

PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT DAERAH KALISAT KABUPATEN JEMBER

THE IMPACT OF EXCELLENT SERVICE ON PATIENT SATISFACTION IN THE INPATIENT INSTALLATION OF THE KALISAT STATE HOSPITAL IN JEMBER REGENCY

Febri Diah Perwita^{1*}, Christyana Sandra², Ragil Ismi Hartanti³

^{1,2}Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Jurusan S1 Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Jember

³Peminatan Kesehatan dan Keselamatan Kerja, Jurusan S1 Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Jember

*email: febriperwita@gmail.com

Abstract

Excellent service is best service to patients based on quality standards to meet the needs and desires of patients so that patients can get satisfaction. The objectives of this study was to analyze the impact of excellent service on patient satisfaction in the inpatient installation at Kalisat State Hospital in Jember Regency. These was an observational analytic with cross sectional study design. The samples was 75 respondents, by systematic random sampling. The results showed that the majority of respondents rated excellent service at the inpatient installation as quite excellent (73.3%). Each component of excellent service was in the quite good category, including the attitude component (74.7%), appearance (85.3%), attention (69.3%), actions (69.3%), and responsibility (72%). Based on patient satisfaction, the majority of respondents rated it unsatisfactory (80%). There are 3 dimensions that were in the dissatisfied category, namely the dimensions of reliability, responsiveness, and physical evidence. While the other 2 dimensions, that were uarantee and empathy are in the satisfied category. The result of research shows that there is influence between excellent service and patient satisfaction. The hospital must provide training about excellent service, and should also carry out regular internal supervision so that every service carried out will be in accordance with the procedures and professional standards.

Keywords: *service excellent, patient satisfaction, inpatient installation*

Abstrak

Pelayanan prima (*service excellent*) adalah pelayanan yang sangat baik atau yang terbaik kepada pasien berdasarkan standar mutu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSD Kalisat Kabupaten Jember. Metode penelitian yang digunakan adalah analitik observasional dengan desain studi *cross sectional*. Sampel penelitian berjumlah 75 responden, dimana pengambilan sampel menggunakan teknik *systematic random sampling*. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai pelayanan prima di instalasi rawat inap cukup prima (73,3%). Masing-masing komponen pelayanan prima termasuk dalam kategori cukup, antara lain komponen sikap (74,7%), penampilan (85,3%), perhatian (69,3%), tindakan (69,3%), dan tanggung jawab (72%). Berdasarkan kepuasan pasien, mayoritas responden menilai tidak memuaskan (80%). Terdapat 3 dimensi termasuk dalam kategori tidak puas yaitu dimensi kehandalan, ketanggapan, dan bukti fisik. Sedangkan 2 dimensi lainnya yaitu, jaminan dan empati termasuk dalam kategori puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh antara pelayanan prima dan kepuasan pasien. Rumah sakit perlu menyediakan pelatihan mengenai pelayanan prima, serta melakukan

pengawasan internal secara rutin agar setiap pelayanan yang dilakukan tetap sesuai dengan prosedur dan standar profesinya.

Kata kunci: pelayanan prima, kepuasan pasien, instalasi rawat inap

PENDAHULUAN

Semakin meningkatnya pengetahuan masyarakat saat ini turut mendorong peningkatan tuntutan masyarakat untuk mendapatkan haknya dalam berbagai bidang pelayanan kesehatan. Masyarakat mengharapkan terdapat sebuah fasilitas pelayanan kesehatan (Faskes) yang dapat memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan yang baik (Azwar, 2010). Pemerintah Indonesia telah berupaya untuk meningkatkan kemudahan akses pelayanan kesehatan masyarakat dengan mengadakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Era JKN ini mengakibatkan akses ke pelayanan kesehatan terus meningkat karena masyarakat mulai mengerti bahwa untuk mengakses pelayanan kesehatan sudah semakin terbuka. Tujuan diberlakukannya program JKN ini untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat yang layak dan mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Hadiyati et al., 2017).

Di Indonesia terdapat Faskes yang pengelolaannya bersifat padat modal, padat karya, dan padat teknologi yakni rumah sakit. Rumah sakit merupakan mata rantai rujukan pelayanan kesehatan yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, dan dianggap mampu memberikan kualitas pelayanan terbaik karena rumah sakit memiliki banyak sumber daya manusia atau staf profesional, menyediakan peralatan dengan teknologi yang lebih canggih, dan lebih sempurnanya sistem administrasi rumah sakit (Herlambang and Murwani, 2012). Namun, pada kenyataannya masih saja terdapat masyarakat yang memiliki keluhan atas buruknya pelayanan yang diterima pada sebuah pelayanan rumah sakit. Sebagian besar keluhan tersebut menyatakan bahwa pelayanan yang dilaksanakan tidak prima dan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak memuaskan (Cahyono, 2012).

Kepuasan merupakan perasaan seseorang berupa suka atau kecewa atas perbandingan kinerja yang dipikirkan

dengan kinerja yang diharapkan (Wijono, 2000). Artinya, tingkat kepuasan yang dirasakan pasien bergantung pada kesesuaian antara harapan kinerja yang diinginkan pasien dengan hasil kinerja yang diterimanya. Jika kinerja yang diterima pasien telah sesuai dengan harapannya, maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun sebaliknya, jika kinerja yang diterima pasien tidak sesuai dengan harapannya, maka pasien akan merasakan kecewa dan tidak puas.

RSD Kalisat merupakan rumah sakit milik pemerintah Kabupaten Jember yang termasuk dalam kelas C. dalam kurun 3 tahun terakhir, perolehan nilai kepuasan pasiennya terus mengalami penurunan. Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSD Kalisat, diketahui bahwa nilai kepuasan pasien RSD Kalisat mengalami penurunan dari tahun 2016 - 2018. Pada tahun 2016, nilai IKM diperoleh sebesar 80. Pada tahun 2017 mengalami penurunan menjadi 73,49. Selanjutnya, pada tahun 2018 kembali mengalami penurunan menjadi 63,01. Dilihat dari data tersebut menunjukkan bahwa semakin banyak pasien yang merasa belum puas akan pelayanan yang diterima di RSD Kalisat. Hal ini juga dapat menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan di RSD Kalisat belum berjalan secara optimal, sehingga pasien sebagai pengguna jasa pelayanan merasa kecewa karena tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang ia harapkan.

Berbanding terbalik dengan nilai kepuasan pasien yang terus mengalami penurunan, jumlah kunjungan pasien di instalasi rawat inap justru mengalami peningkatan. Pada tahun 2016, jumlah kunjungan pasien di instalasi rawat inap RSD Kalisat mencapai 6.653. Pada tahun 2017 mengalami kenaikan kunjungan menjadi sebesar 7.582 pasien. Kenaikan kunjungan pasien ini dikarenakan adanya sistem zonasi dalam rujukan berjenjang bagi pasien peserta BPJS. Sehingga kenaikan kunjungan pasien di instalasi rawat inap didominasi dengan pasien peserta BPJS.

Sistem zonasi rujukan berjenjang ini memang mampu meningkatkan jumlah kunjungan pada perawatan rawat inap. Akan tetapi, jika dilihat dari data IKM RSD Kalisat yang semakin menurun menunjukkan bahwa masih banyak pasien yang merasa belum puas akan pelayanan yang diterimanya. Walaupun demikian, sistem zonasi rujukan berjenjang membuat pasien tidak dapat memilih beralih ke Faskes lain yang mampu memberikan pelayanan yang lebih prima.

