

Hubungan antara persepsi terhadap kualitas pelayanan keperawatan dan kepedulian perawat dengan kepuasan pasien di Pelayanan Kesehatan St. Carolus di Jakarta (Studi lapangan pelayanan keperawatan pasien rawar inap di Pelayanan Kesehatan Sr. Corolus, Jakarta)

Dewie Darmonowati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20344434&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini berpijak pada pentingnya Kepedulian Perawat di dalam kehidupan terutama pada saat berhadapan dengan para pasien di Rumah Sakit. Beberapa media masa melontar keluhan dan harapan kepada para pemberi jasa di Rumah Sakit karena pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pasien. Para pasien mengharapkan para pemberi jasa di Rumah Sakit adalah orang berkualitas, dan berperilaku yang memunculkan kepedulian yang tepat.

Parasuraman A. et al., (1994) dan Zeithaml V.A., et al., (1990) mengatakan bahwa ada lima dimensi untuk menilai Kualitas Pelayanan, yaitu (1) tangible, (2) reliability, (3) responsiveness, (4) assurance, dan (5) empathy. Pelayanan akan dinilai berkualitas oleh konsumen, bila pelayanan yang diterima konsumen sama atau melebihi harapannya. Simone M. Roach (dalam CICIAMS, 1997) mengulas perihal Kepedulian Perawat. Dia mengatakan bahwa Kepedulian Perawat adalah inti dari perawatan dan bahwa pelayanan keperawatan yang berkualitas ada unsur "SC" di dalamnya, yaitu compassion, competence, confidence, conscience, dan commitment. Berdasarkan permasalahan yang muncul serta berbagai literatur yang berhubungan dengan hal tersebut, maka penulis melakukan penelitian. Masalah penelitian adalah 1. Apakah Kualitas Pelayanan Keperawatan dan Kepedulian Perawat mempunyai hubungan yang signifikan dengan Kepuasan Pasien? Apakah Kualitas Pelayanan Keperawatan dan Kepedulian Perawat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien?

Penelitian dilakukan bersifat deskriptif. Ada dua variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan Keperawatan dan Kepedulian Perawat, dan satu variabel terikat yaitu Kepuasan Pasien. Variabel kontrol yang diduga mempengaruhi kepuasan pasien adalah jenis perawatan dan keberapakan dirawat di Rumah Sakit.

Hasil analisis menunjukkan bahwa masing-masing dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dari Kualitas Pelayanan Keperawatan maupun masing-masing dimensi compassion, competence, conscience, dan commitment dari Kepedulian Perawat mempunyai hubungan yang signifikan dengan Kepuasan Responden dari Kepedulian Perawat dan

Lama Perawatan mempunyai pengaruh yang signifikan dan lebih besar dari pada kelima dimensi dari Kualitas Pelayanan Keperawatan dan Lama Perawatan.

Berdasarkan penelitian tersebut penulis berpendapat bahwa instrumen Kepedulian Perawat (Roach, dalam CICIAMS 1997) kemungkinan lebih sesuai untuk penelitian sedangkan instrumen Kualitas Pelayanan (Zeithaml et al., 1990) akan lebih sesuai untuk

perusahaan jasa lainnya, selain Rumah Sakit. Oleh karena itu maka disarankan kepada Pimpinan PK St. Carolus untuk ; (1) menggunakan instrumen Kepedulian Perawat untuk mengukur Kepuasan Pasien, dan (2) senantiasa memperhatikan dimensi-dimensi yang mempunyai pengaruh besar dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Hal tersebut selain membuat konsumen merasa puas karena mendapatkan pelayanan yang sesuai atau melebihi harapannya, Rumah Sakit pun dapat memperoleh surplus melalui kepuasan pasien.