

**HUBUNGAN PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*) DENGAN
KEPUASAN PASIEN INSTALASI RAWAT JALAN DI RSUP DR. TADJUDDIN
CHALID MAKASSAR**



**CLAUDIA GRACELIA PUTRI ARYENTO
K011201013**



**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
DEPARTEMEN MANAJEMEN RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**HUBUNGAN PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*) DENGAN
KEPUASAN PASIEN INSTALASI RAWAT JALAN RSUP DR. TADJUDDIN
CHALID MAKASSAR**

**CLAUDIA GRACELIA PUTRI ARYENTO
K011201013**



**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
DEPARTEMEN MANAJEMEN RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**HUBUNGAN PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*) DENGAN
KEPUASAN PASIEN INSTALASI RAWAT JALAN RSUP DR. TADJUDDIN
CHALID MAKASSAR**

CLAUDIA GRACELIA PUTRI ARYENTO
K011201013

Skripsi

sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana

Program Studi Kesehatan Masyarakat

pada

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
DEPARTEMEN MANAJEMEN RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2024**

SKRIPSI**HUBUNGAN PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*) DENGAN
KEPUASAN PASIEN INSTALASI RAWAT JALAN RSUP DR. TADJUDDIN
CHALID MAKASSAR****CLAUDIA GRACELIA PUTRI ARYENTO
K011201013**

Skripsi

telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Kesehatan Masyarakat
pada tanggal 6 Juni 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan
pada

Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat
Departemen Manajemen Rumah Sakit
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Hasanuddin
Makassar

Mengesahkan:

Pembimbing 1,

Pembimbing 2,



Adelia U. Ady Mangilep, SKM., MARS
NIP 19820818 201504 2 003



Dr. Rini Anggraeni, SKM., M.Kes
NIP 19770311 200212 2 001



Mengetahui:
Ketua Program Studi,
Dr. Hasnawati Amqam, SKM., M.Sc
NIP 19760418 200501 2 001

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI
DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "Hubungan Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Dengan Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing saya Ibu Adelia U. Ady Mangilep, SKM., MARS dan Ibu Dr. Rini Anggraeni, SKM., M.Kes. Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 7 Juni 2024



Claudia Gracelia Putri Aryento
K011201013

UCAPAN TERIMA KASIH

Salam Sejahtera,

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Hubungan Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Dengan Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar” sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi di Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Kesehatan Masyarakat Strata Satu (S1) Universitas Hasanuddin.

Selesainya skripsi ini tidak terpisah dari kasih dan penyertaan Tuhan Yesus bagi penulis serta peran berbagai pihak bagi penulis. Melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu Adelia Undang Sari Ady Mangilep, SKM., MARS dan Ibu Dr. Rini Anggraeni, SKM., M.Kes selaku dosen pembimbing yang telah senantiasa meluangkan waktunya dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Fridawaty Rivai, SKM., M.Kes dan Ibu Suci Rahmadani, SKM., M.Kes selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan, saran, dan nasihat, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak/Ibu dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang telah memberikan ilmu, motivasi, dan pengalaman kepada penulis selama masa perkuliahan dan staf Departemen MRS (Kak Rany, Kak Fuad, dan Ibu Idja) yang banyak memberikan bantuan bagi penulis.
4. Direktur Utama RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar dan Direktur Pendidikan dan Pelatihan serta staf yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian pada dan Pasien Instalasi Rawat Jalan yang telah bersedia menjadi responden dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
5. Teman-teman MRS 2020 dan KKN-PK Ang. 63 Desa Kadatong yang telah berjuang bersama menempuh pendidikan dan berbagi canda tawa. Semoga kita semua dapat meraih kesuksesan di masa yang mendatang.
6. Teman-Teman Abalks Abalks (Jesslyn, Felysia, dan Citra) yang telah bersama-sama dari bangku SMA dan saling memberikan semangat hingga saat ini. Semoga kita dapat selalu saling menyemangati dan menghibur satu sama lain serta menemukan kesuksesan di masa yang akan datang.
7. Keluarga tercinta, Papi, Mami, dan Quincy yang telah senantiasa mendukung, memberikan semangat, dan mendengarkan segala keresahan serta senantiasa mendukung dalam doa, sehingga penulis dapat sampai pada titik ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dan kekeliruan. Oleh karena itu, penulis berharap untuk diberikan kritik dan saran yang membangun dari segala pihak dan penulis juga berharap agar skripsi ini dapat berguna di masa mendatang.

