

Intisari

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kualitas jasa keperawatan (teknikal-profesional, edukasi interpersonal, kepercayaan interpersonal) dari aspek keperawatan mengukur pengaruh kualitas jasa keperawatan pada kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Pusat Dokter Soeradji Tirtonegoro Klaten

Metode penelitian ini adalah penelitian survey dengan menggunakan kuisioner. Kuisioner digunakan sebagai alat dalam pengumpulan data tentang kualitas layanan keperawatan dan kepuasan pasien (responden terdiri dari 50 pasien rawat inap dan rawat jalan). Cara penyekoran adalah dengan menggunakan format likert skala interval jawaban sekor 1 untuk STS (sangat tidak setuju) sampai 5 untuk SS (sangat setuju). Subjek penelitian adalah pasien rawat inap dan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Dokter Soeradji Tirtonegoro Klaten. Data penelitian dianalisis dengan analisis korelasi regresi untuk mengukur pengaruh antara dimensi teknikal-profesional, edukasi interpersonal, kepercayaan interpersonal pada kepuasan pasien

Hasil penelitian menggunakan analisis regresi berganda menunjukkan terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan keperawatan pada kepuasan pasien dan hasil dari t test, kualitas layanan keperawatan yang terdiri dari teknikal-profesional dan kepercayaan interpersonal pada kepuasan pasien terbukti secara signifikan sementara tidak terdapat pengaruh signifikan edukasi interpersonal pada kepuasan pasien.

Abstract

The recent study has aims at identifying the dimension of nursing service quality (technical-professional, interpersonal-educational relationship, interpersonal-trusting relationship) from the aspect nursing service provider to measure the nursing quality impact to patient satisfaction in the hospital Dokter Soeradji Tirtonegoro Klaten

The study Method used survey method by using questionnaires. Questionnaires is used as a tool to get information about nursing service quality and patient satisfaction (in this research, the respondent are 50 in-patient and out-patient of Dokter Soeradji Tirtonegoro hospital). The scoring way was by using a likert format with the response interval score 1 for STS (very disagree) to score 5 for SS (very agree. The study subject were in-patient and out-patient of the hospital of Dokter Soeradji Tirtonegoro Klaten. The research data was analyzed by using the regression correlation analysis was done to measure impact between nursing service quality to patient satisfaction

The result from multiple linier regression test is nursing service quality dimensions have significant effect on patient satisfaction and the result from t test, nursing service quality are technical-professional, interpersonal-trusting relationship have significant on patient satisfaction but there are no significant interpersonal-educational impact on patient satisfaction.