

INTISARI

HUBUNGAN LAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN KELUARGA PASIEN RAWAT INAP DI RSJD SURAKARATA

Rizki Satria Irawan¹, Widiyono², Fajar Alam Putra³
e-mail: rizkisatria.ir@gmail.com

Latar belakang : Konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang bisa dikenal dengan istilah kualitas layanan “RATER” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability*) (Nursalam 2016). Kepuasan pasien dan keluarga tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien maupun keluarga ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien atau keluarga pasien dengan menggunakan persepsi tentang pelayanan yang diterima memuaskan atau mengecewakan juga termasuk lamanya waktu pelayanan (Purba dkk, 2015). Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar .

Tujuan : Untuk mengetahui hubungan layanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien rawat inap di RSJD Surakarta

Metode : Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian korelasi dan menggunakan metode *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan bulan Juni dengan sampel sebanyak 50 responden

Hasil : hasil uji bivariat menggunakan Analisa *Kendall's tau* di dapatkan hasil nilai koefisien korelasi = 0,778 yang artinya korelasi kuat dan bernilai positif yaitu hubungan kedua variabel searah.dan nilai Signifikansi 0,001 yang artinya hipotesis diterima yaitu ada hubungan antara layanan keperawatan dan kepuasan keluarga

Kesimpulan : ada hubungan antara layanan keperawatan dengan kepuasan keluarga

Kata Kunci: layanan keperawatan, kepuasan, keluarga

¹Mahasiswa Program Studi Keperawatan Universitas Sahid Surakarta

^{2,3}Dosen Program Studi Keperawatan Universitas Sahid Surakarta

ABSTRACT

THE CORRELATION OF NURSING SERVICES WITH THE LEVEL OF FAMILY SATISFACTION OF INPATIENT PATIENTS AT SURAKARATAMENTAL HOSPITAL

Rizki Satria Irawan¹, Widiyono², Fajar Alam Putra³
e-mail: rizkisatria.ir@gmail.com

Background: The concept of service quality related to satisfaction is determined by five elements known as service quality "RATER" (responsiveness, assurance, tangible, empathy, and reliability) (Nursalam 2016). Patient and family satisfaction depends on the quality of service. Service said to be good by the patient and family is determined by the fact whether the services provided can meet the needs of the patient or patient's family by using perceptions about the service received being satisfactory or disappointing and the length of time of service (Purba et al., 2015). Thus patient satisfaction at the hospital depends on the services provided by the hospital. However, some services are not in accordance with patients' wishes and patient satisfaction is still not up to standard.

Objectives: To determine the correlation between nursing services and family satisfaction of inpatients at Surakarta Mental Hospital.

Method: The type of research used descriptive quantitative with a correlation research design. This study used a cross sectional method. This research was conducted in June with a sample of 50 respondents.

Results: Bivariate test results using *Kendall's tau* analysis show the correlation coefficient results = 0.778. It means there is a strong correlation and a positive value. That is the correlation between the two variables is in the same direction. A Sig value of 0.000 means that the hypothesis is accepted so that there is a correlation between nursing services and family satisfaction.

Conclusion: There is a correlation between nursing services and family satisfaction.

Keywords: Spiritual Emotional Freedom Technique (SEFT) therapy,

anxiety, elderly

1. Students of the Nursing Department of Sahid Surakarta University
2. Lecturer of Nursing Department of Sahid Surakarta University
3. Lecturer of Nursing Department of Sahid Surakarta University

