



PAPER – OPEN ACCESS

Patients' Perceptions On Customer Service Applied By Nurses In A Private Hospital In Indonesia: Preliminary Action Research Study

Author : Setiawan

DOI : 10.32734/tm.v1i1.57

Paper Page : 41 - 46

Volume 1 Issue 1 – 2018 TALENTA Conference Series: Tropical Medicine (TM)



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

Published under licence by TALENTA Publisher, Universitas Sumatera Utara



Patients' Perceptions On Customer Service Applied By Nurses In A Private Hospital In Indonesia: Preliminary Action Research Study

Setiawan^{a,*}, Dewi Elizadiani Suza^a, Cholina Trisa Siregar^a

^aFakultas Keperawatan, Universitas Sumatera Utara, Medan 20155, Indonesia

setiapsu@yahoo.com

Abstrak

Customer service is the efforts of an organization to provide service for their customer in order to achieve patient satisfaction. Even though term of customer service is common in business domain, but it can be used in health care industry such as a hospital. Applying customer service in a private hospitals leads to increased satisfaction for those who received the service and creates loyal customers. This research study aimed at investigating the patients' perceptions on customer service applied by nurses in a private hospital in Indonesia. This study was one cycle of an action research study that was carried out in an in-patient ward at a private hospital in Medan, Indonesia. Ten patient participants who had admitted in in-patient ward at least three days were involved in this study. Individual in-depth interviews and field notes were used to collect data. Transcript verbatim was made after an in-depth interview and then was analyzed by using content analysis technique. This study found 5 common themes related to patients' perception on customer service applied by nurses in a private hospital. The themes were (1) the meaning of customer service according to the patient (nurses make the patients feel cared, nurses make patients feel respected, nurses make patients feel heard, nurses must be communicative in providing services), (2) nurses meet patients' needs by providing care that is responsive (prompt nurses action, fulfilled nursing care for patients), (3) the need to establish a trusting relationship in the interaction between nurses and patients (building a trusting relationship, establishing a good interaction in nursing services, friendly attitude of nurses in providing services), (4) nurses in providing medicines are less communicative (less explanation on the medicine information, less explanation on the change of medications), (5) and, expectations of patients to nurses in providing nursing services (health education provided by nurses, frequent nurses' observations). It is recommended that private hospitals in Indonesia should pay more attention to customer service providing by their nurses in delivering nursing service to their patients. They also need to improve their nurses' knowledge and capabilities on customer service so that the nurses will always bring this knowledge and capabilities into their actions in providing nursing care for their patients/customers.

Kata Kunci: Patients' Perception; Private Hospital Nurses; Customer Service; Action Research

1. Pendahuluan

Rumah sakit swasta merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Selain itu, rumah sakit swasta juga memiliki cakupan pelayanan yang besar baik di level kabupaten/kota atau provinsi dan mampu menyaingi cakupan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit pemerintah. Dalam dekade terakhir pertumbuhan rumah sakit swasta cukup tinggi dan menciptakan persaingan yang ketat antara rumah sakit di kota-kota besar. Untuk menghadapi persaingan tersebut, rumah sakit swasta menawarkan berbagai bentuk dan cakupan layanan yang beragam dan ditopang dengan infrastruktur berupa gedung yang layak dan peralatan yang canggih agar tetap eksis melayani pasien dan menarik minat pasien yang mencari pelayanan rumah sakit yang terbaik.

Agar bisa kompetitif, rumah sakit swasta harus berfokus juga pada pembangunan cakupan dan skala pelayanan yang bermakna, integrasi pemberian pelayanan dan manajemen, biaya (cost) yang kompetitif, mendemonstrasikan mutu klinis yang tinggi, dan melakukan diferensiasi dengan competitor melalui customer service yang superior [1]. Peran customer service sangat signifikan dalam marketing rumah sakit. Oleh karena itu, sukses kompetitif rumah sakit swasta sangat tergantung pada kepuasan konsumen yang ditentukan secara kritis dengan pengalaman konsumen rumah sakit swasta dimana operasi pelayanan tersebut mampu dipertahankan [2]. Rumah sakit swasta berkewajiban untuk mengembangkan customer service dalam pelayanan keperawatan untuk menarik dan mempertahankan pasien yang dianggap sebagai aset bagi rumah sakit. Pihak manajemen rumah sakit dan bidang keperawatan harus mempunyai komitmen yang kuat untuk menginisiasi, memfasilitasi dan mengevaluasi program customer service yang diberikan kepada pasien.

Dari studi literatur yang telah dilakukan, belum ada rumah sakit swasta yang menerapkan pendekatan customer service dalam pelayanan keperawatan dengan menggunakan standar customer service dalam pelayanan keperawatan. Mempertimbangkan hal ini, maka perlu dilakukan pengkajian terhadap persepsi pasien mengenai customer service dalam pelayanan keperawatan di rumah sakit swasta untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit swasta

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian dilakukan dalam satu siklus studi penelitian action research. Penelitian dilakukan dirumah sakit swasta di Medan. Partisipan dalam penelitian ini merupakan pasien yang berjumlah 10 orang dengan kriteria pasien yang sudah menjalani rawat inap minimal 3 hari di rumah sakit swasta. Adapun pemilihan sampel yang digunakan sebagai partisipan melalui teknik purposive sampling Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam kepada partisipan dengan mengajukan pertanyaan terbuka dengan lama durasi 30-60 menit dan alat bantu yang digunakan berupa panduan wawancara dan recorder. Data yang dikumpulkan melalui wawancara mendalam selanjutnya dianalisis dengan metode Colaizzi.

3. Hasil Penelitian

3.1. Data Demografi

Partisipan dalam penelitian berjumlah 10 orang pasien terdiri dari 4 perempuan dan 6 pria dengan rentang umur antara 27 sampai 62 tahun, dan telah menjalani perawatan lebih dari 3 hari.

3.2. Hasil Analisis Data

Hasil penelitian ini menemukan lima tema utama diantaranya: (1) Makna customer service menurut pasien (2) Perawat memenuhi kebutuhan pasien dengan memberikan pelayanan dengan responsif (3) Kebutuhan menjalin hubungan saling percaya dalam melakukan interaksi antara perawat dengan pasien (4) Pelayanan perawat dalam memberikan obat kurang komunikatif (5) Harapan pasien terhadap perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan.

3.3. Makna Customer Service Menurut Pasien

Customer service yang diterapkan oleh perawat dalam pelayanan keperawatan sangat penting dalam membantu dan meningkatkan mutu kualitas pelayanan di rumah sakit. Customer service juga sangat signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen berdasarkan pengalamannya selama dalam masa perawatan di rumah sakit swasta.

- Perawat membuat pasien merasa dipedulikan.
Sikap peduli di manifestasikan oleh perawat dengan sikap cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan pasien, peduli dengan keadaan dan penderitaan pasien, mempunyai integritas pribadi yang kuat, serta memiliki respon positif dalam menerima pasien.
“*ya pokoknya disini saya tidak pernah diacuhkan, gak ada disepelekan.*”[P9, L115].
- Perawat membuat pasien merasa dihormati.
Setiap pasien mempunyai hak dalam pengambilan keputusan dan informasi yang harus diberikan kepadanya. Pengambilan keputusan oleh tim kesehatan harus berdasarkan persetujuan pasien dan keluarganya.
“*tapi syukurlah saya dapat pelayanan disini bagus, ya saya maulah berobat kesini lagi kalau sakit..biarpun jauh yang penting kita kan puas. Yang penting kita diperhatikan tanpa liat status kita.*”[P9, L111].
- Perawat membuat pasien merasa didengarkan
Pasien yang menjalani perawatan dirumah sakit akan merasa takut untuk mengungkapkan kecemasan yang dialaminya, untuk itu perawat harus mampu menciptakan lingkungan yang memberi kesan pada pasien bahwa dia berada di lingkungan profesional yang peduli terhadapnya sehingga mengurangi rasa takut pasien dalam mengungkapkan kecemasannya.
“*iya, ada, seperti tadi saya ngeluh pas perawat antar obatkan, ini mata saya berair ini, nanti tolong bilang sama dokter obatnya ya..nanti perawatnya dengar saya, terus bilang nanti saya sampaikan ya pak, kalau dokternya datang juga saya sampaikan aja lagi pak biar diperiksa katanya gitu.*”[P3, L109].
- Perawat bersikap komunikatif dalam memberikan pelayanan
Komunikasi terapeutik akan menentukan hubungan kerja antara perawat dengan pasien dan keluarganya dengan menggunakan pendekatan terencana untuk memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien dan membantu pasien dan keluarganya mencapai keberhasilan dalam proses penyembuhan. “dikasih tahu dulu kok sama perawat kalau saya mau dipasang infus”. [P7, L151]

3.4. Perawat memenuhi kebutuhan pasien dengan memberikan pelayanan dengan responsif.

Perawat yang sensitif dengan kondisi pasien akan segera mengetahui kebutuhan pasien walaupun pasien belum mengungkapkannya. Perawat dalam kondisi apapun, siap sedia untuk melayani kebutuhan pasien tanpa diminta, sehingga membuat pasien merasa nyaman

- Perawat melakukan tindakan keperawatan dengan cepat.
Kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien harus dilakukan dengan cepat dan tepat sehingga memberikan kepuasan pada pasien.
“*dia kalau dipanggil cepat, terus apa ini kalau ngerawat pasien kan ada luka, bagus ngerawatnya, sabar, semuanya gitulah sama.*”[P10,L12].
- Pelayanan keperawatan yang diberikan terpenuhi.
Perawat memberikan pelayanan keperawatan sesuai dengan keyakinan profesi dan standar yang ditetapkan agar pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.
“*ya bagus, semua dikerjain, semua yang kita tidak bisa, dibantu, mau buang air keci, mandi, kadang-kadang ganti pakaian juga mau.*”[P4:L37]

3.5. Kebutuhan menjalin hubungan saling percaya dalam melakukan interaksi antara perawat dengan pasien

Customer service selayaknya membangun hubungan saling percaya antara perawat dengan pasien dengan cara perawat berupaya menyakinkan diri bahwa kehadirannya diperlukan dan keperawatan mempunyai kemampuan membantu klien dalam menyelesaikan masalah.

- Membina hubungan saling percaya

Perawat berupaya meyakinkan pasien bahwa dirinya memiliki kemampuan dalam membantu pasien menyelesaikan masalahnya.

“gak, kalau mau ditusuk dikasih tau dulu sama perawatnya, terus dibilang sakit tapi sedikit ditahan ya.”[P5, L118]

- Menjalin interaksi yang baik dalam pelayanan keperawatan

Perawat merupakan ujung tombak penjalin hubungan kontak dengan pasien. Mengingat perawat adalah orang yang pertama dan terlama melakukan interaksi dengan pasien, untuk itu perawat harus melakukan interaksi yang baik dalam pelayanan keperawatan yang berlangsung terus menerus dalam 24 jam.

“bersahabat kok bang susternya disini, gak ada istilah gimana gitu.”[P7, L257].

- Sikap ramah tamah perawat dalam memberikan pelayanan

Sikap perawat yang ramah akan membuat pasien merasa akrab dan dekat dalam hubungan interpersonal dengan perawat sehingga pasien akan bebas mengungkapkan keluhan, dengan demikian perawat akan mendapatkan informasi yang lengkap mengenai data yang dibutuhkan dari pasien dan keluarganya.

“walaupun kerjanya kan capek..tapi dia tetap menunjukkan keramahannya, bukan sekedar basa basilah.”[P9, L52].

3.6. Pelayanan perawat dalam memberikan obat kurang komunikatif

Perawat mempunyai peran utama dalam meningkatkan dan mempertahankan dengan mendorong pasien untuk proaktif jika membutuhkan pengobatan karena perawat adalah perantara dokter dalam terapi medis dan cara pemberian obat kepada pasien. Jika perawat kurang komunikatif dapat mengurangi kepuasan pasien terhadap pelayanan.

- Perawat tidak menjelaskan informasi mengenai obat

Tindakan perawat yang tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan merupakan salah satu indikator kurangnya kemampuan teknis dan intelektual dari perawat. *“iya seharusnya mereka ada jelaskan, ada dikasih tau, ini obat apa, untuk apa, fungsinya apa.”*[P6, L183].

- Perawat tidak menjelaskan mengenai pergantian obat

Semua tindakan yang dilakukan kepada pasien harus disampaikan untuk menjamin kepercayaan dan keamanan pasien sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SPO) dan tidak merugikan pasien. *“untuk kedua kalinya saya tanyak lagi obatnya apa, ternyata udah berganti yang lebih mahal dan bagus obatnya. Nah itu kan perlu dikasih tau.”*[P6, L200].

3.7. Harapan pasien terhadap perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan

Customer service merupakan segala bentuk upaya tindakan yang dilakukan dalam usaha untuk dapat memberikan dan memenuhi harapan dan keinginan dari pelanggan.

- Pendidikan kesehatan diberikan oleh perawat.

Customer service selain berupaya memberikan kebutuhan juga harus mampu menambah pemahaman pasien terhadap kondisi kesehatannya.

“iya dikasih tahu kenapa sakitnya gitu karna makanannya gak dijaga, gitu katanya.”[P7, L228].

- Perawat sering melakukan observasi pasien

Melakukan observasi secara rutin dapat menjadi sarana mengevaluasi keadaan pasien sehingga kita dapat segera mengetahui perkembangan apa yang terjadi pada pasien.

“kalau pun perawatnya sih, sering-sering nanya lah keruangan gitu, tanya keadaan gitu, kalau bisa jangan sampai pasien mencet bel, kan gitu, misalnya beberapa jam ntah 2 jam sekali perawatnya masuk tanya keadaan gitu.”[P3, L165].

4. Pembahasan

Pembahasan penelitian ini akan menunjukkan hasil mengenai pendapat pasien tentang customer service yang dilakukan oleh perawat selama dalam masa rawatan di rumah sakit. Pasien sebagai penerima layanan memaknai pelayanan maksimal berdasarkan pemberian pelayanan yang baik dari perawat yang meliputi: bagaimana perawat membuat pasien merasa dipedulikan, membuat pasien merasa dihormati, Perawat membuat pasien merasa didengarkan, Perawat bersikap komunikatif dalam memberikan pelayanan. Hal ini sesuai dengan pernyataan [6] menyatakan customer service yang baik adalah ketika pelanggan merasa mereka didengarkan dan serta pendapat mereka diterima dalam memberikan umpan balik pada layanan yang mereka terima serta menghormati martabat dan menjaga kerahasiaan pelanggan.

Pelayanan yang baik adalah ketika perawat dapat memenuhi semua kebutuhan pasien dengan melakukan tindakan keperawatan dengan responsif dan pelayanan keperawatan yang diinginkan terpenuhi. Menurut Wetter [5] bahwa kepuasan pasien dalam customer service dapat dilakukan dengan mengembangkan sikap untuk menunjukkan pentingnya pasien bagi perawat, proaktif dengan mengantisipasi permasalahan pelanggan, Memperlakukan pasien seperti yang mereka harapkan/inginkan serta memberikan pelayanan melebihi yang diharapkan pasien.

Ruddick pada [1] menyatakan bahwa esensi dari inti pelayanan customer service adalah mampu memahami apa yang dirasakan pasien dan pengembangan persektif yang baru dalam komunikasi untuk mencapai dan mendapatkan kepercayaan pelanggan. Hal ini sesuai dengan apa yang dibutuhkan pasien dalam meningkatkan kepuasaannya yaitu Membina hubungan saling percaya, menjalin interaksi yang baik dalam pelayanan keperawatan, sikap ramah tamah perawat dalam memberikan pelayanan.

Selain itu, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan seperti dalam hasil penelitian didapati adanya adanya perawat tidak menjelaskan informasi mengenai obat dan perawat tidak menjelaskan mengenai pergantian obat. Padahal salah satu poin yang penting dalam penilaian kepuasan pasien dalam pelayanan customer service perawat adalah ketika pasien paham tentang penyakitnya dan tahu tentang tindakan yang diberikan kepadanya seperti yang dikemukakan Wetter [5] bahwa poin penting dalam tindakan pelayanan adalah pasien paham dengan masalah kesehatan dan progress peningkatan kesehatannya serta pasien mendapatkan informasi yang lengkap tentang tindakan yang dilakukan perawat.

Dalam meningkatkan kepuasan terkait customer service yang diberikan maka perawat juga harus mampu mengidentifikasi apa yang sebenarnya diinginkan oleh pasien, seperti yang dikemukakan Torpie [3] dalam artikelnya menyatakan bahwa untuk memberikan kepuasan pelanggan maka perlu untuk menentukan dan melakukan pendekatan langsung melalui eksplorasi terhadap situasi dan kondisi yang bagaimana yang sebenarnya diharapkan pelanggan dari pelayanan keperawatan. Adapun harapan pasien itu dalam penelitian ini adalah adanya pendidikan kesehatan diberikan oleh perawat dan perawat melakukan observasi pasien setiap 2 jam.

5. Kesimpulan

Penelitian ini menemukan lima tema tentang persepsi pasien mengenai customer service yang diaplikasikan oleh perawat di rumah sakit swasta medan yaitu: terdiri dari (1) Makna customer service menurut pasien (2) Perawat memenuhi kebutuhan pasien dengan memberikan pelayanan dengan responsif (3) Kebutuhan menjalin hubungan saling percaya dalam melakukan interaksi antara perawat dengan pasien (4) Pelayanan perawat dalam memberikan obat kurang komunikatif (5) Harapan pasien terhadap perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan.

Referensi

- [1] Ruddick F (2015) "Customer care in the NHS". *Nursing Standard*. **29**, 20:37-42.
- [2] Tseng, M.M. Qin Hai, M. & Chuan-Jun, S. (1999) "Mapping Customers' Service Experience for Operations Improvement". *Business Process Management Journal*, **5(1)**, 50-64.
- [3] Torpie, Kathy (2014). "Customer service vs. Patient care". *Patient Experience Journal* **1(2)**: 6-8
- [4] United States Office of Personnel Management. (1997) "Improving Customer Service Through Effective Performance Management". USOPM: PMIAD. USA
- [5] Wetter, D. (2014) "Way Nurses and Case Manager Need To Know Customer Service". *The Journal of Online Continuing Education for Nurses*.
- [6] Weatherill, The Hon Jay. (2007) "Customer service good practice guide". Government of South Australia