Penulis,

Claudia Gracelia Putri Aryento

ABSTRAK

CLAUDIA GRACELIA PUTRI ARYENTO. **Hubungan Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Dengan Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar** (dibimbing oleh Adelia Undang Sari Ady Mangilep dan Rini Anggraeni).

Latar Belakang. Pelayanan prima merupakan pemberian layanan dalam mewujudkan kepedulian pada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik. Dengan meningkatnya kualitas layanan dapat menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih besar. Berdasarkan data yang diperoleh, Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid belum memenuhi standar kepuasan pasien menurut SPM 2008 pada tahun 2020-2022. **Tujuan.** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien instalasi rawat jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid. **Metode.** Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode *cross-sectional*. Populasi penelitian ini adalah rata-rata kunjungan per bulan pada 10 poliklinik dengan kunjungan terbanyak pada tahun 2022 yaitu sebanyak 2.398 pasien dan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *proportional sampling* dan hasil wawancara dianalisis secara univariat dan bivariat. **Hasil.** Hasil uji hubungan keenam variabel dengan kepuasan pasien yaitu *ability* ($p=0,001$), *attitude* ($p=0,001$), *appearance* ($p=0,013$), *attention* ($p=0,006$), *action* ($p=0,002$), dan *accountability* ($p=0,000$). Namun, keenam dimensi ini dinilai mayoritas masih dalam kategori cukup prima dan kepuasan pasien mayoritas dalam kategori cukup puas. **Kesimpulan.** Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan signifikan antara dimensi pelayanan prima dengan kepuasan pasien dimana keenam dimensi pelayanan prima, yaitu *ability*, *attitude*, *appearance*, *attention*, *action*, dan *accountability* masing-masing memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien instalasi rawat jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Kepuasan Pasien, Instalasi Rawat Jalan, Rumah Sakit

ABSTRACT

CLAUDIA GRACELIA PUTRI ARYENTO. **The Correlation Between Service Excellence and Patient Satisfaction in The Outpatient Installation of RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar** (supervised by Adelia Undang Sari Ady Mangilep and Rini Anggraeni).

Background. Service Excellence is the provision of services in realizing concern for customers by providing the best service. Increasing service quality can result in greater customer satisfaction. Based on the data obtained, RSUP Dr. Tadjuddin Chalid's Outpatient Installation hasn't reached the patient satisfaction standards in 2020-2022. **Aim.** The purpose of this research is to determine the correlation between service excellence and patient satisfaction in RSUP Dr. Tadjuddin Chalid's outpatient installation. **Method.** The type of research used is quantitative descriptive research with cross-sectional method. The population of this study was an average of 10 polyclinic most visits per month in 2022 which are 2,398 patients and sample of this study are 100 respondents. The sampling technique used is proportional sampling method and then the interview results were analyzed with univariate and bivariate method. **Results.** The results of the test on the relationship between the six variables and patient satisfaction, namely ability ($p=0.001$), attitude ($p=0.001$), appearance ($p=0.013$), attention ($p=0.006$), action ($p=0.002$), and accountability ($p=0.000$). However, the majority rated these six dimensions as still in the quite excellent category and the majority of patient satisfaction was in the quite satisfied category. **Conclusion.** The conclusion of this research is that there is a significant correlation between service excellence and patient satisfaction and also ability, attitude, appearance, attention, action, and accountability, each have a significant correlation with patient satisfaction in outpatient installation of RSUP Dr. Tadjuddin Chalid.

Keywords : Service Excellence, Patient Satisfaction, Outpatient Installation, Hospital

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN PENGAJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Teori	4
1.3 Studi Kasus	9
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
BAB II METODE PENELITIAN	12
2.1 Jenis Penelitian	12
2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	12
2.3 Populasi dan Sampel	12
2.4 Pengumpulan Data	14
2.5 Instrumen Penelitian	14
2.6 Pengolahan dan Analisis Data	14
2.7 Penyajian Data	15
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	16
3.1 Gambaran Umum RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar	16
3.2 Hasil Penelitian	20
3.3 Pembahasan	26
BAB IV PENUTUP	33
4.1 Kesimpulan	33
4.2 Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	39

