HUBUNGAN PELAYANAN PRIMA DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP INTERNA RSUD dr. HASRI AINUN HABIBIE PROVINSI GORONTALO

JURNAL

SARTIKA BLONGKOD
NIM : C01417176

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2021

ISSN 2301– 5691

ArtikelPenelitian

HUBUNGAN PELAYANAN PRIMA DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP INTERNA RSUD dr. HASRI AINUN HABIBIE PROVINSI GORONTALO

THE RELATIONSHIP BETWEEN EXCELLENT SERVICE AND PATIENT SATISFACTION LEVELS IN THE INTERNA INPATIENT ROOM AT RSUD DR. HASRI AINUN HABIBIE, GORONTALO PROVINCE.

[1]Sartika blon, [2]Pipin Yunus, [3]Sabirin B. Syukur
Program StudiIlmuKeperawatan Universitas Muhammadiyah Gorontalo
e-mail: tulhikmanazmi@gmail.com

ABSTRAK

SARTIKA BLONGKOD. Hubungan Pelayanan Prima Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo. Dibimbing oleh PIPIN YUNUS sebagai ketua dan SABIRIN B. SYUKUR sebagai anggota.

Pelayanan prima ialah suatu usaha untuk melayani kebutuhan orang lain dengan memberikan yang terbaik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan prima dengan tingkat kepuasan pasien. Metode penelitian ini yaitu deskriptif dengan rancangan cross sectional. Pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling*,dengan jumlah sampel 55 responden. Analisa data menggunakan uji statistic chi-square. Hasil penelitian ini adalah responden yang menilai pelayanan prima kategori prima sebanyak 25 responden (45,5%), kategori cukup prima sebanyak 30 responden (54,5). Kepuasan pasien kategori puas 25 responden (45,5%), dan kategori cukup puas sebanyak 30 responden (54,5%).Berdasarkan uji chi-square didapatkan hasil signifikan (0,00<0,05) menunjukan ada hubungan antara pelayanan prima dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Prima, Rumah Sakit.

ABSTRACT

SARTIKA BLONGKOD. The Relationship between Excellent Service and Patient Satisfaction Levels in the Interna Inpatient Room at RSUD dr. Hasri Ainun Habibie, Gorontalo Province. Supervised by PIPIN YUNUS as chairman and SABIRIN B. SYUKUR as member.

Excellent service is an effort to serve the needs of others by providing the best. This study aims to determine the relationship between excellent service and the level of patient satisfaction. This research method is descriptive with cross sectional design. Sampling using non-probability sampling, with a sample of 55 respondents. Data analysis used chi-square statistical test. The results are respondents who assess the excellent service of the excellent category as many as 25 respondents (45.5%), the category of quite prime as many as 30 respondents (54.5). Patient satisfaction in the satisfied category of 25 respondents (45.5%), and quite satisfied category as many as 30 respondents (54.5%). with the level of patient satisfaction in the internal inpatient room at RSUD dr. Hasri Ainun Habibie, Gorontalo Province.

Keywords: Patient Satisfaction, Excellent Service, Hospital.

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagi salah satu bagian sistem pelayanan kesehatan secara garis besar memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa pelayanan kesehatan yang mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik, dan pelayanan perawatan. Rumah sakit merupakan mata rantai rujukan pelayanan kesehatan yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat peran masyarakat dan dianggap mempu memberikan kualitas pelayanan terbaik karena rumah sakit memiliki banyak sumber daya manusia atau staf yang profesional, menyediakan peralatan dengan teknologi yang lebih canggih dan lebih sempurnanya sistem admistrasi rumah sakit.

Pelayanan keperawatan menurut Depkes RI, 2018ialah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan didasarkan pada ilmu serta kiat keperawatan kepada individu, kelompok, atau masyarakat dalam keadaan sehat maupun dalam keadaan sakit.

perawat sebagai salah satu pemberi pelayanan kesehatan, di tuntut harus memiliki ilmu pengetahuan, sikap dan penampilan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien, hal tersebut bertujuan untuk bisa menciptakan seorang perawat tidak hanya sekedar mempunyai pengetahuan yang hebat tetapi seorang perawat juga harus memberikan dan melaksanakan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan dengan cara bersikap dan berpenampilan yang baik kepada pasien agar pasien bisa merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan ialah suatu usaha untuk melayani kebutuhan orang lain dengan menerima imbalan sebagai balasannya, sedangkan prima artinya sangat baik. Sehingga pelayanan prima diartikan sebagai pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik yang dapat diberikan oleh suatu organisasi kepada pelanggannya. Menurut daryanto dan setyobudi 2014 pelayanan prima ialah terjemahan dari istilah “service excellent” yang memiliki arti pelayanan terbaik atau sangat baik. Pelayanan prima disebut terbaik atau sangat baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang dimiliki instansi pemberi pelayanan. (Pemerintah and Jawa, n.d.)

Dalam Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Hal ini terkandung dalam Q.S. al-Baqarah (2):267

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ أَنفِقُواْ مِن طَيِّبَٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّآ أَخْرَجْنَا لَكُم مِّنَ ٱلْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُواْ ٱلْخَبِيثَ مِنْهُ تُنفِقُونَ وَلَسْتُم بِـَٔاخِذِيهِ إِلَّآ أَن تُغْمِضُواْ فِيهِ ۚ وَٱعْلَمُوٓاْ أَنَّ ٱللَّهَ غَنِىٌّ حَمِيدٌ

artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal

Published By: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Gorontalo

kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincisngkan mata terhadapnya. dan Ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji**.**
(Jumlah et al. 2017)

Barata 2014, juga berpendapat bahwa pelayanan prima ialah kepedulian organisasi atau perusahaan kepada pelanggannya dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk dapat memudahkan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar pelanggan selalu loyal kepada organisasi tersebut. Bentuk pelayanan prima dari suatu instansi pemerintah tergantung kepada jenis layanan publik yang ditugaskan. Suatu instansi pemerintah dapat saja menyebutkan bahwa pelayanan prima merupakan program layanan terbaik yang dapat memuaskan masyarakat. Akan tetapi, antara satu instansi dengan instansi yang lainnya sudah pasti tidak sama, hal ini dikarenakan proses dan bentuk layanan yang diberikan ialah berbeda-beda tergantung pada jenis tugas, kewenangan, dan tanggung jawabnya. (Perwita, Sandra, and Hartanti 2020)

Kepuasan pasien ialah perasaan senang dan kecewa pasien sebagai hasil perbandingan antara prestasi yang dirasakan dengan harapan. Pasien akan puas apabila layanan yang didapatkannya sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pasien. Sedangkan ketidakpuasan akan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan pasien.(Aziz 2012)

Ada lima aspek dimensi yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu bukti fisik, ketanggapan,kehandalah, jaminan, dan empati. Tangible atau bukti nyata meliputi penampilan fisik dari perawat, cara berpakaian, peralatan yang digunakan dalam bertugas, bahan–bahan sarana pelayanan lain yang dapat dilihat langsung oleh pasien. Reliability (keandalan) adalah pemberian pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Responsiveness atau daya tangkap adalah terkait kemampuan perawat dalam memenuhi keinginan pasien dan keluarga pasien dan memberikan pelayanan secara cepat dan memuaskan, kesigapan dalam menangani keinginan pelanggan. Assurance atau penjaminan adalah mengukur kemampuan dan kesopanan perawat dalam melakukan pelayanan, misalnya pengetahuan tentang penanganan medis, keterampilan, dan ketulusan didalam melayani pasien dan keluarga pasien sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan termasuk menghargai pasien dan keluarga. Empati meliputi perhatian, pendekatan, dan kemudahan parawat dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, kepedulian, perhatian perawat terhadap pasien dan keluarga pasien termasuk pendekatan atau upaya memahami kebutuhan pasien.(Oini, Komalasari, and Hasibuan 2017).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Tria Kelana dengan judul “pengaruh penerapan pelayanan prima (service

exccellence) perawat terhadap tingkat kepuasan pasen di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Kota Pontianak hasil penelitian didapatkan responden yang mengalami kepuasan rendah sebanyak 43,3% dan responden yang mengalami kepuasan tinggi sebanyak 57,7%.Berdasarkan Observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti di Ruang rawat inap interna RSUD dr. Hasri Ainun Habbie, terdapat 46 jumlah temat tidur dengan nilai BOR: 48,38%,50,85% dan 33,09%. Nilai LOS 4,51 hari, 4,10 hari dan 4,6 hari. Nilai TOI 5,21 hari,4,49 hari dan 9,08 hari. Nilai BTO: 3,06 kali, 3,28 kali dan 2,28 kali.Berdasarkan nilai data BOR, TOI, LOS, BOT belum sesuai dengan standard ideal menurut Depkes RI. Kemudian peneliti juga melakukan wawancara kepada 5 pasien rawat inap, 3 pasien mengatakan bahwa sikap dan perhatian yang diberikan oleh perawat misalnya perawat yang bertugas diruangan selalu ramah dengan pasien,sering menanyakan keluhan pasien, cepat dan tanggap saat pasien memerlukan bantuan. 2 pasien diantaranya mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, dimana pasien mengatakan saat melakukan tindakan keperawatan berupa pemberian obat, perawat tidak menjelaskan tujuan dari pemberian obat kemudian efek samping yang akan ditimbulkan dari pemberian obat. Mengenai permasalahan yang dijelaskan diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana pelayanan kesehatan prima yang diberikan oleh pemberi pelayanan (tenaga kesehatan) kepada pasien rawat inap diruang interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Kab. Gorontalo, yang bisa menentukan tidak atau puasnya pasien, dan ini menjadi alasan peneliti mngambil judul "hubungan pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Kab Gorontalo".

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan studi *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel ada 55.

HASIL

1. Data Umum

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie

No	Karakteristik responden	Frekuensi	Presentasi (%)
1	**Usia**		
	17-25 Tahun	14	25.5 %
	26-35 Tahun	8	14.5 %
	36-45 Tahun	10	18.2%
	46-55 Tahun	10	18.2%
	56-65 Tahun	4	7.3%
	65-90 Tahun	9	16.4%
2	**Jenis Kelamin**		
	Laki-Laki	17	30,9%
	Perempuan	38	69,1%
3	**Pendidikan**		
	SD	19	34,5%
	Smp	4	7,3%
	Sma	16	29,1%
	SI	15	27,3%
	S2	1	1,8%
	Total	**55**	**100%**

Sumber :Data Primer (2021)

Berdasarkan tabel 3 diatas diperoleh data sebagian besar responden yang berusia 17-25 tahun yaitu sebanyak 14 responden (25,5%),

Published By: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Gorontalo

dan dengan usia 56-65 tahun dengan jumlah responden terendah yaitu 4 responden (7,3%).

Berdasarkan tabel 3 di atas diperoleh data jenis kelamin sebagian besar perempuan sebanyak 38 responden (69,1), dan sebagian kecil laki-laki yaitu sebanyak 17 responden (30,9%).

Berdasarkan tabel 3 di atas diperoleh data pendidikan sebagian besar responden berpendidikan SD yang sebanyak 19 responden (34,5%), dan sebagian kecil responden berpendidikan S2 berjumlah 1 responden (1,8%).

2. Anialisis Univariat

a. Pelayanan prima

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pelayanan Prima di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie.

No	**Pelayanan prima**	**Jumlah**	**Persentase**
1	Prima	25	45.5%
2	Cukup prima	30	54.5%
3	Tidak Prima	0	0%
	Total	**55**	**100%**

Sumber :Data Prima (2021)

Berdasarkan tabel 4 di atas diperoleh data penilaian pelayanan prima kategori cukup prima oleh sebagian besar responden berjumlah 30 responden (54,5%), dan penilaian pada kategori prima sebagian kecil 25 responden (45,5%).

b. Kepuasan pasien

Tabel 3. . Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie.

No	**Kepuasan pasien**	**Jumlah**	**Persentase (%)**
1	Puas	25	45.5%
2	Cukup Puas	30	54.5%
3	Tidak Puas	0	0%
	Total	**55**	**100%**

Sumber :Data Primer (2021)

Berdasarkan tabel 5 di atas diperoleh data penilaian kepuasan pasien kategori cukup puas oleh sebagian besar responden berjumlah 30 responden (54,5%), dan penilaian pada kategori puas sebagian kecil 25 responden (45,5%).

2. AnalisisBivariat

a. Hubungan Pelayanan Prima Dengan Tingat Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Ruang Interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie.

Variabel	Kepuasan Pasien			
	Puas %	**Cukup %**	**N %**	**Value**
Pelayanan Prima				
Prima	25 45.5	0 0	25 45.5	0.00
Cukup Prima	0 0	30 54.5	30 54.5	
Total	**25 45.5**	**30 54,5**	**55 100**	

Sumber :Data Prima (2021)

Berdasarkan tabel 8. Menunjukan bahwa pelayanan prima kategori prima dengan kepuasan pasien puas berjumlah 25 responden (45,5%) dan pelayanan prima kategori prima dengan kategori cukup 0 yakni (0%). Secara keseluruhan pelayanan prima kategori prima berjumlah 25 responden yakni (45,5%). Pelayanan prima kategori cukup dengan kepuasan kategori puas 0 responden atau (0%),dan pelayanan prima kategori cukup dengan kepuasan pasien kategori cukup ada 30

responden dengan presentase (54,5%). Secara keseluruhan pelayanan prima kategori cukup 30 responden atau (54,5%). Total kepuasan pasien deng an kategori puas berjulah (45,5%) sedangkan kepuasan pasien dengan kategori cukup berjumlah (54,5%). Hasil analisis data dengan menggunakan uji statistic chi square maka diperolehnilai signifikan 0.00 (α<0,05) ini berarti Ho ditolak dan Ha diterima. Dari hasil tersebut terdapat hubungan pelayanan prima dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap interna RSUD dr.Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorintalo.

PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

a. Pelayanan prima

Berdasaran tabel 4 di atas diperoleh data penilaian pelayanan prima kategori cukup prima oleh sebagian besar responden berjumlah 30 responden (54,5%), dan penilaian pada kategori prima sebagian kecil 25 responden (45,5%), berdasarkan indikator pelayanan prima (sikap,penampilan,perhatian, tindakan, tanggung jawab). Pelayanan prima dikategorikan prima dengan jumlah 25 responden dengan prentase (45,5%). Sedangkan pelayanan prima pada kategori cukup prima sebanyak 30 responden atau dengan presentase (54,5%).

Menurut Sunartini (2000) Pelayanan prima dirumah sakit melibatkan selu ruh karyawan dari manajer sampai ke pekarya. Para profesi yang meliputi berbagai bidang kedokteran atau kesehatan merupakan ujung tombak pelayanan dirumah sait, yang tidak hanya dituntut professional akan tetapi juga diharapkan peran serta atifnya dalam manajemen rumah sait termasuk manajemen mutu. Pelayanan prima dirumah sakit merupakan pelayanan yang bermutu tinggi yang diberikan pada pasien,berdasarkan standard kualitas tertentu untuk memenuhi bahkan melebihi kebutuhan dan harapan pasien, sehingga tercapai kepuasan pasien dan akan meningkatkan kepercayaan pasien kepada rumah sakit.

Menurut asumsi peneliti, pelayanan kesehatan yang prima dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. karena dengan memberikan pelayanan keperawatan yang prima atau yang terbaik pasien akan merasakan kepuasan dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. sebaliknya jika pelayanan keperawatan yang diberikan tidak maksimal atau tidak prima maka pasien pun tidak akan merasakan kepuasan.

b. Kepuasan pasien

Diperoleh data penilaian kepuasan pasien di ruang rawat inap interna pada kategori cukup puas oleh sebagian besar responden berjumlah 30 responden (54,5%), dan penilaian pada kategori puas sebagian kecil 25 responden (45,5%).

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara aktivitas dan suatu produkdengan harapannya. Menurut Nursalam (2011) kepuasan adalah perasaan senang dan kecewa

Published By: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Gorontalo

seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standard suatu rumah sakit.

Amin dan Nasrudin (2013) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa rumah sakit dengan menerapkan kualitas pelayanan yang baik akan menyebabkan tingginya kepuasan pengguna layanan tersebut. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Kelana (2015) di Rumah Sakit Tangjungpora Kota Pontianak, diperoleh hasil responden yang mengalami kepuasan rendah sebanyak (42,3%) dan responden yang mengalami kepuasan tinggi sebanyak (57,7%).

Pasien dan keluarga akan puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebalikya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien dan keluarga akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh itu tidak sesuai dengan harapannya.

Menurut asumsi peneliti, kepuasan merupakan perasaan senang seseorang yang timbul setelah mendapatkan atau membandingkan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan. Ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan menimbulkan rasa senang dan juga kepercayaan dengan rumah sakit tersebut.

2. AnalisisBivariat

a. Hubunganpelayanan prima dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 55 responden(100%),didapatkanhasil penelitian tentang pelayanan prima untuk kategorikan prima dengan jumlah 25 responden (45,5%), dan kategori cukup prima sebanyak 30 responden (54,5%). Pada aspek kepuasan dengan kategori puas berjumlah 25 responden (45,5%), sedangkan pada kategori cukup 30 responden (54,5%). Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien dengan nilai *p* value=0,000 dimana nilai *p*<0,05. Arti dari signifikan dimana nilai dari pelayanan prima yakni 0,000 begitu juga pada kepuasan pasien dengan nilai 0,000 sehingga diantara dua variabel terdapat hubungan yang signifikan.

Purwoastusi (2015) Pelayanan prima dirumah sakit adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh karyawan/petugas rumah sakit untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna jasa rumah sakit. Dimana harapan ini ditentukan oleh pengalaman masa lalu terhadap jasa atau produk yang pernah digunakan, informasi dan layanan yang pernah diterima dari sumber-sumber atau janji-janji dan factor interna dari pengguna jasa rumah sakit sendiri.

Pelaksanaan pelayanan prima mampu mendatangkan kepuasan pasien, karena dengan pelayanan prima tersebut pasien akan merasa nyaman dan tentram berada di ruang perawatan, sehingga pada akhirnya mereka merasa puas dengan apa yang didapatkan dalam pelayanan kesehatan. Keberhasilan pelayanan prima *(Excellent Service)* perawat dapat dilihat darijumlah pasien yang bersedia dirawat dan kepuasan yang dirasakan pasien. Keberhasilan ini dapat diukur dengan out-put. Pelayanan prima atau unggul merupakan sikap atau cara pemberi layanan yang berperan besar dalam menciptakan kepuasan bagi klien.

Hal ini dikarenakan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien telah memenuhi harapan pasien. dan semakin baik pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang akan dirasakan oleh pasien. sebaliknya jika pelayanan keperawatan yang diberikan belum prima atau maksimal maka pasien pun akan memberikan penilaian kepuasan yang rendah sesuai dengan pelayanan yang diterima. Pasien akan merasakan puas apabila pelayanan keperawatan yang diberikan adalah pelayanan yang terbaik dan prima.

