

PELAYANAN PRIMA MELALUI PROGRAM INSTAGRAM (INSTALASI GAWAT DARURAT MODERN) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. ISKAK KABUPATEN TULUNGAGUNG

Fajar Firdaus

S1 Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum

Universitas Negeri Surabaya

fajfirdaus44@gmail.com

Dra. Meirinawati, M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum

Universitas Negeri Surabaya

meirinawati91@yahoo.co.id

Abstrak

Rumah sakit tidak hanya menampung orang sakit saja melainkan harus lebih memperhatikan aspek kepuasan bagi para pemakai jasanya, serta diharapkan senantiasa memperhatikan fungsi sosial dalam memberikan pelayanan kesehatan secara prima pada masyarakat. Beberapa masalah kesehatan yang kerap kali terjadi seiring dengan kurang tanggapnya pelayanan kesehatan khususnya di wilayah Tulungagung dan sekitarnya seperti halnya tentang tingginya angka kematian kurang dari 24 jam (masa kritis), kerancuan pemilahan tingkat kegawatan, banyak komplain masyarakat atas keterlambatan pelayanan kegawatdaruratan, dan belum memiliki dokter spesialis *emergency* serta perawat terlatih dalam bidang kegawatdaruratan. Untuk dapat memberikan inovasi pelayanan kesehatan yang prima untuk masyarakat dan untuk menjawab masalah-masalah yang ada, RSUD Dr. Iskak merupakan satu-satunya rumah sakit milik pemerintah Kabupaten Tulungagung dengan tipe B ini telah meluncurkan program Instagram (instalasi gawat darurat modern) yang berhasil masuk dalam TOP 35 gelar inovasi pelayanan publik tingkat nasional 2016. Berdasarkan hal tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan prima melalui program instagram (instalasi gawat darurat modern) di RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian di RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung. Penelitian ini menggunakan teori Daryanto dan Setyobudi (2014:117) tentang konsep A4 pelayanan prima yang meliputi 1)Attitude (sikap), 2)Attention (perhatian), 3)Action (tindakan), dan 4)Anticipation (antisipasi). Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder yang dikumpulkan dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi. Aktivitas dalam analisis data terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima melalui program Instagram di RSUD Dr. Iskak Kabupaten sudah berjalan dengan baik walaupun secara umum target belum tercapai. Dalam hal ini, sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan prima belum sepenuhnya memadai. Adapun hambatan dalam pelayanan prima melalui program Instagram di RSUD Dr. Iskak kabupaten Tulungagung adalah kurangnya dokter spesialis, ruang yellow zone yang terbatas dalam menampung pasien, dan beberapa alat penunjang medis yang terkadang tidak beroperasi. Saran kepada RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung agar menambah dokter spesialis, memperhatikan manajemen ruang untuk pasien khususnya pasien yellow zone, dan menambah alat penunjang medis.

Kata Kunci: Pelayanan, Publik, Prima, Instagram

Abstract

Government efforts to improve the health status and quality of health services are marked by the establishment of hospitals. Some health problems that often occur along with the lack of responsiveness of health services, especially in the Tulungagung and surrounding areas, as well as the high mortality rate of less than 24 hours (critical period), ambiguity in the level of emergency, many community complaints over the delay in emergency services, and do not have emergency specialist doctors and trained nurses in the field of emergency. To be able to provide excellent health care innovations for the community and to answer existing problems, Dr. Iskak is the only hospital owned by the type B district of Tulungagung that has launched the Instagram program (modern emergency installation) which successfully entered the TOP 35 title of the 2016 national level public service innovation. Based on this, the formulation of the problem in this study is how excellent service through the Instagram program (modern emergency installation) at Dr. Hospital Iskak, Tulungagung Regency. This study uses a type of descriptive research using a qualitative approach. The location of the study at the RSUD Dr. Iskak, Tulungagung Regency. This study uses the theory of Daryanto and Setyobudi (2014: 117) about the concept of A4 excellent service which includes 1) Attitude (attitude), 2) Attention (attention), 3) Action (action), and 4) Anticipation (anticipation). Data sources consist of primary data and secondary data collected by data collection techniques through interviews, direct observation, and documentation. Activities in data analysis consist of data collection, data reduction, data presentation, and verification. The results showed that excellent service through the Instagram program at Dr. Iskak Regency has been running well even though in general the target has not been achieved. In this case, the facilities and infrastructure in supporting excellent service have not been fully adequate. As for obstacles in excellent services through the instagram program (modern emergency installation) at the Dr. Iskak regional general hospital Tulungagung District is a lack of specialist doctors, the yellow zone space is limited to accommodating patients, and some medical support devices are sometimes inoperative. Suggestion to Dr. Hospital Iskak, Tulungagung District, in order to add specialist doctors, pay attention to space management for patients, especially patients with yellow zones, and add medical support devices.

Keywords: Service, Public, Excellent, Instagram

PENDAHULUAN

Upaya perbaikan kesehatan masyarakat dikembangkan melalui sistem kesehatan Nasional, pembangunan kesehatan pada hakekatnya adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia untuk mencapai hidup sehat bagi setiap penduduk Indonesia untuk dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan nasional. Upaya pemerintah untuk meningkatkan derajat kesehatan dan mutu pelayanan kesehatan ditandai dengan berdirinya rumah sakit yang merupakan salah satu perwujudan pemerataan pembangunan kesehatan masyarakat.

Rumah sakit sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat semakin meningkat seiring dengan perkembangan manusia dan kemajuan zaman. Tidak lepas dari fungsi pelayanannya pada masyarakat umum, pelayanan kesehatan sekarang ini semakin dituntut untuk berperan secara global. Artinya, dalam hubungan dengan "manusia" sebagai individu yang sangat membutuhkan kesehatan. Rumah sakit sebagai salah satu pusat kesehatan dituntut optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan sangat berpengaruh

terhadap mutu pelayanan dan kepuasan masyarakat. Keinginan setiap masyarakat dalam pelayanan kesehatan atau berobat adalah ingin mendapatkan pelayanan yang baik. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000 yaitu bahwa "tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal".

Rumah sakit sebagai salah satu organisasi sektor publik yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan yang mempunyai tugas melaksanakan suatu upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan atau mementingkan upaya penyembuhan dan pemulihan yang telah dilaksanakan secara serasi dan terpadu oleh pihak rumah sakit dalam upaya peningkatan dan pencegahan penyakit serta upaya perbaikan. Rumah sakit tidak hanya menampung orang sakit saja melainkan harus lebih memperhatikan aspek kepuasan bagi para pemakai jasanya, serta

diharapkan senantiasa memperhatikan fungsi sosial dalam memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat.

Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelaksana pelayanan dibutuhkan pelayanan yang prima. Barata (2004:27) mengungkapkan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian kepada masyarakat dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada instansi. Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima berorientasi pada pelanggan sehingga sangat bergantung pada kepuasan pelanggan (Oktariyanda dan Meirinawati, 2018:39). Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat bergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dicapai (Oktariyanda dan Meirinawati, 2018:39). Tidak cukup hanya dengan pelayanan yang diberikan oleh pelaksana, pemerintah selaku pembuat kebijakan diuntut untuk selalu memberikan inovasi-inovasi yang handal untuk menangani setiap masalah yang ada di tengah masyarakat. Seperti program Instagram yang ada di RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung. Program Instagram (instalasi gawat darurat modern) merupakan sistem pelayanan kegawatdaruratan yang mengutamakan kecepatan, ketepatan dan keamanan dengan menggunakan zona respon.

Beberapa masalah kesehatan yang kerap kali terjadi seiring dengan kurang tanggapnya pelayanan kesehatan khususnya di wilayah Tulungagung dan sekitarnya seperti halnya tentang tingginya angka kematian kurang dari 24 jam (masa kritis), kerancuan pemilahan tingkat kegawatan, banyak komplain masyarakat atas keterlambatan pelayanan kegawatdaruratan, dan belum memiliki dokter spesialis *emergency* serta perawat terlatih dalam bidang kegawatdaruratan (www.protespublik.com diakses 22 April 2017).

Masalah-masalah tersebut dapat dikurangi atau dicegah dengan berbagai usaha perbaikan dalam bidang pelayanan kesehatan, dimana salah satunya adalah dengan meningkatkan pelayanan kegawatdaruratan atau IGD. Instalasi gawat darurat (IGD) adalah unit pelayanan rumah sakit yang memberikan pelayanan pertama pada pasien dengan ancaman kematian dan kecacatan secara terpadu dengan melibatkan berbagai multidisiplin. IGD memiliki peran sebagai gerbang utama masuknya pasien ke suatu rumah sakit dimana pasien tersebut membutuhkan pelayanan rumah

sakit secara intensif atau sering disebut juga sebagai penderita gawat darurat. Keadaan gawat darurat merupakan keadaan klinis dimana pasien membutuhkan tindakan medis segera guna menyelamatkan nyawa dan kecacatan lebih lanjut. Selain itu IGD mempunyai tujuan agar tercapai pelayanan kesehatan yang optimal pada pasien secara cepat dan tepat serta terpadu dalam penanganan tingkat kegawatdaruratan sehingga mampu mencegah resiko kecacatan dan kematian. Jumlah dan kasus pasien yang datang ke unit gawat darurat tidak dapat diprediksi karena kejadian kegawatan atau bencana dapat terjadi kapan saja, dimana saja, serta menimpa siapa saja. Karena kondisinya yang tidak terjadwal dan bersifat mendadak serta tuntutan pelayanan yang cepat dan tepat maka diperlukan *triage* sebagai langkah awal dalam penanganan pasien di unit gawat darurat dalam kondisi sehari-hari, kejadian luar biasa maupun bencana.

Secara geografis wilayah Kabupaten Tulungagung yang berada di kawasan perbukitan dan berhadapan langsung dengan laut Hindia ini menjadikan masyarakat terancam bencana tanah longsor dan tsunami yang terus mengincar keselamatan warga sekitar. Oleh karena itu Penanganan cepat dari petugas terkait khususnya pelayanan kesehatan dibidang kegawatdaruratan sangat dibutuhkan. Untuk dapat memberikan inovasi pelayanan kesehatan yang optimal untuk masyarakat dan untuk menjawab masalah-masalah yang ada. RSUD Dr. Iskak merupakan satu-satunya rumah sakit milik pemerintah Kabupaten Tulungagung dengan tipe B ini telah meluncurkan program Instagram (instalasi gawat darurat modern) pada tahun 2013 hal tersebut menjadikan rumah sakit ini sebagai rujukan pelayanan kegawatdaruratan sejumlah fasilitas pelayanan kesehatan yang ada di Kabupaten Tulungagung, selain itu RSUD Dr. Iskak juga menjadi rujukan regional fasilitas pelayanan kesehatan daerah sekitar yaitu Kabupaten Blitar, Kota Blitar, Kabupaten Trenggalek, dan Kabupaten Pacitan. Untuk diketahui program pelayanan Instalasi Gawat Darurat Modern (Instagram) berhasil masuk dalam TOP 35 gelar inovasi pelayanan publik tingkat nasional 2016. Program Instagram ini adalah inovasi tentang pelayanan keselamatan masyarakat terpadu yakni pasien akan mendapatkan pertolongan penanganan yang lebih fokus dan lebih cepat karena pasien akan dipilah sesuai dengan tingkat kegawatan menggunakan zona respon. Pemilihan pasien gawat darurat

dilakukan sejak di triase primer (*drop zone*). Pasien dengan kondisis gawat darurat dimasukkan ke zona kritis (*red zone*). Pasien tidak gawat darurat dimasukkan ke triase sekunder dan selanjutnya mendapat pelayanan kategori *red zone*, *yellow zone* dan *green zone*. Dikatakan modern karena memiliki standar *respond time* yang terukur sebagaimana yang berlaku dalam standar layanan kegawatdaruratan medis internasional pada tiap ruangan di Instalasi Gawat Darurat. Berikut adalah standar *respond time* yang dimiliki IGD RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung, yaitu :

Tabel 1.1

Respond Time Penanganan Pasien di IGD RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung

No	Zona	Waktu Tanggap (<i>respond time</i>)
1	<i>Red zone</i>	0menit
2	<i>Yellow zone</i>	15 menit
3	<i>Green zone</i>	30 menit
Observasi Maksimal		6 jam

Sumber: Dokumen RSUD Dr. Iskak, September 2017

Menurut salah satu keluarga pasien, Lato'iful Ikhsan yang melakukan kunjungan kesehatan di IGD RSUD Dr. Iskak Tulungagung mengungkapkan :

“IGD disini sudah bagus pelayanannya, apalagi semenjak ada program Instagram ini jadi semakin bagus pelayanannya, lebih cepat soalnya sudah ada pemilahan ruangan untuk pasien yang kritis, semi-kritis dan tidak kritis. Tidak seperti IGD yang sebelumnya belum ada pelayanan instagram ini, banyak masalah yang sering terjadi ya masalah pelayanan pasien, soalnya dulu sebelum ada program instagram ini keluarga pasien selalu ngeyel ingin ditangani terlebih dahulu, mereka beranggapan kalau yang lebih dahulu datang mendapat pelayanan terlebih dahulu, tetapi kebanyakan pasien dan keluarga pasien tidak melihat mana yang lebih gawat darurat dan tidak gawat darurat.”

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai pelayanan prima yang dilaksanakan oleh RSUD Dr. Iskak

Tulungagung terkait program instagram (instalasi gawat darurat modern) dengan analisis menggunakan teori A4 pelayanan prima dari Daryanto dan Setyobudi (2014:117) yang menyebutkan 4 indikator dalam pelayanan prima antara lain : 1. *Attitude* (sikap) 2. *Attention* (perhatian) 3. *Action* (tindakan) 4. *Anticipation* (antisipasi). Empat indikator tersebut dijadikan landasan teori untuk menggambarkan pelayanan prima di RSUD Dr. Iskak. Sehubungan dengan paparan tersebut, maka penelitian ini berjudul “Pelayanan Prima Melalui Program Instagram (Instalasi Gawat Darurat Modern) Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan fokus penelitian ini adalah indicator pelayanan prima A4 menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:117). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik Analisis data menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2011:247) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat dilakukan analisis pelayanan prima melalui program Instagram (instalasi gawat darurat modern) di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung dengan menggunakan indikator A4 pelayanan prima menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:117) ini meliputi sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), antisipasi (*anticipation*). Berikut merupakan uraian indikator dalam pembahasan:

1. Faktor Sikap (*Attitude*)

Dapat diartikan sikap yang ramah dan sabar serta tidak membedakan kelas ekonomi dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, sikap atau attitude merupakan poin yang paling utama. Sikap yang ramah dan sabar dalam melakukan pelayanan kepada konsumen, baik itu masyarakat kalas atas maupun masyarakat kecil harus diterapkan seimbang. Untuk menciptakan kesan attitude yang baik dimata konsumen maka pegawai yang berinteraksi langsung dengan konsumen wajib menggunakan bahasa sopan, cekatan dalam menangani keluhan, dan

menjadikan masyarakat sebagai seorang raja. Terkait dengan konteks penelitian tentang Pelayanan Prima melalui Program Instagram (Instalasi Gawat Darurat Modern) di RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung, hal tersebut dapat diketahui dengan adanya Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 856 Tahun 2009 tentang standart instalasi gawat darurat rumah sakit disebutkan bahwa penanganan gawat darurat harus diberikan sesuai kompetensi dan kemampuan dengan *respond time* yang cepat dan penanganan yang tepat. Dalam memberikan pelayanan prima pada pelayanan Instagram di RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung ini, sikap pegawai atau perawat dalam memberikan pelayanan sudah baik, sopan, santun dan sabar tanpa membedakan kelas ekonomi pasien. Selain perawat yang ramah sikap yang diberikan seperti cepat dan tanggap dalam menangani keluhan pasien tersebut juga sudah diterapkan sejak awal mula terbentuknya program Instagram di RSUD Dr. Iskak Tulungagung di Tahun 2013, hal tersebut dilakukan karena konsumen atau khususnya pasien IGD dapat merasa senang dan tenang terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai atau perawat IGD RSUD Dr. Iskak Tulungagung. Selain itu dokter yang menangani kegawatdaruratan juga dengan sangat sopan, ramah dan baik dalam memberikan pelayanan Instagram, dengan cara mereka juga selalu menanggapi apapun keluhan dari pasien atau keluarga pengantar pasien, serta tegas dan cepat dalam menentukan diagnosa. Di RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung juga menerapkan motto “Kesembuhan, Keselamatan dan Kenyamanan Pasien Tujuanku” diharapkan dengan adanya motto tersebut para pasien dapat yakin kepada pegawai atau perawat serta dengan dibarengi sikap yang sudah baik pada pelayanan Instagram ini.

2. **Faktor Perhatian (*Attention*)**

Kepedulian untuk memperhatikan keinginan masyarakat serta fokus dalam menciptakan kepuasan konsumen. Perhatian tersebut dapat diwujudkan dengan berbagai cara, misalnya mencermati karakter konsumen yang datang, memahami kepentingan dan kebutuhan masyarakat, serta mampu memberikan nasihat kepada konsumen jika diperlukan. Perhatian yang diberikan oleh pegawai atau perawat dalam pelayanan prima pada Instalasi Gawat darurat

Modern di RSUD Dr. Iskak Tulungagung ini yaitu, selalu memperhatikan kesehatan pasien yaitu dengan cara melakukan pemeriksaan secara rutin dan berkala kepada setiap pasien di ketiga zona tersebut. Tidak hanya memeriksa secara rutin dan berkala, namun para dokter dan perawat juga selalu menanggapi keluhan dari setiap pasien, serta para petugas medis juga selalu memberi semangat motivasi kepada pasien dan keluarga pasien. Selain itu, dalam program layanan Instagram ini pihak RSUD Dr. Iskak Tulungagung juga menyediakan alat medis yang baru dan modern demi mendukung proses penanganan pasien gawat darurat di ketiga zona tersebut. Tidak hanya memperhatikan pelayanan kepada pasien saja, namun pihak RSUD Dr. Iskak juga menyediakan ruang tunggu yang nyaman kepada keluarga pasien yang sedang menunggu keluarganya yang sedang dirawat. Di sekitar ruang tunggu tersebut terdapat berbagai informasi tentang alur dan tarif program layanan instagram dan beberapa informasi tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan yang terdapat dalam beberapa brosur. Disamping itu petugas loket atau resepsionis IGD juga sangat ramah dalam melayani keluarga pasien, baik dalam proses pembayaran atau hanya sekedar bertanya mengenai informasi alur pelayanan instagram maupun menanggapi keluhan dari keluarga pasien. Tarif dari pelayanan Instagram ini juga bisa terbilang terjangkau bila dibandingkan dengan pelayanannya yang cepat dan tanggap serta profesional. Dengan adanya bentuk perhatian yang sudah diterapkan, diharapkan para pengguna layanan Instagram merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Instagram.

3. **Faktor Tindakan (*Action*)**

Mewujudkan apa yang diharapkan oleh konsumen, action yang dilakukan hendaknya memenuhi prinsip cepat, tepat, hemat, dan selamat. Tindakan yang dilakukan oleh pegawai atau perawat IGD Dr. Iskak dalam memberikan pelayanan Instagram yaitu langsung tanggap memberikan pertolongan pertama tanpa pasien harus menunggu lama yang biasanya dikarenakan harus mengurus syarat administrasi terlebih dahulu, hal ini menunjukkan jaminan waktu pelayanan yang cepat menjadikan masyarakat dapat meningkatkan kepercayaannya dan rasa kepuasannya terhadap pelayanan instagram ini. Selain itu pihak IGD

selalu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi setiap pasien di ketiga zona yaitu dengan cekatan dan tanggung jawab ketika melayani pasien hal tersebut dikarenakan petugas medis mudah dalam memberikan pelayanan karena sudah dilakukan pembagian zona berdasarkan tingkat kegawatan, begitupun juga pengetahuan dan keterampilan petugas telah sesuai dengan ilmu yang dimiliki karena sudah dikelompokkan dalam masing-masing ruangan berdasarkan tingkat kegawatan. Selain itu dalam penanganan pasien gawatdarurat, seluruh dokter maupun perawat sudah memahami dan memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada. Dengan dijalankannya prosedur yang ada, proses pelayanan menjadi lebih baik, cepat, dan aman. Selain itu pasien dan keluarga pasien juga merasa senang dengan adanya layanan Instagram ini, karena mendapatkan kepastian dan tindak lanjut terhadap layanan kegawatdaruratan. Berkaitan dengan tindakan tentang bagaimana para pegawai atau perawat dalam memperhatikan kualitas sarana dan prasarana di IGD Dr. Iskak Tulungagung. Adapun peningkatan kualitas sarana dan prasarananya yaitu, sudah adanya gedung baru yang lebih bisa menampung banyak pasien IGD dan alat medis yang digunakan lebih modern dan berstandar internasional pada ketiga zona tersebut agar bisa dipastikan proses pelayanan benar-benar optimal. Dengan adanya peningkatan fasilitas sarana dan prasarana di IGD Dr. Iskak, pegawai atau perawat bisa lebih mudah dan cepat dalam memberikan pelayanan medis, baik itu dalam penanganan pertama ataupun perawatan selanjutnya kepada pasien.

4. **Faktor Antisipasi (*Anticipation*)**

Sebagai *back up* terakhir dari usaha melakukan pelayanan prima kepada para konsumen adalah menyiapkan solusi dari segala kemungkinan yang terjadi dalam pelayanan anda. Hal tersebut dikenal dengan istilah antisipasi. Antisipasi yang perlu dipersiapkan dalam pelayanan prima tentu yang menyangkut dengan kepentingan konsumen. Untuk itu diperlukan antisipasi yang berupa dana antisipasi atau lainnya demi menjamin kepuasan dan loyalitas masyarakat. Dengan adanya antisipasi dalam pelayanan prima pada Program Instagram RSUD Dr. Iskak Tulungagung ini, diharapkan nantinya dapat menjadi pencegahan hal yang tidak diinginkan apabila terjadi sesuatu hal yang buruk. Pegawai

atau perawat IGD sudah dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Antisipasi ini berupa menyediakan ruang virtual dan menambah perawat untuk mengantisipasi terjadinya penumpukan pasien, menyediakan wadah kritik dan saran, sehingga apabila para pasien atau keluarga pasien ini tidak dapat secara langsung menyampaikan kritiknya maka dapat melalui wadah kritik dan saran tersebut, dan pegawai atau perawat akan langsung bertindak. Selain itu antisipasi yang dilakukan yaitu dengan memberikan saran apabila pasien merasakan sakit yang parah sehingga pegawai atau perawat IGD tidak sanggup untuk menangani dikarenakan belum ada dokter spesialis yang berkompeten, maka secara langsung dapat diberikan saran rujukan ke Rumah Sakit tipe A yang lebih berkompeten, hal ini juga membantu pasien dari jauh hari untuk mengetahui dan mempersiapkan apa saja yang harus dilakukan untuk kelangsungan pelayanan medis yang dibutuhkan pasien.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan mengenai Pelayanan Prima Melalui Program Instagram (Instalasi Gawat Darurat Modern) di RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung dilihat dengan konsep A4 Pelayanan Prima menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:117) tentang, Konsep *Attitude (sikap)*, Konsep *Attention (Perhatian)*, Konsep *Action (Tindakan)*, Konsep *Anticipation (Antisipasi)* dapat dikatakan sudah melaksanakan pelayanan dengan baik, walaupun terdapat beberapa perbedaan pendapat. Adapun uraiannya sebagai berikut :

Indikator pertama, yaitu *Konsep Attitude* atau sikap dalam pelayanan program Instagram di IGD RSUD Dr. Iskak Tulungagung sudah memberikan pelayanan yang cepat, tidak membedakan kelas ekonomi pasien, baik, ramah, sopan dan sesuai prosedur. Serta perawat memberikan edukasi kepada keluarga pasien tentang kondisi pasien. Hal tersebut dilakukan agar pasien IGD dapat merasa puas dengan pelayanan pegawai atau perawat IGD dr. Iskak.

Indikator kedua, yaitu *Konsep Attention* atau perhatian dalam pelayanan program Instagram di IGD RSUD Dr. Iskak Tulungagung, bentuk dari suatu perhatian yang diberikan berupa selalu memperhatikan kondisi pasien dan melaporkan

kondisi pasien kepada keluarga pasien setiap 10 menit, memberikan diagnosa secara tepat dan cepat kepada pasien IGD. Dalam memberikan bentuk perhatiannya, pegawai atau perawat IGD Dr. Iskak juga selalu bersikap sigap dan cekatan dalam merespon adanya pasien dengan tingkat kegawatdaruratan yang berbeda, selain itu juga memberikan fasilitas yang baik secara optimal tujuannya adalah supaya para pasien dan keluarga pasien yang berkunjung dapat merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai atau perawat RSUD Dr. Iskak.

Indikator ketiga, yaitu *Konsep Action* atau tindakan bentuk tindakan yang diberikan pada pelayanan program Instagram di IGD RSUD Dr. Iskak Tulungagung, tindakan yang dilakukan oleh pegawai atau perawat yaitu dengan cara selalu cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kegawatdaruratan, perawat secara langsung memberikan pertolongan pertama kepada pasien tanpa pasien harus menunggu lama karena dibebani oleh persyaratan yang harus diurus terlebih dahulu dan secara cepat pasien yang baru saja tiba dipilah untuk selanjutnya dilakukan perawatan pada ke tiga zona (*red zone, yellow zone, green zone*) sesuai dengan kondisi atau tingkat kegawatdaruratan pasien tersebut, serta cepat dalam diagnosa pasien untuk lebih tau apa saja yang selanjutnya harus dilakukan oleh dokter dan perawat terkait.

Indikator keempat, yaitu *Konsep Anticipation* atau antisipasi dalam pelayanan program Instagram di IGD RSUD Dr. Iskak Tulungagung. Selain pasien atau keluarga pasien bisa secara langsung memberikan kritik dan saran kepada perawat atau petugas IGD, juga terdapat antisipasi yang diberikan berupa pemberian solusi dan pengarahan kepada pasien terkait apa yang harus dilakukan dalam memberikan perawatan medis setelah pasien bisa langsung diperbolehkan pulang maupun yang menginap atau harus operasi secepatnya. Pihak rumah sakit menyediakan ruang virtual dan menambah perawat untuk mengantisipasi terjadinya penumpukan pasien. Perawat dan pegawai memberikan alternatif rujukan ke rumah sakit yang lebih berkompeten atau biasanya Rumah Sakit tipe A.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi alternative untuk meningkatkan pelayanan prima melalui program Instagram RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung, yaitu :

1. Para pegawai atau perawat IGD Dr. Iskak Tulungagung bisa menambahkan beberapa fasilitas seperti ruang tunggu untuk keluarga pasien IGD, sehingga dengan adanya penambahan fasilitas tersebut nantinya dapat memberikan pelayanan yang sangat memuaskan.
2. Para pegawai atau perawat IGD Dr. Iskak Tulungagung bisa memberikan pengarahan yang lebih terhadap pasien dan keluarga pasien agar baik pasien dan keluarga pasien dapat merasa tenang sehingga hal tersebut dapat menjadikan pelayanan lebih optimal.
3. Pemeliharaan sarana dan prasarana RSUD Dr. Iskak Tulungagung bisa ditingkatkan dengan lebih baik lagi, seperti alat medis, dan menambah gedung IGD baru, agar dalam memberikan pelayanan kesehatan dapat memberikan kepuasan bagi pasien maupun keluarga pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, Cetakan Kedua.
- Oktariyanda, Trenda Aktiva dan Meirinawati, 2018, *Pelayanan Publik*, Surabaya, Unesa University Press.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 951/Menkes/SK/VI/2000. Tentang Upaya Kesehatan Dasar.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R &D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Daryanto dan Setyobudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media
- Moleong. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Achmad, Farich. 2012. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat*: Yogyakarta: Gosyen Publishing

<http://protespublik.com/detail/post/39/WO-W-Instagram-Menurunkan-Tingkat-Kematian-> (diakses 22 April 2017)