

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS X Jakarta Timur

Adventus M.R Lumbanbatu

Prodi D III Keperawatan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia Jakarta Timur

Email: advenmarbun@gmail.com

Diterima : 21 Februari 2022

Disetujui : 13 Juni 2022

Abstrak

Pelayanan prima (service excellent) adalah pelayanan yang sangat baik atau terbaik kepada pasien berdasarkan standar mutu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS X Jakarta Timur. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan desain penelitian Post-Test Only Design. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 pasien dengan teknik Simple Random Sampling. Hasil penelitian menunjukkan responden yang merasa puas terhadap penerapan pelayanan prima sebanyak 88%, dengan karakteristik responden pada usia dewasa (89%), jenis kelamin perempuan (89%) dan tingkat pendidikan tinggi (94%). Hasil uji statistik chi-square dengan significancy 0.000 ($p < 0.05$), hal ini menunjukkan ada pengaruh penerapan pelayanan prima terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini merekomendasikan agar dalam memberikan pelayanan kesehatan perawat maupun petugas pelayanan kesehatan diharapkan menerapkan pelayanan prima agar dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan memebrikan rasa puas kepada pasien.

Kata Kunci: *Pelayanan Prima; Kepuasan Pasien; Perawat; Rawat Inap*

Rujukan Artikel Penelitian

Lumbanbatu, A. M. R. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS X Jakarta Timur. Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia. Vol 5(2): 157-167

The Effect of Excellent Service on Inpatient Patient Satisfaction at RS X East Jakarta

Abstract

Excellent service (service excellent) is a very good or best service to patients based on quality standards to meet the needs and desires of patients so that patients can get satisfaction. Satisfaction is the level of one's feelings after comparing performance or perceived results compared to expectations. This study aims to determine the effect of excellent service on inpatient satisfaction at X Hospital, East Jakarta. This research is quantitative with Post-Test Only Design research design. The number of respondents in this study were 100 patients using the Simple Random Sampling technique. The results showed that respondents who were satisfied with the implementation of excellent service were 88%, with the characteristics of respondents in adulthood (89%), female gender (89%) and higher education level (94%). The results of the chi-square statistical test with a significance of 0.000 ($p < 0.05$), this indicates that there is an effect of implementing excellent service on patient satisfaction. This study recommends that in providing health services, nurses and health care workers are expected to apply excellent service in order to realize quality services and provide satisfaction to patients.

Keywords: *Excellent Service; Patient Satisfaction; Nurse; Inpatient*

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia, terbukti berbagai cara dilakukan orang untuk mendapatkan taraf kesehatan yang prima. Bila seseorang menderita sakit biasanya mereka akan segera berusaha untuk mengatasi dan mengobati gangguan kesehatannya atau penyakitnya hingga sembuh. Untuk mencapai kesembuhan yang diharapkan seseorang memerlukan bantuan dari pihak lain yaitu Rumah Sakit sebagai institusi yang berwenang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat luas. Seiring dengan semakin pedulinya masyarakat terhadap kesehatannya, maka semakin tinggi pula tuntutan masyarakat atas mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit khususnya dari segi asuhan keperawatannya.

Rumah Sakit merupakan suatu organisasi kesehatan yang dengan segala fasilitas kesehatannya diharapkan dapat membantu pasien dalam meningkatkan kesehatan dan mencapai kesembuhan yang optimal baik fisik, psikis maupun sosial. Semakin tingginya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan harus ditingkatkan pula agar dapat memberikan kepuasan kepada klien. Santosa (2008) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal yaitu *expexted service* (pelayanan yang diharapkan) dan *preceived service* (pelayanan yang diterima).” Menurut Kasmir (dalam Pasolong, 2010), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang tenaga kesehatan menyebutkan bahwa tenaga kesehatan memiliki peran penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat sehingga akan terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Rumah sakit sebagai penyedia pelayanan kesehatan yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat, dan dianggap mampu memberikan

kualitas pelayanan terbaik karena rumah sakit memiliki banyak sumber daya manusia atau staf profesional, menyediakan peralatan dengan teknologi yang lebih canggih, dan lebih sempurnanya sistem administrasi rumah sakit (Herlambang & Murwani, 2012).