Peneliti mengasumsikan bahwa puasnya pasien terhadap pelayanan keperawatan adalah ketika perawat mampu memberikan asuhan keperawatan atau pelayanan keperawatan yang maksimal dan prima. Perawat mampu bersikap cepat dan tanggap saat pasien membutuhkan pelayanan, perawat mampu bekerjasama dengan anggota medis yang lain lain, pasien, keluarga pasien, dan tim dalam anggota kesehatan dan mengedepankan prioritas pasien, perawat bersikap sopan dan ramah kepada pasien, perawat dapat bertanggung jawab untuk kesembuhn pasien dan mendengarkan keluhan pasien. tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan keperawatan yang terbaik kepada pasien akan berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien . Maka dari itu pelayanan yang diberikan perawat menjadi salah-satu factor terbesar dalam penentu kepuasan pasien.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan pelayanan prima dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD dr. Hasri Ainun Habibie, dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel pelayanan prima 5 indikator (sikap, penampilan, perhatian, tindakan tanggung jawab) didapati responden terbanyak termasuk dalam kategori cukup berjumlah 30 responden (54,5%), dan kategori prima sebanyak 25 responden dengan (45,5%). Nilai tertinggi berada pada indikator penampilan, perhatian, tindakan dengan presentase (21%) dan nilai terendah pada indikator sikap (18%).
2. Variabel kepuasan pasien dengan 5 indikat or (kehandalan,ketanggapan ,jaminan, empati, bukti fisik). Didapati nilai tertinggi sebagian besar responden kategori cukup puas berjumlah 30 (54,5%),

Published By: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Gorontalo

dan nilai terendah pada kategori puas dengan 25 responden (45%). Nilai tertinggi berada pada indikator kehandalan dengan presentase (28%) sedangkan nilai terendan terdapat pada indikator ketanggapan (15%).

3. hasil penelitian teranalisis hasil uji statistic didapatkan nilai p =0,00 dengan α<0,05, maka di simpulkan terdapat hubungan antara pelayanan prima dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo. Pemberian pelayanan keperawatan yang maksimal dan prima akan berdampak terhadap tingkat kepuasan pasien.

Saran

1. Bagi Rumah Sakit

   Diharapkan untuk pelayanan keperawatan yang ada di ruang rawat inap interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo lebih dimaksimalkan lagi sehingga bisa dikategorikan dalam pelayanan yang prima termasuk pada indikator ketanggapan karena indikator ini pada hasil penelitian didapatkan hasil yang rendah.Pada kepuasan diharapkan rumah sakit lebih meningkatkan pada indikator ketanggapan karena hasil penelitian menunjukan nilai rendah pada indikator tersebut.

2. Bagi Tenaga Kesehatan

   Diharapkan dapat lebih meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga bisa lebih meningkatkan pelayanan keperawatan yang prima dan berdampak bagi kepuasan pasien.

3. Bagi peneliti selanjutnya

   Sebagai bahan bacaan dan referensi untuk bisa menambah wawasan bagi mahasiswa, dapat meningkatkan pengetahuan serta pengalaman dalam melaksanakan penelitian, khususnya tentang pelayanan prima dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap

DAFTAR PUSTAKA

Asih dkk Pribadi. 2020. "Persepsi Perawat Terhadap Upaya Pelayanan Prima Di Rumah Sakit." *Holistik Jurnal Kesehatan* 14 (2): 310–20. https://doi.org/10.33024/hjk.v14i2.1401.

Aziz, Abdul. 2012. "Pelayanan Keperawatan Prima Di RSUP DR . M . DJAMIL PADANG Tahun 2012," 1–21.

Husaeni dkk, s. 2020. "Aspek Spiritualitas Dalam Pemenuhan Kebutuhan Spiritual Pasien." *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada* 12 (2): 960–65. https://doi.org/10.35816/jiskh.v12i2.445.

Ismainar Hetty, 2015. "Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit".126-127.

Irwandi,2019. "Efisiensi dan Produktifitas Rumah Sakit,Teori dan Aplikasi Pengukuran Dengan Pendekatan Envelopment Analysis".

Irawati, Agustin Diyah. 2017. "hubungan penerapan pelayanan prima (service excellent) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit umum daerah dr.sayidiman magetan tahun 2017." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53 (9): 1689–99.

Jumlah, Abstrak, Rsud Labuang, Baji Makassar, Rsud Labuang, Baji Makassar, Tanggung Jawab, Rsud Labuang, et al. 2017. "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar The Effect of Implementation of Excellent Service on The Satisfaction of Outpatients at The Labuang Baji Hospital , Makassar Program Studi Administrasi Rumah Sakit , ," 30–44.

Kelana, Muhammad Tria. 2015. "Muhammad Tria Kelana Nim i 31111030."

Mishbahuddin, 2020."Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit". 11-12

Mu'ah,2014. "Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien".

Nasional, Seminar, Terapan Riset, Humanities Isas, and Publishing Vol. 2020. "pengaruh service quality terhadap customer loyalty rumah sakit di kota tangerang Ilham Ghazali Munandar Program Studi Manajemen , Universitas Pembangunan Jaya , Jl . Cendrawasih Raya Blok B 7 / P , Ciputat , Tangerang Selatan 15413 pendahuluan Industri Ja" 6 (2): 311–19.

Novianty, 2020. "Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien"-3

Oini, Omy, Renata Komalasari, and Shinta Yuliana Hasibuan. 2017. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Inap." *Nursing Current* 5 (2): 50–60.

Pemerintah, Milik, and D I Jawa. n.d. "Pelayanan Prima Pada Rumah Sakit Umum Milik Pemerintah Di Jawa" 3: 55–72.

Perwita, Febri Diah, Christyana Sandra, and Ragil Ismi Hartanti. 2020. "The Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember." *Ikesma* 16 (1): 27. https://doi.org/10.19184/ikesma.v16i1.16925.

Rohayani, Lilis, Iin Inayah, Anisa Shofiyani Shoumi, and Andria Pragholapati. 2020. "Pelayanan Prima Perawat Berdasarkan Persepsi Pasien Di Ruang Rawat Inap Talaga Bodas (Penyakit Dalam Pria Kelas 3) Rumah Sakit Tingkat II 03.05.01 Dustira Cimahi 2019." *Journal of Health Science* 5 (1): 42–46.

Saputra, Muhamad Ganda, Ari Kusdiana, and Intan Yuniar. 2020. "Pengaruh Pelayanan Pendaftaran Online Terhadap Muhammadiyah Lamongan," no. x: 0–6.

Simamora, Roymond H, Jenni Marlindawani Purba, Evi Karota Bukit, and Nurbaiti. 2019. "Penguatan Peran Perawat Dalam Pelaksanaan Asuhan." *Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat* 3 (1): 25–31.

Toruan, Eka Masi Lumban. 2017. "Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pelabuhan Medan (Prima Husada Cipta)," 4–16.

Ula, Vivi Rohmatul, Ardiasyah Ahsanul Hayat, and Kepuasan Pasien. n.d. "pelayanan prima dan trust pasien," 46–56.

Widiasari, Widiasari, Hanny Handiyani, and Enie Novieastari. 2019. "Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit." *Jurnal Keperawatan Indonesia* 22 (1): 43–52. https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615.

Yusti, Meilawati Yonik, and Octavian Endriar. 2019. "Evaluasi Operasional Sistem Pengelolaan Limbah Padat Medis Di Rumah Sakit Garut." *Envirosan* 2: 1–6.

Published By: FakultasIlmuKesehatan, Universitas Muhammadiyah Gorontalo