



**UNIVERSITAS ANDALAS**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN  
DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT  
INAP RSUP DR. M. DJAMIL PADANG TAHUN 2017**



**Oleh :**

**SUSRI WAHYUNI**

**No. BP. 1311211068**

**Pembimbing I : Isnati, SKM, MPH**

**Pembimbing II : Syafrawati, SKM. M.Comm Health SC**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG, 2017**

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**Skripsi, 24 Juli 2017**

**SUSRI WAHYUNI, No. BP. 1311211068**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DALAM  
PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RSUP DR. M. DJAMIL  
PADANG TAHUN 2017**

xii + 65 halaman, 12 tabel, 3 gambar, 7 lampiran

**ABSTRAK**

**Tujuan**

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan. Berdasarkan survey awal yang dilakukan, 60% pasien menyatakan tidak puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan perawat kepada pasien di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2017.

**Metode**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional study*. Penelitian ini dilakukan dari bulan November sampai Juli 2017. Populasi penelitian adalah pasien yang telah dirawat  $\geq 3$  hari dengan jumlah sampel sebanyak 76 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *simple random block sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuisioner. Data dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji statistik *Chi-Square* dengan derajat kepercayaan 95% dengan *p value*  $< 0,05$

**Hasil**

Hasil penelitian menunjukkan dimensi kehandalan (67,1%), empati (51,3%), bukti fisik (57,9%) berada dalam kategori baik sedangkan dimensi daya tanggap (55,3%) dan jaminan (64,5%) dalam kategori tidak baik. Hasil uji statistik didapatkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang dengan *p value* 0,0001 dan POR=8,9.

**Kesimpulan**

Terdapat hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang. Disarankan kepada pihak RSUP Dr. M. Djamil Padang untuk mempertahankan mutu pelayanan dalam memberikan pelayanan keperawatan.

**Daftar Pustaka** : 49 (1996-2016)

**Kata Kunci** : Kepuasan pasien, Mutu pelayanan, RSUP Dr. M. Djamil Padang

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH  
ANDALAS UNIVERSITY**

**Undergraduate Thesis, July 24 2017**

**SUSRI WAHYUNI, No.BP.1311211068**

**THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND PATIENTS  
SATISFACTION ON NURSING SERVICE IN THE INPATIENTS ROOM RSUP DR. M.  
DJAMIL PADANG IN 2017**

xii+ 65 page, 12 tables, 3 picture, 7 appendix

**ABSTRACT**

**Objective**

Patient satisfaction is one indicator of the success of the health services. Based on the initial survey, 60% of patients are not satisfied with the nursing service given to the patient's nurse in the inpatient room RSUP Dr. M. Djamil Padang. The purpose of this research was to determine the relationship of service quality and patient satisfaction on nursing service in the inpatient room RSUP Dr. M. Djamil Padang in 2017.

**Method**

This type of research is quantitative research with cross sectional study. This study was conducted from November to July 2017. The study population was patients who had been treated  $\geq 3$  days with a total samples of 76 respondent. The sampling technique using simple random block sampling method. Collecting data using questionnaires. Data were analyzed by univariate and bivariate statistical Chi-Square test with a 95% confidence level with p value  $< 0.05$

**Result**

The Results showed the dimensions of reliability (67.1%), empathy (51.3%), tangible (57.9%) are located in good categories, while the dimension of the responsiveness (55.3%) and assurance (64.5%) in the categories was not good. Statistical test result showed that significant relationship between the service quality and patient satisfaction on nursing service in the inpatients room RSUP Dr. M. Djamil Padang with p value 0.0001 and POR=8.9.

**Conclusion**

Significant correlation between the service quality and patients satisfaction on nursing service in the inpatients room RSUP Dr. M. Djamil Padang. Suggested to the RSUP Dr. M. Djamil Padang to maintaining the quality of service in providing nursing service.

**Bibliography** : 49 (1996-2016)

**Keywords** : Patients Satisfaction, Service Quality, RSUP Dr. M. Djamil Padang