

# HUBUNGAN TINGKAT PENDIDIKAN DAN PELAYANAN PRIMA DENGAN KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK ANNISA KOTA BANJARMASIN TAHUN 2022

Ayuningsih Umi Norsidah<sup>1</sup>, Achmad Rizal<sup>2</sup>, Husnul Khatimatun Inayah<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, UNISKA, NPM. 18070429

<sup>2</sup>Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, UNISKA, NIDN. 1103079101

<sup>3</sup>Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, UNISKA, NIDN.1122057401

Email: ayu.ningsih756@gmail.com

## ABSTRAK

Kepuasan pasien yaitu salah satu indikator penting yang perlu diperhatikan dalam pelayanan prima. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai satu tujuan dari peningkatan kualitas layanan kesehatan. Meningkatnya tingkat pendidikan, pengetahuan dan sosial ekonomi juga berpengaruh pada peningkatan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan tingkat pendidikan dan pelayanan prima terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Annisa Kota Banjarmasin. Metode penelitian survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi semua pasien rawat inap di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Annisa Kota Banjarmasin. Sampel sebanyak 90 responden dengan menggunakan *accidental sampling*. Uji statistik menggunakan uji *Chi square test*. Hasil penelitian didapat mayoritas puas 65 responden (72,2%), pendidikan menengah 48 responden (53,3%), pelayanan baik (prima) 54 responden (60%). Berdasarkan uji *chi-square* didapat nilai sig 0,001 ( $0,001 < 0,05$ ) menunjukkan ada hubungan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien rawat inap dan nilai sig 0,008 ( $0,008 < 0,05$ ) menunjukkan ada hubungan pelayanan prima dengan kepuasan pasien rawat inap. Melalui penelitian ini peneliti memberikan saran bagi pihak rumah sakit agar dapat melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala serta meningkatkan pelayanan yang dirasa kurang cukup.

Kata Kunci : Tingkat Pendidikan, Pelayanan Prima, Kepuasan Pasien Rawat Inap

## ABSTRACT

*Patient satisfaction is one of the important indicators that need to be considered in excellent service. Patient satisfaction can be interpreted as a goal of improving the quality of health services. Increasing levels of education, knowledge and socio-economics also have an effect on improving service quality. This study aims to determine the relationship between the level of education and excellent service to inpatient satisfaction at the Annisa Mother and Child Special Hospital, Banjarmasin City. The research method is an analytical survey with a cross sectional approach. The population of all inpatients at the Annisa Special Hospital for Mothers and Children, Banjarmasin City. The sample is 90 respondents using accidental sampling. Statistical test using Chi square test. The results of the study obtained that the majority of respondents were satisfied with 65 respondents (72.2%), secondary education 48 respondents (53.3%), good service (prime) 54 respondents (60%). Based on the chi-square test, the sig value of 0.001 ( $0.001 < 0.05$ ) indicates that there is a relationship between the level of education and satisfaction of inpatients and the sig value of 0.008 ( $0.008 < 0.05$ ) indicates that there is a relationship between excellent service and inpatient satisfaction. Through this study, researchers provide suggestions for hospitals to be able to conduct regular customer satisfaction surveys and improve services that are deemed insufficient.*

*Keywords: Education Level, Excellent Service, Inpatient Patient Satisfaction*

- K.L. 2016. *Marketing Management* (Edisi 15). Emgland: Pearson.
- Adya Barata, Atep. , 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima cet 2*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Dewi Mustika. 2017. *Kepuasan pasien terhadap rawat inap RSUD Jagakarsa tahun 2017*. Jakarta :jurnal ASRI
- Freddy Rangkuti. 2017. *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Philip dan Keller, K.L. 2016. *Marketing Management* (Edisi 15). Emgland: Pearson.
- Lessere.2013. *Advances in marine biology*. Academic Press. USA. 215p
- Lilis Rohayani, 2019. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Perawat Dalam Pelaksanaan Sop Bundle Healthcare Associated Infections (HAIs) Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Advent Bandung. *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan* P-ISSN : 2085-5931 e-ISSN : 2623-2871
- Nike silprihatin R.U.S. 2017. *“Hubungan jenis kelamin, tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit mitra keluarga”*. Depok : Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Indonesia 7
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2014. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam. 2015. *Metodologi ilmu keperawatan, edisi 4*. Jakarta :Salemba Medika
- Nurul Annisa.2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit TK.IV Madiun Tahun 2017*.
- Perwita F. D. dkk., 2020. *Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kanupaten Jember*. Jember: Jurnal Ikesma Vol.16.
- Pohan, Imbalo S. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Purwoastuti, Endang dan Elishabet Siswi Walyani. 2015. *Mutu pelayanan kesehatan dan kebidanan*. Jakarta :Pustaka Baru Press
- Rizki Asriani Putri .2015. *Faktor-Faktor Yag Berhubungan Dengan Pelayanan Prima Pegawai Rawat Jalan Pusekesmas Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat Tahun 2015*
- Sangadji, E.M., dan Sopiiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Syamsul arifin dkk. 2019. *“Hubungan usia, tingkat pendidikan dan fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasie di puskesmas muara laung”*. Banjarmasin : Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia