

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSU BETHESDA LEMPUYANGWANGI YOGYAKARTA

Triani Raharjanti¹, Rosa Delima Ekwantini², Masta Hutasoit³

INTISARI

Latar Belakang: Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil). Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan kesehatan maka seharusnya dibarengi juga dengan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. RSU Bethesda Lempuyangwangi merupakan salah satu rujukan puskesmas yang ada di Yogyakarta.

Tujuan Penelitian: Diketuinya kualitas pelayanan rawat inap, kepuasan pasien rawat inap dan keeratan hubungan antara kualitas pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSU Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta.

Metode Penelitian: Rancangan penelitian ini adalah rancangan *cross sectional*. Jumlah sampel 66 responden dari pasien rawat inap di RSU Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta pada Juni 2014. Analisis data yang digunakan adalah uji *chi-square* dengan tingkat signifikansi $p < 0,1$.

Hasil: Kualitas pelayanan dalam penelitian ini mayoritas dalam kategori kurang yaitu sebesar 60,6% dan kepuasan pasien mayoritas dalam kategori tidak puas yaitu sebesar 54,5%. Hasil *chi-square* menunjukkan diperoleh $\chi^2_{hitung} = 21,902 > \chi^2_{tabel} = 3,84$ atau nilai $p = 0,000$ ($p < 0,1$).

Kesimpulan: Hasil analisa menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di RSU Bethesda Lempuyangwangi Yogyakarta

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, RSU Bethesda Lempuyangwangi

¹ Mahasiswa Program Studi Keperawatan STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Dosen POLTEKES KEMENKES Yogyakarta

³ Dosen STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

CORRELATION BETWEEN CARE QUALITY AND PATIENTS' SATISFACTION IN INPATIENT WARD OF BETHESDA LEMPUYANGWANGI HOSPITAL OF YOGYAKARTA

Triani Raharjanti¹, Rosa Delima Ekwantini², Masta Hutasoit³

ABSTRACT

Background of the Study: Care quality is a statement of attitude, and relationship resulted from a comparison between expectation and performance. Patients' satisfaction is a patients' subjective judgment on cares, given after comparing the given care and their expectations. The higher the needs on health cares are, the better the quality of health care should be given to societies. Bethesda Lempuyangwangi Hospital is a reference for some health centers in Yogyakarta.

Objective of the Study: To find out the quality of inpatient care, satisfaction of patients in inpatient wards and the closeness of correlation between care quality and patients' satisfaction in Inpatient Ward of Bethesda Lempuyangwangi Hospital of Yogyakarta

Research Methodology: This research uses cross sectional design. Sample of this research is as many as 66 respondents of patients at Inpatient Ward of Bethesda Lempuyangwangi Hospital of Yogyakarta. The research was conducted in June 2014. Data were analyzed using *Chi-square* with significance level $p < 0.1$.

Findings: Most of the care quality (60.6%) in this research belonged to low category. Regarding the patients' satisfaction, more than half of the respondents (54.5%) felt unsatisfied. Based on the statistical test using Chi-square (χ^2), it was found that $\chi^2_{\text{test}} = 21.902 > \chi^2_{\text{table}} = 3.84$ or $p \text{ value} = 0.000$ ($p < 0.1$).

Conclusion: The analysis has shown that there is a significant correlation between care quality and patients' satisfaction in Inpatient Ward of Bethesda Lempuyangwangi Hospital of Yogyakarta.

Keyword: Care Quality, Patients' Satisfaction, Bethesda Lempuyangwangi Hospital of Yogyakarta

¹ Student of Nursing Study Program of STIKES Jendral Achmad Yani Yogyakarta

² Lecturer of POLTEKES KEMENKES Yogyakarta

³ Lecturer of STIKES Jendral Achmad Yani Yogyakarta