

## ABSTRAK

Program Studi Ilmu Keperawatan  
Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Muslim Indonesia  
Skripsi, Juli 2023

Nelly Amelya  
14220190058

**“Hubungan Kualitas Layanan Perawat dalam Pemasangan Infus terhadap Kepuasan dan Lama Rawat Pasien di Rumah Sakit Pendidikan Utama Ibnu Sina UMI Makassar”** dibimbing oleh Andi Mappangaro dan Rahmat Hidayat  
(xi + 6 Tabel+ 67 halaman + 14 Lampiran)

Kualitas layanan merupakan suatu kemampuan dalam pelayanan yang diberikan untuk memenuhi harapan sehingga dapat memberikan rasa kepuasan dan mempercepat kesembuhan bagi pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas layanan perawat yang terdiri dari dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) dalam pemasangan infus terhadap kepuasan dan lama rawat pasien di Rumah Sakit Pendidikan Utama Ibnu Sina UMI Makassar.

Desain penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain pendekatan *cross sectional study*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 49 responden. Analisis data menggunakan statistik *uji chi-square* dengan tingkat kemaknaan  $\alpha < 0,05$ .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan kualitas layanan perawat dalam pemasangan infus terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Pendidikan Utama Ibnu Sina UMI Makassar dengan Uji nilai bukti fisik ( $p=0,008$ ), keandalan ( $p=0,027$ ), daya tanggap ( $p=0,029$ ), jaminan ( $p=0,026$ ) dan empati ( $p=0,029$ ). Kemudian terdapat juga hubungan kualitas layanan perawat dalam pemasangan infus terhadap lama rawat pasien di Rumah Sakit Pendidikan Utama Ibnu Sina UMI Makassar dengan Uji nilai bukti fisik ( $p=0,014$ ), keandalan ( $p=0,044$ ), daya tanggap ( $p=0,043$ ), jaminan ( $p=0,036$ ) dan empati ( $p=0,007$ ).

Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan kualitas layanan perawat yang terdiri dari dimensi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati dalam pemasangan infus terhadap kepuasan dan lama rawat pasien di Rumah Sakit Pendidikan Utama Ibnu Sina UMI Makassar. Oleh karena itu, perawat diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga dapat mempercepat proses kesembuhan dan memberikan kepuasan kepada pasien.

**Daftar Pustaka : 52 (2004-2023)**

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Pemasangan Infus, Kepuasan, Lama Rawat**