

## **Penerapan Pelayanan Prima di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar**

**Aswan Usman<sup>1</sup>, Andi Agustang<sup>2</sup>, Andi Muhammad Idkhan<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Doktor Administrasi Publik, Universitas Negeri Makassar, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi Doktor Sosiologi, Universitas Negeri Makassar, Indonesia

<sup>3</sup>Program Studi Pendidikan Teknik Mesin, Universitas Negeri Makassar, Indonesia

Email: [aswanusman71@gmail.com](mailto:aswanusman71@gmail.com), [andiagust63@gmail.com](mailto:andiagust63@gmail.com), [amuhidkhan@unm.ac.id](mailto:amuhidkhan@unm.ac.id)

### **Abstrak**

Pelayanan prima merupakan upaya yang membuat pelanggan merasa penting. Pelayanan prima adalah melayani masyarakat maupun pelanggan dengan cepat, tepat, ramah yang menghasilkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kepustakaan (library search), yaitu serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data Pustaka. Studi pustaka digunakan dengan mengumpulkan data-data yang ada kemudian memahami dari setiap kesimpulan dan mengambil sumber-sumber data tersebut untuk dijadikan literatur dan referensi dalam memahami dan menganalisa penelitian. Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima (service excellence) terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Rumah Sakit Kesehatan Paru.

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dewasa ini mesti dalam kerangka pemberdayaan masyarakat dan bukan untuk menyuburkan ketergantungan. Ketika sumber daya sumber-sumber publik cenderung semakin langka keberadaannya, maka seyogianya dikembangkan pemberdayaan yang baik dikalangan masyarakat maupun aparatur, guna mengurangi beban pemerintah dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, peran

dan posisi birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan publik harus diubah, peran yang selama ini suka mengatur dan minta dilayani menjadi suka melayani, suka mendengarkan tuntunan, kebutuhan dan harapan-harapan masyarakat.

Dalam kaitannya dengan pola pelayanan, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan adanya 4 (empat) pola pelayanan yaitu : 1) fungsional pola pelayanan publik diberikan



oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya, 2) pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayan terkait lainnya yang bersangkutan, 3) pola penyelenggara pelayanan publik terpadu di bedakan menjadi dua, yaitu: terpadu satu atap pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatuatapkan. Selanjutnya, terpadu satu pintu, pola terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki satu keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu, 4) petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Salah satu aspek yang penting untuk diatur dalam penyelenggaraan

pelayanan publik di daerah adalah standar pelayanan. Ada standar pelayanan sangat penting untuk menjamin akses yang sama dari warga di berbagai daerah terhadap pelayanan pemerintah. Standar Pelayanan Minimum (SPM) misalnya, dapat menjadi instrumen bagi pemerintah untuk melindungi warganya dimanapun mereka berada untuk memperoleh akses yang sama terhadap kualitas dan kuantitas pelayanan minimum. Dengan menetapkan SPM, maka pemerintah dan warganya dapat menjadikan hal itu sebagai alat untuk mengecek apakah hak-hak warga atas pelayanan tertentu sudah dapat dipenuhi oleh daerah. Warga yang memahami SPM akan dapat menuntut pemerintah daerahnya untuk memperoleh pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditentukan dan menyampaikan keluhan dan proses ketika birokrasi pelayanan gagal memenuhi standarnya.

Perkembangan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar

terwujud derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi (Zakaria, 2018). Menurut (Suasnawa & Gorda, 2017) pelayanan prima berpengaruh positif terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat (Rinaldi, 2012). Dalam perkembangan dunia jasa dewasa ini dikenal istilah pelayanan prima (*service excellence*). Istilah pelayanan prima, yang artinya adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan (Barata, 2004). Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak birokrasi haruslah memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan

sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan serta memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran tentang kepemimpinan pelayanan publik. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi pustaka/*library research* yaitu mengumpulkan data atau karya tulis ilmiah yang bertujuan dengan obyek penelitian atau pengumpulan data yang bersifat kepustakaan. Atau telaah yang dilaksanakan untuk memecahkan suatu masalah yang pada dasarnya tertumpu pada penelaahan kritis dan mendalam terhadap bahan-bahan pustaka yang relevan. Sumber data primer yang digunakan adalah buku maupun artikel ilmiah yang berkaitan dengan pelayanan

prima. Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah artikel ilmiah yang berkaitan dengan pelayanan prima. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dipakai adalah studi pustaka (*library research*). Studi pustaka merupakan suatu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian dengan mengumpulkan data-data dan sumber-sumber penelitian melalui buku, jurnal, majalah, surat kabar dan lain-lain. Studi pustaka digunakan dengan mengumpulkan data-data yang ada kemudian memahami dari setiap kesimpulan dan mengambil sumber-sumber data tersebut untuk dijadikan literatur dan referensi dalam memahami dan menganalisa penelitian. Dalam penelitian ini, metode analisis yang dipakai adalah analisis isi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan prima adalah terjemahan dari "*Excellent Service*", yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan dalam bahasa Inggris disebut *Service*. Beberapa pakar tentang Pelayanan

Prima mengolah kata *service* yang lebih bermakna. Untuk melaksanakan tugas sebagai frontliner tentunya didasari pada pelayanan yang mengacu pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang dilayani. Menurut (Hadjam, 2001) kesehatan merupakan aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia, terbukti berbagai cara dilakukan orang untuk mendapatkan taraf kesehatan yang prima.

