# ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELAYANAN PRIMA PUSKESMAS LAKESSI KOTA PAREPARE

## *ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING THE PRIMA SERVICES OF THE LAKESSI PUSKESMAS CITY OF PAREPARE*

Astuti[1], Abidin[2], Makhrajani Majid[3]
Program Studi Kesehatan Masyarakat,Fakultas Ilmu Kesehatan,Universitas Muhammadiyah Parepare
Jalan Jend.Ahmad Yai KM 6, Kelurahan Bukit Harapan, Kecamatan Soreang, Kota Parepare, Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia
(Email: astutiiputrisofia29@gmail.com, 082276296306)

## ABSTRAK

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan kepada klien berdasarkan pada standar prosedur operasional dan pegawai merupakan sumber utama dalam melaksanakan pelayanan prima. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang antara lain karakteristik individual (*individual characteristic*), karakteristik organisasi (*organizational charasteristic*), dan karakteristik kerja (*work characteristics*). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan prima Puskesmas Lakessi Kota Parepare. Desain penelitian ini yaitu penelitian analitik observasional dengan pendekatan *Cross Sectional.* Study pengambilan sampel Petugas Kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare menggunakan total sampling sebanyak 82 reponden. Analisis data menggunakan uji statistik *chi square*. Hasil penelitian, menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara faktor individu, faktor pekerjaan dan faktor organisasi dengan pelayanan prima tenaga kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare tahun 2019. Adapun saran bagi dinas kesehatan disarankan untuk melakukan supervisi terkait pelaksanaan pelayanan prima pegawai Puskesmas. Upaya tersebut bertujuan untuk dapat mengevaluasi dan mengembangakn kebijakan terkait peningkatan mutu dan citra pelayanan publik, terutama citra instansi kesehatan milik Pemerintah seperti Puskesmas. Bagi manajemen Puskesmas Kayon disarankan untuk menetapkan kesepakatan internal terkait nilai tambah pada setiap unsur pelayanan dalam standar operasional prosedur dan akan lebih baik apabila dapat melibatkan seluruh pegawai sebagai pelaksana dalam menetapkan kesepakatan nilai tambah (pelayanan prima) tersebut.

**Kata kunci:** Pelayanan Prima, Faktor Individu, Faktor Pekerjaan, Faktor Organisasi

## *ABSTRACT*

*Excellent service is a service provided to clients based on standard operating procedures and employees are the main source in implementing excellent service. Factors that can affect a person's performance include individual characteristics, organizational characteristics, and work characteristics.The purpose of this study was to determine the factors that influence the excellent service of the Lakessi Public Health Center, Parepare City. The design of this research is an observational analytic study with a cross sectional approach. The sampling study of Health Officers in the Lakessi Public Health Center working area, Parepare City, used a total sampling of 82 respondents. Data analysis used chi square statistical test.The results of the study indicate that there is no relationship between individual factors, work factors and organizational factors with excellent service for health*

*workers in the Lakessi Health Center work area, Parepare City in 2019. As for suggestions for the health office, it is recommended to supervise the implementation of excellent service for Puskesmas employees. This effort aims to evaluate and develop policies related to improving the quality and image of public services, especially the image of government-owned health institutions such as Puskesmas. The management of the Kayon Health Center is advised to establish an internal agreement regarding the added value of each service element in standard operating procedures and it would be better if it could involve all employees as implementers in determining the value added agreement (excellent service).*

*Keywords: Excellent Service, Individual Factors, Job Factors, Organizational Factors*

## PENDAHULUAN

Pada era globalisasi sekarang ini masyarakat memiliki kesadaran tinggi terhadap haknya untuk mendapatkan pelayanan publik, Puskesmas sebagai salah satu organisasi pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang cepat, bermutu dan profesional. Puskesmas harus berorientasi kepada pasien *(customer oriented)* yang dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan prima. Menurut Haris (2009) pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan kepada pasien berdasarkan pada standar prosedur operasional untuk dapat memenuhi harapan atau bahkan melebihi harapan pasien dengan memberikan nilai tambah dalam unsur pelayanan, sehingga tercapai kepuasan dan akan mempengaruhi kepercayaan pasien terhadap instansi pelayanan kesehatan.

Berdasarkan penelitian Kukuh (2009) dan Novita (2012) diketahui bahwa pelayanan prima yang diberikan oleh organisasi kepada pelanggan berhubungan dengan kepuasan pelanggan tersebut. Pelanggan yang merasa puas akan menjadi sumber *"Voice of Mouth"* yang berdampak positif kepada organisasi (Suryanto 2006 dalam Kalisaran 2011). Satu pelanggan yang merasa puas akan bercerita mengenai kebaikan pelayanan kepada empat orang, sedangkan pelangga yang merasa tidak puas atau kecewa akan bercerita mengenai keburukan pelayanan kepada sepuluh orang (Muslimah, 2010).

Masalah aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan prima antara lain adanya kebiasaan berorientasi pada kekuasaan atau kewenangan, kurangnya komitmen pimpinan terhadap pelayanan masyarakat, informasi yang terhimpun kurang bersifat akomodatif yang

menyebabkan reformasi bersifat lambat, terhambatnya proses kreatif didalam interaksi kerja yang disebabkan oleh budaya organisasi yang bersifat hierarki (Anis, 2012). Menurut Yulivia (2014) permasalahan yang dihadapi Puskesmas dalam memberikan pelayanan prima yaitu kurangnya media penyampaian informasi terkait pelayanan Puskesmas seperti jadwal dan alur berobat, ketersediaan teknologi dan komputer masih kurang, ketersediaan Sumber Daya Manusia atau petugas pelayanan tidak sesuai dengan kebutuhan, dan kesadaran diri pegawai dalam melakukan pekerjaan terutama dalam hal kedisiplinan pegawai masih sangat rendah.

Pegawai yang berhadapan langsung dengan masyarakat saat memberikan pelayanan merupakan sumber utama dalam melaksanakan pelayanan prima, untuk itu pegawai perlu mendapatkan perhatian khusus. Hal tersebut dikarenakan sebagian besar penyebab ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan adalah perilaku petugas dalam memberikan pelayanan yaitu sebesar 70% (Kusumapradja, 2006), untuk memberikan pelayanan prima *(service excellence)* pegawai harus memperhatikan beberapa pokok yaitu kemampuan *(ability),* sikap *(attitude),* penampilan *(appearance),* perhatian *(attention),* dan tanggung jawab *(accountability).*

Menurut Aziz dan Khairil (2014) pelayanan prima yang diberikan oleh pegawai kepada pelanggan disebut juga sebagai kinerja pegawai. Kinerja pegawai yang baik dapat menimbulkan dampak yang positif terhadap keseluruhan proses pelayanan yang memkiliki kontribusi terhadap pelayanan prima. Pernyataan tersbut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Heriansyah (2013) yang menyebutkan bahwa kinerja pegawai memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap pelayanan prima. Adapun faktor-faktor yang menjadi penghambat kinerja terhadap pelayanan prima antara lain kurangnya sosialisasi prosedur pelayanan, rendahnya kepastian hukum, keterbatasan sarana dan prasarana, serta rendahnya kemampuan pemanfaatan dan akses informasi teknologi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Natshir (2008) beberapa faktor yang mempengaruhi pegawai dalam memberikan pelayanan prima kepada pasien dirumah sakit yaitu motivasi, kepuasaan kerja, tingkat stress, kondisi fisik pekerjaan, sistem konpensasi, desain pekerjaan, aspek ekonomi dan karakteristek pegawai seperti umur dan masa kerja. Penelitian lain yang dilakukan oleh Sodik, dkk (2013) terhadap pelayanan prima pegawai di RSUI Orpha Tulungagung menyebutkan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi pegawai dalam melaksanakan pelayanan prima yaitu status kepegawaian, kepemimpinan dan motivasi.

Puskesmas Lakessi Kota Parepare merupakan salah satu Puskesmas di Provinsi Sulawesi Selatan yang sedang berupaya untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang berada di wilayah kerjanya sesuai dengan Kepurusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2009 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Ketidak puasan pasien terhadap keramahan petugas disampaikan melalui komentar dan saran pasien dalam lembar survey agar pihak manajemen Puskesmas dapat lebih memperhatikan dan memperbaiki elemen tersebut. Ketidakpuasan pegawai juga didukung dari hasil survey yang dilakukan Tim Mutu Puskesmas Lakessi terhadap 100 pasien, sebanyak 30% dari responden menyatakan masih kurang baik. Hasil survey juga didukung oleh hasil wawancara dengan koordinator bagian umum dan kepegawaian yang menyebutkan bahwa masih terdapat komplain yang masuk melalui kotak saran maupun pasien singkat terkait petugas yang ketus dan tidak sabar saat melayani pasien dan menjelaskan alur pelayanan atau memberikan inforamasi kepada pasien.

