

ABSTRAK

Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Kajej Kabupaten Pekalongan

Tri Susanti Dewi¹, Dr. Nur Izzah, S.Kp., M.Kes²

Latar Belakang : Perawat sebagai salah satu faktor tercapainya pelayanan kesehatan yang optimal dengan asuhan keperawatan yang bermutu. Mutu pelayanan perawat adalah standar pelayanan yang ditetapkan sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien. Kepuasan pasien muncul dari kesan pertama pasien masuk rumah sakit, pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan akan mampu menciptakan kesan yang baik bagi pasien.

Metode : Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif korelasional dengan pendekatan *Cross Sectional*. Sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 7.160 dan diperoleh 100 responden selama 5 hari dilakukan pada tanggal 07-11 November 2023. Kuesioner mutu pelayanan keperawatan menggunakan pelayanan perawat diadopsi Murtiana dkk (2016) dan kepuasan pasien menggunakan metode *SERVQUAL*. Peneliti menggunakan perhitungan korelasi *rank spearman* untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien.

Hasil : Sebagian besar responden menyatakan mutu pelayanan keperawatan baik sebanyak 85 responden (85%), hampir semua responden menyatakan tingkat kepuasan pasien sangat puas sebanyak 87 responden (87%). $P < 0,001$ terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Kajej Kabupaten Pekalongan. Namun nilai $R=0,361$ yang berarti kedua variabel memiliki hubungan yang rendah.

Simpulan : Ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Kajej Kabupaten Pekalongan.

Kata kunci : *Kepuasan pasien, Mutu pelayanan keperawatan*

Daftar pustaka : 46 (2014-2024)