

PENGARUH PENERAPAN EFEKTIVITAS *EXCELLENT SERVICE* DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJI MAKASSAR

The effect of implementing the effectiveness of Excellent Service in an effort to improve the quality of outpatient services at the Makassar General Hospital

Dian Ekawaty¹, Nuraeni²

Department of Hospital Administration, IIK Pelamonia Makassar, Indonesia

E-mail: Dianekawaty2687@gmail.com, Nuraeninad@gmail.com.

ABSTRAK

Excellent service (pelayanan prima) suatu perhatian perusahaan terhadap pelanggan dengan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin agar memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, berdasarkan standart pelayanan agar dapat mewujudkan kepercayaan pelanggan agar mereka selalu puas, sehingga dapat mewujudkan pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi. Penelitian ini bertujuan agar dapat mengetahui pengaruh penerapan efektivitas *excellent service* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. Jenis penelitian ini ialah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 50 responden menggunakan teknik sampling *consecutive sampling*. Analisis statistik menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan (*ability*) memperoleh nilai $p=0,021$, sikap (*attitude*) dengan nilai $p=0,037$, tindakan (*action*) dengan nilai $p=0,050$, perhatian (*attention*) dengan nilai $p=0,018$, penampilan (*appearance*) dengan nilai $p=0,037$, tanggung jawab (*accountability*) dengan nilai $p=0,004$, yang berarti ada pengaruh penerapan efektivitas *excellent service* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. Bagi pihak Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar diharapkan agar dapat meningkatkan lagi pelayanan prima yang di berikan kepada pasien agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan dan juga kepercayaan pasien terhadap petugas pelayanan.

Kata kunci : pelayanan prima, kualitas pelayanan, pelayanan rawat jalan, Rumah Sakit.

ABSTRACT

Excellent service (*excellent service*) a concern by the company for its customers by trying to provide the best possible service in meeting customer expectations and needs, based on standards and service procedures to create customer trust so that they are always satisfied, thus realizing customers who have high loyalty. This study aims to determine the effect of implementing the effectiveness of *excellent service* in an effort to improve the quality of outpatient services at the Makassar General Hospital. This type of research is quantitative research with an approach *cross sectional*. The number of samples in this study were 50 respondents using *consecutive sampling* technique. Statistical analysis using the *chi-square* test. The results of this study indicate that the ability has a value of $p = 0.021$, attitude with a value of $p = 0.037$, action with a value of $p = 0.050$, attention with a value of $p = 0.018$, appearance with p value = 0.037 , responsibility (*accountability*) with p value = 0.004 , which means that there is an effect of the effectiveness of *excellent service* in an effort to improve the quality of outpatient services at the Makassar Haj Regional General Hospital. For the Makassar Regional General Hospital it is expected that can improve again the *excellent service* provided to patients in order to improve the quality of outpatient services and also patient confidence in service personnel.

Keywords : *excellent service, service quality, outpatient services, hospital.*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan suatu jasa yang memberikan layanan, yaitu layanan kesehatan. Definisi dari Pelayanan kesehatan menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2009 (Depkes RI) yang tertuang dalam Undang-Undang Kesehatan tentang Kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Berdasarkan Pasal 52 ayat

(1) UU Kesehatan, Semakin tingginya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka pelayanan harus ditingkatkan agar dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

Pelayanan Prima (*service excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat (Maddy, 2009).

Untuk mencapai kualitas pelayanan prima yang baik, perlu diperhatikan adalah aspek internal atau dalam diri sendiri yang dimana menjaga penampilan, bersikap baik, kreatif dan bersemangat, baik dalam mengelola waktu yang baik maupun tulus memberikan pelayanan kepada konsumen. Selanjutnya yang dapat pula diperhatikan ialah aspek eksternal, yang dimana aspek eksternal merupakan lingkungan kerja sekitar rumah sakit (Firdaus, 2015).

Adapun aspek lain yang perlu diperhatikan untuk mempertahankan kualitas pelayanan ialah pertama yaitu aspek yang dapat terlihat, dimana pengguna jasa pelayanan rumah sakit dapat menggunakan penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan rumah sakit, kemudian yang kedua yaitu aspek kepercayaan adalah dimana kemampuan memberikan pelayanan seperti yang telah dijanjikan, dan yang ketiga aspek tanggap dan cekatan dimana kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan suatu tuntutan dari pelanggan yang sangat menghargai waktu, dan yang terakhir ialah aspek kepedulian yaitu dimana memberikan perhatian penuh kepada konsumen sehingga dapat melakukan pelayanan melebihi yang diharapkan oleh pelanggan (Firdaus, 2015).

