

STRATEGI MANAJEMEN UNTUK MENINGKATKAN *EXCELLENT SERVICE* DI RUMAH SAKIT UMUM ST. RAFAEL MANGGARAI NTT

Lidia Lika Hunggu Jawa¹, Purwadhi², Rian Andriani³, R.Oke Andikarya⁴
^{1,2,3,4}Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, rambulika907@gmail.com

ABSTRAK

Rumah Sakit St. Rafael Cancar terus menerus membenah dan meningkatkan mutu pelayanannya. Hal ini menjadi sangat penting karena tujuan utama dari setiap rumah sakit adalah memberikan pelayanan untuk memperoleh kesehatan. Persoalan yang menjadi acuan utama dari penelitian ini adalah kurang primanya pelayanan di Rumah Sakit Cancar. Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi yang tepat untuk meningkatkan *Excellent service* di rumah sakit. Penelitian ini adalah penelitian non experimental yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti. Hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum St. Rafael menunjukkan manajemen dari kelima indikator yang digunakan untuk mengelola kualitas pelayanan kesehatan belum mampu dimaksimalkan. Kebaruan dari penelitian ini adalah menemukan penyebab tidak primanya pelayanan di Rumah Sakit St. Rafael dengan alat ukur komponen lima dimensi.

Kata kunci: Rumah sakit, *Excellent service*, kesehatan

ABSTRACT

St. Rafael Hospital of Cancar, continuously improves the quality of its services. This is very important because the main goal of every hospital is to provide services to obtain health. The problem that is the main reference for this research is the lack of excellent service at St. Rafael Hospital. So the purpose of this study is to find out the right strategy to improve excellent service in hospitals. This research is a descriptive non-experimental research with a qualitative approach that aims to provide an objective description of the actual situation of the object under study. The results of research conducted at St. Rafael Hospital, showed that the management of the five indicators used to manage the quality of health services had not been maximized. The novelty of this study is to find the causes of poor service at the St. Rafael Hospital, with a five-dimensional component meter.

Keywords: Hospital, *Excellent service*, Health

Pendahuluan

Pada zaman ini, yang disebut sebagai zaman 5.0 ini, *excellent service* atau layanan prima menjadi salah satu aspek penting dalam keberhasilan sebuah rumah sakit atau instansi kesehatan lainnya. Rumah sakit dapat dinyatakan berhasil, tidak cukup

berdasarkan kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, tetapi juga sikap dan layanan karyawan rumah sakit menjadi elemen yang memberikan pengaruh yang cukup banyak terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan oleh pasien (Anjaryani, 2009, h. 1).

Lebih lanjut Anjaryani (2009, h.1) mengatakan bahwa Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), sehingga mampu menjadi pusat rujukan kesehatan masyarakat (Anjaryani, 2009, h.1). Rumah sakit dituntut untuk memberikan mutu pelayanan yang berkualitas, dan mampu memenuhi harapan pasien. Tuntutan terhadap mutu selalu berubah-ubah dan makin tinggi, sesuai dengan kebutuhan pasien. Pelayanan yang bermutu dan berkualitas dapat mempertahankan dan menumbuhkan rasa kepuasan pasien terhadap suatu rumah sakit (Istiqna, 2015).

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit yang tidak lain adalah dengan melakukan pelayanan prima (*Excellent Service*). Melalui pelayanan prima (*Excellent Service*), rumah sakit diharapkan akan menghasilkan keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) dengan pelayanan bermutu dan efisien (Departemen Kesehatan RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI: 2009., 2009).

Rumah Sakit Umum St. Rafael adalah salah satu rumah sakit yang juga menjadi bagian dari rumah sakit yang ada di Indonesia pada umumnya dan NTT pada khususnya, yang menghadapi peluang, persoalan dan tantangan yang sama. Di satu pihak Rumah Sakit Umum St. Rafael dihadapkan pada kekuatan-kekuatan dan masalah-masalah internal yang ada, di pihak lain, secara bersamaan juga dihadapkan pada kondisi lingkungan dengan berbagai faktor peluang dan tantangan yang senantiasa berkembang dinamis.

