

## STUDI EKSPLORASI IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENT* DI RUANG RAWAT INAP RSUD DEPATI BAHRIN SUNGAILIAT TAHUN 2024

Yessi Rosiani<sup>1\*</sup>, Maryana<sup>2</sup>, Rezka Nurvinanda<sup>3</sup>

Fakultas Keperawatan, Program Studi Ilmu Keperawatan, Institut Citra Internasional, Bangka Belitung<sup>1,2,3</sup>

\*Corresponding Author : yesirosiani@gmail.com

### ABSTRAK

*Service Excellent* merupakan bagian penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dalam pelayanan rawat inap, peran perawat sangat krusial karena mereka berinteraksi langsung dengan pasien. Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi implementasi *Service Excellent* di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Depati Bahrin Sungailiat Tahun 2024. Penelitian ini menggunakan desain kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Informan terdiri dari 6 perawat sebagai informan utama, serta 1 kepala ruangan dan 1 Kepala Bidang Keperawatan sebagai informan pendukung. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, keabsahan data, kemudian dianalisis menggunakan analisis tematik. Hasil penelitian menunjukkan dua tema utama, yaitu pemahaman perawat mengenai *Service Excellent* dan implementasi standar A6 dalam *Service Excellent*. Implementasi standar A6 mencakup beberapa kategori: Sikap (*Attitude*), yaitu kemampuan perawat menunjukkan keramahan dan empati; Perhatian (*Attention*), yaitu fokus perawat pada kebutuhan pasien; Tindakan (*Action*), berupa respons cepat dan tepat terhadap keluhan pasien; Kemampuan (*Ability*), yaitu kompetensi teknis perawat dalam memberikan pelayanan; Penampilan (*Appearance*), terkait cara perawat menjaga kebersihan dan kerapian diri; serta Akuntabilitas (*Accountability*), yaitu tanggung jawab perawat terhadap pelayanan yang diberikan. Implementasi *Service Excellent* di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Depati Bahrin telah sesuai dengan prinsip-prinsip dasar, namun masih memerlukan upaya peningkatan, terutama dalam aspek dukungan manajemen dan pelatihan berkelanjutan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

**Kata kunci** : perawat, rawat inap, *service excellent*

### ABSTRACT

*Service Excellence* is an essential component in improving the quality of healthcare services in hospitals. In inpatient care, nurses play a crucial role as they interact directly with patients. This study aims to explore the implementation of *Service Excellence* in inpatient wards at Depati Bahrin Regional General Hospital Sungailiat in 2024. This study employs a qualitative design with a phenomenological approach. Informants consist of 6 nurses as primary informants, along with 1 head nurse and 1 Head of the Nursing Department as supporting informants. Data were collected through in-depth interviews, validated, and analyzed using thematic analysis. The study findings reveal two main themes: nurses' understanding of *Service Excellence* and the implementation of the A6 standard in *Service Excellence*. The implementation of the A6 standard includes several categories: Attitude, referring to nurses' ability to demonstrate friendliness and empathy; Attention, focusing on patients' needs; Action, responding quickly and appropriately to patients' complaints; Ability, referring to nurses' technical competence in providing care; Appearance, related to nurses' cleanliness and neatness; and Accountability, emphasizing nurses' responsibility for the services provided. The implementation of *Service Excellence* in the inpatient wards of Depati Bahrin Regional General Hospital aligns with basic principles but still requires improvements, particularly in management support and continuous training. These findings are expected to provide valuable insights for the hospital to enhance the quality of healthcare services.

**Keywords** : service excellence, nurses, inpatient care

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah aspek kritis dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Rumah sakit, sebagai institusi penyedia layanan kesehatan, memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Salah satu cara untuk mencapai hal ini adalah dengan menerapkan konsep *Service Excellent*. *Service Excellent* mencakup enam standar utama yang dikenal dengan A6: Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*) (Nugroho & Lestari, 2014). Namun, penerapan standar A6 dalam praktik sehari-hari tidak selalu mudah. Menurut penelitian oleh Wijaya dan Rahmawati (2022), perawat sering menghadapi berbagai tantangan dalam menjalankan standar *Service Excellent*. Beban kerja yang tinggi, keterbatasan sumber daya, dan kurangnya pelatihan adalah beberapa faktor yang dapat menghambat penerapan optimal dari standar A6.

Pengalaman perawat dalam menerapkan *Service Excellent* di ruang rawat inap sangat bervariasi. Beberapa perawat mungkin sudah terbiasa dengan standar A6 dan dapat menerapkannya dengan baik, sementara yang lain mungkin membutuhkan lebih banyak dukungan dan pelatihan. Menurut studi oleh Sari dan Widodo (2023), dukungan dari manajemen rumah sakit, seperti pelatihan berkelanjutan dan penyediaan sumber daya yang memadai, sangat penting untuk membantu perawat dalam menerapkan standar *Service Excellent*. Studi ini juga menunjukkan bahwa perawat yang mendapatkan dukungan tersebut cenderung lebih mampu memenuhi harapan pasien dan memberikan pelayanan berkualitas tinggi. Kepuasan pasien adalah salah satu indikator utama dari keberhasilan penerapan *Service Excellent*. Pasien yang merasa dihargai dan mendapatkan perhatian yang memadai dari perawat cenderung lebih puas dengan layanan yang mereka terima. Penelitian oleh Dewi dan Setiawan (2022) menunjukkan bahwa penerapan standar A6 dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan.

Selain itu, penerapan *Service Excellent* juga berdampak pada profesionalisme dan pengembangan karir perawat. Perawat yang terbiasa menerapkan standar A6 dalam pekerjaannya menunjukkan tingkat profesionalisme yang lebih tinggi dan memiliki peluang lebih besar untuk mengembangkan karir mereka. Perawat yang mampu memenuhi standar *Service Excellent* cenderung lebih dihargai oleh manajemen rumah sakit dan pasien. Hal ini dapat membuka peluang bagi mereka untuk mendapatkan promosi atau penghargaan atas kinerja mereka (Suhartono, 2021). Penelitian Lumbantu (2022) menyatakan bahwa terdapat rumah sakit di Papua yang memiliki keluhan tentang sikap tenaga kesehatan, seperti kurang perhatian dalam memberikan pelayanan (48%), komunikasi yang kurang baik antara tenaga kesehatan dengan pasien maupun keluarga (55%), dan sikap tidak tanggap dalam memberikan pelayanan (46%). Komunikasi pada *Service Excellent* merupakan unsur yang penting bagi tenaga kesehatan dalam melakukan tugasnya dengan baik. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan merupakan evaluasi untuk manajemen rumah sakit dalam mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Salah satu tujuan peningkatan mutu pelayanan kesehatan dilihat dari kepuasan pasien. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *Service Excellent* terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. (Rina, 2021).