Pada era sekarang ini, usaha semakin ketat dan keras termasuk di bidang pelayanan kesehatan, dengan tingginya tingkat sosial ekonomi masyarakat maka kebutuhan masyarakat makin meningkat pula. Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar merupakan salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan di Kota Makassar. Pasien yang dihadapi sekarang ini berbeda beda, sekarang ini pasien cenderung bervariasi dalam memenuhi kebutuhan kesehatannya agar dapat terpenuhi (Firdaus, 2015).

Jika pelayanan kesehatan yang diberikan baik maka pasien akan merasa puas, begitu pula sebaliknya jika pasien merasa kurang puas maka pasien kehilangan minat untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien memiliki *image negative* terhadap rumah sakit yang dimana akan mengakibatkan menurunnya jumlah kunjungan pasien (Firdaus, 2015).

Pelayanan di bidang kesehatan memang masih menjadi *problem* mendasar yang dikeluhkan sebagian besar masyarakat. Setidaknya kesimpulan ini diperoleh melalui survey yg dilakukan oleh *Citizen Report Card (CRC) Indonesia Corruption Watch (ICW)* pada November 2009 terkait dengan pelayanan kesehatan, yang mana menyatakan bahwa rumah sakit pemerintah maupun swasta belum memberikan pelayanan yang baik. Sejumlah pasien pengguna asuransi kesehatan di rumah sakit mengeluhkan buruknya pelayanan kesehatan yang diterima, yang mana 40% mengeluhkan buruknya pelayanan perawat, 25% menilai sedikitnya kunjungan dokter pada pasien rawat inap, 20% menilai lamanya waktu pelayanan oleh tenaga kesehatan baik apoteker maupun petugas laboratorium, selain itu 15% pasien juga mengeluhkan rumitnya pengurusan administrasi (Surahmawati, 2014).

Berdasarkan penelitian yang dikemukakan oleh Wilis Fahlevi (2018) di Rumah Sakit At-turots Al- Islami Yogyakarta, menunjukkan dari hasil penelitian bahwa pelayanan prima mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 44,2% dan sisanya 55,8% dipengaruhi oleh variabel lain, jadi kesimpulan dari penelitian tersebut yaitu Pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di rawat jalan peserta BPJS di bagian informasi Rumah Sakit At-turots Al- Islami Yogyakarta.

Peneliti yg dikemukakan oleh Kelana (2015), di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak, menunjukkan dari hasil penelitian bahwa ada pengaruh penerapan *excellent service* (pelayanan prima) perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak yang dibuktikan dengan nilai signifikansi $(0,000) < 0,05$.

Penelitian yang dikemukakan oleh Botutihe (2017), di Rumah Sakit Aloe Saboe Gorontalo, menunjukkan dari hasil penelitian didapatkan bahwa F hitung lebih besar dari pada F tabel $(3,012 > 2,00)$, dengan probabilitas terjadinya kesalahan F hitung yaitu sebesar 0,035 atau lebih kecil dari sesuai dengan kriteria yang telah disebutkan terdahulu yaitu probabilitas $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya faktor- faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan yaitu kepemimpinan, motivasi, dan sarana prasarana mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan kesehatan pada Badan Pengelola Rumah Sakit Aloe Saboe Kota Gorontalo.

Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar adalah salah satu rumah sakit umum

daerah milik pemerintah yang dimana rumah sakit ini memberikan pelayanan di bidang kesehatan yang didukung oleh layanan dokter spesialis dan subspesialis, serta ditunjang dengan fasilitas medis yang memadai. Dari data yang telah diobservasi oleh peneliti, terdapat jumlah kunjungan pasien rawat jalan RSUD Haji Makassar mengalami penurunan.

Tabel 1

Jumlah kunjungan pasien rawat jalan RSUD Haji

No	Tahun	Jumlah Pasien
1	2017	27.989
2	2018	25.427
3	2019	22.073

Sumber data : Data Sekunder

Berdasarkan tabel 1 di atas jumlah kunjungan pada tahun 2017 sebesar 27.989, di tahun 2018 sebesar 25.427, dan di tahun 2019 22.073. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan selama 3 tahun terakhir mengalami penurunan yang dimana masih banyaknya keluhan pasien rawat jalan mengenai kualitas pelayanan yang ada di unit rawat jalan dan masih kurangnya kemampuan, sikap, tindakan, perhatian, petugas pelayanan yang ada di unit rawat jalan.