Salah satu sumber daya Rumah Sakit yang sangat menentukan penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan adalah tenaga keperawatan. Perkembangan di bidang keperawatan saat ini menyebabkan perawat tidak lagi dipandang sekedar sebagai pembantu dokter, akan tetapi lebih sebagai suatu profesi. Perawat sebagai salah satu tenaga kesehatan yang memiliki peran sebagai pemberi asuhan, pendidik, advokat klien, konselor, agen pengubah, pemimpin, pengelola, serta peneliti dan pengembangan praktik keperawatan (Gangadharan, Narwal & Gangadharan, 2017; Psthikarini, Richard & Wahyuningsih, 2018). Rumah sakit sebagai pemberi pelayanan jasa yaitu pelayanan kesehatan bertujuan agar dapat terciptanya derajat kesehatan yang memuaskan harapan serta derajat kebutuhan masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang efektif (Saleha & Satrianegara, 2009).

Upaya yang dilakukan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan diharapkan mampu memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan kesehatan tetapi kenyataannya masih saja terdapat masyarakat yang memiliki keluhan atas buruknya pelayanan yang diterima pada sebuah pelayanan rumah sakit. Sebagian besar keluhan tersebut menyatakan bahwa pelayanan yang dilaksanakan tidak prima dan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak memuaskan (Cahyono, 2012). Untuk mewujudkan rasa puas pasien/pelanggan terhadap pelayanan maka rumah sakit perlu menerapkan pelayanan prima.

Pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan, dan menurut Lukman (dalam Pasolong, 2010) menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Salah satu tujuan dari memberikan pelayanan yang prima adalah memberikan kepuasan terhadap pelanggan yang datang.

Apabila pelanggan puas dan senang terhadap pelayanan yang diberikan, maka mereka akan berpotensi datang kembali.

Pelayanan prima sendiri membuat suatu pelayanan menjadi lebih berkualitas dan akan berdampak pada kepuasan klien. Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Dewi dkk (2013) didapatkan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 99% berpengaruh positif. Amin dan Nasharuddin (2013) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa suatu rumah sakit dengan menerapkan kualitas pelayanan yang baik akan menyebabkan tingginya kepuasan pengguna layanan tersebut.

Kepuasan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan atau perspsi yang muncul terhadap kinerja/aktivitas atau hasil suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2014). Kepuasan merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan alat pengukur yang penting dan mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena dapat memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaanya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan atau diberikan, oleh karena itu perilaku konsumen dapat juga diartikan sebagai model perilaku pembeli. Apabila telah tercapai kepuasan pelanggan, maka akan timbul pembelian ulang dan kesetiaan, Band dalam Nasution (2015). Hasil survey kepuasan pasien rawat inap sebelumnya didapatkan hasil bahwa ada keluhan terhadap performa perawat seperti kurang ramah, kurang tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dimana perawat telah diberikan edukasi tentang pelayanan prima. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui apakah pelayanan prima tersebut dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan metode *pre-eksperimental* dengan rancangan *Posttest Only Design*. Populasi penelitian adalah pasien rawat inap dewasa Rumah Sakit X Jakarta Timur Tahun 2021. Jumlah sampel sesuai dengan Rumus Slovin berjumlah 100 dengan teknik *Simple Random Sampling*. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner kepuasan pasien. Kuesioner kepuasan Pasien ini telah disesuaikan dengan prosedur pelayanan prima dengan menggunakan skala Likert . Kuesioner kepuasan pelanggan telah dilakukan uji dan telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan alpha cronbach 0,9 dan r 0,73.

HASIL DAN BAHASAN PENELITIAN

A. Distribusi Frekuensi

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik Responden		N	%
Umur	Dewasa	54	54
	Awal Lansia	46	46
	Total	100	100
Jenis Kelamin	Laki-laki	61	61
	Perempuan	39	39
	Total	100	100
Pendidikan	Rendah	65	65
	Tinggi	35	35
	Total	100	100

Berdasarkan tabel 1. diketahui bahwa karakteristik responden dalam penelitian ini mayoritas kelompok usia dewasa (54%), jenis kelamin perempuan (61%) dan tingkat pendidikan rendah (65%).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi

Distribusi Frekuensi		N	%
Pelayanan Prima	Baik	75	75
	Tidak Baik	25	25
	Total	100	100
Kepuasan	Puas	88	88
	Tidak Puas	12	12
	Total	100	100

Berdasarkan tabel 2. diketahui bahwa mayoritas responden dengan pelayanan prima baik sebesar 75 orang (75%) dan kepuasan pasien dengan kategori puas sebesar 88 orang (88%).

