

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN RAWAT INAP
DENGAN PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN PASIEN UNTUK
MEMILIH RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

REPOSITORY



PEMBIMBING I : HEMA MALINI, S.Kp, MN, PhD
PEMBIMBING II : VETTY PRISCILLA, M. Kep, Sp. Mat, MPH

**PROGRAM STUDI S2 KEPERAWATAN
KEKHUSUSAN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN-UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2018**

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

Tesis, Juli 2018
Dina Mariana

Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Rawat Inap dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien untuk Memilih Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang

vi + 99 hal + 10 tabel + 4 skema + 7 lampiran



ABSTRAK

Adanya tuntutan masyarakat yang sangat tinggi terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Sebagian pasien memutuskan untuk kembali berkunjung ke rumah sakit salah satunya ditentukan oleh kualitas pelayanan keperawatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan rawat inap dengan proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Penelitian ini adalah penelitian survey analitik dengan rancangan penelitian *Cross Sectional*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 185 sampel. Pengambilan data melalui kuesioner. Uji statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel menggunakan uji Fisher Exact dan Chi Square, dengan $\alpha = 0,05$ dan CI = 95%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan keperawatan dilihat dari *tangible, Responsiveness, assurance, empathy* perawat terhadap proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Sedangkan untuk *reliability* perawat didapatkan tidak ada hubungan dengan proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Rekomendasi penelitian ini adalah perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit seperti melakukan pelatihan klinis rutin dan berkala untuk perawat pelaksana di ruang rawat inap tentang jenjang karir perawat.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan keperawatan, Proses pengambilan keputusan pasien, Memilih Rumah Sakit

Daftar Pustaka: 50 (2000-2018)

**NURSING FACULTY MASTER PROGRAM
NURSING MANAGEMENT LEADERSHIP SPECIALITY
FACULTY OF NURSING ANDALAS UNIVERSITY**

Thesis, July 2018

Dina Mariana

Relations Inpatient Nursing Service Quality with Patient Decision Making Process For Selecting Muhammadiyah Hospital Palembang

vii + 99 pages + 10 tables + 4 scheme + 7 attachments

ABSTRACT

There is a high demands from hospital consumens towards the quality of health services. There are many reasons for patient decision to return to the same hospital such as the quality of nursing service. This study aims to determine the relationship of the quality of inpatient nursing care with the patient's decision making process to select Muhammadiyah Palembang Hospital. This research is analytic survey with cross sectional study design. The number of samples in this study as many as 185 samples. The instruments of this study was set of questionnaires. The statistical test used to analyze the relationship between variables using Fisher's Exact test and Chi Square, with $\alpha = 0.05$ and CI = 95%. The results showed that there was a significant relationship between the quality of nursing services with four aspects such as tangibles, Responsiveness, assurance, empathy nurses on patient decision making process to select Muhammadiyah Palembang Hospital. Meanwhile, there is no significant relationship between reliability with decision process patient to choose Muhammadiyah Palembang Hospital. This study recommendations that the hospital need to improve all the quality aspects of nursing services for example conducting regular and periodic clinical training for nurses in the inpatient ward of the careers path of the nurse.

Key words: Quality of nursing service, decision making process of patient, choose a hospital

References: 50 (2000-2018)

