

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PERAWAT
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI RSU PANCARAN KASIH GMIM
MANADO**

SKRIPSI

Oleh

DEBY NATALIA PANGAJOW

04061028



**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO**

2009

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PERAWAT
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
DI RSU PANCARAN KASIH GMIM
MANADO**

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Fakultas Keperawatan Unika De La Salle Manado

Oleh

DEBY NATALIA PANGAJOW

04061028



**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO
2009**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien
diRSU Pancaran Kasih GMIM
Manado 2009**

Yang disusun dan diajukan oleh :

**DEBY NATALIA PANGAJOW
04061028**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi pada tanggal 26 Januari 2009 dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

TIM PENGUJI

1. Drs. Julianus Ake. SKp, M.Kep (.....)
2. Ir. Charles. Ngangi, MSi (.....)
3. M. Vonny H. Rumampuk, SKp (.....)

MENGETAHUI

Dekan Fakultas Keperawatan
Unika De La Salle
Manado

Ketua Program Studi
Ilmu Keperawatan
Unika De La Salle Manado

M. Vonny H. Rumampuk. SKp

Consolatrix da Silva S. Kep.Ns

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul ”**Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado 2009**” telah disetujui oleh pembimbing untuk dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi.

Manado, 26 Januari 2008

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

Drs. Julianus Ake. SKp,M.Kep

M. Vonny H. Rumampuk. SKp

MENGETAHUI

Dekan Fakultas Keperawatan
Unika De La Salle
Manado

Ketua Program Studi
Ilmu Keperawatan
Unika De La Salle Manado

M. Vonny H. Rumampuk. SKp

Consolatrix da Silva S. Kep.Ns

ABSTRACT

Deby Natalia Pangajow

The Relation of Nurse Service Quality with Patient Satisfaction in Pancaran Kasih GMIM Manado Hospital

Health service quality that show the level of health service to satisfy the patient, more perfect the satisfy, then better health service. Satisfaction is some one's feeling after compare the service quality with prediction or hope. Satisfaction mean some one feeling after using a product or service.

Research in Pancaran Kasih GMIM Manado Hospital to 30 in patient disease's using purposive sampling, technique, by using cross sectional method. The result of univariate analyzed is that the nurse service quality is good enough 90,0 % and 10.0%. patient satisfaction degree is in satisfy criteria in 86.7% unsatisfy 13.3%.

The result of bivariate analyzer shows that H_0 is accept. That mean there is a relation between nurses service quality and patient satisfaction degree.

According the research's result, the hospital management have to increase the service quality to full fill patient satisfy

Key words : Nurse Service Quality, Patient Satisfaction
Literature : 15 book, 6 internets

ABSTRAK

Deby Natalia Pangajow

Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien diRSU Pancaran Kasih GMIM Manado

Kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Penelitian dilakukan terhadap 30 orang pasien yang dirawat Inap diRSU Pancaran Kasih GMIM Manado dengan teknik pengambilan sampel dengan cara *Purposive Sampling*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *Cross Sectional*. Data yang terkumpul di lakukan analisa data dengan cara statisti univariat dan bivariat non parametric dengan uji Chi Square.

Dari hasil analisis Univariat didapatalana bahwa Kualitas Pelayanan Perawat masuk dalam kriteria cukup baik 90.0%, dan kurang 10.0%. Untuk Tingkat Kepuasan Pasien masuk dalam kriteria puas 86.7%, tidak puas 13.3%. sedangkan hasil analisis bivariat menyatakan H_a diterima yang berarti ada hubungan antara Kualitas Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien.

Dari hasil penelitian tersebut, hendaknya pihak rumah sakit mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang baik agar dapat memenuhi kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Perawat, Kepuasan Pasien
Kepustakaan : 15 buku, 6 internet

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat cinta kasih-Nya penulis boleh berada sampai saat ini sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Pendidikan Sarjana Keperawatan di Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado.

Keberhasilan bukanlah usaha penulis semata tetapi merupakan doa dan dorongan semangat serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati diiringi doa dan ucapan terima kasih yang tak terhingga saya sampaikan kepada:

1. Pr. Revi Tanod, selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado
2. Ibu Maria Vonny Rumampuk SKp, selaku Dekan Fakultas Keperawatan sekaligus Dosen Pembimbing II
3. Ibu Consolatrix da Silva S. Kep.Ns sebagai Ketua Program Studi.
4. Drs. Julianus Ake.SKp, M.Kep, selaku dosen pembimbing I
5. Direktur RSU Pancaran Kasih GMIM Manado, yang telah memberikan ijin untuk penelitian.
6. Kepala Bidang Keperawatan RSU Pancaran Kasih GMIM Manado, yang telah membimbing selama dirumah sakit.
7. Penanggung-jawab ruangan dan para perawat ruangan, yang dengan kesabaran membimbing penulis selama penelitian dilaksanakan.
8. Papa dan mama yang dengan penuh cinta kasih, kesabaran, kasih sayang, perhatian dalam mendidik dan mengajarkan saya. Juga dukungan yang diberikan sampai saya bisa menyelesaikan S1 Keperawatan. Terima kasih ku ucapkan dengan tulus hati serta mohon maaf yang sebesar-besarnya bila ada sikap yang tidak dikehendiki. Akhirnya semua yang telah diberikan, biarlah Tuhan yang membalaskan kepada papa dan mama.
9. Yudi Ismanto yang dengan sabar telah mengajarkan saya, dengan kasih membimbing saya, dengan cinta menyayangi saya, bahkan yang setia menemani saya membuat skripsi ini. Tak dapat saya balaskan semua itu

hanya dapat ucapkan terima kasih, biar Tuhan yang membalas semua budi baik ka Yudi.

10. Untuk kakak, Lisa, Resa, Bresel. Terima kasih yah, melihat kalian bahagia membuat saya jadi semangat menjalani hidup ini. Apalagi Resa, senyum dan tawanya menjadi obat yang mujarab saat saya sedih. Tak pernah putus asa mudah-mudahan jadi bagian dalam hidup kamu.
11. Teman-teman baikku : Ync, Fe, Cemon, Cici, Tisan, Sil. Terima kasih yah telah menerima aku apa adanya, bahkan yang telah membantu membuat skripsi ini. Semoga persahabatan ini tidak usang dimakan waktu.
12. Teman-teman yang seperjuangan : Rani, Oliv, Rieke Pea, Ge, Viany. terima kasih dukungannya. Terkhusus untuk Rani, terima kasih untuk persahabatan ini, suka duka telah kita lalui bersama sehingga membuat cerita terindah yang pernah dimiliki. Jujur saya senang memiliki sahabat seperti kamu. Doaku semoga kita bisa berteman selamanya. Maaf yah kalau selama ini saya mempunyai salah, tolong diampuni yah.

Sebagai manusia yang penuh dengan segala kekurangan dan keterbatasan penulis tidak dapat membalas semua budi baik bapak/ibu dan teman-teman sekalian, tapi penulis hanya bisa berdoa biarlah Tuhan Yesus saja yang membalas semua kebaikan kalian semua

Penulis menyadari penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan untuk itu diharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan dimasa yang akan datang.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Manado, Januari 2009

Penulis

Daftar Gambar

Gambar 1 Definisi Operasional..... 28

Daftar Lampiran

Lampiran1 : Surat Permohonan Skripsi.....	A
Lampiran2 : Kartu Bimbingan Riset Keperawatan.....	B
Lampiran 3: Lembar Konsultasi.....	C
Lampiran 4: Lembar Persetujuan Responden.....	D
Lampiran 5: Lembar Kuesioner	E
Lampiran 6: Uji Reabilitas dan validasi.....	F