



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 7685-7691

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Inovasi Pelayanan Kesehatan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Pratama Nias Utara

Open Linus Lase^{1✉}, Perlindungan F. Hulu², Martha,S.D. Mendrofa³, Eliagus Telaumbanua⁴

Universitas Nias

Email: linuslase18@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Inovasi pelayanan merupakan ukuran atau tingkat keunggulan yang mencerminkan kemampuan sebuah layanan untuk memenuhi atau melebihi harapan masyarakat. Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kualitas pelayanan yang diharapkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi pelayanan kesehatan yang diterapkan di Rumah Sakit Pratama Nias Utara terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Dalam melakukan penelitian metode penelitian yang digunakan ialah penelitian kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian, inovasi pelayanan kesehatan di rumah sakit pratama nias utara memiliki pengaruh yang sangat tinggi terhadap peningkatan kualitas pelayanan dengan nilai sebesar 75,2, sementara yang nilai dari 24,8 dipengaruhi oleh hal-hal yang menjadi acuan untuk terus memaksimalkan inovasi pelayanan kesehatan tersebut di rumah sakit pratama nias utara. Upaya pelaksanaan inovasi pelayanan kesehatan ini memerlukan pendekatan yang komprehensif dan berkelanjutan, melibatkan berbagai aspek, seperti pelatihan, pengukuran dan pemantauan kualitas, perbaikan infrastruktur dan teknologi, komunikasi yang efektif, penanganan keluhan, inovasi produk dan layanan, serta pembentukan budaya pelayanan yang kuat. Dalam rangka mencapai kualitas pelayanan jangka panjang, rumah sakit pratama nias utara harus terus berfokus pada perbaikan teknis dan peningkatan aspek pelayanan untuk memastikan bahwa setiap pasien merasa diperhatikan dan puas terhadap pelayanan.

Kata Kunci: *Inovasi Pelayanan, Kesehatan, Kualitas*

Abstract

Service innovation is a measure or level of excellence that reflects the ability of a service to meet or exceed community expectations. Patient satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment that arises after comparing between the expected quality of service. The purpose of this study is to determine the health service innovations applied at Pratama Nias Utara Hospital to improve service quality. In conducting research research methods The research used is quantitative research. Based on the results of the study, health service innovation at North Nias Pratama Hospital has a very high influence on improving service quality with a value of 75.2, while the value of 24.8 is influenced by things that are a reference to continue to maximize health service innovation at North Nias Pratama Hospital. Efforts to implement this health service innovation require a comprehensive and sustainable approach, involving various aspects, such as training, quality measurement and monitoring, infrastructure and technology improvement, effective communication, complaint handling, product and service innovation, and the establishment of a strong service culture. In order to achieve long-term quality of service, Pratama Nias Utara Hospital must continue to focus on technical improvements and service aspects to ensure that every patient feels cared for and satisfied with the service.

Keywords: *Service Innovation, Health, Quality*

PENDAHULUAN

Inovasi yang dilakukan rumah sakit pratama yaitu dengan memanfaatkan berbagai fasilitas dan sumber daya manusia dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang dapat dirasakan oleh pasien. Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas rumah sakit pratama nias utara memiliki inovasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan antara lain yaitu, (siput) ambulance jemput, (linggis) konseling gizi, (pelin) pendaftaran online, (aldo) alarm dots TB, (simpral) system informasi manajemen pratama, dan (tempra) telemedicina pratama yang dapat membantu masyarakat secara cepat dan tepat untuk mendapatkan pelayanan dari rumah sakit.

Inovasi pelayanan kesehatan yang di laksanakan di rumah sakit pratama kabupaten nias utara terhadap peningkatan kualitas pelayanan yaitu Siput (ambulance jemput) adalah penjemputan pasien dari rumah yang sedang dalam gawat darurat. Inovasi pelayanan ini bertujuan untuk memudahkan pasien dalam gawat darurat untuk mendapatkan pelayanan penjemputan dari rumah. Sebelum inovasi pelayanan ini diterapkan masyarakat di nias utara berusaha sendiri untuk menjangkau pusat pelayanan kesehatan. Informasi yang telah diperoleh berdasarkan pra-penelitian dari beberapa masyarakat masih terdapat kekurangan dalam hal ini kurang konsultasi dan pemberian informasi kepada pasien khususnya terkait masalah informasi hasil pemeriksaan diagnosa penyakit bagi pasien yang

dirawat inap, petugas yang masih lambat menangani pasien dalam hal perawatan, dan petugas yang masih lambat menangani pasien yang membutuhkan penjemputan mobil ambulance dimana jarak antara rumah sakit dengan pasien sering menjadi kendala.

