

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD KOTA TANGERANG

Siska Agustina Lestari

Abstrak

Mutu pelayanan keperawatan ialah standar untuk menentukan kualitas suatu pelayanan sesuai dengan harapan pasien agar dapat terciptanya suatu kepuasan bagi pasien sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan serta sebagai acuan dalam memutuskan rumah sakit atau poliklinik sesuai dengan kualitas. Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Tangerang. Desain penelitian ini menggunakan deskriptif analitik dengan pendekatan *Cross-Sectional*. Populasi pasien rawat inap di RSUD Kota Tangerang dalam kurun waktu 2 minggu berjumlah 65 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *total sampling* dengan sampel sama dengan jumlah populasi pasien di ruang rawat inap selama 2 minggu yakni sebanyak 65 responden. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner mutu pelayanan dan kuesioner kepuasan pasien. Hasil analisa hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap dengan menggunakan *Chi-square* menunjukkan nilai $p\text{-value} < 0,05$, nilai $p = 0,003$ ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Tangerang, maka pihak rumah sakit dapat terus meningkatkan aspek caring serta meningkatkan kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada pasien.

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

THE RELATIONSHIP OF THE QUALITY OF NURSING SERVICES WITH SATISFACTION INPATIENT ROOMS AT RSUD CITY OF TANGERANG

Siska Agustina Lestari

Abstract

The quality of nursing services is a standard for determining the quality of service in accordance with patient expectations in order to create a satisfaction for patients as users of health services and as a reference in deciding a hospital in accordance with the quality. The purpose of this study was to determine the relationship between the quality of health services and the satisfaction of inpatients at the Tangerang City Hospital. The design of this study used descriptive analytic with a cross-sectional approach. The population of inpatients at the Tangerang City Hospital within a period of 2 weeks was 65 respondents. The sampling technique in this study used total sampling with the same sample as the total population of patients in the inpatient room for 2 weeks, namely as many as 65 respondents. The instrument used was a service quality questionnaire and a patient satisfaction questionnaire. The results of the analysis of the relationship between service quality and inpatient satisfaction using the Chi-Square show a p value <0.05 , p value = 0.003, this indicates that there is a significant relationship between joint services and inpatient satisfaction at the Tangerang City Hospital. Hospitals can continue to improve aspects of care and improve the quality of services provided to patients.

Keyword: Service quality, Inpatient satisfaction, Inpatient rooms