Pengaruh Pelayanan Prima A6 (*Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance, Accountability*) Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat Kabupaten Lamongan

Nastiti¹, Sudalhar¹, FaslukyNurillah¹

^{1*} Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit
Stikes Muhammadiyah Bojonegoro

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is a very subjective thing, difficult to measure, can change, and there are many factors that influence as many dimensions as human life. The importance of excellent service greatly influences the quality of service, while the service standard factor A6 consists of Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance, and Accountability applied at home hospital will certainly get a good response from internal customers or patients. At the Muhammadiyah Babat Hospital there is a problem, namely reducing patient visits. Therefore, improving the quality of service is very important so that patients feel satisfied and all their hopes and needs are fulfilled so that patients will be loyal and visit again. The purpose of this study was to determine the effect of A6's excellent service on patient satisfaction at the Muhammadiyah Babat Hospital.

Subjects and Research Methods: This study was a pre-experimental study with a one group pretest-posttest design. The population of this study were employees and inpatients who received services at the Babat Muhammadiyah Hospital, with samples taken of 30 inpatients in July 2019 and 30 nurses and midwives. The sampling technique used purposive sampling. The analysis prerequisite test is the Wilcoxon test.

Results: The results of this study indicate that the satisfaction of inpatients at the Muhammadiyah Babat Hospital prior to the A6 prime service concept was still unsatisfied at 63.%. Satisfaction of inpatients at Muhammadiyah Babat Hospital after the A6 excellent service concept was satisfied was 80%. There is an influence of A6 prime service on patient satisfaction at Muhammadiyah Babat Hospital which is indicated by a significance value ($0.003 < 0.05$).

Conclusion: Based on the results of this study, it is necessary to apply the A6 excellent service concept in a sustainable manner at the Babat Muhammadiyah Hospital.

Keywords: A6 Excellent Service, Patient Satisfaction

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subyektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta terdapat banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak dimensi didalam kehidupan manusia. Pentingnya pelayanan prima sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, adapun standar pelayanan faktor A6 yang terdiri dari Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*) yang diterapkan di rumah sakit tentunya akan mendapatkan respon baik dari pelanggan internal atau pasien. Di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat terdapat masalah yaitu penurunan kunjungan pasien untuk itu meningkatkan kualitas pelayanan sangat penting agar pasien merasa puas dan segala harapan dan kebutuhannya terpenuhi sehingga pasien akan loyal dan berkunjung kembali. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima A6 terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat.

Subjek dan Metode Penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian *pre-experimental* dengan design *one group pretest-posttest design*. Populasi penelitian ini adalah karyawan dan pasien rawat inap yang mendapat pelayanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat, dengan sampel yang diambil sebanyak 30 pasien rawat inap pada bulan Juli 2019 serta 30 perawat dan bidan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Uji prasyarat analisis yaitu uji *wilcoxon*.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat sebelum dilakukan konsep pelayanan prima A6 masih kurang puas sebesar 63,%. Kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat setelah dilakukan konsep pelayanan prima A6 sudah puas sebesar 80%. Terdapat pengaruh pelayanan prima A6 terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi ($0,003 < 0,05$).

Kesimpulan: Berdasarkan hasil penelitian ini maka perlu menerapkan konsep pelayanan prima A6 dengan berkelanjutan di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat.

Kata Kunci : Pelayanan Prima A6, Kepuasan Pasien

Korespondensi : Nastiti Program Studi S₁ Administrasi Rumah Sakit, Stikes Muhammadiyah Bojonegoro. Jalan Ahmad Yani no 14 Kapas Bojonegoro. Email : stikesmuhbjngr@gmail.com.

LATAR BELAKANG

Di dalam pelayanan kesehatan dituntut untuk lebih memfokuskan pada kebutuhan pelanggan, sejalan dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik. Dengan adanya pelayanan prima dapat menjadikan karyawan mempunyai acuan dalam bekerja. Pelayanan di rumah sakit dapat dinilai dari kepuasan pasien karena pasien atau keluarga pasien akan berinteraksi langsung dengan karyawan rumah sakit, maka sangat diperlukan penerapan pelayanan prima yang lebih baik untuk melayani pasien. Kepuasan pasien menurut Suryati C (2013) merupakan hal yang sangat subyektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta terdapat banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak dimensi didalam kehidupan manusia. Pentingnya pelayanan prima sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, adapun standar pelayanan faktor A6 yang terdiri dari Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*) yang diterapkan di rumah sakit tentunya akan mendapatkan respon baik dari pelanggan internal atau pasien. Namun yang terjadi di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat yaitu penurunan yang sangat signifikan kunjungan pasien pada tiga bulan berturut pada bulan Juli, Agustus, September, untuk itu meningkatkan kualitas pelayanan sangatlah penting agar pasien merasa puas dan segala harapan dan kebutuhannya terpenuhi

sehingga pasien akan loyal dan berkunjung kembali.

Keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak terlepas dari berbagai faktor pelayanan salah satunya dalam pelayanan prima, Oleh karena itu, pelayanan prima sangat dibutuhkan dan harus diterapkan dengan baik agar dapat memberikan pelayanan maksimal bagi pelanggan. Karyawan harus ramah, selalu memberi perhatian kepada pasien, berpenampilan yang sesuai, bertanggungjawab dan melakukan tindakan yang sesuai kemampuan Rumah Sakit Muhammadiyah Babat merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan Kesehatan yang mengutamakan kualitas pelayanan, dan fasilitas yang memadai agar para pelanggan puas terhadap jasa yang diberikan. Dalam menanggapi kebutuhan pelanggan, kualitas pelayanan menjadi dasar yang kunjungan pasien ruang perawatandan ruang bersalin di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat Tahun 2018.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Parameter Ruang Perawatan Dan Ruang Bersalin Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Babat Tahun 2018

NO	BULAN	JUMLAH
1.	Januari	349
2.	Februari	349
3.	Maret	356
4.	April	370
5.	Mei	354
6.	Juni	318
7.	Juli	335
8.	Agustus	331
9.	September	318

10.	Oktober	410
11.	November	391
12.	Desember	426
Jumlah		4307

Pelayanan prima sangat berperan penting dengan kepuasan pasien karena dengan adanya pelayanan prima A6 yang diterapkan pasien akan merasakan kebutuhannya terpenuhi, memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal yang sangat penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas dengan pelayanan merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus menggunakan jasa pilihan dan jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan pasien mempunyai image negatif terhadap rumah sakit tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien. Untuk menciptakan kepuasan pasien rumah sakit perlu menerapkan dan menciptakan pelayanan prima yang lebih baik lagi untuk memperoleh loyalitas pasiennya. Beberapa hal yang menyebabkan karyawan dalam bekerja kurang memenuhi harapan pelanggan mengakibatkan penurunan kualitas kerja yang tentunya akan sangat berdampak pada rumah sakit, untuk saat ini dalam pelayanan mulai dijadikan tolak ukur mutu pelayanan di rumah sakit khususnya Rumah Sakit Muhammadiyah Babat, sehingga menuntut kerja profesional karyawan untuk meningkatkan sikap penampilan, kemampuan, tindakan, perhatian dan tanggung jawab yang sesuai dalam melakukan

pelayanan kepada pasien. Ditambah lagi visi Rumah Sakit Muhammadiyah Babat yaitu Terwujudnya Rumah Sakit yang Islami dan Prima dalam Pelayanan.

Melihat masalah diatas untuk menyelesaikan masalah-masalah yang ada dan membuat solusi dari beberapa kemungkinan masalah tentunya karyawan harus meningkatkan sikap yang lebih baik kepada pasien dengan melakukan pelayanan prima yang lebih baik lagi. Yaitu dengan mengimplementasikan A6 yaitu Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*) untuk memberikan kepuasan kepada pasien. Selain itu, untuk mencegah kurangnya sikap yaitu dapat memberikan arahan agar mereka dapat memperlakukan pasien sebagai raja dan melakukan survey kepada pasien agar dapat mengetahui tingkat pelayanan karyawan Rumah Sakit Muhammadiyah Babat. Hasil dari survey akan di tindak lanjuti agar dapat memenuhi keinginan pasien. Berdasarkan permasalahan yang ditemukan dalam pengaruh pelayanan prima A6 karyawan RSMB, maka dapat diasumsikan bahwa penelitian tentang "**Pengaruh Pelayanan Prima A6 Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat**" perlu dilakukan.

METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *Pre-Experimental, One Group Pretest-Posttest Design*. Menurut Sugiyono (2016) Metode penelitian eksperimen merupakan metode percobaan untuk mempelajari pengaruh dari variabel tertentu terhadap variabel yang lain, melalui uji coba dalam kondisi khusus yang sengaja diciptakan.

2. Populasi dan Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yang menjadi populasi di penelitian ini adalah pasien dan perawat serta bidan Rumah Sakit Muhammadiyah Babat.

3. Variabel Penelitian

Variabel yang diteliti adalah pelayanan prima A6, dan kepuasan pasien.

4. Definisi Operasional

Pelayanan Prima A6 adalah Pelayanan yang memberikan nilai tambah pada unsur pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP yang berlaku untuk dapat memenuhi kebutuhan pasien. Kepuasan pasien adalah Tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pasien sebelum menerima jasa pelayanan dengan sesudah menerima jasa layanan.

5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan untuk pengumpulan data adalah menggunakan angket observasi dan kuisioner.

6. Analisa Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji *wilcoxon* untuk menguji perbedaan dua buah data yang berpasangan,

maka jumlah sampel datanya selalu sama banyaknya.

7. Etika Penelitian

Etika penelitian meliputi *informed consent* (lembar persetujuan), *anonimity* (tanpa nama), *confidentiality* (kerahasiaan).

HASIL

1. Kepuasan pasien sebelum dilaksanakan pelayanan prima A6 di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat

Tabel 10 Distribusi Data Kepuasan pasien sebelum dilaksanakan pelayanan prima A6 di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat Sebelum Dilaksanakan pelayanan prima A6

No	Kepuasan pasien	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1.	Puas	11	37%
2.	Kurang Puas	19	63%
Jumlah		30	100%

Berdasarkan tabel 10 dapat diinterpretasikan bahwa sebelum diberikan pelayanan prima A6, pasien puas adalah sebesar (37%) sedangkan pasien kurang puas sebesar (63%).

2. Karakteristik Kepuasan pasien sesudah dilaksanakan Pelayanan Prima A6 di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat

Tabel 11 Distribusi Data Kepuasan pasien sesudah dilaksanakan pelayanan prima A6 di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat Sebelum Dilaksanakan pelayanan prima A6

No	Kepuasan pasien	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1.	Puas	24	80%
2.	Kurang Puas	6	20%
Jumlah		30	100%

Berdasarkan tabel 5.14 dapat diinterpretasikan bahwa sesudah diberikan pelayanan prima a6, kepuasan pasien puas adalah sebesar (80%) sedangkan kepuasan pasien kurang puas sebesar (20%).

3. Analisis Pengaruh Pelayanan Prima A6 Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat

Tabel 12 Distribusi Pengaruh Pelayanan Prima A6 Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat

Z	-3,000
Sign. Pre test-post test	0,003

Pada tabel 12 menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,003 yang mengartikan bahwa terdapat pengaruh pelayanan prima A6 terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat Hasil uji *wilcoxon* bahwa signifikansi p-value sebesar $0,003 < 0,05$ maka hipotesis 1 diterima.

PEMBAHASAN

1. Kepuasan Pasien Sebelum dilaksanakan pelayanan prima A6 di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat

Berdasarkan hasil observasi kepuasan pasien sebelum dilaksanakan konsep pelayanan prima A6 dari 30 responden yang mendapatkan poin tertinggi adalah indikator sikap yang sopan dan ramah. Sedangkan yang mendapatkan poin terendah adalah ketepatan dan kecepatan tindakan petugas dalam melakukan pelayanan yang dinilai oleh pasien belum optimal.

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Menurut Hill, Brierley & Mac Dougall (dalam Fandy Tjiptono, 2008) mendefinisikan kepuasan sebagai ukuran kinerja "Produk Total" sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan (*costumerrequirements*). Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka. Dapat dijabarkan dengan pertanyaan yang menyangkut pelayanan prima A6 yaitu sikap, perhatian, tindakan, kemampuan,

penampilan dan tanggung jawab petugas pelayanan yang diberikan ke pasien.

Berdasarkan fakta dan teori didapat bahwa jika kebutuhan pasien terpenuhi, maka kepuasan pasien terhadap pelayanan akan meningkat.

2. Kepuasan Pasien Sesudah dilaksanakan Pelayanan Prima A6 di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat

Berdasarkan hasil observasi setelah dilakukan konsep pelayanan prima A6 meliputi indikator ketepatan dan kecepatan tindakan petugas dalam melakukan pelayanan dan sikap yang sopan dan ramah, sudah baik dibandingkan sebelum dilaksanakan konsep pelayanan prima A6.

