

INTISARI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DIRUANG RAWAT INAP RSUD KOTA SURAKARTA

Mazha Chairunisa¹, Idris Yani Pamungkas², Rif Atiningtyas³

Latar belakang. Pelayanan keperawatan adalah ujung tombak utama pelayanan kesehatan dan merupakan cermin utama dari keberhasilan pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Hasil studi pendahuluan dengan wawancara terhadap 6 pasien diruang rawat inap, 3 orang pasien menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang telah diberikan terkait pelayanan yang lambat, kurangnya edukasi perawat kepada pasien dan pelayanan yang kurang ramah.

Tujuan. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien diruang rawat inap RSUD Kota Surakarta.

Metode. Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif analitik. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 224 orang pasien rawat inap. Sampel sebanyak 144 orang diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan uji statistik *Kendall tau*.

Hasil. kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Surakarta termasuk dalam kategori baik (97,2%). Tingkat kepuasan pasien di RSUD Surakarta termasuk tinggi (97,9%). Koefisien pengaruh antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien (r_{hitung}) sebesar 0,242 dan sig. sebesar 0,000.

Simpulan. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RSUD Surakarta.

Kata kunci: kualitas pelayanan keperawatan, kepuasan pasien.

1) Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta
2.3) Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Sahid Surakarta

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF NURSING SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION IN INPATIENT ROOM RSUD KOTA SURAKARTA

Mazha Chairunisa¹, Idris Yani Pamungkas², Rif Atiningtyas³

Background. *Nursing services was the main spearhead of health services and the main mirror of the success of overall health services. The results of the preliminary study by interviewing 6 patients in the inpatient room, 3 patients stated that they were not satisfied with the services provided regarding slow service, lack of nurse education to patients and less friendly services.*

Objective. *To determine the effect of the quality of nursing services on patient satisfaction in the inpatient room of Surakarta City Hospital.*

Method. *The study was conducted by analytic descriptive method. The population in this study amounted to 224 inpatients. A sample of 144 people were taken using a purposive sampling technique. The research instrument used a questionnaire. Data analysis using the Kendall's tau statistical test.*

Results. *The level of service quality of patients in Surakarta General Hospital were included in the good category (97.2%). The level of patient satisfaction in Surakarta Hospital is high (97.9%). The influence between service quality to patient satisfaction (r count) is 0.242 and sig. amounting to 0,000.*

Conclusion. *There were a significant influence service quality to patient satisfaction in RSUD Kota Surakarta.*

Keywords: *quality of nursing services, patient satisfaction.*

-
- 1) Student of Nursing Science Program of Sahid Surakarta University
2.3) Lecturer of Nursing Science Program of Sahid Surakarta University