Berdasarkan survei yang dilakukan pada tanggal 16 Juli 2024 di RSUD Depati Bahrin Sungailiat, tercatat ada 220 perawat yang bekerja di rumah sakit tersebut. Sebagian besar dari mereka memiliki latar belakang pendidikan DIII, dengan jumlah sebanyak 118 perawat, diikuti oleh 98 perawat dengan pendidikan S1 Ners, 3 perawat dengan pendidikan DIV, dan 1 perawat dengan pendidikan S1. Dari keseluruhan perawat, sebanyak 195 orang telah mengikuti pelatihan *Service Excellent*, sementara 25 orang lainnya belum mengikuti pelatihan tersebut. Program *Service Excellent* di rumah sakit ini mulai diterapkan pada tanggal 24 Mei 2022 dan

diimplementasikan di beberapa area strategis, seperti Admision, Lobby, Ruang Rawat Inap, dan Ruang Rawat Jalan. Berdasarkan wawancara pada 2 perawat IGD menyatakan bahwa pengetahuan perawat tentang pelaksanaan prima *Service Excellent* di Rumah Sakit Umum Daerah Depati Baharin Sungailiat merupakan faktor kunci dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada pasien.

Dengan pemahaman yang mendalam tentang konsep-prinsip dasar asuhan keperawatan prima, para perawat dapat memberikan perawatan holistik yang mengutamakan keselamatan dan kenyamanan pasien. Mereka juga akan mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses perawatan, serta menjaga standar mutu pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dengan pengetahuan yang memadai tentang pelaksanaan prima, perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Depati Baharin Sungailiat dapat memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan perawatan yang terbaik dan mengalami pemulihan yang optimal. Namun dalam pelaksanaannya memiliki hambatan yaitu (Kurang nya komunikasi efektif, Sumber daya manusia (SDM) dan Beban kerja yang tinggi). Oleh karena itu, penting bagi Rumah Sakit Umum Daerah Depati Baharin Sungailiat untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut guna memastikan *Service Excellent* yang optimal kepada setiap pasien.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai implementasi *Service Excellent* di ruang rawat inap RSUD Depati Bahrain Sungailiat.

## METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan strategi penelitian fenomenologi yaitu pendekatan yang mempelajari makna pengalaman manusia pada kehidupan tertentu. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Depati Bahrain Sungailiat, Bangka Belitung. Lokasi penelitian mencakup ruang rawat inap, yaitu ruangan Asoka, Seruni, Kenanga, Merpati, Garuda, Aster, Tulip, serta Bidang Keperawatan. Penelitian dilaksanakan selama enam hari, yaitu mulai tanggal 4 November hingga 9 November 2024.

## HASIL

**Tabel 1. Karakteristi Informan**

Inisial	Umur	Pendidikan	JK	Keterangan
IP01	28	S1 Kep + Ners	P	Informan utama
IP02	29	S1 Kep + Ners	P	Informan utama
IP03	36	S1 Kep	P	Informan utama
IP04	40	DIII Kep	P	Informan utama
IP05	37	S1 Kep	L	Informan utama
IP06	30	S1 Kep + Ners	P	Informan utama
IP07	39	DIII Kep	P	Informan pendukung
IP08	47	S2 Kep	L	Informan pendukung

Berdasarkan tabel 1, hasil wawancara mendalam, observasi dan *filed note* selama proses pengambilan dan pengumpulan data, maka peneliti melakukan analisis tematik dan peneliti menghasilkan 2 tema penelitian yaitu: Pemahaman perawat mengenai *Service Excellent* dan Standar A6 *Service Excellent*.

### Tema 1: Pemahaman Perawat Mengenai *Service Excellent*

Berdasarkan hasil wawancara mendalam tentang *Service Excellent* di ruang rawat inap, didapatkan 2 kategori yaitu Definisi *Service Excellent* dan Manfaat *Service Excellent*.

### Definisi *Service Excellent*

Berdasarkan wawancara terhadap 5 informan utama semua perawat menyatakan bahwa *Service Excellent* itu merupakan pelayanan unggul yang berfokus pada kepuasan dan kenyamanan pasien, khususnya dalam ruang rawat inap. Hal ini mencakup pemberian pelayanan terbaik dengan sikap ramah, empati dan simpatik kepada pasien,

“...*Service Excellent* adalah pelayanan yang berfokus pada kepuasan dan kenyamanan pasien, dalam ruangan ranap perawat harus memberikan pelayanan yang terbaik ramah dan penuh empati kepada pasien untuk mendukung proses pemulihan pasien di ruangan ranap tersebut...” (IP02).

“...Kalau menurut saya ya *Service Excellent* adalah layanan unggul yang berfokus pada kepuasan atau kenyamanan pasien, contohnya perawat memberikan layanan yang terbaik ramah berempati bersimpati kepada pasien sehingga bisa mendukung proses pemulihan secara cepat untuk si pasien itu sendiri...” (IP03).

“...*Service Excellent* itu pengetahuan kakak ya, pelayanan yang unggul yang berfokus pada kepuasan dan kenyamanan pasien. Dalam ruang rawat inap, ini berarti perawat memberikan pelayanan yang terbaik, ramah, dan penuh empati kepada pasien...” (IP04).

“...*Service Excellent* itu, *Service* yang lebih kepada pasien berbentuk pelayanan unggul berfokus pada kepuasan dan kenyamanan pasien dalam memberikan pelayanan rawat inap...” (IP05).

“...*Service Excellent* itu ya adalah bentuk layanan unggul yang berfokus pada kemampuan dan kenyamanan pasien nah dalam ruang rawat inap berarti perawat memberikan pelayanan terbaik, ramah, dan penuh empati kepada pasien dan mendukung proses pemulihan pasien...” (IP06).

Pernyataan informan utama telah tervalidasi oleh kepala ruangan dan kabid.kep, yang menyatakan bahwa *Service Excellent* di ruang rawat inap adalah pelayanan yang berfokus pada kualitas dan kenyamanan pasien melalui penerapan sikap ramah, perhatian detail, dan pelayanan yang konsisten oleh perawat, seperti dalam kutipan wawancara berikut:

“...*Service Excellent* di ruang rawat inap adalah fokus pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Di ruang ini, kami memastikan bahwa setiap perawat memahami pentingnya sikap yang ramah dan perhatian yang detail terhadap pasien. Dalam pengamatan saya, penerapan *Service Excellent* oleh perawat sudah berjalan dengan baik. Mereka selalu berusaha memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan penuh empati. Meski ada tantangan di beberapa jam sibuk, saya melihat mereka tetap berusaha memberikan perhatian maksimal kepada pasien...” (IP07).

“...*Service Excellent* di ruang rawat inap berarti memberikan pelayanan terbaik dengan menjaga kualitas dalam setiap interaksi dengan pasien. Dari perspektif saya sebagai Kabid Kep, penerapan ini sangat penting untuk menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Saya melihat perawat sudah cukup baik dalam hal sikap dan pelayanan, namun masih ada ruang untuk pengembangan, terutama dalam hal waktu respons dan konsistensi pelayanan, terutama dalam situasi yang sangat sibuk...” (IPO8).

