

PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS BUDAYA BERPENGARUH TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT

Akhmad Yani Suryana

Program Studi Kesehatan Masyarakat
STIKes Wijaya Husada Bogor

Abstrak

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dapat diwujudkan dengan melaksanakan pelayanan prima. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh pelayanan prima berbasis budaya terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Metode penelitian menggunakan *quasi experiment* dengan rancangan *pre and post with control group design*. Jumlah sampel adalah tiga puluh lima perawat dan seratus empat puluh pasien. Teknik pengambilan sampel untuk perawat menggunakan total sampling, sementara untuk pasien dilakukan dengan *consecutive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang bermakna ($p < 0,05$) terhadap tingkat kepuasan pasien setelah perawat mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis budaya pada sebelum dan sesudah di kelompok intervensi. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah perlunya meningkatkan peran supervisi agar keberlangsungannya tetap terjaga. Selain itu, untuk penelitian berikut dapat juga dilakukan dengan model triangulasi.

Kata kunci: budaya, keperawatan, kepuasan pasien, pelayanan prima

Abstract

Nursing Care Prima Culture-Based Influence to Patient Satisfaction in Hospitals. This research aimed to determine the effect of service excellent based on culture to patient satisfaction level in installation of hospitalization Hospital Jayapura. This research is a quasi experiment with pre and post with control group design. The number of samples is someone 35 nurses and 140 patients. The results showed have significant effect ($p < 0.05$) on the level of patient satisfaction after nurses receive training excellent service based on culture pre and post intervention group. Recommendations can be given is the need to enhance the role of supervision in order to maintain continuity, for the following research maybe done by triangulation models.

Keywords: culture, nursing, patient satisfaction, service excellence