

# Analisis hubungan tuntutan klien terhadap pelayanan kesehatan dengan kepuasan kerja perawat di RSUD dr. Soedomo Trenggalek = Analysis of relationship between client's demand for the health services and nurses' job satisfaction in dr. Soedomo general hospital, Trenggalek

Hanifuddin Dwi Satria, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=106627&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis tuntutan klien terhadap pelayanan kesehatan yang dipersepsikan oleh perawat dan dihubungkan dengan kepuasan kerja perawat. Latar belakang penelitian ini adalah bahwa perawat masih menggunakan paradigma lama dalam memberikan pelayanan dan belum berorientasi pada kebutuhan klien. Tempat penelitian adalah RSUD dr. Soedomo Trenggalek dengan responden 120 orang perawat dari total 140 orang perawat pelaksana. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dari PPM ( $\alpha = 0,873$ ) untuk kepuasan kerja dan kuesioner hasil modifikasi dari peneliti sendiri untuk tuntutan klien terhadap pelayanan kesehatan. Desain penelitian adalah deskriptif korelasional dengan pendekatan cross sectional Uji coba kuesioner dilakukan di RSUD dr. Iskhak Tulungagung diperoleh nilai  $\alpha = 0,941$ . Untuk menjawab tujuan penelitian dilakukan uji statistik univariat, bivariat dan multivariat.

Hasil uji bivariat dengan kai kuadrat diperoleh adanya hubungan yang signifikan antara tuntutan klieg terhadap pelayanan kesehatan yang dipersepsikan oleh perawat yang terdiri dari tuntutan disambut ( $p$  value = 0,009), tuntutan dimengerti ( $p$  value = 0,000), tuntutan rasa aman ( $p$  value = 0,000), tuntutan rasa nyaman ( $p$  value = 0,002) dengan kepuasan kerja. Tuntutan untuk dimengerti adalah variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan kerja. Hal ini bias berimplikasi pada penurunan pelayanan keperawatan karena perawat masih menganggap tuntutan klien rendah dan rata-rata tidak puas dengan pekerjaannya. Rekomendasi untuk manajemen keperawatan Rumah Sakit terkait hasil penelitian ini adalah mempergunakan basil penelitian sebagai data awal guna pengembangan data awal manajemen keparawatan, mengadakan pelatihan atau seminar tentang pelayanan publik.

*The aim of this research was to analyze client's demand for the health services which have been percept by nurses and correlated with nurses' job satisfaction. The background of this research was nurses still use old paradigm to give the health service to the client and have not oriented on the client's need. The place of this research in dr. Soedomo general hospital Trenggalek with 120 nurses as the sample which was taken of 140 nurses. Data was collected using the modification questioner of the researcher for client's demand ( $\alpha = 0,941$ ) and from PPNI for the nurses' job satisfaction ( $\alpha = 0,873$ ), Research design was co relational description with the cross sectional approach. For answer the research aim was using univariate, bivariate, and multivariate analysis.*

The result of bivariate analysis with Chi-Square has been obtained there were significant relationship between the client's demands which was percept by nurses with nurses' job satisfaction. Severally client's demand for welcome ( $p$  value = 0,009), for understand ( $p$  value = 0,000), for security ( $p$  value = 0,000), and for comfort ( $p$  value = 0,002). The client's demand for understand was the most dominant variable which connect with nurses' job satisfaction. The recommendation for the Nursing Management in this general

hospital are to use the result of this research as the beginning data to grow the data base nursing management, introduce the training and seminary about public services.</i>