

## ABSTRAK

Raihan Abdurahman. 2012. *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Internal RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango*. Skripsi. Fakultas ilmu-ilmu kesehatan dan keolahragaan Program studi ilmu keperawatan Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing 1. Dra. Rani Hiola, M.Kes dan pembimbing 2, Yuliana Syam, S.Kep.Ns. M.Kes.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam pengembangan suatu system penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pasien, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Umpan balik dan informasi merupakan elemen yang penting dalam pengembangan system pemberian pelayanan yang efektif, termasuk tingkat kepuasan pasien dan kualitas pelayanan

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RSUD Toto Kabila. Dalam penelitian ini menggunakan metode survey deskriptif, dengan desain *cross sectional*, jumlah sampel sebanyak 48 orang. Hubungan antar variabel diuji dengan *Chi-Square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi *reliability* (0,019), *assurance* (0,002), *tangible* (0,008), responsif ( 0,000) dan *emphaty* (0,002 ), dengan demikian dapat di simpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan tingkat kemaknaan (  $\alpha = 0,05$  ).

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka diharapkan agar Rumah Sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam mewujudkan kepuasan pasien, untuk itu perlu peningkatan keterampilan petugas dengan pelatihan atau pendidikan yang lebih tinggi, petugas seharusnya memiliki keterampilan dalam berkomunikasi dengan pasien, memberikan komunikasi dan penjelasan tentang tindakan medis dan medis terlebih dahulu sebelum melakukan tindakan tersebut kepada pasien.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan, kepuasan pasien*

## ABSTRAC

Raihan Abdurahman. 2013. *The Relationship of Nurse Quality toward Inpatient Satisfaction in Intern Room at Toto Kabila Hospital of Bone Bolango Sub-district*. Skripsi. Study Program of Nursing, Faculty of Health Science and Sport, State University of Gorontalo. Supervisor: Dra. Rani Hiola, M.kes; Co-supervisor: Yuliana Syam, S.Kep.Ns. M.Kes

Customer satisfaction is an important factor in developing the service system that responds to patient's need in minimizing the expense and time also maximizing the service impact to target of population. In addition, feed back and information is one of important elements in developing effective service including the patient satisfaction and service quality.

The objective of the research is to find out the relationship of nurse services quality toward patient satisfaction at Toto Kabila Hospital. This research is descriptive survey method with cross sectional and used Chi-Square test in finding out the relationship between variables. Sample of the research is 48 people.

The result of the research show the service quality value include reliability (0,019), assurance (0,002), tangible (0,008), responsive (0,000) and empathy (0,002). According to that, it can be concluded that there is a significant relationship of service quality toward patient satisfaction with value of meaning  $\alpha = 0,005$ .

Based on that, the suggestion of the research is hopefully the Toto Kabila Hospital able to increase the service quality to meet the patient satisfaction. Therefore, the employees at the hospital have to improve their skill through training or higher education. The employees should have skill in communicating to the patient and giving description about medical treatment before taking the action to the patient.

**Key words: Service Quality, Patient Satisfaction**