

# FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA PEGAWAI DI RSUI ORPEHA TULUNGAGUNG

Muhammad Ali Sodik\*, Sentot Imam Suprpto\*, Dian Pangesti \*\*,

\*STIKes Surya Mitra Husada Kediri

\*\* RSUI ORPEHA Tulungagung

*The hospital has a primary function to serve the people who need health care , so hospitals should prepare for the demands of the people to obtain optimal health care by providing excellent service . The purpose of this study was to determine what factors are associated with the implementation of excellent service employees in RSUI ORPEHA Tulungagung. Design this was an observational study with cross-sectional, with a population of all existing employees in RSUI ORPEHA Tulungagung totaling 195 people. The sample is part of a population that met the inclusion criteria a number of 70 respondents. Techniques of data collection using questionnaires and observation using a checklist of excellent service implementation. Collected data is processed with statistical logistic regression with significance  $\alpha < 0.05$ . Based on the results of logistic regression statistical tests showed that the leadership factor ( $p = 0.001$ ), factor employment status ( $p = 0.016$ ) and motivational factors ( $p = 0.000$ ) were factors associated with the implementation of the excellent service at the Islamic Hospital Tulungagung. Note also that the factor of employment status is the most dominant factor associated with excellent service with a value of  $p = 0.021$  and odds ratio of 59.7.*

*The results of this study concluded the need for increased efforts management with all parties concerned, especially with regard to employment status factor, leadership and motivation to further improve the excellent service at the Islamic Hospital Tulungagung.*

**Keywords : excellent service, Employee Characteristic, Organization Characteristic, Psychological Characteristic**

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa yaitu kesehatan dan fungsi utamanya melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan, sehingga rumah sakit harus mempersiapkan tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang optimal (Kalesaran, Jimmy E, 2011, Asrimurti. 2013).

Tuntutan pelanggan terhadap berbagai aspek pelayanan di rumah sakit dirasakan semakin meningkat, antara lain tumbuhnya pasien dan pengunjung rumah sakit yang semakin kritis serta semakin tajamnya

persaingan bisnis rumah sakit di Indonesia. Kondisi ini diperparah dengan semakin meningkatnya arus pasien yang berobat ke luar negeri (Lisa Ford, 2003, Permana & Hanna, 2003).

Pasien Indonesia yang berobat ke luar negeri setiap tahun terus meningkat. Pada tahun 2012 ada 600.000 warga Indonesia berobat ke luar negeri. Biaya yang mereka keluarkan mencapai 1,4 miliar dollar Amerika Serikat atau setara Rp 13,5 triliun. Jumlah ini menunjukkan peningkatan berarti dibandingkan dengan tahun 2006 yang berjumlah 315.000 orang berobat ke luar negeri dengan total pembelanjaan mencapai 500 juta dollar AS (setara Rp 4,8 triliun

dengan nilai tukar saat ini). Singapura dan Malaysia masih menjadi tujuan utama turis kesehatan Indonesia (Ilyas Y, 2004, Candra, Asep, 2013).

Masih tingginya jumlah pasien Indonesia yang berobat baik ke Singapura maupun Malaysia merupakan fenomena yang memprihatinkan. Hal ini menjadi salah satu bukti bahwa rumah sakit di Indonesia belum sepenuhnya dapat memberikan layanan terbaik kepada pasien. Selain itu penyebab pasien tidak datang lagi ke rumah sakit antara lain yaitu 1 % karena pasien meninggal, 3 % karena pasien pindah alamat, 5 % karena pasien dipengaruhi rekan/keluarga, 9 % karena kompetisi (harga), 14 % karena pasien kecewa dengan pelayanan dan 68 % karena perilaku / *attitude* pegawai yang memberikan layanan (Ahmad, Jamaludin, 2011).

