

**ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI DALAM PENERAPAN
PELAYANAN PRIMA DI RSUD dr SOEDONO MADIUN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Program Studi
S1 Hubungan Masyarakat

Disusun oleh:

Ali Taufiqi Husain Az Zaki

1503184112



**PROGRAM STUDI S1 HUBUNGAN MASYARAKAT
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI DALAM PENERAPAN PELAYANAN PRIMA DI
RSUD dr SOEDONO MADIUN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Program Studi
S1 Hubungan Masyarakat

Disusun oleh:

Ali Taufiqi Husain Az Zaki

1503184112



Menyetujui,
Pembimbing



Dr. Sri Dewi Setiawati, M.Si.
NIP 20840013

**PROGRAM STUDI S1 HUBUNGAN MASYARAKAT
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2022**

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya, Ali Taufiqi Husain Az Zaki menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul:

“STRATEGI PELAYANAN PRIMA DI RSUD dr. SOEDONO MADIUN”

adalah benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan kecuali melalui pengutipan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Saya bersedia menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam tugas akhir

Bandung, 6 Agustus 2022
Yang Membuat Pernyataan



Ali Taufiqi Husain Az Zaki
1503184112

HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Datan Serik Lamun Ketaman, Datan Susah Lamun Kelangan”

(Sunan Kalijaga)

KUPERSEMBAHKAN TUGAS AKHIR INI UNTUK:

Ibu, Kakak, Bapak, Kakak, Adik, Istri, dan orang terdekat lainnya yang tanpa henti memberikan support, doa, dan kasih sayang sehingga penyusunan penulis dapat melalui kesulitan dalam prosesnya dengan baik dan dapat selesai tepat waktu.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME atas pembimbingan dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**STRATEGI PELAYANAN PRIMA DI RSUD dr. SOEDONO MADIUN**”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Komunikasi, Program Studi (S1) *Digital Public Relations* Fakultas Komunikasi dan Bisnis.

Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada orang tua yang telah mendukung dan membantu hal-hal teknis dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

1. Bapak Prof. Dr. Adiwijaya, S.Si., M.Si., selaku rektor dan pimpinan tertinggi Universitas Telkom.
2. Ibu Ade Irma Susanty, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Bisnis.
3. Bapak Ayub Ilfandy Imran, Ph.D., selaku Kepala Program Studi *Digital Public Relations* dan juga dosen wali PR-42-03 yang telah membimbing selama perkuliahan.
4. Dr. Sri Dewi Setiawati, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen pengajar program studi (S1) *Digital Public Relation* yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman serta pengalamannya selama penulis mengikuti studi di Fakultas Komunikasi Dan Bisnis, Universitas Telkom.

6. Seluruh staf administrasi program studi (S1) *Digital Public Relation* atas kelancaran informasi dan dukungan administrasi selama mengikuti program pendidikan ini.
7. Orangtua penulis, Abi Djoko Siswanto dan Ibu Ining S. Vitasari, yang selalu memberi semangat dan tiada henti memberi dukungan, kasih sayang dan doa bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Bpk. Arianto Bayu S., dan Elik Budiawati, sebagai mertua penulis yang selalu memberikan kasih sayang serta semangat kepada penulis dalam pengerjaan skripsi.
9. Shofi Kirana Puspaningtyas, istri penulis yang selalu memberi dukungan, semangat, cinta dan kasih sayang kepada penulis.
10. Fatimah Az Zahra, kakak yang selalu mendukung serta memberikan semangat kepada penulis.
11. Soraya Fathin Mansyuroh, Muhammad Jawad Fadlullah dan Malika Munifa Mumtaz, adik-adik penulis yang senantiasa menghibur penulis juga memberikan *support* dalam pengerjaan skripsi ini.
12. Asad Muntadzar Az Zaki dan Salsabila Bilqis, yang selalau menghibur penulis dan memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Dr. Finariawan A.S, Sp.A., M Kes dan Sugeng Budiarto, S.T., selaku informan kunci yang sudah meluangkan waktu dan tenaganya untuk wawancara dan memberikan informasi terkait topik penelitian penulis.
14. Teman teman seperjuangan di HMI Manajemn Telkom dan Telkom University
15. Seluruh pihak yang terlibat yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, yang telah membantu penulis dalam kelancaran penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik dalam teknik penulisan, struktur bahasa, ataupun persepsi ilmiah. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa

mendatang. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi diri penulis sendiri, dan umumnya bagi mahasiswa Universitas Telkom.

Bandung, 6 Agustus 2022

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping loops and strokes, positioned above the printed name.

Ali Taufiqi H.A.

ABSTRAK

Rumah Sakit menurut WHO (*World Health Organization*) adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Kualitas Pelayanan Kesehatan kepada pasien merupakan faktor kunci yang sangat penting bagi keberhasilan perusahaan jasa. Kualitas pelayanan merupakan salah satu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terusmenerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan perusahaan. Adapun tujuan penelitian yakni untuk mengetahui citra RSUD dr. Soedono Madiun dimata masyarakat sekitar dan untuk mengetahui pelayanan prima yang diberikan pihak RSUD dr. Soedono Madiun kepada masyarakat sekitar. Penelitian kualitatif dalam penulisannya disusun secara induktif, dimana diawali pada makna individual dan menerjemahkan pada kompleksitas suatu persoalan. Hasil penelitian diketahui bahwa citra dan pelayanan prima RSUD Dr. Soedono Madiun dimata masyarakat sekitar tergolong baik. Hal ini dikarenakan pelayanan kepada pasien tergolong lebih cepat dan efektif, pelayanan pihak apoteker cepat, para pegawai tidak membedakan pasien baik pasien umum maupun BPJS dan respon perawat terkategori cepat dalam menghadapi keluhan pasien Adanya bentuk tanggung jawab pihak pegawai di RSUD Dr. Soedono Madiun dalam bentuk pengontrolan atau pengecekan kepada pasien secara rutin dan secara berkala.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Rumah Sakit, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Hospital according to WHO (World Health Organization) is an integral part of a social and health organization with the function of providing comprehensive (comprehensive), disease healing (curative) and disease prevention (preventive) services to the community. is critical to the success of a service company. Service quality is one of the ways of working for companies that are trying to make continuous quality improvements to the processes, products and services produced by the company. The purpose of this research is to know the image of RSUD dr. Soedono Madiun in the eyes of the surrounding community and to find out the excellent service provided by RSUD dr. Soedono Madiun to the surrounding community. Qualitative research in writing is structured inductively, which begins with individual meaning and translates to the complexity of a problem. The results showed that the image and excellent service of RSUD Dr. Soedono Madiun in the eyes of the surrounding community is quite good. This is because the service to patients is considered to be faster and more effective, the pharmacist's service is fast, the employees do not differentiate between general patients and BPJS patients and the nurse's response is categorized as fast in dealing with patient complaints. Soedono Madiun in the form of controlling or checking on patients regularly and periodically.

Keywords : Public Service, Excellent Service, Hospital,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Perumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	11
2.1.1 Hubungan Masyarakat (HUMAS)	11
2.1.2 Pelayanan Publik	14
2.1.3 Citra Rumah Sakit	18
2.1.4 Citra	22
2.1.4 Pelayanan Prima	24
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan	30
2.3 Kerangka Berpikir Penelitian	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Paradigma Penelitian	45
3.2 Subyek dan Objek Penelitian	46
3.3 Lokasi Penelitian	47
3.4 Unit Analisis Penelitian.....	47
3.5 Informan Penelitian	48
3.6 Pengumpulan Data Penelitian	50

3.7 Teknik Analisis Data	51
3.8 Teknik Keabsahan Data	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Karakteristik Informan	55
4.2 Hasil Penelitian	58
4.3 Pembahasan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	74
Daftar Pustaka	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Perbandingan Survei Kepuasan Pasien RSUD dr. Soedono Madiun dengan RSUD Caruban Madiun Tahun 2021	6
Tabel 1.2 Waktu dan Tempat Penelitian	10
Tabel 2.1 Konsep Pelayanan Prima A6	30
Tabel 2.2 Skripsi Penelitian Terdahulu	32
Tabel 2.3 Jurnal Nasional	37
Tabel 2.4 Jurnal Internasional	41
Tabel 3.1 Unit Analisis Penelitian	47
Tabel 3.2 Informan Kunci Penelitian	48
Tabel 3.3 Informan Pendukung Penelitian	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian	44
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	49
Lampiran 2 Transkrip Wawancara Informan Kunci	51
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Informan Pendukung	89
Lampiran 4 Presentase Plagiarisme	96

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah Sakit menurut WHO (*World Health Organization*) adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Salah satunya adalah RSUD dr. Soedono yang terletak di daerah Jawa Timur tepatnya di Kota Madiun yang dikelola langsung oleh pemerintah Kotamadya Madiun.

Melalui penelitian pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti, fenomena yang ada di lapangan, diketahui bahwa pelayanan kesehatan pada RSUD dr. Soedono Madiun, terdapat suatu stigma negatif yang muncul di kalangan masyarakat mengenai pelayanan publik yang disediakan pemerintah khususnya pelayanan kesehatan. Seperti: 1) pelayanan yang lambat dalam penanganan rawat jalan, 2) pasien sering kali harus mengantri lama pada saat menebus obat di apotek, 3) adanya asumsi dari masyarakat bahwa pihak rumah sakit memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien umum daripada pasien BPJS, 4) lambatnya respon perawat ketika ada keluhan dari pasien terutama pasien rawat inap, 5) adanya anggapan dari masyarakat yang menyatakan bahwa pihak rumah sakit lebih mengutamakan pasien rawat inap pada kelas utama daripada kelas biasa (kelas 3).

Adanya permasalahan-permasalahan yang ada tersebut membuat pihak rumah sakit RSUD dr. Soedono Madiun berupaya untuk meningkatkan pelayanan, agar masyarakat tidak memiliki asumsi negatif terhadap pelayanan pada RSUD dr. Soedono Madiun. Dengan dimilikinya pelayanan yang prima seperti ini maka RSUD dr. Soedono Madiun siap untuk menjawab tantangan serta keluhan yang ada di masyarakat melalui layanan yang dihadirkan, serta dengan adanya

peningkatan status yang diberikan oleh pemerintah pusat RSUD dr. Soedono Madiun ditetapkan untuk menjadi Rumah Sakit Pendidikan Utama Fakultas Kedokteran Universitas Islam Indonesia Jogjakarta. Kualitas di mulai dari pelanggan dan berakhir dari persepsi pelanggan, oleh sebab itu RSUD dr. Soedono Madiun dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi harapan dan keinginan agar dapat meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

Sebagai sarana infrastruktur di bidang pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah RSUD dr. Soedono Madiun memiliki pelayanan prima yang dapat ditawarkan serta diandalkan oleh masyarakat, antara lain: 1) pelayanan cepat, tepat, berkualitas dan transparan, 2) sistem Pelayanan Terpadu (pelayanan medis, penunjang medis, dan penunjang non medis), 3) adanya Standar Prosedur Operasional yang jelas.

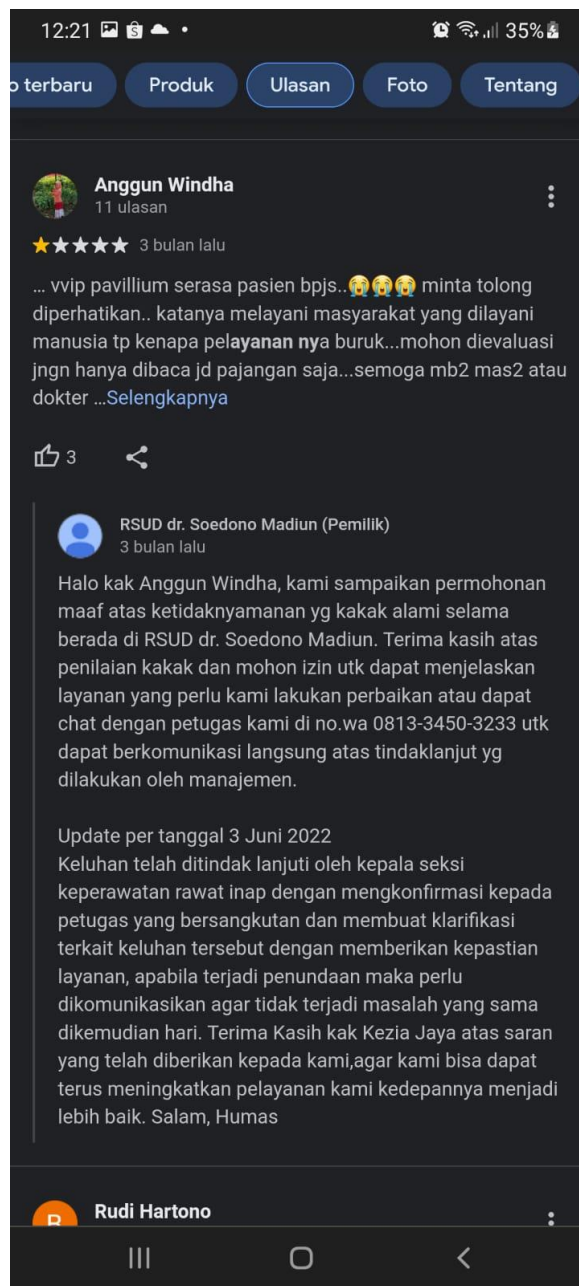
Menurut Herlambang (2016), mutu pelayanan kesehatan memenuhi dan melebihi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui peningkatan yang berkelanjutan atas seluruh proses. Pelanggan meliputi pasien, keluarga, dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan atau lainnya. Kesehatan merupakan salah satu hal penting dalam kehidupan kita, oleh karenanya kebutuhan akan pelayanan menjadi kebutuhan mendasar untuk dipenuhi. Semakin tinggi tingkat kesejahteraan masyarakat, maka akan semakin besar kebutuhan akan layanan kesehatan. Oleh sebab itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, sehingga saat ini banyak bermunculan Rumah Sakit di sekitar kita yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Kualitas Pelayanan Kesehatan kepada pasien merupakan faktor kunci yang sangat penting bagi keberhasilan perusahaan jasa. Kualitas pelayanan merupakan salah satu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan perusahaan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik yang diberikan oleh sebuah perusahaan terhadap masyarakat secara otomatis mutu sebuah

perusahaan akan meningkat. Hal ini dikarenakan sebuah perusahaan atau instansi yang bermutu memiliki kualifikasi pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

Mutu perusahaan tersebut berkaitan dengan pandangan masyarakat atau penilaian masyarakat terhadap sebuah perusahaan atau instansi. Ketika perusahaan memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat maka dapat dikatakan bahwa otomatis perusahaan tersebut telah membentuk sebuah mutu yang baik secara tidak langsung.

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Oleh karena itulah pihak RSUD dr. Soedono Madiun berupaya memberikan pelayanan prima kepada pasien. Menurut Rangkuti (2017) Pelayanan Prima (*Excellent Service/Customer Care*) pada hakikatnya berarti pelayanan yang maksimal, atau pelayanan yang terbaik, dan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan. Ketika sebuah perusahaan mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat guna mengatasi permasalahan pasien serta menghadapi keluhan kesah pasien, maka perusahaan atau instansi tersebut telah memiliki pelayanan yang prima dimana mampu memberikan kepuasan serta kenyamanan dan loyalitas kepada masyarakat. Sehingga masyarakat yakin akan kualitas pelayanan perusahaan tersebut dan akan datang berkunjung kembali. Untuk itulah pelayanan prima harus dilakukan secara kontinu dalam keadaan apa pun. Agar tetap mampu bertahan melayani masyarakat Indonesia sesuai dengan tujuan jangka pendek dan jangka panjang perusahaan. Adanya pelayanan prima dari pihak RSUD dr. Soedono Madiun yang diberikan kepada masyarakat diharapkan dapat membangun citra RSUD dr. Soedono Madiun menjadi lebih baik.



(sumber: ulasan Google pada RSUD dr. Soedono)

Dalam memberikan pelayanan prima oleh pihak RSUD dr. Soedono Madiun harus disertai dengan strategi komunikasi. Komunikasi digunakan saat orang-orang saling berinteraksi, hal ini dilakukan sebagai langkah awal terciptanya sebuah organisasi. Mereka saling bertukar ide dan juga pendapat, lalu mereka menyusun sebuah tujuan bersama yang selanjutnya menjadi fokus utama

mereka dalam membentuk sebuah organisasi. Setelah organisasi tersebut terbentuk, komunikasi tidak berhenti begitu saja, namun terus berlanjut. Seperti yang kita ketahui, dalam organisasi pastinya mempunyai sebuah tujuan yang ingin dicapai.

Berhasil tidaknya kegiatan komunikasi secara efektif, banyak ditentukan oleh strategi komunikasi. Dalam perusahaan seperti halnya pada RSUD dr. Soedono Madiun yang berorientasi pada keuntungan atau pun organisasi profit, semestinya yang harus selalu diutamakan pihak rumah sakit adalah menjalin komunikasi yang baik guna menciptakan kepuasan pasien. Hal ini dapat dilakukan dengan menyusun berbagai strategi komunikasi yang baik, yang kemudian digunakan sebagai acuan untuk menjalin komunikasi dengan publik suatu organisasi atau perusahaan profit.

Adapun bentuk strategi komunikasi guna memberikan pelayanan prima yang dilakukan oleh pihak RSUD dr. Soedono Madiun yaitu komunikasi lisan, komunikasi tertulis, dan komunikasi nonverbal. Bentuk komunikasi lisan yang dilakukan pihak RSUD dr. Soedono Madiun yaitu berupa cara berbicara karyawan RSUD dr. Soedono Madiun yang sopan dan ramah kepada pasien, dan dapat dengan cepat menerima panggilan telepon. Untuk komunikasi tertulis yang dilakukan oleh pihak RSUD dr. Soedono Madiun yaitu berupa kata-kata tertulis seperti dalam email, memo, laporan, konten situs web, dan dokumen. Dan untuk bentuk komunikasi nonverbal yang dilakukan oleh pihak RSUD dr. Soedono Madiun yaitu berupa bahasa tubuh, ekspresi wajah dan penampilan umum. Misalnya, mengikuti aturan berpakaian untuk acara formal mengomunikasikan kepatuhan dan rasa hormat.

RSUD dr. Soedono Madiun memiliki fasilitas yaitu Instalasi Gawat Darurat Terpadu (IGD) yang memberikan pelayanan 24 jam dengan tenaga profesional yang terlatih serta memiliki 23 klinik yang siap melayani setiap hari kerja Senin-Jumat mulai pukul 07.00 sampai dengan pukul 14.00 WIB. Pelayanan rawat jalan dimulai dari pelayanan pendaftaran di TPP (Tempat Pendaftaran Pasien) sampai dengan pasien mendapatkan pelayanan di klinik, laboratorium, radiologi, pelayanan penunjang medis lainnya dan diakhiri dengan pelayanan

farmasi. Untuk menjaga kualitas pelayanan tetap prima, maka setiap tahun dilakukan kegiatan survei kepuasan masyarakat. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan dari sisi pengguna pelayanan/masyarakat.

Adanya pelayanan prima yang diberikan pihak RSUD dr. Soedono Madiun tersebut tentu saja dapat membuat citra RSUD dr. Soedono Madiun menjadi lebih baik. Pihak RSUD dr. Soedono berharap pasien akan berkeinginan kembali berobat di Rumah Sakit tersebut dan otomatis akan membentuk loyalitas pasien karena kualitas pelayanan yang mereka rasakan. Salah satu upaya membangun citra serta pelayanan yang prima adalah perlunya membentuk kepuasan yang positif sebagai variabel yang bisa mempengaruhi konsumen dalam mempercepat proses pengambilan keputusan dalam hal ini yaitu keputusan penggunaan jasa/pelayanan kesehatan RSUD dr. Soedono Madiun.

Adapun beberapa konsiderasi RSUD dr. Soedono Madiun digunakan sebagai objek penelitian yakni RSUD dr. Soedono Madiun termasuk RSUD atau rumah sakit yang dipandang memiliki citra yang baik oleh masyarakat dibandingkan dengan rumah sakit lain di wilayah Madiun. Selain itu, karyawan di RSUD dr. Soedono Madiun memiliki kecakapan yang cukup baik dalam pandangan masyarakat. Sehingga peneliti ingin menilik lebih jauh RSUD dr. Soedono Madiun dalam pandangan masyarakat tersebut. Konsiderasi lain yakni RSUD dr. Soedono Madiun dipilih sebagai objek atau tempat penelitian, mengingat RSUD dr. Soedono Madiun memiliki akses lokasi yang cukup dekat dan mudah dijangkau dari tempat penelitian.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rika Nofriani (2020), dengan judul “Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu”, menunjukkan bahwa humas yang berada pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu mempunyai dua kasi pertama kasi humas dan pemasaran, kedua kasi sumber daya manusia. Humas memiliki fungsi untuk mempromosi dan memasarkan Rumah Sakit. Sedangkan untuk layanan sendiri, itu terdapat pada bidang pelayanan. Bidang pelayanan ini membuka dua pintu untuk berobat yaitu pintu gawat darurat dan rawat jalan. Untuk memudahkan pasien dalam mengantri berobat, bidang pelayanan

membuka pendaftaran online. Dengan adanya pendaftaran online membuat pasien terkhususnya lansia tidak terlalu lama mengantri. Sedangkan fungsi humas dirumah sakit ini, membangun dengan membuat program yaitu penyuluhan, kuesioner, melayani pihak ketiga, kliping koran RSUD, kerja sama dengan capil pembuatan akte kelahiran, penyiapan bahan publikasi, melaksanakan promosi rumah sakit dan mengadakan promosi pemasaran.

