

Nama : SUMINI

NIM : 1033222100

Judul : Hubungan Kinerja Dan Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rs Bhayangkara Tk I Puskokkes Polri

ABSTRAK

Latar belakang : Kualitas pelayanan kesehatan merupakan wujud dari hasil kinerja tenaga kesehatan yang menghasilkan kepuasan dari masyarakat dalam pemanfaatan pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kinerja dan pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rs Bhayangkara Tk I Puskokkes Polri.

Metode : Rancangan penelitian ini menggunakan *Cross Sectional* dilakukan pada bulan Juni-Juli 2024 di Ruang Rawat Inap Mohani II Rumah Sakit Bhayangkara Puskokkes Polri. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* berupa *quota sampling*. Instrumen yang digunakan adalah lembar kuesioner dengan skala *likert* yang terdiri dari kinerja perawat, pelayanan perawat dan kepuasan pasien.

Hasil : Dari 92 responden terdapat 40 orang (43,5%) yang kinerja perawat kriteria baik dengan kepuasan pasien kriteria puas, dengan uji *chi square* diperoleh *p value* = 0,014 dan prevalensi rasio sebesar 0,608 (0,466 - 0,793). dari 92 responden terdapat 46 orang (50,0%) yang pelayanan perawat kriteria baik dengan kepuasan pasien kriteria puas, dengan uji *chi square* diperoleh *p value* = 0,023 dan prevalensi rasio sebesar 1,716 (1,034 - 1,034). Ada hubungan kinerja perawat dan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RS Bhayangkara Tk I Puskokkes Polri.

Kesimpulan : Pelayanan keperawatan dapat ditingkatkan dengan kinerja perawat yang profesional, efektif dan empati

Kata Kunci : kepuasan pasien, kinerja perawat, pelayanan perawat

Daftar Pustaka : 35 buah (2012-2024)

Name : SUMINI

NIM : 1033222100

Title : Relationship between Nurse Performance and Service with Patient Satisfaction Level in the Inpatient Room of Bhayangkara Hospital Level I, National Police Medical Center

ABSTRACT

Background: The quality of health services is a manifestation of the results of the performance of health workers that results in community satisfaction in utilizing services. The purpose of this study was to determine the relationship between nurse performance and services with the level of patient satisfaction in the inpatient room of the Bhayangkara Hospital Level I Puskokkes Polri.

Method: This research design used Cross Sectional conducted in June-July 2024 in the Mohani II Inpatient Room, Bhayangkara Hospital, Puskokkes Polri. The sampling technique used was non-probability sampling in the form of quota sampling. The instrument used was a questionnaire sheet with a Likert scale consisting of nurse performance, nurse services and patient satisfaction.

Results: Of the 92 respondents, 40 people (43.5%) had good nurse performance with patient satisfaction criteria of satisfied criteria, with the chi square test obtained p value = 0.000 and OR value = 0.147, 95% CI = 0.032-0.686. Of the 92 respondents, 46 people (50.0%) had good nurse service with patient satisfaction criteria of satisfied criteria, with the chi square test obtained p value = 0.012 and OR value = 3.286, 95% CI = 1.268-8.515. There is a relationship between nurse performance and nursing services with inpatient satisfaction at the Bhayangkara Hospital Class I Puskokkes Polri.

Conclusion: Nursing care can be improved with the performance of nurses who are professional, effective, and empathetic.

Keywords: patient satisfaction, nurse performance, nurse services

Bibliography: 35 pieces (2012-2024)