Menurut Hill, Brierley dan Mac Dougall (dalam Fandy Tjiptono, 2008) mendefinisikan kepuasan sebagai ukuran kinerja "Produk Total" sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan (*costumerrequirements*). Pendapat ini sejalan dengan Kotler dkk yang menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perbandingan antara persepsi dan harapan. Hal ini selaras dengan pernyataan Zithamel (1990) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien terpenuhi apabila memenuhi indikator – indikator sebagai berikut: *Tangibles* (berwujud), *Realibility* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati).

Dari fakta dan teori didapatkan bahwa upaya dalam memberikan kepuasan pasien perlu memenuhi indikator yaitu *Tangibles* (berwujud), *Realibility* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati). Jadi petugas pelayanan memberikan pelayanan secara komprehensif, baik dari pelayanan ataupun sosial kepada pasien. Dengan demikian pelayanan keperawatan akan dapat dirasakan lebih sempurna oleh pasien, sehingga tidak hanya secara fisik saja yang mendapatkan perhatian petugas penunjang.

3. Pengaruh Pelayanan Prima A6 Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Babat

Berdasarkan hasil analisis melalui uji *wilcoxon* menunjukkan ada pengaruh pelayanan prima A6 terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah .Adapun perubahan antara sebelum dengan sesudah dilakukan konsep pelayanan prima A6 dari kurang puas menjadi puas. Artinya jika ketepatan dan kecepatan tindakan petugas dalam melakukan pelayanan dan sikap petugas pelayanan semakin baik, maka kepuasan pasien semakin meningkat, demikian sebaliknya.

Menurut Barata (2004) pelayanan prima terdiri dari enam unsur pokok, antara lain Sikap, Perhatian, Tindakan, Kemampuan, Penampilan dan Tanggung Jawab. Menurut Barata (2011) Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan.

Dari fakta dan teori dapat diketahui bahwa adanya pengukuran kepuasan pasien sangat diperlukan untuk mengetahui faktor – faktor yang harus ditingkatkan agar kepuasan pasien dapat dicapai. Salah satu faktor yang perlu diperhatikan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Babat adalah pelayanan, khususnya dalam mengoptimalkan pelayanan prima A6.

Pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat sebelum dilaksanakan pelayanan prima A6 masih kurang puas dan sesudah dilaksanakan pelayanan prima A6 sudah puas. Bagi Rumah Sakit perlu upaya perbaikan untuk indikator ketepatan dan kecepatan tindakan petugas dalam melakukan pelayanan oleh pasien dengan cara selalu melakukan pelayanan prima A6 agar pasien merasa diperhatikan. Bagi peneliti selanjutnya karena keterbatasan waktu peneliti sadar bahwa masih ada kekurangan, diharapkan untuk peneliti selanjutnya untuk dikembangkan lagi.

Kesimpulan dan Saran

1. Pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat sebelum dilaksanakan pelayanan prima A6 masih kurang puas.

2. Pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat sesudah dilaksanakan pelayanan prima A6 sudah puas.
3. Terdapat pengaruh pelayanan prima A6 terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat sebesar 0,003.

Saran

1. Bagi Rumah Sakit
 - Perlu upaya perbaikan untuk indikator ketepatan dan kecepatan tindakan petugas dalam melakukan pelayanan oleh pasien dengan cara selalu melakukan pelayanan prima A6 agar pasien merasa diperhatikan.
 - Perlu ditingkatkan lagi pelayanan prima A6 yaitu sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan dan tanggung jawab supaya lebih baik lagi.
 - Perlu menerapkan pelayanan prima A6 dengan berkelanjutan
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - Penelitian selanjutnya dikarenakan keterbatasan waktu diharapkan dapat melanjutkan dan mengembangkan penelitian yang sama dengan variabel yang berbeda

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya.(2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta; PT. Elex Media Komputindo.
- Barata, A. dan Adya.(2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Flex
- Budiastuti. (2002). *Faktor-faktor dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit*.

Suryati C,(2004). *Kepuasan Pasien rumah sakit (tinjauan teoritis dan penerapannya pada penelitian)*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (2004 ; 7).

Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. 2002. *Service Marketing*. Mc.Graw Hill Inc, Int'l Edition, New York.