

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PERAWAT DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
Dr.M.M. DUNDA KABUPATEN GORONTALO**

Sofyawati A. Talibo

Jurusan Gizi Politeknik Kesehatan Kemenkes Gorontalo

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan perawat dan persepsi pasien terhadap kepuasan pelayanan perawat di rawat inap, menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif eksplanasi dengan pendekatan *cross sectional study* yang menggunakan metode survai. Sampel pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang sementara dirawat selama bulan Maret 2006 di rawat inap RSUD Dr.M.M. Dunda Limboto Kab.Gorontalo berjumlah 100 orang. Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif melalui tabulasi silang dan dilanjutkan dengan uji *chi-square*. Hasil penelitian didapatkan dimensi paling menonjol dengan penilaian baik adalah dimensi *assurance*, yang terlemah dengan penilaian baik adalah dimensi *tangible*. Dimensi yang paling menonjol ditanggapi puas adalah dimensi *assurance*, sedangkan dimensi terlemah ditanggapi puas adalah dimensi *tangible*. Dari hasil uji Chi-Square didapatkan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr.M.M.Dunda Limboto Kab. Gorontalo. Disarankan memberikan pelatihan teknis maupun manajemen kepada perawat secara berkala, adanya kepedulian perawat kepada pasien, ditingkatkan kebersihan ruangan perawatan, seyogyanya penampilan perawat bersih, serta memberikan kenyamanan pada pasien sehingga akan memberikan dampak positif bagi kepuasan pasien. Setelah dimensi *assurance*, dimensi *responsiveness* ditanggapi baik 73% dengan indikator konsistensi perawat untuk menyiapkan waktu menemani pasien dinilai benar 53% responden, selanjutnya *empathy* ditanggapi baik 69% dengan indikator kemampuan perawat memahami kondisi pasien dinilai benar 52%, demikian halnya *reliability* ditanggapi 69% responden baik dengan indikator kecepatan waktu perawat memeriksa pasien dinilai 48% benar.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, pasien, rawat inap.