

Hubungan Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Depati Payung RSU Mayjen H.A Thalib Sungai Penuh Tahun 2024

Riris Friandi

Akademi Keperawatan Bina Insani Sakti;
endi.arbios@yahoo.com

Emitrafariona

Akademi Keperawatan Bina Insani Sakti;
fatrionanaila@yahoo.com

Dian Eka Putri

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Dharma Indonesia;
dianekaputri85@gmail.com (Koresponden)

ABSTRACT

Based on Eurostat Statistics Explained in 2021, France recorded the highest discharge rate for all inpatients (41,100 per 100,000 population for inpatients) among EU member countries. Excellent service is oriented towards patient satisfaction, so health workers must provide optimal service. Excellent service in primary health care aims to provide satisfaction to the public for public services. Trust being formed among the community certainly provides benefits for primary health services. This research aims to determine the relationship between excellent service and patient satisfaction. This type of research is quantitative and analytical with a cross-sectional study approach. The sampling technique used in this research was the random sampling technique. The population in this study was all 228 patients treated at the Depati Payung Inpatient Installation in 2024 from January to February with a sample of 70 respondents. The results showed that more than half of the 38 (54.3%) respondents with excellent service were not good, and more than half of the 37 (52.9%) respondents with patient satisfaction were less satisfied with the results of the statistical test (Chi-Square) obtained by a p-value of 0.034. The research conclusion shows a relationship between excellent service and patient satisfaction. The researchers' suggestions from the research results can be applied in daily nursing practice, such as providing excellent service so that patients will be satisfied with the services provided by nurses.

Keywords: excellent service; patient satisfaction; optimal service.

ABSTRAK

Berdasarkan *Eurostat Statistics Explained* pada tahun 2021 Negara Prancis mencatat tingkat kepulangan tertinggi untuk semua pasien rawat inap sebanyak (41.100 per 100.000 penduduk untuk pasien rawat inap) di antara negara-negara anggota UE. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien, sehingga petugas kesehatan harus memberikan pelayanan yang optimal. Adapun tujuan dari pelayanan yang prima di dalam pelayanan kesehatan primer adalah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat untuk pelayanan publik. Kepercayaan untuk terbentuk di kalangan masyarakat, tentu memberikan keuntungan tersendiri untuk pelayanan kesehatan primer. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan pelayanan prima terhadap kepuasan pasien. Jenis penelitian ini kuantitatif bersifat *analitik* dengan pendekatan *cross sectional study*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *random sampling*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Depati Payung pada tahun 2024 dari Bulan Januari-Februari sebanyak 228 dengan sampel 70 responden. Didapatkan hasil bahwa lebih dari separuh 38 (54,3%) responden dengan pelayanan prima kurang baik, lebih dari separuh 37 (52,9%) responden dengan kepuasan pasien kurang puas dengan hasil uji statistik (*Chi Square*) diperoleh *p-value* 0,034. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan pelayanan prima terhadap kepuasan pasien. Saran peneliti dari hasil penelitian agar dapat diterapkan dalam praktik keperawatan sehari-hari seperti memberikan pelayanan yang prima sehingga pasien akan puas dalam pelayanan yang diberikan oleh perawat.

Kata kunci: kepuasan pasien; pelayanan optimal; pelayanan prima.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Rumah sakit merupakan penyedia layanan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit memiliki peran penting sebagai organisasi yang menyediakan fasilitas kesehatan untuk membantu pasien dalam memperbaiki kesehatan dan mencapai kesembuhan yang maksimal dalam segi fisik, psikis dan sosial. Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan akan memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien (Lumbanbatu,

2022). Rumah sakit berfungsi sebagai lembaga yang menyediakan layanan kesehatan dengan tujuan meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat. Tingkat kualitas pelayanan kesehatanyang diberikan memiliki dampak langsung terhadap tingkat kenyamanan dan kepuasan pasien serta membangun kepercayaan pasien terhadap Rumah sakit (Lumbanbatu, 2022).

Berdasarkan *Eurostat Statistics Explained* pada tahun 2021 Negara Prancis mencatat tingkat kepulungan tertinggi untuk semua pasien rawat inap sebanyak (41.100 per 100.000 penduduk untuk pasien rawat inap) di antara negara-negara anggota UE. Sedangkan pasien rawat inap di Negara Hongaria dan Ceko menghabiskan rata-rata hari rawat inap terlama, masing-masing sebesar 9,7 dan 9,5 hari (*Explaine Statistics Eurostat*, 2024).

Di Indonesia sendiri yang pernah di rawat inap pada tahun 2021 sebanyak 3,36%, pada tahun 2022 sebanyak 2,91% sedangkan pada tahun 2023 sebanyak 3,29%. Badan Pusat Statistik tahun 2023 persentase penduduk yang pernah rawat inap dalam setahun terakhir yang paling banyak yaitu perempuan sebanyak 4,00% sedangkan laki-laki sebanyak 2,59%. Sedangkan Provinsi yang paling banyak di rawat di rumah sakit yaitu Provinsi Gorontalo, sedangkan Provinsi Jambi 3,10% (Badan Pusat Statistik, 2023).

Berdasarkan data yang didapatkan di RSUD Mayjen H.A Thalib Sungai Penuh Tahun 2024 terhadap masyarakat yang pernah di rawat di pelayanan kesehatan, pada tahun 2021 sebanyak 6041 orang, pada tahun 2022 sebanyak 9507 orang dan pada tahun 2023 masyarakat yang pernah di rawat di pelayanan kesehatan semakin meningkat sebanyak 10.821. Menurut data yang didapatkan di RSUD Mayjen H.A Thalib Sungai Penuh, jumlah perawat di Instalasi Rawat Inap Depati Payung pada tahun 2023 sebanyak 15 orang perawat. Sedangkan data yang didapatkan, jumlah pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Depati Payung pada tahun 2021 sebanyak 491 orang, pada tahun 2022 sebanyak 955 orang dan pada tahun 2023 pasien di Instalasi Rawat Inap Depati Payung meningkat sebanyak 1120 orang, sedangkan pada tahun 2024 jumlah pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Depati Payung dari Bulan Januari-Februari sebanyak 228 orang (Rekam Medik RSUD Mayjen H.A Thalib Sungai Penuh, 2024).

Pelayanan kesehatan dapat didefinisikan sebagai bentuk pelayanan yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Mustofa, Roekminiati & Lestari, 2020). Pengalaman yang diperoleh pasien dari pelayanan yang diberikanakan memengaruhi pemilihan rumah sakit yang mereka gunakan untuk mengatasi masalah kesehatan (Masroyana, Suhartono & Mokhammad Nurhadi, 2019). Tingginya intensitas interaksi antara perawat dan pasien menjadikan pelayanan keperawatan sebagai salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit khususnya ruang rawat inap. Perawat mempunyai peranan penting sebagai penggerak mutu dan mutu pelayanan di rumah sakit, yang diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan prima (Alfitri, Kurniati & Sefitri, 2020).

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien, sehingga petugas kesehatan harus memberikan pelayanan yang optimal. Pelayanan prima memiliki 6 standar (A6), yaitu sikap (*Attitude*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), kemampuan (*Ability*), penampilan (*Appearance*) dan tanggung jawab (*Accountability*). Pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan harus didasari tindakan *caring* terhadap pasien maupun keluarganya. Oleh karena itu, tenaga kesehatan harus memperhatikan sikap yang baik, berpenampilan yang sopan, mampu berkomunikasi dengan baik, dan melakukan tindakan serta bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan (Lestari, 2019).

Pelayanan prima mengacu pada tindakan atau langkah yang melebihi harapan pasien pada saat mereka membutuhkannya. Hal ini dilakukan dengan cara yang diinginkan pasien dan lebih baik daripada penawaran layanan serupa (Rivai F et al, 2019). Dalam konteks pelayanan rumah sakit, pelayanan prima mengacu pada pelayanan yang disesuaikan dengan standar mutu yang ditetapkan untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pasien. Tujuannya agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaannya terhadap rumah sakit (Pratiwi D.R & Putra P.S, 2021).

Penelitian Novitasari (2022) mengatakan bahwa masih banyak rumah sakit yang memberikan pelayanan yang kurang memuaskan, sehingga berdampak pada kepuasan pasien yang tidak mau berobat kembali di rumah sakit tersebut. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan merupakan penilaian bagi manajemen rumah sakit dalam mempertahankan atau meningkatkan mutu pelayanan tersebut. Tujuan peningkatan mutu pelayanan kesehatan salah satunya dilihat dari kepuasan pasien (Perwita D.F, Sandra C & Hartanti I.R, 2020).