Dari latar belakang diatas maka peneliti memilih judul penerapan Efektivitas *Excellent Service* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terkhusus di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik yaitu menekankan adanya pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya. Penelitian ini merupakan penelitian yang mengarah pada studi *kolerasional*, yang dimana studi *kolerasional* adalah melihat bagaimana pengaruh variabel satu dengan variabel lainnya, selanjutnya mengujinya secara statistik (uji Hipotesis) atau di kenal dengan uji kolerasi yang menghasilkan koefisien kolerasi.

Pendekatan penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan *cross sectional study*. Metode penelitian dengan pendekatan *cross sectional study* yaitu penelitian yang mendesain pengumpulan datanya dilakukan pada satu titik waktu, yang dimana yang diteliti adalah selama satu periode pengumpulan data. Pada jenis ini, variabel independennya ialah kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), tindakan (*action*), perhatian (*attention*), penampilan (*appearance*), tanggung jawab (*accountability*). Dan variabel dependennya ialah kualitas pelayanan.

Waktu pelaksanaan penelitian ini pada bulan Januari - Maret Tahun 2021. Penelitian ini dilaksanakan di Rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar, Jl. Dg. Ngeppe No. 14,

Balang Baru, Kec. Tamalate, kota Makassar, Sulawesi Selatan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. Sampel dalam penelitian ini sebesar 50 responden. Teknik *sampling* yang digunakan yaitu *Consecutive sampling*. *Consecutive sampling* adalah teknik penentuan sampel yang digunakan dengan menetapkan subjek penelitian sesuai dengan kriteria yang memenuhi penelitian berdasarkan kurun waktu tertentu dimana penelitian ini dilaksanakan selama 2 minggu (Nursalam, 2017 dalam Hardiyanti, 2019).

Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dimana kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden). Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder. Data primer di peroleh dari kuesioner yang telah diisi oleh responden, sedangkan data sekunder di peroleh dari profil dokumen Rumah Sakit umum Daerah Haji Makassar. Data yang telah terkumpul diolah menggunakan SPSS dengan analisis univariat dan analisis bivariat.

Penyajian data merupakan upaya penyusunan sekumpulan informasi kedalam suatu matriks atau bentuk yang mudah dipahami. Penyajian data yang mudah dipahami adalah cara utama untuk menganalisis data kuantitatif yang valid. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua cara penyajian data yaitu :

1. Data yang di peroleh dan diolah kemudian ditampilkan dalam bentuk tabel atau penyajian data secara tabuler.
2. Di integrasikan dalam bentuk penjelasan atau penyajian data secara tekstual.

HASIL

1. Hasil Analisis Univariat

Melalui pernyataan yang diberikan peneliti dalam kuesioner yang telah disebarkan untuk keperluan penelitian ini dapat diketahui tanggapan responden terhadap penerapan efektivitas *excellent service* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan.

1) Karakteristik Responden

a. Jenis Kelamin

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar

Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Persentase (%)
Laki-Laki	22	44,0
Perempuan	28	56,0
Total	50	100

Sumber: Data primer

Dari tabel 2, menunjukkan bahwa dari 50 responden sebagian besar 28 (56,0%) responden berjenis kelamin perempuan dan sebagian kecil 22 (44,0%) responden berjenis kelamin laki-laki.

a. Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur Pada Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar

Umur	Jumlah (n)	Persentase (%)
20-30 Tahun	27	54,0
31-40 Tahun	9	18,0
41-50 Tahun	9	18,0
51-60 Tahun	5	10,0
Total	50	100

Sumber : Data primer

Dari tabel 3, menunjukkan bahwa dari 50 responden sebagian besar responden merupakan pasien berumur 20-30 (54,0%) tahun sebanyak 27 responden dan sebagian kecil merupakan pasien 51-60 (10,0%) sebanyak 5 responden

b. Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pada Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar

Pendidikan Terakhir	Jumlah (n)	Persentase (%)
Tamat SD	2	4,0
Tamat SMP	6	12,0
Tamat SMA/SMK	31	62,0
Tamat Sarjana	11	22,0
Total	50	100

Sumber : Data Primer

Dari tabel 4, menunjukkan bahwa dari 50 responden sebagian besar responden merupakan pasien dengan tingkat pendidikan tamatan SMA/SMK sebanyak 31 (62,0%) responden, sedangkan sebagian kecil merupakan pasien dengan tingkat pendidikan tamatan SD sebanyak 2 (4,0%) responden.

c. Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Pada Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar

Pekerjaan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Irt	8	16,0
Karyawan Swasta	6	12,0
Petani	4	8,0
Tidak Bekerja	11	22,0
Wiraswasta	21	42,0
Total	50	100

Sumber : Data Primer

Dari tabel 5, menunjukkan bahwa dari 50 responden sebagian besar responden merupakan pasien yang memiliki pekerjaan wiraswasta sebanyak 21 (42,0%) responden, dan sebagian kecil memiliki pekerjaan petani sebanyak 4 (8,0%) responden.

b. Karakteristik Variabel**a. Kemampuan (Ability)**

Tabel 6
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kemampuan (ability) Petugas Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar

Kemampuan (Ability)	Jumlah (n)	Persentase (%)
Baik	8	16,0
Kurang Baik	42	84,0
Total	50	100

Sumber : Data Primer

Dari tabel 6, menunjukkan bahwa dari 50 responden terdapat 8 (16,0%) responden yang memilih kemampuan (ability) petugas rawat jalan baik, sedangkan 42 (84,0%) responden memilih kemampuan (ability) petugas rawat jalan kurang baik.

b. Sikap (Attitude)

Tabel 7
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Sikap (attitude) Petugas Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar

Sikap (Attitude)	Jumlah (n)	Persentase (%)
Baik	3	6,0
Kurang Baik	47	94,0
Total	50	100

Sumber : Data Primer,

Dari tabel 7, menunjukkan bahwa dari 50 responden terdapat 3 (6,0%) responden yang memilih sikap (attitude) petugas rawat jalan baik, sedangkan 47 (94,0%) responden memilih sikap (attitude) petugas rawat jalan kurang baik.

c. Tindakan (Action)

Tabel 8
Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Tindakan (action) Petugas Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar

Tindakan (Action)	Jumlah (n)	Persentase (%)
Baik	6	12,0
Kurang Baik	44	88,0
Total	50	100

Sumber : Data Primer

Dari tabel 8, menunjukkan bahwa dari 50 responden terdapat 6 (12,0%) responden yang memilih tindakan (*action*) petugas rawat jalan baik, sedangkan 44 (88,0%) responden memilih tindakan (*action*) petugas rawat jalan kurang baik.

d. Perhatian (Attention)

Tabel 9

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Perhatian (*attention*) Petugas Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar

Perhatian (Attention)	Jumlah (n)	Persentase (%)
Baik	5	10,0
Kurang Baik	45	90,0
Total	50	100

Sumber : Data Primer

Dari tabel 9, menunjukkan bahwa dari 50 responden terdapat 5 (10,0%) responden yang memilih perhatian (*attention*) petugas rawat jalan baik, sedangkan 45 (90,0%) responden memilih perhatian (*attention*) petugas rawat jalan kurang baik.

d. Penampilan (Appearance)

Tabel 10

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Penampilan (*appearance*) Petugas Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar

Penampilan (Appearance)	Jumlah (n)	Persentase (%)
Baik	3	6,0
Kurang baik	47	94,0
Total	50	100

Sumber : Data Primer

Dari tabel 10, menunjukkan bahwa dari 50 responden terdapat 3 (6,0%) responden yang memilih penampilan (*appearance*) petugas rawat jalan baik, sedangkan 47 (94,0%) responden memilih penampilan (*appearance*) petugas rawat jalan kurang baik.

e. Tanggung Jawab (Accountability)

Tabel 11

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Tanggung Jawab (*accountability*) Petugas Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar

Tanggung Jawab (Accountability)	Jumlah (n)	Persentase (%)
Baik	2	4,0
Kurang Baik	48	96,0
Total	50	100

Sumber : Data Primer

Dari tabel 11, menunjukkan bahwa dari 50 responden terdapat 2 (4,0%) responden yang memilih tanggung jawab (*accountability*) petugas rawat jalan baik, sedangkan 48 (96,0%) responden memilih tanggung jawab (*accountability*) petugas rawat jalan kurang baik.

f. Kualitas Pelayanan

Tabel 12

Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar

Kualitas Pelayanan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Setuju	10	20,0
Tidak Setuju	40	80,0
Total	50	100

Sumber : Data Primer

Dari tabel 12, menunjukkan bahwa dari 50 responden terdapat 10 orang (20,0 %) yang setuju memilih kualitas pelayanan yang baik, sedangkan 40 orang (80,0%) yang tidak setuju memilih kualitas pelayanan yang tidak baik.

2. Hasil Analisis Bivariat

- a. Analisis pengaruh kemampuan (*ability*) dengan kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.

