

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT
PARU DR. M. GOENAWAN PARTOWIDIGDO
CISARUA BOGOR ¹**

Dede Rukasa²

ABSTRAK

Latar belakang Di Indonesia tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit bervariasi antara 45% sampai 58,3%. Rumah Sakit Paru Dr. M. Goenawan Partowidigdo Cisarua Bogor melakukan survey kepuasan pelanggan terhadap pelayanan secara keseluruhan. Target kepuasan yang ingin dicapai Rumah Sakit Paru Dr. M. Goenawan Partowidigdo Cisarua Bogor adalah 80%. Namun berdasarkan beberapa kali survey yang telah dilakukan hasilnya masih di bawah target yaitu pada tahun 2013.

Tujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru Dr. M. Goenawan Partowidigdo Tahun 2015.

Metode jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Deskriptif Kuantitatif* dengan desain *Cross Sectional*.

Hasil dari 100 responden sebagian besar memiliki kualitas pelayanan yang baik sebanyak 74 responden atau 74% dan sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak 75 responden atau 75%.

Simpulan Hasil uji analisa bivariate diperoleh ada hubungan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Paru Dr. M. Goenawan Partowidigdo Tahun 2015 dengan nilai *p-value* 0,000.

Saran perlu dipertahankan dan ditingkatkan terhadap kualitas pelayanan perawat yang berkaitan dengan penampilan perawat, kemampuan atau kompetensi yang dimiliki, kecepatan dan ketepatan dalam mengambil tindakan, kemampuan berkomunikasi serta tindakan untuk membangun kepercayaan pasien dan sikap empati terhadap pasien.