

HUBUNGAN PELAYANAN PRIMA DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD PORSEA KABUPATEN TOBA SAMOSIR

Minaria¹, Ponita Sitorus²
¹⁻² Institut of sumatera utara

E-mail : minariatogatorop@gmail.com, ponitasitorus@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan prima adalah memberikan kepada pelanggan apa yang memang mereka harapkan pada saat mereka membutuhkan dengan cara yang mereka inginkan. Pelayanan yang cukup memuaskan jika pelayanan yang diberikan sudah memenuhi sebagian harapan pasien. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pelayanan prima dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir. Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik dengan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Rumah sakit dengan sampel sebanyak 71 responden. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir mayoritas dengan kurang puas 47,9%; Pelayanan prima di Ruang Rawat Inap RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir mayoritas dengan pelayanan tidak prima 54,9%; hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* = 0,001 yang menunjukkan ada hubungan pelayanan prima dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh disarankan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang terbentuk dalam kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggungjawab dari setiap petugas kesehatan di Ruang Rawat Inap RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir serta memiliki transparansi dan akuntabilitas sesuai dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1995 Tentang Sendi-Sendi Pelayanan Prima.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang pasien rasakan dengan harapannya. Dengan konsumen merasa puas terhadap

suatu penggunaan jangka panjang, sebab rasa puas konsumen akan mempengaruhi tindakan yang didasarkan pada pengalaman masa lalu dimana selanjutnya mereka tidak akan

mudah berpindah jasa karena stimulasi pemasaran (Sabarguna, 2012)

Hasil survei pendahuluan yang dilakukan peneliti melalui observasi diketahui bahwa ketidak-efisienan RSUD Porsea tampak dari pemanfaatan ruang rawat inap dengan tempat perawatan, pengembangan upaya kesehatan promotif dan preventif di RSUD Porsea, citra RSUD Porsea masih kurang baik, utamanya yang berkaitan mutu, penampilan fisik Rumah Sakit yang perlu dibenahi. Prosedur pelayanan kesehatan yang dilakukan di Rumah Sakit tersebut dimulai dengan mendaftar ke loket pendaftaran dengan membawa persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan yang dilanjutkan ke ruang pemeriksaan setelah hasil pemeriksaan maka diarahkan ke bagian apotek untuk mengambil obat bila hasil pemeriksaannya rawat jalan.

Selanjutnya peneliti mendalami hal tersebut melalui wawancara yang dilakukan kepada 5

pasien/keluarga pasien yang berkunjung ke RSUD Porsea, diketahui 2 orang keluarga pasien mengeluh dikarenakan kurangnya perhatian tenaga kesehatan yang seharusnya turut membantu memapah pasien yang dalam keadaan lemah dan membawanya ke ruang pemeriksaan agar diambil tindakan yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan sehingga hal ini menunjukkan bahwa pelayanan prima dalam bentuk perhatian, tindakan serta tanggungjawab sebagai petugas kesehatan masih dirasa kurang. Sementara 4 orang pasien menilai tidak puas dalam hal kemampuan serta penampilan dari tenaga kesehatan yang kurang meyakinkan sehingga menunjukkan bahwa pelayanan prima dalam bentuk penampilanpun masih kurang. Penilaian dari pengunjung RSUD Porsea tersebut menunjukkan bahwa masih ada kekurangan dalam pelayanan prima yang diberikan RSUD Porsea yang menimbulkan ketidakpuasan masyarakat setempat sehingga

peneliti ingin mengetahui lebih lanjut yang dituangkan ke dalam suatu penelitian mengenai hubungan pelayanan prima dengan kepuasan pasien di RSUD Porsea.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik dengan disain *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan prima dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat inap RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir.

Analisa Univariat

Analisis ini nanti akan menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan distribusi frekuensi dari variabel bebas dan variabel terikat yang disajikan dalam bentuk tabel. Analisis univariat menggunakan rumus:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan

P = Persentase

f = frekuensi

n = jumlah responden

2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk melihat kemaknaan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Uji yang digunakan adalah uji *Chi-Square* untuk melihat ada atau tidaknya hubungan variabel independen (bebas) dengan variabel dependen (terikat) dan apakah hubungan yang dihasilkan bermakna. Jika p value $\leq 0,05$ maka berarti ada hubungan yang bermakna secara statistik dan jika nilai p value $> 0,05$ maka berarti tidak ada hubungan yang bermakna secara statistik.

HASIL PENELITIAN

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir

No	Kepuasan Pasien	N	%
1.	Puas	27	38,0
2.	Kurang Puas	34	47,9

3.	Tidak Puas	10	14,1
Jumlah		71	100

Analisis Bivariat

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi

No	pelayanan Prima	
1.	Prima	32
2.	TidakPrima	39
Jumlah		71

Adapun analisis univariat ini adalah untuk menjelaskan atau mendeskripsikan masing-masing karakteristik responden yang diteliti sebagaimana diuraikan pada penjelasan berikut. Karakteristik responden yang diteliti pada penelitian ini terdiri dari usia, jenis kelamin, pendidikan, status perkawinan dan lama kerja dengan banyak responden 62 orang. Berdasarkan usia, mayoritas perawat berusia diantara 21-30 tahun sebanyak 51 orang (82,3%), berdasarkan jenis kelamin mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 56 orang (90,3%), berdasarkan status perkawinan mayoritas perawat belum kawin sebanyak 48 orang (77,4), berdasarkan pendidikan mayoritas berpendidikan D-III sebanyak 36 orang (58,1%), berdasarkan lama kerja mayoritas lama kerja 1-5 tahun sebanyak 59 orang (95,2%).

Diatas ditampilkan hasil uji statistik untuk hubungan iklim organisasi dengan kinerja perawat pelaksana di Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin. Berdasarkan uji *Spearman rank-order correlation* ditemukan nilai probabilitas (p) untuk iklim organisasi = 0,000 yang berarti berhubungan secara signifikan dengan kinerja. Hasil analisis diperoleh nilai *corelation coefficient* (r) yang bernilai 0,646 menunjukkan keeratannya yang sangat kuat sehingga semakin baik iklim organisasi maka kinerja perawat pelaksana di Rumah Sakit Umum Bunda Thamrin Medan semakin baik.

PEMBAHASAN

5.1 Pelayanan Prima Di Ruang Rawat Inap RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir

Berdasarkan hasil penelitian diketahui mayoritas pelayanan prima di ruang rawat inap RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir adalah pelayanan tidak prima sebanyak 54,9%(39 orang). Dari data yang diperoleh pelayanan tidak prima tersebut adalah 92,3% pasien(36 orang) menyatakan prosedur pelayanan pendaftaran berobat berbelit-belit, 43,5%9(17 orang) pasien menyatakan kebersihan tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan tidak selalu terjaga dengan bersih, 79,48% pasien(31 orang) menyatakan jumlah tempat duduk di ruang tunggu kurang mencukupi, masing-masing 56,41% pasien(22 orang) menyatakan petugas kesehatan memberikan pelayanan kurang baik dan 51,28% pasien (20 orang) pelayanan yang diberikan petugas kesehatan kurang

bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan pendapat Rahmayanty (2013) yang menyatakan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan dengan memiliki standar kualitas tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara akurat (handal) dan konsisten, berorientasi kepada kepuasan pelanggan, menerapkan manajemen mutu total dan selalu mengikuti perkembangan standar internasional/ISO. Menurut asumsi peneliti bahwa penyebab tidak primanya pelayanan yang diberikan rumah sakit tersebut karena terdapat tenaga kesehatan di dalam memberikan pelayanan kesehatan yang tidak sesuai dengan instruksi yang diberikan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 828/MENKES/VII/1999 tentang Pelaksanaan Pelayanan Prima Bidang Kesehatan. Dengan melihat hasil penelitian dan yang tercantum di dalam keputusan

menteri tersebut, maka dapat diketahui bahwa rumah sakit di dalam memberikan pelayanan terdapat prosedur pelayanan pendaftaran berobat berbelit-belit, kurang terjaganya kebersihan tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan, jumlah duduk yang ada di ruang tunggu kurang mencukupi, tanggungjawab petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kurang baik di dalam menjalankan tugasnya.

5.2 Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir

Berdasarkan hasil penelitian diketahui mayoritas kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir adalah kurang puas sebanyak 47,9%(34 orang). Dari data yang diperoleh diketahui bahwa kepuasan pasien yang kurang puas tersebut adalah 61,7%(21 orang) pasien menyatakan kurang puas pada prosedur pelayanan pendaftaran berobat yang diberikan rumah sakit, 47% pasien (16 orang) menyatakan

kurang puas terhadap jumlah tempat duduk di ruang tunggu, 47% pasien (16 orang) menyatakan kurang puas terhadap kerapian dan kebersihan petugas yang memberikan pelayanan dan 23,5% (8 orang) pasien menyatakan kurang puas terhadap tanggungjawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab. Hasil penelitian ini dapat dilihat dari pendapat Nursalam 2011) yang mengemukakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan suatu produk dengan harapannya.

Berdasarkan hasil penelitian ini maka peneliti berpendapat bahwa kepuasan pasien haruslah terpenuhi sesuai dengan keinginan masyarakat menurut penilaian yang dianggap benar dari pelayanan yang telah diterimanya.

5.3 Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pasien Di

**Ruang Rawat Inap RSUD Porsea
Kabupaten Toba Samosir**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat 24% (17 orang) menyatakan pelayanan prima yang prima dengan kepuasan yang puas. Dari data yang diperoleh, diketahui 94,11% pasien(16 orang) menyatakan puas terhadap prosedur pelayanan pendaftaran berobat yang diberikan Rumah sakit , 100% pasien(17 orang) menyatakan puas terhadap persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan, 94,11% pasien(16 orang) menyatakan puas terhadap jumlah tempat duduk di ruang tunggu, 100% pasien (17 orang) menyatakan puas terhadap kebersihan tenaga kesehatan, 100% pasien(17 orang) menyatakan puas terhadap kerapian dan kebersihan petugas yang memberikan pelayanan, Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui pelayanan prima yang diberikan rumah sakit RSUD Porsea merupakan pelayanan

yang memuaskan pasien meliputi

a) prosedur pelayanan pendaftaran berobat yang diberikan Rumah sakit, b) persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan, c) jumlah tempat duduk di ruang tunggu, d) kebersihan tenaga kesehatan, e) kerapian dan kebersihan petugas yang memberikan pelayanan, f) petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab, g) kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada pasien secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati, h) kewajaran biaya pelayanan terhadap besarnya biaya yang ditetapkan Rumah sakit, h) sarana yang digunakan sehingga pasien merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan, i) pelayanan yang diberikan petugas kesehatan pada saat pemeriksaan pasien.

Sementara pasien tidak prima kurang puas di Ruang Rawat Inap RSUD Porsea diketahui 29,6%

pasien(21 orang),terdiri dari 61,9% pasien(13 orang) menyatakan puas terhadap pelayanan prosedur pelayanan pendaftaran berobat yang diberikan Rumah sakit , 42,8 % pasien(9 orang) menyatakan puas terhadap teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan tidak memakan waktu yang lama, 52,38% pasien(11 orang) menyatakan puas terhadap jumlah tempat duduk di ruang tunggu, 42,8% pasien(9 orang) menyatakan puas terhadap kebersihan tenaga kesehatan, 33,3% pasien(7 orang) menyatakan puas terhadap kerapian dan kebersihan petugas yang memberikan pelayanan, 61,9%(13 orang) pasien menyatakan puas terhadap tanggungjawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab, 95,2% pasien (20 orang) menyatakan puas terhadap keadilan mendapatkan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status pasien yang

dilayani, 33,3% pasien (7 orang)menyatakan puas terhadap kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, 85,71% pasien(18 orang) menyatakan puas terhadap kewajaran biaya pelayanan terhadap besarnya biaya yang ditetapkan rumah sakit, memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, akan tetapi masih ada keinginan masyarakat yang belum terpenuhi menurut masyarakat itu. Hal ini menunjukkan di dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat masih terdapat petugas kesehatan rumah sakit umum daerah Porsea yang belum memberikan mungkin melebihi kebutuhannya. Pelayanan prima dirasakan oleh pelanggan menyenangkan, dekat, selalu diingat dan memberi pencitraan positif bagi pemberi layanannya. Beberapa prinsip yang harus dipatuhi dalam memberikan pelayanan prima yaitu mengutamakan pelanggan, sistem yang efektif, melayani pelanggan dengan hati nurani,

mengupayakan perbaikan berkelanjutan dan memberdayakan pelanggan Agar terwujudnya suatu tujuan pelayanan yang prima, maka dilakukan suatu upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri agar pasien yang berkunjung ke rumah sakit memperoleh kepuasan dari pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang diberikan memberikan dorongan kepada pasien untuk menjalin hubungan yang kuat dengan rumah sakit itu sendiri.

