

Hubungan Pelatihan *Service Excellent* Karyawan Di Instalasi Rawat Jalan Terhadap Peningkatan Kunjungan Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang Tahun 2024

Sari Nurfaizah¹, Ahdun Trigono², Aliefety Putu Garnida³

Universitas Respati Indonesia

sari_nurfaizah@yahoo.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran pengaruh pelatihan *service excellent* karyawan di instalasi rawat jalan terhadap peningkatan kunjungan instalasi rawat jalan di rumah sakit Islam Siti Khadijah Palembang penelitian ini menggunakan uji bivariat dengan metode *cross-sectional* dan multivariat dengan uji regresi logistik ganda model dari 100 responden menyatakan >74% karyawan menerapkan pelatihan *service excellent* dengan hasil uji variable yang memiliki nilai P-Value <0,05 yaitu pada distribusi Ketepatan waktu pelayanan, Akurasi pelayanan, Kesopanan dan keramahan, Tanggung jawab, Kelengkapan, Kemudahan pelayanan, Variasi model pelayanan, Pelayanan Pribadi yang berarti adanya hubungan pelatihan *service excellent* karyawan di instalasi rawat jalan terhadap peningkatan kunjungan instalasi rawat jalan di rumah sakit islam siti khadijah Palembang. Sedangkan 2 unsur pelatihan lainnya memiliki nilai P-Value >0,05 pada distribusi kenyamanan dan atribut pendukung serta ketepatan waktu pelayanan menjadi faktor utama dalam peningkatan jumlah pasien. Hasil dari analisis multivariat menunjukkan variable yang paling berhubungan adalah ketepatan waktu pelayanan.

Kata Kunci : *Service Excellent*, Instalasi Rawat Jalan, Peningkatan Kunjungan Pasien

Abstract

This study aimed to determine the effect of employee service excellence training in outpatient installations on increasing visits to outpatient installations at the Islamic Siti Khadijah Hospital in Palembang. This research used bivariate tests with cross-sectional methods and multivariate tests using multiple logistic regression models from 100 respondents. >74% of employees implement excellent service training with variable test results that have a P-Value <0.05, namely the distribution of Timeliness of service, Accuracy of service, Politeness and friendliness, Responsibility, Completeness, Ease of service, Variety of service models, Personal Service which means there is a relationship between employee service excellence training in outpatient installations and increased visits to outpatient installations at the Siti Khadijah Islamic Hospital in Palembang. Meanwhile, the other 2 training elements have a P-value value of >0.05, the distribution of comfort and supporting attributes and timeliness of service are the main factors in increasing the number of patients. The results of the multivariate analysis show that the variable that is most related is the timeliness of service

Keywords: *Excellent Service, Outpatient Installation, Increased patient visits*

PENDAHULUAN

Menurut *World Health Organization* definisi rumah sakit adalah bagian integrasi dari suatu organisasi yang bersifat sosial dan kesehatan, berfungsi memberikan pelayanan yang paripurna. Pelayanan adalah suatu kegiatan utama yang ada di rumah sakit, pelayanan ini terdiri dari berbagai bagian dan beberapa unsur tenaga profesi terdiri dari tenaga medis maupun non medis.

Service excellent atau pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang dapat memberikan nilai lebih terhadap suatu perusahaan dan yang membedakan perusahaan satu dengan yang lainnya. Sikap dan perilaku karyawan menjadi salah satu tombak pelayanan rumah sakit.

Pada penelitian yang dilakukan Kusniati Retno tahun 2016 didapatkan hasil bahwa kualitas jasa dan nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang.

Service excellent atau pelayanan prima ini sangat dibutuhkan dan harus dimiliki setiap rumah sakit agar tercapai tingkat pelayanan sesuai harapan dan target rumah sakit. Pentingnya pelayanan prima dalam suatu rumah sakit memegang peran besar terhadap perubahan peningkatan pelayanan dan pencapaian kepuasan pasien dan keluarga. Kepuasan pasien dan keluarga merupakan salah satu indikator dalam peningkatan pelayanan suatu rumah sakit.

