

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSU NUR HIDAYAH BANTUL

Awanda Sukmaria Agustina Dewi¹, Novita Kurniasari², Khristina Dias Utami³

INTISARI

Latar Belakang: Mutu pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk tetap dapat menjaga keberadaan suatu rumah sakit. Tingginya kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan tercapai bila terpenuhinya kebutuhan pasien atau keluarga terhadap pelayanan yang diharapkan, jika penerapan jaminan mutu pelayanan kesehatan tercapai dengan baik akan menimbulkan kepuasan pasien.

Tujuan Penelitian: Mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSU Nur Hidayah Bantul.

Metode Penelitian: Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel menggunakan tehnik *accidental sampling* yang berjumlah 66 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah uji *Chi-Square*.

Hasil Penelitian: Sebagian besar responden memperoleh mutu pelayanan keperawatan kategori baik yaitu 53,0% dan sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan RSU Nur Hidayah Bantul yaitu 51,5%. Hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat kesalahan 5% ($0,001 < 0,05$).

Kesimpulan: Ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSU Nur Hidayah Bantul.

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

¹Mahasiswa Program Studi Keperawatan Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Dosen UMY Yogyakarta

³Dosen Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

THE CORELATION BETWEEN NURSING CARE QUALITY AND PATIENT SATISFACTION INPATIENT IN RSU NUR HIDAYAH BANTUL

Awanda Sukmaria Agustina Dewi¹, Novita Kurniasari², Khristina Dias Utami³

ABSTRACT

Background: The quality of the care is an important thing for a hospital to preserve its existence. The high level of patient satisfaction towards the nursing care can be reached if the patient or its family receives their need of expected care, when the guaranteed health care quality application is properly reached it will raise up the patient satisfaction.

Objective: To identity the corelation between nursing care quality and patient satisfaction inpatient in RSU Nur Hidayah Bantul.

Methods: The type of research used is analytic descriptive with the *cross sectional* approach. The sample collecting used *accidental sampling* technic for 66 respondents. The data collecting is conducted using questionaier. The data analysis used is *Chi-Square* test.

Result: Most of the respondents receive good nursing care quality (53,0 %) and most of the respondents feel satisfied with the nursing care given by RSU Nur Hidayah Bantul (51,5%). The result of *Chi-Square* test indicates smaller significance value from mistake level that is 5% ($0,001 < 0,05$).

Conclusion: There is a significant corelation between nursing care quality and patient satisfaction inpatient in RSU Nur Hidayah Bantul.

Keywords: Nursing Care Quality, Patient Satisfaction, InPatient

¹ Student of Nursing Education Programme in Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Lecturer of UMY Yogyakarta

³ Lecturer of Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta