

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

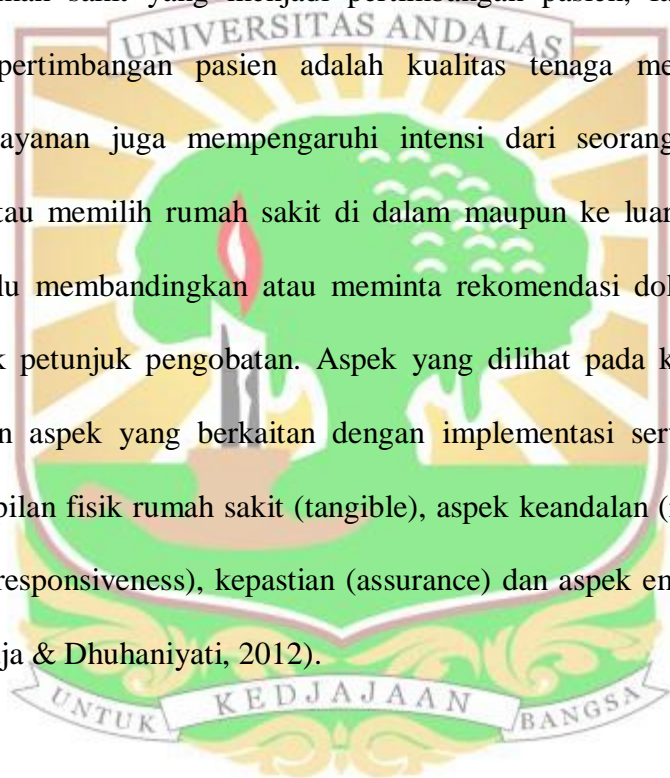
Perkembangan industri kesehatan saat ini menjadikan rumah sakit di Indonesia terus berkembang, baik dalam jumlahnya maupun sarana prasarana. Meskipun terdapat perkembangan rumah sakit dari waktu ke waktu, tetapi fungsi dasar suatu rumah sakit tetap tidak berubah yaitu sebagai tempat pemulihan kesehatan masyarakat dan perawatan kesehatan masyarakat (Andriani, 2017).

Rumah sakit merupakan organisasi dengan kompleksitas yang sangat tinggi. Sering kali rumah sakit diistilahkan sebagai organisasi yang padat modal, padat sumber daya manusia, padat teknologi, padat ilmu pengetahuan dan padat regulasi. Kondisi yang demikian membuat rumah sakit membutuhkan sistem manajemen dan pelayanan yang baik untuk bisa berkembang menjadi institusi yang memiliki daya saing dan kepekaan terhadap kebutuhan pasien sebagai konsumen terbesar di rumah sakit. (Armaini, 2013).

Di Pakistan, Irak dan Yordania menunjukkan bahwa 47% pasien di rumah sakit mengalami ketidakpuasan atas pelayanan yang diterima dan terdapat 6% pasien pulang paksa dalam 1 bulannya (Foronda, MacWilliams, & McArthur, 2016). Hal serupa juga terjadi di Indonesia yakni Adiwidjaja & Duhaniyati

(2012) berdasarkan hasil survey yang dilakukannya ditemukan bahwa 52% pasien menilai pelayanan di rumah sakit Indonesia masih belum sesuai keinginan dan perlu ditingkatkan. Kejadian ini menunjukkan bahwa masih banyak warga negara dari luar negeri maupun dalam negeri yang tidak puas dengan pelayanan di rumah sakit.

Selain rumah sakit yang menjadi pertimbangan pasien, faktor lain yang menjadi pertimbangan pasien adalah kualitas tenaga medisnya. Aspek kualitas layanan juga mempengaruhi intensi dari seorang pasien untuk berobat atau memilih rumah sakit di dalam maupun ke luar negeri. Pasien akan selalu membandingkan atau meminta rekomendasi dokter atau orang lain untuk petunjuk pengobatan. Aspek yang dilihat pada kualitas layanan antara lain aspek yang berkaitan dengan implementasi service excellence yaitu tampilan fisik rumah sakit (tangible), aspek keandalan (reability), cepat tanggap (responsiveness), kepastian (assurance) dan aspek empati (emphaty) (Adiwidjaja & Duhaniyati, 2012).



Tindakan nyata yang dapat dilakukan dalam meningkatkan pelayanan yang bermutu di rumah sakit yaitu dengan peningkatan implementasi service excellence (pelayanan prima) kepada pasien dan keluarga (Ambarsari, 2017). Dengan adanya implementasi service excellence ini pasien maupun keluarga akan merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Kelana (2015) mengatakan bahwa untuk mempertahankan kesetiaan pengguna layanan banyak pihak rumah sakit terus mengembangkan program pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi para konsumen dalam memenuhi kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang didapat dengan cara memberikan pelayanan yang prima (*service excellence*).

Ulfa & Azlina (2016), mengatakan *service excellence* adalah memberikan pelayanan kepada semua orang, khususnya kepada pelanggan dengan perilaku dan sikap yang baik. Pelayanan prima tidak cukup hanya dengan memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, tetapi juga bagaimana cara merespon keinginan pelanggan sehingga dapat menimbulkan kesan positif pelanggan.

Pongajow et al (2015) berpendapat bahwa *service excellence* merupakan pelayanan yang diberikan kepada pasien berdasarkan standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan dan akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada rumah sakit. Kartikasari & Syafitri (2016) mendefinisikan *service excellence* adalah kepedulian institusi/instansi/perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan pelanggannya, agar mereka selalu loyal.

Banyak profesi yang memberikan pelayanan di dalam rumah sakit. Berbagai pelayanan jenis jasa pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hal ini dapat digunakan sebagai indikator baik atau buruknya kualitas pelayanan di sebuah rumah sakit (Rusminingsih & Elsera, 2017). Pelayanan petugas di rumah sakit memegang peranan penting dalam penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan (Setyaningsih, Adriani, & Prihatin, 2015). Pelayanan tersebut merupakan cerminan utama dari keberhasilan suatu pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu petugas rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang bermutu (Darliana, 2016).

Indonesia pada saat ini masih banyak keluhan dari keluarga dan pasien tentang implementasi *service excellence* di rumah sakit. Sering didengar dan dibaca di media cetak berbagai keluhan tentang sikap petugas di rumah sakit, pelayanan dan tindakan yang kurang simpatik, seperti sikap dan ekspresi yang galak dan judes baik terhadap pasien dan keluarga pasien, kurangnya perhatian yang diberikan terhadap pasien, kurang proaktif, apatis dan lamban serta kurang memadai dalam menjalankan tugas di rumah sakit (Ulfa & Azlina (2016).

Menurut Fitriana (2016), pelayanan publik bidang kesehatan di Indonesia masih sangat memprihatinkan, pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik petugas di rumah sakit Indonesia cenderung jalan di tempat. Penyelenggaraan pelayanan publik masih

di hadapkan pada kualitas sumber daya manusia dan peralatan medis yang memadai, prosedur pengurusan layanan yang berbelit-belit sampai sikap aparatur kesehatan yang tidak menyenangkan sehingga masyarakat mengalami krisis kepercayaan terhadap kualitas layanan kesehatan yang di berikan pemerintah mulai dari kualitas rumah sakit hingga SDM yang bekerja.

Pengukuran implementasi *service excellenc* oleh petugas di rumah sakit dapat dilakukan dengan menyelaraskan faktor-faktor perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*) dan tanggung jawab (*accountability*) oleh pemberi pelayanan (Kartikasari & Syafitri, 2016). Menurut Azlina (2014), bahwa implementasi *service excellence* dapat berhasil dilaksanakan didasarkan pada 5 (lima) dimensi yaitu kemampuan, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab pemberi pelayanan.

Aspek-aspek dalam *service excellence* seperti bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai kebersihan (kesehatan), perbuatan baik, teratur dan rapi, berpakaian rapi dan harmonis. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan akurat, memuaskan, jujur, aman, tepat waktu, ketersediaan. Keseluruhan ini berhubungan dengan kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan karyawan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan itu dengan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, cepat memperhatikan dan mengatasi

kebutuhan pelanggan. Jaminan (*assurance*), yaitu mencakup kemampuan, pengetahuan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang memiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, memiliki kompetensi, percaya diri dan menimbulkan keyakinan kebenaran (Pambudi, 2013). Kamal (2016), mengatakan semua aspek dari *service excellence* yang telah disebutkan di atas dapat menimbulkan kepuasan pasien.

Implementasi *service excellence* dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu pengetahuan, sikap, motivasi, kepuasan kerja, tingkat stres, kondisi fisik pekerjaan sistem kompensasi, desain pekerjaan dan aspek ekonomi. Selain itu karakteristik pegawai juga mempengaruhi kinerja diantaranya umur, pendidikan dan masa kerja (Mulyono & Hamzah, 2013). Sodik (2014) mengemukakan bahwa implementasi *service excellence* di rumah sakit dipengaruhi oleh faktor psikologi seperti motivasi.

Menurut teori Green (1980) dalam Notoatmodjo (2012), ada tiga faktor utama yang mempengaruhi perilaku kesehatan yaitu faktor predisposisi (pengetahuan, sikap dan motivasi, kepercayaan/keyakinan, nilai dan tradisi). Faktor pemungkin mencakup pada ketersediaan sarana, akses, komitmen dan keterampilan. Faktor penguat meliputi faktor keluarga, teman, tokoh masyarakat (toma), tokoh agama (toga) dan peran petugas kesehatan.

Pengetahuan, sikap dan motivasi merupakan faktor penting yang mempengaruhi implementasi *service excellence*. Upaya penerapan *service excellence* sangat tergantung dari pengetahuan petugas. Apabila petugas menerapkan *service excellence* didasari oleh pengetahuan yang memadai, maka perilaku tersebut akan bersifat langgeng (*long lasting*) (Darliana, 2016). Motivasi bagi petugas juga sangat penting karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil optimal (Pongajow et al., 2015).

Pengetahuan, sikap dan motivasi dalam implementasi *service excellence* dapat ditingkatkan dengan diadakannya *training* (pelatihan). Menurut Rusmilawati et al (2016), *training* merupakan suatu proses belajar mengajar terhadap pengetahuan dan keterampilan tertentu serta sikap agar peserta semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik dan sesuai standar.

Service excellence training sebagai upaya meningkatkan pengetahuan, sikap, motivasi serta mengubah perilaku dan mengembangkan keterampilan. *Service excellent* sebagai bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan menggunakan pelatihan (Hannifunni'am, 2012).

Metode yang dapat dipilih dalam memberikan *service excellence training* yakni berupa kegiatan (permainan dan kegiatan berdasarkan pengalaman),

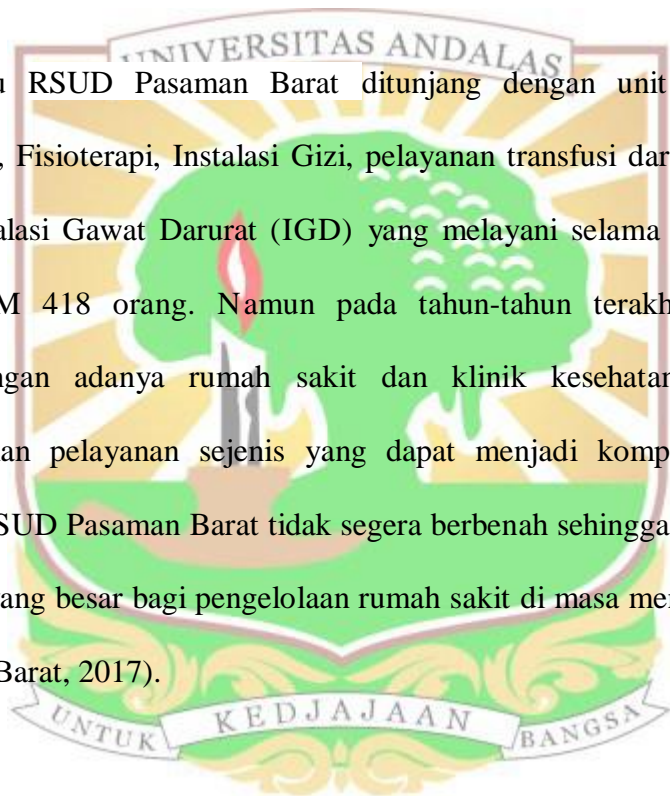
studi kasus, *role play*, video (film durasi pendek yang berhubungan dengan topik pelatihan) dan seminar (semua peserta mendengarkan dan mendiskusikan serangkaian topik yang disampaikan oleh trainer/nara sumber). Metode yang dipilih berdasarkan kebutuhan dan kesanggupan dari peneliti sendiri (Hannifunni'am, 2012).

Hapsari & Kumadji (2015) menjelaskan bahwa *service excellence training* merupakan unsur penting yang memiliki kaitan erat dengan keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan konsumen dengan melayani sampai konsumen mencapai tingkat kepuasan dan menjadi loyal terhadap perusahaan. Hannifunni'am (2012) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa memilih *service excellence training* karena merupakan metode yang cukup efektif untuk meningkatkan motivasi, mengubah struktur kognitif dan memodifikasi sikap serta menambah keterampilan berperilaku.

Banyak rumah sakit yang ada di Provinsi Sumatera Barat. Baik rumah sakit pemerintah maupun swasta. Salah satu rumah sakit yang selalu berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah RSUD Pasaman Barat. RSUD Pasaman Barat saat ini status akreditasinya masih C dan sedang dalam pelaksanaan proses akreditasi untuk pencapaian status akreditasi rumah sakit paripurna (RSUD Pasaman Barat, 2017).

RSUD Pasaman Barat merupakan salah satu Layanan Kesehatan milik PEMKAB Pasaman Barat yang berbentuk RSU, dinaungi oleh Pemda Kabupaten dan dalam memberikan pelayanan kesehatannya saat ini telah memiliki 7 ruang rawat inap dan rawat jalan yang dilaksanakan oleh 11 poliklinik yang ada, lengkap dengan dokter spesialisnya, kecuali Poli Umum dan Poli Gigi (RSUD Pasaman Barat, 2017).

Selain itu RSUD Pasaman Barat ditunjang dengan unit Laboratorium, Radiologi, Fisioterapi, Instalasi Gizi, pelayanan transfusi darah dan Farmasi serta Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang melayani selama 24 jam dengan total SDM 418 orang. Namun pada tahun-tahun terakhir ini terdapat kecendrungan adanya rumah sakit dan klinik kesehatan swasta yang memberikan pelayanan sejenis yang dapat menjadi kompetitor potensial apabila RSUD Pasaman Barat tidak segera berbenah sehingga mengakibatkan masalah yang besar bagi pengelolaan rumah sakit di masa mendatang (RSUD Pasaman Barat, 2017).



Berdasarkan data yang didapatkan oleh peneliti (Mitra Vemilda) pada Hari Senin 15 Januari 2018 tentang kunjungan pasien di RSUD Pasaman Barat, peneliti menemukan kunjungan yang fluktuatif, pada tahun 2014 kunjungan pasien mencapai 48.388, tahun 2015 terjadi peningkatan jumlah kunjungan yaitu dengan jumlah 51.633, namun pada tahun 2016 jumlah kunjungan pasien menjadi 50.221 (RSUD Pasaman Barat, 2017).

