

## **ABSTRAK**

### **HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD BANGIL**

**OLEH : MUFIDAH**

Kualitas rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan jasa pelayanan kesehatan sudah tentu tergantung pada kualitas pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Namun, pelayanan keperawatan di rumah sakit hingga kini masih menjadi permasalahan yang mencakup tentang ketidakpuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan keperawatan dirawat inap yang dianggap kurang memuaskan. Desain penelitian analisis korelasi dengan pendekatan *Cross Sectional Study*. Populasinya adalah 74 pasien rawat inap yang sedang menjalani perawatan di RSUD Bangil dan menggunakan sampel 50 orang dengan teknik *consecutive sampling*. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pelayanan keperawatan dan variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, pada variabel pelayanan keperawatan didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden mendapatkan pelayanan keperawatan baik yaitu 35 orang (70 %). Pada variabel kepuasan pasien didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan pasien tinggi yaitu 40 orang (80). Sedangkan berdasarkan hasil uji spearman rho menunjukkan nilai *Correlation Coefficient* 0.620 dengan nilai *Sig (2-tailed)* 0.000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD Bangil. Perbandingan antara persepsi pasien dan ekspektasi pasien akan memunculkan perasaan senang atau puas dan kecewa atau tidak puas. Perawat yang memberikan pelayanan yang baik kepada pasien akan membuat pasien merasa puas dan akan mempercepat proses penyembuhannya.

Kata Kunci : Pelayanan keperawatan, Kepuasan Pasien

## **ABSTRACT**

### **RELATIONSHIP OF NURSING SERVICES WITH SATISFACTION INpatient PATIENTS AT BANGIL Hospital**

**BY : MUFIDAH**

The quality of the hospital as an institution that produces health services, of course, depends on the quality of medical services and nursing services provided to patients. However, nursing services in hospitals are still a problem which includes public dissatisfaction with the quality of inpatient nursing services which are considered unsatisfactory. The research design was correlation analysis with a Cross Sectional Study approach. The population is 74 inpatients who are undergoing treatment at Bangil Hospital and using a sample of 50 people with consecutive sampling technique. The independent variable in this study is nursing services and the dependent variable is patient satisfaction. Based on the results of the study, on the nursing service variable, it was found that most of the respondents received good nursing services, namely 35 people (70%). In the patient satisfaction variable, it was found that most of the respondents had a high level of patient satisfaction, namely 40 people (80). Meanwhile, based on the results of the Spearman Rho test, it showed a Correlation Coefficient value of 0.620 with a Sig (2-tailed) value of 0.000. So it can be concluded that there is a relationship between nursing services and satisfaction of inpatients at Bangil Hospital. The comparison between patient perceptions and patient expectations will lead to feelings of pleasure or satisfaction and disappointment or dissatisfaction. Nurses who provide good service to patients will make patients feel satisfied and will speed up the healing process.

Keywords: Nursing Services, Patient Satisfaction