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai Ulasan Google Review Rumah Sakit Pemerintah Kelas B di Kota Makassar Tahun 2023.....	3
Tabel 1.2	Pencapaian Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Berdasarkan Ketetapan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/ Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.....	4
Tabel 2.1	Jumlah Sampel Berdasarkan Rata-Rata Kunjungan per Bulan Pasien Sepuluh Poliklinik dengan Kunjungan Terbanyak Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2022.....	13
Tabel 3.1	Jumlah Kunjungan Pasien Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2020-2022.....	19
Tabel 3.2	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2024.....	20
Tabel 3.3	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Pelayanan Prima di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2024.....	21
Tabel 3.4	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2024.....	22
Tabel 3.5	Hubungan Dimensi Ability dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Tahun 2024.....	22
Tabel 3.6	Hubungan Dimensi Attitude dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Tahun 2024.....	23
Tabel 3.7	Hubungan Dimensi Appearance dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Tahun 2024.....	23
Tabel 3.8	Hubungan Dimensi Attention dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Tahun 2024.....	24
Tabel 3.9	Hubungan Dimensi Action dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Tahun 2024.....	25
Tabel 3.10	Hubungan Dimensi Accountability dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Tahun 2024.....	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Teori	8
Gambar 1.2 Kerangka Konsep	9
Gambar 3.1 Struktur Organisasi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Persetujuan Menjadi Responden	39
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	40
Lampiran 3. Hasil Analisis Data	48
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian dari FKM UNHAS.....	62
Lampiran 5. Surat Rekomendasi Persetujuan Etik	63
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian dari DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan	64
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian	65
Lampiran 8. Riwayat Hidup.....	66

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah kewajiban dan tanggung jawab pemerintah yang berada di lingkup Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Satu dari sekian banyak pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah yaitu layanan kesehatan masyarakat (Sudarwati & Larasati, 2019). Dalam tiga puluh tahun terakhir, telah terjadi peningkatan minat internasional terhadap kualitas layanan kesehatan. Hal ini dikarenakan oleh perubahan gaya hidup dan tuntutan untuk layanan medis yang lebih baik untuk mengubah gaya hidup (Anderson, et.al, 2007).

Kunci utama dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan adalah memiliki tubuh yang sehat dimana hal ini membutuhkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Tujuan dari pelayanan kesehatan merupakan memperoleh derajat kesehatan masyarakat yang memenuhi harapan (*consumer satisfaction*) yang dapat diperoleh dari pelayanan prima yang memenuhi harapan (*provider satisfaction*) dan lembaga pelayanan yang diselenggarakan (*institutional satisfaction*). Dimana jika interaksi dari ketiga pihak ini selaras akan menjadi gabungan dari ketiga pihak itu sendiri dan menghasilkan pelayanan kesehatan yang memuaskan (Sudarwati & Larasati, 2019).

Seiring berjalannya waktu, tingkat pengetahuan masyarakat juga semakin meningkat yang dimana hal tersebut juga memengaruhi meningkatnya keinginan masyarakat dalam memperoleh haknya pada pelayanan kesehatan. Dimana pelayanan kesehatan yang dimaksud adalah yang bisa memuaskan kebutuhan yang diinginkan dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang berkualitas. Tetapi pada realitanya, masih banyak keluhan yang disampaikan oleh masyarakat mengenai pelayanan yang diperoleh masih buruk pada rumah sakit. Keluhan tersebut dominan terdiri atas masyarakat merasa jika pelayanan yang diterima masih belum prima atau tidak sesuai dengan harapan (Perwita dkk., 2020).

Salah satu tempat yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat adalah rumah sakit. *World Health Organization* (WHO) mendefinisikan rumah sakit sebagai komponen integral dalam sebuah organisasi kesehatan dan sosial yang memiliki fungsi untuk menawarkan penyembuhan penyakit, pencegahan penyakit, dan pelayanan paripurna bagi masyarakat. Rumah sakit adalah satu dari berbagai organisasi yang menjalankan pelayanan kesehatan disertai perkembangan yang sudah menjalani peningkatan. Dimana awalnya, rumah sakit adalah lembaga atau badan yang memiliki fungsi sosial, sedangkan sekarang dengan munculnya rumah sakit swasta maka memfokuskan rumah sakit sebagai industri pelayanan kesehatan yang menjalankan manajemen seperti badan usaha lainnya (Badar & Hajrah, 2022).

Luaran atau *outcome* dari pelayanan kesehatan dapat disebut sebagai kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat didefinisikan menjadi salah satu bagian dari perasaan yang pasien rasakan berdasarkan hasil dari perolehan kinerja pelayanan kesehatan yang dibandingkan dengan yang diharapkan. Dalam penentuan kualitas dan mutu dari pelayanan di rumah sakit, maka sangat

diperlukan agar rumah sakit memenuhi indikator evaluasi dari kualitas pelayanan yang ada (Soumokil dkk., 2021).

Luaran atau *outcome* dari pelayanan kesehatan dapat disebut sebagai kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat didefinisikan menjadi salah satu bagian dari perasaan yang pasien rasakan berdasarkan hasil dari perolehan kinerja pelayanan kesehatan yang dibandingkan dengan yang diharapkan. Dalam penentuan kualitas dan mutu dari pelayanan di rumah sakit, maka sangat diperlukan agar rumah sakit memenuhi indikator evaluasi dari kualitas pelayanan yang ada (Soumokil dkk., 2021).

Dengan meningkatnya kualitas layanan dapat menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih besar. Perilaku seperti komitmen, retensi pelanggan, dan pembentukan hubungan yang saling menguntungkan antara penyedia layanan dan pengguna, meningkatkan toleransi pelanggan terhadap kegagalan layanan, dan informasi positif dari mulut ke mulut tentang perusahaan adalah hasil dari kepuasan pelanggan yang lebih tinggi (Rehman & Husnain, 2018). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Balinado, et.al (2021), menyimpulkan bahwa pelayanan yang baik sangat penting dalam kepuasan pelanggan, terutama untuk layanan purna jual. Berdasarkan penelitian Fida, et.al (2020), terungkap bahwa penerapan tiga faktor penting, yaitu variabel kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan, berhubungan secara signifikan satu sama lain.

Adapun pelayanan yang dapat menghasilkan peningkatan mutu pelayanan suatu rumah sakit merupakan dengan adanya pelaksanaan pelayanan prima dalam aktivitas pelayanan kesehatan (Suasnawa, 2020). Berdasarkan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa hakikat pelayanan publik seperti rumah sakit adalah memberikan layanan prima kepada masyarakat. Pelayanan prima merupakan suatu bentuk kepedulian dengan melakukan pemberian layanan yang terbaik dalam menyediakan kemudahan pemerolehan keperluan dan menghasilkan kepuasan (Sinollah, 2020).

Pelayanan prima pada pelayanan kesehatan di Indonesia masih memiliki banyak masalah dimana berupa krisis kepercayaan dari masyarakat kepada pemerintah sebagai aparat publik. Pelaksanaan pelayanan prima yang dilakukan oleh pemerintah dinilai belum sesuai dengan harapan masyarakat. Banyaknya laporan keberatan dari masyarakat bermunculan, seperti berbelitnya prosedur dan mekanisme kerja dari pelayanan, minimnya informasi, kurang konsisten, dan sarana dan prasarana yang masih terbatas (Sudarwati & Larasati, 2019).

Konsep pelayanan prima yang dikenal sebagai A6, yaitu *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), dan *Accountability* (tanggung jawab) (Barata, 2003). Penelitian Pratiwi & Putra (2021) menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh pelayanan prima dari variabel *Attitude*, *Attention*, *Action*, *Ability*, *Appearance*, dan *Accountability* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. Penelitian Sinollah (2020) menunjukkan bahwa variabel pelayanan prima, yang terdiri dari *ability*, *attitude*, *appearance*, *attention*, *action*, *accountability*, ketepatan, dan

kenyamanan, berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Amelia dan HVA Pare, baik secara parsial maupun bersamaan.

Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Tadjuddin Chalid merupakan rumah sakit pemerintah kelas B yang berlokasi di Jl. Paccerakkang No.67, Kec. Biringkanaya, Kota Makassar. Didirikan pada 24 Desember 1982 sebagai Rumah Sakit Regional Rujukan Kusta di Wilayah Timur Indonesia. Pada tahun 2010, rumah sakit ini diberi nama Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar dan pada tahun 2019 berubah menjadi Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Rumah sakit ini telah terakreditasi Paripurna versi LAM-KPRS pada tahun 2022 yang memiliki 23 layanan spesialisik dan 12 subspecialistik, dengan 4 layanan utama, yaitu bedah vaskular, pelayanan kesehatan mata, rehabilitasi medik, dan geriatrik (RSTC, 2023).