Untuk menghindari rasa ketidakpuasan pasien, maka rumah sakit perlu menerapkan pelayanan prima. Pelayanan prima (*service excellent*) adalah pelayanan yang sangat baik atau yang terbaik kepada pasien berdasarkan standar mutu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan (Daryanto and Setyobudi, 2014). Sesuai dengan Keputusan Menteri (Kepmen) Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 menyebutkan bahwa hakikat pelayanan publik seperti rumah sakit ialah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Karena, pelayanan yang dilaksanakan secara tidak prima dapat menimbulkan rasa kecewa dan ketidakpuasan pasien. RSD Kalisat telah melakukan berbagai upaya untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal. Upaya tersebut yaitu menyediakan pelayanan spesialistik, melengkapi kebutuhan sarana dan prasarana. Namun, dalam pelaksanaannya masih banyak ditemukan kendala, terutama dalam pemenuhan penyediaan tenaga spesialis yang purna waktu masih terbatas serta penyediaan alat-alat kesehatan dan kedokteran yang kurang karena keterbatasan dalam penyediaan anggaran. Melalui pelaksanaan pelayanan prima di instalasi rawat inap RSD Kalisat, diharapkan dapat menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSD Kalisat Kabupaten Jember. Hipotesis yang diajukan ialah adanya pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSD Kalisat.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan ialah analitik dengan desain studi *cross sectional*, dilaksanakan di instalasi rawat inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember pada November 2018 – Desember 2019 yang diawali dengan studi dokumentasi sebelum melakukan wawancara kepada responden. Populasi penelitian ini adalah pasien peserta BPJS di instalasi rawat inap RSD Kalisat tahun 2017 yang berjumlah 4.495 dan dikurangi dengan pasien di ruang perinatologi, menjadi 3.885 pasien (rata-rata pasien per bulan = 324). Sampel penelitian berjumlah 75 responden, dan pengambilan sampel menggunakan teknik *systematic random sampling*. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan kuesioner, dan data sekunder yang diperoleh RSD Kalisat. Data hasil penelitian yang diperoleh akan dianalisis menggunakan uji regresi linier sederhana.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang memanfaatkan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember selama dilakukannya penelitian ini jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaannya. Distribusi karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik responden paling banyak adalah perempuan yaitu 40 responden (53,3%) sedangkan laki-laki berjumlah 35 responden (46,7%). Berdasarkan usia, paling banyak berada pada usia 26-35 tahun yaitu 23 responden (30,7%) yang dikategorikan sebagai usia dewasa awal. Berdasarkan pendidikan terakhir, paling banyak responden berpendidikan tamat SD/MI yaitu sebanyak 24 responden (32%). Sedangkan berdasarkan pekerjaannya, paling banyak responden berstatus sebagai ibu rumah tangga yaitu 34 responden (45,3%), sedangkan sisanya bekerja sebagai petani (38,7%), wiraswasta (10,7%), dan buruh (5,3%).

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden

Karakteristik Responden	n	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	35	46,7
Perempuan	40	53,3
Usia		
0-5 tahun	5	6,7
6-11 tahun	2	2,7
12-16 tahun	1	1,3
Usia		
17-25 tahun	10	13,3
26-35 tahun	23	30,7
36-45 tahun	7	9,3
46-55 tahun	12	16,0
56-65 tahun	8	10,7
> 65 tahun	7	9,3
Pendidikan Terakhir		
Tidak Sekolah	8	10,7
Tamat SD/MI	24	32,0
Tamat SMP/MTS	23	30,7
Tamat SMA/SMK/MA	19	25,3
Tamat PT	1	1,3
Pekerjaan		
Wiraswasta	8	10,7
Petani	29	38,7
Buruh	4	5,3
Lainnya	34	45,3

Distribusi Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan suatu rasa peduli yang diberikan oleh instansi kepada pelanggannya melalui pemberian pelayanan yang terbaik agar kebutuhan pelanggan terpenuhi dan tercipta rasa puas.

Tabel 2. Distribusi Pelayanan Prima di Instalasi Rawat Inap RSD Kalisat

Pelayanan Prima	n	Persentase (%)
Tidak Prima	0	0,0
Cukup Prima	55	73,3
Prima	20	26,7

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai pelayanan prima di instalasi rawat inap RSD Kalisat termasuk cukup prima yaitu 55 responden (73,3%) dan 20 responden lainnya (26,7%) menilai pelayanan prima di instalasi rawat inap RSD Kalisat sudah prima. Pelayanan prima terdiri dari lima komponen yaitu komponen sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. Distribusi penilaian dari tiap-tiap komponen ditunjukkan oleh Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Distribusi Nilai Komponen Pelayanan Prima

Komponen	n	Persentase (%)
Sikap		
Kurang	3	4,0
Cukup	56	74,7
Baik	16	21,3
Tanggung Jawab		
Kurang	0	0,0
Cukup	54	72,0
Baik	21	28,0
Penampilan		
Kurang	0	0,0
Cukup	64	85,3
Baik	11	14,7
Perhatian		
Kurang	0	0,0
Cukup	52	69,3
Baik	23	30,7
Tindakan		
Kurang	0	0,0
Cukup	52	69,3
Baik	23	30,7

Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa sikap petugas di instalasi rawat inap RSD Kalisat sudah cukup prima yaitu sebanyak 56 responden (74,7%). Penampilan petugas termasuk cukup prima yaitu 64 responden (85,3%). Perhatian petugas termasuk dalam kategori cukup prima yaitu 52 responden (69,3%). Tindakan yang dilakukan petugas termasuk cukup prima yaitu 52 responden (69,3%). Dan tanggung jawab petugas termasuk cukup prima yaitu 54 responden (72%).

Distribusi Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi (harapan) mereka (Kotler dalam Wijono, 2000). Tingkat kepuasan pasien didapatkan melalui perbandingan antara harapan dan kenyataan pasien atas pelayanan yang diterima di instalasi rawat inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. Penilaian kepuasan pasien terdiri dari 5 dimensi yaitu dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Distribusi penilaian responden terhadap tingkat kenyataan dan harapan pada pelayanan di instalasi rawat inap RSD Kalisat berdasarkan masing-masing dimensi dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4 menunjukkan bahwa, penilaian berdasarkan kenyataan pelayanan yang diterima responden di instalasi rawat inap RSD Kalisat yaitu mayoritas responden menilai kehandalan petugas termasuk cukup yaitu sebanyak 60 responden (80%). Ketanggapan petugas termasuk cukup yaitu 61 responden (81,3%). Jaminan yang diberikan petugas termasuk dalam kategori baik yaitu sebanyak 44 responden (58,7%). Empati petugas termasuk baik yaitu 42 responden (56%). Dan bukti fisik di RSD Kalisat termasuk cukup yaitu sebanyak 54 responden (72%).

Sedangkan penilaian berdasarkan harapan responden atas pelayanan yaitu responden paling banyak menilai harapan pada kehandalan petugas dalam kategori

cukup yakni sebanyak 39 responden (52%). Harapan pada ketanggapan petugas termasuk baik yaitu 40 responden (53,3%). Harapan pada jaminan yang diberikan petugas termasuk dalam kategori cukup yaitu 40 responden (53,3%). Harapan responden pada empati petugas termasuk cukup yaitu 43 responden (57,3%). Dan harapan responden pada bukti fisik di instalasi rawat inap RSD Kalisat termasuk baik yaitu 54 responden (72%). Dari nilai kenyataan dan harapan responden pada kepuasan pasien tersebut, selanjutnya akan dilihat perbandingannya untuk memperoleh tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSD Kalisat. Hasil tingkat kepuasan pasien disajikan oleh Tabel 5.