Di era keterbukaan informasi, pasien menjadi lebih kritis dalam memilih layanan terbaik dan lebih berani menyampaikan kritik dan saran melalui media sosial. Untuk itu rumah sakit perlu memiliki sumber daya manusia yang berkualitas agar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat optimal. Kepuasan pasien merupakan salah satu ukuran mutu pelayanan kesehatan. Jika banyak pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, hal ini menandakan adanya kekurangan dalam kualitas pelayanan di rumah sakit. Ketidakpuasan pasien perlu segera diatasi, karena jika tidak maka dapat mengakibatkan penurunan jumlah kunjungan ke rumah sakit. Perawat merupakan salah satu anggota tim medis di rumah sakit yang mempunyai peranan penting dalam menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit (Simamora H.R et al, 2019).

Secara keseluruhan variabel pelayanan yang diberikan perawat mempunyai pengaruh yang paling signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien dibandingkan dengan variabel pelayanan staf, proses admisi, pelayanan dokter, dan fasilitas ruangan. Keperawatan merupakan suatu profesi yang fokus pada penanganan dan perawatan pasien. Tugas perawat antara lain memberikan asuhan keperawatan dan pendidikan kesehatan kepada

pasien dalam keadaan sakit dan sehat, dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pasien secara optimal. Perawat diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik, menghormati dan peduli terhadap pasien (Purwaningsih F.D, 2015).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lumbanbatu pada tahun penelitian (2022) dengan judul penelitian yaitu “Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS X Jakarta Timur”. Didapatkan hasil penelitian bahwa, p value 0,000 ($p < 0,05$). Maka disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien Rawat Inap. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi D.R & Putra P.S pada tahun penelitian (2021) dengan judul penelitian yaitu “Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar”. Didapatkan hasil penelitian bahwa, 0,007 ($p < 0,05$), maka disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan di Instalasi Rawat Inap Depati Payung RSU Mayjen H.A Thalib Sungai Penuh pada tanggal 16 Januari 2024, berdasarkan wawancara terhadap 2 orang perawat, perawat mengatakan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan misi RSU Mayjen H.A Thalib Sungai Penuh salah satunya yaitu memberikan layanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan (pasien). Sedangkan berdasarkan wawancara terhadap 10 orang pasien, 8 orang pasien mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, perawat yang kurang ramah dan ketika di panggil ada infus berhenti atau ada keluhan, perawatnya butuh 2-3 kali dipanggil. Sedangkan berdasarkan wawancara terhadap 2 orang pasien mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat, karena perawatnya masih keluarga dengan pasien.

Maka dari itu peneliti tertarik untuk menulis penelitian ini yang berjudul “Hubungan Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Depati Payung RSU Mayjen H.A Thalib Sungai Penuh Tahun 2024”.

Tujuan Penelitian

Tujuan Umum

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang di capai dalam studi ini adalah diketahui hubungan pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Depati Payung RSU Mayjen H.A Thalib Sungai Penuh Tahun 2024.

Tujuan Khusus

1. Mengetahui distribusi frekuensi pelayanan prima di Instalasi Rawat Inap Depati Payung RSU Mayjen H.A Thalib Sungai Penuh Tahun 2024.
2. Mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Depati Payung RSU Mayjen H.A Thalib Sungai Penuh Tahun 2024.
3. Mengetahui hubungan pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Depati Payung RSU Mayjen H.A Thalib Sungai Penuh Tahun 2024.

METODE

Jenis penelitian ini kuantitatif bersifat *analitik* dengan pendekatan *cross sectional study*, yaitu studi tentang masalah kesehatan atau penyakit atau faktor-faktor risiko dengan pengumpulan data (misalnya observasi atau pengukuran) hanya satu kali. Variabel *independent* dalam penelitian ini adalah pelayanan prima, sedangkan variabel *dependen* adalah kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Depati Payung RSU Mayjen H.A Thalib Sungai Penuh Tahun 2024. Tempat penelitian ini telah dilakukan di Instalasi Rawat Inap Depati Payung RSU Mayjen H.A Thalib Sungai Penuh. Penelitian ini telah dilaksanakan pada Bulan Januari-Juni tahun 2024.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Depati Payung pada tahun 2024 dari Bulan Januari-Februari sebanyak 228 orang dengan sampel sebanyak 70 orang dengan kriteria inklusi yaitu pasien bersedia menjadi responden, pasien yang berada di rumah sakit, pasien yang bisa baca dan menulis sedangkan kriteria eksklusi yaitu responden yang tidak bersedia menjadi responden dan pasien yang tidak bisa tulis. Instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner mengukur variabel pelayanan prima dengan 16 pernyataan, adapun keterangan pada kuesioner pelayanan prima yaitu selalu diberi poin 4, sering diberi poin 3, kadang-kadang diberi poin 2 dan tidak pernah diberi poin 1. Adapun pada kuesioner kepuasan pasien dengan 15 pernyataan, adapun keterangan pada kuesioner kepuasan pasien yaitu sangat puas diberi poin 4, puas diberi poin 3, tidak puas diberi poin 2 dan sangat tidak puas diberi poin 1.

