

INTISARI

Astuti, Pawit Puji. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul. Karya Tulis Ilmiah Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pembimbing:

Novita Kurnia Sari, Ns.,M.Kep

Latar Belakang: Mutu pelayanan keperawatan di Indonesia dianggap masih kurang memuaskan, dikarenakan beberapa alasan seperti, perawat kurang perhatian kepada pasien, perawat kurang memberikan *caring* kepada pasien, perawat kurang tanggap dalam menangani keluhan pasien, perawat kurang dalam memberikan motivasi kepada pasien dan perawat kurang memperhatikan sikap teraupetik kepada pasien. Hal ini menyebabkan kepuasan pasien pun masih kurang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul.

Metode Penelitian: Jenis penelitian ini adalah deskriptif corelational dengan pendekatan cross sectional. Sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 75 pasien yang diambil dari kelas II dan kelas III. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner mutu pelayanan keperawatan dengan nilai validitas 0,452-0,754 dan nilai reliabilitas sebesar 0,717. Keusioner kepuasan pasien dengan nilai validitas 0,465-0,915 dan nilai reliabilitas sebesar 0,740. Analisis data menggunakan uji *spearman rank*.

Hasil: Mutu pelayanan keperawatan tergolong baik dengan persentase sebesar 89,3%. Tingkat kepuasan pasien tergolong cukup puas dengan persentase sebesar 68,0%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul dengan nilai $p=0,005$ dan nilai $r=0,319$.

Kesimpulan: Semakin baik mutu pelayanan keperawatan yang diberikan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: Mutu Pelayanan, Tingkat Kepuasan, perawat, pasien

Astuti, Pawit Puji. (2017). The Correlation of the Nursing Service Quality with The Patients' Satisfaction in RS PKU Muhammadiyah Bantul. Scientific Paper of Nursing Science Study Program. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Advisor:

Novita Kurnia Sari, Ns., M.Kep

ABSTRACT

Background: *The quality of nursing services in Indonesia is still considered unsatisfactory, because of several reasons such as, less of nurses's attention to the patient, less of nurses's give caring to patients, less of nurses's are responsive in dealing with complaints of patient and less of nurses's attention to therapeutik attitude to the patient. This causes the satisfaction of patient is still low. The purpose of this study was to determine the correlation of the nursing care quality with the patients' satisfaction in RS PKU Muhammadiyah Bantul.*

Research Method: *This research type is descriptive correlation with the cross-sectional approach. The samples used in this research were 75 patients of the Class II and Class III that was selected by accidental sampling method. Instrument of this research used questionnaire of nursing care quality with a validity value 0,452-0,754 and reability 0,740. Questionnaire of patient satisfaction with validity value 0,465-0,915 and reability 0,740. Data analysis used Spearman Rank Test.*

Result: *The nursing service quality was categorized as good with the percentage of 89.3%. The patients' satisfaction level was classified as quite satisfactory with the percentage of 68.0%. The research result showed that there was a correlation between the nursing service quality with the patients' satisfaction in RS PKU Muhammadiyah Bantul with the p value=0,005 and the r value= 0,319.*

Conclusion: *The better quality of nursing services provided, the higher level of patient satisfaction on services provided.*

Keywords: *Service Quality, Satisfaction Level, nurse, patients*