

# **Analisis Pengaruh Persepsi Sistem Pembagian Jasa Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Jasa Pelayanan Yang Diterima Perawat Di Rumah Sakit Roemani Semarang**



## **TESIS**

Untuk memenuhi persyaratan

mencapai derajat Sarjana S2

Program Studi

Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat

Konsentrasi

Administrasi Rumah Sakit

**Oleh :**

**Arsita Wirawanni**

**NIM: E4A007009**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2010**

## ABSTRAK

**Arsita Wirawanni**

**Analisis Pengaruh Persepsi Sistem Pembagian Jasa Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Jasa Pelayanan yang Diterima Perawat di Rumah Sakit Roemani Semarang**

**84 halaman + 26 tabel + 3 gambar + 3 lampiran**

Jasa pelayanan merupakan penghargaan atau *rewards* yang diterima karyawan Rumah Sakit sebagai balas jasa untuk pekerjaan yang karyawan lakukan. Rewards yang langsung terkait dengan kinerja seperti jasa pelayanan, dapat dapat memotivasi perbaikan kinerja individu, akan tetapi juga dapat merusak motivasi apabila sistem yang diterapkan tidak sesuai. Tingkat kepuasan jasa pelayanan adalah derajat tinggi rendahnya persepsi perawat terhadap kesesuaian jasa pelayanan yang diharapkan dengan yang diterima atau yang seharusnya diterima. Perawat di RS Roemani Semarang merasa tidak puas dengan sistem pembagian jasa pelayan yang diterima setiap bulan. Perawat merasa kurang adil serta kurang transparan dalam pembagian jasa pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi pembagian jasa pelayanan terhadap tingkat kepuasan jasa pelayanan yang diterima perawat di RS Roemani Semarang. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis bivariat dengan uji chi square dan analisis multivariat dengan uji regresi logistik.

Hasil analisis responden, yang mempersepsikan sistem pembagian jasa pelayanan transparan (47,5%), adil (49,5%) dan tepat waktu (50,9%). Hasil analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara persepsi transparansi, persepsi keadilan dan persepsi ketepatan waktu pemabgian dengan kepuasan jasa pelayanan yang diterima oleh responden. Hasil analisis multivariat menunjukkan adanya pengaruh bersama-sama antara persepsi transparansi ( $Exp B = 4,679$ ) dengan persepsi ketepatan waktu ( $Exp B = 3,789$ ) terhadap kepuasan jasa pelayanan yang diterima perawat di RS Roemani Semarang.

Saran yang dapat direkomendasikan dalam penelitian ini adalah melakuakn peninjauan ulang dalam proses pembagian jasa pelayanan, melibatkan komite keperawatan dalam penentuan indeks jasa pelayanan, membenahi sistem atau prosedur sosialisasi dalam sistem pembagian jasa pelayanan, membentuk tim evaluasi, dan meningkatkan kesejahteraan perawat di lingkungan RS Roemani Semarang.

Kata kunci : Jasa pelayanan, kepuasan, perawat

Kepustakaan : 41 1979-2006

## ABSTRACT

**Arsita Wirawanni**

**Analysis on the Influence of Service Merit System Perception to the Nurse's Satisfaction Levels at Roemani Hospital Semarang**

**84 pages + 26 tables + 3 figures + 3 enclosures**

Service fee is a reward received by hospital workers for their works in the hospital. Rewards that are directly related to work performance such as service fee can both motivate in improving individual work performance and spoil the motivation if the system is not applied properly. Service fee satisfaction level is the degree of suitability between nurse's perception on the expected service fee and on what they actually received. Nurses at Roemani Hospital Semarang are not satisfied with the monthly service fee allocation system. They perceived the Hospital was unfair and unclear in allocating service fee. The objective of this study is to know the influence of perception on service fee allocation towards satisfaction level of service fee received by nurses at Roemani hospital Semarang. Bivariate analysis with Chi Square test and multivariate analysis using logistic regression were implemented in this study.

Results of this study showed that allocation of service fee system was transparently perceived (47.5%), fair (49.5%) and on time (50.9%). Bivariate analysis indicated significant association between perception on transparency, perception on fairness, perception on preciseness of distribution time and satisfaction level of service fee received by respondents. Multivariate analysis result indicated the influence of both perception on transparency (Exp B: 4.679) and perception on preciseness of distribution time (Exp B: 3.789) towards satisfaction level of service fee received by nurses at Roemani hospital Semarang.

Several suggestions are recommended in this study. Those suggestions are to review the process of allocating service fee, to involve nursing committee in determining service fee index, improve system or socialization procedure of service fee allocation system, create evaluation team and increase the nurse's welfare in Roemani hospital Semarang.

Key words : Service fee, satisfaction, nurse

Bibliography : 41 (1979 – 2006)

Sumber : [www.mikm.undip.ac.id](http://www.mikm.undip.ac.id)