

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI S1- KEPERAWATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH TASIKMALAYA
Skripsi, Februari 2020**

GALANG AJI SEFTIAGIRI

ABSTRAK

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI PUSKESMAS DTP URUG KOTA TASIKMALAYA**

xii bagian awal + 83 halaman + 15 tabel +1 bagan +10 lampiran

Pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan di puskesmas. Kemampuan Puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Puskesmas Urug Kota Tasikmalaya memiliki kebijakan mutu berkomitmen untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang terbaik untuk mencapai kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas DTP Urug Kota Tasikmalaya tahun 2019. Metode penelitian menggunakan metode survei dengan pendekatan cross sectional dengan sampel 34 responden yang diperoleh dengan cara *purposive random sampling*. Analisis yang dilakukan yaitu analisis univariat menggunakan distribusi frekuensi dan analisis bivariat menggunakan Uji Chi Square. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara kehandalan (p value 0,005), ketanggapan petugas (p value 0,002), jaminan dari petugas kesehatan (p value 0,014), kepedulian petugas kesehatan (p value 0,040) dan bukti langsung dari petugas kesehatan (p value 0,006). Dapat disimpulkan pula bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dengan p value 0.001. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan yang paling rendah adalah dimensi kepedulian, oleh karena itu, perawat disarankan dapat memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap dengan lebih peduli terhadap apa yang dirasakan oleh pasien ataupun keluarganya.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan pasien

Kepustakaan : 21 (2010-2018)

**FACULTY OF HEALTH SCIENCES
S1 NURSING STUDY PROGRAM
UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH TASIKMALAYA
Thesis, February 2020**

GALANG AJI SEFTIAGIRI

ABSTRACT

RELATIONSHIP QUALITY OF SERVICE WITH THE SATISFACTION OF INSTITUTE HOSPITALS IN PUSKESMAS DTP URUG TASIKMALAYA CITY

xii beginning section + 83 pages + 15 tables +1 chart +10 attachments

Health services and patient satisfaction are indicators of the successful implementation of health services in health centers. The ability of Puskesmas to meet patient needs can be measured by the level of patient satisfaction. Urug Health Center in Tasikmalaya City has a quality policy committed to providing the best service to the community to achieve customer satisfaction. This study aims to determine the relationship of the quality of health services with the level of satisfaction of inpatients at the Urug DTP Puskesmas in Tasikmalaya City in 2019. The research method uses a survey method with a cross sectional approach with a sample of 34 respondents obtained by purposive random sampling. The analysis conducted was univariate analysis using frequency distribution and bivariate analysis using Chi Square Test. The results showed that there was a relationship between reliability (p value 0.005), staff responsiveness (p value 0.002), guarantees from health workers (p value 0.014), care of health workers (p value 0.040) and direct evidence from health workers (p value 0.006) . It can also be concluded that there is a relationship between service quality and patient satisfaction with a p value of 0.001. The results of this study indicate the lowest quality of care is the dimension of care, therefore, nurses are advised to provide services to inpatients with more care for what is felt by the patient or his family

Keywords: Service quality, patient satisfaction

Literature: 21 (2010-2018)