BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab 1 yang telah penulis jabarkan, bahwa penelitian ini membahas mengenai bagaimana Peranan *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Untuk mencapai maksud tersebut, maka pada bab ini akan dikemukakan mengenai pembahasan sejumlah data dari hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara secara langsung.

Hasil penelitian ini selain diperoleh dari studi kepustakaan juga dengan wawancara dengan narasumber sebagai bentuk pengumpulan data.

Agar pembahasan lebih terarah dan sistematis maka peneliti membagi menjadi 3 bagian, yaitu:

1. Deskripsi Data Responden

2. Deskripsi Hasil Penelitian

3. Pembahasan Hasil Penelitian

4.1 Deskripsi Data Responden

1. Ibu Kumaesah S. Sos selaku staff Instalasi Pemasaran dan Humas lahir di Cirebon pada tanggal 12 juli 1964. Saat ini beliau tinggal bersama suami dan anaknya di Jln. Pratista Raya 45 Antapani - Bandung. Ibu Kumaesah sudah bekerja selama 10 tahun di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung terhitung mulai tahun 2000 yang diawali dengan jabatan sebagai staff di Pengumpulan dan Pengolahan Data (Pulahta) Rekamedik hingga sekarang menjabat sebagai staff Instalasi Pemasaran dan Humas.

2. Ibu Nurafrida selaku staff Sub Bagian Mobilisasi Dana (Teller dan Kasir) Rawat Inap dan Diagnostik lahir di Jakarta pada tanggal 2 mei 1962. Saat ini beliau tinggal bersama suami dan 2 anaknya di Jln. Permata Biru A. 38 Bandung. Ibu Nurafrida sudah bekerja selama 27 tahun di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung terhitung mulai tahun 1983 yang diawali dengan jabatan sebagai staff di Tata Usaha Pelayanan hingga sekarang menjabat sebagai staff Sub Bagian Mobilisasi Dana (Teller dan Kasir) Rawat Inap dan Diagnostik.

3. Ibu Vera Herlianty, S. S. Kep selaku Kepala Instalasi Farmasi lahir di Bandung pada tanggal 3 september 1970. Saat ini beliau tinggal di Komplek Mitra Residence C2 Bandung. Ibu Vera sudah bekerja selama 14 tahun di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung terhitung mulai tahun 1996 yang diawali dengan jabatan sebagai Apoteker Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung hingga saat ini menjabat sebagai Kepala Instalasi Farmasi.

4. Bapak Saifuddin, S.K,M selaku Kepala Instalasi Tata Usaha Pelayanan lahir di Palopo pada tanggal 2 mei 1969. Saat ini beliau tinggal bersama istri dananaknya di Komple k Bukit Permai i2 No. 8 Bandung. Bapak Saifuddin sudah bekerja selama 13 tahun di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung terhitung mulai tahun 1997 yang diawali dengan jabatan sebagai staff di Bagian Diklat hingga sekarang Bapak Saifuddin menjabat sebagai Kepala Instalasi Tata Usaha Pelayanan.

5. Ibu Teti Sugianti, S. Kep selaku Kepala Instalasi Rawat Inap lahir di Ciamis pada tanggal 1 agustus 1972. Saat ini beliau tinggal di Jln. Islamik Center 4 No. 150 Bandung. Ibu Teti sudah bekerja selama 13 tahun di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung terhitung mulai tahun 1997 yang diawali dengan jabatan sebagai staff di Bagian Rawat Pelaksana hingga saat ini menjabat sebagai Kepala Instalasi Rawat Inap.

6. Ibu Ferissa Aprilita, S. K.M selaku Kepala Instalasi Optik lahir di Semarang pada tanggal 5 april 1965. Saat ini beliau tinggal bersama suami dan anaknya di Jln. Istana Kawaluyaan III No. 10 Bandung. Ibu Ferissa sudah bekerja selama 6 tahun di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung terhitung mulai tahun 2004 yang diawali dengan jabatan sebagai staff di Bagian Pelaksana Pasien Rawat Jalan hingga menjabat sebagai Kepala Instalasi Optik.

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian

Pada bagian ini peneliti akan mendeskripsikan mengenai pembahasan yang dilakukan lewat wawancara mendalam kepada staff *Frontliner*. Dalam wawancara untuk menggali informasi kepada informan yang diwakili oleh Kepala Instalasi *Frontliner* Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Namun ada beberapa bagian dari Instalasi tersebut yang diwakili oleh staff bagian dikarenakan Kepala Instalasi tersebut tidak berhubungan langsung dengan pasien. Pada penelitian ini peneliti mewawancarai enam orang, yaitu: Staff Instalasi Pemasaran dan Humas, Staff Sub Bagian Mobilisasi Dana (Teller dan Kasir), Kepala Instalasi Farmasi, Kepala Instalasi Tata Usaha Pelayanan, Kepala Instalasi Rawat Inap, dan Kepala Instalasi Optik. Pendeskripsiannya dapat kita lihat sebagai berikut:

4.2.1 Pelayanan yang dilakukan oleh *Frontliner* dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung

Pelayanan publik dalam instansi/lembaga/ organisasi pemerintah maupun swasta merupakan suatu hal yang sangat utama. Bentuk pelayanan publik berupa tanggung-jawab yang dilaksanakan oleh instansi atau badan tersebut. Adanya kualitas pelayanan yang baik, maka pengunjung akan merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan. Begitu juga dengan Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung merupakan instansi pelayanan publik pemerintah dalam bidang kesehatan berupaya memberikan pelayanan terhadap pengunjung dengan semaksimal mungkin. Ini dapat dilakukan melalui pelayanan staff

Frontliner, mengingat pengunjung yang datang berobat setiap hari banyak, sehingga mereka membutuhkan informasi melalui pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Begitu juga dengan kecepatan waktu staff *Frontliner* dalam melayani pengunjung.

Seperti yang dikemukakan oleh Gerson dan Parasuraman mengenai syarat-syarat kepuasan dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari segi kecepatan pelayanan, keramahan personil, pengetahuan personil (memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna jasa) dan fasilitas yang memadai.

Hal ini juga sejalan dengan wawancara yang peneliti lakukan dengan staff *Frontliner,* bahwa kemampuan berkomunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan bagi pengunjung harus dilakukan dengan cepat dan profesional serta bentuk komunikasi yang dilakukan harus secara persuasif. Bentuk komunikasi dalam memberikan pelayanan haruslah dengan cepat dan tepat. Ini dilakukan untuk memberikan suatu pelayanan yang unggul (*service of excellence*) bagi pengunjung Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

4.2.1.1 Pelayanan yang Unggul (*service of excellence*)

Service of excellence adalah yang berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pihak pelanggannya (konsumen), sedangkan konsumen tersebut merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar.

Dengan pelayanan yang unggul (*service of excellence*) seluruh staff *Frontliner* menunjukkan eksistensi atau peranan mereka dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Melalui pelayanan yang unggul (*service of excellence*) para staff *Frontliner* masing-masing Instalasi berusaha untuk melayani setiap kebutuhan pasien. Seperti yang dikemukakan oleh Ibu Ferissa Aprilita, S.,Km sebagai Kepala Instalasi Optik beliau memberikan pelayanan yang unggul (*service of excellence*) yaitu dengan cara:

1. Menyediakan Sumber Daya Manusia berkualitas sesuai dengan bidang keahliannya. Misalnya: staff yang ahli di bidang *Facet* (potong lensa).
2. Menyediakan lensa dengan harga terjangkau dan kualitas tinggi.

Selain itu, seluruh staff *Frontliner* Instalasi Optik berusaha sebisa mungkin untuk tidak membiarkan pasien untuk menunggu. Hal ini dikemukakan oleh Ibu Ferissa, bahwa pada saat pasien tersebut masuk ke Instalasi Optik, maka staff *Forntliner* Instalasi Optik langsung melayani pasien sesuai dengan kebutuhannya.

Hal yang sama juga dikemukakan oleh Bapak Saifuddin, S.Km selaku *Forntliner* Kepala Instalasi Tata Usaha Pelayanan, bahwa dalam memberikan pelayanan kepada pasien raawat inap maka beliau menerapkan pelayanan unggul (*service of excellence*) yaitu dengan cara memperhatikan kelengkapan berkas-berkas administrasi pelayanan mulai dari Poliklinik ke Instalasi Rawat

Inap hingga ke Bagian Operasi. Dengan menerapkan pelayanan unggul (*service of excellence*) beliau menunjukkan eksistensi atau peranannya sebagai *Frontliner* Kepala Instalasi Tata Usaha Rawat Inap, karena dengan kelengkapan berkas-berkas adminstrasi itulah yang menjadi salah satu syarat pasien tersebut ditangani oleh Tim Medis Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Apabila data-data administrasi pasien rawat inap tidak lengkap, maka akan menimbulkan kerugian pada rumah sakit. Disinilah terlihat jelas peranan Bapak Saifuddin, S. Km selaku *Frontliner* Kepala Instalasi Tata Usaha Pelayanan dalam memberikan pelayanan unggul (*service of excellence*) kepada pasien rawat inap Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

Dengan mengandalkan pelayanan unggul/prima (*service of excellence*), maka perusahaan jasa seperti Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung dapat meningkatkan kepuasan pasien khusunya pasien rawat inap.

Faktor-faktor yang menjadi perhatian perusahaan jasa dalam memberikan pelayanan unggul/prima demi tercapainya *customer satisfaction* yaitu antara lain:

1. Menghargai kebutuhan dan kepentingan pelanggannya
2. Menjaga sopan-santun dalam berkomunikasi, sikap/tindakan dan perilaku dalam hal melayani kebutuhan pelanggannya.
3. Selalu bersikap bijaksana dan bekerja secara profesional, cepat dan efisien, serta menguntungkan bagi kedua belah pihak , dapat diandalkan dan dipercaya.
4. Tetap menjaga rahasia pribadi pihak pelanggan. (Rusadi Ruslan, 1999)

Kecepatan pelayanan atau daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan staff *Frontliner* untuk membantu para pasien dalam memberikan pelayanan dengan tanggap. Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pasien rawat inap, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pasien menunggu merupakan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Untuk itu *Frontliner* dalam memberikan pelayanan harus memiliki kemampuan untuk cepat dan tanggap, sehingga pasien rawat inap tidak terlantar dan masalah yang timbul segera teratasi dengan cepat.

Parasuraman mengemukakan mengenai pengertian daya tanggap yaitu:

> "Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan." (Parasuraman,dkk1988:182)

Setiap orang ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan termasuk pasien rawat inap Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung, salah satunya dengan kecepatan pelayanan yang diberikan *Frontliner*, karena dengan pelayanan yang cepat pasien rawat inap tidak perlu lama menunggu untuk terpenuhi kebutuhan dan keinginannya. Dan kecepatan pelayanan inilah yang sangat perlu dimiliki oleh seluruh staff *Frontliner* Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

Ketepatan dalam memberikan informasi kepada pasien rawat inap merupakan suatu hal yang mutlak dilakukan oleh seluruh staff *Frontliner*. Jika informasi yang diberikan staff *Frontliner* tidak tepat akan menimbulkan masalah sehingga harus dilakukan dengan tepat dan benar. Hal ini juga sejalan

dengan wawancara yang peneliti lakukan dengan staff *Frontliner*, bahwa ketepatan dalam menjawab pertanyaan pasien harus mutlak dilakukan. Bila keterangan yang diberikan tidak benar, akurat dan tepat tentu akan berdampak hal negatif. Untuk itu dilakukan koordinasi pada setiap unit kerja untuk kelancaran proses kerja menyangkut dengan pelayanan informasi. Informasi tersebut nantinya akan diberikan kepada pasien rawat inap rumah sakit secara tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan pasien rawat inap.

