

**HUBUNGAN PELAYANAN PRIMA
(EXCELLENT SERVICE) PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI
INTENSIVE CARE UNIT RSUD
SYAMRABU BANGKALAN**

***The Relationship Of Nurse Excellent
Service With The Patient Satisfaction***
*(Study in Intensive Care Unit RSUD Syamrabu
Bangkalan)*

**Qurrotu Aini, S. Kep., Ns., M. Kes*)
Alis Nurdiana**

*) Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes)
Ngudia Husada Madura

ABSTRACT

Satisfaction is the feeling that arises in the patient when the service has exceeded expectations. Based on preliminary study conducted on March 14, 2017 it was found that the level of patient satisfaction in the category enough as many as 6 (60%) respondents. The purpose of this study was analyzed the relation excellent service nurse to the patient satisfaction in Intensif Care Unit RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan.

The design of this study was analytic corelative using a "Cross sectional". The study population was all patiens treated in the Intensif Care Unit RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan. The sample was 23 respondents. The sample used non-probability sampling by quota sampling. Independent variables was excellent service nurse and dependent variables is satisfaction patient. The collected data used a questionnaire then it was analyzed by Spearman Rank with $\alpha = 0,005$.

The results showed June, 2017 that nurses who did good excellent service and satisfied patient by 8 (34,8%) respondents, and performed excellent service nurse less and patients were unsatisfied as much as 1 (4,3%) respondent. Spearman rank statistical test showed that $p_{value} = 0,042 < \alpha = 0,05$ which mean there was a relation between excellent service nurse to the patient satisfaction in Intensive Care Unit RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan.

For health workers, especially nurses to pay more attention and understand about the excellent service that refers to patient satisfaction. So, the patient can recover from his illnes thanks to the encouragement and support of the nurse and is satisfied with the service provided by the nurse.

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai suatu pusat pelayanan Kesehatan yang kompleks untuk menciptakan derajat kesehatan yang memuaskan harapan serta derajat kebutuhan masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang efektif (Saleha & Satrianegara, 2009). Salah satu bagian pelayanan yang dianggap penting dalam menjaga mutu di rumah sakit adalah pelayanan keperawatan. Rumah sakit mempunyai unit-unit pelayanan yang salah satunya adalah ruang perawatan *Intensif Care Unit* atau biasa disebut ICU.

Intensif Care Unit (ICU) adalah salah satu unit di rumah sakit yang berfungsi untuk perawatan pasien kritis. Unit ini berbeda dari unit-unit lainnya karena selain pasien dirawat oleh perawat terlatih atau tim medis khusus untuk pasien di ICU, juga dalam merawat pasien perawat untuk satu atau dua pasien dalam satu waktu setiap shiftnya (Raharjo, 2015).

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Dalam hal ini pelayanan prima sangat berperan penting untuk menjalankan roda birokrasi yang ada di dalam organisasi (Kelana, 2015).

Kepuasan seorang penerima jasa layanan dapat tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapannya dapat dipenuhi melalui jasa atau produk yang dikonsumsi. Kepuasan pasien dapat berhubungan dengan berbagai aspek diantaranya mutu pelayanan yang diberikan, kecepatan pemberian layanan, prosedur serta sikap yang diberikan oleh pemberi pelayanan kesehatan itu sendiri (Pohan, 2006).

Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Dewi dkk (2013) didapatkan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 99% berpengaruh positif. Amin dan Nasharuddin (2013) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa

suatu rumah sakit dengan menerapkan kualitas pelayanan yang baik akan menyebabkan tingginya kepuasan pengguna layanan tersebut. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kelana (2015) di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak, diperoleh hasil Responden yang mengalami kepuasan rendah sebanyak 42,3% dan responden yang mengalami kepuasan tinggi sebanyak 57,7%.