Pelatihan *service excellent* dilaksanakan secara berkala di rumah sakit Islam Siti Khadijah Palembang, dimana jadwal pelaksanaan *service excellent* tidak sama, berubah-ubah sesuai dengan kesepakatan manajemen dan rekanan rumah sakit pelatih *service excellent*. Beberapa rekanan menawarkan pelatihan *service excellent* bagi karyawan rumah sakit, penawaran itu disambut baik oleh pihak manajemen rumah sakit dan instansi diklat mengatur jadwal *service excellent* secara berkala. Setelah terjadi pandemi *service excellent* dilaksanakan Kembali di akhir tahun 2021. Pelatih *service excellent* dari luar rumah sakit

dengan sasaran tenaga medis dan non medis di instalasi rawat jalan.

Pelaksanaan *service excellent* merupakan salah satu strategi manajemen rumah sakit dalam peningkatan pelayanan kesehatan dan mutu rumah sakit yang secara langsung dapat meningkatkan jumlah kunjungan terhadap rumah sakit serta bertambahnya income rumah sakit, proses ini berjalan berkesinambungan dan saling berkaitan satu sama lain untuk mencapai kelangsungan hidup suatu rumah sakit. Peneliti melakukan evaluasi terhadap ulasan-ulasan kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit Islam Siti Khadijah Palembang melalui *website* dan kotak saran didapatkan adanya beberapa ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan rumah sakit terutama terhadap sikap dan perilaku karyawan yang tidak berkenan serta di dapatkan penurunan pada jumlah kunjungan rawat jalan rumah sakit Siti Khadijah pada tahun 2021 kategori pasien umum yaitu dari 23.534 menjadi 11.982 pasien pada tahun 2022. Untuk jumlah total pasien dari Umum, BPJS, Jamsoskes, Kontrak juga mengalami penurunan yaitu dari 55.851 pasien tahun 2021 menjadi 54.127 pada tahun 2022, peneliti juga melakukan Analisa hal-hal yang menyebabkan semua itu terjadi, antara lain kompalin terhadap sikap dan perilaku karyawan yang kurang berkenan, sehingga berdasarkan hal tersebut menjadi pertimbangan peneliti untuk melakukan penelitian pengaruh pelatihan *service excellent* karyawan di instalasi rawat jalan terhadap peningkatan kunjungan instalasi rawat jalan di rumah sakit Islam Siti Khadijah Palembang.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan data yang sudah dipaparkan di atas didapatkan adanya ketidakpuasan atau komplain pelanggan terhadap pelayanan rumah sakit terutama terhadap sikap dan perilaku karyawan yang tidak berkenan pada ulasan di *website* dan kotak saran dan didapatkan penurunan pada jumlah kunjungan rawat jalan pada tahun 2022, sehingga peneliti membuat rumusan masalah yaitu

“pengaruh pelatihan *service excellent* karyawan instalasi rawat jalan terhadap peningkatan kunjungan di instalasi rawat jalan di rumah sakit Islam Siti Khadijah Palembang.

TUJUAN

Untuk mengetahui gambaran pengaruh pelatihan *service excellent* karyawan di instalasi rawat jalan terhadap peningkatan kunjungan instalasi rawat jalan di rumah sakit Islam Siti Khadijah Palembang

MANFAAT

Penelitian ini dapat dijadikan referensi, dan kajian ilmiah sebagai wawasan pengetahuan dan penelitian lain yang berguna dalam mengetahui gambaran hubungan pelatihan *service excellent* karyawan di instalasi rawat jalan terhadap peningkatan kunjungan instalasi rawat jalan di rumah sakit Islam Siti Khadijah Palembang

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah analitik dengan desain penelitian uji cross sectional dan uji Regresi Logistik Ganda model determinan, Populasi dalam penelitian ini adalah berjumlah 100 orang yaitu pasien instalasi rawat jalan di rumah sakit islam Siti Khadijah Palembang, penelitian di lakukan pada bulan April 2024, instrumen penelitian menggunakan kuesioner, serta pengolahan data menggunakan SPSS

HASIL

Data kunjungan pasien rawat jalan RS Siti Khadijah tahun 2019 - 2023

Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan di rumah sakit Siti Khadijah pada tahun 2019 sebanyak 43078 pasien, tahun 2020 50777 pasien, pada tahun 2021 55581 pasien, 2022 sebanyak 54127 pasien dan tahun 2023 52883 pasien.