Pelayanan prim pelayanan yang prima kepada masyarakat sekitar. Namun demikian secara keseluruhan bahwa walaupun masyarakat belum menerima pelayanan prima tetapi tetap merasakan kepuasan pada pelayanan yang diberikan rumah sakit umum daerah Porsea Kabupaten Toba Samosir. Pelayanan prima dibidang kesehatan bukan hanya sekedar memberikan susutu layanan teknnis kesehatan saja akan tetapi juga layanan informasi

pelayanan kesehatan. Hal ini memerlukan sedikit layanan ekstra dengan harapan pelayanan yang akan diperoleh adalah pelayanan terbaik dan memenuhi harapan masyarakat atau pasien.

Dari hasil uji statistik diperoleh nilai *p value* = 0,001 yang berarti ada hubungan pelayanan prima dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Porsea Kabupaten Toba Samosir. Hasil penelitian sesuai dengan pendapat Kinteki (2013) yang menyatakan bahwa pelayanan prima merupakan layanan atau dukungan pada pelanggan secara bermakna sebagai suatu layanan yang memberi kepuasan bagi pelanggan bahkan

Kesimpulan Dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelayanan prima di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Porsea kabupaten Toba Samosir mayoritas dengan pelayanan tidak prima.

2. Kepuasan pasien Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Porsea kabupaten Toba Samosir di mayoritas dengan kurang puas.

3. Ada hubungan yang signifikan antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Porsea kabupaten Toba Samosir.

Saran

Dari hasil penelitian di atas, peneliti memberikan beberapa saran yaitu :

1. Pasien

Untuk memperoleh pelayanan prima dari rumah sakit , maka pasien dapat memberikan masukan kepada rumah sakit agar tidak membuat prosedur pendaftaran yang berbelit-belit, menjaga kerapian dan kebersihan tenaga kesehatan serta tenaga kesehatan selalu menjalankan tugas dan tanggungjawab dengan sebaik-baiknya sebagai petugas kesehatan.

2. Ruang Rawat Inap Rumah Sakit
Prosedur pelayanan yang diberikan selama ini perlu dilakukan efisiensi prosedural sehingga pasien yang berobat

tidak menjalani prosedur pelayanan yang berbelit-belit yang dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, Rizqiana, 2015. *Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah sakit Sedan Kabupaten Rembang Jawa Tengah Tahun 2015*. Jakarta : Skripsi Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidaytullah.
- Arikunto, Suharsimi, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta Barata, Atep Adya, 2008. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta : Penerbit Elex Media Computindo
- Departemen Kesehatan RI, 2011. *Standar pelayanan minimal rumah sakit*. Jakarta.
- Harlie, M., 2013. Pengaruh Pelayanan Prima Dan Keluhan Terhadap Pasien (Studi Di rumah sakit Banjarbaru Kecamatan Banjarbaru Utara Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan). *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis*. Vol 6, No.1 Maret 2013.

- Unisversitas Islam MAAB
Kalimantan Banjarmasin
- Imbalo, 2010. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Kinteki, Noor. 2012. *Pelayanan Prima : Tantangan Untuk Melakukan Perubahan Bagi Aparatur Pada Instansi Pemerintah*. Jakarta : Widyaisawara BBPK Kemenkes RI
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Nursalam, 2013. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika
- Nooria, Widoningsih. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSU Saras Husada Purworejo*. Skripsi Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Notoatmodjo, Soekdijo, 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Purwanto, 2010. *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit*
- Purwoastuti, Th. Endang & Walyani, Elisabeth Siwi, 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan & Kebidanan*. Yogyakarta : Pustaka Baru
- Putri, Rizki Asriani, 2015. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Prima Pegawai Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta*