

Analisis Strategi Komunikasi Dalam Penerapan Pelayanan Prima Di RSUD Dr Soedono Madiun

A Communication Strategy Analysis In The Application Of Excellent Service At Dr. Soedono Madiun Hospital

Ali Taufiqi Husain Az Zaki¹, Sri Dewi Setiawati²

¹Digital Public Relations, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, alihusainazzaki@student.telkomuniversity.ac.id

²Digital Public Relations, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, sridewisetiawati@telkomuniversity.ac.id

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 terus-menerus 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

I. PENDAHULUAN

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. 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.

Adapun kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya (Tjiptono, 2014), yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap. Kualitas sebuah pelayanan diukur dengan bagaimana sebuah perusahaan dapat diandalkan. Keandalan dalam hal ini yakni bagaimana perusahaan atau instansi tersebut hadir di tengah tengah masyarakat ketika masyarakat membutuhkan. Dalam artian, cepat tanggap dalam menghadapi keluhan kesah dan masalah yang dihadapi masyarakat. Kualitas yang baik dari sebuah perusahaan dalam kategori baik jika mampu menghadirkan jaminan kepada masyarakat. Jaminan dalam hal ini yakni sebuah perusahaan atau instansi tersebut mampu menjamin dengan menunjukkan etos kerja karyawan dengan baik, sehingga mampu mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Ketika sebuah perusahaan atau instansi telah memiliki pelayanan yang baik, secara otomatis tingkat kepercayaan masyarakat akan meningkat sehingga masyarakat akan datang kembali.

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.

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.

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. Berikut merupakan perbandingan kepuasan pasien antara pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD dr. Soedono Madiun dengan pihak RSUD Caruban Madiun:

Tabel 1.1 Hasil Perbandingan Survei Kepuasan Pasien RSUD dr. Soedono Madiun dengan RSUD Caruban Madiun Tahun 2021

NO	Instalasi	RSUD dr. Soedono Madiun			RSUD Caruban Madiun		
		Nilai	Nilai Konversi	Kinerja	Nilai	Nilai Konversi	Kinerja
A Pelayanan Medik Dan Keperawatan							
1.	Instalasi Kedokteran Forensik	3,73	93,33	Sangat Baik	3,61	90,31	Sangat Baik
2.	Instalasi Haemodialisa	3,68	92,04	Sangat Baik	3,58	89,56	Sangat Baik
3.	Instalasi Rawat Inap Mawar	3,68	91,88	Sangat Baik	3,49	87,36	Baik
4.	Instalasi Bedah Sentral	3,55	88,08	Sangat Baik	3,49	87,32	Baik
5.	Instalasi Rawat Inap Melati	3,55	88,68	Sangat Baik	3,49	87,22	Baik
6.	Instalasi Anaestesi dan Terapi Intensif	3,54	88,61	Sangat Baik	3,44	85,97	Baik
7.	Instalasi Rawat Inap Wijaya Kusuma	3,52	88,05	Baik	3,43	85,70	Baik
8.	Instalasi Gawat Darurat	3,5	87,53	Baik	3,61	90,31	Sangat Baik
9.	Instalasi Rawat Jalan	3,48	87,06	Baik	3,58	89,56	Sangat Baik
10	Instalasi Merpati	3,47	86,83	Baik	3,44	85,97	Baik
B PELAYANAN PENUNJANG							

1. Instalasi Radiologi	3,61	90,31	Sangat Baik	3,54	88,61	Sangat Baik
2. Instalasi Laboratorium	3,58	89,56	Sangat Baik	3,52	88,05	Baik
3. Instalasi Farmasi	3,49	87,36	Baik	3,5	87,53	Baik
4. Instalasi Gizi	3,49	87,32	Baik	3,48	87,06	Baik
5. Instalasi Rehabilitasi Medik	3,49	87,22	Baik	3,61	90,31	Sangat Baik
6. Instalasi Sterilisasi Sentral dan Laundry	3,44	85,97	Baik	3,40	85,00	Baik
7. Instalasi Penyehatan Lingkungan	3,43	85,70	Baik	3,39	84,64	Baik
8. Instalasi Rekam Medik	3,40	85,00	Baik	3,58	89,56	Sangat Baik
9. Instalasi Pemeliharaan Alat Medik dan Elektronik	3,39	84,64	Baik	3,40	85,00	Baik
Rata-Rata	3,53	88,20	Baik	3,48	87,30	Baik

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa rata-rata masyarakat lebih puas dengan pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. Soedono Madiun. 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.

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

II. TINJAUAN LITERATUR

A. 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.

B. Pelayanan Publik

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 dandilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. Pelayanan Prima

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. 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: kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab.

III. METODOLOGI PENELITIAN

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.

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). peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, menurut Sugiyono (2017) teknik ini merupakan teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan dan tujuan tertentu.

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

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

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, observasi. 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

A. Strategi 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.

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

B. 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 berperampilan 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 menghandle 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)

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 diperhatikan. Kadang malah nawarin pasien maunya apa gitu. Maksudnya apa ada yang dibutuhkan lagi yang berhubungan dengan perawatan.

2. Sikap (Attitude)

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 memberikn pelayanan tidak memandang status sosial yaitu menggunakan BPJS atau umum diberikan pelayanan yang sama.

3. Penampilan (Appearance)

Berdasarkan dari hasil wawancara yan 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)

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.

5. Tindakan (Action)

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 (Responsibility)

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

V. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi 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 yakni 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

REFERENSI

- Creswell, John W. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Herlambang, Susatyo. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Mappiare. 1982. *Psikologi Remaja*. Surabaya : Usaha Nasional.
- Potter, P. A., & Perry, A. G. (2005). *Fundamental keperawatan* (6th Ed). Jakarta: Salemba Medika
- Rangkuti F. (2017). *Strategi Promosi Yang Kreatif*. Edisi pertama, Cetakan pertama. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wahyuningsih, A. (2013). Efektivitas kompres hangat dalam menurunkan intensitas nyeri dysmenorrhoea pada mahasiswa stikes rs bapris kediri. Kediri: STIKES RS. Kediri diperoleh tanggal 25 Januari 201