Fenomena yang terjadi di rumah sakit umum St. Rafael saat ini adalah munculnya kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diterima pasien dengan

tuntutan pelayanan atau harapan dari pasien itu sendiri. Kekecewaan yang dialami pasien berkaitan dengan kemampuan tenaga medis adalah tidak semua memiliki keterampilan atau profesionalisme yang mencukupi. Pasien merasa tidak nyaman ketika berulang kali tenaga medis tidak memberikan informasi yang jelas tentang pelayanan atau kondisi sakit yang diderita oleh pasien. Tentunya hal tersebut membuat pasien merasa tidak puas dan kecewa.

Selain kemampuan dari tenaga medis itu sendiri, beberapa pasien mengeluhkan adanya tenaga medis yang ketus dalam menanggapi keluhan kesah pasien. Pasien merasa kurang dihargai ketika mengalami hal yang membuatnya kurang berkenan. Tidak sedikit pula pasien yang tidak nyaman dengan sikap petugas yang acuh dan kurang mempedulikan pasien yang membutuhkan perhatian. Ketidakpuasan pasien juga muncul ketika petugas terlalu lama dalam menanggapi panggilan darurat atau keluhan-keluhan dari pasien. Pasien menginginkan bantuan dari petugas dengan cepat dan tepat, akan tetapi kerap kali hal tersebut tidak didapatkan pasien, sehingga pasien harus menunggu untuk mendapatkan bantuan dari petugas.

Sarana dan prasarana yang belum lengkap menjadi salah satu keluhan yang dialami oleh pasien. Pasien memilih untuk dirawat, namun karena keterbatasan sarana dan prasara tersebut maka pihak rumah sakit selalu melakukan rujukan pada pasien ke rumah sakit yang lain atau rumah sakit yang memiliki sarana dan prasarana yang baik. Pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang ada di rumah sakit, sehingga membuat pasien enggan untuk kembali berobat di rumah sakit.

Berangkat dari fenomena dan permasalahan di atas, penulis merasa terpanggil untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang prima, karena penulis juga merupakan bagian dari Rumah Sakit St. Rafael itu sendiri. Ini juga menjadi titik relevan dari penelitian ini yakni bahwa penelitian ini sungguh berangkat dari adanya keprihatinan bersama sebagai tenaga medis di Rumah Sakit St. Rafael dan dengan harapan yang sangat besar bahwa hasil dari penelitian ini

menjadi sumbangan yang sangat berguna buat pembenahan dan peningkatan pelayanan yang prima. Dengan demikian yang menjadi tujuan pokok dari penelitian ini adalah meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan *Excellent service*.

KAJIAN LITERATUR

Penelitian yang Relevan

Kendatipun tema dan fokus penelitian ini belum diteliti oleh orang lain sebelumnya, tema dan kajian semacam ini bukanlah hal yang baru. Ada beberapa penelitian terdahulu yang juga sudah membuat penelitian semacam ini walaupun dengan fokus dan kajian yang berbeda. Penelitian-penelitian yang dimaksud antara lain; Fia Dewi Aulani (2008) yang melakukan penelitian tentang Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Meulaboh-Aceh Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi dan mutu pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Meulaboh, yang meliputi variable kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, penampilan fisik. Hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan yang paling baik di Rumah Sakit Umum Cut Nyak Dhien Meulaboh Aceh Barat dirasakan Pasien adalah pelayanan penampilan fisik dan pelayanan daya tanggap. Sedangkan mutu pelayanan yang dirasakan masih kurang menurut pasien adalah dimensi kehandalan (*reability*), perhatian (*emphaty*) dan jaminan (*assurance*).

