

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYAAAN PERAWAT DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP YANG MENGGUNAKAN BPJS DI RUMAH
SAKIT PUSAT PERTAMINA PANGKALAN BERANDAN**

DESI SURYANI

12.860.0207

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap yang menggunakan BPJS di Rumah Sakit Pusat Pertamina Pangkalan Berandan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah pasien rawat inap minimal 3 hari, usia minimal 20 tahun sampai 60 tahun, pasien menggunakan BPJS berjumlah 114 orang. Skala yang digunakan adalah skala kualitas pelayanan perawat berjumlah 82 aitem, sedangkan skala kepuasan pasien rawat inap berjumlah 78 aitem. Reliabilitas skala kualitas pelayanan perawat $r_{bt} = 0,963$, reliabilitas skala kepuasan pasien rawat inap $r_{bt} = 0,958$. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik korelasi Product Moment digunakan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel bebas dengan satu variabel terikat. Dengan menggunakan SPSS versi 17,0. Hasil analisis diketahui bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap, dimana $r_{xy} = 0,789$; $p = 0.000 < 0,010$. Hasil lain yang diperoleh dari penelitian ini kualitas pelayanan perawat tergolong tinggi dengan nilai rata – rata empirik yang diperoleh yaitu 147.12 sedangkan kepuasan pasien rawat inap tergolong tinggi dengan nilai rata – rata empirik yang diperoleh 154.25. Dari hasil penelitian ini, maka hipotesis yang diajukan dinyatakan diterima.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan Perawat, Kepuasan Pasien Rawat Inap, dengan Pasien.*