Tabel 3 Hubungan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS X Jakarta Timur

Pelayanan Prima	Kepuasan				Total		P Value
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	88	88	0	0	88	88	0.000
Tidak Baik	0	0	12	12	12	12	
Total	88	88	12	42.5	40	100.0	

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa nilai p 0,000 (<0,005), yang menunjukkan bahwa ada hubungan penerapan pelayanan prima dengan kepuasan pasien. Penelitian yang mendukung dilakukan oleh Sukesri (2013) yang menunjukkan adanya hubungan antara caring perawat dengan kepuasan pasien (p= 0,015). Santoso (2012) juga

menambahkan bahwa aspek empati atau perhatian perawat secara personal memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pasien.

Barata (2014) menyebutkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang optimal untuk menghasilkan kepuasan pelanggan. Pelaksanaan pelayanan prima merupakan wujud kepedulian terhadap pelanggan atau pasien dengan memberikan layanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan pasien dan mewujudkan kepuasannya. Dalam memberikan pelayanan yang prima bagi pasien, hal yang paling penting ialah pelayanan tersebut haruslah berorientasi kepada kepentingan pasien sehingga memungkinkan petugas untuk mampu memberikan kepuasan yang optimal.

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan dengan menyesuaikan potensi sumber daya yang tersedia secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman, dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen (Meliala, 2018)

SIMPULAN DAN SARAN

Ada pengaruh penerapan pelayanan prima (service excellence) perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit X Jakarta Timur. Rumah sakit diharapkan menyediakan pelatihan mengenai pelayanan prima dan memberikan kesempatan kepada seluruh karyawan yang secara bergiliran untuk mengikuti pelatihan tersebut, petugas sebaiknya berperan lebih aktif dalam memenuhi kebutuhan pasien seperti dalam memberikan informasi yang dibutuhkannya, dokter harus lebih mematuhi jadwal visite sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, serta melakukan pengawasan internal secara rutin agar setiap pelayanan yang dilakukan tetap sesuai dengan prosedur dan standar profesinya

RUJUKAN

- Amin, M., Nasharuddin, S. Z. (2013). Hospital Service Quality and Its Effects On Patient Satisfaction and Behavioural Intention. *Clinical Governance: An International Journal* Vol. 18 No. 3.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Cahyono, U. (2012). *Kajian Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Yang Telah Lulus Akreditasi Ditinjau Dari Kriteria Malcolm Baldrige*. Universitas Indonesia.
- Daryanto, S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media
- Dewi, R. S. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang*.

- Hadiyati, I., Sekarwana, N., Sunjaya, D.K., Setiawati, E.P. (2017). Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasar atas Ekspektasi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional.
- Herlambang, S. (2016). Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing 18.
- Herlambang, S., Murwani, A. (2012). Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit. Yogyakarta : Gosyen Publishing
- Hidayat, A. A. (2009). Pengantar Konsep Dasar Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Kelana, M.T. (2015). Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellence) Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Kota Pontianak. *Jurnal ProNers* 3
- Nursalam. (2014). Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta Selatan, Indonesia: Penerbit Salemba Medika.
- Oroh, E. Merryani, Rompas, S., Pondaag, L. (2014). Faktor- Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna RSUD Noongan. Diperoleh dari ejournal.unsrat.ac.id/ diakses tanggal 24 Mei 2015.
- Perwita, (2020). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember
- Pasolong, H. (2010). Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta
- Rahayu, S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Instalasi Rawat Jalan RS Al-Islam Bandung. Tesis, Universitas Islam Bandung, Bandung.
- Saleha., Satrianegara. (2009). Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan. Jakarta: Salemba Medika

- Santoso, S. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pada Rs. Roemani Muhammadiyah Semarang.
- Silvia. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Penyakit Dalam Rsud Dr. Djoelham Binjai
- Silvia. (2018). Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II
- Sukesi, N. (2013). Upaya Peningkatan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS Permata Medika Semarang.
- Supardi., Rustika. (2013). *Metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta : Trans Info Media.
- Susilo. (2014). *Statistika & Aplikasi untuk Penelitian Ilmu Kesehatan*. Jakarta : Trans info Media
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 32 Tahun 2013. *Tentang Standar Nasional Pendidikan*.
- Undang-Undang RI no 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan
- Wahyuningsih. (2018). Penerapan Kualitas Pelayanan Prima Pada Kantor Walikota Padang Bagian Kesejahteraan Rakyat (KESRA).