Adanya beberapa penelitian yang menunjukkan hubungan antara pelayanan dan kepuasan pasien, membuat peneliti tertarik untuk meneliti hal tersebut di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 14-15 Oktober 2017, peneliti memberikan 10 kuesioner kepuasan kepada pasien. Dari 10 pasien, 6 pasien menyatakan cukup puas dengan pelayanan prima yang diberikan perawat yaitu aspek *responsivness* (Tanggap). Sedangkan 4 pasien menyatakan sudah puas dengan pelayanan prima yang diberikan perawat yaitu pada aspek *tangibility* (bukti fisik). Tingkat kepuasan pasien yang diperoleh dalam penelitian ini masih belum sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Manajemen RSUD Syamrabu.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya kepuasan seorang penerima jasa layanan dapat tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapannya dapat dipenuhi melalui jasa atau produk yang diterimanya (Azlina, 2015). Selain itu pemberian informasi dan penjelasan dengan baik, kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya, cara seseorang bersosialisasi dengan orang lain dipengaruhi oleh emosi yang baik, produk atau jasa yang digunakan berkualitas, kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa harus mengutamakan kepuasan pasien, dan harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien (Pohan, 2006).

Dampaknya bila pelayanan tidak sesuai harapan, maka pasien merasa tidak puas. Bila pelayanan sesuai harapan, maka pasien akan puas. Sedangkan bila pelayanan melebihi harapan pasien akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pasien yang puas akan setia lebih lama, dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut (Indriyati, 2010).

Menurut Badudu (2015), menciptakan pelayanan yang prima tidak harus mahal. Misalnya, sopan, tersenyum, dan ramah kepada klien merupakan hal yang gratis yang dapat dilakukan bagi seluruh pemberi layanan. Pelayanan prima sendiri membuat suatu pelayanan menjadi lebih berkualitas dan akan berdampak pada kepuasan klien.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian Analitik Kolaesional dengan pendekatan *Cross Sectional*. Analitik korelatif adalah penelitian yang bertujuan untuk melakukan analisis tentang ada tidaknya hubungan atau perbedaan antar variabel. *Cross Sectional* artinya adalah jenis penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran yang dilakukan hanya satu kali pada waktu yang sudah ditentukan (Notoadmojo, 2010)

Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dimana setiap anggota dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk diseleksi sebagai sampel. Dari pengambilan sampel secara sederhana ini menggunakan tehnik undian (*Lotrey technique*) yaitu dengan mengundi anggota sampel (Notoatmodjo, 2010). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 23 pasien yang dirawat di ICU RSUD Syamrabu Bangkalan.

Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Desember 2017 sampai bulan Januari 2018. Di ICU RSUD Syamrabu Bangkalan

HASIL PENELITIAN

Data Umum

- a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.1 : Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin di ICU RSUD Syamrabu Bangkalan Desember 2017

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki-laki	12	52,2
2.	Perempuan	11	47,8
Jumlah		23	100

Sumber : Data primer, Desember 2017

Tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa karakteristik responden di ICU RSUD Syamrabu Bangkalan menurut jenis kelamin. Dari 23 responden sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 12 (52,2%) responden.

- b. Karakteristik responden berdasarkan usia

Tabel 4.2 : Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia di ICU RSUD Syamrabu Bangkalan Desember 2017

No.	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1.	17-25	6	26,1
2.	26-35	8	34,8
3.	36-45	6	26,1
4.	46-55	3	13,0
Jumlah		23	100

Sumber: Data primer, Desember 2017

Tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa karakteristik responden di ICU RSUD Syamrabu Bangkalan menurut usia (Depkes RI 2009). Dari 23 responden hampir setengahnya berusia 26-35 tahun (dewasa awal) yaitu sebanyak 8 (34,8%) responden.

- c. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tabel 4.3: Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan di ICU RSUD Syamrabu Bangkalan Desember 2017

No	Pendidikan	Frekuensi	persentase (%)
----	------------	-----------	----------------

1.	Tidak Sekolah	2	8,7
2.	SD	2	8,7
3.	SMP	6	26,1
4.	SMA	5	21,7
5.	Diploma	3	13,0
6.	Sarjana	5	21,7
Jumlah		23	100

Sumber: Data primer, Desember 2017

Tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa karakteristik responden di ICU RSUD Syamrabu Bangkalan menurut tingkat pendidikan. Dari 23 responden hampir setengahnya memiliki tingkat pendidikan SMP yaitu sebanyak 6 (26,1%) responden.