Data kunjungan pasien rawat jalan RS Siti Khadijah tahun 2024

Berdasarkan data jumlah kunjungan pasien rawat jalan di rumah sakit Siti Khadijah Tahun 2024 pada

bulan januari sebanyak 7320 pasien, bulan februari 7569 pasien, bulan maret 7883 pasien, April 8113 pasien dan bulan mei 8203 pasien.

Analisa Data Univariat

Karakteristik Kunjungan Responden Rawat Jalan

Berdasarkan data dari 100 responden, 24 (24,0 %) responden pasien dengan status kunjungan baru, 76 (76,0 %) responden pasien dengan status kunjungan baru.

Karakteristik Umur Responden

Berdasarkan data dari 100 responden, 7 (7,0 %) responden berumur 21 – 30 tahun, 11 (11,0%) responden berumur 31 – 30 Tahun, 34 (34,0%) responden berumur 41 – 50 Tahun, 31 (31,0%) responden berumur 51 – 60 Tahun, 9 (9,0%) responden berumur 61 – 70 Tahun, 8 (8,0%) responden berumur 71 – 80 Tahun.

Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan data dari 100 responden, 43 (43,0 %) responden berjenis kelamin laki - laki, 57 (57,0%) berjenis kelamin perempuan

Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

Berdasarkan data dari 100 responden, 38 (38,0%) pendidikan terakhir responden SMA / SMK, 8 (8,0%) pendidikan terakhir responden Diploma 1,2,3, 2 (2,0%) pendidikan terakhir responden D3, 29 (29,0%) pendidikan terakhir responden S1, 2 (2,0%) pendidikan terakhir responden profesi, 8 (8,0%) pendidikan terakhir responden S2, 13 (13,0%) pendidikan terakhir responden lain – lain.

Distribusi Frekuensi Ketepatan waktu pelayanan

Berdasarkan distribusi frekuensi ketepatan waktu pelayanan responden yang tidak dilakukan sebanyak 26 orang (26,0 %). sedangkan yang dilakukan sebanyak 74 orang (74,0 %)

Distribusi Frekuensi Akurasi Pelayanan

Berdasarkan distribusi frekuensi akurasi pelayanan pasien yang tidak dilakukan menurut responden sebanyak 25 orang (25 %) sedangkan yang dilakukan sebanyak 75 orang (75,0 %)

Distribusi Frekuensi Kesopanan dan keramahan

Berdasarkan disitribusi frekuensi kesopanan dan keramahan terhadap pasein yang tidak dilakukan sebanyak 16 orang (16,0 %) sedangkan yang dilakukan sebanyak 84 orang (84,0 %)

Distribusi Frekuensi Tanggung Jawab pasien

Berdasarkan disitribusi frekuensi tanggung jawab terhadap pasein yang tidak dilakukan sebanyak 24 orang (24,0 %) sedangkan yang dilakukan sebanyak 76 orang (76,0 %)

Distribusi Frekuensi Kelengkapan pasien

Berdasarkan disitribusi frekuensi kelengkapan yang tidak dilakukan sebanyak 18 orang (18,0 %) sedangkan yang dilakukan sebanyak 82 orang (82,0 %)

Distribusi Frekuensi Kemudahan pelayanan pasien

Berdasarkan disitribusi frekuensi kemudahan pelayanan terhadap pasein yang tidak dilakukan sebanyak 23 orang (23,0 %) sedangkan yang dilakukan sebanyak 77 orang (77,0 %)

