

**PENGARUH PENERAPAN PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*)
PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUMAH
SAKIT UNIVERSITAS TANJUNGPURA KOTA PONTIANAK**

Skripsi, Juni 2015
Muhammad Tria Kelana

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan prima perawat merupakan sikap kepedulian perawat kepada pasien dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan pasien sehingga dapat digunakan untuk mewujudkan kepuasan bagi pasien agar terciptanya pelayanan yang berkualitas serta menciptakan kesetiaan dari pengguna pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan pelayanan prima perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Pontianak.

Metodologi Penelitian: Penelitian kuantitatif dengan *pre-eksprimental* menggunakan rancangan *Posttest Only Design* pada 26 responden dengan cara *Accidental Sampling*.

Hasil: Hasil analisa uji korelasi *Spearman* menunjukkan nilai signifikan $<0,001$ sehingga dapat **disimpulkan** bahwa ada pengaruh penerapan pelayanan prima perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Kota Pontianak. Untuk itu penting dilaksanakannya penerapan pelayanan prima di rumah sakit agar dapat menciptakan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Kepuasan Pasien

Referensi: 31 (2003-2014)

**THE EFFECTS OF THE APPLICATION OF NURSES' SERVICE
EXCELLENCE ON THE LEVEL OF PATIENTS'
SATISFACTION IN UNIVERSITY OF
TANJUNGPURA HOSPITAL
IN PONTIANAK**

Thesis, June 2015
Muhammad Tria Kelana

ABSTRACT

Background: Service excellence is nurses carrying attitude to the patients in giving the best service to facilitate the ease of meeting patients' needs in order to it can be used for manifesting satisfaction to the patients makes the good quality service and loyalty from the users of health care in hospital.

Objective: This research aims to know the effects of the application of excellence service on the level of patients' satisfaction in University of Tanjungpura Hospital in Pontianak.

Research Method: This quantitative research used pre-eksperimental design with Post Test Only Design approach to 26 respondents by Accidental Sampling.

Result: Spearman correlation test result showed significancy value $<0,001$ and with that result there was effect of nursing excellence service on patient's satisfaction level in University of Tanjungpura Hospital in Pontianak. Therefore, it's important to implement nursing excellence service at the hospital in order to create a good quality of service and increase patient's satisfaction.

Keyword: Service Excellence, Patients' Satisfaction

Reference: 31 (2003-2014)