

Hubungan Lama Kerja Tenaga Kesehatan Terhadap Tingkat Pengetahuan Pelayanan Prima RS PKU Muhammadiyah Bantul

Auriska Dewi Anggraeni, Heri Puspito

Keperawatan Anestesiologi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta
*Email: auriskadewi.an@gmail.com

Abstrak

Pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan dari penerima layanan. Peningkatan kualitas pelayanan dalam lingkup pelayanan kesehatan dilakukan dengan pengaturan perilaku pemberi pelayanan dalam berinteraksi dengan penerima pelayanan publik sehingga menciptakan kepuasan penerima pelayanan publik dan meningkatkan kepercayaan publik. Keberhasilan dari terlaksananya pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya, serta terdapat tujuan tim perawat untuk dapat memuaskan pasien dengan berorientasi kepada standar layanan tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan lama kerja tenaga kesehatan terhadap tingkat pengetahuan pelayanan prima RS PKU Muhammadiyah Bantul. Metode ini dengan pendekatan waktu cross sectional. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling sebanyak 49 responden. Analisis data yang digunakan yaitu Spearman-Rank. Hasil uji dengan *Spearman Rank* diperoleh 0,336* dengan nilai Sig. (2-tailed) antar variabel Lama Kerja dan Tingkat Pengetahuan sebesar $0,01 < 0,05$.

Kata Kunci: Lama kerja; Tingkat pengetahuan; Pelayanan prima

The Relationship Between The Length Of Employment Of Healthcare Workers And Their Knowledge Of Excellent Service At PKU Muhammadiyah Hospital Bantul

Abstract

Excellent service is defined as the highest quality service that meets established standards to fulfill the expectations and needs of service recipients. In the healthcare sector, improving service quality involves managing the behavior of providers in their interactions with the public, thereby creating satisfaction and increasing trust. The success of delivering excellent service depends on selecting the right approach concepts and the commitment of nursing teams to satisfy patients by adhering to specific service standards. This study aimed to investigate the relationship between the length of employment of healthcare workers and their knowledge of excellent service at PKU Muhammadiyah Hospital, Bantul. This study used quantitative method with correlational design and cross-sectional time approach. The sampling technique used was total sampling, with 49 respondents. The data analysis was conducted using the Spearman-Rank test. The Spearman Rank test results showed a correlation coefficient of 0.336 with a significance value (2-tailed) of) 0.01, which indicated a relationship between the length of employment and the level knowledge, which is significant at 0.05.*

Keywords: Length of Employment; Level of Knowledge; Excellent Service

1. Pendahuluan

Pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan prima merupakan suatu yang telah memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan dengan penilaian mutu suatu tempat atau instansi. Indikator dalam menentukan pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat, pada dasarnya mencakup empat indikator, yaitu: cepat, tepat, akurat, dan berkualitas. Berdasarkan Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Salah satu tujuan peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien yang direalisasikan melalui pelayanan prima (Lestari, 2021).

Di Indonesia sendiri masih banyak keluhan masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit. Berbagai keluhan tersebut muncul tentang sikap, pelayanan dan tindakan

yang diberikan sehingga tidak terjalin hubungan emosional maka tidak menutup kemungkinan dapat memperburuk kondisi kesehatan baik secara fisik maupun psikis data dari Hospital and Community Health Service (HCHS) tahun 2017-2018 total laporan komplain tertulis adalah 113.989. Komplain tersebut menunjukkan peningkatan dari sebelumnya yaitu sekitar 31,3% tentang perilaku tenaga medis dalam memberikan pelayanan dan komunikasi dalam pelayanan (Millani *et al.*, 2019).

Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien atau masyarakat, maka diharapkan menjadi suatu masukan bagi instansi maupun lembaga yang bergerak di bidang kesehatan khususnya di bidang pelayanan agar memenuhinya. Hal ini mendorong perbaikan berkelanjutan guna terwujudnya suatu tujuan pelayanan prima itu sendiri agar pasien yang berkunjung ke rumah sakit memperoleh kepuasan dari pelayanan yang diberikan (Perwita *et al.*, 2020).