Tabel 13

Pengaruh Kemampuan (*Ability*) petugas pelayanan rawat jalan terhadap kualitas pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar

Kemampuan (ability)	Kualitas pelayanan				Total		Nilai p
	Setuju		Tidak Setuju				0,021
	(n)	(%)	(n)	(%)	(N)	(%)	
Baik	4	50,0	4	50,0	8	100	
Kurang Baik	6	14,3	36	85,7	42	100	
Total	10	20,0	40	80,0	50	100	

Sumber : Data Primer

Dari tabel 13 diatas, diketahui bahwa dari 8 responden yang memilih kemampuan (*ability*) petugas rawat jalan pada kategori baik, terdapat 4 responden yang setuju dengan kualitas pelayanan rawat jalan dan terdapat 4 responden yang tidak setuju dengan kualitas pelayanan rawat jalan. Kemudian dari 42 responden yang memilih kemampuan (*ability*) petugas rawat jalan pada kategori kurang baik terdapat 6 responden setuju dengan kualitas pelayanan rawat jalan, dan terdapat 36 responden tidak setuju dengan kualitas pelayanan rawat jalan.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan bahwa nilai $p : 0,021 < 0,15$ yang berarti ada pengaruh antara kemampuan (*ability*) terhadap kualitas pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.

- b. Analisis pengaruh sikap (*attitude*) dengan kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.

Tabel 14

Pengaruh Sikap (*Attention*) petugas pelayanan rawat jalan terhadap kualitas pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar

Sikap (<i>attitude</i>)	Kualitas pelayanan				Total		Nilai P
	Setuju		Tidak Setuju				0,037
	(n)	(%)	(n)	(%)	(N)	(%)	
Baik	2	66,7	1	33,3	3	100	
Kurang Baik	8	17,0	39	83,0	47	100	
Total	10	20,0	40	80,0	50	100	

Sumber : Data primer

Dari tabel 14 diatas, diketahui bahwa dari 3 responden yang memilih sikap (*attention*) petugas rawat jalan pada kategori baik, terdapat 2 responden yang setuju dengan kualitas pelayanan rawat jalan dan terdapat yang 1 responden yang tidak setuju dengan kualitas pelayanan rawat jalan. Kemudian dari 47 responden yang memilih sikap (*attention*) petugas rawat jalan pada kategori kurang baik, terdapat 8 responden setuju dengan kualitas pelayanan rawat jalan, dan terdapat 39 responden tidak setuju dengan kualitas pelayanan rawat jalan.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan bahwa nilai $p : 0,037 < 0,15$ yang berarti ada pengaruh antara sikap (*attention*) terhadap kualitas pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.

- c. Analisis pengaruh tindakan (*action*) dengan kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.

Tabel 15
Pengaruh Tindakan (*Action*) petugas pelayanan rawat jalan terhadap kualitas pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar

Tindakan (<i>action</i>)	Kualitas pelayanan				Total		Nilai P
	Setuju		Tidak Setuju				0,050
	(n)	(%)	(n)	(%)	(N)	(%)	
Baik	3	50,0	3	50,0	6	100	
Kurang Baik	7	15,9	37	84,1	44	100	
Total	10	20,0	40	80,0	50	100	

Sumber : Data Primer

Dari tabel 15 diatas, diketahui bahwa dari 6 responden yang memilih tindakan (*action*) petugas rawat jalan pada kategori baik, terdapat 3 responden yang setuju dengan kualitas pelayanan rawat jalan dan terdapat 3 responden yang tidak setuju dengan kualitas pelayanan rawat jalan. Kemudian dari 44 responden yang memilih sikap (*attention*) petugas rawat jalan pada kategori kurang baik, terdapat 7 responden setuju dengan kualitas pelayanan rawat jalan, dan terdapat 37 responden tidak setuju dengan kualitas pelayanan rawat jalan.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan bahwa nilai $p : 0,050 < 0,05$ yang berarti ada pengaruh antara tindakan (*action*) terhadap kualitas pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.

- d. Analisis pengaruh perhatian (*attention*) dengan kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.

Tabel 16
Pengaruh Perhatian (*Attention*) petugas pelayanan rawat jalan terhadap kualitas pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar

Perhatian (attention)	Kualitas pelayanan				Total		Nilai P
	Setuju		Tidak Setuju				0,018
	(n)	(%)	(n)	(%)	(N)	(%)	
Baik	3	60,0	2	40,0	5	100	
Kurang Baik	7	15,6	38	84,4	45	100	
Total	10	20,0	40	80,0	50	100	

Sumber : Data Primer

Dari tabel 16 diatas, diketahui bahwa dari 5 responden yang memilih perhatian (*attention*) petugas rawat jalan pada kategori baik, terdapat 3 responden yang setuju dengan kualitas pelayanan rawat jalan dan terdapat 2 responden yang tidak setuju dengan kualitas pelayanan rawat jalan. Kemudian dari 45 responden yang memilih perhatian (*attention*) petugas rawat jalan pada kategori kurang baik, terdapat 7 responden setuju dengan kualitas pelayanan rawat jalan, dan terdapat 38 responden tidak setuju dengan kualitas pelayanan rawat jalan.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan bahwa nilai $p : 0,018 < 0,15$ yang berarti tidak ada pengaruh antara perhatian (*attention*) terhadap kualitas pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.

- e. Analisis pengaruh penampilan (*appearance*) dengan kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.

Tabel 17

Pengaruh Penampilan (*Appearance*) petugas pelayanan rawat jalan terhadap kualitas pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar

Penampilan (<i>appearance</i>)	Kualitas pelayanan				Total		Nilai p
	Setuju		Tidak Setuju				0,037
	(n)	(%)	(n)	(%)	(N)	(%)	
Baik	2	66,7	1	33,3	3	100	
Kurang Baik	8	17,0	39	83,0	47	100	
Total	10	20,0	40	80,0	50	100	

Sumber : Data Primer

Dari tabel 17 diatas, diketahui bahwa dari 3 responden yang memilih penampilan (*appearance*) petugas rawat jalan pada kategori baik, terdapat 2 responden yang setuju dengan kualitas pelayanan rawat jalan dan terdapat 1 responden yang tidak setuju dengan kualitas pelayanan rawat jalan. Kemudian dari 47 responden yang memilih penampilan (*appearance*) petugas rawat jalan pada kategori kurang baik, terdapat 8 responden setuju dengan kualitas pelayanan rawat jalan, dan terdapat 39 tidak setuju dengan kualitas pelayanan rawat jalan.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan bahwa nilai $p : 0,037 < 0,15$ yang berarti ada pengaruh antara penampilan (*appearance*) terhadap kualitas pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.

- f. Analisis pengaruh tanggung jawab (*appearance*) dengan kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.

Tabel 18

Pengaruh Tanggung Jawab (*Accountability*) petugas pelayanan rawat jalan terhadap kualitas pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar

Kualitas pelayanan								Total	Nilai p
Tanggung jawab (accountability)	Setuju		Tidak Setuju						
	(n)	(%)	(n)	(%)	(N)	(%)	0,004		
Baik	2	100,0	0	74,4	2	100			
Kurang Baik	8	16,7	40	83,3	48	100			
Total	10	20,0	40	80,0	50	100			

Sumber : Data Primer,

Dari tabel 18 diatas, diketahui bahwa dari 2 responden yang memilih tanggung jawab (*accountability*) petugas rawat jalan pada kategori baik, terdapat 2 responden yang setuju dengan kualitas pelayanan rawat jalan. Kemudian dari 48 responden yang memilih tanggung jawab (*accountability*) petugas rawat jalan pada kategori kurang baik, terdapat 8 responden setuju dengan kualitas pelayanan rawat jalan, dan terdapat 40 responden tidak setuju dengan kualitas pelayanan rawat jalan.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan bahwa nilai $p : 0,004 < 0,15$ yang berarti ada pengaruh antara tanggung jawab (*accountability*) terhadap kualitas pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.

PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh penerapan efektivitas *excellent service* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. Dalam melakukan penelitian melalui penyebaran kuesioner kepada pasien rawat jalan sebanyak 50 responden.

Dalam hubungannya dengan uraian diatas, maka akan disajikan pembahasan hasil penelitian ini antara lain :

1. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan (Jurnal sekretari, 2017).

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan bahwa nilai $p : 0,021 < 0,15$ yang berarti ada pengaruh antara kemampuan (*ability*) terhadap kualitas pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ulfa (2016) bahwa ada hubungan antara kemampuan terhadap petugas pelayanan rawat jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016 dengan nilai yang signifikan yaitu, $p : 0,001 < 0,15$.

Ada pengaruh kemampuan (*ability*) terhadap kualitas pelayanan rawat jalan dikarenakan hasil jawaban responden pada kuesioner adanya Petugas pelayanan rawat jalan baik dalam mendengarkan pasien dengan seksama, serta menangani masalah pasien rawat jalan.

