

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN BERDASARKAN
DIMENSI MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG
BEDAH (G2 ATAS) RSUD PROF. DR. H. ALOEI SABOE
KOTA GORONTALO**

SKRIPSI

OLEH :

MOH. ZULFIKAR RAMADHAN

NIM: 841411058


Telah diperiksa dan disetujui

PEMBIMBING I



dr. ST Rahma. M.Kes
NIP. 19820328 200912 2 005

PEMBIMBING II



Rini F. Zees, S.Kep,Ns M.Kep
NIP. 19811014 200501 2 002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan



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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul :
**ANALISIS MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN BERDASARKAN
DIMENSI MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DIRUANG
BEDAH (G2 ATAS) RSUD PROF. DR. H. ALOEI SABOE
KOTA GORONTALO**

**OLEH :
MOH. ZULFIKAR RAMADHAN**

NIM: 841411058

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari/Tanggal : Jum'at, 04 Agustus 2017

Waktu : 13.00 WITA

Tim Penguji :

1. **dr. ST Rahma. M.Kes**
NIP. 19820328 200912 2 005

1.

2. **Rini F. Zees, S.Kep, Ns, M.Kep**
NIP. 19811014 200501 2 002

2.

3. **dr. Nanang Roswita Paramata, M.Kes**
NIP. 9771028 200812 2 003

3.

4. **Wirda Y. Dulahu, S.Kep, Ns, M.kep**
NIP. 19870323 201504 2 002

4.

Gorontalo, 04 Agustus 2017

Dekan Fakultas Olahraga dan Kesehatan



DR. Hj. Lintje Boekosoe, M.Kes

NIP. 19590110 198603 2 003

ABSTRAK

Moh. Zulfikar Ramadhan, 2017. Analisis Mutu Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Bedah (G2 Atas) RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo. Skripsi Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo. **Pembimbing I dr. Siti Rahma, M.Kes** dan **Pembimbing II Rini F. Zees, S.Kep,Ns M.Kep.**

Mutu pelayanan keperawatan merupakan keadaan yang dapat menggambarkan tingkat kesempurnaan suatu tampilan dari produk pelayanan keperawatan yang diberikan secara bio-psiko-sosial dan spiritual pada individu yang sakit maupun yang sehat yang dilakukan berdasarkan standar asuhan keperawatan yang telah ditetapkan guna menyesuaikan dengan keinginan pelanggan, tujuan akhirnya adalah terciptanya kepuasan pasien atau masyarakat. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan keperawatan berdasarkan dimensi mutu pelayanan keperawatan di ruang Bedah G2 Atas RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo

Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di ruang bedah G2 Atas dan bersedia menjadi responden yang berjumlah 30 orang yang diperoleh menggunakan teknik *total sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan presentase mutu pelayanan keperawatan *Tangible* (Bukti Fisik) 76,7%, *Reliability* (Kehandalan) 53,3%, *Responsiveness* 76,7%, *Assurance* 93,3% dan *Emphaty* 90%.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan di ruang Bedah G2 Atas telah dilaksanakan dengan baik. Pada penelitian ini diharapkan pelayanan keperawatan agar selalu dapat memberikan asuhan keperawatan yang baik untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan berdasarkan dimensi mutu pelayanan *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty*.

Kata Kunci : Mutu pelayanan keperawatan, mutu pelayanan *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty*.

ABSTRACT

Moh. Zulfikar Ramadhan 2017. Analysis of Nursing Service Quality based on Dimensions of Nursing Service Quality in G2 Operating Theatre of Regional Public Hospital (RSUD) Prof. Dr. H. Aloei Saboe Gorontalo City in 2014. Skripsi. Department of Nursing, Faculty of Sport and Health, State University of Gorontalo. Principal Supervisor is dr. ST. Rahma M.Kes and Co Supervisor is Rini F. Zees S. Kep, Ns., M.Kep.

Nursing service quality describes a display of the perfection level of nursing service product which is given in biopsychosocial or spiritual to every sick or healthy individual based on standard nursing care in accordance with patients' expectation. The ultimate goal is to create patients satisfaction. This research aims to find out description of nursing service quality based on dimension of nursing service quality in G2 operating theatre of RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Gorontalo City.

The research design is descriptive. The populations are patients treated in G2 operating theatre and respondents are 30 patients gained through total sampling technique. Data collection uses interview.

Findings showed that the percentage of nursing service quality from the side of tangible was 76,7%, reliability was 53,3%, responsiveness was 76,7%, Assurance was 93,3%, and empathy was 90%.

The result showed that nursing service quality in G2 Operating Theatre is well-conducted. It is always expected that nursing service provides good nursing care to increase nursing service quality based on dimensions of nursing service quality namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

Keywords: Nursing Service Quality, Quality Dimension, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.

