

INTISARI

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLI BEDAH RSUD SARAS HUSADA PURWOREJO

Gunardi¹, Tri Prabowo², Effatul Afifah³

Latar belakang: Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Untuk meningkatkan kepuasan pasien diharapkan bagi pemilik jasa untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit kepada pasien.

Tujuan: Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di poli bedah RSUD Saras Husada Purworejo.

Metode: Jenis penelitian ini observasional analitik dengan pendekatan yang digunakan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di poli bedah RSUD Saras Husada Purworejo. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Jumlah sampel sebanyak 75 pasien. Analisis data menggunakan *kendal tau*.

Hasil: Kualitas pelayanan rawat jalan di poli bedah RSUD Saras Husada tergolong baik sebanyak 31 orang atau sebesar 41,3%. Tingkat kepuasan pasien tergolong sangat puas dengan pelayanan rawat jalan di RSUD Saras Husada Purworejo yaitu sebanyak 29 orang atau sebesar 38,7%. Hasil *uji kendal tau* didapatkan nilai $\tau=0,550$ dan nilai $p=0,000$ ($p<0,05$).

Kesimpulan: Ada hubungan antara kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poli Bedah RSUD Saras Husada Purworejo, dengan keeratan hubungan sedang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan

¹Mahasiswa Stikes Alma Ata Yogyakarta

²Dosen Stikes Alma Ata Yogyakarta

³Dosen Stikes Alma Ata Yogyakarta

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP BETWEEN OUTPATIENTS SERVICE QUALITY AND PATIENT SATISFACTORY AT THE SURGERY POLYCLINIC OF RSUD SARAS HUSADA PURWOREJO

Gunardi¹, Tri Prabowo², Effatul afifah³

Background: Satisfactory is happiness or disappointment people feel after comparing their assumption or impression towards the performance of workers or product and their hopes. For enhancing patient satisfactory, the owner should increase the hospital service quality to the patient.

Purpose: for gaining the relationship between outpatient service quality and patient satisfactory at the Surgery Polyclinic of RSUD Saras Husada Purworejo

Method: the method of this research is observational analytic with cross sectional approach. The population in this research is outpatients at Surgery Polyclinic of RSUD Saras Husada Purworejo. The sampling technique used in this research is accidental sampling of 75 outpatients in total. The data, then, is analyzed by *Kendal Tau*.

Result: the quality of service to outpatients at the hospital is good for 31 respondents or 41.3%. The satisfactory rate for the service at the hospital is very satisfied for 29 respondents or 38.7%. The result of Kendal Tau assessment shows $\tau = 0.550$ and $p = 0.000$ ($p < 0.05$).

Conclusion: there is relationship between Outpatient Service Quality and Patient Satisfactory at the Surgery Polyclinic of RSUD Saras Husada Purworejo with coefision corelation medium.

Keywords: service quality, satisfactory

¹Student of STIKES Alma Ata Yogyakarta

²Lecture of STIKES Alma Ata Yogyakarta

³Lecture of STIKES Alma Ata Yogyakarta