Menurut Tjiptono (2008) pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan.

### 1. Kecepatan dalam pelayanan

Kecepatan pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima mengandung arti, yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan (Lestari, 2021). Kecepatan pelayanan, target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh



unit penyelenggaraan pelayanan. Menurut (Payung & Idayani, 2019) salah satu upaya untuk mengetahui mutu pelayanan rumah sakit adalah dengan cara mengetahui kecepatan pelayanan .

## 2. Ketepatan

Ketepatan pelayanan memiliki arti bahwa dalam memberikan pelayanan, rumah sakit harus memiliki ketepatan kuantitas, kualitas pelayanan, ketepatan kompetensi pegawai dan ketepatan sasaran sehingga dapat menciptakan pelayanan yang prima untuk masyarakat (Lestari, 2021). Menurut (Listiyono, 2015) kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat. Hal ini merujuk pada konsistensi penyelenggaraan layanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Kepastian dalam pelayanan merupakan sebuah keharusan sebab pada sisi inilah akan dibina rasa kepercayaan antara pengguna layanan dengan organisasi penyedia layanan. Oleh karenanya konsistensi pelayanan merupakan sebuah kondisi yang hendaknya hadir

dalam setiap penyelenggaraan pelayanan.

## 3. Keramahan

Pelayanan adalah suatu tindakan nyata dan segera untuk menolong orang lain (pelanggan, mitra bisnis dan sebagainya) disertai dengan yang ramah dan tulus. Service excellence merupakan bagian dari Customer relations yang lebih menitikberatkan pada kesan pertama karena kesan yang muncul pertama kali, sulit untuk dihilangkan dan pihak pelanggan ayau customer akan menilai kredibilitas suatu perusahaan dari penampilan dan sikap, kesan yang terbentuk pertama kali merupakan implementasi dari service of excellence ini tidak hanya merupakan pelayanan yang bersifat klerikal semata artinya tidak hanya sebatas pada sikap santun dalam tindak pelayanan semata, melainkan terkandung nilai yang berkaitan dengan rasa aman.

## 4. Kenyamanan

Menurut (Listiyono, 2015) pada ketanggapan dari petugas pelayanan dalam meningkatkan rasa kenyamanan pengguna layanan. Meskipun organisasi



publik tidak menghadapi masalah dengan kekhawatiran akan kehilangan pelanggan akan tetapi dalam negara demokrasi masyarakat adalah fokus perhatian dari penyelenggaraan pemerintahan. Menurut (Elvina & Rahmah, 2013) tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.

#### PENUTUP

Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima (service excellence) terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Pelayanan prima sangat penting dalam pelayanan, disamping itu juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

#### DAFTAR PUSTAKA

Elvina, R., & Rahmah, E. (2013). Strategi Pelayanan Prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan. *Ilmu Informasi*

*Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1(September), 607–614.  
[download.portalgaruda.org/article.php?article=101448&val=1516](https://download.portalgaruda.org/article.php?article=101448&val=1516)

Hadjam, M. N. R. (2001). Efektivitas Pelayanan Prima Di Rumah Sakit. *Jurnal Psikologi*, 1(2), 105–115.

<https://jurnal.ugm.ac.id/jpsi/article/view/7684/5953>

Lestari, H. (2021). Pelayanan Prima Pada Rumah Sakit Umum Milik Pemerintah di Jawa. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 55–72.

Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 2–7.

Payung, E. A., & Idayani, S. (2019). Gambaran Kecepatan Pelayanan Resep Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Elim Rantepao Kabupaten Toraja Utara. *Media Farmasi*, 15(1), 18.  
<https://doi.org/10.32382/mf.v15i1.798>.

Rinaldi, R. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik. *Administrasi Publik*, 1(1), 32.

Suasnawa, I. G., & Gorda, A. A. N. E. S. (2017). Pengaruh Pelayanan Prima dan Customer Relationship Management



terhadap Loyalitas Pasien yang dimediasi oleh Kepuasan dan Kepercayaan. *Manajemen Dan Bisnis, ISSN: 1829-8486, 14(1), 56-74.*

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima.* Yogyakarta: Andi.

Zakaria, F. M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sasaran Keselamatan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Prima Husada Malang. *JIMMU (Jurnal Ilmu Manajemen), 2(2), 98-107.*

<http://riset.unisma.ac.id/index.php/jimmu/article/view/994>