Data Khusus

- a. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pelayanan prima (*Excellent Service*) perawat.

Tabel 4.4 Distribusi frekuensi responden berdasarkan pelayanan prima (*excellent service*) perawat di Ruang ICU RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan bulan Desember 2017.

No	Pelayanan prima perawat	Frekuensi	Perse ntase (%)
1.	Baik	14	60,9
2.	Cukup	8	34,8
3.	Kurang	1	4,3
Total		23	100

Sumber: Data Primer, Desember 2017

Berdasarkan distribusi frekuensi pada tabel 4.4 di atas diketahui bahwa sebagian besar pelayanan prima (*excellent service*) yang dilakukan perawat terhadap pasien yang di rawat di ICU RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan pada bulan Desember 2017 dengan kriteria baik sebanyak 14 (60,9%) responden.

- b. Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan pasien

Tabel 4.5 Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan pasien di *Intensif Care Unit* (ICU) RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan bulan Desember 2017.

No	Tingkat kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Puas	11	47,8

2	Cukup puas	7	30,4
3	Kurang puas	5	21,7
Total		23	100

Sumber: Data Primer, Desember 2017

Berdasarkan distribusi frekuensi pada tabel 4.5 di atas diketahui bahwa hampir setengahnya pasien yang dirawat di Ruang ICU RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan pada bulan Juli 2017 dengan tingkat kepuasan kategori puas yaitu sebanyak 11 (47,8%) responden.

- c. Distribusi frekuensi pelayanan prima (*excellent service*) perawat terhadap tingkat kepuasan pasien

Tabel 4.6 Distribusi frekuensi pelayanan prima (*excellent service*) perawat terhadap kepuasan pasien yang dirawat di Ruang ICU RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Kabupaten Bangkalan bulan Desember 2017

Pelayanan prima (<i>excellent service</i>) perawat	Kepuasan pasien							
	Kurang puas		Cukup puas		Puas		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Kurang	1	4,3	0	0	0	0	1	4,3
Cukup	4	17,4	1	4,3	3	13,0	8	34,8
Baik	0	0	6	26,1	8	34,8	14	60,9
Total	5	21,7	7	30,4	11	47,8	23	100

Uji Statistic Spearman Rank
 α : 0,05 p : 0,042

Sumber: Data primer, Desember 2017

Berdasarkan hasil penelitian pada bulan Desember 2017 menunjukkan bahwa perawat yang melakukan pelayanan prima (*excellent service*) baik dan pasien yang merasa puas sebanyak 8 (34,8%) responden, pelayanan prima (*excellent service*) perawat cukup sedikit pasien yang merasa cukup puas sebanyak 1 (4,3%) responden, dan pelayanan prima (*excellent service*) perawat kurang jumlah pasien yang tingkat kepuasannya merasa kurang sebanyak 1 (4,3%) responden. Berdasarkan uji statistic *Spearman Rank* (p) 0,042 dan (α) 0,05 sehingga $p < \alpha$ (0,042 < 0,05). Hal ini berarti H_0 diterima, maka ada hubungan pelayanan prima (*excellent service*)

perawat dengan kepuasan pasien di ICU RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan.

PEMBAHASAN

a. Gambaran Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Perawat di ICU RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan.

Berdasarkan hasil penelitian di ICU RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan didapatkan sebagian besar pelayanan prima (*Excellent Service*) yang dilakukan perawat terhadap pasien dengan kriteria baik.

Berdasarkan hasil kuesioner yang dilakukan pada saat penelitian, nilai kuesioner tertinggi terdapat pada indikator penampilan (*Appearance*) pernyataan nomor 10 yaitu perawat tampil bersih dan rapi. Perawat dituntut untuk selalu berpenampilan bersih dan rapi selama bekerja. Perawat yang memperhatikan penampilan dirinya dapat menimbulkan citra diri dan profesional yang positif. Dimulai dari penampilan perawat yang rapi dan bersih, akan lebih mudah untuk membina hubungan saling percaya dengan pasien. Penampilan fisik perawat dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan atau asuhan keperawatan yang diterima.