Tabel 1.1 Nilai Ulasan *Google Review* Rumah Sakit Pemerintah Kelas B di Kota Makassar Tahun 2023

No.	Rumah Sakit	Nilai Ulasan
1.	RS Universitas Hasanuddin	4,8
2.	RSAD TK II Pelamonia	4,5
3.	RSIA Siti Fatimah	4,5
4.	RS Haji Makassar	4,0
5.	RSUD Labuang Baji	4,0
6.	RSUD Kota Makassar	3,9
7.	RSIA Pertiwi	3,9
8.	RSUP Dr. Tadjuddin Chalid	3,6

Sumber: Google, 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jika dibandingkan dengan seluruh rumah sakit pemerintah kelas B yang ada di Kota Makassar, RSUP Dr. Tadjuddin Chalid memperoleh nilai ulasan terendah dengan nilai 3,6 dari 5. Adapun jumlah ulasan di *Google Review* mengenai rumah sakit ini sebanyak 267 ulasan dengan jumlah komentar bintang 1 sebanyak 64 ulasan dan bintang 2 sebanyak 18 ulasan. Pada sebagian besar komentar dengan ulasan rendah membahas mengenai pelayanan yang buruk, mulai dari segi waktu tunggu yang lama, pelayanan yang lambat, pelayanan petugas dan satpam yang kurang baik dan tidak sopan dan ramah, hingga dokter tidak melakukan visite.

Pada era digital saat ini, masyarakat dengan mudahnya dapat mengakses internet untuk mencari tahu mengenai suatu pelayanan yang ingin diperoleh dimana tidak terkecuali rumah sakit. Pada *Google Review* kita dapat mengetahui seberapa puas pengunjung suatu tempat dengan layanan yang mereka terima (Haq & Rachmat, 2020). Ulasan yang ditunjukkan pada *Google Review* merupakan hasil pengalaman konsumen yang dituangkan dalam dunia maya. Dimana hasil ulasan tersebut tentunya memengaruhi keputusan kunjungan dan kepercayaan pada pelanggan maupun calon konsumen. Oleh karena itu, *Google Review* ini merupakan salah satu hal yang harus dipertimbangkan oleh *stakeholder* dalam peningkatan pelayanan di rumah sakit.

Jumlah pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar pada tahun 2022 merupakan 32,6% dari total jumlah pasien

keseluruhan rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Jalan harus dijadikan salah satu fokus utama yang harus diperhatikan. Berdasarkan data sekunder yang diperoleh dari RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar menunjukkan capaian kinerja berdasarkan Ketetapan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/ Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit adalah sebagai berikut.

Tabel 1.2 Pencapaian Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar Berdasarkan Ketetapan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/ Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit

Tahun	Pencapaian	Standar	Keterangan
2020	84,71%		Tidak Memenuhi
2021	85,23%	≥ 90%	Tidak Memenuhi
2022	84,66%		Tidak Memenuhi

Sumber: Data Sekunder, 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar mengalami fluktuatif dalam jumlah sedikit yang dapat dikatakan konstan. Tabel ini juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar belum mencapai Standar Pelayanan Minimal (SPM) menurut Ketetapan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/ Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang menyatakan bahwa standar kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan adalah $\geq 90\%$.

RSUP Dr. Tadjuddin Chalid sebagai suatu rumah sakit umum pusat harusnya dapat lebih memerhatikan perihal ini sebab RSUP menurut Peraturan Menteri Kesehatan No.45 Tahun 2019 tentang Klasifikasi Organisasi Rumah Sakit di Lingkungan Kementerian Kesehatan merupakan rumah sakit yang merawat pasien dalam semua bidang dan jenis penyakit. Selain itu, rumah sakit ini telah terakreditasi Paripurna versi LAM-KPRS tahun 2022, sehingga seharusnya pencapaian mutu dari rumah sakit ini sudah harus memenuhi standar terlebih standar kepuasan pasien. Berdasarkan hal ini, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Hubungan Pelayanan Prima (*Service Excellence*) dengan Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar".

1.2 Teori

1.2.1 Pelayanan Prima

Menurut Barata (2003), pelayanan prima merupakan suatu bentuk peduli pada pelanggan dengan menyediakan pelayanan terbaik dalam memudahkan pemerolehan kebutuhan dan menghasilkan kepuasan sehingga pelanggan akan menjadi setia pada perusahaan atau organisasi. Barata (2003) mengembangkan konsep pelayanan prima yang dikenal sebagai A6, yaitu melakukan pengembangan pelayanan prima dengan

menyeimbangkan faktor *Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action*, dan *Accountability*.

1.2.1.1 Ability

Ability merupakan keterampilan dan pengetahuan mengenai suatu hal yang jelas diperlukan dalam menopang program pelayanan prima. Dalam hal ini terdiri atas kemampuan pada fokus kerja yang digeluti, mengaplikasikan komunikasi efektif, meningkatkan motivasi, dan memanfaatkan *public relations* menjadi alat untuk membimbing hubungan ke dalam maupun luar perusahaan.

