

Aktualisasi *Civic Engagement* Melalui Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar

Actualizing civic engagement through health services at PKU Muhammadiyah Karanganyar Hospital

Tunjung Bayu Sinta*, Harjanti

STIKes Mitra Husada Karanganyar, Indonesia

* tunjungbayusinta@gmail.com (Primary Contact)

ABSTRACT

Keywords

Civic Engagement,
Health Services,
Hospitals, Medical
Record Staff

Article History

Received: 2025-09-04
Accepted: 2025-11-07

The low level of patient satisfaction with healthcare services, especially in hospitals, indicates that civic engagement has not been fully implemented. This study aims to explore the actualization of civic engagement and identify the obstacles faced by medical records staff in healthcare services at PKU Muhammadiyah Karanganyar Hospital. This research is motivated by the low level of patient satisfaction with the healthcare services the community receives at the hospital. The method used in this study is a qualitative case study approach to obtain relevant data. Field findings indicate that the implementation of civic engagement at PKU Muhammadiyah Karanganyar Hospital is still limited. The role of the hospital director is crucial in encouraging the implementation of this principle. Some obstacles to this actualization include limited access to the technology used and limited access to health information. Therefore, the hospital director and his staff need to provide motivation and direct role models for hospital staff.

Copyright © 2025, Sinta, T. B., & Harjanti, H.

Published by MAN 4 Kota Pekanbaru

DOI: [10.56113/takuana.v4i3.157](https://doi.org/10.56113/takuana.v4i3.157)

1. PENDAHULUAN

Adanya transformasi dalam dunia kesehatan selama beberapa tahun terakhir telah menciptakan tekanan besar bagi organisasi layanan kesehatan, sekaligus mendorong perubahan tren populasi menuju pola hidup yang lebih sehat. Keadaan ini menuntut tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan kompetitif (Miawati, 2025). Rumah sakit menjadi institusi pelayanan yang telah berinovasi dalam meningkatkan derajat kepuasan pasien. Rumah sakit telah meningkatkan kualitas pelayanan dengan berbagai upaya diantaranya dengan memberikan pelayanan prima yang dilaksanakan secara terpadu. Kualitas penyedia layanan kesehatan dapat ditingkatkan dengan cara

mendeteksi lebih awal mengenai masalah pelayanan yang ada (Khainuddin, 2019). Evaluasi dan tindak lanjut dapat diterapkan melalui *civic engagement* dari tenaga kesehatan.

Civic engagement atau partisipasi warga negara mempunyai tujuan agar warga dalam melakukan perubahan harus memadukan berbagai bidang yaitu pengetahuan, sikap, ketrampilan, motivasi dan nilai-nilai untuk melakukan perubahan tersebut (Sofyan, 2023). Pengetahuan, nilai, dan keterampilan dibutuhkan untuk meningkatkan partisipasi warga dalam membuat perbedaan dengan lainnya. Peningkatan komunitas harus melibatkan warga negara sebagai proses mempercayai bahwa individu tersebut bisa dan mampu (Setiyawan, 2023). Partisipasi warga negara dalam melibatkan diri di berbagai kegiatan menekankan pelayanan sukarela baik dilakukan oleh individu atau kelompok.

Peran petugas pelayanan kesehatan merupakan salah satu penentu kemajuan dan perkembangan suatu negara yang ada di Rumah Sakit maupun Puskesmas. WHO mendefinisikan tenaga Kesehatan sebagai semua orang yang terlibat dalam Tindakan yang berkontribusi langsung atau tidak langsung terhadap perbaikan Kesehatan individu atau komunitas yang mencakup dokter, perawat, bidan, ahli gizi, farmasi, terapis, teknisi medis dan staf administrasi Kesehatan. Pelayanan Kesehatan adalah bentuk aktivitas yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya yang keberhasilannya sangat bergantung pada adanya rasa tanggung jawab dan rasa kepemilikan, namun konsep pelayanan adalah semakin baik mutu produk atau jasa yang diberikan, maka akan semakin mampu melampaui harapan pelanggan (Ridwan, 2015).

Menurut data kepuasan pasien yang dirilis oleh *World Health Organization* (WHO) pada tahun 2021 hanya sekitar 35% pengguna layanan kesehatan di kawasan Asia Tenggara merasa puas, sementara 55% lainnya menyatakan ketidakpuasan (Amalina, 2021). Sementara itu, survei yang dilakukan oleh *Center for Medical Bioethics and Humanities* Universitas Gajah Mada mengungkapkan bahwa 70,53% pasien menilai komunikasi tenaga kesehatan di Rumah Sakit Indonesia masih kurang baik. Selain itu sebanyak 61,41% pasien merasa bahwa durasi konsultasi dengan dokter di Indonesia relatif lebih singkat dibandingkan dengan Rumah Sakit di luar negeri (Jati, 2023).

Petugas rekam medis sebagai bagian dari tenaga kesehatan diwajibkan untuk memenuhi dan melaksanakan tujuh kompetensi utama. Selain itu, mereka juga memiliki peran langsung dalam berinteraksi dengan pasien terutama pada tahap pendaftaran. (Sukawan, 2022). Hal tersebut menjadikan petugas rekam medis harus mempunyai sifat *civic engagement* atau partisipasi warga negara dalam memberikan pelayanan terhadap pasien dan berinteraksi dengan teman sejawat. *Civic engagement* dalam PMIK merupakan prinsip-prinsip mengenai tingkah laku profesional dalam meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit. Kajian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk aktualisasi dan hambatan penerapan *civic engagement* pada petugas rekam medis melalui pelayanan Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Ibrahim (Agustina et al. 2019) penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan kondisi subjek penelitian berdasarkan kondisi pada saat penelitian dilakukan. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar Jawa Tengah dengan informan utama yaitu petugas rekam medis yang berjumlah 5 orang dengan *random sampling*. Metode

pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung melalui pengamatan terhadap keterlibatan warga petugas rekam medis. Wawancara digunakan untuk mengungkap informasi mengenai aktualisasi *civic engagement*. Dokumentasi mencakup foto serta data kegiatan yang mendukung proses penelitian. Analisis data menggunakan model interaktif data Miles dan Huberman yang mencakup tahapan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Aktualisasi Civic Engagement Melalui Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar

Civic Engagement merupakan konsep utama untuk berpartisipasi dan ikut serta dalam kegiatan di Masyarakat sekitar. Salah satu tujuan berpartisipasi dalam Masyarakat yaitu merubah kehidupan warga dalam berbagai aspek antara lain aspek sikap, pengetahuan dan ketrampilan serta memberikan motivasi dan nilai bagi warga masyarakat (Fitrayadi, 2020). *Civic Engagement* terdiri dari dua aspek yaitu sikap dan perilaku, lebih spesifik dibedakan menjadi empat yaitu *civic engagement as community service*, *civic engagement as collective action*, *civic engagement as political involvement* dan *civic engagement as social change*

Dalam kegiatan pelayanan di Rumah Sakit (RS) PKU Muhammadiyah Karanganyar yaitu memberikan pelayanan Kesehatan secara gratis seperti pemeriksaan tensi, gula darah dan kolesterol yang dilakukan setiap minggu di *car free day*, selain itu pada saat kegiatan milad Rumah Sakit. Pada saat pandemi Covid-19 RS juga mengadakan program vaksinasi gratis bagi Masyarakat yang membutuhkan. Dalam hal ini Rumah Sakit dapat mengidentifikasi dan menangani masalah sosial yang ada seperti kemiskinan dan kesenjangan sosial.

Civic engagement as collective action yaitu *civic engagement* didefinisikan sebagai kegiatan dimana orang-orang bersatu dalam peran mereka sebagai warga negara (Nurdiyanti, 2023). Di sini adalah tempat Dimana tindakan individu dapat berdampak pada masyarakat sipil yang lebih besar. Rumah sakit sudah menerapkan ini pada saat acara ulang tahun atau milad ke 29 dengan mengadakan kegiatan jalan sehat yang diikuti oleh masyarakat umum sejumlah 4000 orang. *Civic engagement* berusaha untuk memperkuat rasa solidaritas dan keterikatan sosial antar anggota Masyarakat. Melalui kolaborasi dan aksi bersama, Masyarakat dapat menciptakan ikatan yang lebih kuat dan lebih saling peduli satu sama lain. Keterlibatan aktif dalam kebijakan publik atau kegiatan komunitas, *civic engagement* bertujuan untuk mengurangi ketimpangan sosial, ekonomi, dan politik.

Bentuk kepedulian lainnya yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit yaitu dalam menyambut bulan Ramadhan dengan mengadakan kegiatan bakti sosial. Dalam kehidupan Masyarakat yang semakin individualistis bakti sosial berfungsi untuk membangun rasa solidaritas, kepedulian, dan kebersamaan. Melalui bakti sosial, individu dan kelompok dapat saling membantu, menunjukkan empati terhadap sesama serta memperkuat ikatan sosial yang mempererat hubungan antar Masyarakat.

