

## Abstrak

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**  
**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN**  
**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**

Skripsi, Agustus 2022

Sinta Fariska Febriyanti

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Sukodono Lumajang

### Abstrak

**Pendahuluan:** indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan puskesmas adalah kepuasan pasien. Berdasarkan hasil survei diatas kepuasan pasien belum memenuhi target yang di harapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Puskesmas Sukodono Lumajang di tahun 2022. **Metode:** jenis penelitian ini adalah korelasi dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi penelitian sebanyak 46 responden dengan sampel 41 responden. Instrumen yang di ambil secara *non probability* sampling menggunakan pendekatan *quota sampling*. **Hasil:**responden yang menilai mutu pelayanan sangat baik 51,2% dengan jumlah 21 responden. Sedangkan yang menilai kepuasan tidak puas 51,2% dengan jumlah 21 responden. berdasarkan hasil uji korelasi *Sperman rho* di peroleh *p* value nilai *sig* 0,000 sehingga *sig* lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Puskesmas Sukodono Lumajang dengan keeratan korelasi kuat ( $r=0,752$ ). **Kesimpulan:** mutu pelayanan kesehatan menjadi hal yang sangat penting dalam mewujudkan kepuasan pasien yang ada di Puskesmas Sukodono Lumajang. Dalam garis besar kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang di harapkan. **Saran:** yang dapat diberikan, yaitu mempertahankan mutu pelayanan di Ruang Rawat Inap Puskesmas Sukodono Lumajang dan melakukan survey kepuasan pasien secara berkala serta berkesinambungan.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

*Abstract*

**MUHAMMADIYAH UNIVERSITY JEMBER**  
**STUDY PROGRAM OF S1 NURSING SCIENCE**  
**FACULTY OF HEALTH SCIENCE**

*Thesis, Agustust 2022*

*Sinta Fariska Febriyanti*

*The Relationship between Health Service Quality and Patient Satisfaction in the Sukodono Lumajang Health Center Inpatient Room*

*Abstract*

**Introduction:** *the main indicator to determine the quality of puskesmas services is patient satisfaction. Based on the results of the survey above, patient satisfaction has not met the expected target. This study aims to determine the relationship between the quality of health services and patient satisfaction in the inpatient ward of the Sukodono Lumajang Health Center in 2022. Methods:* *This type of research is a correlation with a cross sectional approach. The research population was 46 respondents with a sample of 41 respondents. The instrument is taken by non-probability sampling using a quota sampling approach. Results:* *respondents who rated the quality of service very good 51.2% with a total of 21 respondents. While those who assess satisfaction are not satisfied 51.2% with a total of 21 respondents. based on the results of the Sperm rho correlation test, the p value of sig 0.000 was obtained so that sig is smaller than  $\alpha = 0.05$  indicating that there is a significant relationship between the quality of health services and patient satisfaction in the inpatient ward of the Sukodono Health Center Lumajang with a strong correlation ( $r = 0.752$ ). ). Conclusion:* *the quality of health services is very important in realizing patient satisfaction at the Sukodono Lumajang Health Center. In general, patient satisfaction is a level of feeling that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient compares with what is expected. Suggestions:* *what can be given is to maintain the quality of service in the Sukodono Lumajang Health Center Inpatient Room and conduct a patient satisfaction survey on a regular and continuous basis.*

*Keywords: Quality of Health Services, Patient Satisfaction*