

SKRIPSI

**HUBUNGAN *SERVICE QUALITY* DENGAN KEPUASAN
PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RS TK III
REKSODIWIRYO PADANG
TAHUN 2023**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan

Strata S-1 Keperawatan



Oleh :

Rika Supriyani
1914201132

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI KESEHATAN ALIFAH PADANG
TAHUN 2023**

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Rika Supriyani

NIM : 1914201132

Program Studi : S1 Keperawatan

Judul : Hubungan *Service Quality* Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rs Tk Iii Dr.Reksodiwiryo Padang Tahun 2023

Telah berhasil diseminarkan dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Seminar Hasil Program Studi Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang.

Padang, September 2023

Pembimbing I



(Dr. Ns. Asmawati, S.Kep., M.Kep)

Pembimbing II



(Ns. Rebbi Permata Sari, S.Kep., M.Kep)

Disahkan Oleh

Ketua STIKes Alifah



(Dr. Ns. Asmawati, S.Kep., M. Kep)

PERNYATAAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Rika Supriyani

NIM : 1914201132

Program Studi : S1 Keperawatan

Judul : Hubungan *Service Quality* Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS TK III Reksodiwiry Padang Tahun 2023

Telah berhasil diseminarkan dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Seminar Hasil Program Studi Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang.

DEWAN PEGUJI

Pembimbing I

Dr. Ns. Asmawati, S. Kep, M. Kep

()

Pembimbing II

Ns. Rebbi Permata Sari, S.Kep., M.Kep

()

Penguji I

Ns. Syalvia Oresti, S.Kep, M.Kep

()

Penguji II

Meta Dwi Andriani, M.Psi, Psikolog

()

Disahkan oleh
Ketua STIKes Alifah


(Dr. Ns. Asmawati, S. Kep, M. Kep)

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ALIFAH PADANG

Skripsi, September 2023

RIKA SUPRIYANI

Hubungan *Service Quality* Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RS TK III Reksodiwiryio Padang Tahun 2023

xiii+ 55 Halaman + 9 Tabel + 3 Gambar + 13

ABSTRAK

Data World Health Organization (WHO) tahun 2021 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit diberbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Data kemmenkes RI tahun 2018 Sekitar 60% Rumah Sakit di Indonesia belum memenuhi kebutuhan pelayanan yang efisien dan belum menerapkan standar pelayanan yang mampu diterima dan dijangkau oleh setiap masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan *service quality* dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS TK III Reksodiwiryio Padang tahun 2023.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap sutan syahril RS TK.III DR. Reksodiwiryio Padang pada bulan Mei - Agustus 2023 dengan 73 sampel dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, kemudian data diolah dan dianalisis dengan menggunakan program SPSS versi 23.

Berdasarkan hasil penelitian lebih dari separoh pasien merasa tidak puas yaitu sebanyak 39 orang (53,4%), lebih dari separoh *service quality* tidak bermutu yaitu sebanyak 37 orang (50,7%) dan terdapat hubungan *service quality* dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS TK III Reksodiwiryio Padang Tahun 2023 ($p=0,000$).

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan *service quality* dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap sutan syahrir di RS TK III Dr. Reksodiwiryio padang Tahun 2023. Untuk meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit maka pelayanan keperawatan perlu meningkatkan kualitas secara terus-menerus dan berkesinambungan sehingga pelayanan rumah sakit akan meningkat juga seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan keperawatan.

Daftar Bacaan : 30 (2009-2022)

Kata Kunci : *Kepuasan, Service Quality*

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ALIFAH PADANG
Scription, August , 2023

Rika Supriyani

The Relationship between Quality of Service and Patient Satisfaction in Inpatient Rooms at RS TK III Reksodiwiryio Padang in 2023

Xiii + 55 Page + 9 Table + 3 Image + 13 Attachment

ABSTRACT

World Health Organization (WHO) data for 2021 shows data on hospital patient satisfaction levels in various countries, consisting of more than 6 million patient inputs in health care in 25 countries. Data from the Indonesian Ministry of Health for 2018. Around 60% of hospitals in Indonesia have not met the need for efficient service and have not implemented service standards that are acceptable and accessible to every community. The aim of this research is to determine the relationship between service quality and patient satisfaction in hospital inpatient rooms. Kindergarten III Reksodiwiryio Padang in 2023.

This type of research is quantitative research. This research was conducted in the Sutan Syahril inpatient room, TK.III DR Hospital. Reksodiwiryio Padang in May - August 2023 with 73 samples using accidental sampling technique. Data collection was carried out using a questionnaire, then the data was processed and analyzed using the SPSS program 23.

Based on the research results, more than half of the patients were dissatisfied, namely 39 people (53.4%), more than half of the service quality was not of good quality, namely 37 people (50.7%) and there was a relationship between service quality and patient satisfaction in the Inpatient Room. TK III Reksodiwiryio Padang Hospital in 2023 ($p=0.000$).

Based on the results of this research, it can be concluded that there is a relationship between service quality and patient satisfaction in the Sutan Syahril inpatient room at TK III Dr Hospital. Reksodiwiryio Padang in 2023. To increase patient satisfaction in hospitals, nursing services need to improve quality continuously and sustainably so that hospital services will also improve along with improving the quality of nursing services.

Reading list : 30 (2009-2022)

Keywords : Satisfaction, Inpatient Service Quality