

HUBUNGAN SERVICE EXCELLENT PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT SANTA ELISABETH MEDAN

Mardiati Barus¹, Lilis Novitarum², Doarist Sianipar^{3*}

¹Dosen Keperawatan Program Studi Keperawatan, Stikes Santa Elisabeth, Medan, Indonesia.

²Dosen Keperawatan Program Studi Keperawatan, Stikes Santa Elisabeth, Medan, Indonesia.

³Mahasiswa Program Studi Keperawatan, Stikes Santa Elisabeth, Medan, Indonesia.

*)Corresponding Author: Doarist Sianipar
Email: doarists25@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: *Service Excellent* merupakan sikap atau cara pemberi layanan yang berperan besar dalam menciptakan kepuasan bagi klien. *Service Excellent* sendiri membuat suatu layanan menjadi lebih berkualitas dan akan berdampak pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *service Excellent* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit St. Elisabet Medan.

Metode: Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive sampling* dengan jumlah responden 82 orang dari 449 responden. Pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner *service excellent* dari Agustin dan kepuasan pasien dari Nursalam. Analisa data dengan menggunakan uji *exact fisher*.

Hasil: Hasil penelitian diperoleh *service excellent* baik sebanyak 76 orang (92,7%), tingkat kepuasan sangat puas sebanyak 77 orang (93,9%), Ada hubungan yang signifikan antara *service excellent* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2021 dengan *p-value* = 0,002 ($p < 0,05$).

Kesimpulan: Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan *service excellent* perawat dengan mengetahui pentingnya *service excellent* perawat dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit melalui pelayanan dan untuk selanjutnya perlu di teliti tentang Hubungan Disiplin Kerja dengan *Service Excellent* perawat di Rumah Sakit.

Kata Kunci: *Service Excellent*, Tingkat Kepuasan

ABSTRACT

Introduction: *Excellent Service is an attitude or way of service providers that play a major role in creating satisfaction for clients. Excellent Service makes a service of higher quality and will have an impact on patient satisfaction. Patient satisfaction is an important indicator that must be considered in health services.*

Objective: *this study is to determine the relationship between excellent service nurses and the satisfaction level of inpatients at St. Elisabet Hospital Medan.*

Method: *This type of research is descriptive-analytic with a cross-sectional design. The sampling technique used the purposive sampling method with the number of respondents 82 people from 449 respondents. Data collection used a service excellent questionnaire from Agustin and patient satisfaction from Nursalam. Data analysis using exact fisher test. Result.*

Result: *This study showed that 76 people (92.7%) of good service excellence, 77 people (93.9%) of very satisfied satisfaction (93.9%), had a significant relationship between service excellence and the satisfaction level of inpatients at Santa Elisabeth Hospital Medan in 2020 with p -value = 0.002 ($p < 0.05$).*

Conclusion: *It is expected that the results of this study can be used to improve nurse service excellence by knowing the importance of service excellence in increasing the satisfaction of inpatients at the hospital through services and it is necessary to examine the Relationship of Work Discipline with Excellent Service Nurses in Hospitals*

Keywords: *Service Excellent, Satisfaction Level*

PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan adalah kinerja pelayanan keperawatan dengan penampilan dari hasil karya atau jasa yang telah di berikan kepada individu atau kelompok. Penampilan adalah proses, cara, perbuatan, tindakan dan gambaran dari sesuatu atau individu, selain itu pengertian penampilan meliputi banyak hal .tidak hanya masalah busana, kebersihan, kerapian, ekspresi: senyum, cemberut, ramah, dan terampil. Pelayanan keperawatan diberikan karena adanya kelemahan fisik dan mental, keterbatasan pengetahuan serta kurangnya pengertian

pasien akan kemampuan melaksanakan kegiatan secara mandiri. Kualitas pelayanan adalah hal yang penting untuk diperhatikan, karena hal tersebut akan dipersepsikan oleh konsumen setelah konsumen menggunakan barang atau jasa. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari

perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya.

Service Excellent dalam keperawatan adalah pelayanan yang berdasarkan perilaku caring, dengan sepuluh karatif caring. Menurut Leinenger dan McFarland (2002), yang didasarkan pada kebudayaan adalah suatu aspek esensial untuk memperoleh kesejahteraan, kesehatan, pertumbuhan dan ketahanan, serta kemampuan untuk menghadapi rintangan maupun kematian. Menurut Lassere (2010), menciptakan layanan prima tidak harus mahal. Misalnya, sopan, tersenyum, dan ramah kepada pasien merupakan hal yang gratis yang dapat dilakukan bagi seluruh pemberi layanan. *Service Exelent* sendiri membuat suatu layanan menjadi lebih berkualitas dan akan berdampak pada kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler, 2007; Pohan, 2007). Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar.

Tingkat kepuasan pasien terhadap service excellence menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, menurut A. Bahrampur menyatakan hasil kepuasan pasien di Kerman 50 % dengan sampel perempuan umur sekitar 20 – 45 tahun sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan 53.1% di RS dr. Syadimin Magetan dan adanya di jumpai hubungan *service excellence* dengan tingkat kepuasan pasien. Sementara itu pengambilan data mengenai data kepuasan pasien sudah pernah dilakukan di RS Elisabet tahun 2019, akan tetapi data yang diperoleh menyimpulkan masih terdapat 20% pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan perawat, dokter dan fasilitas Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasaan pasien masih tergolong rendah.

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kotler, 2007). Penelitian oleh Irmawati dan Kurniawati tahun 2014 menunjukkan bahwa keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas layanan rumah sakit. Dengan demikian kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap rumah

sakit tersebut. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana *service excellent* dapat meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan pasien di rumah sakit St. Elisabeth Medan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*.

Penelitian ini dilaksanakan di ruang rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan, pada bulan November 2020- Februari 2021. Populas dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit santa Elisabeth Medan dengan jumlah 449 orang. Jumlah sampel didapatkan yaitu sebanyak 82 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu *nonprobability sampling*.

HASIL

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Demografi Responden berdasarkan Data Demografi

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Jenis kelamin		
Laki-laki	37	45,1
Perempuan	45	54,9
Total	82	100%
Pendidikan		
SMA	30	36,6
Diploma III	19	23,2
Sarjana	33	40,2
Total	82	100%
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	15	18,3
Wiraswasta	19	23,2
Karyawan swasta	20	24,4
PNS/BUMN	15	18,3
Pensiunan/petani/guru	13	15,9
Total	82	100%
Suku		
Toba	39	47,6
Karo	30	36,6
Pak-pak	5	6,1
Simalungun	4	4,9
Nias	2	2,4
Jawa	1	1,2
Cina	1	1,2
Total	82	100%
Usia		

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
15-24 Tahun	7	8,5
25-34 Tahun	25	30,5
35-44 Tahun	31	37,8
45-54 Tahun	6	7,3
55-64 Tahun	12	14,6
65-74 Tahun	1	1,2
Total	82	100%
Ruangan		
St. Maria	30	36,6
St. Marta	33	40,2
St. FA	19	23,2
Total	82	100%

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan data karakteristik jenis kelamin, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 45 orang (54,9%), dari karakteristik pendidikan mayoritas responden memiliki pendidikan sarjana sebanyak 33 orang (40,2%), dari karakteristik pekerjaan mayoritas responden bekerja sebagai karyawan

swasta sebanyak 20 orang (24,4%), dari karakteristik suku mayoritas responden adalah suku batak toba sebanyak 39 orang (47,6%), dari karakteristik usia mayoritas responden adalah berusia 35 – 44 tahun 32 orang (37,8%), dan dari karakteristik ruangan mayoritas responden adalah dari ruangan St. Marta Sebanyak 33 orang (40,2%).

Tabel 2 Tabel distribusi frekuensi *Service Excellent* di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

<i>Service Excellent</i>	Frekuensi (f)	Persentasi (%)
Buruk	6	7,3
Baik	76	92,7
Total	82	100%

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa dari segi *service*

excellent perawat mayoritas responden mengatakan puas sebanyak 76 orang (92.7%).

Tabel 3 Tingkat Kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan 2021

Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentasi (%)
Puas	77	93,9
Tidak puas	5	6,1
Total	82	100%

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan hasil penelitian bahwa dari segi tingkat kepuasan, mayoritas

PEMBAHASAN

Service Excellent Perawat ruang Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service excellent* perawat di ruangan rawat inap Santa Elisabeth Medan mayoritas responden baik yaitu sebanyak 76 orang (92.7%) dan buruk sebanyak 6 orang (7.3%).

Dalam penelitian ini di dapat 7,3% yang buruk dari segi penampilan (atribut yang tidak lengkap) dimana perawat ruang rawat inap RS St. Elisabeth Medan tidak mengenakan tanda pengenal yang jelas (atribut lengkap), hal ini di karenakan setiap perawat yang bertugas pada shift tersebut harus menggunakan hazmat level 1 selama masa pandemi ini.

