

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI RUANG INTERNA RUMAH SAKIT TANI DAN  
NELAYAN KABUPATEN BOALEMO**


**SKRIPSI**

**Oleh**

**AGUS**  
**NIM. 841415139**

**Telah di periksa dan di setujui untuk di uji**

**Pembimbing I**



**Suwarty Mobilu, S.Kp M.Kep**  
**NIP.19610531 198311 2 001**

**Pembimbing II**



**dr. Elvie F. Dunga, M.Kes**  
**NIP.19790217 201012 2 002**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan Keperawatan**



**dr. Nanang Roswita Paramata., M.Kes**  
**NIP.19771028 200812 2 003**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Skripsi**

**Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan pasien  
Di Ruang Interna Rumah Sakit Tani Dan Nelayan Kabupaten  
Boalemo**

Oleh

**AGUS**  
**NIM. 841415139**

Telah di pertahankan di depan Dewan penguji

**Hari/Tanggal : Rabu /28 September 2016**

**Waktu : 13.00 Wita**

**Penguji:**

1. **Dr. Sunarto Kadir, M.Kes**  
**NIP.19660918 199203 1 002**

(.....)

2. **dr. Edwina R. Monayo, M. Biomed**  
**NIP.19830906 200812 2 004**

(.....)

3. **Suwarto Mobiliu, S.Kp M.Kep**  
**NIP.19610531 198311 2 001**

(.....)

4. **dr. Elvie F. Dunga, M.Kes**  
**NIP.19790217 201012 2 002**

(.....)

**Gorontalo, 14 Desember 2016**

**Dekan Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan dan keolahragaan**



**Dr. Hj. Latie Boekoesoe, M.Kes**  
**NIP.19590110 198603 2 003**

## ABSTRACT

Agus, 2016. The Correlation between Nursing Quality and Patients' Satisfaction at Intern Room of Tani and Nelayan Hospital of Boalemo District. Skripsi, Department of Nursing, Faculty of Sports and Health, State University of Gorontalo. Principal supervisor is Suwarly Mobiliu, S.Kep, M.Kep and Co-supervisor is dr. Elvie F. Dunga, M.Kes.

Service quality of nursing is not optimum yet. Nurses who conduct nursing care to patients have not yet achieved the standard and expectation therefore it lacks of patients' satisfaction and trust. It causes lack of interest of people to get service and lack of safety felt by people. Problem statement of this research is whether or not there is a correlation between nursing service quality towards patients' satisfaction at Tani dan Nelayan Hospital, Boalemo District. It aims at analyzing the correlation between nursing service quality towards patients' satisfaction at Tani dan Nelayan Hospital, Boalemo District.

It applies Cross – Sectional method with population is 90 respondents at Intern Room of Tani and Nelayan Hospital. Samples are 47 respondents determined through purposive sampling technique. Method of data collection is questionnaire. Data are analyzed using chi square test at significance level of  $p \leq 0.05$ .

Research finding reveals that there is a correlation between nursing service quality towards patients' satisfaction ( $p=0,000$ ). Based on finding, it can be concluded that there are 31 respondents (66%) who state that nursing service quality at intern room of Tani and Nelayan Hospital is good and 32 respondents or (68,1%) who are not satisfied with the service. Besides, there is a correlation between nursing service quality towards patients' satisfaction with result of statistical test is that  $p=0,000 < 0,05$ . It is expected that there should be further research about factors influencing the satisfaction.

**Keywords: Quality, Service, Nursing, Satisfaction, Patient**

**Bibliography: 32 (2002-2016)**



## ABSTRAK

Agus, 2016 Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Interna Rumah Sakit Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo. Skripsi, Jurusan Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Dan Keolahragaan, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I **Suwarly Mobilu, S.Kp M.Kep** dan Pembimbing II **dr. Elvie F. Dunga, M.Kes.**

Kualitas pelayanan keperawatan belum maksimal, perawat yang melaksanakan asuhan keperawatan kepada pasien belum sesuai standar dan harapan sehingga kepuasan pasien dan kepercayaan masyarakat berkurang. Dampaknya minat masyarakat untuk mendapatkan pelayanan berkurang dan selalu merasa kurang aman dalam mendapatkan pelayanan karena tidak sesuai standar. Rumusan masalah apakah ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan Kepuasan pasien Rumah Sakit Tani Nelayan Kab.Boalemo. Tujuan Penelitian adalah menganalisis hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien RS tani nelayan Kab. Boalemo.

Desain penelitian yang digunakan adalah metode *Cross – Sectional* dengan populasi seluruh pasien diruang interna RSTN. Besar sampel 47 pasien yang pemilihannya dilakukan dengan cara purposive sampling. Variabel independennya Kualitas Pelayanan Keperawatan. Variabel dependennya adalah kepuasan pasien. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan uji statistik *chi square* dengan tingkat kemaknaan  $p \leq 0,05$ . Hasil penelitian menunjukkan ada Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan pasien ( $p=0,000$  ). Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan keperawatan di ruang interna baik yaitu sebanyak 31 orang (66 %) Kepuasan pasien tidak puas yaitu 32 orang (68,1%), ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dengan hasil uji statistik  $p=0,000 < 0,05$ , Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan.

**Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, Keperawatan, Kepuasan, Pasien**  
**Daftar Pustaka : 32 (2002-2016)**