Selain pada indikator penampilan, ada juga kategori kemampuan pada pernyataan nomor 3 dan 4 yang mendapat skor baik. Pada pernyataan nomor 3, perawat mampu menggunakan syringe pump dan infus pump dengan baik. Sedangkan pada pernyataan nomor 4, perawat mampu menggunakan bedside monitor dengan baik benar.

Perawat dalam mengobservasi pasien yang dirawat di ICU RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan, sangat ketat yaitu setiap jam. Sehingga menyebabkan beban kerja yang dialami perawat semakin tinggi. Sebagaimana yang diketahui bahwa ICU merupakan ruang perawatan dengan tingkat resiko kematian pasien yang tinggi. Tindakan keperawatan yang cepat dan tepat sangat dibutuhkan untuk menyelamatkan

pasien. Pengambilan keputusan yang cepat ditunjang data yang merupakan hasil observasi dan monitoring yang kontinu oleh perawat.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Putri (2015) yang menyatakan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan dengan memiliki standar kualitas tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara akurat (handal) dan konsisten, berorientasi kepada kepuasan pelanggan, menerapkan manajemen mutu total, dan selalu mengikuti perkembangan standar internasional/ISO. Didukung oleh pendapat Barata (2003) pelayanan prima yaitu pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian organisasi tersebut kepada pelanggan, upaya melayani pelanggan dengan tindakan terbaik serta terdapat tujuan organisasi untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi kepada standar layanan tertentu.

Menurut Natshir (2008) beberapa faktor yang mempengaruhi pegawai dalam memberikan pelayanan prima kepada pasien di rumah sakit yaitu motivasi, kepuasan kerja, tingkat stress, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, desain pekerjaan, aspek ekonomi dan karakteristik pegawai seperti umur dan masa kerja. Menurut penelitian Sodik (2013) terhadap pelayanan prima pegawai di RSUD Orpeha Tulungagung menyebutkan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi pegawai dalam melaksanakan pelayanan prima yaitu status kepegawaian, kepemimpinan, dan motivasi

Menurut pendapat peneliti, pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perawat kepada pasien yang sedang menjalani perawatan dengan tujuan untuk memuaskan pasien dan mempercepat kesembuhan pasien. Hal tersebut akan memberikan kontribusi yang baik bagi rumah sakit.

Gambaran Kepuasan Pasien di *Intensif Care Unit* (ICU) RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan.

Berdasarkan hasil penelitian di ICU RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan didapatkan hampir

setengahnya pasien telah merasa puas dalam pelayanan prima (*Excellent Service*) yang diberikan perawat.

Berdasarkan hasil kuesioner yang dilakukan pada saat penelitian, nilai kuesioner tertinggi terdapat pada indikator bukti fisik (*Tangibility*) pernyataan nomor 4 yaitu perawat menjaga agar kondisi peralatan yang digunakan selalu bersih. Pasien menyatakan bahwa melihat perawat mencuci peralatan setelah digunakan. Untuk nilai kuesioner terendah terdapat pada indikator tanggap (*Responsivness*) pernyataan nomor 13 yaitu perawat membantu anda untuk memperoleh obat. Menurut pasien, untuk pengambilan obat dilakukan oleh keluarga pasien. Untuk beberapa keluarga pasien yang belum mengetahui prosedur yang harus diikuti selama keluarganya mendapat perawatan di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan, akan merasa kesulitan untuk menebus obat untuk keluarganya yang sedang dirawat.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Nursalam, 2011).