1. Sikap (*attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditunjukkan ketika pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai (Jurnal sekretari, 2017).

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan bahwa nilai $p : 0,037 < 0,15$ yang berarti ada pengaruh antara sikap (*attention*) terhadap kualitas pelayanan rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Husfaudin (2016) bahwa ada hubungan sikap petugas pelayanan dengan mutu pelayanan prima di ruang rawat inap RSUD Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016 dengan nilai yang signifikan yaitu, $p : 0,028 < 0,05$.

Adanya pengaruh sikap (*attitude*) terhadap kualitas pelayanan rawat jalan dikarenakan hasil jawaban responden pada kuesioner adanya Petugas pelayanan rawat jalan baik dalam melayani pasien dengan antusias, serta memberikan ekspresi wajah yang hangat kepada pasien.

2. Tindakan (*action*)

Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan

layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali (Jurnal sekretari, 2017).

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan bahwa nilai $p : 0,050 < 0,05$ yang berarti ada pengaruh antara tindakan (*action*) terhadap kualitas pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Hilda (2019) bahwa ada pengaruh tindakan (*action*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit TK. II Pelamonia Makassar dengan nilai yang signifikan yaitu $p : 0,003 < 0,05$.

Adanya pengaruh tindakan (*action*) terhadap kualitas pelayanan rawat jalan dikarenakan hasil jawaban responden pada kuesioner pada kuesioner adanya Petugas pelayanan rawat jalan baik dalam cepat memberikan tindakan kepada pasien, serta sigap dalam memenuhi kebutuhan pasien.

3. Perhatian (*attention*)

Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan (Jurnal sekretari, 2017).

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan bahwa nilai $p : 0,018 < 0,15$ yang berarti tidak ada pengaruh antara perhatian (*attention*) terhadap kualitas pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Baharuddin (2015) bahwa ada pengaruh antara perhatian pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di ruang perawatan interna RSUD Lakipada dengan nilai yang signifikan yaitu, $p : 0,004 < 0,05$.

Adanya pengaruh perhatian (*attention*) terhadap kualitas pelayanan rawat jalan dikarenakan hasil jawaban responden pada kuesioner adanya Petugas pelayanan rawat jalan baik dalam Mendengarkan dengan baik keluhan pasien, serta bersikap baik terhadap pasien.

4. Penampilan (*appearance*)

Penampilan adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain (Jurnal sekretari, 2017).

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan bahwa nilai $p : 0,037 < 0,15$ yang berarti ada pengaruh antara penampilan (*appearance*) terhadap kualitas pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ulfa (2016) bahwa ada hubungan antara penampilan terhadap petugas pelayanan rawat jalan di RSUD

Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016 dengan nilai yang signifikan yaitu, $p : 0,049 < 0,05$.

Adanya pengaruh penampilan (*appearance*) terhadap kualitas pelayanan rawat jalan dikarenakan hasil jawaban responden pada kuesioner adanya Petugas pelayanan rawat jalan baik dalam menggunakan masker yang sesuai dengan aturan protokol kesehatan, serta menggunakan seragam sesuai dengan aturan rumah sakit.

5. Tanggung jawab (*accountability*)

Tanggung Jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud keperdulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan (Jurnal sekretari, 2017).

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* menunjukkan bahwa nilai $p : 0,004 < 0,15$ yang berarti ada pengaruh antara tanggung jawab (*accountability*) terhadap kualitas pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ulfa (2016) bahwa ada hubungan antara tanggung jawab terhadap petugas pelayanan rawat jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016 dengan nilai yang signifikan yaitu, $p : 0,003 < 0,05$.

Adanya pengaruh penampilan (*appearance*) terhadap kualitas pelayanan rawat jalan dikarenakan hasil jawaban responden pada kuesioner adanya Petugas pelayanan rawat jalan baik dalam selalu berada di tempat kerja saat pelayanan, serta memulai dan mengakhiri pelayanan tepat waktu.

6. Kualitas pelayanan

Tabel 12, menunjukkan bahwa dari 50 responden terdapat 10 orang (20,0 %) yang setuju memilih kualitas pelayanan yang baik, sedangkan 40 orang (80,0%) yang tidak setuju memilih kualitas pelayanan yang kurang baik.

Adanya pengaruh terhadap kualitas pelayanan dikarenakan hasil jawaban responden pada kuesioner, memiliki kebersihan dan kerapian di ruang rawat jalan, memberikan pelayanan pemeriksaan yang cepat, memberikan perhatian khusus setiap pasien, serta merasa puas dengan pelayanan yang tepat waktu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari pembahasan yang telah uraikan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh penerapan efektivitas *excellent service* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar dapat disimpulkan bahwa :

1. Ada pengaruh kemampuan (*ability*) terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.
2. Ada pengaruh sikap (*attitude*) terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.

3. Ada pengaruh tindakan (*action*) terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.
4. ada pengaruh perhatian (*attention*) terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.
5. Ada pengaruh penampilan (*appearance*) terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.
6. Ada pengaruh tanggung jawab (*accountability*) terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.

Saran

1. Bagi pihak Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar diharapkan agar dapat meningkatkan lagi dari segi pelayanan prima yang di berikan kepada pasien agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan dan juga kepercayaan pasien terhadap petugas pelayanan.
2. Bagi pihak Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar tetap mempertahankan kenyamanan dan kebersihan khususnya di instalasi rawat jalan.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan hasil dari penelitian ini dapat mengembangkan pengetahuan terkait pengaruh penerapan efektivitas *excellent service* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin Diyah Irawati. (2017). Hubungan Penerapan Pelayanan prima (*service excellent*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit umum daerah dr.sayidiman magetan tahun 2017.
- Adiwidjaja, (2012). Efektivitas Pelayanan Prima Di Rumah Sakit.
- Bagja Hakiki, (2010). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah (RSUD) Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak.
- Baharuddin, (2015). Faktor- faktor yang mempengaruhi pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang perawatan interna RSUD Lakipada.
- Barata, A. A. (2003). Dasar-dasar Pelayanan Prima.
- Cardiac, H. K., Vessel, B., Jakarta, H., Cardiac, H. K., Vessel, B., & Jakarta, H. (2012). Evaluasi efektivitas Program Pelatihan Service Excellence di Rumah Sakit Jantung dan Pembuluh Darah Harapan Kita Jakarta tahun 2012
- Daryanto, (2015). Konsumen dan pelayanan prima, Yogyakarta.

- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur.
- Dewi, R. S., dkk (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang.
- Fadillah, Y.N, (2013). Analisis pengaruh faktor pelayanan prima (*service excellent*) terhadap kepuasan dri Rumah Sakit Syafirah Pekanbaru.
- Hadiyati, I., Sekarwana, N., Sunjaya, D. K., & Setiawati, E. P. (2017). Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasar atas Ekspektasi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional.
- Henny Maria Ulfa, (2016). Faktor yang berhubungan dengan pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan terhadap pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau.
- Kelana, M. T. (2015). Muhammad tria kelana nim i 31111030.
- Lagaligo, R. I., Luwu, K., Negara, I. A., Ilmu, F., Politik, I., & Djemma, U. A. (2019). Jurnal I La Galigo
- Lassere, C (2010). *Fostering a Culture of Service Excellence. Medical Practice Managemen.*
- Masyarakat, J. K. (2017). 1, 2, 3. 5.
- Negara, J. A. (2018). Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar Health Service Quality in Accident and Emergency.
- Putri, R. A. (2015). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pelayanan Prima Pegawai Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat Tahun 2015.
- Rosita, R. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap.
- Santoso, Semiaji (2012). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas iii pada Rs. Roemani Muhammadiyah Semarang.
- Siswati, S. (2015). Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Unit Rawat Inap Rsud Kota Makassar.
- Sitti Kumia Widi, (2017). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta.
- Stefan, M. Mariana (2013). Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit.*
- Supriyanto, W., & Iswandari, R. (2017). Kecenderungan Sivitas Akademika dalam memilih sumber referensi untuk penyusunan karya tulis ilmiah di perguruan tinggi.
- Surahmawati. (2015). Kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Barru (kasus pelayanan rawat jalan pasien pengguna asuransi kesehatan).
- Tayyib, Muhammad, 2014. Kualitas Pelayanan Paspur Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar, Universitas Hasanuddin.
- Wardhani, A. Y. U. T. R. I. (2015). *Skripsi kualitas pelayanan di rumah sakit umum daerah syekh yusuf gowa.*
- Widjajanti, K., & Sugiyanto, E. K. (2015). Gaya Kepemimpinan dan Good Governance Sebagai Upaya Peningkatan Excellent Service dan Kepercayaan Masyarakat.
- Wildani, H., Badiran, M., & Hadi, A. J. (2020). *SUMATERA UTARA Relationship of Outpatients Quality Health services with The Satisfaction of Patients National Health Insurance in Muhammadiyah Hospital North Sumater*