Penerapan dan pelaksanaan konsep pelayanan prima sangat penting karena konsep pelayanan prima berorientasi terhadap kepuasan pasien. Tidak tercapainya kepuasan pasien tercipta oleh adanya kesenjangan kualitas pelayanan kesehatan, sehingga dalam pelaksanaan pelayanan muncul keluhan dari penerima layanan karena layanan yang diterima tidak sesuai dengan layanan yang mereka harapkan. Semakin rendah penerapan konsep pelayanan prima, maka semakin rendah tingkat loyalitas terhadap pelayanan di suatu instansi yang berdampak terhadap penurunan citra serta kunjungan rumah sakit tersebut akibatnya, terjadi pengurangan Sumber Daya Manusia (Aziz, 2021).

2. Metode

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian dengan cara rasional dan sistematis serta data hasil penelitian yang diperoleh berupa angka-angka.

Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif korelasi, untuk mengetahui apakah terdapat hubungan lama kerja tenaga kesehatan terhadap tingkat pengetahuan pelayanan prima dengan pendekatan waktu *cross sectional*, yaitu pengumpulan data yang dilakukan bersama secara serentak dalam satu waktu antara faktor resiko dengan efeknya. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner terdiri dari 27 pertanyaan tentang suatu gejala atau fenomena dalam penelitian dimensi pelayanan yang meliputi: tanggung jawab, kepekaan, kepastian pelayanan dan empati.

Variabel pada penelitian ini terdiri dari variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lain dan menyebabkan perubahan. Dalam hal ini lama kerja menjadi variabel bebas serta terdapat variabel terikat yang merupakan variabel sebagai efek atau pengaruh dari variabel independen yaitu tingkat pengetahuan. Sampel penelitian ini adalah perawat bangsal pada bangsal Al-Insan dan Al-‘Araf dengan teknik pengambilan sampel total sampling dimana seluruh anggota populasi dijadikan sampel sebanyak 49 responden. Analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan, sedangkan analisis bivariat pada penelitian dilakukan dengan Spearman Rank untuk mencari koefisien korelasi dari variabel.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Karakteristik Responden

Tabel 1.
Karakteristik Responden

Kategori	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	4	8,2
Perempuan	45	91,8
Total	49	100
Usia		
21-25 tahun	3	6,1
26-30 tahun	6	12,2
31-35 tahun	14	28,6
> 35 tahun	26	53,1
Total	49	100

Pendidikan		
D3	37	75,5
D4/S1	1	2
Profesi	11	22,4
Total	49	100

Sumber : Data primer 2024

Pada jenis kelamin responden sebagian besar adalah perempuan sebanyak 45 responden (91,8%) dan sebagian kecil responden adalah laki-laki sebanyak 4 responden (8,2%). Untuk usia diketahui bahwa pada sebagian besar responden berusia >35 tahun sebanyak 26 responden (53,1%). Pendidikan responden adalah D3 sebanyak 37 responden (75,5%) dan sebagian kecil pendidikan responden adalah D4/S1 sebanyak 1 responden (2,0%).

3.2. Hasil Lama Kerja

Tabel 2.
Hasil Lama Kerja

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
<6 bulan	7	14,3
6 bulan -1 tahun	19	38,8
>1 tahun	23	46,9
Total	49	100

Sumber : Data primer 2024

Tabel menunjukkan lama kerja tenaga kesehatan hasil tertinggi pada kategori lama atau dengan lama kerja lebih dari 1 tahun sejumlah 23 responden (46,9%) dan hasil terendah pada kategori baru atau dengan lama kerja kurang dari 6 bulan (14,3%).

3.3. Hasil Tingkat Pengetahuan

Tabel 3.
Hasil Tingkat Pengetahuan

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Rendah	11	22,4
Cukup	18	36,7
Baik	20	40,8
Total	49	100

Sumber : Data primer 2024

Tabel tersebut menunjukkan tingkat pengetahuan pelayanan prima pada tenaga kesehatan RS PKU Muhammadiyah Bantul memiliki hasil tertinggi pada kategori baik sebanyak 20 responden (40,8%) dan hasil terendah pada kategori rendah yaitu sejumlah 11 responden (22,4%) dari total keseluruhan responden sebanyak 49 responden.

3.4. Hasil Uji Korelasi Spearman Rank

Tabel 4.
Crosstab Lama Kerja dengan Tingkat Pengetahuan Pelayanan Prima

Lama Kerja	Tingkat Pengetahuan						CC	P Value
	Rendah (1)		Cukup (2)		Baik (3)			
	n	%	n	%	n	%		
<6 bulan (1)	0	0	7	14,3	0	0	0,336	0,018
6 bulan - 1 tahun (2)	9	18,4	3	6,1	7	14,3		

>1 tahun (3)	2	4,1	8	16,3	13	26,5
Total	11	22,4	18	36,7	20	40,8

Sumber : Data primer 2024

Hasil uji analisis hubungan diperoleh nilai p value 0,018 dengan α (0,05) sehingga $p < 0,05$ maka terdapat hubungan. Nilai koefisien korelasi 0,336 hal ini sesuai dengan nilai rentang 0,20 - 0,399 maka hubungan lama kerja tenaga kesehatan terhadap tingkat pengetahuan pelayanan prima RS PKU Muhammadiyah Bantul memiliki tingkat hubungan yang rendah. Arah hubungan pada penelitian ini adalah positif yaitu 0,336 sehingga hubungan kedua variabel bersifat searah artinya bahwa peningkatan lama kerja akan diikuti oleh peningkatan tingkat pengetahuan.

4. Kesimpulan

Lama kerja yang cukup disertai tingkat pengetahuan yang baik memberikan dampak yang profesional terhadap kinerja dengan mutu lebih baik yang akan dilihat dari seberapa disiplin mereka dalam melakukan tugas, menaati peraturan yang berlaku serta penguasaan kemampuan dan keterampilan yang pernah mereka dapatkan. Lama kerja menyebabkan tenaga kesehatan memiliki waktu yang cukup dan tidak terbatas untuk menambah pengalaman dan belajar sehingga akan membentuk pola kebiasaan yang berpengaruh terhadap peningkatan tingkat pengetahuan serta kualitas pelayanan yang diberikan. Tingkat pengetahuan dibutuhkan dalam menyiapkan pekerjaan sehingga memiliki dasar dalam bekerja. Seseorang yang memiliki tingkat pengetahuan yang lebih besar mempunyai produktivitas yang lebih besar juga, apabila ditambah dengan mempunyai lama kerja yang dapat berpengaruh terhadap keterampilan dan kreativitas kerja.

Pelayanan yang berkualitas tinggi didukung oleh sumber daya manusia yang handal, berwawasan jauh serta mampu merumuskan strategi dan keterampilan pelayanan yang berkualitas unggul. Pengembangan pelayanan harus diiringi dengan belajar terus menerus, menggali serta meningkatkan kemampuan sesuai tugas.

5. Ucapan terimakasih

Tidak ada persembahan terbaik yang dapat penulis sampaikan selain rasa ucapan terimakasih kepada pihak yang telah banyak membantu penulis. Penulis menyampaikan terimakasih kepada pihak dosen yang telah memberi perhatian dan melakukan pendampingan dalam proses ini serta ucapan terimakasih kepada RS PKU Muhammadiyah Bantul atas diberikannya kesempatan untuk melakukan penelitian di lokasi tersebut.

Daftar Pustaka

Jurnal, Bulletin, dan Majalah Ilmiah

- Afifa, I. (2019). Kinerja Kader dalam Pencegahan Stunting: Peran Lama Kerja sebagai Kader, Pengetahuan dan Motivasi. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 30(4), 336–341. <https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2019.030.04.19>
- Al, S., & Barru, G. (2018). Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent Nurlia. In *Meraja Journal* (Vol. 1, Issue 2).
- Ariadi Program Studi, H. D., & Keperawatan dan Ilmu Kesehatan, F. (2019). Komplain Pasien Di Pelayanan Rumah Sakit (*Patient Complaints In Hospital Services*).
- Aziz, M. (2021). Kepuasan Kerja Perawat Dengan Pemberian Pelayanan Prima . *Study Literatur Review*.
- Darwis, F. (2019). Pengaruh Masa Kerja dan Pengalaman Kerja Terhadap Penilaian Promosi Jabatan Karyawan Pada PT.Thas Power Makassar.
- Fatmawati. (2021). Hubungan Tingkat Pendidikan dan Lama Kerja Perawat dengan Penerapan Prinsip “Enam Tepat” dalam Pemberian Obat. *Community of Publishing in Nursing (COPING)*, 7, 177–187.

- Fridawaty Rivai, S. A. (2019). Peningkatan Pengetahuan Karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Pasca Pelatihan Pelayanan Prima.
- J.Teece, D. (2019). Teori Kapabilitas Perusahaan : Perspektif Ekonomi dan Manajemen (Strategis) . *New Zealand Economic Paper*.
- Kesehatan, K. E. (2021). Pedoman dan Standar Etik Penelitian . Jakarta : Lembaga Penerbit dan Pengembangan Kesehatan.
- Kurniasari, E., Pratiwi, A., Keperawatan, P., & Kesehatan, I. (2023). Hubungan Antara Lama Kerja Dan Tingkat Pendidikan Dengan Pengetahuan Tentang Fungsi Manajemen Pada Perawat Di Rumah Sakit Orthopedi Surakarta.
- Lestari, H. (2021). Pelayanan Prima Pada Rumah Sakit Umum Milik Pemerintah Di Jawa. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* , 55.
- Madiistriyatno, H., Setiawan, A., Kinerja, P., Kesehatan, B., Dan, M., & Prima, P. (2021). <https://doi.org/10.36418/syntax-idea.1107>
- Noor, M., & Hadjam, R. (2019). Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi) (Issue 2).
- Palopo, I. (2021). Pengaruh Tingkat Pengetahuan, Kualitas Layanan dan kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi bank Muamalat Palopo).
- Ramli, R. (2020). Correlation of Mothers' Knowledge and Employment Status with Exclusive Breastfeeding in Sidotopo. *Jurnal PROMKES*, 8(1), 36. <https://doi.org/10.20473/jpk.v8.i1.2020.36-46>
- Rohayani, L., Inayah, I., Shofiyani Shoumi, A., Pragholapati, A., & Jenderal Achmad Yani, Stik. (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. In *Journal Of Health Science (Jurnal Ilmu Kesehatan)* (Vol. 5, Issue 1). <https://www.ejournalwiraraja.com/index.php/JIK2356-5284>
- Roymond H. Simamora, J. M. (2019). Penguatan Peran Perawat dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Melalui Pelatihan Layanan Prima.
- Rudyarti, E. (2020). Analisis Hubungan Stres Kerja, Umur, Masa Kerja dan Iklim kerja Dengan Perasaan Kelelahan Kerja pada Perawat. *Seminar Nasional Kesehatan* , 224.
- Siagian. (2020). Hubungan Pengetahuan Dan Sikap Perawat Tentang Perawatan Paliatif Di Rumah Sakit Advent Bandung. *Jurnal Skolastik Keperawatan*, 6(1), 1–9. <https://doi.org/10.35974/jsk.v6i1.2231>
- Subiyantoro, A. (2023). Pengaruh Pelayanan Prima Dan Dukungan Top Manajemen Terhadap Kepuasan Pasien Di RSIA Aisyiyah Klaten Jawa Tengah. *Economic And Business Management Journal (EBMJ)*, 2(2), 245–257.
- Syah, D. Z. R., Sahar, J., & Yetti, K. (2022). Pelayanan Prima Keperawatan di Pelayanan Primer: Perspektif Perawat dan Pasien. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 4(1), 59–70. <https://doi.org/10.31539/joting.v4i1.3349>
- Tri Anonim, A. S. (2021). Faktor Yang Berhubungan Dengan Penerapan Pelayanan Prima Perawat di Ruang Rawat Inap.

Proceedings

- Mimin Lestari, F., Lestari, M., & Kesehatan Palangka Raya, P. (2019). Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Prima Pada Pegawai Puskesmas Kayon Palangka Raya (*Factors Affecting Prima Services In Kayon Palangka Raya Health Center*). In *Avicenna Journal of Health Research* (Vol. 2, Issue 2). Oktober.

Buku

- Hardani, H. A. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif . Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Meki Pamekas, M. S. (2021). Pelayanan Prima : *Vol. I* (M. P. Dr. Drs. M. M.M., Ed.). Lakeisha.
- Syapitri, 2021 Syapitri, A. J. (2021). Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan . Malang : Ahlimedia Press.

Website

- Kesehatan, P. M. (2019, September 13). bpk.go.id. Retrieved from peraturan.bpk.go.id: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/138623/permenkes-no-33-tahun-2019>
- Kesehatan, M. I. (2018). Modul Statistik Inferensial MIK411 Dosen Mieke Nurmalasari. <https://onlinepubs.trb.org/onlinepubs/nchrp/cd-22/v2appendixc.html>
- Negara, K. P. (2022, November 11). panrb. Retrieved from menpan.go.id: <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/apresiasi-nakes-teladan-menteri-azwar-anas-inspirasi-bagi-insan-kesehatan-berikan-layanan-terbaik>
- Permenkes. (2019, September 13). bpk.go.id. Retrieved from peraturan.bpk.go.id: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/138623/permenkes-no-33-tahun-2019>