## METODE DAN DESAIN PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian analitik observasional. Penelitian analitik observasional merupakan penelitian yang bertujuan untuk mencari hubungan antar variabel dengan melakukan analisis terhadap data-data yang telah dikumpulkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Cross Sectional* (potong lintang) yaitu dengan melakukan pengukuran variabel independen dan variabel dependen hanya satu kali pada saat yang bersamaan. (Rizki, 2015).

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh tenaga kesehatan yang berada di wilayah kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare baik yang Pegawai negeri Sipil (PNS) maupun honorer yang berjumlah 84 orang.

## HASIL PENELITIAN

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 82 responden terdapat 17 responden (20,7%) yang memberikan pelayanan tidak prima terhadap pasien dan pengunjung puskesmas, sedangkan 65 responden (79,3%) yang memberikan pelayanan tidak prima terhadap pasien dan pengunjung puskesmas.

Tabel 2. Karakteristik Faktor Individu Tenaga Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare menunjukkan bahwa Faktor individu berdasarkan usia pada Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 82 responden terdapat 12 responden (14,6%) berada dalam usia remaja (17 – 25 tahun), 45 responden (54,9%) berada pada usia dewasa (26 – 45 tahun) dan 25 responden (30,5%) yang berada pada usia lansia (> 46 tahun). Berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa dari 82 responden terdapat 29 responden (35,4%) yang berjenis kelamin laki-laki dan 53 responden (64,6%) yang berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan bahwa dari 82 responden terdapat 24 responden (29,3%) yang berpendidikan menengah, 58 responden (70,7%) yang

berpendidikan tinggi dan tidak ada responden (0%) yang berpendidikan rendah. Berdasarkan status pernikahan menunjukkan bahwa dari 82 responden terdapat 32 responden (39%) yang berstatus belum menikah dan 50 responden (61%) yang berstatus sudah menikah. Berdasarkan lama bekerja pada menunjukkan bahwa dari 82 responden terdapat 12 responden yang berada dalam kategori baru bekerja ( < 3 tahun), 38 responden yang berada dalam kategori sedang ( 3 – 5 tahun) dan 32 responden (39,1%) yang berada dalam kategori lama bekerja (> 5 tahun).

Tabel 3. Karakteristik Faktor Pekerjaan Tenaga Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare menunjukkan bahwa Faktor pekerjaan berdasarkan ragam keahlian pada Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 82 responden terdapat 42 responden (51,2%) yang ragam keahliannya dalam kategori rendah dan 40 responden (48,8%) yang ragam keahliannya dalam kategori tinggi. Berdasarkan identitas tugas menunjukkan bahwa dari 82 responden terdapat 17 responden (20,7%) yang identitas tugasnya dalam kategori rendah dan 65 responden (79,3%) yang identitas tugasnya dalam kategori tinggi. Berdasarkan signifikansi tugas menunjukkan bahwa dari 82 responden terdapat 16 responden (19,5%) yang signifikansi tugasnya dalam kategori rendah dan 66 responden (80,5%) yang signifikansi tugasnya dalam kategori tinggi. Berdasarkan otonomi menunjukkan bahwa dari 82 responden terdapat 26 responden (31,7%) yang otonominya dalam kategori rendah dan 56 responden (68,3%) yang otonominya dalam kategori tinggi. Berdasarkan umpan balik menunjukkan bahwa dari 82 responden terdapat 45 responden (54,9%) yang umpan baliknya dalam kategori buruk dan 37 responden (45,1%) yang umpan baliknya dalam kategori baik.

Tabel 4. Karakteristik Faktor Organisasi Tenaga Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare menunjukkan bahwa Faktor organisasi berdasarkan komitmen organisasi pada Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 82 responden terdapat 12 responden (14,6%) yang memiliki komitmen organisasi dalam kategori rendah dan 70

responden (85,4%) yang memiliki komitmen organisasi dalam kategori tinggi. Berdasarkan hubungan rekan kerja menunjukkan bahwa dari 82 responden terdapat 28 responden (34,1%) yang memiliki hubungan kerja yang buruk dan 54 responde (65,9%) yang memiliki hubungan kerja yang baik. Berdasarkan kepemimpinan menunjukkan bahwa dari 82 responden terdapat 30 responden (36,6%) yang memiliki kepemimpinan yang buruk dan 52 responden (63,4%) yang memiliki kepemimpinan yang baik.

