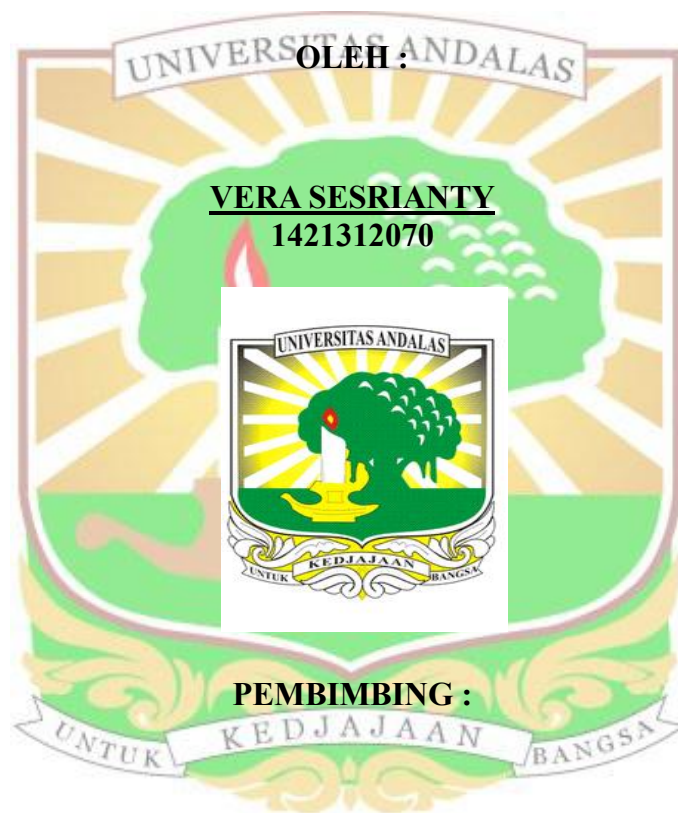


**ANALISA KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN
KEPERAWATAN DI RUANGAN RAWAT INAP
RS ISLAM IBNU SINA BUKITTINGGI**

TESIS



**Prof, DR, dr, RIZANDA MACHMUD, M.KES, FISPH, FISCMI
FITRA YENI, S.Kp, MA**

**PROGRAM STUDI S2 KEPERAWATAN
KEKHUSUSAN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN - UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2016**

**ANALISA KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN
KEPERAWATAN DI RUANGAN RAWAT INAP
RS ISLAM IBNU SINA BUKITTINGGI**

Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Magister Keperawatan



**PROGRAM STUDI S2 KEPERAWATAN
KEKHUSUSAN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN - UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2016**

Program Studi Magister Keperawatan
Fakultas Keperawatan
Universitas Andalas

Vera Sesrianty

Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Rawat Inap RS Islam Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2016

Halaman 109 + x, Tabel 12, Skema 3, Lampiran 10

ABSTRAK

Mutu pelayanan dari suatu rumah sakit adalah salah satu faktor yang membuat pasien untuk datang kembali berobat karena perasaan puas yang diterimanya atau bahkan tidak akan pernah datang lagi. Berdasarkan SPMRS kepuasan pasien RS Islam Ibnu Sina Bukittinggi masih <90%. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien berdasarkan harapan dan persepsi pasien. Disain digunakan adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel 92 orang. Penelitian ini akan mengukur kesenjangan (*gap*) antara pelayanan yang telah diberikan oleh rumah sakit terhadap harapan dari pasien itu sendiri. Dari pengukuran tersebut akan diketahui tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan keperawatan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut. Skala pengukuran terdiri dari aspek pelayanan keperawatan dimensi *Servqual* yaitu : *Tangible Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*, data dianalisis dengan menggunakan *Gap Analysis* dan Diagram Kartesius. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pasien puas terhadap mutu pelayanan keperawatan pada dimensi *tangibles, responsiveness* dan *empathy*, dan tidak puas pada dimensi *tangible* dan *reliability*. Pelayanan yang diberikan RS Islam Ibnu Sina Yarsi Bukittinggi telah memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan analisa diagram kartesius pada kuadran I dengan prioritas rendah maka saran untuk RS adalah meningkatkan informasi administrasi, kebersihan dan kerapian ruangan rawat, menjaga kerapian penampilan perawat serta menawarkan bantuan ketika dibutuhkan.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Harapan, Persepsi, *Servqual*, Analisis *Gap*, Diagram Kartesius

Kepustakaan : 35, 2004-2015

Master of Nursing
Faculty of Nursing
Andalas University 2016

Vera Sesrianty

Patient Satisfaction Analysis Of Nursing Service Quality in Hospital Inpatient Islam Ibn Sina Bukittinggi 2016

x + 109 page, 12 Table, 3 Scheme, 10 Attachment

ABSTRACT

Quality of care from a hospital is one of the factors that will make the patients or customers to come back for treatment or even leave it all his life. The purpose of this study was to determine patient satisfaction based on expectations and perceptions of patients. The design was descriptive correlation with cross sectional approach. Total sample of 92 patients. This study will measure the difference (gap) between the service rendered by the hospitals to the expectations of the customers themselves. From these measurements will determine the level of satisfaction with the quality of nursing care provided by the hospital. Measurement scale consists of aspects of nursing care is into dimensions Servqual : Tangible Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, the data were analyzed using a Gap Analysis, Cartesian. The results of this study indicate that patients satisfied with the quality of nursing care on the dimension of tangibles, responsiveness and empathy. Service to have given by Ibnu Sina hospital has meet the expectation of patients. Based on an analysis diagram kartesius on quadran with low priority there was recommended to hospital to improve administration information, cleanliness the ward, cleanliness medical equipment, keeping neatness appearance, offered to help patient needed.

*Keywords : Patients Satisfaction, Expectations, Perceptions, Servqual, Gap Analysis
Bibliography: 34, 2004-2015*