Pujiyono (2016), melakukan penelitian tentang Registrar Peningkatan Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Darsono Kabupaten Pacitan Tahun 2016. Berdasarkan hasil analisis yang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) maka kualitas pelayanan instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Pacitan belum sepenuhnya sesuai harapan pasien. *Pertama*, Nilai rata-rata tingkat kepentingan (harapan) lebih besar dari nilai rata-rata Tingkat Kinerja (kenyataan) terutama pada variable

Reliabilty yaitu kualitas pelayanan kemampuan atau keandalan petugas. *Kedua*, posisi masing-masing variable kualitas pelayanan dalam diagram Kartesius teridentifikasi sebagai berikut: kualitas pelayanan realibity, responsiveness serta assurance berada pada posisi kuadran A, artinya faktor-faktor yang dianggap sangat penting namun pihak manajemen belum melaksanakan sesuai harapan. Kualitas pelayanan empathy berada pada kuadran B yang berarti faktor-faktor yang dianggap penting telah berhasil dilaksanakan sesuai harapan dan kualitas pelayanan tangibles berada pada Kuadran C artinya faktor yang dianggap kurang penting telah diijalankan secara cukup atau biasa saja.

Ida Wulandari (2018), melakukan penelitian tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit berdasarkan indikator mutu keselamatan pasien: studi pada rumah Sakit Umum (RSU) Hidayah Boyolali. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit melalui penerapan indikator keselamatan pasien di Rumah Sakit Umum Hidayah Boyolali. Fokus penelitian ini adalah menganalisis tentang dua indikator keselamatan pasien yaitu: aspek kepatuhan terhadap identifikasi pasien rawat inap dan aspek kepatuhan komunikasi efektif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek kepatuhan petugas medis terhadap prosedur identifikasi pasien rawat inap termasuk dalam kondisi baik. Alternatif strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan antara lain: monitoring dan evaluasi SPO identifikasi pasien, sosialisasi berkala tentang SPO komunikasi efektif, sosialisasi berkala SPO pemakaian gelang identitas dari petugas medis kepada pasien, audit berkala tentang kepatuhan terhadap SPO komunikasi efektif, sosialisasi berkala tentang kepatuhan terhadap SPO identifikasi pasien.

Idha Widiastuti, (2019) melakukan penelitian yang tentang Analisis Kualitas pelayanan pasien rawat jalan di rumah sakit umum AisYiyah Purworejo 2019. Tujuan

penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Aisyiyah Purworejo dan mengidentifikasi atribut mana yang menjadi prioritas untuk dilakukan peningkatan pelayanan. Metode penelitian ini deskriptif kualitatif menggunakan model Servqual. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang. Berdasarkan analisis Servqual, hasilnya menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan RSUD 'AISYIYAH Purworejo tahun 2018, diketahui rata-rata nilai Q dibawah 1 dengan nilai 0,84 kemudian untuk keandalan (*reliability*) dengan nilai 0,83, untuk cepat tanggap (*responsiveness*) dengan nilai 0,86, untuk jaminan (*assurance*) dengan nilai 0,87, untuk empati (*empathy*) dengan nilai 0,84, untuk bukti nyata (*tangibles*) dengan nilai 0,82, sehingga hal ini berarti masih perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Aisyiyah Purworejo.

Excellent Service (Pelayanan Prima)

Zaenal & Laksana, (2018) mengatakan bahwa pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. Demikianpun Daryanto & Setyabudi, (2014) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan (Frimayasa & Administrasi, 2017)

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 (Barata, 2003; 31), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan

menyelaraskan konsep-konsep Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*).

Sementara itu tujuan dari pelayanan prima adalah untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan, (Daryanto dan Setyabudi, 2014). Hal ini senada disampaikan oleh Suyyety dan Kunrinawan (Suminar dan Apriliawati, 2017) bahwa tujuan dari pelayanan prima adalah untuk menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan, dan untuk menjaga agar pelanggan merasa dipentingkan dan diperhatikan segala kebutuhannya.

Sementara itu manfaat dari pelayanan prima itu sendiri adalah sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Dengan pelayanan prima, penyedia layanan, pelanggan dan stakeholder dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian adalah panduan atau pedoman yang dibuat oleh peneliti atau observer untuk menjawab pertanyaan atau uji hipotesis. Desain adalah alur penting yang menghubungkan kerangka dan pertanyaan penelitian dengan data yang akan dihasilkan. Penelitian ini adalah penelitian non eksperimental yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti. Penelitian ini dilakukan dengan cara mendeskripsikan masalah yang telah diidentifikasi pada saat melakukan penelitian.

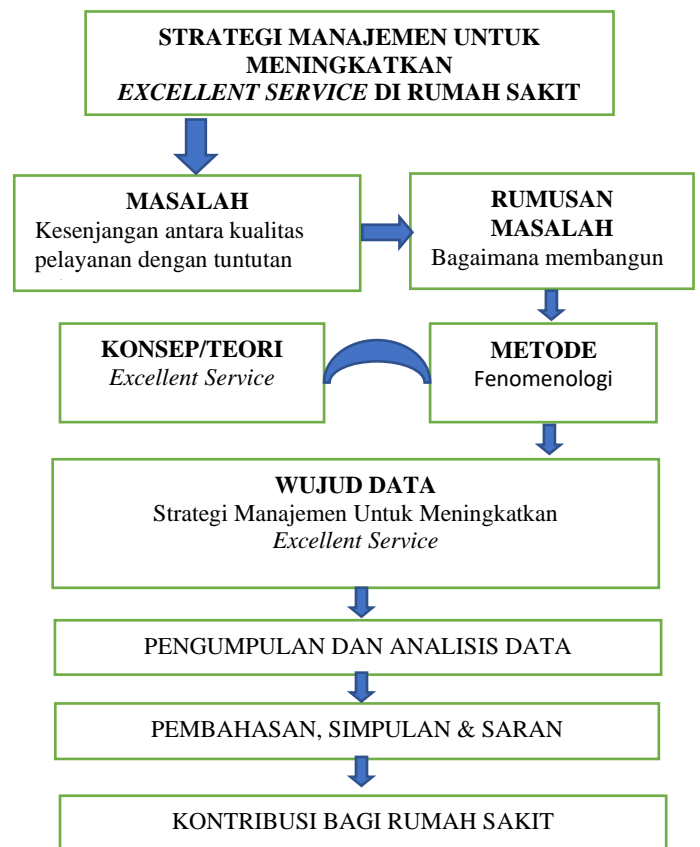
Jenis Penelitian Kualitatif

Desain-desain penelitian kualitatif dapat mencakup desain teori dari bawah (*grounded theory*), etnografi, naratif dan fenomenologi. Desain-desain tersebut ditentukan peneliti berdasarkan pandangan metodologis yang diyakini peneliti sendiri serta signifikansi masalah penelitian yang diteliti baik untuk pengembangan ilmu pengetahuan maupun perbaikan kebijakan dan praktek-praktek yang ada. Dari jenis penelitian yang ada, ada tiga jenis penelitian kualitatif yang populer yakni, *grounded theory*, etnografi dan fenomenologi (Bandur, 2014:75). Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan jenis penelitian fenomenologi sebagai pisau analisis untuk melihat permasalahan pokok dari topik yang diangkat sambil berusaha untuk menawarkan atau memberikan solusinya.

Pendekatan fenomenologi sebagai desain penelitian telah digunakan secara luas dalam ilmu-ilmu sosial termasuk pendidikan dan psikologi serta bidang-bidang kajian lainnya yang relevan. Fokus penelitian ini adalah pada *essence* (pada hal-hal yang mendasar), *invariant structure* (struktur yang tetap) *essential of live experience* (hal-hal yang penting dari pengalaman hidup) sekelompok orang (komunitas). Secara khusus penekanan fenomenologi adalah pada esensi pengalaman hidup masing-masing individu dalam komunitas tersebut dan bukan pengalaman kelompok. Dengan kata lain, penelitian ini jenis ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara komprehensif tentang pengalaman kesadaran setiap hari yang dialami (*life world*) dan struktur-struktur esensial sebuah kesadaran yang dialami individu tersebut: persepsi (apa yang didengar dan dilihat), keyakinan, ingatan dan perasaan yang dialami dalam kehidupan sehari-hari, (Badur 2014:79).