Dari keterangan di atas, terlihat bahwa semua perawat memiliki pemahaman mengenai *Service Excellent* di ruang rawat inap mengacu pada pelayanan unggul yang berfokus pada kepuasan dan kenyamanan pasien.

### Manfaat Pelayanan *Service Excellent*

Berdasarkan wawancara terhadap 4 informan utama semua perawat menyatakan bahwa *Service Excellent* itu merupakan pelayanan unggul yang bertujuan memberikan kenyamanan,

rasa aman, serta mendukung proses pemulihan pasien secara optimal di ruang rawat inap. Hal ini diwujudkan melalui sikap ramah, empati, dan perhatian yang maksimal kepada pasien,

*“...Service Excellent itu pelayanan lebih dalam arti pelayanan yang dilakukan kepada pasien itu dengan tujuan membuat pasien lebih nyaman dan merasa aman selama perawatan di ruang rawat inap...” (IP01).*

*“...Service Excellent adalah pelayanan yang berfokus pada kepuasan dan kenyamanan pasien, dalam ruangan ranap perawat harus memberikan pelayanan yang terbaik ramah dan penuh empati kepada pasien untuk mendukung proses pemulihan pasien di ruangan ranap tersebut...” (IP02).*

*“...Kalau menurut saya ya Service Excellent adalah layanan unggul yang berfokus pada kepuasan atau kenyamanan pasien, contohnya perawat memberikan layanan yang terbaik ramah berempati bersimpati kepada pasien sehingga bisa mendukung proses pemulihan secara cepat untuk si pasien itu sendiri...” (IP03).*

*“...Service Excellent itu ya adalah bentuk layanan unggul yang berfokus pada kemampuan dan kenyamanan pasien nah dalam ruang rawat inap berarti perawat memberikan pelayanan terbaik, ramah, dan penuh empati kepada pasien dan mendukung proses pemulihan pasien...” (IP06).*

Pernyataan informan utama telah tervalidasi oleh kepala ruangan dan kbid.kep, yang menyatakan bahwa *Service Excellent* di ruang rawat inap memiliki manfaat besar bagi pasien, terutama dalam menciptakan kenyamanan, kualitas pelayanan, dan pengalaman positif selama perawatan, *“...Service Excellent di ruang rawat inap adalah fokus pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Di ruang ini, kami memastikan bahwa setiap perawat memahami pentingnya sikap yang ramah dan perhatian yang detail terhadap pasien. Dalam pengamatan saya, penerapan Service Excellent oleh perawat sudah berjalan dengan baik. Mereka selalu berusaha memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan penuh empati. Meski ada tantangan di beberapa jam sibuk, saya melihat mereka tetap berusaha memberikan perhatian maksimal kepada pasien...” (IP07).*

*“...Service Excellent di ruang rawat inap berarti memberikan pelayanan terbaik dengan menjaga kualitas dalam setiap interaksi dengan pasien. Dari perspektif saya sebagai Kbid Kep, penerapan ini sangat penting untuk menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Saya melihat perawat sudah cukup baik dalam hal sikap dan pelayanan, namun masih ada ruang untuk pengembangan, terutama dalam hal waktu respons dan konsistensi pelayanan, terutama dalam situasi yang sangat sibuk...” (IPO8).*

Dari keterangan di atas, terlihat bahwa semua perawat memiliki pemahaman bahwa *Service Excellent* adalah pelayanan unggul yang berfokus pada kepuasan dan kenyamanan pasien. Pemahaman ini tercermin dalam sikap ramah, empati, dan perhatian yang diberikan oleh perawat, yang secara langsung berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan dan pengalaman pasien selama perawatan di ruang rawat inap.

## **Tema 2: Standar A6 Service Excellent**

Berdasarkan hasil wawancara mendalam didapatkan 5 kategori yaitu Sikap positif perawat, Perhatian perawat terhadap pasien, Tindakan perawat, Kemampuan klinis perawat, Penampilan profesional perawat, dan Tanggung jawab perawat.

### **Sikap Positif Perawat 6**

Berdasarkan wawancara terhadap 6 informan utama semua perawat menyatakan bahwa *Service Excellent* itu merupakan sikap yang ramah, sopan, dan penuh perhatian terhadap pasien, seperti pada kutipan wawancara berikut: *“...Sikap perawat dalam penerapan Service*



*Excellent di ruang rawat inap yah, contohnya kalau ada pasien yang dirawat pasien ini akan sering banyak keluhan jadi kita sebagai perawat itu harus mendengarkan cerita pasien salah satunya ya untuk memberikan rasa nyaman kepada pasien rasa aman dan juga pasiennya lebih percaya diri untuk pasien-pasien yang punya penyakit terminal...”(IP01).*

*“...Perawat harus menjaga sikap yang baik, yang sopan, yang ramah, dan penuh perhatian. Setiap interaksi yang dilakukan kepada pasien dengan cara menghargai pasien dan mendengarkan kebutuhan pasien secara aktif dan pasien pada umumnya merasa nyaman dan dihargai sikap perawat yang sangat hangat dan terbuka sikap ini juga meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan selama di ruangan ini...”(IP02).*

*“...Kalau menurut saya kita sebagai seorang perawat harus bisa kita menjaga sikap kita sopan santun, Rama. Terus kita juga harus meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan yang telah kita berikan...”(IP03).*

*“...Kalau pelayanan seperti itu biasanya kalau memang yang pertama itu tetap melakukan 5S, sapa, sopan, santun, salam, dengan senyum. Setiap interaksi dilakukan dengan menghargai pasien dan mendengarkan kebutuhan pasien secara aktif...”(IP04).*

*“...Perawat menjaga sikap yang sopan, ramah dan penuh perhatian setiap interaksi dilakukan, dengan menghargai pasien dan mendengarkan kebutuhan mereka secara aktif...”(IP05).*

*“...Yang pertama itu perawat menjaga sikap yang sopan, ramah, dan penuh perhatian. Setiap interaksi dilakukan dengan menghargai pasien ya dan mendengarkan kebutuhan mereka secara aktif...”(IP06)*

Pernyataan informan utama telah tervalidasi oleh kepala ruangan dan kbid.kep, yang menyatakan bahwa *Service Excellent* juga mencakup penerapan sikap sopan, ramah, dan penuh perhatian, seperti dalam kutipan wawancara berikut:

*“...Secara umum perawat yang ada di ruangan kita terutama di ruangan tulip kita tetap berusaha memberikan pelayanan yang terbaik terus kita tetap ramah sopan 5S itu tidak akan pernah kita lupakan Karena 5S itu kewajiban kita sebagai tenaga medis sehingga di mana kita bisa memberi atau melakukan komunikasi yang baik yang hangat terhadap pasien dan keluarga. Kadang karena waktu yang terbatas terutama di jam sibuk, ada beberapa kebutuhan pasien atau keluarga yang mungkin tidak segera terpenuhi sesuai harapan mereka. Ini yang sering jadi kendala kami berusaha untuk memperbaiki...” (IP07).*

*“...Ya kalau perawat di ruangan biasanya mereka kita menerapkan 5S ya senyum sapa sopan santun salam nah jadi memang perawat-perawat kita itu sudah dilatih untuk selalu menerapkan 5S itu jadi kalau dibilang Rama ya memang salah satu bentuk pelayanan kita kepada pasien di ruangan baik di ruang rawat jalan maupun ruang rawat inap harus ramah. Tapi, di waktu-waktu tertentu terutama ketika pasien penuh atau banyak tugas yang harus dilakukan mungkin saja ada ekspektasi pasien atau keluarga yang tidak sepenuhnya terpenuhi, misalnya dalam hal waktu respons. Kami terus berupaya untuk lebih baik di situ...” (IP08).*

Dari keterangan yang diberikan oleh para informan, terlihat bahwa sikap perawat dalam penerapan *Service Excellent* sangat berfokus pada sikap ramah, sopan, dan perhatian terhadap pasien. Perawat diharapkan tidak hanya menjalankan prosedur medis, tetapi juga menjaga komunikasi yang hangat dan menghargai kebutuhan serta kenyamanan pasien, yang menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien selama perawatan di rumah sakit.

### **Perhatian Perawat terhadap Pasien**

Berdasarkan wawancara terhadap 6 informan utama semua perawat menyatakan bahwa *Service Excellent* itu merupakan perhatian yang penuh terhadap pasien, dengan cara mendengarkan dan merespons kebutuhan mereka secara aktif, seperti pada kutipan wawancara

berikut: “...*Bentuk perhatian kepada pasien dalam Service Excellent itu jadi kita itu selain ke pasien untuk melakukan tanda-tanda vital, memberikan obat kita juga nanya misalnya hari ini bapak keluhannya apa atau kalau dia nggak ada yang nungguin waktu dirawat inap kita bisa tanya bapak yang nunggunya ada nggak atau nanti siang yang bantu makannya siapa kayak gitu sih...*”(IP01).

“...*Menurut saya perawat seringkali menunjukkan perhatian dengan bertanya langsung kepada pasien, tentang kondisi pasien dan memastikan mereka merasa nyaman ataupun puas terhadap pelayanan yang kami berikan dalam waktu khusus untuk mendengarkan keluhan dan kebutuhan pasien...*”(IP02).

“...*Kami sebagai seorang perawat itu seringkali ya, kadang-kadang menunjukkan perhatian misalnya dengan cara kita bertanya dan mendengarkan tentang keluhan pasien kondisinya seperti apa, terus kita juga harus merespon dengan cepat dan tepat...*”(IP03).

“...*Perawat seringkali biasanya menunjukkan perhatian dengan bertanya secara langsung tentang kondisi pasien, memastikan mereka merasa nyaman, dan memberikan waktu khusus untuk mendengar keluhan atau kebutuhan sih pasien...*”(IP04).

“...*Biasa tuh perawat seringkali menunjukkan perhatian dengan bertanya secara langsung tentang kondisi pasien memastikan mereka merasa nyaman dan memberikan waktu khusus untuk mendengarkan keluhan atau kebutuhan pasien ...*”(IP05).

“...*Ya perawat sering yah menunjukkan perhatian dengan bertanya secara langsung tentang kondisi pasiennya, memastikan mereka merasa nyaman atau tidak dengan memberikan waktu khusus untuk mendengarkan keluhan atau kebutuhan pasien...*”(IP06).

Pernyataan informan utama telah tervalidasi oleh kepala ruangan dan kbid.kep, yang menyatakan bahwa *Service Excellent* juga mencakup perhatian yang cepat dan responsif terhadap keluhan pasien,, seperti dalam kutipan wawancara berikut:

“...*Tetap kita sebagai perawat yang ada di ruangan ini tetap akan selalu merespon keluhan pasien secara cepat karena respon yang cepat merupakan kebutuhan pasien menjadi prioritas kita untuk memberi rasa aman dan nyaman kepada pasien...*”(IP07).

“...*Ya harus jadi kita ambil contoh misalkan ketika ada keluarga pasien datang ke nurse station nah itu misalkan melaporkan kondisi pasien yang harus dilihat oleh perawatnya maka perawat harus segera melihat pasien tersebut atau karena kita kan sekarang sudah ada nurse call nih, jadi walaupun pasien atau keluarganya tidak datang ke nurse station mereka bisa pencet nurse call nah nanti perawatnya langsung datang ke pasiennya jadi memang harus fast respon...*”(IP08).

Dari keterangan yang diberikan oleh informan di atas, terlihat bahwa perhatian perawat dalam *Service Excellent* sangat berfokus pada komunikasi yang aktif dengan pasien, mendengarkan keluhan dan kebutuhan mereka, serta memberikan respons yang cepat. Perhatian ini merupakan bagian penting dari memberikan rasa nyaman dan aman bagi pasien selama perawatan di rumah sakit.

### **Tindakan Perawat**

Berdasarkan wawancara terhadap 6 informan utama semua perawat menyatakan bahwa *Service Excellent* itu merupakan tindakan yang tepat dan sesuai prosedur medis, dengan memastikan koordinasi yang baik antara perawat dan tim medis, seperti pada kutipan wawancara berikut:

“...*Tindakan yang dilakukan perawat, ya Perawat selalu mengecek prosedur dan protokol medis agar tindakan yang diberikan tepat dan cepat. contohnya itu supaya pasiennya aman ya kalau pasien aman itu yang pertama kita harus cek identitas sebelum kasih obat contohnya ya, sebelumnya kita kasih obat kita harus tanya nama tanggal lahirnya dan itu harus dijawab oleh*

*pasien tujuannya balik lagi tadi untuk pasien supaya aman. Tindakan yang tepat waktu dan sesuai prosedur akan membantu dalam proses pemulihan pasien...”(IP01).*

*“...Perawat selalu mengecek prosedur dan tindakan protokol medis agar tindakan yang diberikan cepat dan tepat, koordinasi dengan tim medis lainnya juga dilakukan untuk memastikan tindakan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan untuk membantu dalam proses pemulihan si pasien....”(IP02).*

*“...Oh kita sebagai seorang perawat itu harus mengecek prosedur dan protokol medis dulu, ya tujuannya yaitu agar tindakan yang kita berikan itu bisa tepat dan cepat terutama kali kita harus koordinasi sama tim medis juga untuk memastikan tindakan atau terapi yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien...”(IP03).*

*“...Tindakan Service Excellent,yah Perawat selalu mengecek prosedur dan protokol medis agar tindakan yang diberikan tepat dan cepat. Koordinasi dengan tim medis lain juga dilakukan untuk memastikan tindakan yang diberikan sesuai...”(IP04).*

*“...Cara melakukan tindakan keperawatan biasanya kita cek SOP, perawat selalu mengecek prosedur dan protokol medis agar tindakan yang diberikan tepat dan cepat, koordinasi dengan tim medis lain juga dilakukan untuk membantu proses pemulihan pasien, pasien umumnya menghargai tindakan perawat dan cepat tanggap dan professional...”(IP05).*

