

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT PANTI WALUYO PURWOREJO

Murni Ayuningtyas¹, Sri Arini², Khristina Dias³

INTISARI

Latar Belakang: Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, dimana salah satu pihak menimbulkan kepuasan pada pasien dan pihak lain. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Rumah sakit PantiWaluyo menjadi pelaksana pelayanan dalam bidang kesehatan yang sesuai standar pelayanan dan menolong sesama tanpa perbedaan. Secara umum pelayanan keperawatan belum menunjukkan pelayanan yang prima atau belum memastikan bahwa mutu pelayanan menjadi baik.

Tujuan Penelitian: Diketuinya karakteristik pasien, diketunya mutu pelayanan keperawatan, diketunya tingkat kepuasan pasien tentang mutu pelayanan keperawatan dan diketunya hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Panti Waluyo Purworejo.

Metode Penelitian: Jenis penelitian ini adalah *analitik* dengan menggunakan rancangan *cross sectional*. Pengambilan sampel dengan tehnik *purposive sampling* dengan jumlah responden 52 pasien/keluarga pengambilan data menggunakan kuisioner.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 52 responden di Instalasi Rawat Inap diperoleh: 67,3% responden memperoleh mutu pelayanan keperawatan kategori baik dan 65,4% menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan perawat. Hasil perhitungan dengan *chi-square* (χ^2) diperoleh $\chi^2_{hitung} = 33,548 > \chi^2_{tabel} = 5,99$ atau nilai $p = 0,000$ ($p < 0,1$).

Kesimpulan: Ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Panti Waluyo Purworejo.

Kata kunci: Mutu Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien, Rawat Inap

¹ Mahasiswa Program Studi Keperawatan STIKES Jendral Achmad Yani Yogyakarta

² Dosen POLTEKES KEMENKES Yogyakarta

³ Dosen STIKES Jendral Achmad Yani Yogyakarta

THE CORRELATION BETWEEN NURSING CARE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION INPATIENT WARD OF PANTI WALUYO HOSPITAL PURWOREJO

Murni Ayuningtyas⁴, Sri Arini⁵, Khristina Dias⁶

ABSTRACT

Background of the Study: The quality of health care is the degree of perfection of health care, where one party raises satisfaction in patients and other parties. The satisfaction is the degree of one's feelings after comparing the performance or results that he felt with his expectations. The Panti Waluyo hospital into the services of the appropriate standard of health care and helping others without a difference. In general, nursing services and service excellence has not shown yet ensure that the quality of service to be good.

Objective of the Study: Knowing the characteristics of the patient, knowing the quality of nursing care, patient satisfaction knowing about the quality of nursing care and knowing the relationship quality of nursing care with patient satisfaction in Panti Waluyo hospital Purworejo.

Research Methodology: This study is to use analytic cross sectional design. Sampling with purposive sampling technique with a number of respondents 52 patient / family data collection using questionnaires.

Results: The finding of this research of 52 respondents obtained: 67.3% of respondents obtain good quality of nursing care category and 65.4% said they were satisfied with the services provided nurses. The results calculated with *chi-square* (χ^2) is $\chi^2_{hitung} = 33,548 > \chi^2_{tabel} = 5,99$ and $p\text{-value} = 0,000$ ($p < 0,1$).

Conclusion: There is a significant relationship between service quality and patient satisfaction in Panti Waluyo hospital Purworejo.

Keywords: Quality of Nursing Care, Patient Satisfaction, hospitalization

¹ Student at STIKES Jendral Achmad Yani Yogyakarta

² Lecturer at POLTEKES KEMENKES Yogyakarta

³ lecturer at STIKES Jendral Achmad Yani Yogyakarta