Tabel 4. Distribusi Tingkat Kenyataan dan Harapan Responden

Dimensi	Kenyataan		Harapan	
	Frekuensi	Persentase (%)	Frekuensi	Persentase (%)
Kehandalan				
Kurang	0	0,0	0	0,0
Cukup	60	80,0	39	52,0
Baik	15	20,0	36	48,0
Ketanggapan				
Kurang	0	0,0	0	0,0
Cukup	61	81,3	35	46,7
Baik	14	18,7	40	53,3
Jaminan				
Kurang	0	0,0	0	0,0
Cukup	31	41,3	35	46,7
Baik	44	58,7	40	53,3
Empati				
Kurang	0	0,0	0	0
Cukup	33	44,0	43	57,3
Baik	42	56,0	32	42,7
Bukti Fisik				
Kurang	0	0,0	0	0,0
Cukup	54	72,0	21	28,0
Baik	21	28,0	54	72,0

Tabel 5. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien

No.	Dimensi	Jumlah Nilai Kenyataan	Jumlah Nilai Harapan	Gap	Tingkat Kepuasan
1.	Kehandalan	1316	1425	-109	Tidak Puas
2.	Ketanggapan	896	973	-77	Tidak Puas
3.	Jaminan	1687	1658	29	Puas
4.	Empati	1219	1205	14	Puas
5.	Bukti Fisik	1552	1693	-141	Tidak Puas
	Total	6670	6954	-284	Tidak Puas

Tabel 5 menunjukan bahwa dari 5 dimensi kepuasan pasien hanya terdapat tiga yang diperoleh hasil tidak puas yaitu dimensi kehandalan (-109), ketanggapan (-

77), dan bukti fisik (-141). Sedangkan dua dimensi lainnya termasuk dalam kategori puas, yaitu dimensi jaminan (29), dan empati (14).

Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien

Data hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara menggunakan kuesioner mengenai pelayanan prima dan kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Daerah Kalisat, kemudian dianalisis menggunakan uji regresi linier sederhana. Setelah data dinyatakan telah memenuhi persyaratan uji asumsi klasik, hasil uji regresi linier sederhana diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

$$Y = -39,396 + 0,396X$$

Keterangan :

Y : variabel terikat (*dependent*)

a : nilai koefisien

b : koefisien regresi

X : variabel bebas (*independent*)

Berdasarkan persamaan tersebut diketahui bahwa nilai koefisien a sebesar -39,396 menunjukkan apabila variabel pelayanan prima diabaikan, maka nilai kepuasan pasien akan menurun sebesar 39,396. Nilai bX merupakan besarnya kontribusi pelayanan prima yang mempengaruhi kepuasan pasien. Nilai bX sebesar 0,396 menunjukkan pengaruh pelayanan prima yang positif terhadap kepuasan pasien, setiap penambahan 1% pada variabel pelayanan prima maka akan meningkatkan nilai kepuasan pasien sebesar 0,396. Hal ini berarti bahwa semakin baik tingkat pelayanan prima maka semakin baik pula tingkat kepuasan pasien yang dihasilkan, dan begitu juga sebaliknya. Selain itu juga diperoleh nilai R sebesar 0,230 (23%). Nilai ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel pelayanan prima terhadap variabel kepuasan pasien, namun pengaruh tersebut tidak cukup kuat yakni hanya sebesar 23%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain.

Hipotesis Penelitian

Uji hipotesis dilakukan untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dengan menggunakan uji t (parsial) dan uji F (simultan). Pada uji t, dikatakan signifikan apabila nilai t hitung > t tabel sehingga H₀ ditolak, artinya variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh nyata terhadap variabel terikat atau apabila nilai signifikansi < 0,05. Berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa variabel pelayanan

prima memiliki nilai t hitung = 2,018 > t tabel = 1,993 dan nilai signifikansi = 0,047 < 0,05. Sehingga disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima, maka terdapat pengaruh antara pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSD Kalisat.

Sedangkan pada uji F, dikatakan signifikan apabila nilai F hitung > F tabel atau apabila nilai signifikansi < 0,05. Pengujian hipotesis menggunakan uji F menunjukkan bahwa variabel pelayanan prima memiliki nilai F hitung = 4,070 > F tabel = 3,970 dan nilai signifikansi = 0,047 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak yang artinya terdapat pengaruh antara pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSD Kalisat, dan model regresi yang digunakan dinyatakan layak untuk digunakan.

