

Hubungan Pelayanan Keperawatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Marwah RSI PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal Tahun 2010

Sugiarto, Edi Sucipto, Reni Cipto Pamungkas

ABSTRAK

Latar Belakang – Rumah sakit sebagai lembaga/organisasi yang dikategorikan sebagai badan usaha dalam bidang jasa sosio ekonomi, tidak hanya mencari keuntungan semata tetapi juga harus melaksanakan fungsi sosialnya untuk melayani masyarakat. Jumlah kunjungan pada Ruang Marwah RSI PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal tahun 2010 adalah rata-rata 120 pasien Rata-rata tingkat penggunaan tempat tidur BOR sebesar 75%. Kondisi pemanfaatan pelayanan rumah sakit sebagaimana yang telah dikemukakan di atas menunjukkan bahwa belum maksimalnya pelayanan keperawatan di RSI PKU Muhammadiyah kabupaten Tegal, sehingga perlu dianalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan di RSI PKU Muhammadiyah kabupaten Tegal. Tujuan penelitian adalah menganalisis pengaruh pelayanan asuhan keperawatan (Keandalan, ketanggapan, Jaminan dan Kepedulian) terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap.

Metode – Jenis penelitian ini adalah penelitian survei dengan menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah populasi 120 dan jumlah sampel sebanyak 60 pasien. Uji statistik yang digunakan adalah *chi – square*.

Hasil – Dari variabel independen yang diteliti, diketahui semua variabel berhubungan secara signifikan dengan variabel dependen dengan nilai $p < 0,05$. Berdasarkan penelitian ini bahwa variabel kemampuan perawat mengenal pasien paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien.

Diskusi – Disarankan kepada pimpinan RSI PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal lebih meningkatkan pelayanannya dengan meningkatkan kualitas perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dan melakukan penyempurnaan sistem yang lebih baik sehingga perawat dapat memberikan pelayanan yang lebih mengutamakan pasien

Kata Kunci – Pelayanan Keperawatan, Tingkat Kepuasan Pasien