Menurut Putri (2015) satu pelanggan yang merasa puas akan bercerita mengenai kebaikan pelayanan kepada empat orang, sedangkan pelanggan yang merasa tidak puas atau kecewa akan bercerita mengenai keburukan pelayanan kepada sepuluh orang. Menurut Sugito (2005), bahwa pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas jika kinerja atau produk lebih tinggi dari harapan konsumen maka konsumen akan mengalami kepuasan, kualitas pelayanan, dan harga.

Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standar suatu rumah sakit. Pasien dan keluarga akan puas apabila

kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien dan keluarga akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya.

Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman dalam Anjaryani (2007), bahwa pelanggan akan dilayani dengan baik oleh karyawan yang memiliki tingkat kompetensi yang memadai, ramah, memiliki kredibilitas tinggi dan mampu memberi rasa aman dan ketenangan terhadap pasien atas penyakit yang dideritanya.

Menurut peneliti kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Saat pasien merasa puas, maka pasien tersebut dapat memberikan komentar yang baik tentang rumah sakit tersebut kepada orang lain. Hal tersebut merupakan keuntungan bagi rumah sakit.

Hubungan Pelayanan Prima (*Excellent Service*) Perawat terhadap Kepuasan Pasien di *Intensif Care Unit (ICU)* RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan.

Setelah dilakukan uji statistic dengan *Spearman Rank* didapatkan bahwa ada hubungan pelayanan prima (*excellent service*) perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di ICU RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan.

Kepuasan pasien berhubungan dengan kenyamanan, keramahan, ketepatan pelayanan dan kejelasan informasi yang diberikan sehingga menjadi tolak ukur dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan kesehatan. Dengan demikian tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Kelana, 2015).

Menurut Pohan (2006) ada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu kesembuhan, keleluasan pribadi atau privasi sewaktu

berada dalam kamar periksa, mendapat informasi yang menyeluruh, artinya mendapat informasi tentang nama penyakit, bagaimana merawatnya di rumah, dan informasi tanda-tanda bahaya untuk segera membawanya kembali berobat, kesinambungan petugas kesehatan, artinya setiap kali pasien datang ke berobat segera dilayani oleh petugas kesehatan, waktu tunggu, yaitu waktu yang diperlukan sebelum kontak dengan petugas kesehatan, bukan dengan petugas kartu atau rekam medik, tersedianya tempat duduk atau bangku untuk pasien dan keluarga pada ruang tunggu, memberikan kesempatan bertanya kepada pasien, mendapat jawaban yang dimengerti terhadap pertanyaan pasien, tersedianya toilet untuk pasien dan keluarga dan kebersihan ruangan rumah sakit.

Hasil penelitian ini senada dengan penelitian Mulyaningsih (2011) tentang Hubungan Perilaku Caring yang dilakukan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Klien di Ruang Penyakit Dalam RSUD Pariaman, dimana terdapat hubungan yang bermakna antara perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan klien. Penelitian ini menunjukkan lebih dari separuh klien tidak puas terhadap perilaku caring perawat, dan lebih dari separuh klien menilai perilaku caring perawat kurang.

Dewi (2013) juga menambahkan bahwa aspek empati atau perhatian perawat secara personal memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Barata (2003) yang menyatakan bahwa pelayanan prima merupakan sikap kepedulian yang dapat memenuhi kebutuhan dan mewujudkan kepuasan para klien. Salah satu aspek yang penting dalam pelayanan prima adalah aspek penampilan atau bukti fisik. Perawat dituntut memberikan penampilan sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan kepada pasien agar dapat menciptakan kepuasan yang tinggi (Indriyarti, 2010). Hal ini dibuktikan oleh penelitian (Zarei, 2012 dalam Kelana 2015) menunjukkan hasil bahwa aspek bukti fisik (penampilan perawat yang rapi, lingkungan yang bersih dan

nyaman, peralatan yang modern) memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pasien.