Lebih lanjut penelitian yang dilakukan oleh M Noor Rochman Hadjam (2011), dengan judul “Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi)”, menunjukkan bahwa pelatihan pelayanan prima cukup efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima pada perawat di Rumah Sakit. Hal tersebut tampak dari kualitas pelayanan prima pada perawat sesudah mendapatkan pelatihan pelayanan prima lebih tinggi daripada kualitas pelayanan prima pada perawat sebelum mendapatkan pelatihan. Melalui pemaparan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Strategi Komunikasi Dalam Penerapan Pelayanan Prima Di RSUD dr. Soedono Madiun”**.

1.2. Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini yaitu melihat strategi komunikasi pelayanan prima di RSUD dr. Soedono Madiun.

1.3. Rumusan Masalah

Melalui latar belakang yang sudah dijelaskan, selanjutnya penulis menetapkan garis besar rumusan masalah yang diteliti adalah “Bagaimana Strategi Komunikasi Pelayanan Prima Di RSUD dr. Soedono Madiun.” Yang kemudian dijabarkan menjadi beberapa pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan pelayanan prima di RSUD dr. Soedono Madiun?
2. Bagaimana strategi komunikasi pelayanan prima di RSUD dr. Soedono Madiun?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah sebelumnya, adapun tujuan dari dilakukan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan pelayanan prima di RSUD dr. Soedono Madiun.
2. Untuk mengetahui strategi komunikasi pelayanan prima di RSUD dr. Soedono Madiun.

1.5. Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Praktis

Dilakukannya penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komunikasi (S.I.Kom) dari Telkom University. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan kepada RSUD dr. Soedono Madiun mengenai strategi komunikasi pelayanan prima. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan studi bagi praktisi humas agar dapat mengembangkan skillnya dan senantiasa mengikuti perkembangan humas saat ini.

1.5.2 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian dengan topik pelayanan prima ini diharapkan dapat bermanfaat dalam Ilmu Humas. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara akademis dan melalui hasil penelitian yang ditemukan dapat bermanfaat bagi pembaca atau dijadikan rujukan bagi peneliti selanjutnya.

Tabel 1.2 Waktu dan Periode Penelitian

No	Tahapan Penelitian	2022																			
		Mei				Juni				Juli				Agust				Sept			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Menentukan fenomena dan judul penelitian																				

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian

2.1.1 Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi merupakan perencanaan komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, strategi komunikasi bukan hanya digunakan sebagai petunjuk tetapi juga strategi dalam pelaksanaannya. Strategi komunikasi juga dijelaskan oleh Arifin (2008) yakni strategi komunikasi adalah keputusan bersyarat tentang langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan. Dalam mengembangkan strategi komunikasi diperlukan pertimbangan mengenai kemungkinan keadaan yang mungkin akan dihadapi untuk mencapai perubahan pada publik.

2.1.1.1 Perumusan Strategi Komunikasi

Dalam penyusunan strategi komunikasi, terdapat empat langkah yang harus diperhatikan sehingga tercipta komunikasi yang efektif. Berikut ini merupakan empat langkah perumusan strategi komunikasi menurut (Arifin, 2008,):

1. Mengenal Khalayak

Langkah awal dalam menyusun strategi komunikasi adalah mengenal khalayak. Mengenal dan memahami karakter khalayak akan mempermudah komunikator dalam menentukan model komunikasi yang tepat dan sesuai untuk komunikasi sehingga pesan yang disampaikan akan diterima dengan baik. Langkah yang dapat dilakukan untuk mengenal khalayak yaitu dengan mencari informasi berkaitan dengan tingkat pengetahuan khalayak mengenai topik yang akan dibahas dan media apa yang digunakan untuk menerima pesan.

2. Menyusun Pesan

Langkah selanjutnya dalam perumusan strategi komunikasi adalah menyusun pesan yang ingin disampaikan kepada khalayak. Penyampaian pesan dapat dilakukan secara langsung maupun melalui media komunikasi. Wilbur Schramm (dalam Arifin, 2008) mengungkapkan terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi agar pesan yang disampaikan menjadi efektif:

- a. Perencanaan pesan harus dibuat sebaik mungkin sehingga dapat menarik perhatian target khalayak.
- b. Pesan yang akan disampaikan dapat menggunakan simbol atau tanda tertentu yang dipahami oleh target khalayak sehingga pesan akan lebih mudah untuk dimengerti.

- c. Pesan harus membangkitkan kebutuhan khalayak dan memberikan beberapa cara untuk memperoleh kebutuhan tersebut.
- d. Pesan yang dibuat untuk membangkitkan perhatian khalayak diharapkan dapat memberi timbal balik atau feedback

3. Menentukan Metode

Menentukan metode dalam proses penyampaian pesan dapat membantu komunikasi menjadi efektif dan efisien. Terdapat beberapa metode komunikasi yang efektif, yaitu:

- a. Metode Repetition, teknik mempengaruhi khalayak dengan cara mengulangi pesan. Metode ini dapat membuat khalayak mengingat pesan yang disampaikan.
- b. Metode Informatif, pesan yang disampaikan bertujuan untuk memberi penjelasan dan mempengaruhi khalayak. Penjelasan yang dimaksud adalah menyampaikan suatu informasi sesuai dengan fakta.
- c. Metode Persuasif, merupakan metode untuk mempengaruhi dengan cara membujuk khalayak. Metode ini membuat khalayak secara tidak sadar akan terpengaruh.
- d. Metode Edukatif, pesan disampaikan secara terstruktur dan sistematis dengan cara memberikan suatu pendapat, fakta, ide, ataupun pengalaman yang dapat dipertanggungjawabkan untuk memberikan pengaruh mendalam terhadap target khalayak.

4. Seleksi dan Penggunaan Media

Pemilihan media dalam melakukan strategi komunikasi harus dilakukan secara selektif, komunikator perlu mengetahui dan menyesuaikan media yang cocok untuk digunakan oleh khalayak. Media komunikasi yang tepat akan membuat pesan dapat diterima dengan baik. Setiap media komunikasi memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing, sehingga pemilihan media komunikasi yang tepat dapat membantu berjalannya komunikasi menjadi efektif.

2.1.2 Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

RSUD dr. Soedono Madiun merupakan salah satu pelayanan publik di Madiun yang mampu memberikan fasilitas rawat jalan, fasilitas rawat inap, fasilitas kamar tindakan, fasilitas penunjang diagnostik, dll. Kurniawan (2015), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai

kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Oleh karena itulah Rumah Sakit merupakan salah satu pelayanan publik yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat terutama yang membutuhkan jasa kesehatan.

Ratminto (2015) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan

untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Dimana dalam penelitian ini pelayanan publik yaitu RSUD dr. Soedono Madiun berupaya untuk memberikan pelayanan yang merasa kepada masyarakat.

b. Fungsi Pelayanan Publik

Menurut Hayat (2017) Setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsep dasar yang dibangun dengan reformasi birokrasi menuju tatanan dan sistem pengelolaan yang profesional. Profesionalitas kinerja dengan memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing. Mempunyai implikasi yang positif terhadap kualitas kinerja. Kualitas kinerja dengan kemampuan *soft skill* yang dimiliki setiap aparatur, berpengaruh secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Sementara itu, dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu, dan baik. Begitu halnya pada penelitian ini, fungsi pelayanan publik pada rumah sakit yaitu penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.

c. Tujuan Pelayanan Publik

Pelayanan publik seperti halnya rumah sakit memiliki tujuan utama yang sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Menurut Hayat (2017) Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat

sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan/atau kebutuhan barang atau jasa publik. Pelayanan publik yang baik, tentunya menjadi harapan penting bagi masyarakat, mulai dari sikap aparatur yang memberikan pelayanan, bentuk pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sampai kepada perilaku aparturnya. Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanan baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Perundang-undangan;
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Begitu halnya tujuan pelayanan publik seperti rumah sakit dalam penelitian ini memiliki tujuan yaitu memberikan pelayanan kesehatan paripurna yang berkualitas dan memuaskan kepada pasien atau pelanggan berdasarkan keilmuan dengan landasan moral dan etika.

d. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik seperti halnya pada rumah sakit merupakan hal yang sangat penting. Hal ini dikarenakan pelayanan publik memang memprioritaskan pelayanan jasa. Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Parasuraman (2005) yaitu:

- 1) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- 3) Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
- 4) Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- 5) Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Pada dasarnya teori diatas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan.

2.1.3 Pelayanan Prima

a. Pengertian Pelayanan Prima

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. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Bintoro, 2014).

Menurut Rangkuti (2017) Pelayanan Prima (*Excellent Service/ Customer Care*) pada hakikatnya berarti pelayanan yang maksimal, atau pelayanan yang terbaik, dan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan. Untuk itulah pelayanan prima harus dilakukan secara kontinu dalam keadaan apa pun. Agar tetap mampu bertahan melayani masyarakat

Indonesia sesuai dengan tujuan jangka pendek dan jangka panjang perusahaan. Begitu halnya pada RSUD dr. Soedono Madiun selalu berupaya untuk menerapkan pelayanan prima kepada pasien agar tujuan dari rumah sakit dapat berhasil.

Lebih lanjut Wildan dan Sumarsono (2018) menjelaskan bahwa kata pelayanan prima dalam bahasa inggris keseharian tidak disebut sebagai *premium service*, tetapi disebut dengan *excellent service* (pelayanan yang unggul, baik sekali) atau *service excellent* (keunggulan pelayanan, pelayanan dengan mutu yang baik sekali). Sedangkan menurut Barata (2014) sebagai bahan perbandingan, ada beberapa pengertian mengenai pelayanan prima yang diungkapkan oleh pelaku bisnis yaitu 1) layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting, 2) layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tamah, dan cepat, 3) layanan prima adalah pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan, 4) layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitranya, 5) layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan, 6) layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas, 7) layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

Dari beberapa pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah suatu pelayanan pihak rumah sakit seperti halnya pada RSUD dr. Soedono Madiun terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan.

b. Jenis-Jenis Pelayanan Prima

Pelayanan prima pada rumah sakit seperti halnya pada RSUD dr. Soedono Madiun memiliki beberapa jenis. Menurut Priansa (2017) Pelayanan prima dapat ditampilkan dalam banyak jenis. Berikut ini disajikan beberapa jenis pelayanan prima yang pada umumnya dikenal, yaitu:

1. Pelayanan Prima Melalui Lisan

Pelayanan prima melalui lisan pada umumnya dilakukan oleh pegawai *front liner* organisasi publik yang pada umumnya mereka bersentuhan langsung dengan publik eksternal organisasi publik. Namun demikian, pelayanan prima secara internal pun dapat dilakukan dengan membiasakan pegawai untuk berkata-kata yang positif, inspiratif, dan saling memotivasi. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima melalui komunikasi lisan adalah:

- a) Setiap pegawai perlu memahami filosofi penting dari pelayanan; Setiap pegawai diberikan gambaran teknis, atau cara-cara praktis dalam menampilkan kinerja yang berorientasi pada pelayanan prima melalui komunikasi lisan;
- b) Setiap pegawai harus mampu memahami apa yang menjadi tanggung jawabnya, serta memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup sesuai dengan tugas yang menjadi tanggungjawabnya, sehingga ia akan berperan baik dalam komunikasi lisan;
- c) Perlu dikembangkan sikap yang penuh empati antara pegawai yang satu dengan yang lainnya sehingga alur komunikasi lisan tumbuh dan berkembang.

2. Pelayanan Prima Melalui Tulisan

Pelayanan prima melalui tulisan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam kegiatan operasional organisasi publik. Dewasa ini, sistem pelayanan melalui tulisan didominasi oleh sistem komputerisasi yang dikolaborasikan dengan internet. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan prima melalui tulisan adalah:

- a) Memudahkan semua pihak yang berkepentingan terhadap organisasi publik;
- b) Menghindari pelanggan untuk bertanya kepada pegawai permasalahan yang menyita waktu;
- c) Mempermudah penyelesaian masalah;

- d) Mengefisiensikan penggunaan waktu;
- e) Meminimalisir penggunaan ruang;
- f) Memberikan tuntutan penyelesaian masalah secara lebih tepat bagi pelanggan.

3. Pelayanan Prima Melalui Perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh pegawai-pegawai yang memiliki kompetensi teknis di level kegiatan operasional organisasi publik. Pelayanan ini mengkolaborasikan pelayanan melalui lisan dan tulisan.

Berdasarkan kondisi di lapangan, jenis pelayanan prima yang banyak dilakukan oleh pihak RSUD dr. Soedono Madiun yaitu berupa lisan, tulisan, maupun perbuatan.

c. Ciri-Ciri Pelayanan Prima

Pada rumah sakit selalu berupaya untuk menerapkan pelayanan prima, dimana pelayanan prima yang diterapkan tersebut memiliki beberapa ciri-ciri khusus. Menurut Priansa (2017) Tujuan pelayanan publik mesti dipahami dengan baik. Tujuan dari suatu pelayanan publik pada umumnya adalah dapat memuaskan masyarakat tanpa memandang apapun. Terkait dengan hal tersebut, maka sejumlah ciri terkait dengan pelayanan prima adalah sebagai berikut: 1. Efektif

Pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik harus efektif, artinya lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang telah menjadi tujuan dan sasaran dari organisasi publik.

2. Efisien

Pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik harus efisien. Yang dimaksud dengan efisien berkenaan dengan:

- a) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan

- b) Di cegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

3. Sederhana

Mengandung arti prosedur maupun tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan

4. Kejelasan dan Kepastian

Mengandung arti kejelasan dan kepastian mengenai:

- a) Prosedur atau tata cara pelayanan;
- b) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
- c) Unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
- d) Rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
- e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

5. Keterbukaan

Mengandung arti prosedur maupun tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

6. Ketepatan Waktu

Kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

7. Responsif

Pelayanan yang diberikan bersifat responsif, artinya cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi publik yang dilayani

8. Adaptif

Pelayanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan tuntutan, keinginan, serta aspirasi publik yang dilayani yang senantiasa bersifat dinamis.

d. Kompetensi Pelayanan Prima

Menurut Priansa (2017) Pelayanan prima organisasi publik jika mampu diimplementasikan dengan baik akan mampu membangun hubungan jangka panjang dengan *stakeholders* organisasi publik. Kompetensi pelayanan prima menyangkut:

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai organisasi publik untuk menunjang pekerjaannya dan mendukung kegiatan operasional organisasi publik tercapai dengan optimal. Seorang pegawai organisasi publik yang profesional akan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik mengenai *soft skills* maupun *hard skills* pekerjaan di organisasi publik.

2. Sikap (*Attitude*)

Sikap terkait dengan perilaku atau perangai yang ditampilkan oleh pegawai organisasi publik ketika melaksanakan pekerjaan dan berhubungan dengan relasi organisasi publik. Pegawai organisasi publik harus bersikap dan berperilaku yang lugas dalam membangun hubungan jangka panjang dengan *stakeholders* organisasi publik.

3. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan terkait dengan penampilan fisik maupun nonfisik dari pegawai organisasi publik. Seorang pegawai organisasi publik yang profesional harus mampu berpenampilan menarik, baik secara fisik maupun nonfisik, sehingga mampu menjadi “*magnet*” dalam membangun hubungan jangka panjang.

4. Perhatian (*Attention*)

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap *stakeholders* organisasi publik, baik yang berkaitan dengan perhatian langsung maupun perhatian

tidak langsung, misalnya terkait dengan pemenuhan kebutuhan dan keinginan *stakeholders* maupun pemahaman atas saran dan kritiknya yang disampaikan.

5. Tindakan (*Action*)

Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang dilakukan oleh pegawai organisasi publik sebagai wujud dari profesionalismenya dalam bekerja. Tindakan yang dilakukan oleh pegawai dilaksanakan dengan filosofi pelayanan prima yang berdasarkan nilai-nilai keorganisasian organisasi publik. Sehingga tindakan pegawai mencerminkan organisasi publik tempatnya bekerja.

6. Tanggung Jawab (*Acountability*)

Tanggung jawab adalah suatu sikap keberpihakan kepada *stakeholders* organisasi publik sebagai wujud untuk meminimalisasi resistensi terhadap organisasi publik.

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dan pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan pendekatan A6 disajikan dalam tabel 2.1

TABEL 2.1

KONSEP PELAYANAN PRIMA A6

No	Tuntutan	Penjelasan
1.	Sikap (<i>Attitude</i>)	Sikap berkenaan dengan perangai yang harus ditampilkan pegawai ketika memberikan pelayanan prima kepada pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.
2.	Perhatian (<i>Attention</i>)	Perhatian adalah kepedulian pegawai kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritik yang disampaikan oleh pelanggan.
3.	Tindakan (<i>Action</i>)	Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan prima, sehingga pelanggan menganggap organisasi publik menomorsatukannya.
4.	Kemampuan (<i>Ability</i>)	Kemampuan terkait dengan pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan oleh pegawai organisasi publik untuk menunjang program pelayanan prima.
5.	Penampilan (<i>Appearance</i>)	Penampilan adalah kondisi pegawai, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau nonfisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari dirinya dan organisasi publik terhadap pelanggan.
6.	Tanggung jawab (<i>Accountability</i>)	Tanggung jawab adalah sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Sumber: Priansa, 2017

Seperti halnya dalam penelitian ini, pelayanan prima yang diterapkan pada RSUD dr. Soedono Madiun menggunakan A6 yang meliputi *attitude*, *attention*, *action*, *ability*, *appearance*, dan *accountability*. Hal ini disesuaikan dengan kondisi masyarakat sekitar.

2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penulis menjadikan penelitian terdahulu ini sebagai acuan atau referensi pada penelitian ini dengan topik yang serupa. Hal ini agar memudahkan dalam memperoleh teori dan juga mencari kebaruan dalam penelitian ini. Penelitian

terdahulu berupa skripsi, jurnal nasional, dan jurnal internasional yang masing-masing berjumlah lima. Penulis memaparkan perbedaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu.

TABEL 2.2
SKRIPSI PENELITIAN TERDAHULU

Judul	Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu
Nama Peneliti	Rika Nofriani
Tahun Penelitian	2020
Hasil	Hasil dari penelitian ini yaitu humas yang berada pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu mempunyai dua kasi pertama kasi humas dan pemasaran, kedua kasi sumber daya manusia. Humas memiliki fungsi untuk mempromosi dan memasarkan Rumah Sakit. Sedangkan untuk layanan sendiri, itu terdapat pada bidang pelayanan. Bidang pelayanan ini membuka dua pintu untuk berobat yaitu pintu gawat darurat dan rawat jalan. Untuk memudahkan pasien dalam mengantri berobat, bidang pelayanan membuka pendaftaran online. Dengan adanya pendaftaran online membuat pasien terkhususnya lansia tidak terlalu lama mengantri. Sedangkan fungsi humas di rumah sakit ini, membangun dengan membuat program yaitu penyuluhan, kuesioner, melayani pihak ketiga, kliping koran RSUD, kerja sama dengan capil pembuatan akte kelahiran, penyiapan bahan publikasi, melaksanakan promosi rumah sakit dan mengadakan promosi pemasaran.
Variabel dan Indikator Penelitian	Strategi Humas dan Meningkatkan Mutu Layanan Rumah Sakit
Teknik Analisis Data	Kualitatif
Persamaan Penelitian	Adapun persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terfokus pada peningkatan pelayanan pada rumah sakit. Untuk indikator yang digunakan juga sama dengan penelitian yang akan dilakukan. Adanya penerapan pelayanan prima merupakan hal yang sangat penting pada rumah sakit. Hal ini dikarenakan rumah sakit yang merupakan salah satu pelayanan jasa memang sangat mengutamakan pelayanan. Dimana dengan adanya peningkatan mutu pelayanan merupakan hal yang sangat penting pada rumah sakit.

Perbedaan Penelitian	Adapun perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu pada penelitian terdahulu hanya fokus dalam peningkatan mutu layanan di rumah sakit saja, sedangkan
	pada penelitian yang akan dilakukan fokus pada peningkatan pelayanan prima untuk membangun citra rumah sakit. Perbedaan yang lainnya yaitu terletak pada lokasi penelitian. Penelitian terdahulu bertujuan sebagai acuan an perbandingan dalam penyusunan penelitian ini yang berkaitan dengan layanan rumah sakit. Serta sebagai tambahan informasi mengenai layanan rumah sakit.

Judul	Usaha-Usaha Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Dalam Membangun Citra Perusahaan PT. PLN (PERSERO) Area Pelayanan Dan Jaringan Surakarta Di Masyarakat
Nama Peneliti	Meilia Purwanti
Tahun Penelitian	2014
Hasil	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Usaha yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) APJ Surakarta dalam rangka meningkatkan pelayanannya dengan cara: 1) Meningkatkan Kinerja SDM. 2) Memperbaiki Fasilitas tempat pelayanan. 3) Membuka Info agar mudah diakses, seperti : Call Center 123, Layanan Prepaid (Prabayar), i- SMS 8123, Payment Point Online Bank (PPOB), Nada Online, Trafo bergerak 4) Mengadakan sosialisasi ke daerah-daerah mengenai pemakaian dan keamanan dalam menggunakan listrik, penghematan listrik, penggunaan Lampu Hemat Energi, dll. 5) Menjalin kerja sama dengan media massa dalam rangka mendekatkan diri dengan pelanggan. 6) Memberikan modal usaha kepada UKM dengan bunga ringan. Seluruh usaha yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) APJ Surakarta untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan tidak terlepas dari keinginan PT. PLN (Persero) APJ Surakarta dalam rangka menciptakan citra perusahaan yang positif. PT. PLN (Persero) APJ Surakarta telah melengkapi Front Line-nya dengan memberikan sistem pelayanan prima kepada pelanggan. Diharapkan dengan sistem pelayanan prima tersebut pelanggan dapat merasa puas terhadap pelayanan PT. PLN (Persero) APJ Surakarta. Sistem pelayanan prima tersebut meliputi: 1) Memiliki organisasi dan manajemen yang baik. 2) Menentukan standar pelayanan. 3) Mengadministrasikan keluhan pelanggan dengan baik. 4) Melakukan setting tempat

	pelayanan dengan baik. 5) Menempatkan personil profesional. 6) Jangan membeda-bedakan pelanggan. 7) Pelayanan ditindaklanjuti oleh staf atau organisasi profesional (customer service / customer care). 8) Dapat menyelesaikan setiap permasalahan pelanggan. 9) Buat pelanggan merasa puas dengan pelayanan PLN.
Variabel dan Indikator Penelitian	Meningkatkan pelayanan dan membangun citra perusahaan
Teknik Analisis Data	Kualitatif
Persamaan Penelitian	Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama membahas pemberian pelayanan yang maksimal guna membangun citra suatu perusahaan. Adanya pelayanan yang baik merupakan salah satu cara yang cukup dominan dalam membangun citra perusahaan. Selain itu, persamaan selanjutnya terletak pada jenis penelitian dan analisis data yang digunakan
Perbedaan Penelitian	Adapun perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada lokasi yang diteliti serta informan yang diteliti. Perbedaan selanjutnya yaitu terletak pada indikator dari pelayanan yang digunakan, dimana pada penelitian terdahulu menggunakan 5 indikator dari kualitas pelayanan, sedangkan pada penelitian ini menggunakan konsep pelayanan prima A6 yaitu <i>attitude, attention, action, ability, appearance, dan accountability</i>. Penelitian terdahulu bertujuan sebagai acuan dan perbandingan dalam penyusunan penelitian ini yang berkaitan dengan pemberian layanan rumah sakit guna membangun citra. Serta sebagai tambahan informasi mengenai layanan serta membangun citra perusahaan.

Judul	Strategi Public Relations Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Pasien (Studi Deskriptif Kualitatif di RSUD Muslimat Ponorogo)
Nama Peneliti	Aulia Amana Putri
Tahun Penelitian	2020

Hasil	Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi <i>public relations</i> RSUD Muslimat Ponorogo dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien sudah sesuai dengan teori yang dipaparkan peneliti. <i>Pertama</i> , strategi <i>human relations</i> yang dilakukan adalah dengan memelihara hubungan baik dengan karyawan dan pelanggan atau pasien. <i>Kedua</i> , strategi <i>community relations</i> adalah menjaga hubungan baik dengan komunitas dan masyarakat yang ada di sekitar rumah sakit. <i>Ketiga</i> , strategi <i>media relations</i> adalah dengan menggunakan media massa, baik media cetak, elektronik maupun media baru (internet). <i>Keempat</i> , ditemukan faktor penghambat yang dihadapi oleh <i>public relations</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan seperti masalah antrian pendaftaran, kurangnya area lahan parkir, dan kurangnya SDM. Sementara itu, ditemukan pula faktor pendukung yakni adanya media
	pengantar yang digunakan antara lain adalah media konvensional yakni radio dan televisi, media luar ruang yakni baliho, serta media baru (internet) yakni internet media sosial <i>website, facebook, instagram, dan youtube</i> .
Variabel dan Indikator Penelitian	<i>Publik relation</i> dan kualitas pelayanan
Teknik Analisis Data	Kualitatif
Persamaan Penelitian	Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama membahas tentang peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting pada suatu pelayanan jasa seperti pada rumah sakit. Dengan pelayanan yang maksimal dapat membuat pasien merasa puas. Adapun persamaan selanjutnya yaitu sama-sama melakukan penelitian di rumah sakit.
Perbedaan Penelitian	Adapun perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada lokasi yang diteliti serta informan yang diteliti. Perbedaan selanjutnya yaitu fokus penelitian, dimana pada penelitian terdahulu berfokus pada strategi <i>public relations</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien sedangkan penelitian ini yaitu berfokus pada peningkatan pelayanan prima pada rumah sakit guna menciptakan citra rumah sakit. Penelitian terdahulu bertujuan sebagai acuan dan perbandingan dalam penyusunan penelitian ini yang berkaitan dengan layanan rumah sakit. Serta sebagai tambahan informasi mengenai

	layanan rumah sakit.
--	----------------------

Judul	Strategi Humas Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan RS. Islam Siti Khadijah Palembang.
Nama Peneliti	Intan Muharni
Tahun Penelitian	2016
Hasil	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi humas yang digunakan humas RS. Islam Siti Khadijah dalam peningkatan mutu pelayanan sudah sesuai dengan strategi <i>PR On The Net</i> , yaitu: mengadakan <i>open house</i> untuk menginformasikan program-program perusahaan seperti kunjungan dan bakti sosial, mengirim <i>press release</i> ke koran sumeks dan sripa jika terdapat kasus, membuat <i>website</i> (situs web) perusahaan untuk membentuk citra positif di mata publiknya.
Variabel dan Indikator Penelitian	Strategi Humas dan Mutu Pelayanan
Teknik Analisis Data	Kualitatif
Persamaan Penelitian	Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama membahas tentang peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting pada suatu pelayanan jasa seperti pada rumah sakit. Dengan pelayanan yang maksimal dapat membuat pasien merasa puas. Adapun persamaan selanjutnya yaitu sama-sama melakukan penelitian di rumah sakit.
Perbedaan Penelitian	Adapun perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada lokasi yang diteliti serta informan yang diteliti. Perbedaan selanjutnya yaitu fokus penelitian, dimana pada penelitian terdahulu berfokus pada Strategi Humas Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan RS. Islam Siti Khadijah Palembang, sedangkan penelitian yang akan dilakukan fokus pada membangun citra rumah sakit Melalui Pelayanan Prima Terhadap Masyarakat Sekitar. Penelitian terdahulu bertujuan sebagai acuan dan perbandingan dalam penyusunan penelitian ini yang berkaitan dengan layanan rumah sakit. Serta sebagai tambahan informasi mengenai layanan rumah sakit.

Judul	Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Metode <i>Servqual</i> Dan Triz (Studi Kasus Di RS Muhammadiyah Roemani)
Nama Peneliti	Diana Puspita Sari
Tahun Penelitian	2016
Hasil	Berdasarkan hasil analisis dengan metode TRIZ, solusi usulan perbaikan kualitas pelayanan yaitu perbaikan alur pelayanan, memasang papan informasi pada tempat-tempat strategis yang berisikan petunjuk pelayanan serta informasi terkait pelayanan yang terjadi, mempercayakan pelayanan kesehatan pada petugas medis (perawat dan dokter) yang professional serta berpengalaman di bidangnya untuk membentuk brand image masyarakat, IRJ menyediakan sistem pendaftaran elektronik untuk pasiennya serta menggunakan sistem pencarian obat elektronik, dan IRJ melakukan penambahan tempat duduk ruang tunggu serta memperbaiki sistem penyimpanan rekam medis.
Variabel dan Indikator Penelitian	Perbaikan kualitas pelayanan dan Metode <i>Servqual</i> Dan Triz
Teknik Analisis Data	Kualitatif
Persamaan Penelitian	Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama membahas tentang peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting pada suatu pelayanan
	jasa seperti pada rumah sakit. Dengan pelayanan yang maksimal dapat membuat pasien merasa puas. Adapun persamaan selanjutnya yaitu sama-sama melakukan penelitian di rumah sakit.
Perbedaan Penelitian	Adapun perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada lokasi yang diteliti serta informan yang diteliti. Perbedaan selanjutnya yaitu fokus penelitian, dimana pada penelitian terdahulu berfokus pada Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Metode <i>Servqual</i> Dan Triz sedangkan penelitian yang akan dilakukan fokus pada membangun citra rumah sakit Melalui Pelayanan Prima Terhadap Masyarakat Sekitar. Penelitian terdahulu bertujuan sebagai acuan dan perbandingan dalam penyusunan penelitian ini yang berkaitan dengan kualitas layanan rumah sakit. Serta sebagai tambahan informasi mengenai layanan rumah sakit.

TABEL 2.3
JURNAL NASIONAL

Judul	Peran Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Prima Hospital Evasari Jakarta
Nama Peneliti	Lusia Ratna Rinci
Tahun Penelitian	2022
Hasil	Temuan penelitian, Humas Primaya Hospital Evasari mempunyai peran penting dan mendorong keberhasilan dalam meningkatkan mutu pelayanan yang dalam hal menjadi communicator, membina relationship, dan membangun corporate Image. Sedangkan mutu pelayanan di Primaya Hospital Evasari mengalami peningkatan tangible, responsive, Assurance serta Empaty.
Variabel dan Indikator Penelitian	Hubungan masyarakat dan meningkatkan mutu pelayanan
Teknik Analisis Data	Kualitatif
Persamaan Penelitian	Adapun persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada fokus dari penelitian yaitu pada hubungan dengan masyarakat dan pelayanan. Selain itu, persamaan yang lainnya terletak pada jenis penelitian dan analisis data yang digunakan yaitu penelitian kualitatif.
Perbedaan Penelitian	Perbedaannya yaitu pada penelitian terdahulu hanya fokus pada peran hubungan masyarakat dalam meningkatkan mutu pelayanan. Sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan fokus pada membangun citra rumah sakit dengan menerapkan pelayanan prima pada masyarakat sekitar. Dengan adanya pelayanan prima diharapkan dapat membangun citra yang baik pada masyarakat sekitar.
	Perbedaan lainnya yaitu terletak pada indikator dari pelayanan yang digunakan dimana pada penelitian terdahulu menggunakan tangible, responsive, Assurance serta Empaty sedangkan pada penelitian ini menggunakan A6 yaitu <i>attitude, attention, action, ability, appearance</i> , dan <i>accountability</i> . Penelitian terdahulu bertujuan sebagai acuan dan perbandingan dalam penyusunan penelitian ini yang berkaitan dengan layanan rumah sakit. Serta sebagai tambahan informasi mengenai layanan rumah sakit.

Judul	Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi)
Nama Peneliti	M Noor Rochman Hadjam

Tahun Penelitian	2014
Hasil	Pelatihan pelayanan prima cukup efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima pada perawat di Rumah Sakit. Hal tersebut tampak dari kualitas pelayanan prima pada perawat sesudah mendapatkan pelatihan pelayanan prima lebih tinggi daripada kualitas pelayanan prima pada perawat sebelum mendapatkan pelatihan.
Variabel dan Indikator Penelitian	Efektivitas Pelayanan Prima dan Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit
Teknik Analisis Data	Kualitatif
Persamaan Penelitian	Adapun persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada pelayanan prima yang diterapkan yaitu dengan menggunakan indikator A6 yaitu <i>attitude, attention, action, ability, appearance</i> , dan <i>accountability</i> . Adanya penerapan pelayanan prima merupakan hal yang sangat penting pada rumah sakit. Hal ini dikarenakan rumah sakit yang merupakan salah satu pelayanan jasa memang sangat mengutamakan pelayanan.
Perbedaan Penelitian	Perbedaannya yaitu pada penelitian terdahulu hanya fokus pada efektivitas pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan pelayanan di rumah sakit. Sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan fokus pada membangun citra rumah sakit dengan menerapkan pelayanan prima pada masyarakat sekitar. Dengan adanya pelayanan prima diharapkan dapat membangun citra yang baik pada masyarakat sekitar. Penelitian terdahulu bertujuan sebagai acuan dan perbandingan dalam penyusunan penelitian ini yang berkaitan dengan pelayanan prima rumah sakit. Serta sebagai tambahan informasi mengenai pelayanan prima pada rumah sakit serta bagaimana peningkatan pelayanan tersebut.

Judul	Fungsi Public Relations Dalam Meningkatkan Citra RSUD DR. H. Moch Ansari Saleh Melalui Pelayanan Prima
Nama Peneliti	Ratih faulina
Tahun Penelitian	2014

Hasil	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam meningkatkan Citra, Humas RSUD Dr. H. Moch Ansari Saleh telah menjalankan fungsi <i>Public Relations</i> Sebagai <i>Communicator, Relationship, Back-up Management</i> dan <i>Good Image Maker</i> . Hal ini terdapat Fungsi <i>Public Relations</i> yang lebih dominan yaitu sebagai <i>Communicator</i> dan <i>Good Image Maker</i> . Dalam memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat Humas tidak bekerja sendiri tetapi dibantu dan didukung oleh petugas medis maupun non medis yang berhadapan langsung dengan Pasien, yaitu dengan memberikan pelayanan berdasarkan prinsip 5S yaitu Sopan, Santun, Salam, Sapa, Senyum.
Variabel dan Indikator Penelitian	Public Relations. Citra RSUD, dan Pelayanan Prima
Teknik Analisis Data	Kualitatif
Persamaan Penelitian	Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama meneliti tentang peningkatan citra rumah sakit melalui pelayanan prima. Hal ini dikarenakan dengan memberikan pelayanan prima, maka dapat membentuk citra yang baik di mata masyarakat mengenai rumah sakit tersebut. Oleh karena itulah pelayanan prima merupakan hal yang sangat penting pada rumah sakit.
Perbedaan Penelitian	Perbedaannya yaitu terletak pada indikator dari pelayanan prima yang diterapkan, dimana pada penelitian terdahulu menggunakan prinsip 5S yaitu Sopan, Santun, Salam, Sapa, Senyum sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan A6 yaitu <i>attitude, attention, action, ability, appearance, dan accountability</i> . Penelitian terdahulu bertujuan sebagai acuan dan perbandingan dalam penyusunan penelitian ini yang berkaitan dengan pelayanan prima rumah sakit dalam meningkatkan citra rumah sakit. Serta sebagai tambahan informasi mengenai bentuk layanan prima yang diterapkan pada rumah sakit.

Judul	Strategi Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Sebagai Rumah Sakit Berakreditasi Internasional
Nama Peneliti	Dwi Fathiannisa
Tahun Penelitian	2020

Hasil	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya kesan serta tanggapan yang positif dari pasien yang berobat di RSUP Persahabatan yang berdampak pada timbulnya trust/kepercayaan masyarakat terhadap RSUP Persahabatan sehingga sangat berdampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan.
Variabel dan Indikator Penelitian	Strategi HUMAS dan peningkatan pelayanan
Teknik Analisis Data	Kualitatif
Persamaan Penelitian	Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama meneliti tentang peningkatan pelayanan pada rumah sakit. Hal ini dikarenakan pada rumah sakit, pelayanan merupakan hal yang sangat penting yang harus diberikan yang terbaik. Persamaan lainnya yaitu terletak pada jenis penelitian dan analisis data yang digunakan yaitu menggunakan penelitian kualitatif
Perbedaan Penelitian	Perbedaannya yaitu terletak pada fokus penelitian, dimana pada penelitian terdahulu fokus pada strategi humas dalam meningkatkan pelayanan pasien rawat jalan sebagai rumah sakit berakreditasi internasional, sedangkan penelitian yang akan dilakukan fokus pada membangun citra rumah sakit Melalui Pelayanan Prima Terhadap Masyarakat Sekitar. Penelitian terdahulu bertujuan sebagai acuan dan perbandingan dalam penyusunan penelitian ini yang berkaitan dengan layanan rumah sakit. Serta sebagai tambahan informasi mengenai layanan rumah sakit.

Judul	Peran <i>Public Relations</i> Dalam Membangun <i>Current Image</i> Rumah Sakit Islam Jakarta, Cempaka Putih
Nama Peneliti	Bimo Wahyu Ramadhani
Tahun Penelitian	2017
Hasil	Peran <i>public relations</i> tersebut dilakukan oleh rumah sakit Islam Jakarta demi mempertahankan citra perusahaan sebagai rumah sakit yang islami, modern dan profesional. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivis. Paradigma konstruktivis yaitu paradigma yang hamper merupakan anti tesis dari paham yang meletakkan pengamatan dan objektivitas dalam menemukan suatu

	realitas atau ilmu pengetahuan. Peneliti berusaha mengandalkan sebanyak mungkin pandangan partisipan tentang situasi yang tengah diteliti. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan jenis deskriptif. Mendefinisikan metodologi sebagai mekanisme penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, baik itu tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati oleh peneliti.
Variabel dan Indikator Penelitian	Peran <i>Public Relations</i> dan <i>Current Image</i>
Teknik Analisis Data	Kualitatif
Persamaan Penelitian	Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama meneliti tentang peningkatan citra rumah sakit. Pihak rumah sakit berupaya untuk membangun citra rumah sakit yang baik di kalangan masyarakat. Untuk persamaan lainnya yaitu terletak pada jenis penelitian yang digunakan yaitu menggunakan penelitian kualitatif
Perbedaan Penelitian	Perbedaannya yaitu terletak pada fokus penelitian, dimana pada penelitian terdahulu fokus pada Peran <i>Public Relations</i> Dalam Membangun <i>Current Image</i> Rumah Sakit Islam Jakarta, Cempaka Putih, sedangkan penelitian yang akan dilakukan fokus pada membangun citra rumah sakit Melalui Pelayanan Prima Terhadap Masyarakat Sekitar. Penelitian terdahulu bertujuan sebagai acuan dan perbandingan dalam penyusunan penelitian ini yang berkaitan dengan citra rumah sakit. Serta sebagai tambahan informasi mengenai bentuk citra rumah sakit.

TABEL 2.4
JURNAL INTERNASIONAL

Judul	The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty
Nama Peneliti	Asilla Anis Aswani
Tahun Penelitian	2019

Hasil	The finding of this study illustrates that although hospital image did not have any effect on the patients' loyalty, but it had a big impact on patients' satisfaction. Furthermore, patients' satisfaction had a big impact towards patients' loyalty. This study also clarifies that the Service Quality provided by the hospital had a direct influence on the patients' satisfaction and loyalty. Hence, a high service quality provided by the hospital will influence patients' satisfaction and loyalty and a positive and compelling hospital image is an important factor to ensure the patients' satisfaction.
Variabel dan Indikator Penelitian	hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty
Teknik Analisis Data	Kuantitatif
Persamaan Penelitian	Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama meneliti tentang citra dan pelayanan rumah sakit. Selain itu, indikator dari citra rumah sakit yang digunakan adalah sama. Persamaan lainnya yaitu bahwa pada rumah sakit sangat penting adanya pelayanan yang baik.
Perbedaan Penelitian	Perbedaannya yaitu pada analisis data yang dilakukan, dimana pada penelitian terdahulu menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan lebih fokus pada membangun citra rumah sakit Melalui Pelayanan Prima Terhadap Masyarakat Sekitar. Penelitian terdahulu bertujuan sebagai acuan dan perbandingan dalam penyusunan penelitian ini yang berkaitan dengan layanan dan citra rumah sakit. Serta sebagai tambahan informasi mengenai bentuk layanan dan citra rumah sakit.