Berangkat dari konsep dasar metode penelitian fenomenologi di atas, maka dapat dilihat cara kerja dari metode ini, yakni peneliti secara jeli dan saksama mengambil data dengan cara megalaminya sendiri (partisipasi observasi) di tempat penelitian dan menjadi bagian dari insider

(masyarakat atau kelompok orang yang diteliti). Dengan segala cara, indra dan didukung dengan berbagai sarana dan instrumen penelitian seorang peneliti fenomenologi masuk ke dalam kedirian para insider dan mengalami, merasakan dan bahkan ikut mengeluhkan apa yang dikeluhkan mereka sebagai bagian dari cara untuk mendapatkan data. Analisis dalam penelitian ini mencoba mendekati konsep *excellent service* dengan realitas sebagai suatu konfirmasi akademik dan setelah itu memberikan perspektif baru sebagai solusi dalam rangka mempengaruhi masyarakat atau kelompok orang yang diteliti. Pemahaman dasar *excellent service* adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan (Frimayasa & Administrasi, 2017). Di bawah ini bisa dilihat bagan dari tahapan penelitian.



PEMBAHASAN

Data Penelitian

Rumah Sakit St. Rafael Cancar adalah sebuah Rumah Sakit yang dikelola oleh Para Misionaris Suster SSps dalam sebuah wadah yaitu Yayasan Kesehatan Santu Rafael Yayasan Kesehatan ini telah diresmikan pada tanggal 08 Desember 2012 di Cancar, Kelurahan Wae Belang Kecamatan Ruteng Kabupaten Manggarai, Flores NTT. Rumah Sakit St. Rafael Cancar Pelayanan Kesehatan dijalankan sejak Agustus 1965 hadir di Desa Cancar dengan letak geografis dikelilingi persawahan lodok Cancar yang indah.

RSU St. Rafael adalah rumah sakit umum kelas D yang memiliki fasilitas yang cukup memadai. Diantara fasilitas RSU St. Rafael memiliki 60 unit tempat tidur, ruang pelayanan IGD 24 jam, pelayanan rawat jalan dan rawat inap. Selain itu, RSU St. Rafael juga memiliki poli spesialis, poli gigi, poli mata, poli obgyn, radiologi, laboratorium, apotek, dan ambulance. Sebagai rumah sakit type D, RSU St. Rafael memiliki 139 staf/karyawan, yang bekerja sesuai bidang pekerjaan masing-masing. Untuk lebih jelas dapat dilihat bagan di bawah ini.

No	Bagian	Jumlah (orang)
1	Manajemen	6
2	IGD	11
3	Dokter umum	7
4	Dokter Spesialis Mata	1
5	Dokter spesialis obgyn	1
6	Dokter spesialis bedah	1
7	Dokter spesialis dalam	1
8	Dokter anastesi	1
9	Bidan	13
10	Farmasi	7
11	Radiologi	1
12	Rekam Medis	7
13	Kasir	2
14	Ruangan Rafael	20
15	Gizi	2
16	Umum	40

17	Laboratorium	4
18	Ambulan	1
19	Fisioterapi	2
20	Akuntansi	3
21	Kasir	2
Jumlah		139

Tabel 2: Staf/karyawan di lingkungan RSU St. Rafael

Kalimat	Kode	Kategori
Peningkatan kualitas pelayanan	Pelayanan	Pelayanan
Kordinasi pelayanan	Pelayanan Manajemen	Manajemen
Kedisiplinan	Pelayanan/SDM	Manajemen
Peningkatan SDM	Manajemen Kepegawaian	Manajemen/kepegawaian
SDM belum memadai	Manajemen kepegawaian	Kepegawaian
Standar pelayanan	Pelayanan manajemen	Pelayanan
Monitoring dan Evaluasi	Pelayanan Manajemen	Manajemen
Uraian Tugas, tanggung jawab. wewenang	Pelayanan manajemen	Pelayanan
Waktu tunggu	Pelayanan	Pelayanan
Pakta integritas	Manajemen kepegawaian	Manajemen
Indikator mutu	Pelayanan manajemen	Pelayanan
Membuat pelaporan yang rutin	Pelayanan manajemen	Manajemen
Fasilitas yang belum memadai	Manajemen Pemilik	Pemilik

Tabel 3: Kode Wawancara excellent service pada manajemen rumah sakit

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa setelah melakukan kode dan kategori topik wawancara dengan manajerial rumah sakit diketahui bahwa masalah yang banyak

disoroti adalah masalah manajemen yang berkaitan dengan pelayanan, sistem manajemen yang belum berjalan secara efektif dan efisien sehingga pelayanan di rumah sakit kurang memenuhi apa yang menjadi harapan rumah sakit dan pasien yang berobat. Terlihat bahwa, ada beberapa persoalan yang menjadi penghambat berjalannya excellent service di antaranya; Kurang profesional dalam memberikan pelayanan, Lambat dan tidak tepat waktu dalam menangani pasien, Kurang ramah dan kurang mendengarkan keluhan pasien, Sarana dan prasarana yang belum lengkap, Informasi pelayanan kurang jelas.

