

## **Abstrak**

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

Skripsi, Juli 2024  
Ratna Herawati

Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember

xvi + 69+ 3 bagan + 9 lampiran

#### Abstrak

Pelayanan keperawatan merupakan komponen penting dalam sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada klien. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan oleh instansi kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *total sampling*, sampel dalam penelitian ini sebanyak 34 responden. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan *spearman rank*. Hasil penelitian menunjukkan signifikansi nilai  $p$  value  $0,000 < 0,05$  dengan koefisien korelasi sebesar 0,903 yang termasuk dalam kategori sangat kuat (0,9 – 1). Kualitas pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember mayoritas tingkat pelayanan baik. Tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Umbulsari Kabupaten Jember mayoritas tingkat puas. Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. sehingga semakin baik kualitas pelayanan keperawatan semakin besar tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Keperawatan, Tingkat Kepuasan Pasien

## ***Abstract***

### ***MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF JEMBER NURSING SCIENCES STUDY PROGRAM FACULTY OF HEALTH SCIENCE***

*Skripsi, July 2024*

*Ratna Herawati*

*The Relationship of Quality Nursing Services and Patient Satisfaction in Patient Room of Umbulsari Health Center, Jember Regency*

*xvii + 69+ 3 charts + 12 appendices*

#### ***Abstract***

*Nursing services are important component in client-oriented health service system. Patient satisfaction is benchmark for quality of nursing services provided by health agencies. This study aims to determine relationship between quality of nursing services and level of patient satisfaction. This type of research is quantitative research with cross sectional design. Sampling technique in this research used total sampling, sample in this research was 34 respondents. This research instrument uses questionnaire. Data analysis uses spearman rank. The research results show significant p value of  $0.000 < 0.05$  with correlation coefficient of 0.903 which is included in very strong category (0.9 – 1). The quality of nursing services in Inpatient Room of Umbulsari Health Center, Jember Regency, the majority of service levels are good. The majority of patient satisfaction levels in Inpatient Room at the Umbulsari Health Center, Jember Regency are satisfied. There is significant relationship between quality of nursing services and patient satisfaction. So better quality of nursing services, greater patient satisfaction.*

*Keywords: Quality of Nursing Services, Level of Patient Satisfaction*