

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Yang Berjudul

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KLIEN
RSUD PROF. DR. H. ALOEI SABOE DI MASA PANDEMI COVID-19**

Oleh :

**Chikita Febriani Dukalang
NIM 841417051**

Telah diperiksa dan disetujui

Pembimbing I



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

Pembimbing II



**Ns. Andi Mursyidah, S.Kep., M.Kes
NIDK. 8849330017**

Mengetahui:

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan



**Yuniar M. Soeli, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Kep.Jiwa
NIP 198506212008122003**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Yang Berjudul

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KLIEN
RSUD PROF. DR. H. ALOEI SABOE DI MASA PANDEMI COVID-19**

Oleh :

**Chikita Febriani Dukalang
NIM 841417051**

Telah dipertahankan didepan dewan penguji

**Hari/Tanggal : Sabtu/12, juni 2021
Waktu : 12.00 WITA**

Penguji

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

1.....

**2. Ns. Andi Mursyidah, S.Kep., M.Kes
NIDK 8849330017**

2.....

**3. Dr. Ansar Katili, M.Kes
NIP 195601061983031003**

3.....

**4. Ns. Dewi Suryaningsi Hiola, S.Kep., M.Kep
NUPN 9900981061**

4.....

Gorontalo, 12 Juni 2021

Dekan Fakultas Olahraga dan Kesehatan



**Prof. Dr. Hj. Herlina Jusuf, Dra., M.Kes
NIP 196310011988032002**

ABSTRAK

Chikita Febriani Dukalang. 2021. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Klien RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe Di Masa Pandemi Covid-19. Skripsi, Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Olahraga Dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo. **Pembimbing I Ns. Wirda Y. Dulahu S.Kep M.Kep Dan Pembimbing II Ns. Andi Mursyidah S.Kep M.Kes**

Pandemi covid-19 yang terus meningkat menyebabkan sumber daya di rumah sakit menjadi terbatas sehingga berdampak pada munculnya tekanan dan kesusahan yang besar, terutama petugas kesehatan. Minimnya fasilitas dan jumlah pasien yang terus meningkat serta petugas kesehatan yang kewalahan menangani pasien ini juga berdampak pada kepuasan pasien terhadap pelayanan yang ada di rumah sakit.

Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui adanya hubungan kualitas pelayanan RSUD Prof. Dr. H Aloe Saboe dengan kepuasan klien di masa pandemi covid-19. Penelitian ini adalah jenis analitik korelasional dengan teknik *cross sectional*. jumlah sampel sebanyak 77 responden dengan teknik *purposive sampling*. Analisa data menggunakan uji *Chi-Square* instrumen yang digunakan adalah kuisisioner kualitas pelayanan dan kepuasan klien.

Hasil penelitian didapatkan mayoritas responden mendapatkan sebanyak 50 responden (64.9%) menyatakan kualitas pelayanan sudah baik, dan kepuasan klien sebanyak 43 responden (55.8%) menyatakan sudah puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil uji statistic didapatkan nilai p value = 0,000 ($\alpha=0,005$) sehingga terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan klien di masa pandemi covid-19.

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi rumah sakit yang bersangkutan dalam hubungannya dengan kualitas pelayanan dengan kepuasan klien dan untuk peneliti selanjutnya dapat meneliti faktor lain yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan klien.

Kata Kunci : Covid-19, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Klien

ABSTRACT

Chikita Febriani Dukalang. 2021. The Correlation of Service Quality with Patient Satisfaction at RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe during the Covid-19 Pandemic. Undergraduate Thesis. Study Program of Nursing, Faculty of Sports and Health, State University of Gorontalo. **The principal supervisor is Ns. Wirda Y. Dulahu, S.Kep.,M.Kep. and the co-supervisor is Ns. Andi Mursyidah, S.Kep.,M.Kes.**

The worsening of covid-19 pandemic has led the resources in the hospital be limited so that it eventually impacts an emergence of high pressure and difficulty, particularly the health workers. The lack of facility while the rise in patients number along with the overwhelming health workers to handle the patients have also impacted the patient satisfaction on the existing service in the hospital.

The aim of this study is to find out the correlation of service quality at RSUD (Regional Public Hospital) Prof. Dr. H. Aloei Saboe with the patient satisfaction during the covid-19 pandemic. This present study is classified as correlation analysis research with cross-sectional design. The number of samples is 77 respondents that have been determined by using purposive sampling. The data analysis uses Chi-Square test in which its instrument used is questionnaire on the service quality and patient satisfaction.

The finding reveals that the majority of respondent or 50 people (64.9%) declares that the service quality has been good whereas 43 respondents (55.8%) are satisfied with the service provided. In addition, the result of statistical test obtains p value = 0.000 ($\alpha=0.005$) so that it confirms the presence of correlation between service quality with patient satisfaction during the covid-19 pandemic.

As recommendation, the related hospital should make this study as reference in relation to the service quality and patient satisfaction. Additionally, the future researcher is recommended to study other influential factors for the service quality and patient satisfaction.

Keywords: Covid-19, Service Quality, Patient Satisfaction

