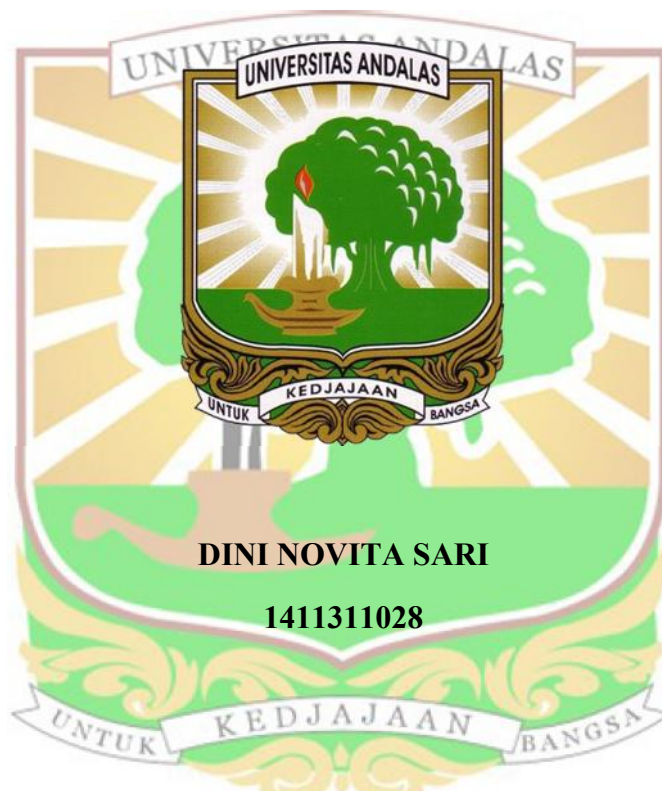


**SKRIPSI**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN  
PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI  
INSTALASI RAWAT INAP (IRNA) RSUD dr. RASIDIN  
PADANG TAHUN 2018**

**Penelitian Manajemen Keperawatan**



**Pembimbing 1 : Dr. Yulastri Arif, S.Kp.,M.Kep**

**Pembimbing 2 : Ns. Dewi Murni, M.Kep**

**FAKULTAS KEPERAWATAN**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**2018**

**FAKULTAS KEPERAWATAN**

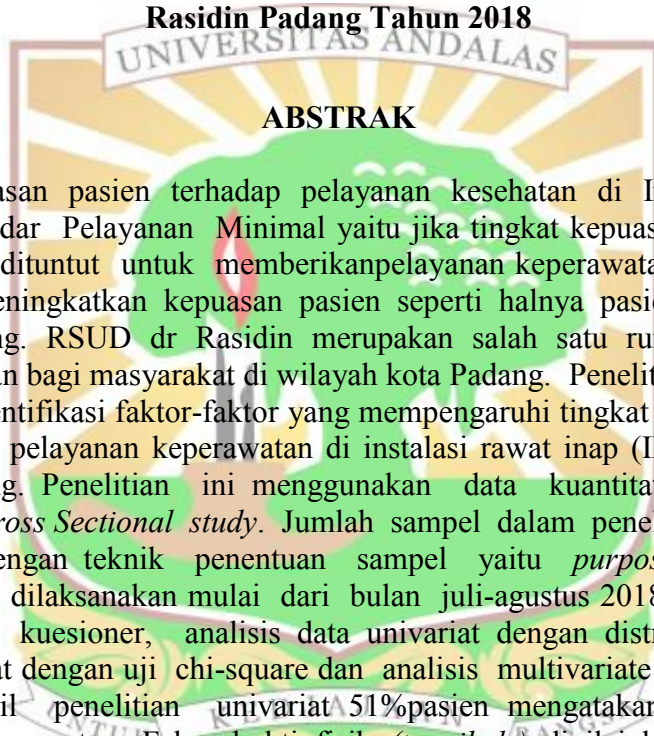
**UNIVERSITAS ANDALAS**

**AGUSTUS 2018**

Nama : Dini Novita Sari

BP : 1411311028

**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap (Irna) RSUD dr Rasidin Padang Tahun 2018**



**ABSTRAK**

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Indonesia belum mencapai Standar Pelayanan Minimal yaitu jika tingkat kepuasan pasien diatas 95%.Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu agar dapat meningkatkan kepuasan pasien seperti halnya pasien di RSUD dr Rasidin Padang. RSUD dr Rasidin merupakan salah satu rumah sakit yang menjadi rujukan bagi masyarakat di wilayah kota Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap (IRNA) RSUD dr Rasidin Padang. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif berdasarkan pendekatan *Cross Sectional study*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 151 orang dengan teknik penentuan sampel yaitu *purposive sampling*. Penelitian ini dilaksanakan mulai dari bulan juli-agustus 2018. 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 51% pasien mengatakan puas terhadap pelayanan keperawatan. Faktor bukti fisik (*tangibels*) dinilai baik oleh pasien sebanyak 60%, keandalan (*releability*) sebanyak 56,2%, cepat tanggap sebanyak 63,3%, jaminan (*assurances*) sebanyak 61,8%, dan kepedulian sebanyak 66,7% pasien menilai baik. Ada hubungan bermakna antara bukti fisik, cepat tanggap, jaminan dan kepedulian dengan kepuasan pasien, p value < 0,05. Kepedulian perawat mempunyai pengaruh paling tinggi untuk kepuasan pasien dengan nilai Exp. (B) 4,919. Disarankan kepada perawat untuk lebih meningkatkan kepedulian dalam memenuhi kepuasan pasien dengan memberikan pelayanan dengan tepat dan profesional.

Kata Kunci : Faktor, Karakteristik, Kepuasan Pasien

Daftar Pustaka: (2000-2017)

**FACULTY OF NURSING**

**ANDALAS UNIVERSITY**

**AUGUST 2018**

Name : Dini Novita Sari

Id Number : 1411311028

***The Factors which Affect Patient Satisfaction Levels on the Quality of Nursing Services at Inpatient Installation (Irna) of RSUD dr. Rasidin Padang in 2018***

**ABSTRACT**

*The level of patient satisfaction with health services in Indonesia has not reached the Minimum Service Standards, namely if the satisfaction level is above 95%. Nurses are required to provide quality nursing services in order to improve patient satisfaction. RSUD dr. Rasidin is one of the hospital that become reference for people in the city of Padang. This study aims to identify factors that influence the level of patient satisfaction with the quality of nursing services in inpatient installations (IRNA) of RSUD Dr. Rasidin Padang. The design in this study is analytical research using quantitative data based on the Cross Sectional study approach. The number of samples in this study was 151 people with a sample technique is purposive sampling. This research was carried out starting from July to August 2018. To Collect the data using questionnaire, univariate data analysis with frequency distribution, bivariate analysis with chi-square test and multivariate analysis with logistic regression. The results of univariate research is 51% of patients said they were satisfied with nursing services. There is a meaningful relationship between physical evidence, responsiveness, assurance and concern with patient satisfaction with  $p$  value  $<0.05$ . Nurse caring has the highest influence for patient satisfaction with Exp value. (B) 4,919. It is suggested to nurses to further increase awareness in serving patient satisfaction by providing appropriate and professional services.*

**Keywords** : Factors, Characteristics, Patient Satisfaction

**References** : (2000-2017)