Judul	The impact of hospital brand image on service quality, patient satisfaction and loyalty
Nama Peneliti	Chao Chan Wu
Tahun Penelitian	2017

Hasil	the results imply that the path from service quality to patient satisfaction is a key avenue for the impact of hospital brand image on patient loyalty. Consequently, this study proposes that hospital managers should strive to create and maintain the positive hospital brand image in order to enhance service quality, patient satisfaction, and loyalty. Several strategies regarding the creation and maintenance of the positive hospital brand image are also suggested in this study.
Variabel dan Indikator Penelitian	hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty
Teknik Analisis Data	Kuantitatif
Persamaan Penelitian	Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama meneliti tentang citra dan pelayanan rumah sakit. Selain itu, indikator dari citra rumah sakit yang digunakan adalah sama. Persamaan lainnya yaitu bahwa pada rumah sakit sangat penting adanya pelayanan yang baik.
Perbedaan Penelitian	Perbedaannya yaitu pada analisis data yang dilakukan, dimana pada penelitian terdahulu menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek rumah sakit terhadap kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pasien. Sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan lebih fokus pada membangun citra rumah sakit Melalui Pelayanan Prima Terhadap Masyarakat Sekitar. Penelitian terdahulu bertujuan sebagai acuan dan perbandingan dalam penyusunan penelitian ini yang berkaitan dengan layanan dan citra rumah sakit. Serta sebagai tambahan informasi mengenai bentuk layanan dan citra rumah sakit.

Judul	Hospital Brand Image, Service Quality, and Patient Satisfaction in Pandemic Situation
Nama Peneliti	Tjokorda Gde Raka Sukawati
Tahun Penelitian	2021

Hasil	This study aimed at testing the important mediation role of service quality in relation to hospital brand image on patient satisfaction. This study took the research samples of 81 respondents who used medical services at hospitals in Denpasar. The simple random sampling technique was used to collect the data. The hypothesis test results show that hospital brand image positively, significantly influences patient satisfaction. Hospital brand image positively, significantly influences service quality. Service quality positively, significantly influences patient satisfaction.
Variabel dan Indikator Penelitian	Brand Image, Service Quality, and Patient Satisfaction in Pandemic Situation
Teknik Analisis Data	Kuantitatif
Persamaan Penelitian	Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama meneliti tentang citra dan pelayanan rumah sakit. Selain itu, indikator dari citra rumah sakit yang digunakan adalah sama. Persamaan lainnya yaitu bahwa pada rumah sakit sangat penting adanya pelayanan yang baik.
Perbedaan Penelitian	Perbedaannya yaitu pada analisis data yang dilakukan, dimana pada penelitian terdahulu menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi, yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek rumah sakit, kualitas layanan, dan kepuasan pasien dalam situasi pandemi. Sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan lebih fokus pada membangun citra rumah sakit melalui pelayanan prima terhadap masyarakat sekitar. Penelitian terdahulu bertujuan sebagai acuan dan perbandingan dalam
	penyusunan penelitian ini yang berkaitan dengan layanan dan citra rumah sakit. Serta sebagai tambahan informasi mengenai bentuk layanan dan citra rumah sakit.

2.3 Kerangka Berpikir Penelitian

Sebagai sarana infrastruktur di bidang pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah tentu RSUD dr. Soedono Madiun memiliki pelayanan prima yang dapat ditawarkan serta diandalkan oleh masyarakat, antara lain: 1) pelayanan cepat, tepat, berkualitas dan transparan, 2) sistem Pelayanan Terpadu (pelayanan medis, penunjang medis, dan penunjang non medis), 3) adanya Standar Prosedur Operasional yang jelas.

Menurut Herlambang (2016), mutu pelayanan kesehatan memenuhi dan melebihi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui peningkatan yang berkelanjutan atas seluruh proses. Pelanggan meliputi pasien, keluarga, dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan atau lainnya. Kesehatan merupakan salah satu hal penting dalam kehidupan kita, oleh karena itu kebutuhan akan pelayanan menjadi kebutuhan mendasar untuk dipenuhi. Semakin tinggi tingkat kesejahteraan masyarakat, maka akan semakin besar kebutuhan akan pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, sehingga saat ini banyak bermunculan Rumah Sakit di sekitar kita yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Kualitas Pelayanan Kesehatan kepada pasien merupakan faktor kunci yang sangat penting bagi keberhasilan perusahaan jasa. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Oleh karena itulah pihak RSUD dr. Soedono Madiun berupaya memberikan pelayanan prima kepada pasien.

Menurut Rangkuti (2017) Pelayanan Prima (*Excellent Service/Customer Care*) pada hakikatnya berarti pelayanan yang maksimal, atau pelayanan yang terbaik, dan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan. Untuk itulah pelayanan prima harus dilakukan secara kontinu dalam keadaan apa pun. Agar tetap mampu bertahan melayani masyarakat Indonesia sesuai dengan tujuan jangka pendek dan jangka panjang perusahaan. Adanya pelayanan prima dari pihak RSUD dr. Soedono Madiun yang diberikan kepada masyarakat diharapkan dapat membangun citra RSUD dr. Soedono Madiun menjadi lebih baik.

Adanya citra yang baik pada RSUD dr. Soedono Madiun, membuat masyarakat menjadi lebih percaya terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD dr. Soedono Madiun. RSUD dr. Soedono Madiun memiliki fasilitas yaitu Instalasi Gawat Darurat Terpadu (IGD) yang memberikan pelayanan 24 jam dengan tenaga profesional yang terlatih serta memiliki 23 klinik yang siap melayani setiap hari kerja Senin-Jumat mulai pukul 07.00 sampai dengan pukul

14.00 WIB. Pelayanan rawat jalan dimulai dari pelayanan pendaftaran di TPP (Tempa Pendaftaran Pasien) sampai dengan pasien mendapatkan pelayanan di klinik, laboratorium, radiologi, pelayanan penunjang medis lainnya dan diakhiri dengan pelayanan farmasi.

Berdasarkan landasan teori di atas, maka kerangka berpikir dalam penelitian ini sebagai berikut:

Terdapat stigma negatif terhadap pelayanan kesehatan RSUD dr. Soedono Madiun yang meliputi:

1. Pelayanan yang lambat dalam penanganan rawat jalan.
2. Pasien sering kali harus mengantri lama pada saat menebus obat di apotek.
3. Pihak rumah sakit memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien umum daripada pasien BPJS.
4. Lambatnya respon perawat ketika ada keluhan dari pasien terutama pasien rawat inap.
5. Pihak rumah sakit lebih mengutamakan pasien rawan inap pada kelas utama daripada kelas biasa



Perumusan Strategi Komunikasi

- Mengenal Khalayak
 - Menyusun Pesan
 - Menentukan Metode
 - Seleksi dan Penggunaan Media
- (Arifin, 2008)



Kompetensi Pelayanan Prima

- Ability
 - Attitude
 - Appearance
 - Attention
 - Action
 - Acountability
- (Priansa, 2017)



Strategi Komunikasi Pelayanan Prima
di RSUD dr. Soedono Madiun

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian menjelaskan mengenai apa yang harus diteliti dan dibahas, pertanyaan apa yang harus muncul, bagaimana cara merumuskan pertanyaan, dan aturan apa saja yang harus diikuti dalam menginterpretasikan jawaban. Paradigma atau landasan berfikir yang dipakai penulis dalam penelitian ini adalah konstruktivisme, dimana menurut Creswell (2014) paradigma ini berusaha memaknai makna-makna dalam sebuah peristiwa sosial yang beragam. Peneliti menggunakan paradigma ini dikarenakan peneliti ingin mengembangkan pemahaman mengenai membangun citra RSUD dr. Soedono Madiun melalui pelayanan prima terhadap masyarakat sekitar, dimana penulis melakukan interaksi dengan karyawan RSUD dr. Soedono Madiun yang bersangkutan langsung dalam mengembangkan pemahaman mengenai membangun citra rumah sakit melalui pelayanan prima terhadap masyarakat sekitar, maka dari itu dalam penelitian ini digunakan paradigma konstruktivisme.

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif, Creswell (2008) berpendapat bahwa kualitatif bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Dengan melibatkan partisipan melalui proses wawancara dengan pertanyaan yang umum dan agak luas untuk mengetahui gejala sentral tersebut. Informasi dari informan kemudian dikumpulkan dalam bentuk teks yang kemudian dianalisis, hasil analisis kemudian diinterpretasi untuk menangkap makna yang mendalam. Penelitian kualitatif dalam penulisannya disusun secara induktif, dimana diawali pada makna individual dan menerjemahkan pada kompleksitas suatu persoalan.

Peneliti melakukan wawancara mendalam terhadap dua kategori informan yaitu informan utama dan informan pendukung. Dengan metode kualitatif ini peneliti ingin memahami secara mendalam mengenai fenomena

strategi komunikasi pelayanan prima di RSUD dr. Soedono Madiun. Hasil wawancara dari beberapa informan tersebut kemudian digabungkan dan dibandingkan untuk mendapatkan suatu makna yang paling obyektif.

Metode penelitian untuk menjawab masalah dalam penelitian ini adalah metode studi kasus. Studi kasus merupakan salah satu metode dalam penelitian kualitatif dengan mengeksplorasi suatu atau beragam kasus yang dari waktu ke waktu dengan pengumpulan data mendalam dan melibatkan sumber informasi yang secara langsung terlibat dalam suatu konteks (Wahyuningsih *et al.*, 2013). Studi kasus dalam penelitian ini berkaitan dengan strategi yang digunakan untuk pelayanan prima dr. Soedono Madiun.

Peneliti melakukan eksplorasi secara mendalam terhadap strategi komunikasi pelayanan prima di RSUD dr. Soedono Madiun. Dimana peneliti menemukan adanya suatu keunikan kasus mengenai pelayanan prima yang diberikan pihak rumah sakit guna membangun citra RSUD dr. Soedono Madiun. Sehingga penulis ingin mengeksplorasi lebih dalam lagi mengenai strategi komunikasi pelayanan prima di RSUD dr. Soedono Madiun tersebut dan diharapkan penulis mendapatkan data yang mendalam dan menyeluruh untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian ini.

3.2 Subyek dan Objek Penelitian

3.2.1 Subyek Penelitian

Suharsimi Arikunto (2011) subjek penelitian adalah batasan penelitian di mana peneliti bisa menentukannya dengan benda, hal atau orang untuk melekatnya variabel penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi subyek adalah sumber pemberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan yaitu 1) KA. Bidang Pendidikan dan Penelitian RSUD dr. Soedono Madiun, 2) SubKoor. Penelitian dan Pengembangan RSUD dr. Soedono Madiun, 3) Salah satu pasien rawat jalan pada RSUD dr. Soedono Madiun, 4) Salah satu keluarga pasien pada RSUD dr. Soedono Madiun.

3.2.2 Obyek Penelitian

Arikunto (2011) objek penelitian adalah sesuatu yang merupakan inti dari problematika penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi obyek penelitian adalah strategi komunikasi pelayanan prima di RSUD dr. Soedono Madiun.

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berfokus pada strategi komunikasi dalam penerapan pelayanan prima di RSUD dr. Soedono Madiun yang bertempat di Jalan Dr. Sutomo No.59, Kartoharjo, Kec. Kartoharjo, Kota Madiun, Jawa Timur 63117.



(Sumber: <https://www.halodoc.com/rumah-sakit/nama/rsud-dr-soedono-madiun>)

3.4 Unit Analisis Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi unit analisis adalah strategi komunikasi pelayanan prima di RSUD dr. Soedono Madiun. Dimana unit analisis tersebut dijabarkan penulis menjadi tiga indikator analisis, sebagai berikut:

Tabel 3.1. Unit Analisis Penelitian

Unit Analisis	Indikator	Deskripsi
Perumusan Strategi Komunikasi (Arifin,2008)	Mengenal Khalayak	Mengenali pasien dan pengunjung yang ada di RSUD dr. Soedono.
	Menyusun Pesan	Merancang pesan untuk pasien dan pengunjung RSUD dr. Soedono.
	Menentukan Metode	Metode komunikasi yang dilakukan oleh RSUD dr. Soedono kepada pasien dan pengunjung.
	Seleksi dan Penggunaan Media	Media yang dilakukan oleh RSUD dr. Soedono dalam menyampaikan pesan pada pasien dan pengunjung.
Konsep Pelayanan Prima A6 (Prianisa,2017)	<i>Attitude</i>	Sikap pegawai RSUD dr. Soedono dalam memberikan pelayanan prima pada pasien.
	<i>Attention</i>	Kepedulian pegawai RSUD dr. Soedono kepada pasien dan pengunjung akan kebutuhan dan keinginan.
	<i>Action</i>	Kegiatan yang dilakukan oleh RSUD dr. Soedono untuk menunjang pelayanan prima.
	<i>Ability</i>	Keterampilan yang dimiliki oleh pegawai RSUD dr. Soedono untuk menunjang pelayanan prima.
	<i>Appearance</i>	Kondisi pegawai RSUD dr. Soedono untuk memberikan daya tarik dan kenyamanan pada pasien dan pengunjung.
	<i>Acountability</i>	Sikap pegawai RSUD dr. Soedono dalam memberikan pelayanan pada pasien dan pengunjung untuk meminimalisir kerugian dan ketidakpuasan.

Sumber: Olahan Penulis

3.5 Informan Penelitian

Dalam menetapkan informan, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, menurut Sugiyono (2017) teknik ini merupakan teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Pertimbangan tertentu yang di maksud adalah memilih sumber data atau orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan. Dalam penelitian ini, penulis menetapkan informan utama dan informan tambahan yang dianggap dapat memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian ini. Gunawan (2015) berpendapat bahwa, informan utama yang ditunjuk memang berdasarkan keahlian dan pengetahuan tentang unsur masyarakat atau kebudayaan yang diperlukan disebut dengan informan kunci (*key informan*).

Maka dari itu peneliti menentukan informan sesuai dengan permasalahan penelitian yaitu seseorang atau beberapa orang yang berkaitan dan bertugas langsung menangani masalah membangun citra RSUD dr. Soedono Madiun melalui pelayanan prima terhadap masyarakat sekitar, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.2. Informan Kunci Penelitian

No.	Nama Informan	Jabatan	Keterangan
-----	---------------	---------	------------

1.	Dr. Finariawan A.S, Sp.A., M Kes	KA. Bidang Pendidikan dan Penelitian	• Merencanakan program kegiatan Bidang Pendidikan, Pelatihan dan Penelitian berdasarkan peraturan dan ketentuan yang berlaku agar terlaksananya proses kegiatan Bidang Pendidikan, Pelatihan dan Penelitian dapat berjalan lancar. • Membagi tugas kepada bawahan sesuai tugas masing-masing agar pelaksanaannya dapat berjalan lancar. • Memberi petunjuk kepada bawahan berdasarkan pembagian tugas agar memahami tugasnya. • Mengawasi pelaksanaan pekerjaan bawahan dan mengevaluasi hasilnya secara langsung atau melalui laporan untuk mengetahui kelancaran serta hambatan yang terjadi. • Membina dan memotivasi bawahan
			secara berkala dalam upaya peningkatan produktifitas kerja dan pengembangan karier bawahan. • Mengendalikan kegiatan penyusunan bahan pembinaan petunjuk teknis sesuai ketentuan dan kebutuhan dalam rangka koordinasi di Bidang Pendidikan, Pelatihan dan Penelitian agar berjalan dengan lancar • Mengevaluasi pelaksanaan program kegiatan lingkup Bidang Pendidikan, Pelatihan dan Penelitian.

2.	Sugeng Budiarto, ST	Subkoordinator Penelitian dan Pengembangan	• Mengkoordinasi perencanaan program kegiatan Bidang Pendidikan, Pelatihan dan Penelitian berdasarkan peraturan dan ketentuan • Mengkoordinasikan kegiatan seluruh bagian di lingkup Bidang Pendidikan, Pelatihan dan Penelitian secara kontinyu berdasarkan peraturan yang berlaku agar kegiatan berjalan dengan lancar. • Melaksanakan tugas kedinasan lainnya sesuai instruksi atasan agar tugas berbagi habis. • Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai bahan untuk penyusunan program selanjutnya.
----	---------------------	--	---

Sumber : Olahan Penulis

Adapun pemilihan informan tersebut karena informan tersebut merupakan orang-orang yang berkaitan langsung dengan strategi komunikasi dalam penerapan pelayanan prima di RSUD dr. Soedono Madiun. Maka dari itu informan utama yang sudah ditentukan diharapkan dapat memberikan informasi yang memecahkan permasalahan dalam penelitian ini, dan memperdalam hasil penelitian. Adapun informan tambahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.3. Informan Pendukung Penelitian

No.	Nama Informan	Jabatan	Keterangan
1.	Reza Septian	Salah satu pasien rawat jalan	Salah satu pasien rawat jalan pada RSUD dr. Soedono Madiun
2.	Dinal Fauji	Salah satu Keluarga Pasien	Salah satu keluarga pasien pada RSUD dr. Soedono Madiun

Sumber: Olahan Penulis

Adapun pemilihan informan tambahan tersebut karena informan tersebut merupakan orang-orang yang berkaitan langsung dengan pelayanan prima yang

diberikan oleh pihak RSUD dr. Soedono Madiun. Maka dari itu informan tambahan yang sudah ditentukan diharapkan dapat memberikan informasi tambahan yang memecahkan permasalahan dalam penelitian ini, dan memperdalam hasil penelitian.

3.6 Pengumpulan Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan beberapa metode pengumpulan data, antara lain yaitu wawancara, observasi non-partisipan, dan juga dokumentasi.

a. Wawancara

Sugiyono (2017) menjelaskan wawancara merupakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, yang kemudian hasilnya dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara bertujuan untuk mengakses apa yang ada di dalam dan di luar pikiran orang yang diwawancarai atau informan. Dalam penelitian ini digunakan wawancara tidak terstruktur (*unstructured interview*). Wawancara tidak terstruktur merupakan wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang tersusun sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya yang berkaitan dengan hal-hal yang menjawab fenomena atau permasalahan dalam penelitian yaitu mengenai membangun citra RSUD dr. Soedono Madiun melalui pelayanan prima terhadap masyarakat sekitar. Dan juga menggunakan wawancara mendalam, yang merupakan proses percakapan secara individu atau kelompok dengan menggunakan pertanyaan bebas. Hal ini bertujuan agar informan dapat mengutarakan pandangan, pengetahuan, perasaan, sikap, dan perilaku berupa pengalaman pribadi secara terbuka dan yang berkaitan dengan topik penelitian.

b. Observasi Non-Partisipan

Observasi merupakan salah satu cara pengumpulan data dimana peneliti melakukan pencatatan tentang apa yang mereka amati selama penelitian. Observasi digunakan untuk menganalisis dan melakukan pencatatan secara sistematis pada alam dan juga obyek alam lainnya. (Sugiono, 2017). Untuk

mengumpulkan data penelitian, penulis menggunakan observasi nonpartisipan dimana peneliti tidak terlibat dalam aktivitas sekelompok orang yang sedang diamati dan hanya sebagai pengamat independen. Peneliti mengamati pelayanan prima yang dilakukan pihak RSUD dr. Soedono Madiun dan mencatat hal-hal yang dapat menjawab permasalahan penelitian. Selain itu penulis juga melakukan pengamatan pada situasi rumah sakit dan informan secara langsung pada saat melakukan wawancara tatap muka.

c. Dokumentasi

Menurut Moleong (2012) penggunaan dokumen telah lama digunakan untuk meneliti sumber data karena diantaranya dalam hal dokumen merupakan sebagai sumber data yang dimanfaatkan dengan menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan. Dokumentasi menurut Creswell (2013) adalah jenis pengumpulan data berupa kearsipan (*archive*), bukti catatan pengalaman peneliti tentang peristiwa di lapangan (*journaling*), serta rekaman audiovisual hasil videotape, recorder, kamera, dan media lainnya. Pada penelitian ini dokumentasi dilakukan melalui transkrip hasil wawancara yang dilakukan peneliti, data informan, pengambilan informasi dan data melalui internet, dan juga melalui dokumen-dokumen milik RSUD dr. Soedono Madiun yang menjelaskan permasalahan dalam penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yang mana dalam penelitian ini analisa data bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ditemukan dan hubungannya dengan fenomena yang diselidiki (Mappiare, 2009). Analisa ini dilakukan setelah data-data di lapangan yang dibutuhkan dalam penelitian ini terkumpul, dimana data berupa upaya strategi komunikasi pelayanan prima di RSUD dr. Soedono Madiun. Dalam penelitian kualitatif, teknik analisis data yang digunakan sangat jelas, yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang

telah di rumuskan dalam proposal. Teknik analisis data menggunakan metode statistik yang sudah tersedia (Sugiyono, 2017) yakni sebagai berikut:

a. Pengumpulan data

Pada proses ini penulis melakukan pengumpulan data di lapangan dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dianggap tepat dan juga untuk penentuan fokus dan pendalaman data yang akan dilakukan pada proses berikutnya.

Pada tahap pengumpulan data peneliti menyiapkan instrumen penelitian tentang strategi komunikasi pelayanan prima di RSUD dr. Soedono Madiun yang berupa daftar wawancara, observasi, dan dokumentasi.

b. Reduksi Data

Data yang di peroleh di lapangan sudah cukup banyak, untuk itu perlu di catat dan di rinci kemudian di teruskan melakukan analisis data melalui reduksi data. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan memudahkan peneliti unruk pengumpulan data selanjutnya (Sugiyono, 2017).

Pada tahap ini peneliti penggolongan, dan membuang data yang dianggap tidak perlu dari hasil observasi maupun hasil wawancara sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna mengenai strategi komunikasi pelayanan prima di RSUD dr. Soedono Madiun. Banyaknya jumlah data dan kompleksnya data, diperlukan analisis data melalui tahap reduksi. Tahap reduksi ini dilakukan untuk pemilihan relevan atau tidaknya data dengan tujuan akhir yang berkaitan dengan strategi komunikasi pelayanan prima di RSUD dr. Soedono Madiun.

c. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data yang bisa di lakukan dala bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara katagori, *flowchart* dan sejenisnya.

Dalam mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya (Sugiyono, 2017). Pada tahap penyajian data peneliti melakukan penyusunan data berkaitan dengan strategi komunikasi pelayanan prima di RSUD dr. Soedono Madiun secara

sistematis dan mudah dipahami, sehingga memberikan kemungkinan menghasilkan kesimpulan. Bentuk penyajian data dalam penelitian ini berupa teks naratif (berbentuk hasil wawancara dan catatan lapangan). Melalui penyajian data tersebut, maka nantinya data dari hasil penelitian akan terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami strategi komunikasi pelayanan prima di RSUD dr. Soedono Madiun.

d. Pengambilan Kesimpulan

Langkah ketiga yaitu kesimpulan dan verifikasi, dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang di rumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak karena seperti telah di kemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian di lapangan (Sugiyono, 2017).

Pada tahap ini peneliti melakukan penarikan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan strategi komunikasi pelayanan prima di RSUD dr. Soedono Madiun. Dari kesimpulan yang dilakukan dapat diketahui secara singkat mengenai hasil penelitian yang dilakukan. Tahap ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada yaitu mengenai strategi komunikasi pelayanan prima di RSUD dr. Soedono Madiun.

3.8 Teknik Keabsahan Data

Triangulasi merupakan teknik untuk memeriksa keabsahan data dengan memanfaatkan hal yang lain di luar data tersebut sebagai keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut, tekniknya dilakukan dengan pemeriksaan sumber lainnya. Triangulasi dilakukan dengan melakukan perbandingan antara teori, sumber data maupun metode penelitian. Dalam penelitian ini dilakukan perbandingan antara sumber data dan juga metode dalam penelitian.

Mentriangulasi sumber data informasi yang berbeda dan beragam, dilakukan dengan memeriksa bukti-bukti yang berasal dari sumber tersebut dan menggunakannya untuk membangun justifikasi tema-tema secara koheren. Jika tema yang dibangun berdasarkan variasi sumber data dan perspektif partisipan, maka proses ini dapat menambah validitas penelitian (Creswell, 2014). Triangulasi data dalam penelitian ini adalah digunakannya variasi sumber-sumber data yang berbeda. Sumber data yang digunakan antara lain melalui informan utama yang merupakan karyawan di RSUD dr. Soedono Madiun dan informan tambahan yaitu pasien dan keluarga pasien pada RSUD dr. Soedono Madiun, selain itu adapula data yang didapatkan melalui observasi dan dokumentasi.

Triangulasi metodologis dilakukan dengan dipakainya metodemetode pengumpulan data yang berbeda untuk meneliti hal yang sama. Dimana dalam penelitian ini, penulis melakukan metode wawancara dengan informan utama dan informan tambahan, metode observasi nonpartisipan dengan mengamati membangun citra RSUD dr. Soedono Madiun melalui pelayanan prima terhadap masyarakat sekitar, dan dokumentasi dengan dokumen RSUD dr. Soedono Madiun. Dengan mencantumkan dan juga membandingkan berbagai perspektif atau pandangan diharapkan diperoleh hasil yang paling mendekati kebenaran.

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Informan

Dalam bab ini peneliti akan menjelaskan dan menyajikan data yang telah di kumpulkan oleh peneliti dari pengambilan data hingga hasil yang di dapat dari penelitian ini. Dalam pengambilan data peneliti menetapkan informan kunci, informan Pendukung dan informan ahli. Wawancara yang sudah dilakukan oleh

peneliti berfokus pada strategi komunikasi dalam penerapan pelayananan prima yang terdapat di RSUD dr. Soedono Madiun.

Informan yang sudah ditentukan oleh peneliti berdasarkan kriteria yang sudah ditetapkan oleh peneliti. Satu orang informan kunci sebagai SubKoordinator Penelitian dan Pengembangan di RSUD dr. Soedono Madiun, kemudian dua informan pendukung dari salah satu pasien rawat jalan dan keluarga pasien yang berada di RSUD dr. Soedono Madiun, dan satu informan ahli yang merupakan KA. Bidang Pendidikan dan Penelitian.

No.	Nama Informan	Jabatan	karakteristik
1.	Dr. Finariawan A.S, Sp.A., M Kes	KA. Bidang Pendidikan dan Penelitian	• Merencanakan program kegiatan Bidang Pendidikan, Pelatihan dan Penelitian berdasarkan peraturan dan ketentuan yang berlaku agar terlaksananya proses kegiatan Bidang Pendidikan, Pelatihan dan Penelitian dapat berjalan lancar. • Membagi tugas kepada bawahan sesuai tugas masing-masing agar pelaksanaanya dapat berjalan lancar. • Memberi petunjuk kepada bawahan berdasarkan pembagian tugas agar memahami tugasnya. • Mengawasi pelaksanaan pekerjaan bawahan dan mengevaluasi hasilnya secara langsung atau melalui laporan untuk mengetahui kelancaran serta hambatan yang terjadi. • Membina dan memotivasi bawahan secara berkala dalam upaya peningkatan produktifitas kerja dan pengembangan karier bawahan. • Mengendalikan kegiatan penyusunan bahan pembinaan petunjuk teknis sesuai

			ketentuan dan kebutuhan dalam rangka koordinasi di Bidang Pendidikan, Pelatihan dan Penelitian agar berjalan dengan lancar • Mengevaluasi pelaksanaan program kegiatan lingkup Bidang Pendidikan, Pelatihan dan Penelitian.
2.	Sugeng Budiarto, ST	Subkoordinator Penelitian dan Pengembangan	• Mengkoordinasi perencanaan program kegiatan Bidang Pendidikan, Pelatihan dan Penelitian berdasarkan peraturan dan ketentuan • Mengkoordinasikan kegiatan seluruh bagian di lingkup Bidang Pendidikan, Pelatihan dan Penelitian secara kontinyu berdasarkan peraturan yang berlaku agar kegiatan berjalan dengan lancar. • Melaksanakan tugas kedinasan lainnya sesuai instruksi atasan agar tugas berbagi habis. • Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai bahan untuk penyusunan program selanjutnya.
3.	Reza Septian	Salah satu pasien rawat jalan	Salah satu pasien rawat jalan pada RSUD dr. Soedono Madiun
4.	Dinal Fauji	Salah satu Keluarga Pasien	Salah satu keluarga pasien pada RSUD dr. Soedono Madiun

4.2 Hasil penelitian

Setelah menganalisis data responden, selanjutnya akan dibahas mengenai data hasil penelitian yang merupakan jawaban responden. Pada bagian ini, penulis akan memaparkan hasil penelitian yang sudah diperoleh di lapangan. Dimana dalam mendapatkan datanya di lapangan penulis menggunakan metode wawancara mendalam, obeservasi. . Peneliti

melakukan wawancara tatap muka untuk mendapatkan jawaban mengenai pertanyaan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui citra RSUD dr. Soedono Madiun untuk mengetahui pelayanan prima yang diberikan pihak RSUD dr. Soedono Madiun kepada masyarakat sekitar dan untuk mengetahui citra RSUD dr. Soedono Madiun setelah diberikan pelayanan prima. Selain melalui wawancara mendalam, penulis juga melakukan observasi nonpartisipan pada RSUD Dr. Soedono Madiun guna mendapatkan data yang valid terkait penelitian yang telah dilakukan.

4.2.1 Strategi Komunikasi RSUD Dr. Soedono Madiun

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan diketahui bahwa strategi komunikasi RSUD Dr. Soedono tergolong cukup baik menurut pandangan pegawai, pelanggan/pasien bahkan dalam pandangan keluarga pasien. Adapun hasil wawancara yang telah dilakukan di RSUD Dr. Soedono Madiun terkait strategi komunikasi. Berikut adalah hasil wawancara terkait Identitas perusahaan (*Corporate Identity*) yang menyatakan bahwa strategi komunikasi RSUD Dr. Soedono Madiun terkategori baik menurut pandangan pegawai RSUD Dr. Soedono Madiun yakni:

“RSUD dr. Soedono termasuk rumah sakit yang baik misal dalam hal pelayanan yang cepat dan tepat (FW)”

“RSUD dr Soedono memiliki pelayanan yang baik, fasilitas tergolong lengkap dan modern. Banyak faskes 1 yang memberi rujukan kesini selain fasilitasnya lebih lengkap dibanding RS lain di Kota Madiun, akses ke RSUD dr. Soedono mudah dan letaknya strategis (SB)”

Selain itu pelanggan atau pasien di RSUD Dr. Soedono Madiun juga menyampaikan bahwa reputasi rumah sakit terkategori cukup baik. Berikut pemaparan pegawai RSUD Dr. Soedono Madiun:

“Reputasinya baik, dilihat dari pembayaran yang mudah dan terjangkau disisi lain kami juga melayani pasien dengan pelayanan BPJS, jadi kami samaratakan dengan pasien umum,

nggak memandang status sosial.” (SB)”

“Reputasinya baik, dilihat dari adanya pembayaran yang terjangkau juga terdapat pembayaran BPJS, jadi dari pintu masuk itu kita udah diberi arahan oleh petugas ingin berobat memakai BPJS atau umum dan prosedur pendaftarannya gak berbelit belit, kalau untuk lama atau tidaknya ya bergantung sama banyaknya pasien, jadi wajar saja. (FW)”

Selain itu faktor pendukung dari terbentuknya strategi komunikasi yang baik bagi pelanggan di di RSUD Dr. Soedono Madiun yakni berkaitan dengan bagaimana lingkungan fisik dan sikap karawan di RSUD Dr. Soedono Madiun. Berikut pemaparan dari pegawai di RSUD Dr. Soedono Madiun:

“Lingkungan di wilayah rumah sakit dr. Soedono sangat terjaga kebersihannya baik ruangan umum maupun ruangan khusus seperti di ruang operasi. Penataan ruangnya juga rapi dan cukup luas. Peralatan medisnya selalu disterilkan dan kesiapan alatnya cukup bagus. Kursi di ruang tunggu banyak jadi gak ada tuh yang namanya ngantri sambil berdiri. (FW)”

“Lingkungan fisik di RSUD dr. Soedono terbilang bersih dan rapi. Di lingkungan RSUD dr. Soedono tidak ada sampah yang berserakan dan disetiap ruang atau daerah umum disediakan tempat sampah. Ruang tunggu cukup luas dan ber-AC . Komputernya pun selalu dicek layak atau tidaknya, berkas berkas pasien juga diberi map tebal dan sampul agar tetap aman dan terlindungi. Dapur RSUD dr. Soedono juga cukup bersih dan tertata. (SB)”

“Para karyawan di RSUD dr. Soedono tergolong ramah dan mengutamakan pasien. Staff kebersihannya juga sangat informatif mengenai prosedur dan aturan rumah sakit. Banyak pasien baru yang cenderung masih bingung dimana letak poli, karyawan dan perawat tak segan mengantar sampai poli yang ingin dituju (FW)”

“Untuk karyawan, sangat baik dan ramah karena di RSUD dr. Soedono ini mengutamakan pelayanan yang ramah kepada para pelanggan. Bahasa yang digunakan dokter dan perawatnya cukup mudah dimengerti (SB)”

Adapun faktor lain yang mempengaruhi strategi komunikasi di RSUD Dr. Soedono Madiun yakni pelayanan yang diberikan oleh para pegawai di RSUD Dr. Soedono Madiun, berikut pemaparan dari para pegawai:

“Pelayanan di RSUD dr. Soedono termasuk cakap. Bisa dilihat para pegawai yang siap melayani pasien di bidang masing masing. Misal di bagian pendaftaran, pegawai akan bertanya dengan ramah kepada pasien terkait keluhan dan serta di bagian IGD yang siap untuk melayani pasien 24 jam dengan kondisi kritis Apalagi sekarang kan sudah ada BPJS jadi pasien sangat terbantu sih. RSUD dr. Soedono memberikan kontak No. Whatsapp untuk dapat berkomunikasi lebih lanjut jika ada saran dan keluhan (SB)”

“Untuk segi pelayanan, di RSUD dr. Soedono ini, sangat baik dari staff maupun perawat dan dokter memberikan pelayanan yang terbilang bagus. Misal untuk bagian apoteker, para pegawai bersikap cakap dalam menjelaskan obat untuk pelanggan. Untuk perawat juga ramah dan edukatif. Sebelum memeriksa dokter selalu meminta ijin dahulu (FW)”

Selain dari para pegawai, para pelanggan dan bahkan keluarga pasien juga menyampaikan terkait strategi komunikasi dari RSUD Dr. Soedono Madiun terkait identitas dan reputasi dari RSUD Dr. Soedono Madiun yakni:

“Kalau menurut saya bagus sih pelayanannya, fasilitasnya juga bagus dan semua karyawan yang bekerja juga cukup informatif. (RS)”

“Rumah sakitnya bagus dan besar, pelayanannya cukup baik. Saya anak dari salah satu pasien yang tiap bulan mengantarkan ayah berobat di poli syaraf. Ayah saya selalu cocok dan kembali kontrol kesini karena RSUD dr. Soedono ini nyaman dan selalu memperhatikan kondisi ayah saya (DF)”

“Kalau untuk reputasi, cukup baik karena pembayarannya masih terjangkau dan prosedur pendaftarannya gak berbelit belit, biasanya kalau bisa byphone dulu, tapi ya sebaiknya harus antri dan sewajarnya harus antri yaa perkara pendaftaran lama atau tidaknya tergantung pasien, kalau lagi kosong mah nggak masalah, kalau lagi banyak ya wajar aja kalau musti nunggu. (RS)”

“Lumayan baik, karena dari segi pemabayaran sebenarnya terjangkau hanya terkadang administrasinya sedikit lama, mungkin

faktor dari banyak atau tidaknya pasien yang berobat sih, selama saya mengantar ayah berobat mengantrinya juga tidak lama lama banget. Awal dapat rujukan kesini dari faskes 1 di desa saya banyak yang mengeluhkan pelayanan tidak ramah lah atau apalah tapi selama saya kesini selalu dapat pelayanan sangat baik dan harganya terjangkau. Kemarin saya membersihkan karang gigi disini Cuma bayar 45.000 saja hehehe (narasumber tertawa}. Mantap lah. (DF)”

Berdasarkan penyampaian dari para pelanggan tersebut dapat diketahui bahwa strategi komunikasi dari RSUD Dr. Soedono terkategori cukup baik sebagaimana yang disampaikan oleh para pegawai dari RSUD Dr. Soedono. Adapun faktor lain yang mendukung strategi komunikasi dari RSUD Dr. Soedon Madiun yakni terkait lingkungan fisik dan karyawan. Berikut pemaparan dari para pelanggan anatar lain:

“Kalau lingkungannya bersih sih, setiap saya menunggu ayah kontrol ruang tunggu ber-AC dan wangi, jadi saya betah betah aja. Ruang tunggu pengambilan obatnya juga bersih dan nyaman. Kamar mandi juga bersih. Oh ya disini juga ada kantin yang bersih dan lengkap makannanya. Waktu ayah saya opname 2 hari disini makanan yang disajikan untuk 3x makan menunya enak, wadahnya juga bersih tidak bau (DF)”

“Kalau pegawainya baik dan ramah, saya pernah mau mendaftar asuransi sama bapak satpamnya dipandu dengan jelas sampai selesai. Pak satpam yang dekat lift arah Poli Syaraf juga selalu tersenyum. Staff staff lain juga baik banget (DF)”

“Di RSUD dr. Soedono, lingkungannya cukup bersih, ini nih ruang periksanya bersih dan wangi pula, alat alatnya juga cukup bersih kalau perlengkapan menurut aku relative terbatas kan pemeriksaanya, nggak ngerti lengkap itu yang seperi apa karena setiap berobat kesini saya merasa cukup puas, kesiapan alatnya baik dan disterilkan jadi saya percaya dan merasa aman aja kalau berobat disini (RS)”

“Karena udah lama kenal sama mereka sejauh ini dokter, perawat dan staff staff lain bersedia mendengarkan dan sangat membantu. (RS)”

4.2.2 Pelayanan Prima RSUD Dr. Soedono Madiun

Pelayanan Prima (*Excellent Service/Customer Care*) pada hakikatnya berarti pelayanan yang maksimal, atau pelayanan yang terbaik, dan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan. Untuk itulah pelayanan prima harus dilakukan secara kontinu dalam keadaan apa pun. Agar tetap mampu bertahan melayani masyarakat Indonesia sesuai dengan tujuan jangka pendek dan jangka panjang perusahaan. Adanya pelayanan prima dari pihak RSUD dr. Soedono Madiun yang diberikan kepada masyarakat diharapkan dapat membuat RSUD dr. Soedono Madiun menjadi lebih baik, dan meningkatkan kepercayaan pasien.

Adapun pelayanan prima yang diterapkan oleh pihak RSUD dr. Soedono Madiun meliputi kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*).

1. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah cakap dalam menjalankan tugas, mampu dan cekatan. Kata kemampuan sama artinya dengan kecekatan. Mampu atau kecekatan adalah kepandaian melakukan sesuatu pekerjaan dengan cepat dan benar. Seseorang yang dapat melakukan dengan cepat tetapi salah tidak dapat dikatakan mampu. Kemampuan dalam hal ini adalah kecakapan pihak RSUD dr. Soedono Madiun dalam bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, para pelanggan juga menyampaikan terkait bagaimana kondisi pelayanan di RSUD Dr. Soedono Madiun. Berikut pemaparan dari para pelanggan:

“Cukup baik dan tanggap jadi kalau pasien butuh apa apa diutamakan. Dokter dan perawatnya rutin ngecek kondisi pasien. Benar benar diperhtikan. Kadang malah nawarin pasien maunya apa gitu. Maksudnya apa ada yang dibutuhkan lagi yang berhubungan dengan perawatan (RS)”

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa kemampuan pihak RSUD Dr. Soedono Madiun cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari pihak rumah sakit cukup tanggap jadi kalau pasien butuh

apa apa diutamakan. Dokter dan perawatnya rutin ngecek kondisi pasien. Benar benar diperhtikan. Kadang malah nawarin pasien maunya apa gitu. Maksudnya apa ada yang dibutuhkan lagi yang berhubungan dengan perawatan.

2. Sikap (*attitude*)

Sikap adalah pernyataan evaluatif terhadap objek, orang atau peristiwa. Hal ini mencerminkan perasaan seseorang terhadap sesuatu. sikap merupakan ungkapan perasaan konsumen tentang suatu objek apakah disukai atau tidak, dan sikap juga menggambarkan kepercayaan konsumen terhadap berbagai atribut dan manfaat dari objek tersebut. Berikut merupakan hasil wawancara terkait dengan sikap pihak RSUD Dr. Soedono Madiun.

“Untuk pelayanannya cukup bagus. Jadi pegawai di RSUD Dr. Soedono dengan sabar merawat pasien. Kalau ada pasien yang rewel ditangani dengan telaten. Pelayanan rasa keluarga lah,nggak pandang status sosial juga mau pakai BPJS atau umum sama sama dilayani dengan baik.Waktu ayah saya opname mau diinfus kan susah masukkan jarumnya,perawat sangat hati hati dan memberi semangat kepada ayah saya agar tidak panik.Jadi kalau ada masalah selalu diperbaiki dan diberi solusi. (DF)”

Berasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa sikap pihak RSUD Dr. Soedono Madiun cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari pegawai di RSUD Dr. Soedono mampu dengan sabar merawat pasien. Kalau ada pasien yang rewel ditangani dengan telaten. Dalam memberikn pelayanan tidak memandang status sosial yaitu menggunakan BPJS atau umum diberikan pelayanan yang sama.

3. Penampilan (*appearance*)

Penampilan merupakan sebagai bentuk citra dari diri seseorang, dimanapun dan kapapun jika kita bertemu dengan orang, orang akan menilai kita dari penampilan dan langsung menebak bagaimana sifat dari diri. manusia memiliki penampilan yang berbeda, memiliki tingkat kepedean yang berbeda beda. Seperti halnya pada pihak RSUD Dr. Soedono Madiun yang selalu memberikan penampilan yang memuaskan

yaitu rapidan sopan. Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak RSUD Dr. Soedono Madiun terkait penampilan karyawan RSUD Dr. Soedono Madiun.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh para informan, diketahui bahwa penampilan karyawan RSUD Dr. Soedono Madiun terkategori cukup bagus. Selain itu wawancara terkait pelayanan prima juga dilakukan oleh peneliti kepada para pegawai serta para pelanggan di RSUD Dr. Soedono Madiun. Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan:

“Para pegawai di RSUD dr. Soedono ini dituntut untuk berpenampilan sopan, rapi dan bersih. Jika ada keluarga pasien yang ingin menjenguk perawat dengan sangat ramah memberi informasi dan aturan seperti berapa jam batas menjenguk dan maksimal berapa orang untuk stay di ruangan rawat inap yang tujuannya bikin suasana nyaman serta tetap kondusif tanpa menyinggung hati keluarga pasien (FW)”

“Para pegawai bertugas di RSUD dr. Soedono dipastikan dalam kondisi yang prima, selain itu harus berpakaian rapi dan sopan baik dari dokter, perawat, staff maupun bagian tukang kebun sekalipun (SB)”

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa pihak RSUD Dr. Soedono Madiun mampu berpenampilan yang menarik, sopan, dan rapi. Sehingga pasien merasa nyaman ketika dirawat oleh karyawan RSUD Dr. Soedono Madiun.

4. Perhatian (*Attention*)

Disisi lain para pegawai juga menyampaikan bahwa sikap para pegawai di RSUD Dr. Soedono Madiun memberikan perhatian kepada para pelanggan atau pasiennya. Perhatian adalah proses mental ketika stimuli atau rangkaian stimuli menjadi menonjol dalam kesadaran pada saat stimuli lainnya melemah. Perhatian terjadi bila kita mengkonsentrasikan diri pada salah satu alat indera kita, dan mengesampingkan masukan-masukan melalui alat indera yang lain.

Berikut pemaparan yang disampaikan oleh para pegawai RSUD Dr. Soedono Madiun:

“Sebagai pegawai sangat memperhatikan betul terkait kebutuhan para pasien serta siap menerima kritik dan saran dari para pasien. Bahkan mulai Satpam pun kami edukasi untuk mengarahkan pasien yang akan mengurus asuransi atau BPJS. Setiap pagi bapak Heri Susanto selaku Kepala Paviliun Merpati mengunjungi dan menanyakan kondisi pasien serta pelayanan yang telah diberikan. (SB)”

“Perhatian pegawai dalam RSUD dr. Soedono ini ditunjukkan dengan mengutamakan pelanggan terkait kebutuhan dan keinginan pelanggan. Staff staff kami juga selalu mengingatkan agar pasien mendaftarkan asuransi atau BPJS yang tujuannya untuk mempermudah biaya pengobatan kedepannya, perawat juga tak segan membantu pasien jika ada kendala pengobatan, apotekernya sangat informatif juga (FW)”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa perhatian yang diberikan oleh pihak RSUD Dr. Soedono Madiun kepada pasien sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari perhatian pegawai dalam RSUD dr. Soedono ini ditunjukkan dengan mengutamakan pelanggan terkait kebutuhan dan keinginan pasien. Staff staff kami juga selalu mengingatkan agar pasien mendaftarkan asuransi atau BPJS yang tujuannya untuk mempermudah biaya pengobatan kedepannya, perawat juga tak segan membantu pasien jika ada kendala pengobatan, apotekernya sangat informatif juga (FW).

5. Tindakan (Action)

Tindakan adalah peristiwa yang dilakukan agen untuk suatu tujuan, yang dipandu oleh niat orang tersebut. Pertanyaan pertama dalam filosofi tindakan adalah untuk menentukan bagaimana tindakan berbeda dari bentuk perilaku lainnya, seperti refleksi yang tidak disengaja. Para pegawai di Rumah Sakit dr. Soedono juga menyampaikan bahwa terdapat kriteria tertentu guna menunjang program pelayanan di RSUD dr Soedono sebagai berikut:

“Tentu, para pegawai memiliki kemampuan dan wawasan sesuai bidangnya. Dokter juga cukup cakap. Bidan juga terampil, sabar dan cekatan menangani ibu yang akan melahirkan, mungkin jam terbangnya udah lama kali ya hahaha (narasumber tertawa). Apoteker di RSUD dr. Soedono juga sangat edukatif dalam memberi informasi terkait dosis dan takaran mengkonsumsi obat, pokoknya telaten lah (SB)”

“Ya tentu saja. Para pegawai di RSUD dr. Soedono tentu memiliki kualifikasi tersendiri terkait pengetahuan dan pengalaman sesuai bidang masing masing. Dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang cukup dalam mendiagnosa sebuah penyakit (FW)”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, menunjukkan bahwa tindakan yang diberikan oleh pihak RSUD Dr. Soedono Madiun cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari para pegawai memiliki kemampuan dan wawasan sesuai bidangnya. Dokter maupun bidan juga cukup cakap, terampil, sabar, dan cekatan menangani ibu yang akan melahirkan. Apoteker di RSUD dr. Soedono juga sangat edukatif dalam memberi informasi terkait dosis dan takaran mengkonsumsi obat.

6. Tanggung Jawab (Accountability)

Tanggung jawab adalah suatu kondisi dimana seseorang harus menanggung sesuatunya secara sendiri meskipun dirinya disalahkan sebagai penerima beban yang disebabkan oleh pihak lain. Jadi, perhatian adalah pemusatan pikiran, perasaan dan kemauan yang dilakukan secara sengaja dan terkonsentrasi oleh individu yang ditujukan pada obyek untuk memperoleh kejelasan dari obyek yang diperhatikan.

Para pegawai juga menyampaikan bahwa para pegawai RSUD Dr. Soedono Madiun bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan.

“Bentuk tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan pada pelanggan. Pelayanan tentang apa yang dibutuhkan ataupun pelayanan dalam mengatasi jika terjadi hal hal yang tidak diinginkan. (SB)”

“Terkadang ada juga pelanggan yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan di RSUD dr. Soedono. Akan tetapi para

pegawai di RSUD dr. Soedono berusaha bertanggung jawab dalam penanganan atau pelayanan kepada pasien. Semisal untuk bagian perawat yang bertugas jaga malam, harus mengecek kondisi pasien setiap waktu. Untuk mengantisipasi hal hal yang tidak diinginkan. Kalau istirahat kan dibagi ya jadi bergantian, agar pasien tetap terpantau aman, kayak IGD gitu kan nggak ada istirahatnya, orang sakit juga gak bisa ditunda kan jadi istirahatnya digilir, service harus tetap jalan (FW)”

“Menurut saya, pegawainya bertanggung jawab. Respon ke pasiennya lumayan cepet. Sering tanya ke pasien tentang kondisi pasien. Semua staffnya bertanggung jawab sama pekerjaannya masing masing, kayak petugas kebersihannya rajin banget, staff gizinya juga selalu memantau makanan yang dimakan habis nggak, cocok nggak sama menunya, pengertian gitu. (RS)”

“Menurut saya sangat bertanggung jawab sih. Sering cek dan mengontrol pasien. Dokter juga selalu menawarkan pertanyaan pertanyaan mengenai penyakit yang saya derita dan memberi jawaban yang cukup menenangkan sehingga saya tidak perlu khawatir serta mereka (mulai staff, dokter dan perawat) selalu memberi arahan penuh mulai saya mendaftar untuk kontrol hingga mengambil obat di apotek. Jadi saya merasa aman karena selalu dalam pantauan tim medis di RSUD dr. Soedono (DF)”

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, diketahui bahwa pelayanan prima pada RSUD Dr. Soedono Madiun terkategori baik. Selain itu, untuk mencari informasi yang valid terkait pelayanan prima di RSUD Dr. Soedono Madiun, peneliti juga melakukan wawancara kepada para pelanggan atau pasien serta keluarga pasien.

4.3 Pembahasan

Pada bagian pembahasan ini, penulis akan membahas hasil penelitian yang sudah dipaparkan sebelumnya. Penulis akan menganalisa dan mengutarakan pembahasan mengenai citra di RSUD Dr. Soedono Madiun melalui pelayanan prima terhadap masyarakat sekitar. Pembahasan dilakukan penulis dengan menambahkan konsep dan teori yang sesuai untuk memperkuat hasil penelitian di lapangan. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui citra RSUD dr. Soedono Madiun dimata masyarakat sekitar,

pelayanan prima yang diberikan pihak RSUD dan citra RSUD dr. Soedono Madiun setelah diberikan pelayanan prima pada masyarakat sekitar.

Berdasarkan dari hasil wawancara dan obsevasi yang telah dilakukan diketahui bahwa citra RSUD Dr. Soedono Madiun dimata masyarakat sekitar tergolong baik. Hal ini diketahui dari hasil wawancara dan observasi yang teah dilakukan sebagai berikut:

4.3.1 Stratehgi Komunikasi RSUD dr. Soedono Madiun

Adapun stigma atau opini dari RSUD Dr. Soedono Madiun yang berkembang di kalangan masyarakat sebelum adanya citra dan pelayanan prima, yakni pelayanan yang diberikan tergolong lambat dalam penanganan rawat jalan, selain itu pasien sering kali harus mengantri lama pada saat menebus obat di apotek. Adanya pelayanan yang lebih baik kepada pasien umum daripada pasien BPJS serta lambatnya respon perawat ketika ada keluhan dari pasien terutama pasien rawat inap. Disisi lain pihak rumah sakit lebih mengutamakan pasien rawat inap pada kelas utama daripada kelas biasa (kelas 3). Sehingga pasien atau pelanggan merasa bahwa kurang terlayani dengan baik.

Akan tetapi, berdasarkan dari pemaparan para informan pada wawancara yang telah dilakukan, citra RSUD Dr. Soedono Madiun mengalami peningkatan ke arah yang lebih baik dibanding dengan sebelumnya. Hal ini diketahui dari hasil wawancara kepada informan yang diambil dari pihak pegawai RSUD Dr. Soedono dan pasien serta keluarga pasien. Dari wawancara tersebut para pegawai di RSUD Dr. Soedono Madiun tersebut menyampaikan bahwa para pegawai di rumah sakit tersebut bersikap ramah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau pasien. Sehingga para pegawai di RSUD Dr. Soedono baik, dokter, perawat maupun staff dan bahkan tukang kebun bersikap ramah serta baik kepada pelanggan yang notabene adalah pasien.

Berdasarkan dari pemaparan para informan tersebut menunjukkan bahwa citra dari RSUD Dr. Soedono Madiun dalam kategori

baik. Hal ini mengingat pelayanan yang diberikan dari para pegawai di RSUD Dr. Soedono Madiun. Sehingga dengan pelayanan yang sangat baik kepada para pelanggan hal ini membuktikan bahwa RSUD Dr. Soedono mampu melayani masyarakat dengan baik serta mampu menjadi pelayanan publik yang baik. Sebagaimana pendapat dari Hayat (2017) yang menyampaikan bahwa aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan/atau kebutuhan barang atau jasa publik.

Oleh karena itu image yang sebelumnya kurang baik menjadi lebih baik dari sebelumnya. Dari hasil wawancara diketahui pelayanan yang diberikan di RSUD Dr. Soedono Madiun tergolong lebih cepat dan efektif, terutama dalam penanganan rawat jalan, pelayanan yang diberikan oleh pihak apoteker terkategori cepat tanpa membuat pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan obat. Disisi lain, di RSUD Dr. Soedono Madiun memberikan pelayanan yang sama baik bagi pasien umum maupun pasien BPJS serta respon perawat yang terkategori cepat ketika menghadapi keluhan dari pasien terutama pasien rawat inap. Disisi lain pihak rumah sakit memberikan pelayanan yang sama terhadap pasien rawat inap pada kelas utama dan pasien di kelas biasa (kelas 3). Dari hasil wawancara dan pemaparan tersebut diketahui bahwa citra di RSUD Dr. Soedono Madiun semakin meningkat lebih baik mengingat semakin meningkatnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Hal ini sebagaimana pendapat Ratminto (2015) menyampaikan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sehingga

diketahui bahwa citra RSUD Dr. Soedono Madiun terkategori baik dari segi pelayanan kepada pelanggan/pasien.

4.3.2 Pelayanan Prima RSUD Dr. Soedono Madiun

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa pelayanan prima yang terdapat di RSUD Dr. Soedono Madiun dalam kategori baik. Hal ini diketahui dari hasil wawancara yang telah dilakukan pada para pelanggan serta pegawai di RSUD Dr. Soedono Madiun. Para pegawai di RSUD Dr. Soedono Madiun menyampaikan bahwa pelayanan prima di RSUD Dr. Soedono Madiun dalam kategori baik. Adapun dalam pelayanan prima terdapat beberapa indikator yang mendukung terbentuknya pelayanan prima yang baik. Dari segi sikap, para pegawai di RSUD Dr. Soedono Madiun dituntut untuk berpenampilan sopan, rapi serta bersih. Selain itu, pegawai di RSUD Dr. Soedono Madiun lebih mengutamakan kondisi pasien. Sehingga dengan begitu pasien mampu menilai bahwa pegawai di RSUD Dr. Soedono Madiun memiliki perhatian yang baik kepada para pasien.

Adapun faktor lain yang mempengaruhi layanan prima kepada pelanggan yakni dari segi tindakan atau ketanggapan serta kecakapan para pegawai di RSUD Dr. Soedono Madiun dalam menangani pelanggan atau pasien. Para pegawai di RSUD Dr. Soedono Madiun dituntut memiliki respon yang cepat tanggap dalam mengatasi masalah atau keluhan pasien, misal ketika ada pasien yang terdapat di IGD para perawat serta dokter yang bertugas dengan tanggap mengatasi atau memgandle pasien kecelakaan tersebut dengan cepat sehingga mampu meminimalisir hal hal buruk yang akan terjadi. Adapun bentuk pelayanan prima RSUD Dr. Soedono Madiun yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*).

1. Kemampuan (*ability*)

Kemampuan adalah cakap dalam menjalankan tugas, mampu dan cekatan. Kata kemampuan sama artinya dengan kecekatan. Mampu atau kecekatan adalah kepandaian melakukan sesuatu pekerjaan dengan cepat dan benar. Seseorang yang dapat melakukan dengan cepat tetapi salah tidak dapat dikatakan mampu. Kemampuan dalam hal ini adalah kecakapan pihak RSUD dr. Soedono Madiun dalam bekerja.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa kemampuan pihak RSUD Dr. Soedono Madiun cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari pihak rumah sakit cukup tanggap jadi kalau pasien butuh apa apa diutamakan. Dokter dan perawatnya rutin mengecek kondisi pasien. Benar benar diperhtikan. Kadang malah nawarin pasien maunya apa gitu. Maksudnya apa ada yang dibutuhkan lagi yang berhubungan dengan perawatan.

2. Sikap (*attitude*)

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Oleh karena itulah pihak RSUD dr. Soedono Madiun berupaya memberikan pelayanan prima kepada pasien. Menurut Rangkuti (2017) Pelayanan Prima (*Excellent Service/Customer Care*) pada hakikatnya berarti pelayanan yang maksimal, atau pelayanan yang terbaik, dan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan. Ketika sebuah perusahaan mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat guna mengatasi permasalahan pasien serta menghadapi keluhan kesah pasien, maka perusahaan atau instansi tersebut telah memiliki pelayanan yang prima dimana mampu memberikan kepuasan serta kenyamanan dan loyalitas kepada masyarakat.

Sikap adalah pernyataan evaluatif terhadap objek, orang atau peristiwa. Hal ini mencerminkan perasaan seseorang terhadap sesuatu. sikap

merupakan ungkapan perasaan konsumen tentang suatu objek apakah disukai atau tidak, dan sikap juga menggambarkan kepercayaan konsumen terhadap berbagai atribut dan manfaat dari objek tersebut. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa sikap pihak RSUD Dr. Soedono Madiun cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari pegawai di RSUD Dr. Soedono mampu dengan sabar merawat pasien. Kalau ada pasien yang rewel ditangani dengan telaten. Dalam memberikan pelayanan tidak memandang status sosial yaitu menggunakan BPJS atau umum diberikan pelayanan yang sama.

3. Penampilan (*appearance*)

Penampilan merupakan sebagai bentuk citra dari diri seseorang, dimanapun dan kapanpun jika kita bertemu dengan orang, orang akan menilai kita dari penampilan dan langsung menebak bagaimana sifat dari diri. manusia memiliki penampilan yang berbeda, memiliki tingkat kepedean yang berbeda beda. Seperti halnya pada pihak RSUD Dr. Soedono Madiun yang selalu memberikan penampilan yang memuaskan yaitu rapi dan sopan. Berikut merupakan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak RSUD Dr. Soedono Madiun terkait penampilan karyawan RSUD Dr. Soedono Madiun.

Berdasarkan dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh para informan, diketahui bahwa penampilan karyawan RSUD Dr. Soedono Madiun terkategori cukup bagus. Selain itu wawancara terkait pelayanan prima juga dilakukan oleh peneliti kepada para pegawai serta para pelanggan di RSUD Dr. Soedono Madiun. Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa pihak RSUD Dr. Soedono Madiun mampu berpenampilan yang menarik, sopan, dan rapi. Sehingga pasien merasa nyaman ketika dirawat oleh karyawan RSUD Dr. Soedono Madiun.

4. Perhatian (*Attention*)

Disisi lain para pegawai juga menyampaikan bahwa sikap para pegawai di RSUD Dr. Soedono Madiun memberikan perhatian kepada para pelanggan atau pasiennya. Perhatian adalah proses mental ketika stimuli atau

rangkaian stimuli menjadi menonjol dalam kesadaran pada saat stimuli lainnya melemah. Perhatian terjadi bila kita mengkonsentrasikan diri pada salah satu alat indera kita, dan mengesampingkan masukan-masukan melalui alat indera yang lain.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa perhatian yang diberikan oleh pihak RSUD Dr. Soedono Madiun kepada pasien sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari perhatian pegawai dalam RSUD dr. Soedono ini ditunjukkan dengan mengutamakan pelanggan terkait kebutuhan dan keinginan pasien. Staff kami juga selalu mengingatkan agar pasien mendaftarkan asuransi atau BPJS yang tujuannya untuk mempermudah biaya pengobatan kedepannya, perawat juga tak segan membantu pasien jika ada kendala pengobatan, apotekernya sangat informatif juga.

5. Tindakan (Action)

RSUD Dr. Soedono Madiun menuntut para pegawai memiliki sikap yang ramah, sopan, baik dan sabar dalam menghadapi dan merawat pasien. RSUD Dr. Soedono Madiun memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dalam bentuk kesiapan dalam bertindak ketika pelanggan membutuhkan serta kesabaran dalam melayani pelanggan dalam mengontrol dan mengecek kesehatan pelanggan. Sebagai sarana infrastruktur di bidang pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah tentu RSUD dr. Soedono Madiun memiliki pelayanan prima yang dapat ditawarkan serta diandalkan oleh masyarakat, antara lain: 1) pelayanan cepat, tepat, berkualitas dan transparan, 2) sistem Pelayanan Terpadu (pelayanan medis, penunjang medis, dan penunjang non medis), 3) adanya Standar Prosedur Operasional yang jelas.

Tindakan adalah peristiwa yang dilakukan agen untuk suatu tujuan, yang dipandu oleh niat orang tersebut. Pertanyaan pertama dalam filosofi tindakan adalah untuk menentukan bagaimana tindakan berbeda dari bentuk perilaku lainnya, seperti refleksi yang tidak disengaja. Para pegawai di

Rumah Sakit dr. Soedono juga menyampaikan bahwa terdapat kriteria tertentu guna menunjang program pelayanan di RSUD dr Soedono

Berdasarkan hasil wawancara di atas, menunjukkan bahwa tindakan yang diberikan oleh pihak RSUD Dr. Soedono Madiun cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari para pegawai memiliki kemampuan dan wawasan sesuai bidangnya. Dokter maupun bidan juga cukup cakap, terampil, sabar, dan cekatan menangani ibu yang akan melahirkan. Apoteker di RSUD dr. Soedono juga sangat edukatif dalam memberi informasi terkait dosis dan takaran mengkonsumsi obat.

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Bentuk tanggung jawab yang ditunjukkan oleh pihak pegawai di RSUD Dr. Soedono Madiun dilihat dari tindakan dalam pengontrolan atau pengecekan yang dilakukan kepada para pelanggan yang dilakukan dengan rutin dan secara berkala. Sehingga para pegawai di RSUD Dr. Soedono Madiun memahami perkembangan kesehatan yang dialami oleh pelanggan. Hal ini sebagaimana pendapat dari Rangkuti (2017) yang menyampaikan bahwa pelayanan Prima (*Excellent Service/Customer Care*) pada hakikatnya berarti pelayanan yang maksimal, atau pelayanan yang terbaik, dan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan. Untuk itulah pelayanan prima harus dilakukan secara kontinu dalam keadaan apa pun. Agar tetap mampu bertahan melayani masyarakat Indonesia sesuai dengan tujuan jangka pendek dan jangka panjang perusahaan.

Tanggung jawab adalah suatu kondisi dimana seseorang harus menanggung sesuatunya secara sendiri meskipun dirinya disalahkan sebagai penerima beban yang disebabkan oleh pihak lain. Jadi, perhatian adalah pemusatan pikiran, perasaan dan kemauan yang dilakukan secara sengaja dan terkonsentrasi oleh individu yang ditujukan pada obyek untuk memperoleh kejelasan dari obyek yang diperhatikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, diketahui bahwa pelayanan prima pada RSUD Dr. Soedono Madiun terkategori baik. Selain itu, untuk mencari informasi yang valid terkait pelayanan prima di RSUD

Dr. Soedono Madiun, peneliti juga melakukan wawancara kepada para pelanggan atau pasien serta keluarga pasien.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil wawancara dan obsevasi yang telah dilakukan diketahui bahwa citra dan pelayanan prima RSUD Dr. Soedono Madiun dimata masyarakat sekitar tergolong baik. Hal ini diketahui dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan sebagai berikut:

Citra atau *image* setelah adanya pelayanan prima di RSUD Dr. Soedono Madiun dalam kategori baik hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan di RSUD Dr. Soedono Madiun tergolong lebih cepat dan efektif. terutama dalam penanganan rawat jalan, pelayanan yang diberikan oleh pihak apoteker terkategori cepat tanpa membuat pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan obat Disisi lain, di RSUD Dr. Soedono Madiun memberikan pelayanan yang sama baik bagi pasien umum maupun pasien BPJS serta respon perawat yang terkategori cepat ketika menghadapi keluhan dari pasien terutama pasien rawat inap.

Disisi lain pihak rumah sakit memberikan pelayanan yang sama terhadap pasien rawat inap pada kelas utama dan pasien di kelas biasa (kelas 3). Dari hasil wawancara dan pamarapan tersebut diketahui bahwa citra di RSUD Dr. Soedono Madiun semakin meningkat lebih baik mengingat semakin meningkatnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Adapun bentuk tanggung jawab yang ditunjukkan oleh pihak pegawai di RSUD Dr. Soedono Madiun dilihat dari tindakan dalam pengontrolan atau pengecekan yang dilakukan kepada para pelanggan yang dilakukan dengan rutin dan secara berkala. Sehingga dengan citra dan pelayanan prima yang baik dari RSUD Dr. Soedono Madiun mampu memberikan kepuasan pada pelanggan atau pasien serta membuat pasien kembali berobat di RSUD Dr. Soedono Madiun

5.2 Saran

1. Bagi Univesitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi untuk perpustakaan universitas guna menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa. Selain itu, peneitian ini diharapkan mampu menjadi bahan rujukan mahasiswa dalam mengerjakan tugas akhir dengan topik yang mirip.

2. Bagi RSUD Dr. Soedono Madiun

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan dan tambahan wawasan bagi pihak RSUD Dr. Soedono Madiun dalam meningkatkan citra dan pelayanan prima RSUD Dr. Soedono Madiun dalam pandangan masyarakat.

3. Peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya yang akan membahas lebih dalam atau mengembangkan topik terkait pengelolaan konten pada media sosial. Dan juga agar peneliti selanjutnya dapat memperbanyak referensi sebagai *literature review* penelitiannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. (2011). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VII. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Andi Mappiare. (2009). *Dasar-dasar Metodologi Riset Kualitatif Untuk Ilmu Sosial dan Profesi*. Malang: Jenggala Pustaka Utama
- Aswani. (2019). *The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty*
- Barata, A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Bintoro. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Creswell, John W. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Effendy, Onong Uchjana. (2002). *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Faulina. (2014). *Fungsi Public Relations Dalam Meningkatkan Citra RSUD DR. H. Moch Ansari Saleh Melalui Pelayanan Prima*
- Fattiannissa. (2020). *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Pasien Rawat Jalan Sebagai Rumah Sakit Berakreditasi Internasional*
- Gunawan, Imam. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hadjam, M. R. (2011). *Psikologi dan Manajemen Rasa Sakit-Nyeri. Kumpulan Jurnal dalam Konferensi Nasional Psikologi Kesehatan*
- Harrison. (2000). *Preserving Food Drying Fruit and Vegetable*. University of Georgia
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik. PT Raja Grafindo Persada, Depok*.
- Herlambang, Susatyo. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing

- Istijanto. (2005). *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 2. Jakarta: Erlangga
- Kurniawan, Hendra dkk. (2015). *Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Kedisiplinan*
- Kusumastuti, Frida. (2002). *Dasar-Dasar Humas*. Jakarta Selatan: Ghalia Indonesia
- Mappiare, Andi, Psikologi Remaja ,Surabaya : Usaha Nasional, 1982
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moore, H. Frazire. (2005). *Humas Membangun Citra dengan Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosadakarya.
- Morissan. (2008). *Manajemen Public Relations, Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Muharni. (2016). *Strategi Humas Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan RS. Islam Siti Khadijah Palembang*
- Nurullah, H. (2013). *Pengaruh Citra, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Kabupaten Jember*. Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen (JEAM), Vol. 12. No. 1. Hal. 39 – 53.
- Parasuraman. (2005). *Quality Counts In Service too ' Business Horizoon*
- Porter, S. S., & Claycomb, C. (1997). *The Influence of Brand Recognition on Retail Store Image*. Journal of Product & Brand Management, 6(6), 373-387.
- Priansa. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Purwanti. (2014). *Usaha-Usaha Meningkatkan Pelayanan Pelanggan Dalam Membangun Citra Perusahaan PT. PLN (PERSERO) Area Pelayanan Dan Jaringan Surakarta Di Masyarakat*

- Putri. (2020). *Strategi Public Relations Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Pasien (Studi Deskriptif Kualitatif di RSUD Muslimat Ponorogo)*
- Rahajeng *et all.* (2010). Citra Rumah Sakit Balimed Denpasar. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Vol. 13
- Ramadhani. (2017). *Peran Public Relations Dalam Membangun Current Image Rumah Sakit Islam*. Jakarta: Cempaka Putih
- Rangkuti F. (2017). *Strategi Promosi Yang Kreatif*. Edisi pertama, Cetakan pertama. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pusataka Pelajar.
- Rinci. (2022). *Peran Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Prima Hospital Evasari Jakarta*
- Ruslan, Rosady. (2007). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sari. (2016). *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Metode Servqual Dan Triz (Studi Kasus Di RS Muhammadiyah Roemani*
- Soemirat, dan Ardianto. (2010). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sugianto. (2020). *Model Pengembangan Citra Perusahaan*. Yayasan Pendidikan dan Sosial Indonesia Maju (YPSIM): Banten. Vol. 1
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Suhandang, K. (2004). *Public Relations Perusahaan*. Bandung: Nuansa.
- Sutojo. S. (2004). *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: Damar Mulia Pustaka
- Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wahyuningsih, A. (2013). Efektivitas kompres hangat dalam menurunkan intensitas nyeri dysmenoorhoea pada mahasiswi stikes rs baptis kediri. Kediri: STIKES RS.Kediri diperoleh tanggal 25 Januari 2016

Wildan dan Sumarsono. (2018). *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Zeithaml. (1996). *Reassessment of Expectations as a Comparison Standart in Measuring Service Quality: Implication for Futher Research*. Journal of Marketing, January.

LAMPIRAN I

PERTANYAAN WAWANCARA INFORMAN KUNCI:

1. Bagaimana Citra RSUD dr. Soedono?

- a. Bagaimana pendapat anda tentang RSUD dr. Soedono?
- b. Bagaimana perkembangan RSUD dr. Soedono dari dulu hingga sekarang?
- c. Bagaimana penilaian masyarakat terkait RSUD dr. Soedono?
- d. Apa yang menjadi kelebihan dan kelemahan RSUD dr. Soedono dibandingkan dengan rumah sakit-rumah sakit lainnya?
- e. Bagaimana karyawan RSUD dr. Soedono?
- f. Pelayanan medis apa yang menjadi andalan RSUD dr. Soedono?
- g. Media apa yang digunakan RSUD dr. Soedono untuk kegiatan pemasaran?
- h. Apakah target pasar RSUD dr. Soedono pada tahun 2021 telah tercapai?
- i. Bagaimana lingkungan fisik RSUD dr. Soedono?

2. Bagaimana pelayanan di RSUD dr. Soedono?

- a. Apakah pelayanan Kesehatan di RSUD dr. Soedono sudah sesuai dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009?
- b. Faktor-faktor apa yang menghambat pelaksanaan pelayanan di RSUD dr. Soedono?
- c. Apa upaya yang dilakukan RSUD dr. Soedono untuk mengatasi kendala-kendala dalam pelayanan?
- d. Apakah RSUD dr. Soedono memiliki kriteria tertentu guna menunjang program pelayanan?
- e. Bagaimana prosedur untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan di RSUD dr. Soedono?
- f. Bagaimana mekanisme terhadap pengaduan/complain dari pasien akibat ketidakpuasan dalam pelayanan di RSUD dr. Soedono?
- g. Apakah RSUD dr. Soedono memberikan jaminan terhadap pelayanan yang diberikan apabila terjadi kekeliruan atau kesalahan?
- h. Apakah fasilitas di RSUD dr. Soedono sudah cukup memadai disegitempat parkir, alat-alat medis dll?
- i. Dari aspek biaya apakah RSUD dr. Soedono relatif murah disbanding rumah sakit lain?

PERTANYAAN WAWANCARA INFORMAN PENDUKUNG:

- Dari mana anda mengetahui keberadaan RSUD dr. Soedono?
- Bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan yang diberikan RSUD dr. Soedono?
- Bagaimana komunikasi yang dilakukan RSUD dr. Soedono terhadap anda?
- Apakah kelebihan dan kekurangan RSUD dr. Soedono?
- Sesuaikah pelayanan yang diberikan RSUD dr. Soedono dengan keinginan anda?
- Apakah fasilitas di RSUD dr. Soedono sudah cukup memadai dari segi tempat parkir, alat-alat medis dll?
- Dari aspek biaya apakah RSUD dr. Soedono relatif murah dibandingkan rumah sakit lain?

LAMPIRAN 2

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN KUNCI 1

NAMA : Dr. Finariawan A.S, Sp.A., M Kes
JABATAN : KA. Bidang Pendidikan dan Penelitian

NO.	INDIKATOR	PERTANYAAN	JAWABAN
Citra	Identitas perusahaan (<i>Corporate Identity</i>)	Bagaimana menurut pendapat anda tentang RSUD dr. Soedono?	“RSUD dr. Soedono termasuk rumah sakit yang baik misal dalam hal pelayanan yang cepat dan tepat.”
	Reputasi (<i>Reputation</i>)	Bagaimana pendapat anda terkait reputasi di RSUD dr. Soedono?	“Reputasinya baik, dilihat dari adanya pembayaran yang terjangkau juga terdapat pembayaran BPJS, jadi dari pintu masuk itu kita udah diberi arahan oleh petugas ingin berobat memakai BPJS atau umum dan prosedur pendaftarannya gak berbelit belit, kalau untuk lama atau tidaknya ya bergantung sama banyaknya pasien, jadi wajar saja.”
	Lingkungan fisik (<i>Physical Environment</i>)	Bagaimana menurut anda lingkungan fisik RSUD dr. Soedono?	“Lingkungan di wilayah rumah sakit dr. Soedono sangat terjaga kebersihannya baik ruangan umum maupun ruangan khusus seperti di ruang operasi. Penataan ruangnya juga rapi dan cukup luas. Peralatan medisnya selalu disterilkan dan kesiapan alatnya cukup bagus. Kursi di ruang tunggu banyak jadi gak ada tuh yang namanya ngantri sambil berdiri.”

	Karyawan (<i>Contact Personel</i>)	Bagaimana pendapat anda tentang karyawan di RSUD dr. Soedono?	“Para karyawan di RSUD dr. Soedono tergolong ramah dan mengutamakan pasien. Staff kebersihannya juga sangat informatif mengenai prosedur dan aturan rumah sakit. Banyak pasien baru yang cenderung masih bingung dimana letak
--	---	--	--

			poli,karyawan dan perawat tak segan mengantar sampai poli yang ingin dituju.”
	Pelayanan (<i>Service Offering</i>)	Bagaimana pendapat anda terkait pelayanan yang terdapat di RSUD dr. Soedono?	“Untuk segi pelayanan, di RSUD dr. Soedono ini,sangat baik dari staff maupun perawat dan dokter memberikan pelayanan yang terbilang bagus. Misal untuk bagian apoteker, para pegawai bersikap cakap dalam menjelaskan obat untuk pelanggan. Untuk perawat juga ramah dan edukatif. Sebelum memeriksa dokter selalu meminta ijin dahulu”.
Pelayanan Prima	Sikap (<i>Attitude</i>)	Bagaimana pendapat anda tentang perangai pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?	“Para pegawai di RSUD dr. Soedono ini dituntut untuk berpenampilan sopan, rapi dan bersih. Jika ada keluarga pasien yang ingin menjenguk perawat dengan sangat ramah memberi informasi dan aturan seperti berapa jam batas menjenguk dan maksimal berapa orang untuk stay di ruangan rawat inap yang tujuannya bikin suasana nyaman serta tetap kondusif tanpa menyinggung hati keluarga pasien:”.

Perhatian (<i>Attention</i>)	Bagaimana sikap pegawai kepada pelanggan di RSUD dr. Soedono?	“Perhatian pegawai dalam RSUD dr. Soedono ini ditunjukkan dengan mengutamakan pelanggan terkait kebutuhan dan keinginan pelanggan. Staff kami juga selalu mengingatkan agar pasien mendaftarkan asuransi atau BPJS yang tujuannya untuk mempermudah biaya pengobatan kedepannya, perawat juga tak segan membantu pasien jika ada kendala pengobatan, apotekernya sangat informatif juga”.
-----------------------------------	---	---

Tindakan (<i>Action</i>)	Bagaimana pendapat anda terkait tindakan dari para pegawai di RSUD dr. Soedono?	“Kami memberikan respon yang cekatan terhadap pelanggan. Semisal terdapat pelanggan kecelakaan di unit gawat darurat, para perawat yang bertugas selalu siap sedia guna menangani pelanggan tersebut. Dokter kami juga sangat tanggap dan aktif”.
Kemampuan (<i>Ability</i>)	Apakah pegawai di RSUD dr. Soedono memiliki kriteria tertentu guna menunjang program pelayanan?	“Ya tentu saja. Para pegawai di RSUD dr. Soedono tentu memiliki kualifikasi tersendiri terkait pengetahuan dan pengalaman sesuai bidang masing masing. Dokter mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang cukup dalam mendiagnosa sebuah penyakit”.
Penampilan (<i>Appearance</i>)	Bagaimana pendapat anda terkait penampilan fisik dan non fisik dari pegawai di RSUD dr. Soedono?	“Di RSUD dr. Soedono dituntut agar bernampilan rapi dan sopan. Mulai tukang parkir, staff kebersihan juga kami beri seragam dan mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan terkait bidang masing masing”.

	Tanggung Jawab (Acountability)	Bagaimana bentuk tanggung jawab yang diberikan dari pegawai di RSUD dr. Soedono kepada pelanggan?	“Terkadang ada juga pelanggan yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan di RSUD dr. Soedono. Akan tetapi para pegawai di RSUD dr. Soedono berusaha bertanggung jawab dalam penanganan atau pelayanan kepada pasien. Semisal untuk bagian perawat yang bertugas jaga malam, harus mengecek kondisi pasien setiap waktu. Untuk mengantisipasi hal hal yang tidak diinginkan. Kalau istirahat kan dibagi ya jadi bergantian, agar pasien tetap terpantau aman, kayak IGD gitu kan nggak ada istirahatnya, orang sakit juga gak bisa ditunda kan jadi istirahatnya digilir, service harus tetap jalan”.



TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN KUNCI 2

NAMA : Sugeng Budiarto, ST
 JABATAN : Subkoordinator Penelitian dan Pengembangan

NO.	INDIKATOR	PERTANYAAN	JAWABAN
Citra	Identitas perusahaan (<i>Corporate Identity</i>)	Bagaimana menurut pendapat anda tentang RSUD dr. Soedono?	“RSUD dr Soedono memiliki pelayanan yang baik, fasilitas tergolong lengkap dan modern. Banyak faskes 1 yang memberi rujukan kesini selain fasilitasnya lebih lengkap dibanding RS lain di Kota Madiun, akses ke RSUD dr. Soedono mudah dan letaknya strategis.”
	Reputasi (<i>Reputation</i>)	Bagaimana pendapat anda terkait reputasi di RSUD dr. Soedono?	“Reputasinya baik, dilihat dari pembayaran yang mudah dan terjangkau disini lain kami juga melayani pasien dengan pelayanan BPJS ,jadi kami samaratakan dengan pasien umum,nggak memandang status sosial.”
	Lingkungan fisik (<i>Physical Environment</i>)	Bagaimana menurut anda lingkungan fisik RSUD dr. Soedono?	“Lingkungan fisik di RSUD dr. Soedono terbilang bersih dan rapi. Di lingkungan RSUD dr. Soedono tidak ada sampah yang berserakan dan disetiap ruang atau daerah umum disediakan tempat sampah. Ruang tunggu cukup luas dan berAC . Komputernya pun selalu dicek layak atau tidaknya, berkas berkas pasien juga diberi map tebal dan sampul agar tetap aman dan terlindungi. Dapur RSUD dr. Soedono juga cukup bersih dan tertata.”

	Karyawan (<i>Contact Personel</i>)	Bagaimana pendapat anda tentang karyawan di RSUD dr. Soedono?	“Untuk karyawan, sangat baik dan ramah karena di RSUD dr. Soedono ini mengutamakan pelayanan yang ramah kepada para pelanggan. Bahasa yang
--	---	--	--

			digunakan dokter dan perawatnya cukup mudah dimengerti”.
	Pelayanan (<i>Service Offering</i>)	Bagaimana pendapat anda terkait pelayanan yang terdapat di RSUD dr. Soedono?	“Pelayanan di RSUD dr. Soedono termasuk cakap. Bisa dilihat para pegawai yang siap melayani pasien di bidang masing masing. Misal di bagian pendaftaran, pegawai akan bertanya dengan ramah kepada pasien terkait keluhan dan serta di bagian IGD yang siap untuk melayani pasien 24 jam dengan kondisi kritis Apalagi sekarang kan sudah ada BPJS jadi pasien sangat terbantu sih. RSUD dr. Soedono memberikan kontak No. Whatsapp untuk dapat berkomunikasi lebih lanjut jika ada saran dan keluhan”.
Pelayanan Prima	Sikap (<i>Attitude</i>)	Bagaimana pendapat anda tentang perangai pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?	“Para pegawai bertugas di RSUD dr. Soedono dipastikan dalam kondisi yang prima, selain itu harus berpakaian rapi dan sopan baik dari dokter, perawat, staff maupun bagian tukang kebun sekalipun.”

	Perhatian (<i>Attention</i>)	Bagaimana sikap pegawai kepada pelanggan di RSUD dr. Soedono?	“Sebagai pegawai sangat memperhatikan betul terkait kebutuhan para pelanggan serta siap menerima kritik dan saran dari para pelanggan. Bahkan mulai Satpam pun kami edukasi untuk mengarahkan pasien yang akan mengurus asuransi atau BPJS. Setiap pagi bapak Heri Susanto selaku Kepala Paviliun Merpati mengunjungi dan menanyakan kondisi pasien serta pelayanan yang telah diberikan.”
	Tindakan (<i>Action</i>)	Bagaimana pendapat anda terkait tindakan dari para pegawai di RSUD dr. Soedono?	“Pegawai di RSUD dr. Soedono cukup tanggap ketika ada pasien yang membutuhkan. Jadwal dokter juga sudah sesuai, saya jarang denger ada complain sih. Kecepatan petugas, sigap, segera
			ditangani, dll. Staff staff lain juga menjelaskan kepada pasien yang akan rawat inap atau yang akan mengambil tindakan pakai BPJS atau umum. Jadi pasien biar tau berapa biayanya, ditangani dengan dokter siapa. Jadi cukup jelas lah.”
	Kemampuan (<i>Ability</i>)	Apakah pegawai di RSUD dr. Soedono memiliki kriteria tertentu guna menunjang program pelayanan?	“Tentu, para pegawai memiliki kemampuan dan wawasan sesuai bidangnya. Dokter juga cukup cakap. Bidan juga terampil, sabar dan cekatan menangani ibu yang akan melahirkan, mungkin jam terbangnya udah lama kali ya hahaha (narasumber tertawa). Apoteker di RSUD dr. Soedono juga sangat edukatif dalam memberi informasi terkait dosis dan takaran mengkonsumsi obat, pokoknya telaten lah.”