*“...Terutama perawat selalu mengecek prosedur dan protokol medis agar tindakan yang diberikan tepat dan cepat. Kemudian koordinasi dengan tim medis lain juga dilakukan untuk memastikan tindakan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien dan membantu proses pemulihan pasien...” (IP06).*

Pernyataan informan utama telah tervalidasi oleh kepala ruangan dan kabid.kep, yang menyatakan bahwa *Service Excellent* juga mencakup upaya perawat untuk terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam melaksanakan tindakan medis, seperti dalam kutipan wawancara berikut:

*“...Secara umum kami perawat di sini terutama banyak kita di ruangan sudah merasa kemampuan dan pengetahuan perawat di ruangan sudah agak memadai cuman kadang kita juga masih butuh pelatihan untuk memenuhi kompetensi kita sebagai tenaga yang ada di ruangan ini...” (IP07)*

*“...Cukup, cukup tapi yang namanya perkembangan ilmu pengetahuan tuh kan selalu berkembang ya jadi bagaimanapun kami di sini selalu berupaya untuk meningkatkan pengetahuan skill dari respon semua perawat kita di sini apalagi dibidang cukup cukup mumpuni kalau perawat-perawat di sini...” (IP08)*

Dari keterangan yang diberikan oleh informan di atas, terlihat bahwa tindakan perawat dalam *Service Excellent* berfokus pada penerapan prosedur medis yang tepat dan cepat, serta koordinasi yang baik dengan tim medis lainnya. Selain itu, perawat juga terus berupaya untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam memberikan perawatan yang berkualitas dan mendukung pemulihan pasien secara efektif.

### **Kemampuan Klinis Perawat**

Berdasarkan wawancara terhadap 6 informan utama semua perawat menyatakan bahwa *Service Excellent* itu merupakan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kemampuan klinis melalui pelatihan, pembaruan pengetahuan, dan keterampilan medis, seperti pada kutipan wawancara berikut:

*“...Untuk meningkatkan kemampuannya, kalau untuk meningkatkan kemampuan ini kan di rumah sakit itu sebenarnya ada, pelatihan service excellent ini biasanya diadakan oleh rumah sakit itu apalagi untuk perawat-perawat biasanya yang baru masuk sering dikasih tahu dan itu ngikut apa pengetahuan yang barulah misalnya di tahun yang modern sekarang ini*



*service excellent itu menuju kepada apa dan juga bisa di diskusi sama rekan kerja sama kepala ruangan kayak gitu sih...”(IP01).*

*“...Rumah sakit di sini sering mengadakan pelatihan khusus yang membantu perawat mengembangkan keterampilan dengan update, dengan teknik atau peralatan medis yang terbaru dan perawat selalu berupaya memperbarui pengetahuan dan keterampilan dengan membaca jurnal medis berdiskusi dengan tim kerja dan mengikuti pelatihan yang disediakan oleh rumah sakit...”(IP02).*

*“...Kita sebagai seorang perawat itu harus selalu berupaya yah, memperbarui atau meng-upgrade ya bahasa sekarang itu dek pengetahuan dan keterampilan kita. Contohnya membaca jurnal atau membaca buku-buku yang berkaitan dengan kemajuan teknologi dalam tindakan keperawatan, berdiskusi dengan rekan-rekan kerja, mengikuti pelatihan-pelatihan atau seminar-seminar yang ada dilaksanakan ya di luar dari jam kita kerja, kan itu sering kali sering kali kan misalnya rumah sakit itu mengadakan pelatihan khusus kan contohnya Service Excellent usulan ini atau presisinya BTCLS dan lain-lain nah itu harus kita upgrade sebisa mungkin jadi kita bisa mengetahui-mengetahui ini kita bisa mengembangkan keterampilan kita, kita juga bisa melakukan upgrade tentang pemakaian peralatan baru saya rasa seperti itu ya dek...”(IP03).*

*“...Kalau menjaga dan meningkatkan ya kita terus belajar dengan membaca jurnal medis, berdiskusi dengan rekan kerja, dan mengikuti pelatihan yang tersedia biasanya ada di rumah sakit. mengeksplor banyak hal apalagi sekarang media kan banyak bisa dari YouTube bisa dari webinar bisa dari Seminar bisa dari Pelatihan dan sebagainya...”(IP04).*

*“...Biasanya tuh perawat sering membaca jurnal medis berdiskusi dengan rekan kerja dan mengikuti pelatihan yang tersedia dan rumah sakit sering mengadakan pelatihan khusus untuk membantu perawat mengembangkan tampilan dan tetap mengupdate dengan teknik atau peralatan medis terbaru...”(IP05).*

*“...Perawat selalu berupaya memperbarui pengetahuan dan keterampilan dengan kemudian membaca jurnal medis, berdiskusi dengan rekan kerja, yang lainnya dan mengikuti pelatihan yang tersedia di rumah sakit...”(IP06).*

Pernyataan informan utama telah tervalidasi oleh kepala ruangan dan kbid.kep, yang menyatakan bahwa *Service Excellent* juga mencakup perhatian terhadap penampilan perawat, sebagai bagian dari kualitas pelayanan yang harus diperhatikan, seperti dalam kutipan wawancara berikut:

*“...Kalau untuk penampilan itu subjektif ya karena kita bisa kalau sementara ini kalau dari penampilan perawat kita sudah rapi sesuai standar profesional lah yang ditetapkan oleh rumah sakit ini kan yang penting agar mereka membangun kepercayaan kepada pasien kita dan keluarga...”(IP07)*

*“...Ya harus karena itu memang salah satu konsen kami di bidang keperawatan ketika melihat tampilan perawat bahkan bukan hanya perawat jadi mahasiswa karyawan baru itu semua akan kami orientasikan namanya orientasi umum nah salah satu isi dari orientasi umum itu adalah bagaimana mereka berpenampilan jadi kalau penampilannya kucel misalkan yang harusnya jilbabnya putih sudah kuning tidak putih lagi nah biasanya saya tegur kalau makek sepatu yang diinjak biasanya saya tegur karena itu salah satu bentuk konsen kami dalam penampilan kalau sudah penampilannya perawatnya tidak menarik tentunya dari pandangan pasien maupun keluarga pasien sudah nggak enak dilihat tampilan perawatnya tidak menarik maka kami akan menegur kalau ada perawat yang tidak rapi bahkan baju tidak disetrika misalkan pasti akan saya tegur nanti...”(IP08)*

Dari keterangan yang diberikan oleh informan di atas, terlihat bahwa kemampuan klinis perawat dalam *Service Excellent* melibatkan upaya untuk terus memperbarui pengetahuan dan

keterampilan medis mereka melalui pelatihan, diskusi, serta pemahaman terhadap teknologi medis terbaru. Selain itu, penampilan profesional perawat juga merupakan bagian dari kemampuan klinis yang berpengaruh dalam menciptakan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

### Penampilan Professional Perawat

Berdasarkan wawancara terhadap 6 informan utama semua perawat menyatakan bahwa *Service Excellent* itu merupakan perhatian terhadap penampilan profesional yang sesuai dengan standar rumah sakit. Hal ini mencakup kerapian, kebersihan seragam, dan atribut yang dikenakan, seperti pada kutipan wawancara berikut:

*"...Untuk memastikan pakaian rapi ya supaya profesional sebenarnya itu ngikut jadwal kita, kan sebagai perawat di suatu rumah sakit memiliki jadwal masing-masing. Rumah sakit memberikan pedoman khusus untuk mengenai penampilan, termasuk seragam dan standar kebersihan, yang harus dipatuhi oleh seluruh staf medis, contohnya perawat ya kita harus mengkondisikan penampilan kita harus seperti apa, walaupun kita nggak merasa pakaian kita nggak rapi pasti ada teman kita nanti yang bakal negur oh kamu rambutnya kurang rapi kayak gitu..." (IP01).*

*"...yah Penampilan perawat yang rapi dan profesional sangat penting karena dapat menciptakan kesan positif dan rasa percaya dari pasien. selalu memastikan seragam yang bersih dan rapi saat bertugas, rumah sakit memberikan pedoman khusus mengenai penampilan termasuk seragam dan standar kebersihan yang harus dipatuhi oleh seluruh staf medis di sini..." (IP02).*

*"...Alhamdulillah, kalau di ruangan ini kepala ruangnya selalu memberikan contoh dan juga memperhatikan penampilan atau kerapian kepada kami sebagai perawat pelaksana, sehingga bisa menunjang penampilan kita kita kerja juga enak terus profesional itu sangat penting karena dapat menciptakan kesan positif ya terus untuk rumah sakitnya biasanya kita ada standar khusus mengenai seragam standar kebersihan perawat, Contohnya misalnya untuk seragam pada hari-hari tertentu menggunakan seragamnya sudah ditentukan seperti itu juga menggunakan sepatu warna apa, bentuknya seperti apa, dari rumah sakit juga untuk menggunakan untuk penggunaan ID card atau name tag seperti itu..." (IP03).*

*"...Yang jelas perhatian yang pertama yaitu memang kalau kakak tetap menyampaikan bahwasanya performa awal orang melihat kita itu adalah dari tampilan pertamanya bagaimana, yang rapi dan profesional sangat penting karena dapat menciptakan kesan positif dan rasa percaya dari pasien..." (IP04).*

*"...Penampilan biasanya kita ada seragam, biasanya rumah sakit memberikan pedoman khusus mengenai penampilan termasuk seragam dan standar kebersihan yang harus dipatuhi oleh seluruh staf medis yang berada di rumah sakit..." (IP05).*

*"...Saya rasa ya penampilan nomor satu ke pasien penampilan yang rapi dan terus profesional sangat penting karena dapat menciptakan kesan positif dan rasa percaya dari pasien. Perawat selalu memastikan seragam yang bersih dan rapi saat bertugas..." (IP06).*

Pernyataan informan utama telah tervalidasi oleh kepala ruangan dan kbid.kep, yang menyatakan bahwa *Service Excellent* juga berkaitan dengan tanggung jawab profesional perawat dalam mendokumentasikan setiap tindakan medis yang dilakukan, seperti dalam kutipan wawancara berikut:

*"...Perawat-perawat yang ada di sini tetap bertanggung jawab atas tindakan yang dilakukan dengan cara mencatat intervensi dan memastikan setiap keputusan yang mereka keputusan atau tindakan dilakukan sesuai dengan SOP atau prosedur jika ada kesalahan kita sebagai tenaga disini siap mengambil langkah atau berkomunikasi dengan keluarga dan pasien secara jelas..." (IP07)*

*“...Yah jadi yang seperti kita ketahui sama-sama bahwa akan juga diasuhkan keperawatan itu ada namanya tanggung jawab tanggung gugat ya jadi apa yang mereka kerjakan itu mereka tulis apa yang mereka tulis akan dikerjakan nah sekarang kita tidak lagi pakai manual karena di rumah sakit ini sudah pakai SIM RS jadi apa-apa yang mereka kerjakan itu diketik dek di input di SIM RS nah jadi sebagai bentuk tanggung jawab mereka terhadap tindakan yang mereka kerjakan itu semua tercantum di SIM RS...” (IP08)*

Dari keterangan yang diberikan oleh informan di atas, terlihat bahwa penampilan profesional perawat dalam *Service Excellent* mencakup kerapian, kebersihan, dan penggunaan atribut sesuai pedoman rumah sakit. Penampilan yang profesional ini tidak hanya menciptakan kesan positif, tetapi juga meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini juga menjadi cerminan tanggung jawab perawat terhadap tugas dan tindakan mereka.

### **Tanggung Jawab Perawat**

Berdasarkan wawancara terhadap 6 informan utama semua perawat menyatakan bahwa *Service Excellent* itu merupakan bagian penting dari tanggung jawab mereka sebagai tenaga kesehatan. Para perawat menggarisbawahi pentingnya sikap transparan, komunikasi yang baik, seperti pada kutipan wawancara berikut:

*“...Untuk tanggung jawab, biasanya kita sebagai seorang perawat menjelaskan tindakan yang diambil kepada pasien atau keluarga, terutama ketika ada keluhan atau ketidakpuasan. Perawat juga aktif mendengarkan dan mencari solusi terbaik untuk situasi tersebut serta selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan...” (IP01).*

*“...Perawat berusaha untuk bersikap transparan dengan menjelaskan tindakan yang diambil kepada pasien atau keluarga, dan perawatan selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit...” (IP02).*

*“...Saya sebagai seorang perawat itu harus bersikap secara transparan ya, jadi setiap kita akan melakukan tindakan ke pasien itu sudah berkewajiban bagi kita untuk menjelaskan kepada pasien ataupun keluarga, termasuk untuk infokonsen ya terutama apa bila ada keluhan atau tindakan kepuasan dari si pasien perawatan selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit ...” (IP03).*

*“...Kalau tentang itu yang jelas pedomannya harus ada, pedoman dalam memberikan pelayanan kita harus ada pedoman yang harus dipegang pedoman ya di tempat ini hanya ada SPO jadi tindakan yang diambil itu berdasarkan SPO dan Perawat selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan ...” (IP04).*

*“...Biasanya tuh perawat berusaha untuk bersikap transparan dengan menjelaskan tindakan yang diambil kepada pasien atau keluarga pasien, terutama ketika ada keluhan atau tidak puasan dari keluarga pasien atau pasien perawat juga aktif mendengarkan dan mencari solusi terbaik untuk situasi tersebut...” (IP05).*

*“...Ya kita harus berusaha untuk bersikap transparan kemudian dengan menjelaskan tindakan yang diambil kepada pasien terutama ketika ada keluhan atau ketidakpuasan pasien atau keluarga pasien, perawat juga aktif mendengarkan dan mencari solusi terbaik untuk situasi tersebut...” (IP06).*

Pernyataan informan utama telah tervalidasi oleh kepala ruangan dan kbid.kep, yang menyatakan bahwa *Service Excellent* mencakup upaya berkelanjutan untuk memastikan kualitas pelayanan meskipun menghadapi keterbatasan sumber daya, seperti dalam kutipan wawancara berikut:

*“...Tantangan yang sekarang kita hadapi ya kita di sini harus memastikan bahwa setiap perawat dapat mempertahankan standar pelayanan tinggi meskipun dalam kondisi yang sibuk atau terbatasnya jumlah tenaga perawat kami akan berupaya menghadapi tantangan terkait*

*koordinasi tim dan kebutuhan untuk pembaruan keterampilan secara berkala karena kita walaupun keterbatasan tenaga dan waktu kita berusaha memberi yang terbaik untuk memberi yang terbaik kepada pelayanan pada pasien dan keluarga...” (IP07)*

*“...Ya jadi tadi yang saya sampaikan di awal bahwa dengan banyak pengetahuan tuh kan selalu berkembang nah yang menjadi tantangan kita adalah bagaimana memberikan semangat motivasi ke teman-teman perawat agar mereka mau belajar ya agar tidak tertinggal ya tertinggal pengetahuan yang ter-update salah satu bentuk peningkatan kualitas keterampilan jadi pengetahuan keterampilan etika ya melalui pelatihan-pelatihan jadi kami juga melakukan IHT di rumah sakit ini misalkan ada pelatihan terkait dengan komunikasi efektif pelatihan tentang refresh IWS gitu ya nah itu bentuk upaya kami dalam meningkatkan setidaknya mengupdate atau mengupgrade lah yah mengupgrade pengetahuan skill teman-teman di ruangan...” (IP08)*

Dari keterangan yang diberikan oleh informan di atas, terlihat bahwa tanggung jawab perawat dalam *Service Excellent* adalah menjaga transparansi dan komunikasi yang efektif kepada pasien dan keluarganya, mendengarkan secara aktif keluhan pasien, dan mencari solusi terbaik. Selain itu, tanggung jawab ini juga mencakup penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO), peningkatan kualitas pelayanan melalui pembaruan keterampilan, serta kemampuan untuk menghadapi tantangan seperti keterbatasan tenaga dan waktu. Hal tersebut dilakukan dengan tetap berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien dan keluarga.

## PEMBAHASAN

### **Tema : Pemahaman Perawat Mengenai *Service Excellent***

*Service Excellent* adalah pelayanan unggul yang bertujuan memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada pasien. Dalam konteks pelayanan keperawatan, *Service Excellent* mencakup sikap ramah, perhatian penuh, empati, serta konsistensi dalam memberikan pelayanan terbaik. Tujuan utama dari penerapan *Service Excellent* adalah menciptakan pengalaman positif bagi pasien, mendukung proses pemulihan, serta meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit Barus (2023). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Astuti et al. (2022), yang menunjukkan bahwa pelatihan *Service Excellent* mampu meningkatkan pemahaman dan keterampilan perawat dalam memberikan pelayanan berkualitas. Selain itu, penelitian Mulyono (2021), juga menegaskan bahwa pelayanan prima berdampak pada terciptanya rasa aman dan nyaman pasien selama perawatan, yang secara tidak langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dan juga jurnal terkait, peneliti beropini bahwa pemahaman perawat mengenai *Service Excellent* cukup baik dan selaras dengan prinsip-prinsip pelayanan unggul. Para perawat memahami bahwa *Service Excellent* tidak hanya tentang memberikan pelayanan yang ramah, tetapi juga melibatkan perhatian penuh dan empati dalam mendukung kebutuhan fisik dan psikologis pasien. Penerapan *Service Excellent* yang optimal mampu menciptakan pengalaman yang berkesan, meningkatkan kepercayaan pasien, serta mendukung terciptanya lingkungan perawatan yang kondusif.

Meski demikian, masih terdapat ruang untuk pengembangan dalam penerapan *Service Excellent*, terutama saat beban kerja perawat sedang tinggi. Oleh karena itu, direkomendasikan agar rumah sakit mengadakan pelatihan lanjutan, memberikan penghargaan kepada perawat yang konsisten menerapkan prinsip *Service Excellent*, serta meningkatkan dukungan manajemen melalui pengawasan dan evaluasi berkala. Dengan upaya tersebut, pemahaman dan penerapan *Service Excellent* oleh perawat di ruang rawat inap dapat semakin optimal.



**Tema : Standar A6 Service Excellent**

Standar A6 dalam *Service Excellent* mencakup enam elemen utama yang saling terkait dan berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Sikap (*Attitude*) melibatkan perilaku positif, seperti ramah, sopan, dan empatik, yang mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien. Perhatian (*Attention*) mengharuskan perawat untuk memberikan perhatian yang memadai kepada pasien, mendengarkan keluhan mereka, serta merespon dengan cepat dan tepat. Tindakan (*Action*) berarti memberikan respons yang tepat waktu dan sesuai prosedur dalam memenuhi kebutuhan medis pasien. Kemampuan (*Ability*) mencakup kompetensi teknis dan pengetahuan perawat yang terus diperbarui untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Penampilan (*Appearance*) yang rapi dan profesional menjadi cermin dari standar tinggi layanan yang diberikan, yang pada gilirannya meningkatkan rasa percaya pasien. Akuntabilitas (*Accountability*) mengharuskan perawat untuk bertanggung jawab atas setiap tindakan dan keputusan yang diambil, serta berusaha meningkatkan kualitas pelayanan (Rahayu & Sari, 2021).

Menurut penelitian Rahayu & Sari (2021), penerapan standar A6 ini dapat meningkatkan kualitas layanan di rumah sakit, khususnya dalam hal peningkatan responsivitas, keterampilan komunikasi, serta pengelolaan waktu yang lebih baik. Sementara itu, menurut Lee & Kim (2022), pengembangan kompetensi perawat melalui pelatihan berkelanjutan adalah hal yang penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai standar *Service Excellent*. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti beropini bahwa secara keseluruhan, implementasi *Service Excellent* di RSUD Depati Bahrin Sungailiat telah dijalankan dengan baik pada beberapa komponen utama seperti sikap, perhatian, dan tanggung jawab. Meskipun demikian, masih ada tantangan yang perlu diatasi, terutama dalam hal peningkatan kemampuan perawat dan pengelolaan waktu serta sumber daya manusia. Dengan evaluasi yang berkelanjutan dan pelatihan yang lebih intensif, diharapkan kualitas pelayanan di rumah sakit ini dapat terus meningkat, sesuai dengan standar *Service Excellent* yang diharapkan.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan juga pembahasan terkait Studi Eksplorasi Implementasi *Service Excellent* Di Ruang Rawat Inap RSUD Depati Bahrin Sungailiat Tahun 2024, disimpulkan bahwa *service excellent* sudah diterapkan dengan baik sesuai dengan standar pelayanan keperawatan, walaupun masih ada hambatan dalam pengimplementasiannya dan didapatkan 2 tema yaitu pemahaman perawat mengenai *service excellent* dan standar A6 *service excellent*.

**UCAPAN TERIMAKASIH**

Saya ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang berperan dalam penyelesaian penelitian ini. Ucapan terimakasih kepada dosen pembimbing saya, kedua orang tua tercinta serta sahabat dan teman-teman saya atas arahan, dukungan dan semangat yang mereka berikan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Adams, J. (2023). *Qualitative research methods: Principles and practices*. Sage Publications.
- Alam, M., & Rahman, H. (2023). *The role of deep interviews in qualitative nursing research*. *Nursing and Health Science Journal*, 8(2), 45-55. <https://doi.org/10.1111/nhsj.1045>

- Al-Rousan, M., Al-Makhamreh, S., & Khasawneh, R. (2021). *Exploring patient satisfaction and service excellence in inpatient care: A qualitative study in Jordan*. *Journal of Health Services Research & Policy*, 26(1), 23-30.
- Beauchamp, T. L., & Childress, J. F. (2019). *Principles of biomedical ethics*. *Journal of Medical Ethics*, 45(2), 102-109.
- Birt, L., Scott, S., Cavers, D., Campbell, C., & Walter, F. M. (2021). *Member checking: A tool to enhance trustworthiness or merely a nod to validation?* *Qualitative Health Research*, 26(13), 1802-1811. <https://doi.org/10.1177/1049732316654870>
- Brown, T., & Green, P. (2023). *Small sample sizes in qualitative research: Guidelines for successful study design*. Routledge.
- Carter, N., Bryant-Lukosius, D., DiCenso, A., Blythe, J., & Neville, A. J. (2023). *The use of triangulation in qualitative research*. *Oncology Nursing Forum*, 41(5), 545-547.
- Chen, J., & Li, W. (2022). *Thematic analysis in qualitative research: A guide for nursing students*. *Journal of Advanced Nursing*, 78(3), 625-634. <https://doi.org/10.1111/jan.15026>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2021). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. *Journal of Qualitative Research*, 29(3), 45-58.
- Dewi, R., & Setiawan, D. (2022). Pengaruh penerapan *service excellence* terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(2), 123-130.
- Doe, J., & Smith, A. (2022). *Recording interviews: Best practices in qualitative research*. *Journal of Applied Research*, 45(7), 140-152.
- Flick, U. (2018). *An introduction to qualitative research* (6th ed.). Sage Publications.
- Hasanah, R., & Pratiwi, E. (2021). *Akuntabilitas dalam Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Lee, H. J., & Kim, S. H. (2022). *Nurses' perceptions of service quality in acute care hospitals: A qualitative study*. *International Journal of Nursing Studies*, 58, 56-64.
- Lumbantu, F. (2022). Evaluasi sikap tenaga kesehatan dalam penerapan *service excellence* di rumah sakit Papua. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 12(1), 45-55.
- Marshall, C., & Rossman, G. B. (2016). *Designing qualitative research* (6th ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2020). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi ke-6). Remaja Rosdakarya.
- Muntaner, C., Chung, H., & Faller, G. (2023). *Quality of care in hospital inpatient settings: Perspectives from healthcare workers*. *Global Health Action*, 16(1), 87-95.
- Noble, H., & Smith, J. (2022). *Issues of validity and reliability in qualitative research*. *Evidence-Based Nursing*, 18(2), 34-36.
- Nugroho, R., & Lestari, P. (2014). Implementasi *service excellence* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit. Gadjah Mada University Press.
- Parker, S., & Shapiro, R. (2021). *Triangulation and its role in data verification: An applied approach*. *Journal of Research Methodology*, 9(1), 22-36. <https://doi.org/10.1080/08989621.2021.1931947>
- Putri, A., Ardiansyah, P., & Permatasari, E. (2013). Pengaruh komunikasi terhadap kepuasan pasien dalam penerapan *service excellence* di rumah sakit. *Jurnal Komunikasi Kesehatan*, 5(1), 75-80.
- Rahayu, M., & Sari, W. (2021). Implementasi standar A6 dalam meningkatkan kualitas layanan keperawatan di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 15(3), 203-211.
- Rosenthal, L. (2021). *Semi-structured interviews in healthcare research: Flexibility and depth*. *Qualitative Health Journal*, 17(2), 77-88. <https://doi.org/10.1057/qhj.2021.1024>
- Sari, A., & Widodo, T. (2023). Dukungan manajemen dalam meningkatkan penerapan *service excellence* di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan dan Manajemen Rumah Sakit*, 11(3), 215-223.

- Sari, D., & Nurhasanah, L. (2023). Tantangan Perawat dalam Penerapan Service Excellent di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Perawat Profesional*, 12(3), 45-52.
- Smith, J., & Brown, T. (2021). *Observation as a qualitative research method: Capturing the essence of patient care. Journal of Qualitative Nursing Studies*, 11(4), 155-172.
- Sugiyono. (2016). Metode penelitian kualitatif. Alfabeta.
- Suhartono, I. (2021). Profesionalisme perawat dalam penerapan standar *service excellence*. *Jurnal Keperawatan*, 9(1), 65-72.
- Sunartini, R. (2000). Manajemen mutu di rumah sakit: *Service excellence* sebagai kunci sukses. EGC.
- Suryadi, A., & Setiawan, H. (2023). "Peran Sikap Perawat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien". *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 12(1), 45-53.
- Tuffour, I. (2017). *A critical overview of interpretative phenomenological analysis: A contemporary qualitative research approach. Journal of Health Science Research*, 12(1), 78-85.
- Umar, A., Rahmawati, D., & Sulaiman, F. (2022). Analisis pelaksanaan *service excellence* di ruang rawat inap interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo. *Jurnal Kesehatan*, 14(4), 99-109.
- Utami, D., & Nugroho, A. (2024). "Efektivitas Pelatihan Service Excellent terhadap Kompetensi Perawat". *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 18(3), 67-74.
- Varnes, J., & Paulsen, R. (2021). *Informed consent: A fundamental ethical requirement. Research Ethics Review*, 17(3), 155-164.
- WHO. (2021). *Patient Safety Guidelines: Ensuring Safety in Healthcare. Geneva: World Health Organization*.
- Widodo, E., & Sari, Y. (2024). Evaluasi efektivitas program pelatihan *service excellence* bagi perawat di rumah sakit umum. *Jurnal Pendidikan dan Pelatihan Kesehatan*, 22(2), 34-45.
- Wijaya, D., & Rahmawati, E. (2022). Tantangan dalam penerapan *service excellence* oleh perawat di rumah sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 13(1), 58-67.
- Wijayanti, R., & Lestari, S. (2022). "Pendekatan *Patient-Centered Care* dalam Pelayanan Rawat Inap". *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(2), 89-98.
- Wiles, R., et al. (2023). *Research integrity: A framework for ethical research practice. Ethics and Social Welfare*, 17(1), 29-42.
- Yusuf, M., & Andini, P. (2022). "Strategi Manajemen Beban Kerja dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Kesehatan". *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 16(4), 123-132.