Salah satu solusi dalam meningkatkan daya saing rumah sakit adalah dengan melakukan tindakan nyata dalam meningkatkan pelayanan di rumah sakit baik yang bersifat medik maupun non medik, terutama yang bersifat *Customer Oriented*, yang salah satunya adalah bagaimana pegawai rumah sakit memberikan pelayanan prima kepada pasien dan keluarga sehingga dengan adanya pelayanan prima ini pasien maupun keluarga akan merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan, sehingga mereka akan menjadi sumber "*voice of mouth*" yang positif (Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003, Kalesaran, Jimmy E, 2011).

Pelayanan prima di rumah sakit dapat diterapkan apabila rumah sakit tersebut telah memiliki Standar Pelayanan serta ditunjang oleh pemberi layanan yang memiliki kualitas kinerja secara profesional (Kotler & Amstrong, 2002). Seorang pegawai dalam memberikan pelayanan prima kepada pasien ada beberapa faktor yang mempengaruhinya yaitu diantaranya motivasi, kepuasan kerja, tingkat stres, kondisi fisik pekerjaan,

sistem kompensasi, desain pekerjaan dan aspek ekonomi. Selain itu, karakteristik pegawai juga mempengaruhi kinerja diantaranya umur, pendidikan dan masa kerja (Natshir, 2008).

Yoga A, Tjandra (2004) menyatakan bahwa untuk mencapai kualitas pelayanan prima, yang perlu diperhatikan adalah aspek internal berupa menjaga penampilan, bersikap proaktif, kreatif dan bersemangat, mengelola waktu dengan baik serta tulus dalam melayani dan berempati. Selain itu juga memperhatikan aspek eksternal berupa lingkungan kerja rumah sakit.

Berdasarkan studi awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 5-7 Maret 2013 di RSUI ORPEHA Tulungagung, menunjukkan bahwa pegawai belum melakukan pelayanan prima secara maksimal. Hal ini diketahui dari adanya kritik dan saran yang masuk lewat kotak saran yang menyatakan bahwa petugas tidak ramah dalam melayani pasien. Selain itu juga dibuktikan dari pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam memberikan senyum, sapa, salam, sopan, santun dan doa serta SOP dalam berpenampilan. Menurut observasi peneliti terhadap 15 pegawai, terdapat 10 pegawai yang dalam memberikan senyum, sapa, salam, sopan, santun dan doa tidak melaksanakannya sesuai protap, yaitu tidak memberi salam sambil membungkukkan sedikit badan sambil tersenyum dan posisi kedua tangan menyatu di depan dada seperti "*sungkem*" (bahasa Jawa). Sedangkan 5 pegawai lainnya telah melakukannya sesuai dengan protap.

Peneliti juga melakukan observasi terhadap pelaksanaan SOP pegawai dalam berpenampilan yang dilakukan kepada 10 pegawai dan didapatkan 6 diantaranya menggunakan pakaian yang telah pudar warnanya, padahal menurut pihak manajemen RSUI ORPEHA Tulungagung, setiap 1 tahun sekali

dibagikan kain baru untuk pembuatan seragam bagi setiap karyawannya. Selain melakukan observasi peneliti juga melakukan kunjungan langsung ke salah satu unit kerja dan ditemukan kain baru untuk seragam bagi karyawan yang masih utuh bahkan tidak dibawa pulang. Menurut hasil wawancara peneliti dengan pegawai tersebut diperoleh jawaban bahwa kain tersebut belum dijahitkan dengan alasan baju yang lama masih bagus dan layak dipakai, walaupun kenyataannya baju tersebut telah berubah warna.

Peneliti juga melakukan studi awal dari angka *Bed Occupational Rate* (BOR) rumah sakit selama 3 tahun terakhir. Pada tahun 2010 diketahui BOR RSUI Orpeha Tulungagung mencapai 52,53% dan mengalami penurunan secara drastis pada tahun 2011 yaitu sebesar 43,03%, serta mulai mengalami peningkatan lagi pada tahun 2012 yaitu 48,01%. Jumlah kunjungan pasien, baik pasien umum, Jamkesmas maupun pasien asuransi kesehatan lainnya, di poliklinik rawat jalan pada tahun 2011 juga lebih sedikit bila dibandingkan tahun 2012, yaitu sebesar 11.430 kunjungan pada tahun 2011 yang terdiri 5.717 kasus baru dan 5.686 kasus lama. Pada tahun 2012 jumlah kunjungan mencapai 12.920 yang terdiri dari 6.528 kasus baru dan 6.392 kasus lama. Berdasarkan pengamatan peneliti, penurunan BOR tersebut terjadi akibat adanya fokus pelanggan pada fanatisme terhadap dokter yang dipercaya dan tidak mau dengan dokter yang lain, dimana pada tahun 2011 salah seorang dokter spesialis di RSUI Orpeha Tulungagung mengalami sakit dalam waktu yang lama dan mulai aktif lagi pada bulan Januari 2012.

Adanya fanatisme pelanggan terhadap salah satu dokter tersebut merupakan suatu masalah bagi rumah sakit, karena rumah sakit memerlukan loyalitas dari pasien sebagai kekuatan

organisasi, dan bila pelanggan hanya fanatisme terhadap salah satu dokter saja maka apabila suatu saat dokter tersebut berhalangan maka kondisi rumah sakit menjadi tidak stabil, BOR turun dan kunjungan jumlah pasien juga turun. Oleh karena itu diperlukan pelayanan prima pegawai dalam melayani pelanggan. Dalam pelayanan prima mengutamakan kepuasan pelanggan dan dijelaskan bahwa pasien yang puas akan bercerita kepada 1-2 orang lainnya, sedangkan pasien yang tidak puas akan bercerita kepada 8-12 orang, ini tentunya merupakan marketing secara tidak langsung dari RSUI ORPEHA Tulungagung. Selain itu yang tidak kalah pentingnya adalah adanya ancaman dari pesaing luar dimana di Tulungagung terdapat 10 rumah sakit lain selain RSUI Orpeha, yaitu 1 RSUD, 4 rumah sakit umum dan 4 rumah sakit khusus. Pelayanan prima yang dilakukan secara efektif penting untuk mewujudkan visi RSUI ORPEHA Tulungagung yaitu terwujudnya rumah sakit dengan pelayanan yang berkualitas prima, aman dan Islami.

Pada peneliti ini ingin mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan prima pegawai di RSUI ORPEHA Tulungagung.

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian analitik observasional yaitu peneliti berupaya mencari hubungan antara variabel dan menganalisa atau menguji hipotesis yang dirumuskan (Arikunto, 2006, Sugiyono, 2008).

Penelitian ini menggunakan pendekatan cross-sectional, yaitu melakukan pengukuran variabel dependent dan independent hanya satu kali tanpa melakukan follow up (Alimul, 2003. Notoatmodjo, 2005).

Sampel dari penelitian ini adalah sebagian dari pegawai yang ada di Rumah Sakit Islam ORPEHA

Tulungagung. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling yaitu suatu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti ( Nursalam, 2003).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang menggunakan skala Likert.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis multivariat yaitu untuk mengetahui hubungan antara semua variabel bebas secara bersama-sama dengan variabel terikat.

### HASIL DAN ANALISIS

Hasil analisis dengan uji *regresi logistik* sederhana didapatkan nilai *Sig.(2-tailed)* pada faktor umur  $p = 0,099 > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima, pada faktor pendidikan  $p = 0,541 > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima, pada faktor masa kerja  $p = 0,114 > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima, pada faktor imbalan  $p = 0,553 > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima, pada faktor pelatihan  $p = 0,562 > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima, pada faktor kepemimpinan  $p = 0,001 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak, pada faktor status kepegawaian  $p = 0,016 <$

$0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan pada faktor motivasi  $p = 0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak (hasil uji statistik terlampir). Berdasarkan hasil uji statistik *regresi logistik* sederhana tersebut diketahui bahwa faktor kepemimpinan, status kepegawaian dan motivasi responden merupakan faktor-faktor yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan prima pegawai di Rumah Sakit Umum Islam Orpeha Tulungagung.