Distribusi Frekuensi Variasi Model Pelayanan

Berdasarkan disitribusi variasi model pelayanan terhadap pasein, yang tidak dilakukan sebanyak 24 orang (24,0 %) sedangkan yang dilakukan sebanyak 76 orang (76,0 %)

Distribusi Frekuensi Pelayanan pribadi

Berdasarkan disitribusi frekuensi pelayanan pribadi terhadap pasein yang tidak dilakukan sebanyak 24 orang (24,0 %) sedangkan yang dilakukan sebanyak 76 orang (76,0 %)

Distribusi Frekuensi Kenyamanan

Berdasarkan disitribusi frekuensi kenyamanan pasein yang tidak dilakukan sebanyak 2 orang (2,0 %) sedangkan yang dilakukan sebanyak 98 orang (98,0 %)

Distribusi Frekuensi Atribut Pendukung

Berdasarkan disitribusi frekuensi atribut pendukung yang tidak dilakukan sebanyak 2 orang (2,0 %) sedangkan yang dilakukan sebanyak 98 orang (98,0 %)

Hasil uji statistic chi-squere

1. Ketepatan waktu pelayanan

Tabel 1. Analisa ketepatan waktu pelayanan

No	Ketepatan waktu pelayanan	Kunjungan pasien		Total	p value
		Baru	Lama		
		N	N	n	
1.	Tidak dilakukan	11	15	26	0,011
2.	Dilakukan	13	61	74	
	Total	24	76	100	

Sumber : Data Primer, 2024

Hasil analisa data didapat hasil p-value <0,011 yang berarti P<a (0,05)

2. Akurasi pelayanan

Tabel 2. Analisa akurasi pelayanan

No	Akurasi pelayanan	Kunjungan pasien		Total	p value
		Baru	Lama		
		N	N	n	
1.	Tidak dilakukan	10	15	25	0,031
2.	Dilakukan	14	61	75	
	Total	24	76	100	

Sumber : Data Primer, 2024

Hasil analisa data didapat hasil p-value <0,031 yang berarti P<a (0,05)

3. kesopanan dan keramahan

Tabel 3. Analisa kesopanan dan keramahan

No	Kesopanan dan keramahan	Kunjungan pasien		Total	p value
		Baru	Lama		
		N	N	n	
1.	Tidak dilakukan	7	9	16	0,044
2.	Dilakukan	17	67	84	
	Total	24	76	100	

Sumber : Data Primer, 2024

Hasil analisa data didapat hasil p-value <0,044 yang berarti P<a (0,05)

4. Tanggung Jawab

Tabel 4. Analisa tanggung jawab

No	Tanggung Jawab	Kunjungan pasien		Total	p value
		Baru	Lama		
		N	N		
1.	Tidak dilakukan	10	14	24	0,020
2.	Dilakukan	14	62	76	
	Total	24	76	100	

Sumber : Data Primer, 2024

Hasil analisa data didapat hasil p-value <0,020 yang berarti $P < \alpha$ (0,05)

5. Kelengkapan

Tabel 5. Analisa kelengkapan

No	Kelengkapan	Kunjungan pasien		Total	p value
		Baru	Lama		
		N	N		
1.	Tidak dilakukan	8	10	18	0,025
2.	Dilakukan	16	66	82	
	Total	24	76	100	

Sumber : Data Primer, 2024

Hasil analisa data didapat hasil p-value <0,025 yang berarti $P < \alpha$ (0,05)

6. Kemudahan pelayanan

Tabel 6. Analisa kemudahan

No	Kemudahan pelayanan	Kunjungan pasien		Total	p value
		Baru	Lama		
		N	N		
1.	Tidak dilakukan	10	13	23	0,013
2.	Dilakukan	14	63	77	
	Total	24	76	100	

Sumber : Data Primer, 2024

Hasil analisa data didapat hasil p-value <0,013 yang berarti $P < \alpha$ (0,05)

7. Variasi model pelayanan

Tabel 7. Analisa variasi model pelayanan

No	Variasi Model pelayanan	Kunjungan pasien		Total	p value
		Baru	Lama		
		N	N		
1.	Tidak dilakukan	10	14	24	0,020
2.	Dilakukan	14	62	76	
	Total	24	76	100	

Sumber : Data Primer, 2024

Hasil analisa data didapat hasil p-value <0,020 yang berarti $P < \alpha$ (0,05)

8. Pelayanan Pribadi

Tabel 8. Analisa pelayanan pribadi

No	Pelayanan pribadi	Kunjungan pasien		Total	p value
		Baru	Lama		
		N	N		
1.	Tidak dilakukan	11	13	24	0,004
2.	Dilakukan	13	63	76	
	Total	24	76	100	

Sumber : Data Primer, 2024

Hasil analisa data didapat hasil p-value <0,004 yang berarti $P < \alpha$ (0,05)

9. Kenyamanan

Tabel 9. Analisa kenyamanan

No	Kenyamanan	Kunjungan pasien		Total	p value
		Baru	Lama		
		N	N		
1.	Tidak dilakukan	0	2	2	0,422
2.	Dilakukan	24	76	98	
	Total	24	76	100	

Sumber : Data Primer, 2024

Hasil analisa data didapat hasil p-value <0,422 yang berarti $P > \alpha$ (0,05)

10. Atribut pendukung

Tabel 10. Analisa kenyamanan

No	Atribut Pendukung	Kunjungan pasien		Total	p value
		Baru	Lama		
		N	N		
1.	Tidak dilakukan	0	2	2	0,422
2.	Dilakukan	24	76	98	
	Total	24	76	100	

Sumber : Data Primer, 2024

Hasil analisa data didapat hasil p-value <0,422 yang berarti $P > \alpha$ (0,05)

Analisa Multivariat

Pada hasil uji uji regresi logistik ganda model bahwa faktor ketepatan waktu pelayanan memiliki nilai signifikansi = 0,153, faktor akurasi pelayanan nilai signifikasnsi = 1,00, faktor kesopanan dan keramahan dengan nilai signifikansi 0,763. Faktor tanggung jawab dengan nilai signifikansi =1,00. Faktor kelengkapan dengan nilai signifikansi = 0,283. Faktor kemudahan pelayanan dengan niali signifikansi = 1,00. Faktor variasi model pelayanan memilki nilai signifikansi = 0,783, faktor pelayanan pribadi memiliki nilai signifikansi = 1,00. Faktor atrbut kelengkapan memiliki nilai

signifikansi = 0,313, faktor kenyamanan memiliki nilai signifikansi 0,999 dan pada atribut pendukung memiliki nilai signifikansi 0,313.

PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian univariat dengan hasil 74% ketepatan waktu pelayanan yang dilakukan dan hasil analisis chi-square didapatkan nilai p-value <0,011 menunjukkan terdapat hubungan ketepatan waktu pelayanan dengan peningkatan jumlah pasien rawat jalan dirumah sakit Siti Khadijah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardhani (2011) yang menyebutkan bahwa peningkatan jumlah kunjungan pasien sangat berpengaruh terhadap ketepatan waktu pelayanan dengan nilai P value (0,025).

Berdasarkan penelitian univariat dengan hasil 75% akurasi pelayanan yang dilakukan dan analisis chi-square didapatkan nilai p-value <0,031 menunjukkan terdapat hubungan akurasi pelayanan dengan peningkatan jumlah pasien rawat jalan dirumah sakit Siti Khadijah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmayanty 2010 terdapat hubungan antara respon pasien terhadap pelayanan perawat yang dilakukan dengan tepat terhadap peningkatan jumlah kunjungan pasien dirumah sakit.

Berdasarkan penelitian univariat dengan hasil 84% kesopanan dan keramahan yang dilakukan dan hasil analisis chi-square didapatkan nilai p-value <0,044 menunjukkan terdapat hubungan kesopanan dan keramahan dengan peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dirumah sakit Siti Khadijah. Hal ini sejalan dengan penelitian adi prawiranata tahun 2016, peneliti menyebutkan bahwa keramahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan minat kunjung ulang pasien dengan nilai p - (0,000)

Berdasarkan penelitian univariat dengan hasil 76% Tanggung jawab pasien di instalasi rawat jalan yang dilakukan dengan nilai p-value <0,020 pada analisis chi-square hal tersebut menunjukkan

terdapat hubungan Tanggung jawab pasien dengan peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dirumah sakit Siti Khadijah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh galuh ayu Nabyla, 2019 dari penelitiannya menunjukkan hasil bahwa tingkat pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi perawat di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul Mayoritas dalam kategori cukup yaitu sebanyak 15 orang (46,9%) komponen pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi yang diteliti menunjukkan tingkat kepuasan pada pasien dan dinilai efektif dalam meningkatkan minat kunjung ulang pasien.

Berdasarkan penelitian univariat dengan hasil 86% pada Kelengkapan pasien yang dilakukan di instalasi rawat jalan yang dilakukan dengan nilai p-value <0,025 pada analisis chi-square hal tersebut menunjukkan terdapat hubungan Frekuensi Kelengkapan pasien dengan peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dirumah sakit Siti Khadijah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh AloysiusS 2020 pada penelitiannya menyebutkan jika sarana yang ada di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Makassar yang dapat menunjang dalam pemeriksaan di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kota Makassar dinilai sangat lengkap dan terdapat peningkatan kunjungan instalasi gawat darurat pada RSUD Kota Makassar.

Berdasarkan penelitian univariat dengan hasil 77% kemudahan pelayanan yang diberikan pada pasien rawat jalan di instalasi rawat jalan nilai p-value <0,013 pada analisis chi-square hal tersebut menunjukkan terdapat hubungan kemudahan pelayanan dengan peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dirumah sakit Siti Khadijah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nofiyadi 2018 Kepuasan berkaitan dengan mutu atau kualitas pelayanan. Pasien merupakan konsumen yang merasa puas pada suatu pelayanan bila mendapatkan kemudahan dalam proses pelayanan.

Berdasarkan penelitian univariat dengan hasil 76% Variasi Model Pelayanan yang diberikan

pada pasien rawat jalan di instalasi rawat jalan nilai p-value $<0,020$ pada analisis chi-square hal tersebut menunjukkan terdapat hubungan Variasi Model Pelayanan dengan peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dirumah sakit Siti Khadijah. Pada penelitian yang dilakukan oleh abdul 2023 dengan hasil 36,2% pasien datang ke rumah sakit karena melihat promosi variasi layanan yang ditawarkan melalui sosial media.

Berdasarkan penelitian univariat dengan hasil 76% pada pelayanan pribadi yang diberikan pada pasien rawat jalan di instalasi rawat jalan dengan nilai p-value $<0,004$ pada analisis chi-square hal tersebut menunjukkan terdapat hubungan pelayanan pribadi dengan peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dirumah sakit Siti Khadijah. Pelayanan pribadi yang dimaksud Berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan- permintaan khusus yang diberikan rumah sakit untuk memenuhi permintaan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi dan Nofiyadi (2018) yang menyatakan bahwa pelayanan yang bersifat individual atau pribadi mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien dan minat untuk menarik pasien lainnya untuk berobat.

Berdasarkan penelitian univariat dengan hasil 98% tingkat kenyamanan pasien di instalasi rawat jalan rumah sakit islam Siti Khadijah dengan nilai p-value $<0,422$ pada analisis chi-square hal tersebut menunjukkan tidak terdapat hubungan kenyamanan pasien dengan peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dirumah sakit islam Siti Khadijah. Pada penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Motacki, 2011 Kenyamanan menjadi sorotan alasan pasien memilih rumah sakit yang sama saat membutuhkan perawatan.

