

**PROGRAM STUDI S2 KEPERAWATAN  
KEKHUSUSAN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEPERAWATAN UNIVERSITAS ANDALAS**

Tesis , Oktober 2016  
Rika Novariza

**Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Bedah dan Non Bedah RSUP.DR.M.Djamil Padang Tahun 2016**

xiii+ 89 hal + 20 tabel + 13 lampiran + 6 skema

**Abstrak**

Permenkes no. 56 tahun 2014 menetapkan bahwa standar nasional kepuasan pasien adalah 90%, tetapi RSUP.DR.M.Djamil Padang belum mampu memenuhi standar tersebut terbukti dari hasil pengukuran indeks kepuasan yang dilakukan oleh bagian KMMRS didapatkan kepuasan pasien < 80%, oleh karena itu kepuasan pasien harus menjadi prioritas bagi pengelola rumah sakit, karena dengan kepuasan pasien rumah sakit mendapatkan gambaran tentang kualitas pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di rawat inap Bedah dan Non Bedah RSUP.DR.M.Djamil Padang Tahun 2016. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian *analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang di rawat di Irna Bedah dan Non Bedah RSUP.RD.M.Djamil Padang yang berjumlah 401 orang dengan 80 sampel. Teknik pengampilan sampel secara *proporsional random sampling*. Hasil penelitian didapatkan ada hubungan antara dimensi *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* < 0,05. Sedangkan dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien tidak terdapat hubungan yaitu dengan nilai *p* > 0,05. Dimensi yang paling berpengaruh di rawat inap Bedah adalah dimensi *emphaty* dengan OR = 4,213, sedangkan di rawat inap Non Bedah adalah dimensi *responsiveness* dengan OR = 3,864. Saran penelitian agar rumah sakit meningkatkan tampilan fisik, disiplin waktu pada petugas (dokter, perawat, dan lain-lain), proses administrasi yang cepat, informasi yang diberikan lengkap serta rasa empati pada pasien.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pasien  
Daftar pustaka: 42 ( 2002 - 2015)

**S2 NURSING STUDY PROGRAM**

**SPECIFICITY NURSING LEADERSHIP AND MANAGEMENT**

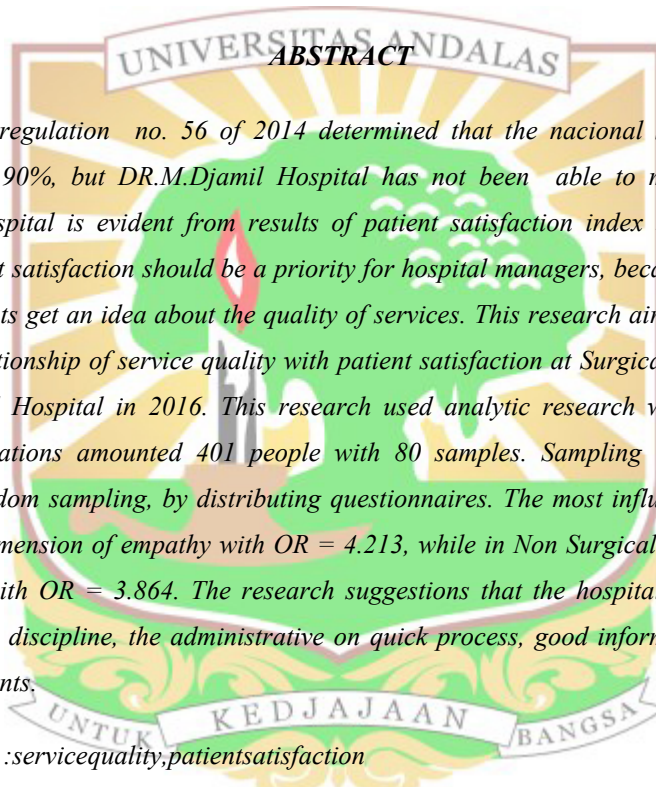
**UNIVERSITY FACULTY OF ANDALAS UNIVERSITY**

*Tesis, Oktober 2016*

*Rika Novariza*

***Relationship with the service quality of patient satisfaction at Surgical And Non Surgical of RSUP DR. M Djamil Padang Hospital***

*Xiii + 89 page + 20 table + 13 attachment + 6 chart*



**ABSTRACT**

Health Minister regulation no. 56 of 2014 determined that the national standard of patient satisfaction was 90%, but DR.M.Djamil Hospital has not been able to meet the standards, DR.M.Djamil hospital is evident from results of patient satisfaction index by KMMRS <80%. Therefore, patient satisfaction should be a priority for hospital managers, because the satisfaction of hospital patients get an idea about the quality of services. This research aims at identifying and analyzes the relationship of service quality with patient satisfaction at Surgical and Non-Surgical of DR M Djamil Hospital in 2016. This research used analytic research with cross sectional approach. Populations amounted 401 people with 80 samples. Sampling technique by using proportional random sampling, by distributing questionnaires. The most influential dimension at surgical is the dimension of empathy with OR = 4.213, while in Non Surgical is the dimension of responsiveness with OR = 3.864. The research suggestions that the hospitals improve physical appearance, time discipline, the administrative on quick process, good information and sense of empathy for patients.

**Keyword** : service quality, patient satisfaction

**Bibliography** : 42 (2002 – 2015)