PEMBAHASAN

Pelayanan Prima di Instalasi Rawat Inap RSD Kalisat

Pelayanan prima (*service excellent*) menurut pengertian pelayanan yang berarti usaha melayani kebutuhan orang lain, dengan prima yang berarti bermutu tinggi dan memuaskan (Wijono, 2000). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden menilai bahwa pelayanan di instalasi rawat inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember sudah cukup prima yaitu sebesar 73,3%. Apabila dilihat dari penilaian tiap-tiap komponen pada pelayanan prima, sebagian besar pasien rawat inap RSD Kalisat menilai bahwa masing-masing komponen pelayanan prima tersebut dalam kategori cukup. Dari kelima komponen tersebut, komponen perhatian dan tindakan menjadi komponen pelayanan prima yang memperoleh jumlah nilai tertinggi yaitu masing-masing sebesar 173, dan komponen penampilan memperoleh jumlah nilai terendah yaitu sebesar 161.

Perhatian adalah kepedulian penuh yang dimiliki petugas terhadap pasiennya baik yang menyangkut dengan perhatian akan keinginan dan kebutuhan pasien maupun yang berkaitan dengan pemahaman petugas atas kritik dan sarannya (Barata, 2014). Berdasarkan wawancara yang dilakukan, petugas di instalasi rawat inap

sudah memiliki rasa peduli yang cukup baik terhadap pasien. Petugas seringkali menanyakan keluhan pasien, dan selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan pasien. Hal ini tentu saja membuat pasien merasa senang dan merasa sangat diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan dan keinginannya. Akan tetapi, tidak semua petugas memiliki rasa perhatian yang tinggi sehingga masih ada pasien yang menilai petugas yang kurang peduli dan bersikap acuh terhadap pasien. Menurut Ulfa dan Azlina (2016:88), sebagai seorang petugas pada jasa pelayanan harus senantiasa mencermati dan memperhatikan keinginan dan kebutuhan pasien. Apabila pasien sudah menunjukkan minatnya untuk membeli jasa yang ditawarkan. Dalam hal ini sebaiknya petugas dapat bersikap lebih aktif terhadap apa saja informasi yang dibutuhkan pasien.

Tindakan adalah perbuatan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, tindakan yang dilakukan petugas dalam melayani pasien sudah cukup baik. Pasien merasa bahwa petugas sudah cepat dalam memenuhi panggilan pasien dan dengan sigapnya dapat membantu pasien yang sedang mengalami kesulitan. Namun, penilaian yang cukup ini dikarenakan informasi-informasi yang disampaikan oleh petugas kurang jelas sehingga terkadang pasien masih tidak mengerti. Dalam hal ini alangkah baiknya apabila petugas mau menyampaikan informasi dengan sabar, runtut, dan menggunakan bahasa yang dapat mudah dimengerti oleh pasien.

Konsep pelayanan prima berdasarkan penampilan berkaitan dengan sikap seseorang dalam mengekspresikan diri dalam keserasian berbusana. Seringkali penampilan seseorang dikaitkan dengan cerminan kepribadian dan citra diri orang tersebut (Barata, 2014). Berdasarkan wawancara, pasien rawat inap menilai bahwa penampilan petugas sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari penampilan petugas yang berpakaian rapi, bersih, serta memakai seragam dan atribut yang sesuai. Penampilan yang baik ini harus tetap dipertahankan sehingga pasien dapat melihat citra diri yang baik pada petugas. Dengan penampilan yang baik petugas dapat menunjukkan sikap penghargaan terhadap

pasien serta menunjukkan kepantasan tampilan pada saat berinteraksi dan melayani pasien.

Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSD Kalisat

Secara sederhana kepuasan pelanggan merupakan keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi (Nasution, 2001). Pasien akan puas apabila layanan yang didapatkannya sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pasien. Sedangkan ketidakpuasan akan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan pasien. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa mayoritas responden menilai pelayanan di instalasi rawat inap RSD Kalisat tidak memuaskan yaitu sebesar 80%. Penilaian ini diperoleh dari perbandingan nilai kenyataan dan harapan pasien. Apabila dilihat dari masing-masing dimensi, diperoleh tiga dimensi yang termasuk tidak puas yaitu dimensi kehandalan, ketanggapan dan bukti fisik. Sedangkan dimensi jaminan dan empati termasuk dalam kategori puas.

Kehandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan (Herlambang, 2016). Pasien merasa tidak puas terhadap kehandalan petugas dikarenakan masih terdapat pasien yang merasa pemindahan pasien ke kamar rawat yang dilakukan cukup lama. Biasanya pasien diharapkan untuk menunggu sampai beberapa jam sampai kamar rawat siap untuk digunakan.

Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan petugas dalam melayani pasien, dan menangani keluhan pasien (Herlambang, 2016). Pasien merasa tidak puas terhadap ketanggapan petugas karena pelaksanaan visite dokter kepada pasien yang seringkali dokter datang tidak tepat waktu sehingga pasien harus menunggu dan merasa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapannya. Menurut pasien, visite oleh dokter biasanya dilaksanakan di pagi hari yaitu antara pukul 09.00-10.00. Namun, akibat kurangnya informasi yang

diterima pasien mengenai SOP jadwal visite mengakibatkan pasien tidak mengetahui kepastian jadwal visite yang seharusnya.

Bukti fisik (*Tangible*) adalah wujud nyata secara fisik yang meliputi tampilan dan kelengkapan fasilitas fisik seperti gedung bangunan dan ruang perawatan, kelengkapan peralatan medis dan nonmedis, serta kerapihan dan kenyamanan ruang perawatan dan ruang tunggu (Herlambang, 2016). Pasien merasa tidak puas terhadap bukti fisik dikarenakan tidak tersedianya papan petunjuk ruangan yang mengakibatkan pasien dan keluarganya sulit untuk menemukan tempat ruang perawatannya. Namun demikian, ruang perawatan yang terdapat di instalasi rawat inap ini dirasa sudah cukup memberikan kenyamanan bagi pasien.

Jaminan (*Assurance*) adalah kemampuan petugas dalam memberikan keyakinan kepada pasien untuk merasa aman terhadap jasa pelayanan yang diterimanya. Pasien sudah merasa puas akan jaminan yang diberikan karena pasien merasa aman terhadap tindakan yang diberikan oleh dokter dan perawat dalam menangani pasien. Pasien juga merasa bahwa petugas di instalasi rawat inap dapat menjaga kerahasiaan diagnosis penyakit pasien. Hal ini telah sesuai dengan Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009, yang menyatakan bahwa pasien berhak mendapatkan kerahasiaan dan privasi mengenai penyakit yang dideritanya termasuk juga data-data medisnya.

Pasien juga telah merasa puas akan empati petugas yang diterima oleh pasien karena pasien merasa selalu dilayani dengan adil, tidak memandang status sosial pasien, dan tidak membedakan. Hal ini telah sesuai dengan Permenkes RI Nomor 4 Tahun 2018, yang menyatakan bahwa pasien berhak memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi.

Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSD Kalisat

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. Berdasarkan

persamaan regresi linier sederhana diketahui bahwa pelayanan prima berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, artinya semakin baik pelayanan prima yang dilakukan maka semakin baik pula tingkat kepuasan pasien yang dihasilkan, dan begitu juga sebaliknya. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kelana (2015) yang menunjukkan terdapat pengaruh antara variabel pelayanan prima perawat terhadap tingkat kepuasan pasien. Selain itu, hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian oleh Suroso et al. (2015) yang menyatakan adanya pengaruh yang bermakna terhadap tingkat kepuasan pasien setelah perawat mendapatkan pelatihan pelayanan prima. Dalam penelitian tersebut disebutkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap perawat terjadi peningkatan jika dibandingkan antara sebelum pelatihan dan sesudah pelatihan.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Barata (2014:27), yang menyebutkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang optimal untuk menghasilkan kepuasan pelanggan. Pelaksanaan pelayanan prima merupakan wujud kepedulian terhadap pelanggan atau pasien dengan memberikan layanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan pasien dan mewujudkan kepuasannya. Dalam memberikan pelayanan yang prima bagi pasien, hal yang paling penting ialah pelayanan tersebut haruslah berorientasi kepada kepentingan pasien sehingga memungkinkan petugas untuk mampu memberikan kepuasan yang optimal.

Upaya memberikan pelayanan prima ini dapat diwujudkan apabila dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi. Menurut Valentino, (2012), komponen kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Komponen-komponen dalam pelayanan prima tersebut membuktikan bahwa kepuasan pelanggan berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggannya. Walaupun kepuasan pasien cenderung tidak dapat bersifat tetap, karena ukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan pada dasarnya merupakan hasil yang bersifat subjektif dan

dinamis. Namun, cara terbaik yang dapat dilakukan ialah menjadikan perbedaan-perbedaan yang terjadi sebagai masukan bagi pihak rumah sakit dan untuk menggali lebih dalam lagi fenomena yang terjadi sampai diperoleh solusi terbaik dan tentunya berdasarkan dengan pelayanan prima yang diberikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagian besar pasien menilai pelayanan di instalasi rawat inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember cukup prima dan masing-masing komponen pelayanan prima termasuk dalam kategori cukup baik. Selain itu, dimensi kepuasan pasien yang termasuk dalam kategori puas yaitu dimensi jaminan dan empati. Sedangkan yang termasuk dalam kategori tidak puas ialah dimensi kehandalan, ketanggapan, dan bukti fisik. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan adanya pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka saran yang dapat diberikan untuk rumah sakit yaitu menyediakan pelatihan mengenai pelayanan prima dan memberikan kesempatan kepada seluruh karyawan yang secara bergiliran untuk mengikuti pelatihan tersebut, petugas sebaiknya berperan lebih aktif dalam memenuhi kebutuhan pasien seperti dalam memberikan informasi yang dibutuhkannya, dokter harus lebih mematuhi jadwal visite sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, serta melakukan pengawasan internal secara rutin agar setiap pelayanan yang dilakukan tetap sesuai dengan prosedur dan standar profesinya

DAFTAR RUJUKAN

1] Azwar, A., 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi Ketiga*. Binarupa Aksara, Jakarta.

2] Barata, A.A. 2014. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo, Jakarta.

3] Cahyono, U. 2012. *Kajian Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Yang Telah Lulus Akreditasi Ditinjau Dari Kriteria Malcolm Baldrige*. Universitas Indonesia.

4] Daryanto, S. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media, Yogyakarta.

5] Hadiyati, I., Sekarwana, N., Sunjaya, D.K., Setiawati, E.P. 2017. *Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasar atas Ekspektasi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional*.

6] Herlambang, S. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing 18.

7] Herlambang, S., Murwani, A. 2012. *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*. Gosyen Publishing, Yogyakarta.

8] Kelana, M.T. 2015. *Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellence) Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Kota Pontianak*. *Jurnal ProNers* 3.

9] Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia, Yogyakarta.

10] Suroso, S., Haryati, R.T.S., Novieastari, E. 2015. *Pelayanan Keperawatan Prima Berbasis Budaya Berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit*. *Jurnal Keperawatan Indonesia* 18, 38–44.

11] Valentino, J. 2012. *Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Pelanggan di Prima Swalayan Cabang Nganjuk*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB 1*.

12] Wijono, D., 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga University Press, Surabaya.