

**SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN KEPERAWATAN DAN FAKTOR-FAKTOR  
DETERMINANNYA DI RUANG RAWAT INAP RSUD dr.  
RASIDIN PADANG**

**Penelitian Manajemen Keperawatan**



**RISKA YUSNITA SARI**

**BP 1311311059**

**DOSEN PEMBIMBING**

**Dr. Yulastri Arif, M. Kep**

**Ns. Zifriyanthi Minanda Putri M. Kep**

**FAKULTAS KEPERAWATAN**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**2017**

**FAKULTAS KEPERAWATAN**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**JULI 2017**

**Nama : Riska Yusnita Sari**

**BP : 1311311059**

**Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan dan Faktor-Faktor Determinannya di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang Tahun 2017**



**ABSTRAK**

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Indonesia belum mencapai Standar Pelayanan Minimal. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu agar dapat meningkatkan kepuasan pasien. RSUD dr. Rasidin merupakan salah satu rumah sakit yang menjadi rujukan bagi masyarakat di wilayah kota Padang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien dan faktor-faktor determinannya di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang. Rancangan dalam penelitian ini adalah penelitian *Analitik* dengan menggunakan data kuantitatif berdasarkan pendekatan *Cross Sectional study*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 73 orang dengan teknik penentuan sampel yaitu *purposive sampling*. Penelitian ini dilaksanakan mulai dari bulan april-juli 2017. Pengumpulan data dengan kuesioner, analisis data univariat dengan distribusi frekuensi, analisis bivariat dengan uji *chi-square* dan analisis multivariate dengan regresi logistik. Hasil penelitian univariat 64,4% pasien mengatakan puas terhadap pelayanan keperawatan. Hasil penelitian bivariat ada hubungan bermakna antara karakteristik pasien dari segi pekerjaan dengan kepuasan pasien, *p value* < 0,05. Ada hubungan bermakna antara bukti langsung, keandalan, jaminan dan kepedulian dengan kepuasan pasien, *p value* < 0,05. Keandalan perawat mempunyai pengaruh paling tinggi untuk kepuasan pasien dengan nilai *Exp. (B)* 0,349. Disarankan kepada perawat untuk lebih meningkatkan keandalan dalam memenuhi kepuasan pasien dengan memberikan pelayanan dengan tepat dan profesional.

Kata Kunci : Faktor, Karakteristik, Kepuasan Pasien

Daftar bacaan : 43 (2002-2016)

**FACULTY OF NURSING**

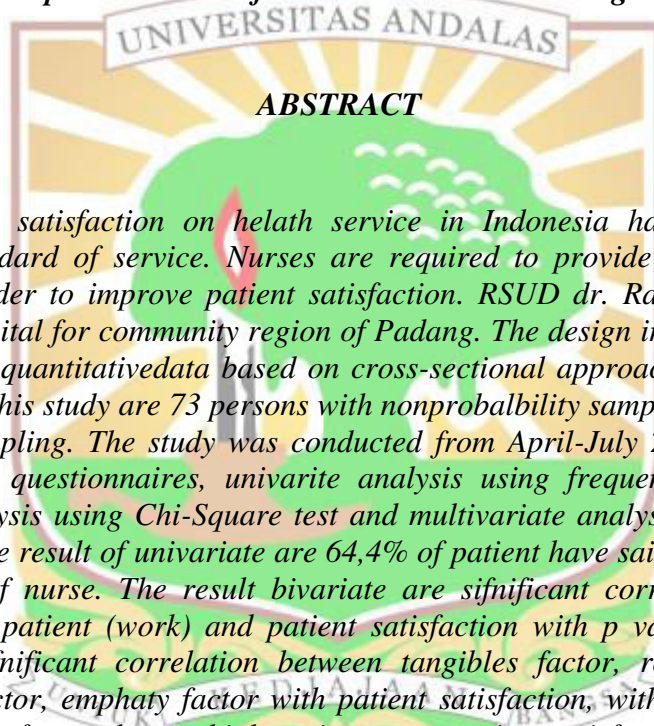
**ANDALAS UNIVERSITY**

**JULY 2017**

Name : Riska Yusnita Sari

Id Number : 1311311050

***Analysis Of Patient Satisfaction On Nursing Services And Determinant Factors  
At Inpatient Room Of RSUD Dr. Rasidin Padang 2017***



*Patient satisfaction on health service in Indonesia have not reached minimum standard of service. Nurses are required to provide quality nursing services in order to improve patient satisfaction. RSUD dr. Rasidin Padang is reference hospital for community region of Padang. The design in this study is an analytic using quantitative data based on cross-sectional approach. The numbers of samples in this study are 73 persons with nonprobability sampling technique is purposive sampling. The study was conducted from April-July 2017. Collecting data is using questionnaires, univariate analysis using frequency distribution, bivariate analysis using Chi-Square test and multivariate analysis using logistic regression. The result of univariate are 64,4% of patient have said satisfied about the services of nurse. The result bivariate are significant correlation between characteristic patient (work) and patient satisfaction with p value <0,05. And there is a significant correlation between tangibles factor, reliability factor, assurances factor, empathy factor with patient satisfaction, with p value <0,05. The reliability of nurse have a highest impact on patient satisfaction with Exp (B) 0,349. It is suggested to nurse to improve reliability in meeting patient satisfaction with professional service.*

*Keywords : Characteristics, Factors, Patient Satisfaction*

*References : 43 (2002-2016)*