Analisis Kualitas Pelayanan RSUD St. Rafael Menurut 5 dimensi pelayanan

Pada dasarnya pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya, dengan pengertian lain agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka. Seperti halnya pelayanan yang di berikan oleh sebuah Rumah sakit adalah suatu aspek yang penting untuk diperhatikan. Kinerja pelayanan yang diberikan oleh seluruh tim medis dalam suatu rumah sakit berhubungan erat dengan kepuasan yang dirasakan oleh pasien selaku konsumen rumah sakit.

Tim medis dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tim medis. Sama halnya dengan yg diterapkan oleh RSUD St. Rafael, guna memuaskan para pasiennya, mereka senantiasa meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan. Sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yg diberikan. Pada RSUD St. Rafael tersebut juga telah memiliki bentuk pelayanan yang sudah diberikan kepada pasien guna menunjang meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, diartikan : Pelayanan Medis Dasar (Umum), Pelayanan Medik Gigi, Pelayanan

Spesialistik 4 Dasar, dan Pelayanan Penunjang Medik. Didalam memberikan sebuah pelayanan seorang tim medis juga harus tetap memperhatikan aturan-aturan pelayanan sesuai dengan kode etik dalam dunia kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di RSUD St. Rafael, penulis mendapati bahwa dalam proses memberikan pelayanan terhadap pasien telah sesuai dengan 5 dimensi pelayanan, namun ada hal-hal yang perlu dan mesti diperhatikan oleh manajemen dan seluruh staf rumah sakit berkaitan dengan ketepatan waktu dalam pelayanan, sarana dan prasarana, serta meningkatkan responsivenes dan empati terhadap pasien.

a. Tangible

Berdasarkan hasil wawancara, pasien mengatakan bahwa tata letak dan bangunan rumah sakit memudahkan mereka untuk mengakses layanan di rumah sakit, sarana dan prasarana yang ada sudah memadai namun harus perlu untuk melengkapi sesuai dengan kebutuhan pasien.

b. Reliability

Hal ini dapat terlihat dengan tenaga medis di RSUD St. Rafael memberikan pelayanan dengan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan, memberikan tindakan secara tepat dan cepat, dan bersifat cekatan ketika pasien membutuhkan pertolongan medis yang mendesak. Seluruh tim medis RSUD St. Rafael bekerja demi memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal, dan bekerja sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. Namun dalam pelayanan kurang memperhatikan ketepatan waktu sehingga pasien harus menunggu berjam-jam untuk mendapatkan pelayanan.

c. Empathy

Hal ini dapat terlihat dari rasa empathy yang di berikan oleh petugas kesehatan baik perawat dokter dan petugas medis lainnya. Petugas memberikan pelayanan serta sangat menanggapi apa yang menjadi

harapan dan kebutuhan pasien. Petugas memberikan perhatian terhadap semua pasien yang berobat di rumah sakit.

d. *Safety*

Hal ini dapat terlihat dengan seluruh manajemen yang ada di RSUD St. Rafael dari petugas keamanan yang terdiri dari beberapa karyawan, petugas kebersihan, resepsionis, perawat hingga dokter bekerja secara tim, seluruh tenaga medis dan petugas lainnya, tidak segan untuk membantu jika pasien mengalami suatu permasalahan mengenai pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit.

e. *Responsiveness*

Hal ini dapat terlihat dengan perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien. Dalam melayani setiap pasien seluruh tenaga medis bersikap sopan dan ramah. Menyediakan obat-obatan, alat-alat medis yang lengkap guna menunjang pelayanan yang diberikan. Perlu untuk tetap memperhatikan agar pelayanan semakin baik dan tidak bersikap kasar terhadap pasien. Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang sudah di janjikan agar tidak menimbulkan rasa bosan pasien untuk menunggu pelayanan.

Dari uraian di atas, kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan 5 dimensi mutu pelayanan, namun penerapan 5 dimensi mutu harus menjadi prioritas utama untuk RSUD St. Rafael karena masih ada keluhan yang dialami oleh pasien terkait dengan pelayanan yang diberikan. RSUD St. Rafael harus menjadi rumah sakit yang mau berubah, mampu melihat setiap kelemahan dan ancaman yang sedang terjadi dalam pelayanan. RSUD St. Rafael harus fokus dan memberikan perhatian yang benar terhadap keluhan pasien, ada beberapa pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan dan ini harus dijaga agar komplein yang sedikit tidak menjadi besar. Rumah sakit harus

mempertahankan mutu dan kualitas yang sudah baik dan memperbaiki yang masih kurang.

Penutup

Excellent service atau pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan (Frimayasa & Administrasi, 2017). *Excellent service* kiranya menjadi dambaan setiap rumah sakit, tidak terkecuali bagi Rumah Sakit St. Rafael Cancar. Dari data terlihat bahwa di Rumah Sakit St. Rafael Cancar, ada beberapa hal yang menjadi penghambat dari tercapainya *Excellent service*, di antaranya; Kurang profesional dalam memberikan pelayanan, Lambat dan tidak tepat waktu dalam menangani pasien, Kurang ramah dan kurang mendengarkan keluhan pasien, Sarana dan prasarana yang belum lengkap, Informasi pelayanan kurang jelas.

Dalam hal ini, maka diperlukan strategi yang tepat untuk tercapainya *excellent service* di Rumah Sakit St. Rafael. Strategi yang paling pertama adalah membentuk satu kesatuan manajemen sesuai dengan prosedurnya. Selain itu, pelaksanaan strategi yang tepat untuk meningkatkan *excellent service* di rumah sakit umum St. Rafael adalah dengan memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan pasien, pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan yang tepat serta membangun sebuah komunikasi yang efektif dengan pasien, selain melakukan evaluasi lintas baik secara berkala maupun secara incidental.

Rumah sakit umum St. Rafael akan menjadi rumah sakit yang terus berkembang ke depan dengan mempergunakan kelebihan dan peluang yang ada. Kelemahan dan ancaman yang dialami rumah sakit merupakan tantangan yang sangat besar karena jika tidak diatasi dan dikendalikan akan mempengaruhi seluruh pelayanan yang ada di rumah sakit, dan rumah sakit akan kehilangan pasien

atau pelanggan. Pihak rumah sakit lebih serius untuk melakukan analisa yang baik melihat kelemahan dan ancaman yang akan dihadapi oleh rumah sakit dan mengambil langkah untuk menghindari terjadinya hal-hal yang merugikan rumah sakit.

Pustaka

Barata, A.A. 2016. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
Herlambang, Susatyo. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
Satrianegara, Fais M. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
Nofiyadi. 2018. Pengaruh Pelatihan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan di Rumah Sakit Permata Hati Duri. *Ensiklopedia of Jurnal* Vol. 1 No. 1 <http://jurnal.ensiklopediaku>.

Hadjam, M. N. R (2001). Efektivitas Pelayanan Prima di Rumah Sakit. *Jurnal Psikologi*, Vol.1, No. 2 hal. 105-115 <http://jurnal.ugm.ac.id/jpsi/article/view/7684/5953>.

Lestari, H. 2021. Pelayanan Prima pada Rumah Sakit Umum Milik Pemerintah di Jawa. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 3, No.1, hal. 55-72.

Agustinus Bandur, Ph.D, 2014. *Penelitian Kualitatif-Methodologi, Desain dan Teknik Analisis Data dengan NVIVO 10*. Penerbit: Mitra Wacana Media

Biodata Penulis

Lidia Lika Hunggu Jawa, S.K.M. Mahasiswi Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya. Sebagai Staf Rekam Medis di rumah sakit.

Penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini karena ingin mengetahui penyebab tidak berjalannya excellent service di rumah rumah sakit, dan startegi apa yang harus dilakukan.