Hasil analisis dengan uji *regresi logistik* ganda didapatkan nilai *Sig.(2-tailed)* pada faktor kepemimpinan  $p = 0,016 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak, pada faktor status kepegawaian  $p = 0,021 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak, pada faktor motivasi  $p = 0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian pada uji secara serentak diketahui bahwa faktor kepemimpinan, status kepegawaian dan motivasi responden merupakan faktor-faktor yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan prima pegawai di Rumah Sakit Umum Islam Orpeha Tulungagung Hasil uji *regresi logistik* ganda dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Hasil uji regresi logistik ganda faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan prima di RSUD Islam Orpeha Tulungagung Tanggal 1-15 Juni 2013

Variabel	OR	p-value	Confidence Interval 95%	
			Batas bawah	Batas atas
Kepemimpinan :				
Kurang	1	-	-	-
Baik	1,7	0,016	4,2	71,6
Status kepegawaian :				
Tetap	1	-	-	-
Kontrak	59,7	0,021	13,01	269,03
Motivasi :				
Rendah	1	-	-	-
Tinggi	0,3	0,000	0,8	16,3
N observasi	= 70			
Log likelihood	= 52,06			
Nagelkerke R <sup>2</sup>	= 62,8%			

Berdasarkan Tabel 1 diatas didapatkan nilai Nagelkerke R<sup>2</sup> square sebesar 62,8%, hal ini menunjukkan bahwa 62,8% faktor yang

berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan prima pegawai di Rumah Sakit Umum Islam Orpeha Tulungagung adalah faktor kepemimpinan, status kepegawaian dan motivasi responden dan sisanya sebesar 37,2% disebabkan oleh faktor lain.

Tabel 1 juga menunjukkan faktor kepemimpinan di Rumah Sakit Umum Islam Orpeha Tulungagung yang kurang memiliki kemungkinan pelayanan prima yang kurang pula 1,7 kali lebih besar dari pada kepemimpinan yang baik. Hubungan ini secara statistik *signifikan* ( $p = 0,016$ ).

Tabel 1 juga menunjukkan faktor status kepegawaian sebagai pegawai tetap memiliki kemungkinan melakukan pelayanan prima yang kurang 59,7 kali lebih besar dari pada responden yang memiliki status kepegawaian sebagai pegawai kontrak. Hubungan ini secara statistik *signifikan* ( $p = 0,021$ ).

Tabel 1 juga menunjukkan faktor motivasi responden dimana motivasi yang rendah memiliki kemungkinan melakukan pelayanan prima yang kurang pula 0,3 kali lebih besar dari pada responden yang memiliki motivasi tinggi. Hubungan ini secara statistik *signifikan* ( $p = 0,000$ ).

Berdasarkan tabel 1 diketahui pula bahwa faktor status kepegawaian responden merupakan faktor yang paling dominan yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan prima pegawai di Rumah Sakit Umum Islam Orpeha Tulungagung yang ditunjukkan dengan nilai *Odds Ratio* yang paling besar yaitu 59,7 yang berarti bahwa status kepegawaian akan mempengaruhi 59,7 kali lebih besar dalam pelaksanaan pelayanan prima pegawai di Rumah Sakit Umum Islam Orpeha Tulungagung.

## PEMBAHASAN

### 1. F aktor-faktor Karakteristik

#### Pegawai (Umur, Pendidikan, Masa Kerja dan Pelatihan).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa dari 70 responden, sebagian besar responden berumur muda (<35 tahun) yaitu berjumlah 36 responden (51,4%). Berdasarkan data tabulasi silang antara faktor umur dengan pelayanan prima diketahui dari 70 responden, sebagian besar responden melakukan pelayanan prima kurang baik dan dialami oleh responden yang berumur muda yaitu 23 responden (32,9%). Hasil analisis dengan uji *regresi logistik* sederhana didapatkan nilai *Sig.(2-tailed)* pada faktor umur  $p = 0,099 > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima, yang berarti bahwa faktor umur tidak berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan prima pegawai di Rumah Sakit Umum Islam Orpeha Tulungagung.

### 2. F aktor Karakteristik Organisasi (Kepemimpinan, Status Kepegawaian dan Imbalan)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa dari 70 responden, sebagian besar responden menyatakan bahwa pimpinan di RSUD Islam Tulungagung dalam melakukan pelayanan prima sebagian besar adalah kurang yaitu berjumlah 39 responden (55,7 %). Berdasarkan data tabulasi silang antara faktor kepemimpinan dengan pelayanan prima diketahui dari 70 responden, sebagian besar responden melakukan pelayanan prima kurang baik dan didukung oleh kepemimpinan yang kurang pula yaitu 28 responden (40,0%). Hasil analisis dengan uji *regresi logistik* sederhana didapatkan nilai *Sig.(2-tailed)* pada faktor kepemimpinan  $p = 0,016 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak, yang berarti bahwa faktor kepemimpinan berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan prima pegawai di Rumah Sakit Umum Islam Orpeha Tulungagung.

### 3. **Faktor Karakteristik Psikologi (Motivasi)**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa dari 70 responden, sebagian besar dari responden memiliki motivasi yang rendah dalam menjalankan pelayanan prima yaitu berjumlah 40 responden (57,1 %). Berdasarkan data tabulasi silang antara faktor motivasi dengan pelayanan prima diketahui dari 70 responden, sebagian besar responden melakukan pelayanan prima kurang baik dan dialami oleh responden yang memiliki motivasi yang rendah pula yaitu 33 responden (47,1%). Hasil analisis dengan uji regresi logistik sederhana didapatkan nilai Sig.(2-tailed) pada faktor motivasi  $p = 0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak, yang berarti bahwa faktor motivasi responden berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan prima pegawai di Rumah Sakit Umum Islam Orpeha Tulungagung.

### 4. **Faktor Paling Dominan yang Berhubungan dengan Pelaksanaan Pelayanan Prima Pegawai di RSUD Islam Orpeha Tulungagung**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa dari delapan faktor-faktor yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan prima yaitu faktor umur, pendidikan, masa kerja, pelatihan, status kepegawaian, kepemimpinan, imbalan dan motivasi, terdapat tiga faktor yang secara signifikan mempunyai hubungan dengan pelaksanaan pelayanan prima di RSUD Islam Orpeha Tulungagung, yaitu faktor status kepegawaian ( $p$  value=0,021), kepemimpinan ( $p$  value=0,016), dan faktor motivasi ( $p$  value=0,000). Dari ketiga faktor yang

berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan prima di RSUD Islam Orpeha Tulungagung, terbukti faktor status kepegawaian merupakan faktor yang paling dominan yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan prima di RSUD Islam Orpeha Tulungagung.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa status kepegawaian mempunyai hubungan terhadap pelaksanaan pelayanan prima di RSUD Islam Orpeha Tulungagung, dimana sebagian besar responden mempunyai status kepegawaian sebagai pegawai kontrak dan justru pelayanan prima yang kurang baik dilakukan oleh responden yang mempunyai status kepegawaian sebagai pegawai tetap. Secara teori, seharusnya pegawai tetap mampu menunjukkan kinerja yang lebih bagus, termasuk dalam melakukan pelayanan prima. Akan tetapi kondisi ini di lapangan menyatakan yang sebaliknya, justru pegawai kontrak mampu menunjukkan kinerja yang lebih baik daripada pegawai tetap. Selain dibuktikan dari pelaksanaan pelayanan prima, juga bisa dilihat dari absensi pegawai, dimana pegawai kontrak lebih disiplin daripada pegawai tetap.

Pegawai kontrak dalam suatu pekerjaannya terikat berdasarkan kesepakatan / perjanjian kerja sama. Hal tersebut menyebabkan pegawai kontrak selalu hati-hati dan berupaya bekerja sebaik mungkin mengikuti kebijakan-kebijakan yang ditetapkan agar terhindar dari teguran maupun peringatan yang mempengaruhi penilaian kerja yang berhubungan dengan apakah perjanjian kerjasama dilanjutkan atau dihentikan. Berbeda halnya dengan pegawai tetap, status kepegawaian yang tetap membuat pegawai merasa aman meskipun pegawai tetap juga dilakukan pula penilaian penampilan pekerjaan. Penilaian penampilan pekerjaan terhadap pegawai tetap dipengaruhi pula dengan unsur subyektif dari pejabat lainnya. Penilaian yang kurang

pun tidak membuat pegawai keluar dari pekerjaannya, melainkan dilakukan pembinaan dan penundaan kenaikan pangkat atau golongan. Hal tersebut bagi pegawai tetap masih dirasa aman.

Pada faktor kepemimpinan, selain diperlukan pemimpin yang "Ing ngarso sung tulodo, ing madyo mangun karso, dan tut wuri handayani", perlu diperhatikan pula karakter yang dimiliki pegawai. Karakter pegawai yang ada di RSUD Islam Tulungagung adalah pegawai yang jika digerakkan baru bergerak aktif dan jika dibiarkan maka pegawai menjadi pasif. Oleh karena itu diperlukan keteladanan dan dorongan terus menerus dari pemimpin yang ada agar pegawai mau dan mampu untuk diajak memberikan pelayanan prima.

Selain status kepegawaian, kepemimpinan ada faktor motivasi yang berhubungan dengan pelayanan prima. Perasaan ikut memiliki tempat kerja bagi pegawai, baik pegawai tetap maupun pegawai kontrak juga memotivasi pegawai dalam melakukan pelayanan prima. Pegawai yang berwawasan ke depan tentang kelangsungan hidup rumah sakit, yang secara tidak langsung juga berhubungan dengan kelangsungan hidup pegawainya, tentu akan termotivasi melakukan pelayanan prima. Karena kelangsungan rumah sakit pada pelanggan yang puas dengan pelayanan yang diterimanya. Kurangnya rasa memiliki atau ketidakpedulian terhadap kelangsungan rumah sakit menyebabkan pegawai tidak termotivasi dalam memberikan pelayanan prima. Bila menyadari hal tersebut, maka pegawai akan termotivasi melakukan pelayanan prima, karena motivasi merupakan hasil interaksi antara individu dan situasinya, setiap manusia mempunyai motivasi yang berbeda antara yang satu dengan yang lain dan dirumuskan sebagai perilaku yang ditujukan pada sasaran dan berkaitan dengan tingkat

usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam mengejar sesuai tujuan berkaitan erat dengan kinerja.

Dari ketiga faktor yang berhubungan dengan pelayanan prima di RSUD Islam Tulungagung, yaitu faktor status kepegawaian, kepemimpinan dan motivasi, pada dasarnya ada keterikatan antara satu dengan yang lain, walaupun secara statistik terbukti faktor status kepegawaian merupakan faktor yang paling dominan. Tanpa membedakan status kepegawaian, pimpinan harus memberikan reward bagi yang melakukan pelayanan prima dan punishment bagi yang tidak melakukan pelayanan prima serta secara terus menerus membangun rasa memiliki agar termotivasi untuk melaksanakan pelayanan prima guna kepentingan bersama yaitu bagi Rumah Sakit Umum Islam Tulungagung dan semua pegawainya.

## KESIMPULAN

1. Faktor karakteristik pegawai (umur, pendidikan, masa kerja dan pelatihan) tidak berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan prima pegawai di RSUD ORPEHA Tulungagung, dengan nilai *Sig.(2-tailed)* pada faktor umur  $p = 0,099$ , pendidikan  $p = 0,541$ , masa kerja  $p = 0,114$  dan pelatihan  $p = 0,562$ .
2. Pada faktor karakteristik organisasi yaitu kepemimpinan, status kepegawaian dan imbalan, terdapat 2 faktor yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan prima pegawai di RSUD ORPEHA Tulungagung, yaitu faktor kepemimpinan dengan nilai *Sig.(2-tailed)*  $p = 0,001$ , status kepegawaian dengan *Sig.(2-tailed)*  $p = 0,016$ .
3. Faktor karakteristik psikologi (motivasi) berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan prima pegawai di RSUD ORPEHA

Tulungagung dengan *Sig.(2-tailed)*  
 $p = 0,000$ .

4. Faktor status kepegawaian, faktor kepemimpinan dan faktor motivasi merupakan faktor yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan prima, dimana faktor status kepegawaian merupakan faktor yang paling dominan yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan prima pegawai, dengan hasil analisis uji *regresi logistik* ganda didapatkan nilai *Sig.(2-tailed)* pada faktor status kepegawaian  $p = 0,021 < 0,05$  dan nilai odds ratio 59,7.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Admin. 2009. *Pengertian Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima*. Available Form: <http://administrasidanmanajemen.blogspot.com/2009/01/pengertian-tujuan-dan-manfaat-pelayanan.html>. Accessed: 2 Maret 2013.
- Ahmad, Jamaludin, 2011. *Pelayanan Prima dalam Sistem Organisasi Rumah Sakit (Melayani dengan Hati)*. Available Form: <http://programbrsjhk2011umj.blogspot.com/2011/11/pelayanan-prima-dalam-sistem-organisasi.html>. Accessed : 10 Maret 2013.
- Alimul. A. 2003. *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Jakarta. Salemba Medika.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Asrimurti. 2013. *Pelayanan Prima Dalam Konteks Pelayanan Publik*. Available Form: <http://arsimurti.blog.ugm.ac.id/2013/01/18/pelayanan-prima-dalam-konteks-pelayanan-publik/>. Accessed: 6 Maret 2013.
- Candra, Asep. 2013. *12 Ribu Pasien Indonesia Berobat ke Malaysia Setiap Tahun*. Available Form : <http://health.kompas.com/read/2012/09/12/1695/12.Ribu.Pasien.Indonesia.Berobat.ke.Malaysia.Setiap.Tahun>. Accessed: 6 Maret 2013
- Ilyas Y, (2004). *Perencanaan SDM Rumah Sakit*, Jakarta : FKM Universitas Indonesia,
- Kalesaran, Jimmy E. 2011. *Pelayanan Prima (Excellent Service) di Rumah Sakit*. Available Form: <http://idibalikpapanaltim.blogspot.com/2011/09/pelayanan-prima-service-excellent-di.html>. Accessed : 6 Maret 2013.
- Kotler & Armstrong, 2002. *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid I. Edisi Kesembilan. Jakarta : Penerbit PT. Indeks Gramedia.
- Lisa Ford. 2003. *How to Provide Gold Standart Customer Service*. The Bullet Proff Manager Series. Crestcom Trainer to the world.
- Natshir, SKM. 2008. *Kinerja Perawat dalam Melaksanakan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit dan Faktor yang Mempengaruhi*. Skripsi.
- Notoatmodjo. Soekidjo 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan Edisi Revisi*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam. 2003. *Konsep & Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Nurhasyim. 2004. *Pengembangan Model Pelayanan Haji Departemen Agama Berdasarkan Prinsip Reinventing Government Yang Berorientasi Pada Pelanggan di Kabupaten Gresik*. Tesis. Surabaya: Program Pasca Sarjana Universitas Airlangga.
- Permana, Hanna. 2003. *Tantangan yang dihadapi RS Daerah*. Disampaikan pada kuliah umum Program KARS UI, 9 Agustus 2003.
- Robbins. 2006. *Perilaku Organisasi, Edisi 10*. Jakarta: Pren Hallindo.

- Soedaryono, 2000. *Tata Laksana Kantor*. Jakarta. Wordpress.
- Sugiyono. (2008). *Statistik Untuk Peneliti*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Yoga A, Tjandra. 2004. *Pelayanan Prima*. Jotrnal MARSIS, 2004, Vol V, 50-52.