

Abstrak

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT HERMANA LEMBEAN

KogoyaElimin¹, Kerangan Johanis², Sumilat Vervando³

Fakultas Keperawatan Universitas Katolik De La Salle Manado

Email: eliminkogoya@gmail.com

Latar Belakang : Kurang dan cukupnya kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit khususnya di ruang rawat inap diakibatkan oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan.

Tujuan : Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit Hermana Lembean.

Metode : Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif, dengan pendekatan desain potong lintang (*cross sectional study*). Teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Lokasi responden penelitian di Rumah Sakit Hermana Lembean. Populasi adalah pasien di ruang rawat inap rumah sakit Hermana Lembean dengan pengambilan data menggunakan *total sampling* $n = 30$. Penelitian ini menggunakan uji statistik *spearman*.

Hasil : Hasil analisis data menggunakan uji *Spearman* menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dan *p-value* 0,00, yang menunjukkan nilai ini lebih kecil dari nilai signifikansi $\alpha < 0,05$.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pasien, ruang rawat inap

Kepustakaan: 3 buku dan 15 jurnal

UKDLSM