

Universitas Ngudi Waluyo Ungaran

Program Studi S1 Keperawatan

Skripsi ,februari 2021

Nika Nurmalia

010117A063

ABSTRAK

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT RAWAT INAP:LITERATUR REVIEW

Latar Belakang :Kepuasan pasien merupakan salah satu aspek yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan.pelayanan merupakan upaya yang dilakukan karyawan atau tenaga kesehatan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan atau pasien dengan jasa yang diberikan Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adanya bukti fisik , kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan dari petugas kesehatan dalam hal ini dalam bidang keperawatan

Tujuan : Untuk menganalisis hubungan tingkat kualitas layanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien

Metode :Metode penelitian ini menggunakan tehnik literature review dengan menggunakan 8 artikel dari google scholar,Sinta,Scopus dan Science Direct dengan criteria artikel berupa artikel nasional dan internasional yang bersifat kuantitatif yang sudah terindex dengan populasi penelitian yaitu pasien yang dilkukakan pelayanan keperawatan.

Hasil :Hasil analisis tehnik literature review Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien bahwa terdapat pengaruh signifikan terhadap tingkat kualits layanan dengan kepuasan pasien

Saran :Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian yang lebih luas,baik variabel,metode penelitian,dan artikel yang mendukung serta dapat menganalisis lebih luas factor-faktor kepuasan pasien

Kata Kunci :kepuasan pasien,kualits layanan,faktor kepuasan pasien

Universitas Ngudi Waluyo Ungaran

Program Studi S1 Keperawatan

Skripsi ,February 2021

Nika Nurmalia

010117A063

ABSTARCT

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF NURSING SERVICES AND THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION IN PATIENT HOSPITALS :LITERATUR REVIEW

Background : Patient satisfaction is one of the aspects that is influenced by the quality of service. Patient satisfaction depends on the quality of service. Service is an effort made by nurses to meet the patient's needs with those given Factors that affect patient satisfaction are physical evidence, reliability, responsiveness , empathy and assurance from health workers in this regard in the field of nursing.

Objective :To analyze the relationship between the level of quality of nursing care and patient satisfaction

Methods :This research methods uses literature review techniques using 8 articles from google scholar,sinta,scopus and science direct with the criteria of the articles in the form of national and international articles the are quantitave in nature indexed by the study population,namely patients who are provided with nursing services.

Results :the results of the analysis of literature review techniques of Nursing Service Quality with Patient Satisfaction showed that there was a significant influence on the level of service quality with patient satisfaction.

Suggestion :for further researchers,it is hoped that they can develop broader research,both variables,research methods,and articles that support and can analyze more broadly the factors of patient satisfaction.

Keywords :patient satisfaction,services quality,patient satisfaction factors