Berdasarkan hasil laporan SPMRSUD Pasaman Barat tentang tingkat kepuasan pasien rawat inap pada tahun 2016 dengan Standar SPM >90% dan target capaian rumah sakit 90% dengan hasil capaian hanya 85,2%. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes RI, 2016). Berdasarkan hal tersebut dapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terutama implementasi *service excellence* perawat perlu ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kunjungan pasien (RSUD Pasaman Barat, 2017).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada Hari Kamis tanggal 19 April 2018 di RSUD Pasaman Barat dengan mewawancarai 10 orang pasien tentang pelayanan yang diberikan oleh petugas yang ada di rumah sakit diketahui bahwa 6 dari 10 orang pasien mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat dan bidan terkait sikap dan kurangnya perhatian dari perawat dan bidan, respon yang lama saat pasien membutuhkan perawat dan bidan, 4 dari 10 orang pasien mengatakan kurang puas dengan pelayanan dokter karena minimnya waktu dokter untuk pasien, 3 dari 10 orang pasien menginginkan petugas farmasi dapat mengantarkan kebutuhan obat-obatan ke ruang pasien dan bukan keluarga pasien yang menjemputnya di Apotek. 5 dari 10 orang pasien mengatakan kurang puas dengan petugas non kesehatan terkait respon dan komunikasi

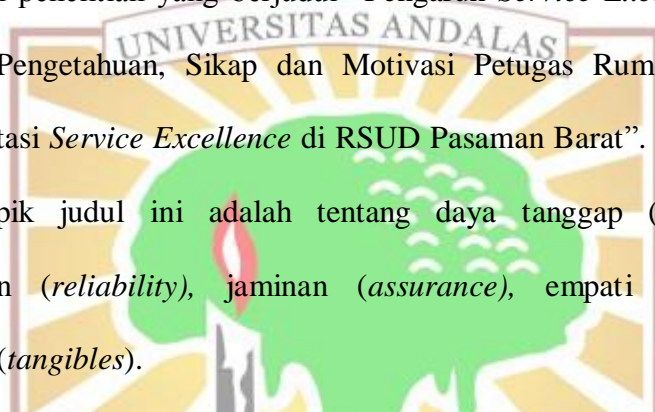
dari petugas. 4 dari 10 orang pasien saat ditanya tentang penilaiannya terhadap pelayanan seluruh petugas dengan skala 1-10, maka seluruh pasien tersebut memberikan nilai <7. Hal ini menandakan bahwa implementasi *service excellence* di RSUD Pasaman Barat masih belum berjalan dengan baik.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada 9 orang petugas di RSUD Pasaman Barat pada Hari Jumat tanggal 20 April 2018 di RSUD Pasaman Barat didapati bahwa 5 dari 9 orang petugas tidak mengetahui apa saja standar dari implementasi *service excellence* seperti daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati dan bukti fisik. 3 dari 9 orang petugas beranggapan penampilan tidak begitu penting dalam implementasi *service excellence*, 4 dari 9 orang petugas mengatakan tidak terlalu motivasi untuk pencapaian implementasi *service excellence*, karena menurut pendapat petugas, implementasi *service excellence* tidak hanya dari segi manusianya saja, tapi juga harus didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai.

Berdasarkan studi dokumentasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti pada pasien dan perawat pelaksana, peneliti menduga bahwa implementasi *service excellence* di RSUD Pasaman Barat belum berjalan dengan baik karena peneliti masih menemukan beberapa pasien kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas terkait sikap, respon dan kurangnya perhatian, peneliti masih menemukan petugas yang tidak tahu

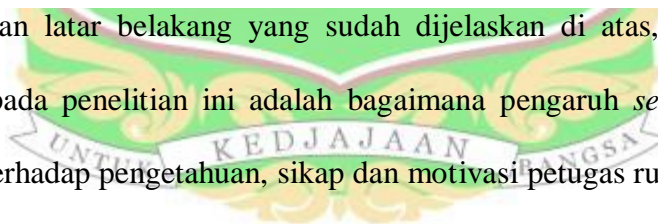
tentang standar dari implementasi *service excellence*, peneliti masih menemukan sikap negatif dan motivasi yang kurang dari diri petuga suntuK pencapaian implementasi *service excellence*. Oleh karena itu perlu dilakukan pelatihan untuk meningkatkan hal tersebut.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena di atas, maka peneliti tertarik ingin melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh *Service Excellence Training* terhadap Pengetahuan, Sikap dan Motivasi Petugas Rumah Sakit dalam Implementasi *Service Excellence* di RSUD Pasaman Barat”. Poin yang dikaji dalam topik judul ini adalah tentang daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan buktifisik (*tangibles*).



B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pengaruh *service excellence training* terhadap pengetahuan, sikap dan motivasi petugas rumah sakit dalam implementasi *service excellence* di RSUD Pasaman Barat tahun 2018 ?



C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian bertujuan adanya pengaruh *service excellencetraining* terhadap pengetahuan, sikap dan motivasi petugas rumah sakit dalam implementasi *service excellence* di RSUD Pasaman Barat tahun 2018.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penelitian ini adalah untuk :

- a. Diketahui Karakteristik responden pada kelompok kontrol dan kelompok intervensi.
- b. Diketuainya rata-rata pengetahuan petugas rumah sakit dalam implementasi *service excellence* sebelum dan sesudah diberikan intervensi pada kelompok intervensi dan kelompok Kontrol.
- c. Diketuainya rata-rata sikap petugas rumah sakit dalam implementasi *service excellence* sebelum dan sesudah diberikan intervensi pada kelompok intervensi dan kelompok Kontrol.
- d. Diketuainya rata-rata motivasi petugas rumah sakit dalam implementasi *service excellence* sebelum dan sesudah diberikan intervensi pada kelompok intervensi dan kelompok Kontrol.
- e. Diketuainya perbedaan nilai rata-rata antara terhadap pengetahuan, sikap dan motivasi petugas rumah sakit dalam implementasi *service excellence* pada kelompok intervensi dan kelompok Kontrol
- f. Diketuainya pengaruh sebelum dan sesudah diberikan intervensi terhadap pengetahuan, sikap dan motivasi petugas rumah sakit dalam

implementasi *service excellence* pada kelompok intervensi dan kelompok Kontrol.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang terlibat secara langsung ataupun tidak langsung, yaitu Kepemimpinan Kepala Ruangan, perawat pelaksana, pasien, Program Studi Magister Keperawatan Universitas Andalas, peneliti sendiri dan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian khususnya tentang pengetahuan, sikap dan motivasi petugas rumah sakit dalam implementasi *service excellence* di RSUD Pasaman Barat.

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Aplikatif

- a. Meningkatkan pengetahuan, sikap dan motivasi petugas rumah sakit dalam implementasi *service excellence* di RSUD Pasaman Barat.
- b. Meningkatkan produktivitas petugas di rumah sakit sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan citra rumah sakit di mata pasien.

2. Manfaat Keilmuan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi *evidence based* bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya disiplin ilmu manajemen keperawatan terkait implementasi *service excellence* petugas rumah sakit dalam implementasi *service excellence* di RSUD Pasaman Baratserta

memperkaya penelitian ilmiah pada Program Studi Magister Keperawatan Universitas Andalas.

3. Manfaat Metodologi

Menambah wawasan bagi peneliti dalam aplikasi keilmuan padabidang manajemen keperawatan dirumah sakit dan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji masalahyang sama di masa yang akan datang dengan variabel yang berbeda (sesuai dengan masalah yang ditemui di rumah sakit).

