

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TENAGA PERAWAT DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP BADAN RUMAH SAKIT
UMUM DR. H. SOEWONDO KENDAL

WIDIYO ERTANTO -- E2A399200
(2002 - Skripsi)

Kualitas pelayanan bagi pelanggan atau pasien secara sederhana diartikan sebagai telah terpenuhinya harapan sesuai dengan persepsi pelanggan atau pasien atas kinerja yang mereka terima atau rasakan. Rumah Sakit dapat berhasil bila kualitas pelayanan terjamin dan dikelola secara efisien. Banyaknya surat yang masuk ke kotak saran yang menyoroti tentang pelayanan perawat di ruang rawat inap Badan Rumah Sakit Umum Dr. H Soewondo Kendal. Berdasarkan hal tersebut maka perlu diadakan penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan tenaga perawat dengan kepuasan pasien.

Jenis penelitian adalah explanatory research bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan tenaga perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan metode survei menggunakan pendekatan cross sectional. Lokasi penelitian RSUD Dr H. Soewondo Kendal. Jumlah responden 72 orang dari 279 pasien rawat inap per bulan. Diambil secara purposive random sampling dari tanggal 13 Mei 2002 – 27 Mei 2002. data diolah secara univariat dan bivariat dan uji korelasi Kendall tau-b untuk melihat korelasi antara variabel digunakan program SPSS 10.0.

Hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi positif antara dimensi kualitas perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Besarnya korelasi berturut-turut adalah ketanggapan dengan nilai korelasi 0,614, jaminan kepastian dengan nilai korelasi 0,609, perhatian dengan nilai korelasi 0,536, kehandalan dengan nilai korelasi 0,529, dan kenyataan dengan nilai korelasi 0,354.

Kepuasan pasien agar tinggi disarankan agar perawat cepat tanggap dalam menerima setiap keluhan pasien sebelum melakukan tindakan harus diberi penjelasan terlebih dahulu, meningkatkan keramahan, kesopanan, kesabaran, dan ketelitian, tersedianya obat secara komplit, perawat harus berpakaian rapi.

Kata Kunci: KUALITAS PELAYANAN TENAGA PERAWAT, KEPUASAN PASIEN, RUANG RAWAT INAP BADAN RUMAH SAKIT DR. H. SOEWONDO KENDAL