1.2.1.2 Attitude

Attitude merupakan watak atau perilaku yang patut ditekankan dalam melayani pelanggan. Keberhasilan dari suatu industry jasa sangat erat kaitannya dengan para orang yang ikut serta di dalamnya. Sikap pelayanan yang diinginkan ada pada diri karyawan yaitu ramah, baik, simpati, dan memiliki rasa yang tinggi pada perusahaan sebab karyawan merupakan pihak yang menimbulkan kesan awal yang berhubungan dengan pelanggan. Sikap berdasarkan konsep pelayanan prima yang diharapkan dimiliki, yaitu:

1. Memiliki rasa bangga terhadap pekerjaan yang ditekuni.
2. Mempunyai rasa pengabdian yang tinggi pada pekerjaan.
3. Selalu memerhatikan citra dan martabat perusahaan.
4. Sikap pelayanan prima yaitu "benar atau salah tetap perusahaan saya".

1.2.1.3 Appearance

Appearance merupakan penampilan baik dari segi fisik maupun non fisik yang dapat mencerminkan kredibilitas dan kepercayaan diri pada pihak lain.

1.2.1.4 Attention

Attention merupakan bentuk afeksi penuh pada pelanggan mulai dari yang berhubungan pada pengamatan terhadap kebutuhan dan kemauan pelanggan hingga penafsiran pada saran dan kritik yang diberikan. Beberapa hal yang perlu diamati mengenai perhatian pada bentuk pelayanan, antara lain:

1. Memulai pembicaraan dengan salam pembuka.
2. Menanyakan segala kebutuhan yang diperlukan pelanggan.
3. Mendengarkan dan memahami segala keinginan pelanggan.
4. Memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan ramah kepada pelanggan.
5. Selalu memprioritaskan kepentingan pelanggan.

1.2.1.5 Action

Action merupakan rangkaian aktivitas nyata yang wajib dilaksanakan pada pemberian layanan bagi pelanggan. Terjadinya

proses komunikasi dalam tahap tindakan adalah umpan balik kepada pelanggan yang telah memutuskan pilihannya maka terjadi suatu kegiatan jual-beli. Berbagai bentuk tindakan dalam pelayanan, antara lain:

1. Mencatat kebutuhan pelanggan dengan segera.
2. Memeriksa kembali kebutuhan pelanggan.
3. Menyelesaikan proses pembayaran terhadap kebutuhan pelanggan.
4. Memberikan ucapan terima kasih yang disertai dengan harapan kepada pelanggan untuk datang kembali di waktu yang akan datang.

1.2.1.6 Accountability

Accountability merupakan salah satu bentuk sifat kecenderungan pada pelanggan dalam bentuk perhatian agar terhindar maupun mengurangi ketidakpuasan pelanggan atau kerugian.

1.2.2 Kepuasan Pasien

Menurut Asmuji (2014) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah perbedaan antara ekspektasi (*expectations*) dengan kinerja kerja yang diterima (*perceived performance*). Dapat disimpulkan jika kepuasan pasien atau pelanggan adalah kinerja suatu produk atau jasa yang minimal sesuai dengan harapan yang ada. Pasien adalah prioritas utama pada pelayanan kesehatan yang untuk menjamin kepuasannya diperlukan suatu pelayanan yang bermutu tinggi sesuai dengan harapan pasien (Vanchapo & Magfiroh, 2022). Menurut Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2002), indikator kepuasan terdiri atas beberapa tanda penghasil kepuasan, yaitu:

1.2.2.1 Kesesuaian Harapan

Kesesuaian harapan adalah tahap sesuai kinerja pelayanan yang diharapkan dengan yang diperoleh. Hal ini terdiri atas, antara lain:

1. Barang yang didapatkan sudah setara atau melampaui harapan.
2. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan sudah setara atau melampaui harapan.
3. Fasilitas penunjang yang diperoleh sudah setara atau melampaui harapan.