Civic engagement as political involvement yaitu *civic engagement* merujuk pada usaha bersama dalam menyelesaikan permasalahan melalui partisipasi aktif dan peran kepemimpinan di ruang publik dan kehidupan masyarakat melalui proses dan jalan politik (Sihombing, 2023). Partisipasi sudah dilaksanakan di Rumah Sakit dengan adanya pelatihan

excellent service yang diikuti oleh seluruh staf dan karyawan. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, keluarga, serta Masyarakat dengan fokus pada pengalaman pasien dan keberhasilan organisasi Rumah Sakit dalam memberikan layanan yang terbaik.

Salah satu tujuan utama dari *civic engagement* adalah meningkatkan partisipasi Masyarakat dalam proses demokrasi seperti pemilu, pembuatan kebijakan, dan pengambilan Keputusan. Hal ini bertujuan agar suara rakyat didengar dan diterima dalam pembuatan Keputusan yang mempengaruhi kehidupan mereka. Rumah sakit telah melakukan kegiatan forum diskusi dengan beberapa tema, salah satunya tentang kegawatdaruratan (*emergency*). Tujuan forum ini untuk memberikan wadah bagi para petugas Rumah Sakit dan pihak lainnya untuk berbagi informasi, meningkatkan keterampilan serta merumuskan strategi terbaik dalam menangani situasi darurat. Selain itu untuk meningkatkan koordinasi antara berbagai tim medis dan non medis dalam situasi darurat serta memastikan penanganan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan pasien.

Civic engagement as social change dipahami sebagai bentuk partisipasi dalam aktivitas masyarakat yang bertujuan untuk menciptakan masa depan yang lebih baik melalui proses yaitu perubahan sosial (Gusmadi, 2018). Pihak Rumah Sakit berusaha untuk melaksanakan tanggung jawab sosial terhadap Masyarakat tetap sehat dengan menyalurkan dana CSR sebesar 78 juta berupa santunan keanggotaan BPJS Kesehatan bagi Masyarakat kurang mampu di wilayah Kabupaten Karanganyar. Hal ini sesuai dengan salah satu tujuan dari *civic engagement* untuk mengurangi ketimpangan sosial yang ada dalam Masyarakat. Dengan partisipasi aktif, individu dan kelompok dapat menuntut akses yang lebih baik terhadap sumber daya dan peluang yang ada seperti Pendidikan, perawatan Kesehatan, pekerjaan dan hak-hak sosial lainnya.

3.2. Faktor-faktor Penghambat Aktualisasi Civic Engagement Melalui Pelayanan Kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar

Penerapan *civic engagement* dalam pelayanan Kesehatan dapat menghadapi berbagai hambatan yang dapat mengurangi efektivitas partisipasi Masyarakat dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Di Rumah Sakit ditemukan beberapa hambatan dalam penerapan *civic engagement* yaitu kurangnya kesadaran beberapa petugas tentang pentingnya keterlibatan. Mereka memiliki anggapan bahwa ikut atau tidaknya tidak ada pengaruhnya terhadap program tersebut. Banyak orang yang belum menyadari pentingnya keterlibatan mereka dalam proses pelayanan Kesehatan. Tanpa kesadaran yang cukup, Masyarakat mungkin tidak tergerak untuk berpartisipasi dalam program-program Kesehatan atau memberikan umpan balik yang konstruktif terhadap layanan Kesehatan yang mereka terima.

Hambatan lainnya yaitu akses yang terbatas terhadap informasi Kesehatan. Kurangnya akses terhadap informasi yang relevan tentang layanan Kesehatan, kebijakan Kesehatan atau hak pasien dapat menghambat partisipasi aktif Masyarakat. Jika pasien atau Masyarakat tidak memiliki informasi yang cukup tentang layanan yang tersedia atau cara berpartisipasi dalam proses pengambilan Keputusan mereka akan cenderung pasif dan tidak terlibat. Hal ini terjadi pada pasien di Rumah Sakit yang kebanyakan berumur lanjut usia. Terbatasnya akses teknologi yang digunakan menyebabkan lansia tertinggal tentang

informasi yang diberikan oleh Rumah Sakit. Selain itu kelompok yang kurang beruntung atau terpinggirkan seperti mereka yang hidup dalam kemiskinan, kelompok minoritas atau komunitas dengan akses terbatas terhadap Pendidikan sering kali merasa tidak memiliki suara atau kesempatan untuk berpartisipasi dalam perubahan kebijakan Kesehatan (Hikmatyar, 2017).

4. KESIMPULAN

Pertama, Civic Engagement lebih spesifik dibedakan menjadi empat yaitu *civic engagement as community service*, *civic engagement as collective action*, *civic engagement as political involvement* dan *civic engagement as social change*. *Civic engagement as community service* ditunjukkan oleh pihak RS sudah memberikan pelayanan kesehatan secara gratis serta pemberian vaksin covid 19 kepada masyarakat sekitar. *Civic engagement as collective action* ditunjukkan oleh pihak RS sudah mengadakan kegiatan jalan sehat yang diikuti oleh 4000 masyarakat sekitar. *Civic engagement as political involvement* ditunjukkan dengan adanya pelatihan *service excellent* yang diadakan oleh pihak RS. Sedangkan *civic engagement as social change* ditunjukkan oleh pihak RS memberikan bantuan berupa santunan keanggotaan BPJS Kesehatan.

Kedua, hambatan dalam mengaktualisasikan *civic engagement* di Rumah Sakit yaitu kurangnya kesadaran beberapa petugas tentang pentingnya keterlibatan, banyak orang belum menyadari pentingnya keterlibatan mereka dalam proses pelayanan kesehatan. Hambatan lainnya yaitu akses yang terbatas terhadap informasi kesehatan, hal ini terjadi dikarenakan pasien yang berusia lanjut tidak memiliki *gadget* untuk mengakses beberapa layanan dan informasi dari Rumah Sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmalaksana, W. (2020). *Metode penelitian kualitatif studi lapangan*. UIN Preprint Digital.
- Fitrayadi, D. (2020). Keterlibatan warga negara (civic engagement) dalam memutuskan penyebaran COVID-19. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan FKIP*, 3(1), 515–519.
- Gusmadi, S. (2018). Keterlibatan warga negara dalam penguatan karakter peduli lingkungan. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, 10(1), 31–37. <https://doi.org/10.24114/jupiis.v10i1.8354>
- Hikmatyar, A. (2017). Perelek sebagai nilai keterlibatan warga negara terhadap tanggung jawab sosial di Kelurahan Bungursari Kota Tasikmalaya. *Indonesian Journal of Adult and Community Education*, 3(1), 80–92. <https://doi.org/10.17509/ijace.v3i1.43591>
- Khainuddin. (2019). Analisis kualitas pelayanan publik rawat inap pada badan layanan umum RSUD Kota Subulussalam. *Strukturasi*, 1(1), 22–31. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v1i1>.
- Miawati, T. (2025). Perbedaan engagement tenaga kesehatan dan rumah sakit swasta dalam pengembangan pelayanan kesehatan. *J-CEKI*, 4(2), 3061–3068. <https://doi.org/10.56799/jceki.v4i2.8149>

- Nurdiyanti, A., & Agus, A. (2023). Penerapan project-based learning pada mata kuliah Pancasila dalam memperkuat civic engagement mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*, 15(1), 434–442.
- Nuruddin, N. (2021). Keterlibatan warga negara dalam negara demokrasi. *Al-Ihkam: Jurnal Hukum Keluarga*, 13(1), 21–40.
- Nurul Amalina, R., Vionalita, G., Puspitaloka, E., & Veronika, E. (2021). Analisis kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Kota Bogor tahun 2021. *Journal of Hospital Management*, 2615, 8337.
- Ridwan, M. (2015). *Pengembangan bahan ajar pada mata pelajaran PPKn* [Doctoral dissertation, Universitas Negeri Medan]. UNIMED Repository.
- Setiyawan, A. (2023). Peran pelayanan publik dalam meningkatkan civic engagement pada masyarakat. *Khazanah Pendidikan*, 17(2), 124–129. <https://doi.org/10.30595/jkp.v17i2.19201>
- Sihombing, S. (2023). Memperkuat civic engagement pada generasi muda. *PCEJ*, 2(2), 1–8. <https://doi.org/10.30596/pcej.v2i2.16044>
- Sofyan, F. S. (2023). Aktualisasi civic engagement melalui pelaksanaan KKN mahasiswa di Desa Gebangjaya. *Prosiding Konferensi Nasional Penelitian dan Pengabdian Universitas Buana Perjuangan Karawang*, 3(1), 607–621.
- Sukawan, A., & Suhenda, A. (2022). *Perencanaan unit kerja rekam medis: Manajemen sumber daya manusia kesehatan*. Syiah Kuala University Press.