Kesehatan menjadi salah satu komponen penting yang harus dijaga oleh seluruh lapisan masyarakat Indonesia, agar tercipta kesejahteraan masyarakat. Oleh karenanya, salah satu hak mendasar masyarakat ialah mendapatkan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh organisasi pemerintah setempat. Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan dapat di rasakan oleh masyarakat, pelayanan kesehatan yang di berikan berupa pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat serta pelayanan kuratif (pengobatan) dan pemulihan kesehatan bagi masyarakat. Peneliti menemukan berbagai masalah di lapangan ataupun kritikan serta keluhan dari berbagai lapisan masyarakat terutama masyarakat kalangan bawah terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang tidak memuaskan, serta adanya pasien maupun keluarga pasien yang tidak puas terhadap kinerja tenaga medis yang menunjukkan perilaku tidak loyal dalam memberikan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. data Penelitian Kuantitatif merujuk pada informasi yang diekspresikan dalam bentuk angka yang diperoleh dari lapangan, atau dengan kata lain, data-data kuantitatif yang diwakili dalam bentuk nilai numerik Metode yang dituliskan harus ditunjukkan dengan referensi: hanya modifikasi yang relevan yang harus dijelaskan. Jangan ulangi detail metode yang telah ditetapkan. Variabel dalam penelitian ini adalah Variabel bebas (X) inovasi pelayanan kesehatan dan Variabel terikat (Y) kualitas pelayanan. Populasi, seluruh pegawai rumah sakit pratama nias utara dan sampel sebanyak 62 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi dan kuesioner atau angket, teknik analisis data yaitu dengan menggunakan program SPSS versi 26 dengan menganalisis hasil koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi, analisis regresi linear sederhana dan hasil uji hipotesis. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Rumah sakit Pratama Nias Utara yang berlokasi Di Desa Lolofaoso Jalan Lotu-Sawo Km 3. Kec. Nias Utara Kabupaten Nias Utara Provinsi Sumatera Utara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai “pengaruh inovasi pelayanan kesehatan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Pratama Nias Utara”, diperoleh hasil sebagai berikut: berdasarkan hasil survei sebelumnya indeks kepuasan masyarakat pada rumah sakit pratama nias utara pada tahun 2023 telah mencapai predikat “baik” dengan nilai sebesar 87,73 dengan jumlah responden sebanyak 1517 orang. Berdasarkan index kepuasan masyarakat tersebut, maka saya sebagai Peneliti melakukan analisis terhadap inovasi pelayanan kesehatan terhadap peningkatan kualitas pelayanan dengan melibatkan pegawai dan perawat sebagai responden untuk mengumpulkan data terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Data sudah yang diperoleh dari pegawai dengan menyebarkan kuesioner, maka diolah dan diuji melalui program SPSS versi 26 untuk mengetahui keabsahan data dari kuesioner. Hasil pengujian data tersebut dinyatakan valid dan reliabel terbukti dari hasil uji validitas dan reliabilitas pada program SPSS versi 26. Hasil pengujian diatas menunjukkan bahwa pengaruh inovasi pelayanan kesehatan atau variabel X berpengaruh terhadap kualitas pelayanan atau variabel Y di rumah sakit pratama nias utara.

Pengaruh inovasi pelayanan kesehatan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit pratama kabupaten nias utara berdasarkan hasil pengujian data diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hasil dari penelitian sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan uji validitas butir item kuesioner variabel X (inovasi pelayanan kesehatan) dan variabel Y (kualitas pelayanan) telah memenuhi syarat validasi karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai sebesar $N=62$ nilai $\alpha = 0,05$ atau 5%, maka nilai r_{tabel} adalah 0,246 sedangkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sehingga seluruh pernyataan variabel X dan Y diatas dinyatakan valid.
2. Hasil uji corelation menunjukkan bahwa keeratan antara variabel inovasi pelayanan kesehatan terhadap variabel kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0,752, dalam hal ini nilai korelation berada diantara tingkat hubungan antara 0,60 - 7,99, maka tingkat korelation dua variabel tersebut termasuk dalam kategori korelasi kuat.
3. Berdasarkan hasil dari determinasi R-square, dapat disimpulkan bahwa nilai variabel X (inovasi pelayanan kesehatan) dengan nilai sebesar 75,2% sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit pratama nias utara. Sedangkan sisa nilai dari determinasi R-square sebesar 24,8% menjadi pertimbangan untuk diperhatikan dalam meningkatkan terus kualitas pelayanan di rumah sakit

pratama nias utara..

4. Hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa nilai F hitung = 78,047 dengan tingkat signifikansi/probabilitas $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, regresi sederhana digunakan untuk memprediksi variabel kualitas pelayanan atau dengan kata lain pengaruh variabel baru (X) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).
5. Hasil uji hipotesis variabel X dan Y yang diolah dalam penelitian ini H_a diterima dan H_o ditolak artinya ada pengaruh yang signifikan dari variabel inovasi pelayanan terhadap kualitas pelayanan pada rumah sakit pratama nias utara.

Hasil Pengujian Data Melalui Program SPSS Versi 26 sebagai berikut:

Tabel 1. Koefisien determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.752 ^a	.565	.558	2.66360

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Sumber: olahan spss versi 26 (2023)

Tabel 2. Analisis regresi linear sederhana

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	553.735	1	553.735	78.049	.000 ^b
	Residual	425.685	60	7.095		
	Total	979.419	61			

a. Dependent Variable: inovasi

b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

Sumber: olahan spss versi 26 (2023)

Tabel 3. Hasil uji hipotesis T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized		Standardized	T	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.287	6.028		2.536	.014
	inovasi	.772	.087	.752	8.835	.000

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan

Sumber: olahan spss versi 26 (2023)

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti di Rumah Sakit Pratama Nias Utara dikemukakan kesimpulan sebagai berikut: Berdasarkan hasil uji hipotesis dengan menggunakan program SPSS 26 dengan mengetahui hasil dari uji t variabel X inovasi pelayanan kesehatan dengan tingkat signifikansi 0,05, maka Hasil hipotesis uji t variabel X yang diolah dalam penelitian ini H_a diterima dan H_o ditolak artinya ada pengaruh yang signifikan variabel X terhadap variabel Y. Berdasarkan Hasil perhitungan nilai koefisien determinan (R-Square) terhadap inovasi pelayanan kesehatan, dapat disimpulkan bahwa nilai variabel X (inovasi pelayanan kesehatan) dengan nilai sebesar 75,2% sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit pratama nias utara, maka pengaruh inovasi pelayanan kesehatan dari yang 24,8% di pengaruhi faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian in. Sehingga menjadi gambaran untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi di rumah sakit pratama nias utara.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeny, Cindy, 2013, Inovasi Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya, Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, 85-92, on-line;
- Anggraini, mita, dian. (2017). Inovasi Rumah Sakit Sakina di Puskesmas Sempu Kecamatan sempu.E- SOSPOL. 4(2).
- Asmara, rahayu. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron di Kabupaten Bayuwangi dalam Prespektif Matrik Inovasi Sektor Publik. Universitas Indonesia
- Basri, zaenal. (2018). Inovasi Pelayanan Kesehatan melalui Program Brigade Siaga Bencana di Kabupaten Banteng. Universitas Hasanudin Makasar
- Chairudin. (2017). Inovasi Kesehatan Pelayanan On-Demand Berbasis Aplikasi Telepon Genggam untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Universitas Sebelas Maret.
- Hardiyansayah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava media.
- Klara Sinta Oktavia Budi Martanti, (2020). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan dan loyalitas pada pasien rawat inap di rs lestari raharja
- Masturoh, I., & Anggita, N. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: EGC.
- Permenkes RI.No 4 tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien

Saenab. 2017. Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Kesehatan Melalui Program Home Care (Dottorotta) Di Kota Makassar. Universitas Hasanuddin

Sri Wahyu Wijayanti. 2008, Inovasi Pada Sektor Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Publik. Vol. IV (4), Hal 41.

Soroyloro.com/buku inovasi-kesehatan bangsa/2018

Sugiono. 2011. Memahami Penelitian Kuantitatif Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Trisnayanti, Hakim, L., & Tahir, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Kabupaten Takalar. Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP), 1(2), 455– 468.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.