

ABSTRACT

Health service in hospital is form of service which is given by a multi discipline including nursing team to the clients. Nursing team is front linier of the health team which faces the clients' health problems for 24 hours. The nursing team serves the clients based on the profession commitment and the stated standard. It is aimed at giving the best service to the clients' needs and expectations so that they feel satisfied during their staying in the hospital.

The objective of the research was to find out the relation between service quality and satisfaction level of the clients in the recovery room of PKU Muhammadiyah Yogyakarta hospital. This research is descriptive analytic with cross sectional approach. The research was conducted in June 2005 with 31 respondent. The data was analyzed using product moment correlation.

The result shows that $r = 0,759$ and $p = 0.000$, because $p < 0.05$ it can be concluded that there was a positive and significant relation between service quality, and clients' satisfaction level in recovery room of PKU Muhammadiyah Yogyakarta hospital. The better the service quality, the higher the clients' satisfaction will be. The relation between each service quality dimension and clients' satisfactions showed that there was a significant and positive between reliability, response, assurance, and empathy of nursing service quality which is shown by $p < 0.05$ while the tangible dimensions did not show any significant relation which is shown by $p < 0.05$.

The result might be used by the hospital management to choose the policies of nursing service quality by improving the service quality especially reliability, response, assurance, and empathy dimensions because the four dimensions have significant influence towards the clients' satisfaction improvement. Although the tangible dimensions did not have significant relation with the clients, it will be very good if these dimensions are improved to reach the service quality perfection.

Key words : Nursing service quality, clients' satisfaction.

INTISARI

Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada klien oleh suatu tim multi disiplin termasuk tim keperawatan. Tim keperawatan merupakan anggota tim kesehatan garda depan yang menghadapi masalah kesehatan klien selama 24 jam secara terus menerus. Tim pelayanan keperawatan memberikan pelayanan kepada klien sesuai dengan keyakinan profesi dan standar yang ditetapkan. Hal ini di tujukan agar pelayanan keperawatan yang diberikan senantiasa merupakan pelayanan yang berkualitas serta dapat memenuhi kebutuhan dan harapan klien. Sehingga pasien akan merasa puas selama dirawat di rumah sakit.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Muhammadiyah, Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode diskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan pada bulan Juni 2005 dengan subyek penelitian pasien rawat inap sebanyak 31 responden. Analisa data menggunakan korelasi product moment.

Hasil penelitian didapatkan nilai $r = 0,759$ dan nilai $p = 0,000$ karena nilai $p < 0,05$ dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Muhammadiyah Yogyakarta, dengan tingkat korelasi kuat. Semakin baik kualitas pelayanan keperawatan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Sedangkan hubungan masing-masing dimensi kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan keperawatan kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati yang ditunjukkan dengan nilai $p < 0,05$ dan pada dimensi wujud nyata tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan nilai $p > 0,05$

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pihak manajemen rumah sakit untuk menetapkan kebijakan pelayanan keperawatan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan khususnya pada dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati karena ke empat dimensi ini mempunyai pengaruh yang positif terhadap peningkatan kepuasan pasien. Meskipun dimensi wujud nyata tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien, alangkah baiknya jika pada dimensi ini terus ditingkatkan demi kesempurnaan sebuah pelayanan keperawatan.

Kata Kunci : Kualitas pelayananan keperawatan, kepuasan pasien