

## ABSTRAK

**Suslawati A. Pakaya.** 2013. *Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Jam kesmas Rawat Inap Di Ruang Interna RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo*, Skripsi, Program Studi Keperawatan, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Dan Keolahragaan, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Hj. Rama P. Hiola. dan Pembimbing II Ahmad Aswad.

Program jam kesmas ini tidak menjamin kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan masih terdengar keluhan pasien jam kesmas yang belum memperoleh pelayanan kesehatan yang optimal baik dari segi sarana fasilitas maupun pelayanan keperawatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien jam kesmas rawat inap di Ruang interna RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo. Jenis penelitian yang digunakan *Survey Analitik* dengan desain *Cross Sectional*. Populasi adalah seluruh pasien jam kesmas rawat inap di ruang interna pada bulan Mei 2013 dengan sampel 76 responden ditentukan dengan teknik *Purposive Sampling*. Pengolahan dan analisa data yang digunakan adalah analisa univariat dan bivariat dengan *Chi-Square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan yang ditinjau dari kualitas pelayanan *Reliability* (0.000), *Assurance* (0.000), *Tangible* (0.000), *Emphaty*(0.000), *Responsiveness* (0.000), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien jam kesmas dengan tingkat kemaknaan ( $\alpha = 0.05$ ).

Berdasarkan hasil penelitian tersebut di harapkan kepada RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo meningkat pelayanan keperawatan dengan cara rutin pelatihan agar terciptaperawat yang handal dan professional melakukan pelayanan.

**Kata Kunci :PelayananKeperawatan, KepuasanPasienJamkesmas**