

SKRIPSI

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT TK. III DR. REKSODIWIRYO PADANG TAHUN 2023

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Pendidikan Strata S-1 Keperawatan



Oleh

**NECY WAHYUNI
1914201024**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ALIFAH PADANG
TAHUN 2023**

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap : Necy Wahyuni
NIM : 1914201024
Tempat/ Tanggal Lahir : Tapan / 08 Oktober 2000
Tahun Masuk : 2019
Program Studi : S1 Keperawatan
Nama Pembimbing Akademik : Ns. Ledia Restipa, S.Kep. M.Kep
Nama Pembimbing I : Dr. Ns. Asmawati, S.Kep, M.Kep
Nama Pembimbing II : Ns. Conny Oktizulvia, S.Kep, M.Kep

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2023

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, Agustus 2023



Necy Wahyuni

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Necy Wahyuni

NIM : 1914201024

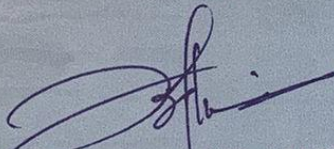
Program Studi : S1 Keperawatan

Judul : Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2023

Telah Berhasil diseminarkan dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Seminar Hasil Program Studi Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang.

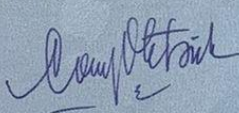
Padang, September, 2023

Pembimbing I



(Dr. Ns. Asmawati, S.Kep, M.Kep)

Pembimbing II



(Ns. Conny Oktizulvia, S.Kep, M.Kep)

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang
Ketua



(Dr. Ns. Asmawati, S.Kep, M.Kep)

PERNYATAAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Necy Wahyuni
NIM : 1914201024
Program Studi : Keperawatan
Judul : Faktor –Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien
Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rumah
Sakit TK III. Dr. Reksodiwiryono Padang Tahun 2023

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan Penguji Seminar Hasil pada
Program Studi Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I

Dr . Ns Asmawati, S.Kep, M.Kep

(.....)

Pembimbing II

Ns. Conny Oktizulvia , S.Kep, M.Kep

(.....)

Penguji I

Ns. Rebbi Permata Sari, S.Kep, M.Kep

(.....)

Penguji II

Ns. Syalvia Oresti, S.Kep, M.Kep

(.....)

Disahkan oleh

Ketua STIKes Alifah



**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ALIFAH
PADANG**

Skripsi, Agustus 2023

Necy Wahyuni

Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Sutan Syahril Tk. III Dr. Reksodiwiryo Padang Tahun 2023

x + 83 halaman, 10 tabel, 2 gambar, 13 lampiran

ABSTRAK

Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa pelayanan kesehatan dari rumah sakit kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan pasien, penyebab kepuasan pasien yaitu kualitas pelayanan, dibuktikan dengan memberikan *safety*, *Effectiveness* dan *compassion*, komunikasi dan perilaku *caring* perawat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit TK. III Dr. Reksodiwiryo Padang tahun 2023.

Metode penelitian kuantitatif desain *cross sectional*. Penelitian ini telah dilakukan pada bulan Maret-Agustus 2023 pengumpulan data dilakukan dari tanggal 15 Juni - 08 Juli 2023. Populasi dalam penelitian pasien rawat inap 233 sedangkan pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* sebanyak 70 responden. Data dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Chi-Square*.

Hasil penelitian lebih dari separuh (55.7%) pasien tidak puas, lebih dari separuh (54.3%) kualitas pelayanan kurang baik, lebih dari separuh (61.4%) komunikasi perawat kurang baik, lebih dari separuh (60%) perilaku *caring* kurang baik. Ada hubungan kualitas pelayanan ($p=0,000$), komunikasi perawat ($p=0,001$) dan perilaku *caring* ($p=0,012$) dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Sutan Syahril.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan, komunikasi perawat dan perilaku *caring* dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap. Saran, melalui kepala Rumah Sakit dan Kepala Ruangan agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan, komunikasi serta perilaku *caring* perawat yang diberikan kepada pasien, agar pasien menyatakan puas dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit

Daftar Bacaan : 29 (2016-2021)

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Komunikasi, Perilaku Caring, Kepuasan, Pasien.

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN ALIFAH
PADANG**

Skripsi, Agustus 2023

Necy Wahyuni

Factors Associated with Patient Satisfaction in Nursing Services in Inpatient Rooms Sutan Syahril at TK Hospital. III Dr. Reksodiwiryo Padang in 2023

x + 83 pages, 10 tables, 2 figures, 13 attachments

ABSTRACT

Patient satisfaction will be fulfilled if the process of delivering health services from the hospital to consumers is in accordance with what is perceived by the patient, the causes of patient satisfaction are the quality of service, evidenced by providing safety, Effectiveness and compassion communication and caring behavior of nurses. The purpose of this study is to find out what factors are related to patient satisfaction in nursing services in the Inpatient Room of TK Hospital. III Dr. Reksodiwiryo Padang in 2023.

Quantitative research method cross sectional design. This research was conducted in March-August 2023. Data collection was carried out from June 15 - July 8, 2023. The population in the study was 233 inpatients, while the sample was taken using an accidental sampling technique of 70 respondents. Data were analyzed univariately and bivariately using the Chi-Square test.

The results of the study were more than half (55.7%) of the patients were dissatisfied, more than half (54.3%) the service quality was not good, more than half (61.4%) the nurse's communication was not good, more than half (60%) the caring behavior was not good. There is a relationship between service quality ($p=0.000$), nurse communication ($p=0.001$) and caring behavior ($p=0.012$) with patient satisfaction in nursing services in Sutan Syahril's inpatient ward.

Based on the research results, it can be concluded that there is a relationship between service quality, nurse communication and caring behavior with patient satisfaction in nursing services in inpatient rooms. Suggestions, through the head of the hospital and the head of the room to be able to further improve the quality of service, communication and caring behavior of nurses provided to patients, so that patients express satisfaction in the services provided by the hospital

Reading List : 29 (2016-2021)

Keywords : Service Quality, Communication, Caring Behavior, Satisfaction, Patient.