**PEMBAHASAN**

Pelayanan prima menurut (Barata, 2003 dalam Yulivia, 2014) merupakan sebuah konsep kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan yang terbaik. (Barata, 2003 dalam Yulivia, 2014) juga menambahkan bahwa harus terdapat tiga hal pokok didalam defenisi pelayanan prima yaitu pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian organisasi tersebut kepada pelanggan, upaya melayani pelanggan dengan tindakan terbaik serta terdapat tujuan organisasi untuk dapat memuaskan pelanggan dengan berorientasi standar layanan tertentu.

Hubungan faktor individu berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan dan lama bekerja terdapat pada Tabel 5 halaman 51. Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 5 menunjukkan bahwa tidak ada hubungan faktor individu berdasarkan usia dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare dengan nilai p = 0,434 > 0,05, tidak ada hubungan faktor individu berdasarkan jenis kelamin dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare dengan nilai p = 0,994 > 0,05, tidak ada hubungan faktor individu berdasarkan tingkat pendidikan dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare dengan p = 0,559 > 0,05, tidak ada hubungan faktor individu berdasarkan status perkawinan dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare dengan p = 0,723 > 0,05, dan tidak ada

hubungan faktor individu berdasarkan lama bekerja dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare dengan p = 0,656 > 0,05.

Hubungan faktor pekerjaan berdasarkan ragam keahlian, identitas tugas, signifikan tugas, otonomi dan umpan balik dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare terdapat pada Tabel 6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan faktor pekerjaan berdasarkan ragam keahlian dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare dengan p = 0,700 > 0,05, tidak ada hubungan faktor pekerjaan berdasarkan identitas tugas dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare dengan p = 0,321 > 0,05, tidak ada hubungan faktor pekerjaan berdasarkan signifikan tugas dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare dengan p = 0,872 > 0,05, tidak ada hubungan faktor pekerjaan berdasarkan otonomi dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare dengan p = 0,819 > 0,05 dan tidak ada hubungan faktor pekerjaan berdasarkan umpan balik dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare dengan p = 0,202 > 0,05.

Hubungan faktor organisasi berdasarkan komitmen organisasi, hubungan rekan kerja dan kepemimpinan dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare terdapat pada Tabel 7. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan faktor organisasi berdasarkan komitmen organisasi dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare denan p = 0,707 > 0,05, tidak ada hubungan faktor organisasi berdasarkan hubungan rekan kerja dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare denan p = 0,707 > 0,05 dan tidak ada hubungan faktor organisasi berdasarkan kepemimpinan dengan pelayanan prima tenaga kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare denan p = 0,490 > 0,05.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Prima Tenaga Kesehatan Puskesmas Lakessi Kota Parepare" yang dilaksanakan pada bulan Februari sampai dengan Maret 2019, menghasilkan simpulan sebagai berikut:

1. Tidak ada hubungan antara faktor individu berdasarkan indikator usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan dan lama bekerja dengan Petugas Kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare tahun 2019.
2. Tidak ada hubungan antara faktor pekerjaan berdasarkan indikator ragam keahlian, identitas tugas, signifikan tugas, otonomi dan umpan balik dengan Petugas Kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare tahun 2019.
3. Tidak ada hubungan antara faktor organisasi berdasarkan indikator komitmen organisasi, hubungan rekan kerja dan kepemimpinan dengan Petugas Kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare tahun 2019.

## SARAN

1. Bagi dinas kesehatan disarankan untuk melakukan supervisi terkait pelaksanaan pelayanan prima pegawai Puskesmas. Upaya tersebut bertujuan untuk dapat mengevaluasi dan mengembangakn kebijakan terkait peningkatan mutu dan citra pelayanan publik, terutama citra instansi kesehatan milik Pemerintah seperti Puskesmas
2. Bagi manajemen Puskesmas Lakessi Kota Parepare disarankan untuk menetapkan kesepakatan internal terkait nilai tambah pada setiap unsur pelayanan dalam standar operasional prosedur dan akan lebih baik apabila dapat melibatkan seluruh pegawai sebagai pelaksana dalam menetapkan kesepakatan nilai tambah (pelayanan prima) tersebut.

3. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menilai pelayanan prima pegawai dengan melibatkan pasien yang menerima pelayanan, agar penilaian lebih efektif dan tidak subyektif. Selain itu karakteristik pekerjaan yang dinilai akan lebih efektif apabila diklasifikasikan sesuai dengan bidang pekerjaan atau unit kerja masing-masing.

**DAFTAR PUSTAKA**


1. Adimata, Tjanra Yoga. 2004. Pelayanan prima. Jurnal Marsi, 2004, Vol V, 50-52.
2. Adiwijaya I, dkk. Implikasi pelayanan prima *(service excellence)* dan paket agenda reformasi layanan kesehatan. 2010.
3. Allen, N.J. dan Mayer, J.P. 2003 Commitment in the workplace, theory
4. Artini, Ni Nyoman 2015. Hubungan penerapan manajemen puskesmas dengan komitmen kerja tugas dengan mutu pelayanan pengobatan pada poli umum di puskesmas se-kabupaten karangasem.
5. Barata A. 2003. Dasar-dasar pelayanan prima.
6. Baskoro Pramudika R. 2012. Kualitas mutu pelayanan kesehatan di Sarkes Rujukan dalam rangkapercepatan pembangunan Kesehatan.
7. Dirjen B. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Sarkes Rujukan dalam rangkapercepatan pembangunan Kesehatan tahun 2009.
8. Enriana, S. 2008. Pelayanan Prima
9. Gibson, James L. Rt al. 1996. Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses. Jilid I Terjemahan Djarkosih. Jakarta : Erlangga
10. Hackman, J.R., and G.R. Oldham. 1980. *Work Redesigns.* Addision-Wesley.USA.
11. Handoko. T Hani. 2008. *Manjemen Personalia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta
12. Hadjam, M. 2011. Efektivitas pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan pelayanan di rumah sakit. Jurnal Psikologi, No.2, 105-115. Universitas Gadja Mada, Yogyakarta.

13. Kelana Tria M. Pengaruh penerapan pelayanan prima (Service Excellence) Perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Tanungpura Kota Pontianak. Vol 3, No 1 2015.

14. Kumajas, Fisella Wilfin. 2011. *Hubungan Karakteristik Individu dengan KinerjaPerawat di Ruang Rawat inap Penyakit Dalam RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow.* Jurnal. Program Studi Fakultas Kedokteran Universtitas Sam Ratulangi Persatuan Perawat Indonesia Kota Manado.

15. *http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/viewFile/5304/4817*

16. Lengkong D, dkk. 2013. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Puskesmas Bahu Kecamatan Melalayang Kota Madya Manado.

17. Mimin Lestari & Supriandi. 2019. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Prima Pada Pegawai Puskesmas Kayon Palangka Raya. Avicenna Journal of Health Research. Vol 2 No 2. Oktober 2019 ( 1 – 13 ).

18. Nilaika, N. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kesehatan rawat inap di RSUD Sukoharjo. 2012.

19. Purwadi dan Sofiana. 2006. Pengaruh iklim kerja,motivasi,dan kompensasi terhadap kinerja di RSUD kepanjen.. Tesis Program Pascasarjana Universitas Brawijaya Fakultas Psikologi.

20. Rezki Putri Asriani. 2015. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Prima Pegawai Rawat Jalan Puskesmas Kecematan Kebon Jeruk Jakarta Barat Tahun 2015. Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

21. Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi.* Edisi Sepuluh. PT Indeks; Jakarta

22. Robbins, Stephen P. & Timothy A. Judge, 2009. *Organizatinal Behavior. 13th Edition.* USA : Pearson Internatinal Edition, Pretice -Hall.

23. Sunarti, 2010. Pelayanan prima di Rumah Sakit RSUP Dr. Sardjito dan Fakultas Kedoteran UGM.

24. Suroso S, dkk. Pelayanan keperawatan Prima berbasis budaya berpengaruh terhadao tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit. Vol 18, No1. 2013.

25. Tulungow J. dkk. Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Instalasi rawat inap F RSUD Prof. Dr. R.D. Kandom Manado. Vol,5, No, 2a April 2015.

26. Yatnikasari, Aat. 2010. *Hubungan Program Retensi dengan Komitmen Organisasi Perawat Pelaksana di RSAB Harapan Kita*. Tesis. Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia.

**LAMPIRAN**

Tabel 1. Hubungan Faktor Individu dengan Pelayanan Prima Tenaga Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare

| Faktor Individu | Pelayanan Prima | | | | | | Hasil Uji Statistik |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pelayanan Tidak Prima | | Pelayanan Prima | | Total | | $\rho$ |
| | n | % | N | % | n | % | |
| **Usia** | | | | | | | |
| Remaja (17 – 25 tahun) | 3 | 25,0 | 9 | 75,0 | 12 | 100 | |
| Dewasa (26 – 45 tahun) | 11 | 24,4 | 34 | 75,6 | 45 | 100 | 0,434 |
| Lansia (> 46 tahun) | 3 | 12,0 | 22 | 88,0 | 25 | 100 | |
| **Jenis Kelamin** | | | | | | | |
| Laki-laki | 6 | 20,7 | 23 | 79,3 | 29 | 100 | 0,994 |
| Perempuan | 11 | 20,8 | 42 | 79,2 | 53 | 100 | |
| **Tingkat Pendidikan** | | | | | | | |
| Rendah | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0 | |
| Menengah | 4 | 16,7 | 20 | 83,3 | 24 | 100 | 0,559 |
| Tinggi | 13 | 22,4 | 45 | 77,6 | 58 | 100 | |
| **Status Pernikahan** | | | | | | | |
| Belum Menikah | 6 | 18,8 | 26 | 81,2 | 32 | 100 | 0,723 |
| Sudah Menikah | 11 | 22,0 | 39 | 78,0 | 50 | 100 | |
| **Lama Bekerja** | | | | | | | |
| Baru ( < 3 tahun) | 3 | 25,0 | 9 | 75,0 | 12 | 100 | 0,656 |
| Sedang ( 3 – 5 tahun) | 9 | 23,7 | 29 | 76,3 | 38 | 100 | |
| Lama ( > 5 tahun) | 5 | 15,6 | 27 | 84,4 | 32 | 100 | |
| **Total** | 17 | | 65 | | 82 | 100 | |

Tabel 2. Hubungan Faktor Pekerjaan dengan Pelayanan Prima Tenaga Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare

| Faktor Pekerjaan | Pelayanan Prima | | | | | | Hasil Uji Statistik |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pelayanan Tidak Prima | | Pelayanan Prima | | Total | | $\rho$ |
| | N | % | n | % | n | % | |
| **Ragam Keahlian** | | | | | | | |
| Rendah | 8 | 19,1 | 34 | 80,9 | 42 | 100 | 0,700 |
| Tinggi | 9 | 22,5 | 31 | 77,5 | 40 | 100 | |
| **Identitas Tugas** | | | | | | | |
| Rendah | 5 | 29,4 | 12 | 70,6 | 17 | 100 | 0,321 |
| Tinggi | 12 | 18,5 | 53 | 81,5 | 65 | 100 | |
| **Signifikansi Tugas** | | | | | | | |
| Rendah | 3 | 18,8 | 13 | 81,2 | 16 | 100 | 0,872 |
| Tinggi | 14 | 21,2 | 52 | 78,8 | 66 | 100 | |
| **Otonomi** | | | | | | | |
| Rendah | 5 | 19,2 | 21 | 80,8 | 26 | 100 | 0,819 |
| Tinggi | 12 | 21,4 | 44 | 78,6 | 56 | 100 | |
| **Umpan Balik** | | | | | | | |
| Buruk | 7 | 15,6 | 38 | 84,4 | 45 | 100 | 0,202 |
| Baik | 10 | 27,0 | 27 | 73,0 | 37 | 100 | |
| **Total** | 17 | | 65 | | 82 | 100 | |

Tabel 3. Hubungan Faktor Organisasi dengan Pelayanan Prima Tenaga Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare

| Faktor Pekerjaan | Pelayanan Prima | | | | | | Hasil Uji Statistik |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Pelayanan Tidak Prima | | Pelayanan Prima | | Total | | $\rho$ |
| | n | % | n | % | n | % | |
| **Komitmen Organisasi** | | | | | | | |
| Rendah | 2 | 16,7 | 10 | 83,3 | 12 | 100 | 0,707 |
| Tinggi | 15 | 21,4 | 55 | 78,6 | 70 | 100 | |
| **Hubungan Rekan Kerja** | | | | | | | |
| Buruk | 7 | 25,0 | 21 | 75,0 | 28 | 100 | 0,492 |
| Baik | 10 | 18,5 | 44 | 81,5 | 54 | 100 | |
| **Kepemimpinan** | | | | | | | |
| Buruk | 5 | 16,7 | 25 | 83,3 | 30 | 100 | 0,490 |
| Baik | 12 | 23,1 | 40 | 76,9 | 52 | 100 | |
| **Total** | 17 | | 65 | | 82 | 100 | |