1.2.2.2 Minat Berkunjung Kembali

Minat berkunjung kembali adalah kesediaan konsumen untuk kembali membeli atau menggunakan jasa yang serupa. Hal ini terdiri atas, antara lain:

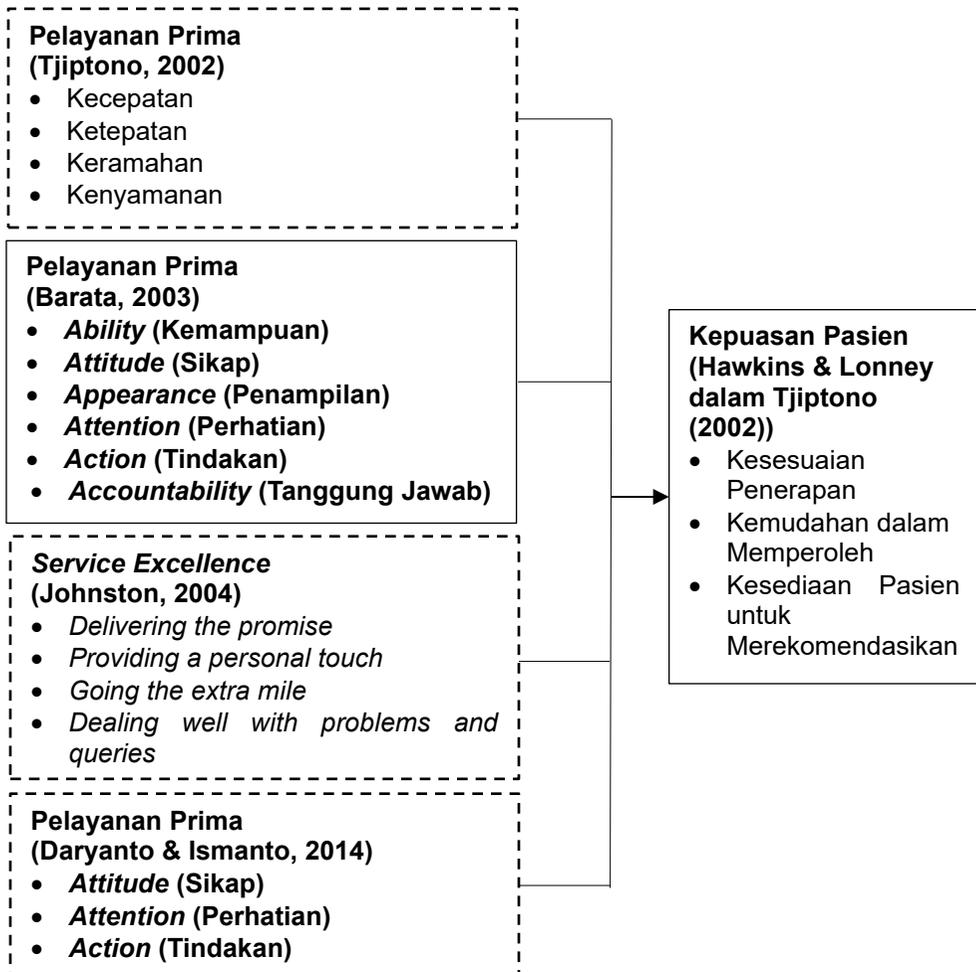
1. Berkeinginan untuk melakukan kunjungan kembali sebab pelayanan yang diperoleh dari karyawan memberikan kepuasan.
2. Berkeinginan untuk melakukan kunjungan kembali sebab nilai dan manfaat yang didapatkan setelah menggunakan produk atau jasa.

3. Berkeinginan untuk melakukan kunjungan kembali sebab fasilitas penunjang yang tersedia layak digunakan.

1.2.2.3 Kesiediaan Merekomendasikan

Kesiediaan merekomendasikan adalah kesiediaan pembeli untuk merekomendasikan barang atau jasa yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga mereka. Hal ini terdiri atas, antara lain:

1. Merekomendasikan kepada teman atau kerabat agar membeli produk atau menggunakan jasa yang ditawarkan sebab pelayanan yang diberikan memuaskan.
2. Merekomendasikan kepada teman atau kerabat agar membeli produk atau menggunakan jasa yang ditawarkan sebab fasilitas penunjang yang disediakan layak digunakan.
3. Merekomendasikan kepada teman atau kerabat agar membeli produk atau menggunakan jasa yang ditawarkan sebab nilai dan manfaat yang didapatkan setelah menggunakan produk atau jasa.



Gambar 1.1 Kerangka Teori

Sumber: Tjiptono (2002); Barata, (2003); Johnston (2004); Daryanto & Ismanto, (2014)

Keterangan:



= Variabel yang diteliti

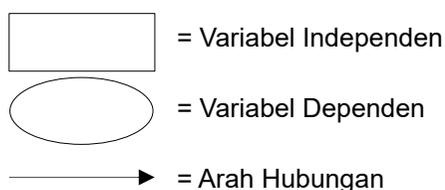


= Variabel yang tidak diteliti



Gambar 1.2 Kerangka Konsep

Keterangan:



1.3 Studi Kasus

Dalam memperoleh mutu pelayanan yang berhasil memuaskan pasien, maka dibutuhkan pelayanan yang berkualitas dalam pelaksanaannya. Dimana pelayanan tentunya sangat berperan penting dalam menentukan kepuasan pasien. Salah satu jenis pelayanan yang penting untuk diterapkan adalah pelayanan prima. Meskipun pelayanan prima masih belum umum untuk diterapkan di rumah sakit melainkan lebih banyak pada perusahaan lainnya, tetapi sudah ada juga beberapa rumah sakit yang telah mengadopsi pelayanan prima ini dalam kegiatan pelayanannya. Pelayanan prima telah banyak terbukti dalam pengaruhnya secara positif pada kepuasan pelanggan atau pun pada pasien.

Terdapat beberapa aspek yang harus diperhatikan pada penerapan pelayanan prima. Pada penelitian ini, dilakukan identifikasi dari hubungan aspek-aspek pelayanan prima ini dengan kepuasan pasien di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Barata (2003) dalam menilai hubungannya dengan kepuasan pasien.

Teori yang dikemukakan oleh Barata (2003) telah digunakan pada beberapa penelitian sebelumnya. Teori ini digunakan pada penelitian yang dilakukan oleh Nastiti, dkk (2020) menyatakan bahwa terdapat pengaruh pelayanan prima A6 terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi & Putra (2021) juga menyatakan bahwa terdapat pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Meilina & Bernarto (2021) menyatakan bahwa *attitude* dan *ability* berefek positif dengan kepuasan pasien di

klitik luka Wocare. Penelitian yang dilakukan oleh Romliyadi & Isrizal (2022) menyimpulkan bahwa ada korelasi antara kepuasan pelayan perawatan dengan *ability* petugas. Penelitian yang dilakukan oleh Venakontesa, dkk (2023) menunjukkan terdapat korelasi *ability* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Penelitian yang dilakukan oleh Isabella, dkk (2020) menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap *appearance* petugas yang rapi karena menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan klinik. Penelitian Sinollah (2020) menunjukkan bahwa variabel pelayanan prima, yang terdiri dari *ability*, *attitude*, *appearance*, *attention*, *action*, dan *accountability*, ketepatan, dan kenyamanan, berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Amelia dan HVA Pare, baik secara parsial maupun bersamaan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, berikut adalah rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah terdapat hubungan antara pelayanan prima berdasarkan dimensi *ability* dengan kepuasan pasien Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar?
2. Apakah terdapat hubungan antara pelayanan prima berdasarkan dimensi *attitude* dengan kepuasan pasien Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar?
3. Apakah terdapat hubungan antara pelayanan prima berdasarkan dimensi *appearance* dengan kepuasan pasien Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar?
4. Apakah terdapat hubungan antara pelayanan prima berdasarkan dimensi *attention* dengan kepuasan pasien Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar?
5. Apakah terdapat hubungan antara pelayanan prima berdasarkan dimensi *action* dengan kepuasan pasien Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar?
6. Apakah terdapat hubungan antara pelayanan prima berdasarkan dimensi *accountability* dengan kepuasan pasien Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar?

1.5 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui hubungan antara pelayanan prima berdasarkan dimensi *ability* dengan kepuasan pasien Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

2. Mengetahui hubungan antara pelayanan prima berdasarkan dimensi *attitude* dengan kepuasan pasien Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.
3. Mengetahui hubungan antara pelayanan prima berdasarkan dimensi *appearance* dengan kepuasan pasien Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.
4. Mengetahui hubungan antara pelayanan prima berdasarkan dimensi *attention* dengan kepuasan pasien Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.
5. Mengetahui hubungan antara pelayanan prima berdasarkan dimensi *action* dengan kepuasan pasien Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.
6. Mengetahui hubungan antara pelayanan prima berdasarkan dimensi *accountability* dengan kepuasan pasien Instalasi Rawat Jalan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

1.6 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Ilmiah

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya dengan topik penelitian yang berkaitan khususnya dalam penerapan pelayanan prima di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

1.4.2 Manfaat Institusi

Penelitian ini dapat digunakan oleh rumah sakit dalam melakukan perbaikan dan pengambilan keputusan khususnya dalam penerapan pelayanan prima di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

1.4.3 Manfaat Praktis

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.KM) pada Departemen Manajemen Rumah Sakit, Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin.