

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUMAH SAKIT SUMBERGLAGAH MOJOKERTO TAHUN 2019

Ayu Kusumah Rokhmatul Izzati

Program Studi S1 Ilmu Keperawatan STIKes Bina Sehat PPNI Mojokerto

Email: ayuksmh@gmail.com

Perawat merupakan profesi dengan jumlah terbanyak menjadikan kualitas pelayanan yang diberikan sebagai bagian integral dari pelayanan kesehatan yang mempunyai peranan cukup besar terhadap pencapaian efisiensi, kualitas dan citra pelayanan di masyarakat. Tujuan penelitian adalah menganalisis kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Sumberglagah Mojokerto tahun 2019. Desain penelitian deskriptif dengan populasi seluruh pasien rawat inap Rumah Sakit Sumberglagah Mojokerto dan ditemukan sampel sebanyak 130 pasien yang diambil dengan *consecutive sampling*. Variabel yang diteliti adalah kualitas pelayanan keperawatan. Data diambil menggunakan kuesioner SERVQUAL. Pengolahan data dengan uji statistik *percentil* menggunakan SPSS versi 17.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan rumah sakit sumberglagah dalam kategori sangat baik (67,7%), baik (16,9%) dan tidak baik (15,4%). Kualitas pelayanan dengan indikator empati memiliki nilai rata-rata tertinggi yakni sebesar 3,71. Namun sebagian kecil responden menyatakan tidak puas terhadap indikator *tangibles*, *reliability*, *responsibility* dan *assurance*. Semakin baik kualitas pelayanan bagi pasien, maka semakin baik pula tingkat kepercayaan pasien kepada rumah sakit sehingga dapat memunculkan angka kepuasan yang tinggi, angka kepuasan yang tinggi merupakan cerminan dari sistem pelayanan yang berkualitas dan kinerjanya optimal.

Kata kunci: harapan, persepsi, pelayanan keperawatan

ABSTRACT

ANALYSIS OF NURSING SERVICE QUALITY IN THE SUMBERGLAGAH MOJOKERTO HOSPITAL IN 2019

Ayu Kusumah Rokhmatul Izzati

Study Program S1 Nursing Science STIKes Bina Sehat PPNI Mojokerto

E-mail: ayuksmh@gmail.com

The nurse is a profession with the highest number makes the quality of service given as an integral part of the health service which has a large enough role to the attainment of efficiency, quality and service image in the community. The research objective was to analyze the quality of nursing care in the Sumberglagah Mojokerto Hospital in 2019. Descriptive study design with the entire population of hospitalized patients Sumberglagah Mojokerto Hospital and found a sample of 130 patients were taken by consecutive sampling. The variables studied were the quality of nursing services. The data were taken using SERVQUAL questionnaire. Data processing with statistical tests using SPSS version 17.0 percentile. The results showed that the quality of hospital nursing services sumberglagah in the excellent category (67.7%), good (16.9%) and good (15.4%). Service quality indicators of empathy has the highest average value of which is equal to 3.71. However, a small portion of respondents expressed discontent with the indicator tangibles, reliability, responsibility and assurance. The better the quality of care for the patient, the better the level of trust of the patient to the hospital so that it can bring high satisfaction figures, the high satisfaction score is a reflection of the quality service system and improve performance.

Keywords: expectations, perceptions, nursing services