Parasuraman mengemukakan pendapat mengenai kehandalan dan konsistensi jasa dari rumah sakit bahwa kehandalan merupakan kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. (Parasuraman,dkk.,1988:182). Kinerja para staff *Frontliner* harus sesuai dengan apa yang diharapkan pasien, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa terjadi kesalahan dan akurasi yang tinggi.

Menurut Parasuraman, Berry dan Zeithaml mengemukakan bahwa kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kemampuan staff *Frontliner* untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien rawat inap tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Selain itu juga, staff *Frontliner* dituntut untuk memiliki *human skill*. Menurut DRS.H.Kusnadi,HMA,M.Si *human skill* adalah kemampuan untuk dapat mengerti dan memahami karakteristik orang lain. Untuk dapat merespon pertanyaan dan keluhan pasien rawat inap secara efektif dan efisien, maka staff *Frontliner* harus berpartisipasi aktif dengan staff *Frontliner* yang lain. Dengan memiliki *human skill* dalam merespon setiap pertanyaan dan keluhan seluruh staff *Frontliner* dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat inap. Yaitu dengan cara rutin bertanya langsung kepada pasien di ruang perawatan, apakah pasien tersebut merasakan kepuasan atau rasa nyaman selama menjalani perawatan, dan apabila ada keluhan mengenai *Frontliner* maka saat itu juga dilakukan *Frontliner* Kepala instalasi menegur langsung staff yang kurang efektif dalam melayani pasien rawat inap.

4.2.2 Perilaku *Frontliner* dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung

Dalam kerangka besar, budaya pelayanan adalah *invisible hand* yang mengarahkan setiap *Frontliner* bagaimana harus bersikap dan berprilaku dalam memberikan pelayanan. Pelaksanaan dalam memberikan pelayanan yang unggul kepada pengunjung dilakukan dengan sebaik mungkin, dimana perilaku atau sikap dari staff *Frontliner* sebagai penyelenggara pelayanan harus bersikap ramah.

Menurut ibu Ferissa Aprilita, S.KM selaku kepala Instalasi Optik, mengatakan bahwa:

> “Sifat simpatik dan komunikatif yang dilakukan petugas rumah sakit dalam melayani pasien rawat inap, mereka menempatkan 5 S, yaitu: salam, senyum, sapa, sopan dan santun. Ini diharapkan akan mendapatkan empaty dari para pasien dan keluarga pasien sehingga dapat tercapai kepuasan pasien.

Menurut Parasuraman, Berry dan Zeithamland mengemukakan bahwa:

> sifat simpatik adalah keadaan hati yang dapat membangkitkan rasa simpatik dan dapat menarik hati. Dimana para pelanggan merasa para staff *Frontliner* menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.

Keramahan dan kesopanan staff *Frontliner* Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung sangat mempengaruhi peranan *Frontliner*. Hal tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Fandy Tjitono bahwa:

> “Beberapa kekurangan yang mungkin ada pada karyawan pemberi jasa dan dapat berpengaruh terhadap persepsi pelanggan pada kualitas jasa adalah tidak terampil dalam melayani pelanggan, cara berpakaiannya tidak sesuai, tutur katanya kurang sopan atau bahkan menyebalkan, bau badannya mengganggu, selalu cemberut atau pasang tampang ‘angker’. (Tjiptono, 2004:85)

Kesopanan merupakan cerminan dari setiap pribadi individu, hal ini juga yang dimiliki oleh staff *Frontliner*, karena dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap, sorang *Frontliner* dituntut untuk sopan karena berhubungan langsung dengan pasien sehingga citra Frontliner dinilai baik dimata pelanggan. Sikap sopan santun dan perhatian yang dimilki oleh staff

Frontliner Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung sangat penting pada saat melayani pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Karena sikap sopan santun ini timbul dari dalam diri para staff *Frontliner* pada saat melayani pasiennya. Dan sikap perhatianpun akan datang dengan sendirinya dari setiap para staff *Frontliner* pada saat melayani, merawat dan melihat langsung keadaan atau kondisi dari para pasien rawat inap di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

Pada dasarnya keramahan bukanlah hal yang perlu dikesampingkan tetapi harus diperhatikan, sebab tanpa adanya sikap yang ramah dari staff *Frontliner* secara otomatis pelayanan tidak akan ada artinya, karena keramahan termasuk dalam bagian *good will* (itikad baik) sehingga pasien rawat inap merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sama halnya dengan staff *Frontliner* Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung selalu menerapkan sikap yang ramah dalam melayani dan menangani pengunjungnya. Dimana sikap maupun latar belakang pengunjung yang berbeda-beda haruslah diperhatikan.

Maksudnya adalah bila seorang staff *Frontliner* tidak dapat menunjukkan sikap yang baik dan ramah terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengunjungnya, akan berdampak negatife atau citra dari lembaga tersebut akan dipandang buruk oleh masyarakat. Hal ini senada dengan apa yang diungkapkan oleh Breman yang dikutip oleh Effendy (1991), yaitu:

> "*Today an attitude of human relations, public relations, conduality, and courtesy insist upon goodwill as an essential in very communication*" (Breman dalam Effendy, 1991:65). Dewasa ini suatu sikap dari hubungan manusiawi, hubungan masyarakat, keramah-tamahan, dan kesopan-

> santunan yang menuntut itikad baik sebagai esensial pada setiap komunikasi.

Hal ini sejalan dengan wawancara yang peneliti lakukan dengan staff *Frontliner*, adanya sikap ramah-tamah, nyaman dan bersahabat merupakan faktor yang paling penting dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung. Dari pengertian di atas mengenai sikap dari hubungan yang dilakukan manusia, seperti sikap keramahan dalam berkomunikasi kepada setiap orang maupun bagi orang banyak akan memberikan rasa nyaman dan tenang bagi orang tersebut.

Sama halnya bagi pengunjung Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung, bila petugas bersikap ramah dalam berkomunikasi dan melayani pengunjung, akan memberikan citra yang positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh staff *Frontliner.*

4.2.3 Pengetahuan Personal *Frontliner* dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung

Untuk memberikan informasi dalam melayani pasien, staff *Frontliner* harus memiliki pengetahuan yang luas mengenai kesehatan mata. Artinya staff *Frontliner* harus bersikap taktis dan komunikatif dalam memberikan informasi dan bersifat komunikatif.

Dalam memberikan informasi untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung, staff *Frontliner* harus memiliki pengetahuan yang luas.

Berbagai macam usaha-usaha yang dilakukan oleh staff *Frontliner*, antara lain yaitu:

4.2.1.1 Pelatihan

Istilah pelatihan (*training*) digunakan untuk kegiatan mengajarkan keterampilan teknis kepada personil non manajerial. Proses pelatihan bertujuan meningkatkan kemampuan perseorangan dan kelompok untuk berkontribusi bagi efektifitas organisasi. Pelatihan dirancang untuk meningkatkan keterampilan pekerjaan. (James Stoner, 1996:201)

Sebagian besar staff *Frontliner* mengikuti pelatihan di luar tempat kerja. Pelatihan di luar tempat kerja terjadi di luar tempat kerja yang aktual tetapi berusaha meniru kondisi pekerjaan yang sebenarnya. Macam pelatihan ini meliputi *pelatihan serambi* (*vestibule training*), di mana karyawan bekerja pada peralatan yang sebenarnya dan dalam lingkungan kerja yang realistis tetapi di ruang yang berbeda dengan ruang yang sebenarnya di mana mereka akan bekerja. Tujuannya adalah untuk menghindarkan tekanan di tempat kerja yang mungkin mengganggu proses belajar. Dalam *pelatihan pengalaman perilaku (behaviorally experienced training*), beberapa dari teori yang digunakan di pusat penilaian- permainan bisnis, kasus yang berpusat pada masalah, dan sebagainya- dimanfaatkan penatar (*trainee*) dapat mempelajari

perilaku yang sesuai untuk pekerjaan lewat *permainan peran (role playing*). Akhirnya, pelatihan di luar tempat kerja dapat dipusatkan sepenuhnya di dalam kelas dengan seminar pelatiha, kuliah dan film. (James Stoner, 1996:202)

Tujuan Rumah Sakit Cicendo yang memiliki motto “Pembawa kecerahan kehidupan bagi masyarakat agar sehat dan produktif“ (Diktat profil Rumah Sakit Mata Cicendo, 2009)

Melihat tujuan tersebut maka Rumah Sakit Mata Cicendo berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pasien melalui para *Forontliner*, diantaranya melaksanakan asuhan dan pelayanan keperawatan melalui pelatihan-pelatihan baik diadakan oleh pihak rumah-sakit maupun pelatihan di luar rumah sakit. Pelatihan merupakan salah satu bentuk tercapainya kualitas kerja yang optimal khususnya pada sumber daya manusianya, karena SDM merupakan suatu asset yang bermanfaat bagi pembangunan. Oleh karena itu kegiatan pelatihan merupakan bekal yang bermanfaat dan untuk menambah keahlian, keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien khususnya pasien rawat inap. Nitisemito menyebutkan bahwa pelatihan itu adalah:

> Pelatihan adalah suatu kegiatan dari perusahaan yang bermaksud untuk memperbaiki dan mempertimbangkan sikap, tingkah laku, keterampilan dan pengetahuan daripada karyawannya sesuai dengan keinginan yang bersangkutan. (Nitisemito 1988:86)

Terhitung dari tahun 2001 hingga tahun 2009 Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung melakukan 25 Pelatihan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Biasanya pihak Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung mengadakan pelatihan

khusus bagi perawat yang bertugas melayani pasien yang sedang dirawat inap, diantaranya yaitu:

1. Pelatihan Dasar Perawat Mata (*Basic Eye Nurse Training*) selama 2 bulan.
2. Pelatihan Tingkat Lanjut Perawat Mata (*Advanced Eye Nurse Training*) selama 2 bulan.
3. Pelatihan Perawat Mata Masyarakat (Community Eye Nurses) selama 4 bulan.

(Diktat profil Rumah Sakit Mata Cicendo, 2009)

Pelatihan yang diadakan oleh Rumah Sakit Mata Cicendo ini merupakan suatu kegiatan formal karena meliputi hubungan antar-manusia dalam organisasi demi kepentingan organisasi, selain itu dampak langsung maupun tidak langsung perilaku individu maupun sosial terhadap organisasi.

Kegiatan pelatihan ini dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu dalam waktu yang relatif singkat. Umumnya suatu pelatihan di Rumah Sakit Mata Cicendo ini berupaya menyiapkan para perawat untuk melakukan pekerjaan–pekerjaan yang pada saat itu dihadapi, contohnya pelatihan mengenai keterampilan interaksi pelayanan di Rumah sakit oleh perawat, disini diterangkan bahwa selain memberikan pelayanan yang baik dari segi tekniknya juga diperlukan adanya suatu interaksi antara pasien dengan tenaga kesehatan. Sifat hubungan ini sangat penting karena merupakan faktor utama yang menentukan kondisi

konsultan medis, seperti memberikan kepuasan pasien, ketaatan pada aturan medis, yang akhirnya menentukan kesehatan pasien tersebut. (Berkas pelatihan 2002)

4.2.3.2 Metode Dokumentasi

Menurut Suharsimi Arikunto (1998:236), metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya.

Usaha yang dilakukan sebagian besar dari *Fontliner* yaitu dengan mencari data-data atau pengetahuan lain seputar kesehatan mata di buku-buku, majalah-majalah, surat kabar, dll. Hal ini juga diperjelas oleh Ibu Teti Sugianti, S. Kep selaku Kepala Instalasi Rawat Inap bahwa usaha-usaha yang dilakukan beliau memberikan informasi dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap yaitu: 1. Membaca buku-buku seputar kesehatan mata.

2. *Update* pengetahuan dengan cara *browsing* artikel-artikel kesehatan mata.

Hal yang sama juga diperjelas oleh Ferissa Aprilita, S.,Km selaku Kepala Instalasi Optik, bahwa usaha yang dilakukan beliau dalam memberikan informasi dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap salah satunya yaitu membaca majalah-majalah optik sehingga pengetahuan personal beliau mampu memberikan informasi seputar lensa kepada pasien rawat inap.

4.2.4 Peranan *Frontliner* dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung

Frontliner yang dapat memberikan pelayanan yang prima adalah mereka yang mengerti akan peran dan tugas mereka. Peranan *Frontliner* Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung harus mampu memberikan pelayanan unggul kepada seluruh pasien khsusnya pasien rawat inap. *Frontliner* Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung telah berperan baik dalam memberikan pelayanan sehingga tercipta kepuasan pasien, karena di dalam pelaksanaan pelayanan tersebut, seluruh staff *Frontliner* telah melaksanakan peran masing-masing. Pada dasarnya *Frontliner* melaksanakan peran manajerial yang terbagi dalam beberapa macam peran. (James Stoner, 1996:21). Peran-peran tersebut yaitu:

4.2.4.1 Peran Antar Pribadi (*Interpersonal Roles*)

a. Peran pemimpin (*leader*), dilakukan dengan cara mengarahkan dan mengkoordinasi tugas-tugas dari para bawahannya.
b. Peran penghubung (*liaison*), dilakukan dengan cara menjalin hubungan antar pribadi dengan pihak-pihak, baik yang berada di dalam organisasi maupun yang berada di luar organisasi. (James Stoner, 1996:22)

Dalam menjalankan peran pemimpin setiap Kepala Bagian *Frontliner*, melakukan perannya dalam membagi tugas kepada setiap staff *Frontliner* dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap. Masing-masing

Kepala Bagian memiliki kemampuan untuk menjalankan perannya sebagai pemimpin kepada masing-masing staff dan mengarahkan tugas-tugas sesuai dengan bidang keahliannya. Seperti yang dijabarkan oleh Ibu Ferissa Aprilita, S.,Km selaku Kepala Bagian Optik, Misalnya: memberikan tugas kepada staff yang ahli di bidang *Facet* (potong lensa). Dengan pembagian tugas ke masing-masing staff, maka *Frontliner* telah mampu menjalankan perannya sebagai pemimpin (leader).

Sedangkan untuk menjalankan perannya sebagai penghubung (*liaison*), setiap Kepala Bagian *Frontliner* memiliki peranan untuk menjalin hubungan yang baik dengan seluruh staff Frontliner, termasuk menjalin hubungan yang baik dengan pasien rawat inap dan seluruh pengunjung rumah-sakit. Peran Kepala Bagian Frontliner sebagai penghubung (*liaison*) juga menitikberatkan pada eksistensinya dalam menjalin hubungan yang baik dengan pihak-pihak di luar Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

4.2.4.2 Peran Informasional (*Informational Roles*)

Peran ini mengenai penerimaan dan pengkomunikasian informasi, yang dibuthkan untuk pengambilan keputusan, peran ini meliputi:

a. Peran pemantau (*monitor*), *Frontliner* Kepala Instalasi maupun staff *Frontliner* secara terus menerus mencari informasi-informasi yang berguna baik dari dalam organisasi maupun dari luar organisasi.
b. Peran penyebar (*disseminator*), yaitu *Frontliner* Kepala Instalasi membagi-bagikan informasi yang diperoleh dari hasil

pemantauannya kepada *staff Frontliner* yang dirasakan memerlukan informasi tertentu.

c. Peran juru bicara (*spokesperson*), yaitu *Frontliner* Kepala Instalasi maupun staff *Frontliner* menyampaian sebagian dari informasi yang dikumpulkannya kepada para individu di luar unitnya atau pihak-pihak lain di luar organisasi. (James Stoner, 1996:22)

4.2.4.3 *Briefing*

Briefing dapat disebut sebagai komunikasi penugasan. Karena dalam *briefing* terdapat usaha yang bukan hanya memberikan informasi teknis, tetapi juga mengarahkan dan menggerakkan pelaksanaan tugas operasional yang dalam pelaksanaanya diharapkan dapat berjalan sesuai dengan program dan hasil dari pesan yang disampaikan komunikator. *Briefing* yang diterima oleh pelaksana tugas dapat pula dijadikan pedoman dalam mengatasi berbagai kendala, sehingga kerja dilaksanakan membuahkan hasil yang semaksimal mungkin. (Ibnu Hisyam Mukti 1996: 21)

Menurut Ibnu Hisyam Mukti (1996: 22-23) bahwa: dalam proses komunikasi *briefing* sang *Eksekutif*, *Enselor* atau pimpinan hendaknya memperhatikan unsure-unsur dari program atau tugas yang menjadi pesan briefing. *Briefing* adalah bentuk spesialisasi, komunikasi kelompok (*Group Communication*), yang dilaksanakan oleh atasan atau pimpinan ataupun oleh ahli bidang tertentu kepada karyawan, bawahan atau para pelaksana tugas untuk dijadikan pedoman

untuk mencapai tujuan tertentu. Meskipun demikian, pada kondisi tertentu ada kalanya materi briefing disampaikan kepada individu tertentu, yang pada akhirnya untuk disebar luaskan pula kepada kelompok.

Briefing adalah pertemuan dalam waktu yang relative singkat untuk mendengarkan penjelasan dari seorang (pimpinan) sebelum suatu kegiatan dilaksanakan" (Effendy, 1989:144)

Briefing dilakukan secara rutin oleh *Frontliner* Kepala Instalasi seperti yang dijelaskan oleh Vera Herlianty, S.Si., M.Si selaku bahwa salah satu peranan beliau sebagai Kepala Instalasi Farmasi yaitu melakukan *briefing* secara rutin dengan seluruh Frontliner staff Instalasi Farmasi.

4. 3 Pembahasan Hasil Penelitian

Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung adalah satu-satunya Rumah Sakit Khusus Mata milik Pemerintah/Depkes RI dengan fungsi Pelayanan dan Pendidikan serta Penelitian dalam bidang Kesehatan Mata. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pasien khususnya pasien rawat inap adalah melalui peranan *Frontliner* dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap. Dalam hal ini masalah yang diteliti adalah peranan Frontliner dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang menggambarkan deskriptif peranan *Frontliner* dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah teknik wawancara dan studi pustaka.

Wawancara tersebut dilakukan kepada *Frontliner* Kepala masing-masing Instalasi yang membawahi beberapa staff *Frontliner* Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Namun ada beberapa bagian dari Instalasi tersebut yang diwakili oleh staff bagian dikarenakan Kepala Instalasi tersebut tidak berhubungan langsung dengan pasien. Dari pembahasan yang telah diuraikan dan dijelaskan bahwa peranan *Frontliner* dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap telah berperan dengan baik.

Dalam memberikan pelayanan bagi pengunjung khususnya pasien rawat inap harus dilakukan dengan cepat dan profesional serta bentuk komunikasi yang dilakukan harus secara persuasif. Bentuk komunikasi dalam memberikan pelayanan

haruslah dengan cepat dan tepat. Ini dilakukan untuk memberikan suatu pelayanan yang unggul (*service excellence*) bagi pengunjung Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

Service of excellence adalah yang berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pihak pelanggannya (konsumen), sedangkan konsumen tersebut merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar. (Rusadi Ruslan :1999)

Dengan mengedepankan pelayanan yang unggul (*service excellence*), *Frontliner* mampu memenangkan strategi persaingan dalam pelayanan jasa kesehatan Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung, dengan cara melakukan suatu proses administrasi dengan cepat, memperlakukan pasien dengan ramah, sehingga memperlihatkan cara *Frontliner* dapat melayani dengan baik serta menumbuhkan kesan atau persepsi yang positif dari pihak para pasiennya (*customer oriented*).

Sebagian besar *Frontliner* Rumah sakit Mata Cicendo Bandung menerapkan pelayanan unggul/prima (*service excellence*) dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap. hal ini terlihat jelas dari hasil wawancara yang peneliti lakukan yaitu dengan Ibu Vera Herlianty, S.Si., M.Si Kepala instalasi Farmasi, Ibu Kumaesah, S.Sos *Frontliner* staff Instalasi Pemasaran dan Humas, Bapak Saifuddin, S. Km Kepala Instalasi Tata Usaha Rawat Inap, Ibu Nurafrida staff Sub Bagian Mobilisasi Dana (Teller dan Kasir) Rawat Inap dan Diagnostik, dan Ibu Ferissa Aprilita, S.,Km Kepala Instalasi Optik.

Seluruh staff *Frontliner* harus cepat dan tanggap dalam melayani pasien rawat inap yang membutuhkan informasi seputar pemeriksaan hingga tahap operasi. Hal ini pula yang ditegaskan oleh Bapak Saifuddin selaku Kepala Instalasi Tata Usaha Pelayanan, bahwa dalam menjalankan tugasnya sebagai *Frontliner* Kepala Instalasi Tata Usaha Pelayanan, beliau berusaha semaksimal mungkin untuk cepat dan tanggap dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien rawat inap dalam hal pemenuhan akan kelengkapan berkas atau data-data yang harus dilengkapi oleh pasien sebelum melakukan pemeriksaan hingga tahap operasi. Pelayanan yang cepat dalam hal pemenuhuan informasi kepada pasien sangat perlu diperhatikan dan diutamakan, karena hal tersebut sangat mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap. Lebih jelasnya bahwa Bapak Saifuddin berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang cepat dan efektif tanpa membiarkan pasien tersebut menunggu lama.

Kecepatan pelayanan juga diterapkan oleh I bu Teti Sugianti, S.Kep. Ners selaku *Frontliner* Kepala Instalasi Rawat Inap, bahwa kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pasien yaitu dengan mengandalkan *team work* sehingga setiap *Frontliner* staff Instalasi Rawat Inap bekerja secara efektif dalam memberikan pelayanan/ perawatan kepada pasien rawat inap, yaitu dengan cara:

1. Pasien yang datang langsung diperiksa di Poli Pemeriksaan,
2. Staff *Frontliner* Instalasi Rawat Inap yang terdiri dari perawat menyiapkan tempat tidur di ruang rawat inap bagi pasien rawat inap yang akan menjalani pemeriksaan lebih lanjut yaitu operasi.
3. *Team work* yang terdiri dari perawat Instalasi Rawat Inap menyiapkan kebutuhan pasien yang akan menjalani tahap pengobatan yaitu operasi.
4. Pada saat pasien tersebut telah melakukan tahap-tahap pengobatan, hingga pada akhirnya pasien tersebut akan meninggalkan Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung, *team work* yang terdiri dari perawat Instalasi Rawat Inap mengandalkan kecepatan pelayanan yang efektif.

Selain itu juga kecepatan pelayanan juga diterapka oleh Ibu Kumaesah, S.Sos selaku staff *Frontliner* Instalasi Pemasaran dan Humas. Beliau menerapkan kecepatan pelayanan yang efektif yaitu dengan menggunakan Sistem Triange (sesuai dengan keluhan pasien yang dilayani oleh ahlinya masing-masing). Setiap keluhan pasien ditangani oleh staff ahlinya masing-masing, misalnya: pasien yang membutuhkan informasi mengenai tahap-tahap perawatan sebelum tahap operasi dan biaya-biaya yang dibutuhkan dijelaskan oleh staff *Frontliner* Instalasi Pemasaran dan Humas.

Seluruh staff *Frontliner* memiliki peranan untuk memberikan informasi yang tepat kepada pasien rawat inap, karena ketepatan dalam memberikan informasi sangat mempengaruhi pelayanan yang pasien terima dari staff *Frontliner*.

Apabila informasi yang diberikan oleh staff Frontliner tidak tepat, maka tidak menutup kemungkinan akan terjadi kesalah-pahaman antara pasien dengan staff *Frontliner*. Dalam menjalankan peranannya, staff *Frontliner* selalu memberikan penjelasan secara lengkap dan tidak asal-asalan sehingga terlihat kesan yang tulus dari pelayanan *Frontliner* Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung, selain itu juga menurut Ibu Teti Sugianti, S. Kep . Ners selaku Kepala Instalasi Rawat Inap *Frontliner* Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan pelanggan, mereka mengkaji terlebih dahulu permasalahan yang ada dengan pasien yang terkait baru memberikan penjelasan.

Mengenai kemampuan staff *Frontliner*, dibutuhkan kemampuan khusus dalam merespon pertanyaan. Hal ini sejalan dengan wawancara yang peneliti lakukan dengan staff *Frontliner* bahwa kemampuan dalam merespon pertanyaan harus menunjukkan sikap yang baik dan *empaty* bilamana pasien tersebut menemukan kesulitan atau kurang memahami atas informasi yang diberikan kepada mereka.

Ini dilakukan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan antara staff *Frontliner* dengan pasien rawat inap. Seluruh staff *Frontliner* harus menguasai masalah apa yang menjadi keluhan para pelanggannya karena seorang komunikator dikatakan ahli dalam menyampaikan pesan apabila ia menguasai materi pesan dan ahli di bidangnya. Seperti dikatakan Jalaluddin Rakhmat (1999 : 260) “Komunikator yang dinilai tinggi pada keahlian dianggap sebagai cerdas, mampu, ahli, tahu banyak, berpengalaman, atau terlatih”.

Selain itu juga staff *Frontliner* memiliki kemampuan untuk dapat mengolah dan menyampaikan suatu pesan sehingga dapat diterima dengan baik oleh pasien rawat inap, apa yang mereka butuhkan berupa informasi yang sesuai dengan kebutuhannya dapat terpenuhi dengan kemampuan yang dimiliki oleh staff *Frontliner* dalam merespon pertanyaan dan langsung menangani setiap keluhan. Pasien rawat inap tidak hanya butuh penjelasan namun penyelesaian secara tuntas terhadap keluhan mereka di lapangan dan penyelesaian masalah yang berlarut-larut, selain itu juga pada dasarnya kemampuan seseorang dalam menangkap dan mengerti sesuatu khususnya informasi yang disampaikan oleh staff *Frontliner* kepada pasien berbeda-beda. Perlu diperhatikan oleh staff *Frontliner* mengenai tingkat pemahaman pasien rawat inap terhadap informasi yang diberikan agar tidak terjadi kesalahpahaman informasi dan tidak membingungkan pasien dan dapat dengan mudah menangkap dan mengerti maksud informasi yang disampaikan. Staff *Frontliner* harus meningkatkan lagi kemampuannya dari segi pengetahuan dan wawasan agar lebih mampu lagi menjelaskan informasi kepada pasien rawat inap.

Sikap yang ditunjukkan oleh *Frontliner* dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap yaitu sikap 5 S (salam, senyum, sapa, sopan dan santun), hal ini diperjelas oleh ibu Ferissa Aprilita, S.KM selaku kepala Instalasi Optik, sebab dalam melayani setiap pasien, beliau harus selalu menunjukkan sikap 5 S tersebut, dengan demikian pasien yang merasa dihargai dan secara langsung akan tercipta kepuasan pasien. Pada dasarnya keramahan bukanlah hal yang perlu dikesampingkan tetapi harus diperhatikan, sebab tanpa adanya sikap yang ramah dari staff *Frontliner* secara

otomatis pelayanan tidak akan ada artinya, karena keramahan termasuk dalam bagian *good will* (itikad baik) sehingga pasien rawat inap merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sama halnya dengan staff *Frontliner* Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung selalu menerapkan sikap yang ramah dalam melayani dan menangani pengunjungnya. Dimana sikap maupun latar belakang pengunjung yang berbeda-beda haruslah diperhatikan.

Perilaku yang ditunjukkan *Frontliner* dalam memberikan penjelasan tentang keluhan pasien rawat inap yaitu sikap yang sopan yang sangat mempengaruhi dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap karena kesopanan merupakan hal yang harus ditanamkan ketika seseorang sedang berhadapan dengan orang lain. Hal tersebut sesuai dengan pendapat sebagai berikut : "Pesan disampaikan dengan sopan (courtesy), yaitu diperhitungkan kadar kepribadiannya, kebiasaan, pola hidup dan nilai-nilai komunikan “ (Siahaan, 1991 : 73).

Kesopanan merupakan cerminan dari setiap pribadi individu, hal ini juga yang dimiliki oleh staff *Frontliner,* karena dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap, sorang *Frontliner* dituntut untuk sopan karena berhubungan langsung dengan pasien sehingga citra *Frontliner* dinilai baik dimata pelanggan. Sikap sopan santun dan perhatian yang dimilki oleh staff *Frontliner* Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung sangat penting pada saat melayani pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Karena sikap sopan santun ini timbul dari dalam diri para staff *Frontliner* pada saat melayani pasiennya. Jika pelayanan diberikan secara sopan dan etis maka akan timbul kesan yang baik di mata pasien. Hal ini akan menguntungkan pihak Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung dalam mempertahankan pelanggan lama

dan mencari pelanggan baru. Dan sikap perhatian pun akan datang dengan sendirinya dari setiap para staff *Frontliner* pada saat melayani, merawat dan melihat langsung keadaan atau kondisi dari para pasien rawat inap di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

Sejauh ini pengetahuan personal staff *Frontliner* mampu memberikan informasi dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap, dimana pengetahuan personal tersebut diperoleh pada pendidikan formal dan mengikuti pelatihan guna untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pengetahuan personal. Hal ini diperjelas oleh ibu Ferissa Aprilita, S.,Km selaku Kepala instalasi Optik melalui sesi wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Pengetahuan personal staff *Frontliner* dalam memberikan penjelasan tentang keluhan pasien rawat inap sejauh ini sangat baik hal ini disebabkan karena penjelasan yang diberikan staff *Frontliner* tersebut berisi informasi kesehatan mata yang dibutuhkan sesuai dengan keluhannya. Syarat-syarat menjadi praktisi *Public Relations* yang baik serta keahlian yang dibutuhkan salah satunya adalah “serba tahu, seorang praktisi Public Relations di tuntut untuk memiliki akses informasi yang seluas-luasnya” (Jeffkins, 1996 : 21).

Dan yang paling penting berbagai macam usaha telah dilakukan oleh staff *Frontliner* untuk memberikan informasi dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap, diantaranya yaitu: mengikuti seminar atau pelatihan baik di dalam rumah sakit maupun di luar rumah sakit, membaca buku-buku/majalah dan browsing update pengetahuan seputar kesehatan mata.

Pelatihan yang diadakan oleh Rumah Sakit Mata Cicendo ini merupakan suatu kegiatan formal karena meliputi hubungan antarmanusia dalam organisasi demi kepentingan organisasi, selain itu dampak langsung maupun tidak langsung perilaku individu maupun sosial terhadap organisasi. Kegiatan pelatihan ini dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu dalam waktu yang relatif singkat.

Seluruh *Frontliner* yang terdiri dari Kepala Instalasi maupun staff, memiliki peranan masing-masing dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap. Misalnya Ibu Kumaesah, S.Sos sebagai Frontliner staff Instalasi Pemasaran dan Humas memiliki peranan memberikan pelayanan yang prima/unggul (*service of excellence*) kepada semua pasien rawat inap yaitu dengan cara memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien terlebih dalam melakukan tahapan-tahapan pelayanan, dan membantu pasien untuk mendapatkan kamar perawatan sebelum dilakukannya tahap operasi. Hal yang sama juga dijelaskan oleh ibu Ferissa Aprilita, S.,Km selaku Kepala Instalasi Optik bahwa memberikan pelayanan yang unggul (prima) dengan menanggapi setiap keluhan pasien dan berusaha memberikan informasi lengkap seputar lensa dan memberikan pelayanan yang unggul (prima) dengan cara melayani pasien yang sedang memesan lensa sesuai dengan resep Dokter adalah peranan beliau sebagai Kepala instalasi Optik dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap.

Hal ini juga didukung dari pernyataan Bapak Saifuddin, S. Km selaku Kepala Instalasi Tata Usaha Rawat Inap, beliau memiliki peranan yang sangat penting dalam membantu pasien untuk kelengkapan data admistrasi pasien karena hal inilah yang

menjadi salah satu syarat penting bagi pasien yang akan menjalani tahap operasi dan perawatan kesehatan mata lainnya. Lebih jelasnya beliau mengungkapkan bahwa yang menjadi peranan penting beliau sebagai Frontliner Kepala Instalasi Tata Usaha Rawat Inap yaitu mempersiapkan dan melengkapi data-data pasien rawat inap, khususnya data pasien yang akan dioperasi dengan cara memberikan informasi yang jelas dan terbuka kepada pasien mengenai data-data apa saja yang harus dilengkapi oleh pasien.

Dan yang menjadi usaha seluruh Frontliner yaitu memberikan pelayanan unggul (prima) kepada pasien, dengan cara bersikap ramah, memberikan informasi yang jelas kepada pasien, menerapkan sikap 5 S, berusaha untuk langsung melayani pasien tanpa harus membiarkan pasien tersebut untuk menunggu, menyediakan kebutuhan pasien selama pasien menjalani perawatan, memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap dengan mengandalkan *team work* dengan seluruh *Frontliner,* memberikan pelayanan unggul (prima) kepada pasien yang didukung dengan mengikuti kegiatan-kegiatan di luar rumah sakit, mengikuti seminar dan pelatihan hingga melakukan kerja-sama dengan pihak rumah sakit lainnya, bertanya langsung kepada pasien atau melakukan survey, sehingga pasien dapat mengungkapkan apa yang menjadi harapan-harapan pasien dan akan saya pertimbangkan untuk dapat dipenuhi. Misalnya: mengajukan atau mengusulkan pergantian sarana dan prasarana kelas perawatan dan melakukan *briefing* secara rutin dengan seluruh *Frontliner.*