Pelaksanaan pelayanan prima mampu mendatangkan kepuasan pasien, karena dengan pelayanan prima tersebut, pasien akan merasa nyaman dan tenang berada di ruangan perawatan, sehingga pada akhirnya mereka merasa puas dengan apa yang didapatkan dalam pelayanan kesehatannya. Keberhasilan pelaksanaan pelayanan prima (*Excellent Service*) perawat dapat dilihat dari jumlah pasien yang bersedia dirawat dan kepuasan yang dirasakan pasien. Keberhasilan ini dapat diukur dengan out-put. Pelayanan prima atau unggul merupakan sikap atau cara pemberi layanan yang berperan besar dalam menciptakan kepuasan bagi klien (Kelana, 2015).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa data penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Sebagian besar pelayanan prima (*Excellent Service*) yang dilakukan perawat di ICU RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan yaitu baik.
2. Hampir setengah dari kepuasan pasien dirawat di ICU RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan yaitu berada dalam kategori puas.
3. Ada hubungan antara pelayanan prima (*Excellent Service*) perawat dengan kepuasan pasien di ICU RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan.

SARAN

1. TEORITIS

Bagi perawat diharapkan mampu menambah pengetahuan tentang pentingnya *exellent service* guna untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan

2. PRAKTIS

Bagi manajemen Rumah Sakit di harapkan menyediakan pelatihan khusus tentang Pelayanan prima

(*Excellent Service*) untuk semua pegawainya sebagai upaya peningkatan pengetahuan perawat juga meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M. & Nasrudin. (2013). Hospital Service Quality and Its Effects On Patient Satisfaction and Behavioral Intention. *Clinical Governance: An International Journal* Vol. 18 No.3. <http://proquest.com/> (12 Desember 2016, pukul 15.00 wib)
- 35 Anjaryani, W. D. (2009). Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang. *Doctoral dissertation*, UNIVERSITAS DIPONEGORO. Diakses pada 12 Desember 2016, pukul 16.07 wib
- Azlina. (2015). *Kualitas Pelayanan Prima (Service Excellent) pada instalasi rawat inap Penyakit Dalam Pasien Kurang Mampu (Studi di RSUD Kota Tanjungpinang)*. Tanjungpinang. Diperoleh dari <portalgaruda.org/>(12 Desember 2016, pukul 16.00 wib)
- Badudu, R. (2015). *Service Excellent, Pelayanan Pelanggan yang Prima oleh Perusahaan di Indonesia*. Jakarta: PT Kompas Media Nusantara.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Dewi, R. S. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang*. Diperoleh dari <portalgaruda.org/> (15 Januari 2017, pukul 21.15 wib)
- Indriaty, D. R. (2010). *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Puskesmas Gunungpati Semarang)*. Semarang. Diperoleh dari <ejournal.unsrat.ac.id/> (15 Maret 2017, pukul 15.10 wib)
- Kelana, M. T. (2015) Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Naskah Publikasi*. Diperoleh dari [download.portalgaruda.org /](download.portalgaruda.org/) (7 Desember 2016, pukul 21.00 wib)
- Natshir. (2008). Kinerja Perawat dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit dan Faktor yang Mempengaruhinya. *Skripsi*. Diperoleh dari <jurnal.untan.ac.id/> (10 Desember 2016, pukul 09.55 wib)
- Notoadmojo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2008). *Konsep dan penerapan metodologi penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2011). *Manajemen keperawatan Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2013). *Metodologi penelitian Ilmu Keperawatan, pendekatan praktis Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, I. S. (2006). *Jaminan mutu layanan kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Putri, R. A. (2015). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pelayanan Prima Pegawai Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat*. Jakarta. Diperoleh dari [download.portalgaruda.org /](download.portalgaruda.org/) (15 Maret 2017, pukul 09.00 wib)
- Raharjo, J (2015) Tingkat Kecemasan Keluarga Pasien Stroke yang dirawat di Ruang ICU RS. Panti Waluyo Surakarta. *Skripsi*.

STIKes Kusuma Husada
Surakarta

Saleha, S. & Satrianegara (2009) *Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.

Sodik (2013). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan prima pegawai di RSUD Orpeha Tulungagung*. STIKes Surya Mitra Husada: Kediri. Diperoleh dari eprints.undip.ac.id/(10 Desember 2016, pukul 13.17 wib)