M., Malone, D. C., MacKinnon, N. J., & Warholak, T. L. (2016). Relationship between patients' perceptions of care quality and health care errors in 11 countries: A secondary data analysis. *Quality Management in Health Care*, 25(1), 13–21. <https://doi.org/10.1097/QMH.0000000000000079>
- Hong, Y. A., Liang, C., Radcliff, T. A., Wigfall, L. T., & Street, R. L. (2019). What do patients say about doctors online? A systematic review of studies on patient online reviews. *Journal of Medical Internet Research*, 21(4), 1–14. <https://doi.org/10.2196/12521>
- Hu, G., Han, X., Zhou, H., & Liu, Y. (2019). *Public Perception on Healthcare Services : Evidence from Social Media Platforms in China*. <https://doi.org/10.3390/ijerph16071273>
- Jo Delaney, L. (2018). Patient-centred care as an approach to improving health care in Australia. *Collegian*, 25(1), 119–123. <https://doi.org/10.1016/j.colegn.2017.02.005>
- Khanbhai, M., Anyadi, P., Symons, J., Flott, K., Darzi, A., & Mayer, E. (2021). Applying natural language processing and machine learning techniques to patient experience feedback: A systematic review. *BMJ Health and Care Informatics*, 28(1). <https://doi.org/10.1136/bmjhci-2020-100262>
- Kruk, M. E., Gage, A. D., Joseph, N. T., Danaei, G., García-Saisó, S., & Salomon, J. A. (2018). Mortality due to low-quality health systems in the universal health coverage era: a systematic analysis of amenable deaths in 137 countries. *The Lancet*, 392(10160), 2203–2212. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(18\)31668-4](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(18)31668-4)
- Lagu, T., Goff, S. L., Hannon, N. S., Shatz, A., & Lindenauer, P. K. (2013). A mixed-methods analysis of patient reviews of hospital care in England: Implications for public reporting of health care quality data in the United States. *Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety*, 39(1), 7–15. [https://doi.org/10.1016/s1553-7250\(13\)39003-5](https://doi.org/10.1016/s1553-7250(13)39003-5)
- Millman, E. A., Pronovost, P. J., Makary, M. A., & Wu, A. W. (2011). Patient-assisted incident reporting: Including the patient in patient safety. *Journal of Patient Safety*, 7(2), 106–108. <https://doi.org/10.1097/PTS.0b013e31821b3c5f>
- Moore, K., Cottrell, E., & Chambers, R. (2017). Facebook in general practice ; a service evaluation in one health economy. *Bjgpopen.Org*, 1–10. <https://doi.org/10.3399/s>
- Ramsey, G., & Schreiber, R. (2020). Natural Language Processing to Extract Meaningful Information from Patient Experience Feedback. *Applied Clinical Informatics*, 242–252.
- Ranard, B. B. L., Werner, R. M., Antanavicius, T., Schwartz, H. A., Smith, R. J., Meisel, Z. F., Asch, D. A., Ungar, L. H., & Merchant, R. M. (2016). Yelp Reviews Of Hospital Care Can Supplement And Inform Traditional Surveys Of The Patient Experience Of Care. *Healthaffairs*.

Sosialisasi Patient-Centered Approach (PCA) sebagai Pendekatan untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di Rumah Sakit Harapan Keluarga Kota Mataram

Hizriansyah, Syamsuriansyah, Rizal Pratama Adi Putra

Yang, P. C., Lee, W. C., Liu, H. Y., Shih, M. J., Chen, T. J., Chou, L. F., & Hwang, S. J. (2018). Use of facebook by hospitals in taiwan: A nationwide survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(6). <https://doi.org/10.3390/ijerph15061188>

Zaman, N., Abrahams, A. S., & Essig, R. A. (2020). *Facebook Hospital Reviews : Automated Service Quality Detection*

and Relationships. 00(0), 1–29.

Zun, A. B., Ibrahim, M. I., & Hamid, A. A. (2018). Level of Satisfaction on Service Quality Dimensions Based on SERVQUAL Model Among Patients Attending 1 Malaysia Clinic in Kota Bharu, Malaysia. *Oman Medical Journal*, 33(5), 416–422. <https://doi.org/10.5001/omj.2018.76>