FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUP DR. M. DJAMIL PADANG

OLEH :

WINDA ASTUTI
1711316019

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Yulastri Arif, S.Kp, M.Kep
2. Ns. Esthika Ariany Maisa, S.Kep, M.Kep

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ANDALAS
TAHUN 2019

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS KEPERAWATAN UNIVERSITAS ANDALAS
SKRIPSI, 21 Mei 2019
Nama : Winda Astuti
No. BP : 1711316019

Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUP DR. M. Djamil Padang Tahun 2019

xiv + 82 hal + 8 tabel + 2 bagan + 14 lampiran

ABSTRAK

Kepuasan pasien dianggap salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan. Depkes Tahun 2016 menetapkan bahwa standar nasional kepuasan pasien diatas 95%. Tetapi RSUP DR. M. Djamil Padang belum mampu memenuhi standar tersebut. hasil pengukuran bagian KMMRS didapatkan data kepuasan pasien 80.15% dimana lebih rendah dari ketetapan rumah sakit sendiri ≥ 85%. oleh sebab itu kepuasan pasien harus menjadi prioritas bagi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUP DR. M. Djamil Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang di rawat di ruangan instalasi rawat inap Bedah dan Non Bedah RSUP DR. M. Djamil Padang yang berjumlah 725 orang dengan 258 sampel. Teknik pengambilan sampel secara *proposional random sampling*. Penelitian ini dilaksanakan mulai dari bulan September 2018 sampai Februari 2019. Pengumpulan data dengan kuesioner, analisis data univariat dengan distribusi frekuensi, analisis bivariat dengan uji *chi-square* dan analisis multivariat dengan regresi logistik. Hasil penelitian didapatkan kepuasan pasien sebagian besar (76,4%) menyatakan kurang puas terhadap pelayanan keperawatan. Faktor kehandalan sebanyak 80,2%, jaminan sebanyak 77,5%, bukti fisik sebanyak 81,8%, empati sebanyak 82,6% dan daya tanggap sebanyak 65,5% pasien menilai baik. Ada hubungan antara faktor *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *responsiveness* dengan kepuasan pasien dengan nilai p *value* ≤ 0,05. Dimensi yang paling dominan berpengaruh adalah dimensi *responsiveness* dengan nilai OR = 5.240. Disarankan kepada perawat untuk lebih tanggap terhadap kondisi pasien dan dapat memberikan bantuan sesuai kebutuhan pasien.

Kata Kunci : faktor-faktor kepuasan, kepuasan pasien, pelayanan keperawatan
Daftar Pustaka : 68 (2004 – 2018)

S1 NURSING STUDY PROGRAM
FACULTY OF NURSING* ANDALAS *UNIVERSITY
***Skripsi,* 21 *May* 2019**
***Name* : Winda Astuti**
***No. BP* : 1711316019**

Factors Associated With Patient Satisfaction at the Inpatient Unit RSUP DR. M. Djamil Padang in 2019

xiv + 82 *pages* + 8 *table* + 2 *chart* + 14 *Attachments*

ABSTRACT

Patient satisfaction is considered one of the important factors in determining the success of health care, 2016 *The Ministry of Health stipulates that national standards of patient satisfaction above* 95%. *But* RSUP DR. M. Djamil Padang *has not been able to meet these standards.* KMMRS *part measurement results obtained* 80.15% *patient satisfaction data which is lower than the hospital's own assessment is* ≥ 85%. *therefore, patient satisfaction should be a priority for hospitals to improve quality of service. The purpose of this study was to identify factors associated with patient satisfaction at the inpatient unit* RSUP DR. M. Djamil Padang. *The population in this study is that patients treated in inpatient room Surgical and Non-Surgical* RSUP DR. M. Djamil Padang, *amounting to* 725 *people with* 258 *samples. The sampling technique proportional random sampling. The research was carried out starting from the month of September* 2018 *to February* 2019. *The data was collected by questionnaire, data analysis with frequency distribution univariate, bivariate analysis using chi-square test and multivariate logistic regression analysis. The results showed the majority of patient satisfaction (*76.4%*) expressed less satisfied with nursing care. The reliability factor as much as* 80.2%, 77.5% *as much as assurance, tangible as much as* 81.8%, 82.6% *as much as empathy and responsiveness as much as* 65.5% *of patients rate the better. There was a relationship between the factors of reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness and patient's satisfaction with p value* ≤ 0.05. *The most dominant dimension is the dimension of responsiveness with OR* = 5,240. *It is recommended that nurses be more responsive to the patient's condition and can provide assistance according to the patient's needs.*

Keywords : *factors of satisfaction, patient satisfaction, nursing services*
References : 68 (2004 - 2018)