Penampilan (<i>Appearance</i>)	Bagaimana pendapat anda terkait penampilan fisik dan non fisik dari pegawai di RSUD dr. Soedono?	“Pegawai di RSUD dr. Soedono berpenampilan baik, dalam artian sopan juga rapi. Selain itu berwawasan sesuai kemampuan di bidang kerjanya..”
Tanggung Jawab (<i>Acountability</i>)	Bagaimana bentuk tanggung jawab yang diberikan dari pegawai di RSUD dr. Soedono kepada pelanggan?	“Bentuk tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan pada pelanggan. Pelayanan tentang apa yang dibutuhkan ataupun pelayanan dalam mengatasi jika terjadi hal hal yang tidak diinginkan. “



LAMPIRAN 3

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN PENDUKUNG 1

NAMA : Reza Septian (RS)
JABATAN : Pasien Rawat Jalan

NO.	INDIKATOR	PERTANYAAN	JAWABAN
Citra	Identitas perusahaan (<i>Corporate Identity</i>)	Bagaimana menurut pendapat anda tentang RSUD dr. Soedono?	“Kalau menurut saya bagus sih pelayanannya, fasilitasnya juga bagus dan semua karyawan yang bekerja juga cukup informatif”
	Reputasi (<i>Reputation</i>)	Bagaimana pendapat anda terkait reputasi di RSUD dr. Soedono?	“Kalau untuk reputasi,cukup baik karena pembayarannya masih terjangkau dan prosedur pendaftarannya gak berbelit belit, biasanya kalau bisa byphone dulu,tapi ya sebaiknya harus antri dan sewajarnya harus antri yaa perkara pendaftaran lama atau tidaknya tergantung pasien ,kalau lagi kosong mah nggak masalah,kalau lagi banyak ya wajar aja kalau musti nunggu.”
	Lingkungan fisik (<i>Physical Environment</i>)	Bagaimana menurut anda lingkungan fisik RSUD dr. Soedono?	“Di RSUD dr. Soedono, lingkungannya cukup bersih,ini nih ruang periksanya bersih dan wangi pula,alat alatnya juga cukup bersih kalau perlengkapan menurut aku relative terbatas kan pemeriksaanya,nggak ngerti lengkap itu yang seperi apa karena setiap berobat kesini saya merasa cukup puas,kesiapan alatnya baik dan disterilkan jadi saya percaya dan merasa aman aja kalau berobat disini”
	Karyawan (<i>Contact Personel</i>)	Bagaimana pendapat anda tentang karyawan di RSUD dr. Soedono?	“Karena udah lama kenal sama mereka sejauh ini dokter,perawat dan staff staff lain bersedia mendengarkan dan sangat membantu”.
	Pelayanan (<i>Service</i>)	Bagaimana	“Cukup baik dan tanggap jadi kalau

	<i>Offering)</i>	pendapat anda terkait pelayanan yang terdapat di RSUD dr. Soedono?	pasien butuh apa apa diutamakan. Dokter dan perawatnya rutin ngecek kondisi pasien. Benar benar diperhtikan.Kadang malah nawarin pasien maunya apa gitu. Maksudnya apa ada yang dibutuhkan lagi yang berhubungan dengan perawatan”.
Pelayanan Prima	Sikap (<i>Attitude</i>)	Bagaimana pendapat anda tentang perangai pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?	“Selama saya berobat disini para pegawainya itu ramah,informatif,sigap dan baik juga. Pakaianya rapi,ramah senyum juga jadi enak dilihatnya”.
	Perhatian (<i>Attention</i>)	Bagaimana sikap pegawai kepada pelanggan di RSUD dr. Soedono?	“Kalau saya lihat perawatnya itu perhatian, responnya ke pelanggan atau pasien itu lumayan bagus.”
	Tindakan (<i>Action</i>)	Bagaimana pendapat anda terkait tindakan dari para pegawai di RSUD dr. Soedono?	“Pernah pas waktu saya butuh kekamar mandi jadi keluarga belum ada, masih mengurus obat, saya minta tolong sama perawat, ya itu di antarkan ke kamar mandi, ditunggu juga sama perawatnya sampai keluarga saya datang. Dokter di masing masing poli juga hadir sesuai jadwal,untuk apoteker yg meracik obat obatan sudah sesuai dengan keluhan, kalau rutin dikonsumsi sih ya membantu pemulihan agar lebih cepat”.

	Kemampuan (<i>Ability</i>)	Apakah pegawai di RSUD dr. Soedono memiliki kriteria tertentu guna menunjang program pelayanan?	“Kalau saya bilang cekatan , tidak klemar klemar.Cara dokter dan perawat berkomunikasi dengan pasien juga mudah di mengerti, selama saya berobat disini diagnosa dokter terhadap penyakit saya juga jarang ada yang meleset,malah hampir benar semuanya,itulah yang bikin saya selalu kembali berobat di RSUD dr. Soedono”.
	Penampilan (<i>Appearance</i>)	Bagaimana pendapat anda terkait	“Penampilannya itu rapi, sopan juga trus bersih jadi enak kalau dilihat”.
		penampilan fisik dan non fisik dari pegawai di RSUD dr. Soedono?	
	Tanggung Jawab (<i>Accountability</i>)	Bagaimana bentuk tanggung jawab yang diberikan dari pegawai di RSUD dr. Soedono kepada pelanggan?	“Menurut saya sangat bertanggung jawab sih. Sering cek dan mengontrol pasien.Dokter juga selalu menawarkan pertanyaan pertanyaan mengenai penyakit yang saya derita dan memberi jawaban yang cukup menenangkan sehingga saya tidak perlu khawatir serta mereka (mulai staff,dokter dan perawat)selalu memberi arahan penuh mulai saya mendaftar untuk kontrol hingga mengambil obat di apotek. Jadi saya merasa aman karena selalu dalam pantauan tim medis di RSUD dr. Soedono”.



TRANSKIP INFORMAN PENDUKUNG 2

NAMA : Dianal Fauji (DF)
JABATAN : Keluarga Pasien

NO.	INDIKATOR	PERTANYAAN	JAWABAN
Citra	Identitas perusahaan (<i>Corporate Identity</i>)	Bagaimana menurut pendapat anda tentang RSUD dr. Soedono?	“Rumah sakitnya bagus dan besar, pelayanannya cukup baik. Saya anak dari salah satu pasien yang tiap bulan mengantarkan ayah berobat di poli syaraf. Ayah saya selalu cocok dan kembali kontrol kesini karena RSUD dr. Soedono ini nyaman dan selalu memperhatikan kondisi ayah saya.”
	Reputasi (<i>Reputation</i>)	Bagaimana pendapat anda terkait reputasi di RSUD dr. Soedono?	“Lumayan baik, karena dari segi pemabayaran sebenarnya terjangkau hanya terkadang administrasinya sedikit lama, mungkin faktor dari banyak atau tidaknya pasien yang berobat sih, selama saya mengantar ayah berobat mengantrinya juga tidak lama lama banget. Awal dapat rujukan kesini dari faskes 1 di desa saya banyak yang mengeluhkan pelayanan tidak ramah lah atau apalah tapi selama saya kesini selalu dapat pelayanan sangat baik dan harganya terjangkau. Kemarin saya membersihkan karang gigi disini Cuma bayar 45.000 saja hehehe (narasumber tertawa). Mantap lah.”
	Lingkungan fisik (<i>Physical Environment</i>)	Bagaimana menurut anda lingkungan fisik RSUD dr. Soedono?	“Kalau lingkungannya bersih sih, setiap saya menunggu ayah kontrol ruang tungguya ber-AC dan wangi, jadi saya betah betah aja. Ruang tunggu pengambilan obatnya juga bersih dan nyaman. Kamar mandi juga bersih. Oh ya disini juga ada kantin yang bersih

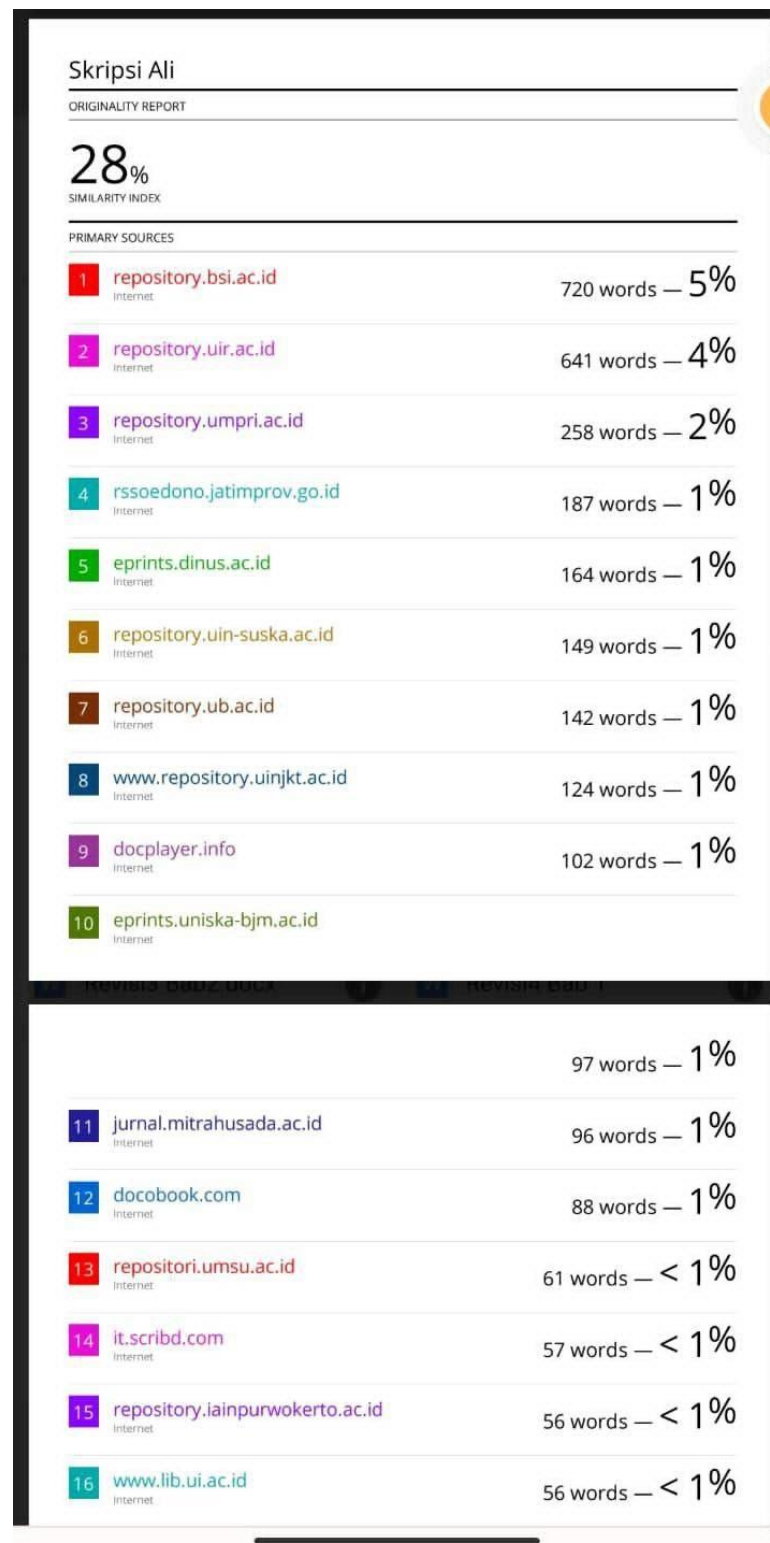
			dan lengkap makannanya. Waktu ayah saya opname 2 hari disini makanan yang disajikan untuk 3x makan menunya enak, wadahnya juga bersih tidak bau.”
	Karyawan (<i>Contact Personel</i>)	Bagaimana pendapat anda tentang karyawan di RSUD dr. Soedono?	“Kalau pegawainya baik dan ramah, saya pernah mau mendaftar asuransi sama bapak satpamnya dipandu dengan jelas sampai selesai. Pak satpam yang dekat lift arah Poli Syaraf juga selalu tersenyum. Staff staff lain juga baik banget.”
	Pelayanan (<i>Service Offering</i>)	Bagaimana pendapat anda terkait pelayanan yang terdapat di RSUD dr. Soedono?	Untuk pelayanannya cukup bagus. Jadi pegawai di RSUD Dr. Soedono dengan sabar merawat pasien. Kalau ada pasien yang rewel ditangani dengan telaten. Pelayanan rasa keluarga lah, nggak pandang status sosial juga mau pakai BPJS atau umum sama sama dilayani dengan baik. Waktu ayah saya opname mau diinfus kan susah masukkan jarumnya, perawat sangat hati hati dan memberi semangat kepada ayah saya agar tidak panik. Jadi kalau ada masalah selalu diperbaiki dan diberi solusi.”
Pelayanan Prima	Sikap (<i>Attitude</i>)	Bagaimana pendapat anda tentang perangai pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?	“Penampilannya sopan juga serasi, ada perawat yang suka memberikan motivasi juga supaya pasien cepet sembuh.”

	Perhatian (<i>Attention</i>)	Bagaimana sikap pegawai kepada pelanggan di RSUD dr. Soedono?	“Kalau setahu saya, ya pegawai atau dokternya perhatian. Walaupun ayah saya pasien BPJS saat opname selalu dikontrol dokter 3 kali sehari, perawat juga selalu mengingatkan agar untuk minum yang cukup, staff gizinya juga baik dan sopan, staff administrasinya juga selalu mengingatkan agar tidak lupa kontrol bulan depan.”
	Tindakan (<i>Action</i>)	Bagaimana pendapat anda terkait tindakan dari para pegawai di RSUD dr. Soedono?	“Termasuk cepet dan tanggap, misal ada pasien di IGD langsung segera ditangani sama dokter piket. Waktu ayah saya opname di Pavillium Merpati, staff gizinya memberi makan 3x sehari dan camilan yang enak tapi suatu waktu menu yang datang itu lele, kebetulan ayah saya nggak suka lele, saya minta ganti telur saja nggak lama diantar telur plus tahu, cepet dan tangkas sih”.
	Kemampuan (<i>Ability</i>)	Apakah pegawai di RSUD dr. Soedono memiliki kriteria tertentu guna menunjang program pelayanan?	“Ya mestinya gitu, misal kemampuannya tidak sesuai ya tidak bisa mengatasi pasien, tapi waktu ayah saya dioperasi dokternya sangat cekatan dan baik, waktu pemulihan juga selalu dipantau sampai diijinkan pulang.”
	Penampilan (<i>Appearance</i>)	Bagaimana pendapat anda terkait penampilan fisik dan non fisik dari pegawai di RSUD dr. Soedono?	“Yang saya tahu selain ramah, baik dan sopan. Seragamnya rapi dan bersih.”

	Tanggung Jawab (Acountability)	Bagaimana bentuk tanggung jawab yang diberikan dari pegawai di RSUD dr. Soedono kepada pelanggan?	“Menurut saya, pegawainya bertanggung jawab. Respon ke pasiennya lumayan cepet. Sering tanya ke pasien tentang kondisi pasien. Semua staffnya bertanggung jawab sama pekerjaannya masing masing,kayak petugas kebersihannya rajin banget,staff gizinya juga selalu memantau makanan yang dimakan habis nggak,cocok nggak sama menunya,pengertian gitu.”
--	-----------------------------------	---	---



LAMPIRAN 4 PRESENTASE PLAGIARIME



16	www.lib.ui.ac.id Internet	56 words — < 1%
17	eprints.umpo.ac.id Internet	48 words — < 1%
18	repo.unsrat.ac.id Internet	45 words — < 1%
19	repository.unhas.ac.id Internet	41 words — < 1%
20	zh.scribd.com Internet	41 words — < 1%
21	eprints.mercubuana-yogya.ac.id Internet	37 words — < 1%
22	perpustakaan.poltekkes-malang.ac.id	

	Internet	34 words — < 1%
23	repository.maranatha.edu Internet	34 words — < 1%
24	repository.iik-strada.ac.id Internet	32 words — < 1%
25	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet	31 words — < 1%
26	portal.kopertis3.or.id Internet	29 words — < 1%
27	www.scribd.com Internet	29 words — < 1%
28	Hidayati Hidayati, Daimul Khasanah. "Pengembangan Lembar Kerja Mahasiswa Mata Kuliah Gelombang dan Bunyi Berbasis Niteni, Nirokke, Nambahi", WACANA AKADEMIKA: Majalah Ilmiah Kependidikan, 2020 Crossref	26 words — < 1%
29	jurnal.stain-madina.ac.id Internet	26 words — < 1%
30	repositori.usu.ac.id Internet	26 words — < 1%
31	repo.uinsatu.ac.id Internet	25 words — < 1%
32	123dok.com Internet	24 words — < 1%

33	jrm.ejournal-feuniat.net Internet	22 words — < 1%
34	Khadijah Fauzi Basalamah, Reza Aril Ahri, Muh Multazam. "Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Minat Kembali Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar", An Idea Health Journal, 2022 Crossref	21 words — < 1%
35	etheses.uin-malang.ac.id Internet	19 words — < 1%
36	repository.ump.ac.id Internet	19 words — < 1%
37	core.ac.uk Internet	18 words — < 1%
38	ojs.uho.ac.id Internet	18 words — < 1%
39	repository.stikes-bhm.ac.id Internet	18 words — < 1%
40	id.123dok.com Internet	16 words — < 1%
41	pt.scribd.com Internet	15 words — < 1%
42	Submitted to Telkom University Your Indexed Documents	14 words — < 1%
43	aepnurulhidayat.wordpress.com Internet	14 words — < 1%
44	repository.radenintan.ac.id Internet	14 words — < 1%
45	digilib.uinsgd.ac.id Internet	13 words — < 1%
46	repository.unimus.ac.id Internet	13 words — < 1%
47	ejournal.unesa.ac.id Internet	12 words — < 1%
48	elibrary.unikom.ac.id Internet	11 words — < 1%
49	repository.upstegal.ac.id Internet	11 words — < 1%
50	text-id.123dok.com Internet	11 words — < 1%
51	bengkulu.bpk.go.id	10 words — < 1%

52	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet	10 words — < 1 %
53	eprints.walisongo.ac.id Internet	10 words — < 1 %
54	etheses.iainkediri.ac.id Internet	10 words — < 1 %
55	konsultasiskripsi.com Internet	10 words — < 1 %
www.jurnal.unismuhpalu.ac.id		

56	Internet	10 words — < 1 %
57	alfatairad.student.umm.ac.id Internet	9 words — < 1 %
58	eprint.stieww.ac.id Internet	9 words — < 1 %
59	repo.undiksha.ac.id Internet	9 words — < 1 %
60	repository.helvetia.ac.id Internet	9 words — < 1 %
61	rsudbendan.pekalongankota.go.id Internet	9 words — < 1 %
62	contohmakalah9.blogspot.com Internet	8 words — < 1 %
63	eprints.umm.ac.id Internet	8 words — < 1 %
64	media.neliti.com Internet	8 words — < 1 %
65	Submitted to Telkom University Your Indexed Documents	7 words — < 1 %
66	digilib.uinsby.ac.id Internet	7 words — < 1 %
67	id.scribd.com Internet	6 words — < 1 %
68	repository.unair.ac.id	

69 Skripsi All.pdf

	Internet	6 words — < 1 %
69	repository.usd.ac.id Internet	6 words — < 1 %

61	rsudbendan.pekalongankota.go.id	Internet	9 words — < 1%
62	contohmakalah9.blogspot.com	Internet	8 words — < 1%
63	eprints.umm.ac.id	Internet	8 words — < 1%
64	media.neliti.com	Internet	8 words — < 1%
65	Submitted to Telkom University	Your Indexed Documents	7 words — < 1%
66	digilib.uinsby.ac.id	Internet	7 words — < 1%
67	id.scribd.com	Internet	6 words — < 1%
68	repository.unair.ac.id		

Internet 6 words — < 1%

69	repository.usd.ac.id	Internet	6 words — < 1%
----	----------------------	----------	----------------

EXCLUDE QUOTES OFF EXCLUDE SOURCES OFF
EXCLUDE BIBLIOGRAPHY OFF EXCLUDE MATCHES OFF

