

ABSTRAK

NOVIKA MEGA WULANNINGRUM. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Jaga Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS. Dik Pusdikkes Kodiklat TNI AD Periode 14 Mei s/d 14 Juli 2013. Dibimbing oleh dr. Chairunan Hasbullah, MARS dan drg. Nunuk Nugohowati, MS.

Dewasa ini rumah sakit dihadapkan dengan tantangan persaingan global dan lingkungan yang kompetitif. Oleh sebab itu, untuk dapat menjawab tantangan yang demikian saat ini dan di masa yang akan datang, rumah sakit tidak hanya perlu bisa menciptakan produk teknologi tinggi yang baru dan layanan yang inovatif dan kreatif, namun juga harus mampu memberikan kualitas pelayanan seperti penampilan atau produk fisik yang memadai, handal, kemampuan mendengarkan dengan seksama yang menjamin dan menghargai rasa aman dan empati. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan perawat jaga (*tangible, realibility, responsiveness assurance, emphaty*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di 5 ruang rawat inap RS Dik Pusdikkes Kodiklat TNI AD. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross-sectional* yang menggunakan kuesioner. Sampel dipilih dengan *Probability Sampling* yaitu dengan teknik *Single Stage Cluster Random Sampling*. Jumlah sampel 105 responden. Hasil analisis univariat menunjukkan gambaran lima dimensi kualitas pelayanan perawat memiliki kriteria baik dan sebesar 76.2% responden merasa puas. Hasil analisis bivariat menggunakan *Pearson Correlation*, kelima dimensi kualitas pelayanan memiliki $p\ value = 0.000$ ($p < 0.05$). Hasil analisis multivariat menggunakan Regresi Linier Berganda, dimensi *emphaty* memiliki $p\ value = 0.000$ dengan koefisien = 0.932, sementara dimensi *assurance* memiliki $p\ value = 0.007$ dengan koefisien = 0.514. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien serta diperoleh hasil bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan, dimensi *emphaty* memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien dilanjutkan dengan dimensi *assurance*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Perawat, Kepuasan Pasien, Pasien Rawat Inap, Rumah Sakit

Kepustakaan: 31 (2000 – 2013)

ABSTRACT

NOVIKA MEGA WULANNINGRUM. *The Influence of Service Quality of Nurse to In-Patient Satisfaction Level at Dik Pusdikkes Kodiklat TNI AD Hospital Jakarta, May 14th –July 14th 2013. Supervised by dr. Chairunan Hasbullah, MARS dan drg. Nunuk Nugohowati, MS.*

Nowadays hospital was confronted with challenge of global emulation and environment competitively. Hence to reply challenge of emulation nowadays and in the future, hospital does not only have to create high technological new product, innovative and creative service but also should be able to give service quality such as adequate physical appearance, reliability, the ability to listen carefully that guarantee and respect patient's sense of security, and empathy. To know the influence of service quality of nurse to in-patient satisfaction level at Dik Pusdikkes Kodiklat TNI AD Hospital Jakarta, May 14th –July 14th 2013. This research is non experimental analytic descriptive research with cross-sectional approach using questionnaire. Samples were selected using Probability Sampling, with Single Stage Cluster Random Sampling Technique. The number of samples 105 respondents. The service quality of nurse has a value of good, level of in-patient satisfaction 76.2 % is satisfied. The result of Pearson Correlation test showed value $p = 0.000 < p = 0.005$, and the multivariate statistic with Multiple Linier Regression showed that emphaty has p value = 0.000 and coefficient = 0.932, then assurance has p value = 0.007 and coefficient = 0.514. There is positive and significant correlation between service quality of nurse and in-patient satisfaction level which emphaty has the most influence on in-patient satisfaction level, continued with assurance.

Keyword: *service quality of nurse, patient satisfaction, in-patient, hospital*

Bibliography: *31 (2000 – 2013)*