Service excellent di rumah sakit adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh karyawan/petugas rumah sakit untuk memenuhi atau melampaui harapan pengguna rumah sakit. Dimana harapan ini untuk ditentukan oleh pengalaman masa lalu terhadap jasa atau produk yang pernah digunakan, informasi layanan yang diterima dari berbagai sumber atau janji dan berbagai faktor internal dari pengguna jasa rumah sakit sendiri (Purwoastuti, 2015).

Menurut Valentino (2012), komponen kemampuan, sikap, penampilan (atribut lengkap),

responden mengatakan sangat puas sebanyak 77 orang (93,9%).

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 (Kelana, 2015). Perawat dituntut memberikan penampilan sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan kepada pasien agar dapat menciptakan kepuasan yang tinggi. Penampilan seorang perawat dapat mempengaruhi pandangan atau persepsi seseorang yang berinteraksi dengan mereka pada saat mendapatkan pelayanan. Hal tersebut tentu akan berpengaruh pada kepercayaan seseorang terhadap mereka sehingga akan berdampak pada citra seorang perawat guna melaksanakan pengembangan profesi keperawatan itu sendiri.

Menurut peneliti, *service excellent* di rumah sakit Santa Elisabeth Medan perlu ditingkatkan, meskipun *service excellent* di rumah sakit tersebut sudah baik. Hal ini dikarenakan *service excellent* merupakan tujuan utama kepuasan pasien. *Service excellent* biasanya berhubungan erat dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan rasa kepercayaan pasien pada perawat atau tenaga

medis lainnya. Pentingnya *service excellent* terhadap pasien merupakan suatu strategi. Akan tetapi *service excellent* ini juga berguna untuk bagaimana cara merespon keinginan atau kebutuhan pasien, sehingga dapat menumbuhkan komitmen atau nilai yang baik untuk rumah sakit Santa Elisabeth.

Tingkat Kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di rumah sakit Santa Elisabeth Medan mayoritas responden mengatakan puas sebanyak 77 orang (93.9%), dan tidak puas sebanyak 5 orang (6.1%).

Menurut Nursalam (2015) kepuasan pasien adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi dan kesannya terhadap kinerja atau hasilnya suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut peneliti, tingkat kepuasan pasien di rumah sakit Santa Elisabeth perlu ditingkatkan, meskipun tingkat kepuasan pasien sudah baik. Hal ini dikarenakan kepuasan pasien merupakan tujuan utama untuk peningkatan mutu rumah sakit. Oleh karena itu setiap pelayanan berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggan atau pasien. Kepuasan pasien tidak hanya

dipengaruhi oleh jasa yang dihasilkan oleh rumah sakit, tetapi juga dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit itu sendiri. Baik itu dokter, perawat, farmasi, bagian laboratorium, ahli gizi, dan juga karyawan lainnya.

Dalam penelitian ini mayoritas responden menyatakan puas dengan pelayanan yang ada di Rumah Sakit Santa Elisabeth ini, namun terdapat 6,1% responden menyatakan tidak puas dalam hal kebersihan ruangan, dimana salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan adalah suasana ruangan yang tenang, nyaman, sejuk dan indah.

Hal ini sejalan dengan penelitian Dami Yanthi (2020) yang mengatakan selain faktor hubungan dengan dokter dan hubungan dengan perawat tingkat kepuasan juga dipengaruhi oleh faktor sarana dan prasarana yang termasuk didalamnya adalah kebersihan baik itu kebersihan tempat tidur, kebersihan ruangan, peralatan kesehatan maupun kebersihan kamar mandi, dimana hal tersebut dapat memberikan pasien rasa tenang, nyaman serta dapat mengurangi resiko infeksi nosokomial di rumah sakit.

Hubungan *Service Excellent* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien rawat inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan

Berdasarkan hasil penelitian hubungan *service excellent* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2021 diperoleh bahwa ada sebanyak 74 orang dari 77 responden dengan *service excellent* baik serta tingkat kepuasan pasien rawat inap puas, dan ada sebanyak 3 orang dari 5 responden dengan *service excellent* puas serta tingkat kepuasan pasien rawat inap tidak puas. Dalam penelitian ini, terdapat 3 responden yang tidak puas dan merasa pelayanan buruk dimana kebersihan ruangan apalagi kamar mandi sangat kurang dan tidak adanya tanda pengenal perawat karena masalah pandemi yang terjadi saat ini yang membuat semua perawat menggunakan hazmat terutama level 1, sehingga dapat mengurangi penularan covid 19.

Berdasarkan hasil uji statistik *fisher exact test* diperoleh *p-value* 0,002 ($p < 0,05$) sehingga ada hubungan yang bermakna antara *service excellent* dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Santa Elisabeth Medan.

Service excellent merupakan sikap atau cara pemberi layanan yang memiliki peran penting dalam memberikan rasa puas terhadap pelanggan atau pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang dirasakan setelah mendapatkan suatu pelayanan setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan

kesehatan yang diterima sama atau bahkan melebihi apa yang diharapkan pasien tersebut. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis, seperti kepatuhan terhadap pengobatan yang diberikan, pemahaman terhadap informasi medis dan pada saat perawatan berlangsung.

Menurut pendapat peneliti, pelayanan prima yang dimiliki oleh Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan memberikan pengaruh positif juga terhadap kepuasan pasien, sehingga pasien akan melakukan kunjungan ulang rawat inap maupun rawat jalan. Semakin baik pelayanan prima di rumah sakit kemungkinan semakin baik pula pasien merasa puas juga semakin besar. Meskipun demikian, Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan harus tetap memperkuat posisinya dibenak para pasien dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan prima yang dimilikinya. Dengan maksud agar pasien juga semakin menggunakan layanan kesehatan dirumah sakit tersebut, dan juga agar kepuasan pasien semakin meningkat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Agustin (2017), yang menyatakan bahwa ada hubungan antara penerapan pelayanan prima dengan kepuasan pasien rawat jalan di instlasi farmasi RSUD Sayidiman Magetan dengan hasil menggunakan uji korelasi chi square diperoleh nilai

r sebesar 0,269 dan P Value = 0,006 < 0,05 dengan derajat kemaknaan α (5%), nilai ini menyatakan ada hubungan yang signifikan antara pelayanan prima dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Sayidiman Magetan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang hubungan *service excellent* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2021 dapat disimpulkan bahwa Pasien yang memiliki *service excellent* perawat yang baik sebanyak 76 orang (92,7%), Pasien yang memiliki tingkat kepuasan dengan kategori puas sebanyak 77 orang (93,9%) dan Ada hubungan yang signifikan antara *service excellent* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2021 dengan *p-value* = 0,002 ($p < 0,05$).

SARAN

1. Bagi Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan
Diharapkan perlunya pemantauan dari pimpinan dalam hal pemeriksaan atribut sebelum dinas di ruangan dengan melibatkan karu dan ci. Dan selalu mengontrol kebersihan ruangan perhari demi kepuasan pasien.

2. Bagi ruangan St. Fransiskus, St. Maria dan St. Marta
Diharapkan mengikuti peraturan Rumah Sakit dengan selalu menggunakan atribut lengkap dan mengupayakan kebersihan ruangan selama bekerja
3. Kepada Peneliti selanjutnya
Bagi peneliti selanjutnya perlu melakukan penelitian lanjutan yang berhubungan dengan *service excellent* perawat dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap dengan judul "Hubungan disiplin kerja terhadap *service excellent* perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit.

REFERENSI

- Atmadjati Arista. (2018). *Layanan prima Dalam Praktik Saat ini*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Calundu, Rasidin. (2018). *Manajemen Kesehatan*. Kota Makasar: CV. Sah Media
- Dama Yanthi; Welly Sando; & Debie Maulia. 2020. Faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam IBNU SINA. *Jurnal Kesehatan Global*. 3(3); 109-115
- Handayani, Sri. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. *Profesi*, Volume 14, Nomor 1, September 2016
- Irawati, Agustin Diyah. (2017). *Hubungan Penerapan*

- Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Sayidiman Magetan Tahun 2017*. Skripsi, Program Studi Kesehatan Masyarakat, STIKES Bhakti Husada, Madiun
- Kelana, Muhammad Tria. (2015). *Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellent) perawat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakir Universitas Tanjungpura Kota Pontianak*
- Libriyanti, Nany. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan. Volume 1, Nomor 2, Oktober 2017
- Mamik. (2015). *Metodologi Kulitatif*. Taman Sidoarjo: Zifatama Publisher
- Masroyana. (2019). *Correlation between the implementation of excellent service of nursing with the level of patient satisfaction in medika mulia hospital of tuban*
- Muhammad Tria Kelana. (2015). Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellence) Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Kota Pontianak
- Noor Juliansyah. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Fajar Interpretama
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika
- Sujarweni. (2015). *Statistik untuk Kesehatan*. Yogyakarta: Gava Medika
- Tjiptono dan Chandra. (2016). *Service Quality & Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Yusuf Muri. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: PT Fajar Interpretama Mandiri