

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS ILMU-ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN**

Skripsi, Februari 2012

Ellis Mawarni
2010-33-053

“ Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Pinang Masak RSUD Rd. Mattaheh Jambi “

xiii + 7 Bab + 97Halaman + 2 Skema+ 23 Tabel + 5Lampiran

ABSTRAK

Semakin meningkatnya permintaan masyarakat akan pelayanan perawat yang berkualitas, mendesak rumah sakit meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan harapan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD RD Mattaheh Jambi. Rancangan penelitian menggunakan metode kuantitatif, dengan pendekatan cross sectional. Dimensi kualitas pelayanan perawat adalah aspek penerimaan perawat, perhatian, komunikasi, kerjasama, tanggung jawab dan dimensi kepuasan pasien adalah empathy, reliabilitas, responsiveness, communication dan caring. Karakteristik responden sebagian besar berjenis kelamin laki-laki, berusia 41-50 tahun, pendidikan perguruan tinggi, berdasarkan status pernikahan sebagian besar menikah, dan lama hari rawat sebagian besar 3-7 hari. Dari tabel 33 responden, 12 pasien (36.4%) tidak puas atas kualitas pelayanan perawat dan 21 pasien (63.6%) puas atas kualitas pelayanan perawat. Uji statistik mengatakan ($\chi^2 = 15.249$, $p < 0.05$) Ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan perawat dan kepuasan pasien. Disarankan kepada RSUD RD Mattaheh Jambi untuk menggunakan hasil penelitian ini guna memperbaiki kualitas pelayanan perawat melalui pelatihan terkait.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Perawat, Kepuasan Pasien
Keputakaan 28 buku sumber (2002-2011)