

LEMBAR PENGESAHAN

"Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang MPKP RSUD Prof.DR.H.Aloei Saboe Kota Gorontalo"

Oleh Kartika Olli

Telah diperbaiki sesuai dengan usulan penguji

Hari/Tanggal : 18 Juli 2014
Waktu : 14.00-15.00

Penguji :

1. Dr.Sunarto Kadir, Drs., M.Kes
Nip.19660918 199203 1 002
2. Iqbal Husain, S.Kep, Ns, M.Kep
Nip.19761007 199503 1 001
3. dr.Edwina Monayo, M.Biomed
Nip.19830906 20081 2 004
4. Ns.Abd Wahab Pakaya, M.Kes, MM
Nip.196110420 198703 1 007

1.
2.
3.
4.



Gorontalo, 18 Juli 2014

Dean Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan dan Keolahragaan

Dra. Hj. Rany R. Holo, M.Kes
Nip. 19530913 198302 2 001

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI RUANGAN MPKP RSUD PROF.Dr. H. ALOEI
SABOE KOTA GORONTALO**

Kartika Olii, Sunarto Kadir, Iqbal D. Husain

Jurusan Ilmu Keperawatan FIKK UNG

Email Kartika.Olii@yahoo.com

ABSTRAK

Kartika Olii. 2014. Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien (Suatu Penelitian di ruang MPKP RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo).Skripsi Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan dan Keolahragaan Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Dr. Sunarto Kadir, Drs., M.Kes dan Pembimbing II Ns. Iqbal Husain S.Kep, Sp. KMB.Daftar Pustaka : 22 (1998-2013)

Kualitas pelayanan keperawatan terdiri dari jumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi harapan pelanggan dan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu, kualitas pelayanan keperawatan juga sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan yang menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan dimata masyarakat.Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, apakah ada pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis apakah ada pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di Ruang MPKP RSUD Prof. Dr. H Aloei Saboe Kota Gorontalo.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian *survey analitik* dengan pendekatan *crosssecional*. Besar sampel yang digunakan sebanyak 50 pasien dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Pengolahan dan analisis data univariat menggunakan analisis deskriptif sedangkan analisis bivariat menggunakan uji statistik *fisher's exact test* dengan signifikan lebih kecil dari pada α ($\alpha = 0,05$).

Hasil dari analisis bivariat kualitas pelayanan keperawatan adalah 0,17 (signifikansi $< 0,05$) sehingga dapat diketahui kualitas pelayanan keperawatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Ruang MPKP RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo.

Diharapkan kualitas pelayanan dan motivasi yang diberikan oleh perawat dan tim medis lainnya selama masa perawatan kepada pasien mampu menurunkan kecemasan sehingga pasien akan sembuh lebih cepat, hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : *Kualitas pelayanan keperawatan, Kepuasan pasien.*

**THE INFLUENCE OF NURSING SERVICE QUALITY TOWARD
PATIENT'S SATISFACTION at MPKP ROOM OF PROF. Dr. H.
ALOEI SABOE OF GORONTALO CITY.**

**Katika Olli
841410080**

**Study Program of Nursing Sciences, Faculty of Health and Sport Sciences,
Universitas Negeri Gorontalo**

ABSTRACT

Katika Olli. 2014. The Quality of Nursing toward the Patients' Satisfaction (a research in MPKP room of Prof. Dr. H. Aloe Saboe Hospital in Gorontalo city). Skripsi. Study program of Nursing Science, Faculty of Health Sciences and Sports, Universitas Negeri Gorontalo. Supervisor; Dr. Sunarto Kadir, Drs., M.Kes and Co-Supervisor; Ns. Iqbal Husain, S.Kep, Sp. KMB.

The quality of nursing service consist of a number of special products, whether a direct or an attractive product that fulfill the patients' satisfaction, and giving pleasures on the use of product. It is one of the indicators of the health quality service and determines the image of the institution. The problem statement of this research is whether there is an influence of quality nursing services toward the patient's satisfaction or not. The aim of this research is to analyze the influence of the quality of nursing towards patients' satisfaction in MPKP room of Prof. Dr. H. Aloe Saboe Hospital in Gorontalo city.

The design of this research used *analytic survey* with *crosssecional* approach. The sample used in this method was about fifty patients and used questionnaire as an instrument of the research. The analysis of the univariate data used descriptive analysis and bivariate data used *fisher's exact test* and the significant was smaller than α ($\alpha = 0,05$).

The result of bivariate data about the nursing services was 0,17 (signification $< 0,05$), so the quality of the nursing services affect on patients' satisfaction, and expected to give services and motivation to the patients along the treatment period to the patients, so they can reduce the nervousness. This influences to all patients' satisfaction.

Keywords: The quality of nursing services, patients' satisfaction

Bibliography: 22 (1998-2013)