Berdasarkan penelitian univariat dengan hasil 98% pada atribut pendukung pasien di instalasi rawat jalan rumah sakit Islam Siti Khadijah dengan nilai p-value $<0,422$ pada analisis chi-square hal tersebut menunjukkan tidak terdapat hubungan atribut pendukung pasien dengan

peningkatan jumlah kunjungan pasien rawat jalan dirumah sakit Siti Khadijah. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan simamora 2012, estetika merupakan daya tarik rumah sakit yang dapat ditangkap oleh panca indra, seperti peralatan rumah sakit yang lengkap dan modern, desain arsitektur rumah sakit, dekorasi kamar, taman yang indah dan sejuk menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna secara statistic dalam peningkatan jumlah kunjungan pasien pada RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Hubungan Pelatihan Service Excellent dengan Peningkatan jumlah Kunjungan

Berdasarkan hasil penelitian setelah dilakukan service excellent pada bulan januari 2024 pada karyawan RS Siti khadijah, didapatkan peningkatann jumlah kunjungan pasien rawat jalan di rumah sakit Siti Khadijah sebesar 6,1%, pada tahun 2024 dari bulan januari hingga bulan mei secara signifikan hal tersebut menunjukkan setelah dilakukan pelatihan service excellent memiliki dampak positif terhadap peningkatan jumlah kunjungan pasien terlihat dari hasil penelitian pada uji univariat menunjukkan sebagian besar responden memberikan gambaran rata rata $>80\%$ karyawan menerapkan pelatihan service excellent, berdasarkan hasil uji statistik diperoleh hasil p-value $<0,05$.

Service excellent sangat penting dilakukan karena dapat memberikan efek yang positif pada pasien. pasien pada dasarnya tidak hanya ingin berobat namun juga ingin diperhatikan, dihormati serta disanjung. Jika semua lini di rumah sakit tersebut mampu memberikan service excellent maka efeknya tidak hanya kepuasan pasien namun peningkatan loyalitas pelanggan, branding positif rumah sakit, meningkatnya kunjungan pasien dan akhirnya berimbas ke omset yang didapat akan meningkat.

Analisa Multivariat pada hasil variable bivariat dengan nilai P $<0,25$

Berdasarkan hasil penelitian multivariat secara statistik didapatkan hasil ketepatan waktu pelayanan menjadi faktor utama yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kunjungan pasien di rumah sakit Islam Siti Khadijah Kota Palembang dengan nilai signifikansi sebesar 0,153, kemudian diikuti dengan akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan, serta atribut pendukung

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dari 100 responden menyatakan >74% karyawan menerapkan pelatihan service excellent, pada 10 Unsur Pelatihan yang memiliki nilai P-Value <0,05 yaitu pada distribusi Ketepatan waktu pelayanan, Akurasi pelayanan, Kesopanan dan keramahan, Tanggung jawab, Kelengkapan, Kemudahan pelayanan, Variasi model pelayanan, Pelayanan Pribadi yang berarti adanya hubungan pelatihan service excellent karyawan di instalasi rawat jalan terhadap peningkatan kunjungan instalasi rawat jalan di rumah sakit islam siti khadijah Palembang. Sedangkan 2 unsur pelatihan lainnya memiliki nilai P-Value >0,05 pada distribusi kenyamanan dan atribut pendukung.

Berdasarkan hasil multivariat ketepatan waktu pelayanan menjadi faktor utama yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kunjungan pasien di rumah sakit Islam Siti Khadijah Kota Palembang

SARAN

1. Diharapkan rumah sakit dapat menerapkan service excellent dalam melakukan pelayanan kesehatan dan kegiatan ini menjadi budaya untuk dilaksanakan dengan baik
2. Memanfaatkan hasil penelitian sebagai bahan bacaan ilmu pengetahuan peneliti dalam hal servis excellent. Peneliti saat ini selaku direktur pelayanan medis dan keperawatan tentunya penelitian ini akan menjadi acuan dasar untuk

mengembangkan sikap dan perilaku karyawan dalam melakukan pelayanan yang paripurna

