

HUBUNGAN PEMBERIAN JASA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KERJA PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL

Esthi Budhi Asih¹, Endang Purwanti², Nurul Budi Santoso³

INTISARI

Latar Belakang : Perawat merupakan jumlah yang besar di bagian kepegawaian. Untuk meningkatkan kinerja mereka, rumah sakit memberikan jasa pelayanan sebagai bentuk penghargaan (reward). Pemberian jasa pelayanan rumah sakit diatur dengan sistem remunerasi. Sejak ditetapkan peraturan tahun 2004 tentang pemberian jasa pelayanan belum pernah dilakukan evaluasi.

Tujuan: Mengetahui besarnya pemberian jasa pelayanan dan tingkat kepuasan kerja perawat serta hubungan pemberian jasa pelayanan terhadap kepuasan kerja perawat di Ruang Rawat Inap rumah sakit.

Metoda: Metoda yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua perawat ruang rawat inap di rumah sakit. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel 61 orang. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner pemberian jasa dan kepuasan kerja serta diperkuat dengan *Focus Group Discussion (FGD)* sebanyak 2 kelompok. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian dengan menggunakan analisis univariat dan bivariat menggunakan metoda *Kendal Tau* untuk menganalisis hubungan pemberian jasa pelayanan dengan kepuasan kerja perawat.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberian jasa pelayanan di ruang rawat inap sebagian besar termasuk kategori tinggi yaitu 48 responden (78,7%), yang termasuk kategori sedang 13 responden (21,3%) dan tidak ada dengan kategori rendah. Kepuasan kerja perawat sebagian besar termasuk kategori puas yaitu sebanyak 37 responden (60,7%) dan kategori cukup puas sebanyak 24 responden (39,3%). Hipotesa alternatif (H_a) diterima yaitu ada hubungan signifikan antara pemberian jasa pelayanan dengan kepuasan kerja perawat dengan nilai koefisien korelasi 0,400 dan $p = 0,003$.

Kesimpulan : Sebagian besar perawat ruang rawat inap menunjukkan bahwa pemberian jasa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit termasuk kategori tinggi yaitu 48 responden (78,7%) dan kepuasan kerja perawat termasuk kategori puas 37 responden (60,7%) serta ada hubungan signifikan antara pemberian jasa pelayanan terhadap kepuasan kerja.

Kata Kunci : Jasa Pelayanan, Kepuasan Kerja

¹ STIKES A Yani Yogyakarta

² STIKES A Yani Yogyakarta

³ RSUD Panembahan Senopati Bantu

RELATION SERVICE GIVING WITH THE NURSE WORK SATISFACTION IN LODGE ROOM CARE PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL HOSPITAL

Esthi Budhi Asih¹, Endang Purwanti², Nurul Budi Santosa³

ABSTRACT

Back Ground : Nurse is the most part of the employee. To rise their performance, hospital give the service as the appreciation (reward). Hospital service giving (reward) is arranged with remunerasi system. Since the service giving regulation is determind in 2004 not be evaluated yet.

Goal :To know how much the service giving and the nurse work satisfaction level and the relation service giving with the nurse work satisfaction in Lodge Room Care Hospital

Method: This research is a descriptive quantitative with cross sectional method. Population of this research is all of the nurse in Lodge Room Care Hospital. Used of sample taking is purposive sampling with 61 samples.Used of instrument is service giving and the nurse work satisfaction questionnaire and also be strengthened with 2 (two) focus group discution (FGD) . Used of analyzing technique is univariat and bivariat with *Kendal Tau* Method to analized the service giving and the nurse work satisfaction.

Result : Reseach Result showed that most of the service giving in Lodge Room Care Hospital is high category with 48 respodence (78,7%), medium cathogory 13 respodence (21,3%), not be low cathogory. Most of the nurse work satisfaction is satisfied with 37 responden (67,7%) , quite satisfied 24 respodence (24,3%). The alternative hypotese (Ha) is accepted which there were significant relation between service giving and the nurse work satisfaction with correlate coefition 0,400 and $p = 0,003$

Conclution : Most of the Lodge Room Care Nurse showed that Hospital's Service Giving is included high cathogory with 48 respodence (78,7%) and the nurse work satisfaction is included satisfied with 37 respodence (60,7%)and also there were significant relation between service giving and the nurse work satisfaction

Key word : servise , work satisfaction

¹ STIKES A Yani Yogyakarta

² STIKES A Yani Yogyakarta

³ RSUD Panembahan Senopati Bantul