

Intisari.

Kualitas pelayanan merupakan suatu pelayanan yang sudah menunjukkan pada tingkat kesempurnaan dan sesuai dengan standard profesi dan kode etik yang berlaku. Seiring dengan meningkatnya teknologi dan perubahan dalam sistem pelayanan kesehatan maka makin tinggi pula harapan pengguna pelayanan akan pelayanan yang memuaskan dari pelayanan yang diterimanya. Kualitas pelayanan di RS sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan keperawatan yang ada.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui persepsi pasien fraktur femur tentang kualitas pelayanan perawat di IRNA I ruangan A2, E2 dan B2 RSUP. Dr. Sardjito Yogyakarta, yang hasilnya akan bermanfaat bagi perawat, rumah sakit, pendidikan dan juga peneliti sendiri. Penelitian ini dilakukan selama bulan Mei 2000 dengan menggunakan metode penelitian deskriptif eksploratif.

Subyek penelitian menggunakan total populasi dari semua pasien fraktur yang opname di ruangan tersebut selama bulan Mei 2000. Total populasi yang didapat sebanyak 29 orang tetapi setelah proses pelaksanaan ternyata 4 orang harus digugurkan karena tidak memenuhi syarat. Dalam pengumpulan data digunakan instrumen berupa kuesioner dan lembar observasi. Kemudian hasilnya akan dianalisa dengan rumus means score.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa persepsi pasien tentang kualitas pelayanan perawat di IRNA I tersebut sudah tergolong baik dengan skor (2,88). Walaupun semua dimensi pengukuran sudah baik namun masih perlu dilakukan perbaikan untuk mencapai ketinggian yang lebih baik lagi terutama untuk dimensi empathy dengan skor (2,76) dan responsiveness (2,77).