3. Memberikan pelatihan service excellent kepada seluruh karyawan rumah sakit secara berkala agar dapat selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien dan melakukan monitoring dan evaluasi penerapan pelatihan service excellent
4. Melanjutkan penelitian ini menggunakan metode dan juga sampel yang berbeda serta dapat melakukan mengembangkan dengan menambahkan variable yang lain. Melakukan penelitian selanjutnya dengan Analisa multivariat dari hasil data yang sudah ada dan Analisa penerapan service excellent di RS terhadap peningkatan pelayanan lainnya di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Sulistiadi Wahyu, dkk, Efektivitas Strategi Marketing RS Terhadap Minat Kunjungan Pasien, Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan. 2024. Available from : <https://jurnal.syntaximperatif.co.id/index.php/syntax-imperatif/article/view/332/307>
- Usman A, Agustang A, Idkhan AM. Penerapan Pelayanan Prima di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar. Journal Governance and Politics (JGP) [Internet]. 2021;1(2 SE-Articles):111–7. Available from: <https://jurnal.iyb.ac.id/index.php/jgp/article/view/206>
- Universitas Bina Sarana Informatika. Buku ini diterbitkan at as kerjasama dengan Universitas Bina Sarana Informatika [Internet]. 2020. 4–5, 9–10 p. Available from: <https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/292699/BUKU-AJAR.pdf>
- Simamora, R. H., Purba, J. M., Bukit, E. K., & Nurbaiti, N. (2019). Penguatan Peran Perawat Dalam Pelaksanaan Asuhan

- Keperawatan Melalui Pelatihan Layanan Prima. *JPPM (Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat)*, 3(1), 25–31.
- Nabyla F, Sigitta RC. Desain Aplikasi Sistem Pendaftaran Online Menggunakan Smartphone Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Rumah Sakit. *JOINS (Journal of Information System)*. 2019;4(2):168– 77.
- Rivai et all. (2019). Peningkatan Pengetahuan Karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Pasca Pelatihan Pelayanan Prima. *Jurnal Terapan untuk Pengabdian Masyarakat Volume 2 Nomor 1 Tahun 2019*.
- Asih EM, Hermawan D, Pribadi T. Persepsi perawat terhadap upaya pelayanan prima di rumah sakit. *Holistik Jurnal Kesehatan*. 2020;14(2):310–20.
- DEWI DA. Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Pasien Unit Hemodialisa Rumah Sakit Umum Dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan. 2022; Available from: <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/40876%0Ahttps://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/40876/18321061.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nofiyadi. (2018). Pengaruh Pelatihan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Permata Hati Duri. *Ensklopedia of Jurnal Vol 1 No.1* <http://jurnal.ensiklopediaku.org>.
13. Rahmawati, E. N., & Laras, M. A. (2023). Prediksi Kunjungan Pasien Rawat Jalan Di RSAU dr. Siswanto Lanud Adi Soemarmo Karanganyar Tahun 2022-2026. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*.
- Rohayani L, Inayah I, Shoumi AS, Pragholapati A. Pelayanan Prima Perawat Berdasarkan Persepsi Pasien di Ruang Rawat Inap Talaga Bodas (Penyakit Dalam Pria Kelas 3) Rumah Sakit Tingkat II 03.05.01 Dustira Cimahi 2019. *Journal Of Health Science (Jurnal Ilmu Kesehatan)*. 2020;5(1):42–6.
- Mardiana, D., & Setiatin, S. (2021). Prediksi Kunjungan Pasien Rawat Jalan Tahun 2021- 2023 Di RSAU Lanud Sulaiman. *JUPERMIK (Jurnal Perekam Medis Dan Informasi Kesehatan)*.
- Rustam, M. Z. A., Amalia, N., & Riestiyowati, M. A. (2022). Analisis Prediksi Kunjungan Pasien Dengan Metode Autoregresiive Integrated Moving Average di Rumah Sakit Ibu dan Anak Putri Surabaya. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 135.
- AloysiusS , at al (2020). Hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjung ulang rawat jalan di puskesmas bakunase kecamatan kota raja. *Media kesehatan Veol.2 No.2*. 2020, Hal.24-32