Data yang telah diperoleh secara langsung dari responden dengan menggunakan lembar observasi sesuai dengan variabel penelitian yaitu hubungan pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Depati Payung RSU Mayjen H.A Thalib Sungai Penuh Tahun 2024. Data penunjang yang diperoleh dari Instalasi Rawat Inap Depati Payung RSU Mayjen H.A Thalib Sungai Penuh yang berupa jumlah perawat pada tahun 2024

pasien yang dirawat pada tahun 2021-2023 dan hal-hal yang berhubungan dengan penelitian yang diperoleh dari rekapitulasi Instalasi Rawat Inap Depati Payung RSUD Mayjen H.A Thalib Sungai Penuh. Setelah data didapat dari hasil pengisian kuesioner oleh responden, diolah dengan menggunakan fasilitas komputer dianalisis ke dalam dua bentuk analisis yaitu analisis univariat dan analisis bivariat yang diuraikan sebagai berikut : untuk melihat gambaran distribusi frekuensi dari setiap variabel yang diteliti meliputi variabel *independent* dalam penelitian ini adalah (pelayanan prima), sedangkan variabel *dependen* adalah (kepuasan pasien). Untuk mengetahui antara variabel independen dan dependen, maka dilakukan analisis bivariat, uji statistik yang dimanfaatkan adalah *Chi-Square*, uji ini digunakan untuk melihat ada tidaknya perbedaan proporsi yang bermakna antara distribusi frekuensi.

Dalam melakukan penelitian ini peneliti harus mengikuti etika penelitian menurut Setiana & Nuraeni (2018). Etika penelitian yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut: lembar persetujuan (*Informed Consent*), peneliti sebelum melakukan penelitian, peneliti akan menanyakan persetujuan kepada responden, apabila responden setuju, peneliti meminta responden untuk menandatangani lembar persetujuan tanpa ada paksaan, kemudian peneliti melanjutkan penelitian kepada responden. Apabila responden tidak menyetujui, peneliti tidak akan memaksa responden, dan peneliti akan mencari responden lainnya lagi untuk dilakukan penelitian. Tanpa Nama (*Anonimity*), untuk menjaga privasi responden peneliti hanya memberikan inisial nama respondennya saja, baik pada kuesioner maupun di lembar observasi. Seperti Ny. A, Tn. B ataupun An. C, supaya responden terasa nyaman dengan identitasnya tanpa orang lain mengetahui, selain dosen pembimbing ataupun dosen penguji bagian kesehatan. Kerahasiaan (*Confidentiality*), semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan pada hasil riset. Peneliti akan merahasiakan responden dari orang lain, dengan peneliti tidak akan memberi tahu nama, usia pekerjaan, pendidikan, keluhan yang dialami responden dan juga peneliti tidak akan memperlihatkan foto responden kepada orang lain, selain dosen pembimbing ataupun dosen penguji bagian kesehatan.

HASIL

Tabel 1. Distribusi frekuensi pelayanan prima di Instalasi Rawat Inap Depati Payung RSUD Mayjen H.A Thalib Sungai Penuh Tahun 2024

Pelayanan Prima	<i>f</i>	%
Kurang Baik	38	54,3
Baik	32	45,7
Total	70	100,0

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa lebih dari separuh 38 (54,3%) responden dengan pelayanan prima kurang baik di Instalasi Rawat Inap Depati Payung RSUD Mayjen H.A Thalib Sungai Penuh Tahun 2024.

Tabel 2. Distribusi frekuensi kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Depati Payung RSUD Mayjen H.A Thalib Sungai Penuh Tahun 2024

Kepuasan Pasien	<i>f</i>	%
Kurang Puas	37	52,9
Puas	33	47,1
Total	70	100,0

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa lebih dari separuh 37 (52,9%) responden dengan kepuasan pasien kurang puas di Instalasi Rawat Inap Depati Payung RSUD Mayjen H.A Thalib Sungai Penuh Tahun 2024.

Tabel 3. Hubungan pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Depati Payung RSUD Mayjen H.A Thalib Sungai Penuh Tahun 2024

		Kepuasan Pasien		Total	P-Value
		Kurang Puas	Puas		
Pelayanan Prima	Kurang Baik	25	13	38	0,034
		35,7%	18,6%	54,3%	
	Baik	12	20	32	
		17,1%	28,6%	45,7%	
Total		37	33	70	
		52,9%	47,1%	100,0%	

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa proporsi lebih banyak ditemukan pada responden dengan

pelayanan prima kurang baik dan kepuasan pasien kurang puas yaitu sebanyak 25 (35,7%) responden, dibandingkan dengan responden terhadap dengan pelayanan prima baik dan kepuasan pasien puas yaitu sebanyak 20 (28,6%) responden. Hasil uji statistik (*Chi Square*) diperoleh nilai $p=0.034$ ($p<0.05$), berarti terdapat hubungan pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Depati Payung RSUD Mayjen H.A Thalib Sungai Penuh Tahun 2024.

PEMBAHASAN

Pelayanan Prima di Instalasi Rawat Inap Depati Payung

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil lebih dari separuh 38 (54,3%) responden dengan pelayanan prima kurang baik di Instalasi Rawat Inap Depati Payung RSUD Mayjen H.A Thalib Sungai Penuh Tahun 2024.

Pelayanan prima atau “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau yang dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi pelayanan belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan yang disebut sangat baik atau terbaik atau prima. Manakala dapat atau mampu memuaskan pelanggan. Dengan demikian, pelayanan prima adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Agar keprimaan suatu pelayanan dapat terukur, bagi instansi pemberi pelayanan yang belum memiliki standar pelayanan, maka perlu membuat standar pelayanan prima sesuai dengan tugas dan fungsinya (Haryanto & Sembiring U.R.H, 2021).

Menurut Anshari Z (2023) dengan mengedepankan pelayanan prima pada pelayanan kesehatan primer, tentu memiliki manfaat yang sangat penting bagi fasilitas pelayanan kesehatan itu sendiri dan juga masyarakat. Berikut ini beberapa manfaat dan juga keuntungan yang bisa didapatkan: memberikan kualitas yang terbaik untuk masyarakat. Pelayanan kesehatan primer atau tingkat pertama menjadi garda terdepan untuk menyajikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Tentu dengan menyajikan pelayanan yang prima, akan membuat masyarakat mereka nyaman dengan kualitas yang disajikan. Menciptakan kredibilitas untuk pelayanan kesehatan yang jauh lebih baik, dengan menyajikan pelayanan prima tentu akan menciptakan kredibilitas yang cukup baik bagi pelayanan kesehatan untuk masyarakat. Kepuasan masyarakat akan pelayanan yang maksimal, hal ini tentu akan membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik. Dengan peningkatan pelayanan prima, memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan fasilitas kesehatan yang paripurna. Kebanggaan tersendiri bagi para petugas kesehatan dan juga tenaga medis untuk terjun langsung melayani masyarakat dalam mengatasi permasalahan kesehatan. Apalagi jika sudah mendapatkan kepercayaan penuh dari masyarakat yang akan memberikan rasa memiliki di antara para petugas kesehatan, tenaga medis dan juga masyarakat tersebut.

Menurut Diarini S.A & Winangun A.M (2023) untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari : transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap terpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat atau pelanggan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek dan keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Umar A, Yunus P & Blongkod S pada tahun penelitian (2022) dengan judul penelitian yaitu “Hubungan Pelayanan Prima dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo”. Didapatkan hasil penelitian bahwa, lebih dari separuh 30 (54,5%) responden dengan pelayanan prima kurang baik. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Meilinawati Riska dan Fatmawati Siti pada tahun penelitian (2023), dengan judul penelitian yaitu “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cawas II”. Didapatkan hasil penelitian bahwa lebih dari separuh 65 (71%) responden dengan pelayanan kurang baik.

Berdasarkan asumsi peneliti bahwa, penyebab terjadinya pelayanan prima kurang baik salah satunya yaitu perawat yang kurang ramah kepada pasiennya dan juga perawat yang lama saat dipanggil oleh keluarga pasien, di mana keramahan dan cepat tanggap perawat merupakan kunci dalam pelayanan prima, semakin ramah dan cepat perawatnya maka akan semakin baik pula pelayanan primanya. Berdasarkan analisa kuesioner yang paling sedikit menjawab pada kuesioner nomor 8 dan 9 sebanyak 147, adapun bentuk pernyataan pada no 8 yaitu “perawat memberikan pelayanan yang ramah kepada pasiennya” sedangkan pernyataan nomor 10 yaitu “perawat selalu cepat tanggap ketika pasiennya memanggil”. Maka dari itu, untuk meningkatkan pelayanan prima yaitu perawat harus terlihat ramah dan juga tindakan perawat yang cepat saat dipanggil oleh pasien, sehingga pasien akan beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perawat atau tenaga kesehatan merupakan pelayanan yang prima.

Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Depati Payung

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil lebih dari separuh 37 (52,9%) responden dengan kepuasan pasien kurang puas di Instalasi Rawat Inap Depati Payung RSUD Mayjen H.A Thalib Sungai Penuh Tahun 2024.

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien, sehingga petugas kesehatan harus memberikan pelayanan yang optimal. Pelayanan prima memiliki 6 standar (A6), yaitu sikap (*Attitude*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), kemampuan (*Ability*), penampilan (*Appearance*) dan tanggung jawab (*Accountability*). Pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan harus didasari tindakan *caring* terhadap pasien maupun keluarganya. Oleh karena itu, tenaga kesehatan harus memperhatikan sikap yang baik, berpenampilan yang sopan, mampu berkomunikasi dengan baik, dan melakukan tindakan serta bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan (Lestari, 2019).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan yang diharapkan (Nofianal, 2012). Kepuasan pasien merupakan evaluasi spesifik terhadap transaksi pemberian jasa, sedangkan persepsi terhadap kualitas jasa terkait dengan penilaian umum mengenai superioritas pemberian jasa (Mu'ah, 2021).

Menurut Prapitasari & Jalilah (2020) kepuasan pasien sendiri memiliki dimensi yang sangat bervariasi, secara umum dimensi kepuasan dibedakan atas dua macam, yaitu: kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan kode etik serta standar pelayanan profesional, suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi dapat memuaskan pasien. Dengan pendapat ini, maka ukuran-ukuran pelayanan kesehatan yang bermutu hanya mengacu pada penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi yang baik saja, kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan dan suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang bermutu apabila penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien. Maka ukuran-ukuran pelayanan kesehatan lebih bersifat luas, karena mencakup penilaian terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Umar A, Yunus P & Blongkod S pada tahun penelitian (2022) dengan judul penelitian yaitu "Hubungan Pelayanan Prima dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo". Didapatkan hasil penelitian bahwa, lebih dari separuh 30 (54,5%) responden dengan kepuasan pasien kurang puas. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Meilinawati R & Fatmawati S pada tahun penelitian (2023), dengan judul penelitian yaitu "Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cawas II". Didapatkan hasil penelitian bahwa lebih dari separuh 60 (66%) responden dengan kurang puas.

Berdasarkan asumsi peneliti bahwa, penyebab terjadinya kepuasan pasien kurang puas salah satunya yaitu perawat yang lama ketika di panggil untuk perbaiki infus yang macet dan juga komunikasi perawat yang kurang baik, dimana perawat kurang bisa menjelaskan atau menjawab pertanyaan yang ditanyakan oleh pasien. Berdasarkan analisa kuesioner yang paling sedikit menjawab pada kuesioner nomor 10 sebanyak 150 dengan bentuk pernyataan yaitu "Perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan keperawatan yang diberikan kepada Anda". Maka dari itu, untuk meningkatkan kepuasan pasien sebaiknya perawat harus cepat dalam di panggil pasien dan juga harus meningkatkan komunikasi yang baik pula.

Hubungan Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan penelitian diperoleh hasil proporsi lebih banyak ditemukan pada responden dengan pelayanan prima kurang baik dan kepuasan pasien kurang puas yaitu sebanyak 25 (35,7%) responden, dibandingkan dengan responden terhadap dengan pelayanan prima baik dan kepuasan pasien puas yaitu sebanyak 20 (28,6%) responden. Hasil uji statistik (*Chi Square*) diperoleh nilai $p=0.034$ ($p<0.05$), berarti terdapat hubungan pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Depati Payung RSUD Mayjen H.A Thalib Sungai Penuh Tahun 2024.

Pelayanan kesehatan dapat didefinisikan sebagai bentuk pelayanan yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Mustofa, Roekminiati & Lestari, 2020).

Pengalaman yang pasien peroleh dari pelayanan yang diberikan akan memengaruhi pemilihan rumah sakit yang mereka gunakan untuk mengatasi masalah kesehatan (Masroyana, Suhartono & Mokhammad Nurhadi, 2019 : 21). Tingginya intensitas interaksi antara perawat dan pasien menjadikan pelayanan keperawatan sebagai salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit khususnya ruang rawat inap. Perawat mempunyai peranan penting sebagai penggerak mutu dan mutu pelayanan di rumah sakit, yang diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan prima (Alfitri, Kurniati & Sefitri, 2020).

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien, sehingga petugas kesehatan harus memberikan pelayanan yang optimal. Pelayanan prima memiliki 6 standar (A6), yaitu sikap (*Attitude*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), kemampuan (*Ability*), penampilan (*Appearance*) dan tanggung jawab (*Accountability*). Pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan harus didasari tindakan *caring* terhadap pasien

maupun keluarganya. Oleh karena itu, tenaga kesehatan harus memperhatikan sikap yang baik, berpenampilan yang sopan, mampu berkomunikasi dengan baik, dan melakukan tindakan serta bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan (Lestari, 2019).

Pelayanan prima mengacu pada tindakan atau langkah yang melebihi harapan pasien pada saat mereka membutuhkannya. Hal ini dilakukan dengan cara yang diinginkan pasien dan lebih baik daripada penawaran layanan serupa (Rivai F et al, 2019: 236). Dalam konteks pelayanan rumah sakit, pelayanan prima mengacu pada pelayanan yang disesuaikan dengan standar mutu yang ditetapkan untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pasien. Tujuannya agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaannya terhadap rumah sakit (Pratiwi D.R & Putra P.S, 2021).

Penelitian Novitasari (2022) mengatakan bahwa masih banyak rumah sakit yang memberikan pelayanan yang kurang memuaskan, sehingga berdampak pada kepuasan pasien yang tidak mau berobat kembali di rumah sakit tersebut. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan merupakan penilaian bagi manajemen rumah sakit dalam mempertahankan atau meningkatkan mutu pelayanan tersebut. Tujuan peningkatan mutu pelayanan kesehatan salah satunya dilihat dari kepuasan pasien (Perwita D.F, Sandra C & Hartanti I.R, 2020).

Di era keterbukaan informasi, pasien menjadi lebih kritis dalam memilih layanan terbaik dan lebih berani menyampaikan kritik dan saran melalui media sosial. Untuk itu rumah sakit perlu memiliki sumber daya manusia yang berkualitas agar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat optimal (Simamora R et al, 2017). Kepuasan pasien merupakan salah satu ukuran mutu pelayanan kesehatan. Jika banyak pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, hal ini menandakan adanya kekurangan dalam kualitas pelayanan di rumah sakit. Ketidakpuasan pasien perlu segera diatasi, karena jika tidak maka dapat mengakibatkan penurunan jumlah kunjungan ke rumah sakit. Perawat merupakan salah satu anggota tim medis di rumah sakit yang mempunyai peranan penting dalam menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit (Simamora H.R et al, 2019).

Secara keseluruhan variabel pelayanan yang diberikan perawat mempunyai pengaruh yang paling signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien dibandingkan dengan variabel pelayanan staf, proses admisi, pelayanan dokter, dan fasilitas ruangan. Keperawatan merupakan suatu profesi yang fokus pada penanganan dan perawatan pasien. Tugas perawat antara lain memberikan asuhan keperawatan dan pendidikan kesehatan kepada pasien dalam keadaan sakit dan sehat, dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pasien secara optimal. Perawat diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik, menghormati dan peduli terhadap pasien (Purwaningsih F.D, 2015).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi D.R & Putra P.S pada tahun penelitian (2021) dengan judul penelitian yaitu “Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Umar A, Yunus P & Blongkod S pada tahun penelitian (2022), dengan judul penelitian yaitu “Hubungan Pelayanan Prima Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Interna RSUD Dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo” dengan hasil penelitian bahwa, 0,000 ($p < 0,05$), maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan pelayanan prima dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Meilinawati R & Fatmawati S pada tahun penelitian (2023), dengan judul penelitian yaitu “Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cawas II”. Didapatkan hasil penelitian bahwa, 0,000 ($p < 0,05$), maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien

Berdasarkan asumsi peneliti bahwa terdapat hubungan pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Depati Payung RSU Mayjen H.A Thalib Sungai Penuh Tahun 2024. Pelayanan prima sangat mempengaruhi kepuasan pasien, dimana pelayanan yang baik diberikan oleh perawat atau tenaga kesehatan maka pasien akan puas dalam pelayanan yang diberikan. Dan sebaliknya, pelayanan yang kurang baik, maka pasien akan kurang puas pula dalam pelayanan yang diberikan. Maka dari itu, untuk meningkatkan kepuasan pasien sebaiknya, pelayanan yang diberikan harus baik dengan cara pelayanan yang ramah, komunikasi tenaga kesehatan yang baik, cepat tanggap saat keluarga responden memanggil dan tidak memandang-mandang pasien, baik mampu ataupun tidak mampu, dimana keramahan dan cepat tanggap perawat merupakan salah satu kunci dalam pelayanan prima, semakin ramah dan cepat perawatnya maka akan semakin baik pula pelayanan primanya, sehingga pasien akan puas dengan pelayanan yang diberikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Depati Payung RSU Mayjen H.A Thalib Sungai Penuh Tahun 2024.

REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian ini maka peneliti menyarankan agar pelayanan yang prima dapat diterapkan dalam praktik keperawatan sehari-hari sehingga pasien akan puas dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh perawat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfitri, K & Sefitri. (2020). Pengaruh penerapan pelayanan prima “duta we care” terhadap kepuasan pelayanan keperawatan di Rsup Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Kesehatan Medika Saintika*. 14(1).
- Anshari Z. (2023). *Pelayanan Kesehatan Primer*. Padang: PT Inovasi Pratama International.
- Aswad S, Mulyadi & Lolong J. (2015). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengankepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate. *Jurnal Keperawatan*. 3(2).
- BPM. (2023). *Profil Statistik Kesehatan 2023 Volume 7*. Badan Pusat Statistik.
- Diarini, S.A.A.G & Winangun, A.M. (2023). *Project Based Teaching Module*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Explaine Statistics Eurostat. (2024). *Statistik Keluar Dari Rumah Sakit dan Lama Rawat Inap*. Eurostat Statistics Explained.
- Haryanto & Sembiring U.R.H. (2021). *Membangun Pribadi Prima dalam Pelayanan Publik*. Malang: Media Nusa Creative.
- Lestari. (2019). Pengaruh pelayanan prima a6 (attitude, attention, action, ability, appearance, accountability) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat Kabupaten Lamongan. *JHS: Journal Hospital Science*. 2(1).
- Lumbanbatu. (2022). Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS X Jakarta Timur. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia*. 5(2).
- Masroyana, Suhartono & Mokhmad N. (2019). Correlation between the implementation of excellent service of nursing with the level of patient satisfaction in Medika Mulia Hospital of Tuban. *International Journal of Multi Discipline Science*. 2(2).
- Meilinawati R & Fatmawati S. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cawas II. *Jurnal psikologi*. 19(2).
- Mu’ah. (2021). *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Sidoardjo: Zifatama.
- Mustofa, Roekminiati & Lestari. (2020). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Surabaya: CV Jakad Media Publishing.
- Novitasari D. (2022). Hospital quality service and patient satisfaction: How the role of service excellent and service quality?. *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*. 1(1).
- Perwita D.F, Sandra C & Hartanti I.R. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasiendi Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*. 16(1).
- Prapitasari & Jalilah. (2020). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Indramayu: CV Adanu Abimata.
- Pratiwi D.R & Putra P.S.R. (2021). Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*. 7(1).
- Purwaningsih, F.D. (2015). Strategi meningkatkan perilaku caring perawat dalam mutu pelayanan keperawatan. *Jurnal Manajemen Keperawatan*. Vol 3. No 1.
- Rekam Medik RSU Mayjen H.A Thalib Sungai Penuh, (2024). *Jumlah Perawat dan Pasien di Instalasi Rawat Inap Depati Payung*. RSU Mayjen H.A Thalib Sungai Penuh
- Rivai F, Passinringi S, Noor B.N, Arifah N & Ady M.A. (2019). Peningkatan pengetahuan karyawan rumah sakit umum daerah labuang baji makassar pasca pelatihan pelayanan prima. *JURNAL TEPAT: Teknologi Terapan Untuk Pengabdian Masyarakat*. 2(1).
- Setiana & Nuraeni. (2018). *Riset Keperawatan*. Jawa Barat : LovRinz Publishing.
- Simamora R, Bukit E, Purba M.J & Siahaan J. (2017). Penguatan kinerja perawat dalam pemberian asuhan keperawatan melalui pelatihan ronde keperawatan di Rumah Sakit Royal Prima Medan. *JurnalPengabdian Kepada Masyarakat*. 23(2).
- Simamora H.R, Purba M.J, Bukit K.E & Nurbaiti. (2019). Penguatan peran perawat dalam pelaksanaan asuhan keperawatan melalui pelatihan layanan prima. *JPPM (Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat)*. 3(1).
- Umar A, Yunus P & Blongkod S. (2022). Hubungan pelayanan prima dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo. *Jurnal Zaitun Jurusan keperawatan*. 10(1).