

**HUBUNGAN PERSEPSI DENGAN KEPUASAN PASIEN TENTANG
MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP
RSUD WATES KULON PROGO
YOGYAKARTA**

Ridwan Mutsani¹, Nuryandari², Fajriyati Nur Azizah³

INTISARI

Latar Belakang: Pelayanan rumah sakit merupakan kegiatan yang diatur dalam pelayanan berdasarkan kebutuhan atau pandangan klien rawat inap. Pandangan atau persepsi adalah proses mental yang terjadi pada diri manusia yang akan menunjukkan bagaimana kita melihat, mendengar, merasakan, mengalami dan kemudian mengevaluasinya. Hasil dari proses evaluasi itu akan menghasilkan perasaan puas atau tidak puas menjadi keseriusan masalah mutu Rumah Sakit sehingga akan mempengaruhi citra Rumah Sakit itu sendiri. Berdasarkan studi pendahuluan di Rumah Sakit Umum Daerah Wates, setelah melakukan wawancara dengan 5 pasien didapatkan hasil 2 dari 5 pasien mengatakan puas dengan pelayanan rumah sakit.

Tujuan: Mengetahui hubungan persepsi dengan kepuasan pasien tentang mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kulon Progo, Yogyakarta.

Metode : Penelitian merupakan ini penelitian non eksperimental menggunakan metode deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectoional*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 36 pasien yang dirawat inap kelas III dengan tehnik pengambilan sampel total sampling. Metode analisis menggunakan korelasi *Kendall Tau*.

Hasil Penelitian: Menunjukkan ada hubungan antara persepsi dengan kepuasan pasien tentang mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kulon Progo Yogyakarta, dengan nilai kemaknaan 0,000. Secara umum pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Umum Wates telah memenuhi harapan pasien sehingga pasien merasa cukup puas.

Kesimpulan: Ada hubungan yang signifikan antara persepsi dengan kepuasan pasien tentang mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kulon Progo Yogyakarta. Nilai koefisiensi kontingensi sebesar 0,767 yang berarti hubungan persepsi dengan kepuasan pasien tentang mutu pelayanan di ruang rawat inap kuat.

Kata Kunci: Persepsi, Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan Keperawatan.

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES Jendral Achmad Yani Yogyakarta

²Dosen Jurusan Keperawatan Akademi Keperawatan YKY Yogyakarta

³Dosen jurusan Keperawatan STIKES Achmad Yani Yogyakarta

**RELATIONS WITH THE PERCEPTION OF PATIENT SATISFACTION
NURSING SERVICE QUALITY IN THE WARD
HOSPITAL WATES KULONPROGO
YOGYKARTA**

Ridwan Mutsani¹, Nuryandari², Fajriyati Nur Azizah³

ABSTRACT

Background: Hospital services is an activity that is set in the service based on the needs or the client's view of hospitalization. Increasing demands of the community facilities and quality health care affordable, many efforts have been made to meet these expectations. Health services in dasanya intended to give satisfaction to the patient, these services must be qualified and meet the five main dimensions of quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Based on the results of studies and surveys show that the majority of patients satisfied with the quality nursing services. Based on a preliminary study on General Hospital Wates, showed most patients are satisfied with the hospital services.

Objective: To know the relationships between perception of patients satisfaction about the quality of nursing care in the inpatient General Hospital Wates, Kulonprogo, Yogyakarta

Methods: The research is the non-experimental methode white descriptive analytic and cross sectional approach.

Results: There is a relationship between the perception and satisfaction of patients about the quality of nursing care in the inpatient General Hospital Kulonprogo Yogyakarta Wates.

Conclusion: There is a significant relationship between the perception and satisfaction of patients about the quality of nursing care in the inpatient General Hospital Wates Kulonprogo Yogyakarta. Contingency coefficient value of 0.767 which means the relationship perception and satisfaction of patients about the quality of care in the inpatient strong.

Keywords: Perception, Patient Satisfaction, Quality of Nursing Care.

¹Nursing Education Program Student, Jendral Achmad Yani Yogyakarta Health College

²Nursing Education Program Lecture, Health Academic YKY of Yogyakarta

³Nursing Education Program Lecture, Jendral Achmad Yani Yogyakarta Health College