

INTISARI

Latar belakang: Seseorang dalam mencapai kesembuhan yang diharapkan terkadang membutuhkan bantuan dari pihak lain dalam hal ini adalah rumah sakit. Masyarakat Indonesia pada saat ini membutuhkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat dilihat berdasarkan lima dimensi kualitas yaitu cepat tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), terjamin (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).

Tujuan: Mengidentifikasi persepsi terhadap pengalaman serta harapan pasien tentang pelayanan keperawatan yang baik, dan berkualitas di rumah sakit serta bertujuan mengidentifikasi pendapat pasien ke perawat yang bertugas dirumah sakit diruang rawai inap saat membantu dalam proses kesembuhan.

Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian ini dengan design *interpretive descriptive* artinya peneliti ingin menggali pengalaman dari pasien dalam memperoleh kualitas pelayanan rumah sakit yang diambil melalui teknik *focus group discussion* (FGD) yang dianalisa secara *thematic content analysis*.

Hasil dan pembahasan: Hasil *focus group discussion* (FGD) dengan partisipan pasien dan perawat ditemukan tujuh tema yaitu bukti fisik, daya tanggap, keandalan, sikap perhatian, kemampuan/ketrampilan perawat, sikap kepedulian, sarana dan prasarana yang dianalisa secara *thematic content analysis*. Pembahasan hasil penelitian menjelaskan masing-masing tujuh tema tersebut yang muncul sebagai hasil temuan dalam penelitian ini akan dibahas secara rinci dan dihubungkan dengan beberapa hasil penelitian terdahulu yang terkait pengalaman pasien terhadap kualitas pelayanan diruang rawat inap rumah sakit serta upaya untuk pemenuhan dan keinginan pasien untuk mengimbangi harapannya.

Kata Kunci: Persepsi Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan, Kepuasan Pasien Rawat Inap

ABSTRACT

Background: In order to recover, people would usually seeking help, or in this case from hospital. Indonesian society today requires high quality health care based on five dimensions of quality which are responsiveness, reliability, assurance, empathy, and tangible.

Objective: To identify the patient's perception about their experience and expectations of good nursing care and quality of service in hospitals and to identify patients' perceptions about nurses on duty in the hospital when they are admitted at hospital ward.

Methods: This study used a qualitative approach with interpretive descriptive design. Researcher wants to explore patients' experiences about hospital services quality using focus group discussion (FGD) which were then analyzed by thematic content analysis.

Results and Discussion: The focus group discussion (FGD) with patient and nurse as participant discovered seven themes, namely physical proof, responsiveness, reliability, attention, ability/skills, caring attitude, facilities and infrastructure which were analyzed in thematic content analysis. Discussion of the research explained each of the seven themes found in this study and connected to previous researches related to patients experience regarding service quality in hospital ward and patient's expectations fulfillment.

Keywords: Perception of Nursing Care Service Quality, Inpatient Satisfaction