

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN

FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN DAN KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG

Skripsi , Mei 2017

Nidya Amalia

Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal

xii + 57 Halaman + 10 Tabel + 8 Lampiran + 1 Skema

Abstrak

Mutu pelayanan keperawatan merupakan pelayanan kepada pasien yang berdasarkan standar keahlian untuk kebutuhan dan keinginan pasien, sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan. Mutu Pelayanan dan harapan pasien merupakan hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dengan rancangan penelitian *deskriptif correlation* dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April sampai Mei 2017 di Rumah Sakit Baitul Hikmah Gemuh Kendal dengan jumlah sampel sebanyak 93 responden, penelitian ini menggunakan teknik *stratified random sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dengan nilai $r = 0,358$ dan $Pvalue = 0,000 (< 0,005)$. Peningkatan mutu pelayanan keperawatan terhadap pasien dapat meningkatkan juga kepuasan pasien. Semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan yang diberikan maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Kata kunci : Mutu Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien

Pustaka : 32 (2006 – 2014)