

ANALISIS *SERVICE EXCELLENT* TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT MATA BAKTI ETAM PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Agung Graceo Abdilo Niklas¹, Gusti Ngurah Joko Adinegara²

^{1,2}Program Magister Manajemen, Fakultas Bisnis dan Pariwisata Universitas Dhyana Pura, Jl. Raya Padang Luwih Tegal
Jaya Dalung Kuta Utara, Bali, Indonesia

25311601008@undhirabali.ac.id¹; jokoandinegara@undhirabali.ac.id²

ABSTRAK

ABSTRAK Pelayanan kesehatan yang berkualitas sangat menentukan tingkat kepuasan pasien, yang pada gilirannya memengaruhi loyalitas dan reputasi rumah sakit. *Service excellent* diukur melalui empat dimensi utama yaitu sikap ramah dan sopan (*attitude*), perhatian penuh terhadap kebutuhan pasien (*attention*), tindakan cepat dan tepat (*action*), serta kemampuan mengantisipasi kebutuhan pasien (*anticipation*). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan non-eksperimental, melibatkan 90 responden pasien rawat jalan yang diambil dengan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data menggunakan uji korelasi Pearson untuk melihat hubungan antara dimensi *service excellent* dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi *service excellent* memiliki skor rata-rata tinggi, dengan *attitude* dan *attention* sebagai skor tertinggi. Ada hubungan positif signifikan antara empat dimensi tersebut dengan kepuasan pasien, di mana sikap ramah dan perhatian petugas merupakan faktor dominan yang paling berpengaruh. Faktor tambahan seperti waktu tunggu, komunikasi efektif, dan profesionalisme tenaga kesehatan juga berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pasien. Budaya pelayanan prima khususnya di kalangan perawat mampu memperkuat kepercayaan dan loyalitas pasien, terutama pengguna asuransi kesehatan BPJS. Kesimpulannya, penerapan *service excellent* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan, dan pelayanan yang sesuai SOP meningkatkan rasa aman dan profesionalisme. Disarankan rumah sakit terus memperkuat pelatihan pelayanan prima untuk meningkatkan responsivitas dan antisipasi kebutuhan pasien guna mempertahankan kualitas layanan oftalmologi dan daya saing rumah sakit di wilayah tersebut.

Kata kunci: *Service Excellent, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit*

1. Pendahuluan

Pelayanan kesehatan yang berkualitas sangat menentukan tingkat kepuasan pasien, yang pada gilirannya memengaruhi loyalitas dan reputasi rumah sakit. *Service excellent* diukur melalui empat dimensi utama yaitu sikap ramah dan sopan (*attitude*), perhatian penuh terhadap kebutuhan pasien (*attention*), tindakan cepat dan tepat (*action*), serta kemampuan mengantisipasi kebutuhan pasien (*anticipation*). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan non-eksperimental, melibatkan 90 responden pasien rawat jalan yang diambil dengan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data menggunakan uji korelasi Pearson untuk melihat hubungan antara dimensi *service excellent* dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi *service excellent* memiliki skor rata-rata tinggi, dengan *attitude* dan *attention* sebagai skor tertinggi. Ada hubungan positif signifikan antara empat dimensi tersebut dengan kepuasan pasien, di mana sikap ramah dan perhatian petugas merupakan faktor dominan yang paling berpengaruh. Faktor tambahan seperti waktu tunggu, komunikasi efektif, dan profesionalisme tenaga kesehatan juga berkontribusi dalam

meningkatkan kepuasan pasien. Budaya pelayanan prima khususnya di kalangan perawat mampu memperkuat kepercayaan dan loyalitas pasien, terutama pengguna asuransi kesehatan BPJS. Kesimpulannya, penerapan *service excellent* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan, dan pelayanan yang sesuai SOP meningkatkan rasa aman dan profesionalisme. Disarankan rumah sakit terus memperkuat pelatihan pelayanan prima untuk meningkatkan responsivitas danantisipasi kebutuhan pasien guna mempertahankan kualitas layanan oftalmologi dan daya saing rumah sakit di wilayah tersebut.

2. Metode

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian non-eksperimental. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapat gambaran kepuasan pasien yang datang ke Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Mata Bakti Etam Provinsi Kalimantan Timur.

Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan/pendamping pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Mata Bakti Etam Provinsi Kalimantan Timur dengan jumlah rata-rata 700 orang per bulan. Jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin yaitu sebesar 90 Responden. Pengambilan sampel pada penelitian ini berdasarkan teknik purposive sampling. Dalam penelitian ini sampel/responden yang dipilih adalah pasien rawat jalan atau pendamping pasien rawat jalan dari bagian poliklinik yang mendapat pelayanan dan dianggap peneliti mampu berkomunikasi dengan baik sehingga dapat mempertanggung jawabkan apa yang telah ia kemukakan.

Variabel Penelitian

1. Variabel Independen

Adapun variabel bebas pada penelitian ini adalah *Service Excellent* di pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Bakti Etam Provinsi Kalimantan Timur

2. Variabel Dependen

Kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Bakti Etam Provinsi Kalimantan Timur

Definisi Operasional

1. Pasien : Seseorang yang mendapatkan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bakti Etam Provinsi Kalimantan Timur

2. Pelayanan : Semua jenis pelayanan yang diberikan oleh petugas di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Mata Bakti Etam Provinsi Kalimantan Timur kepada pasien yang mendapatkan pelayanan.

3. Kepuasan : Tingkat keadaan yang dirasakan pasien merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau hasil produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang.

4. Tingkat kepuasan : Jika penampilan/pelayanan sangat kurang dari harapan, pasien sangat tidak dipuaskan dan diberi skor 1. Jika penampilan/pelayanan kurang dari harapan, pasien tidak dipuaskan dan diberi skor 2. Jika penampilan/pelayanan mencukupi dari harapan, pasien cukup dipuaskan dan diberi skor 3. Jika penampilan/pelayanan sebanding dengan harapan, pasien puas dan diberi skor 4. Jika penampilan/pelayanan lebih dari harapan, pasien sangat dipuaskan dan diberi skor 5.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner yang diuji menggunakan uji validitas dan uji realibilitas.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden yang menjadi subjek penelitian. Data sekunder diperoleh dari bagian rekam medik untuk mengetahui jumlah kunjungan pasien rawat jalan.

Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam proses penelitian ini adalah:

1. Uji validitas

Uji validitas yaitu suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu butir pertanyaan. Suatu pengukuran yang dikatakan valid bila nilai korelasi $>0,361$ (Sugiyono, 2015)

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu suatu alat ukur yang menunjukkan seberapa besar suatu instrument tersebut dapat dipercaya dan digunakan sebagai alat pengumpul data. Suatu pengukuran yang dikatakan reliable bila nilai α cronbach $> 0,60$ (Siregar, 2010). Uji validitas dan reabilitas menggunakan uji korelasi parametrik maka jumlah minimal responden yang digunakan adalah sebanyak 30 orang. jumlah ini dianggap cukup untuk mewakili populasi.

3. Persentase Data

Data yang dikumpulkan kemudian dibuat dalam bentuk tabulasi dan dianalisis serta dibuat pembahasan dan kesimpulannya. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan rumus persentase. $P = F/N \times 100$ Ket : P (Persentase) F (Frekuensi) N (Responden)

4. Skala Likert

Analisis skor tingkat kepuasan pada penelitian ini menggunakan format jawaban Skala Likert yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tingkatan (1- 5) dimana setiap jawaban diberi bobot nilai dengan ketentuan sebagai berikut (Riduwan, 2013).
a. Skor 5 bila jawaban “Sangat Puas” b. Skor 4 bila jawaban “Puas” c. Skor 3 bila jawaban “Cukup Puas” d. Skor 2 bila jawaban “Tidak Puas” e. Skor 1 bila jawaban “Sangat Tidak Puas” Kriteria interpretasi skor menurut Skala Likert dalam pengukuran tingkat kepuasan adalah sebagai berikut : a. Angka 0 % - 20 % = Sangat Tidak Puas b. Angka 21 % - 40 % = Tidak Puas c. Angka 41 % - 60 % = Cukup Puas d. Angka 61 % - 80 % = Puas e. Angka 81 % - 100 % = Sangat Puas (Riduwan, 2007).

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil menunjukkan seluruh dimensi *service excellent* memiliki skor rata-rata tinggi (>3,8), dengan attitude dan attention sebagai skor tertinggi (4,3 dan 4,2). Korelasi Pearson mengindikasikan hubungan positif signifikan antara empat dimensi tersebut dengan kepuasan pasien ($p < 0,01$), dimana attitude memiliki koefisien korelasi $r = 0,68$, attention $r = 0,63$, action $r = 0,57$, anticipation $r = 0,49$. Sikap ramah dan perhatian petugas merupakan faktor dominan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Salim, Sari & Yuliana 2024; Rina, 2024).

Selain itu, faktor waktu tunggu, komunikasi efektif, dan profesionalisme tenaga kesehatan juga berkontribusi dalam membentuk kepuasan pasien rawat jalan (Hatibie, Rattu & Pasiak 2015; Kuncara, Sulistyawati & Rosyidah 2025). Budaya pelayanan prima di kalangan perawat juga memperkuat kepercayaan dan loyalitas pasien, terutama pada pengguna asuransi kesehatan (Sari, Wijayanti, 2025). Upaya meningkatkan anticipation (kemampuan antisipasi kebutuhan pasien) perlu difokuskan agar pelayanan lebih proaktif dan holistik.

4. Simpulan

Penerapan *service excellent* di RS Mata Bakti Etam Provinsi Kalimantan Timur berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Sikap ramah dan perhatian khusus dari petugas menjadi faktor utama dalam peningkatan kepuasan dan juga pelayanan yang sesuai SOP meningkatkan tingkat kepercayaan, kesan profesionalisme dan rasa aman bagi pasien. Rumah sakit Mata Bakti Etam Provinsi Kalimantan Timur disarankan terus memperkuat pelatihan pelayanan prima untuk meningkatkan sikap, responsivitas, dan antisipasi kebutuhan pasien guna mewujudkan layanan oftalmologi berkualitas tinggi dan mempertahankan daya saing rumah sakit di wilayah tersebut.

5. Daftar Rujukan

- Sari, N. K , Wijayanti, E. (2025). Hubungan Budaya Service Excellent Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS PBI. *Jurnal Manajemen Asuhan Keperawatan*, 9(2), 92-98. <https://doi.org/10.33655/mak.v9i2.222>
- Araujo, E. B. de, et al. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan*, 7(1), 45-60.
- Hatibie, T. W. J., Rattu, A.J.M., & Pasiak. (2015). Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 3(2), 125-134.
- Nurfaizah, S., Trigono, S., Garnida, A.P. (2024). Hubungan Pelatihan Service Excellent Karyawan Di Instalasi Rawat Jalan Terhadap Peningkatan Kunjungan Di RS Islam Siti Khadijah Palembang. *Jurnal MARSII*, 8(3). <https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARSII/article/view/4931>
- Salim, A., Sari, P. P., & Yuliana, A. S. (2024). Hubungan Penerapan Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Bhayangkara. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(4) 10422-10428. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/34439>
- Sari, P. P. (2024). Hubungan Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellent) dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara. Skripsi, Universitas Awal Bros. <http://repository.univawalbros.ac.id/442/>
- Kuncara, E.I.N, Sulistyawati., & Rosyidah. (2025). Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit: Systematic Review. *Jurnal Prepotif*, 9(1). <https://doi.org/10.31004/prepotif.v9i1.43418>
- Rina, D. (2022). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di RS. *Jurnal Komunikasi dan Organisasi*, 3(1). <https://doi.org/10.26618/jko.v3i1.9079>
- Riduwan. (2017). Skala Pengukuran Variabelvariabel Penelitian. Bandung: Alfa Beta.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.