

ABSTRAK

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BINA HUSADA PALEMBANG PROGRAM STUDI KEPERAWATAN

Skripsi, Februari 2024

Nopi Ardiansyah

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Pasien Di Ruang Rawat Inap RS Fadhilah Prabumulih Tahun 2024

(XC, 65 halaman, 10 tabel, 4 gambar, 4 lampiran halaman)

Berdasarkan data kepuasan pasien Rumah Sakit Fadhilah Prabumulih didapatkan tingkat kepuasan pada tahun 2023 adalah sebesar 84,5% (Profil RS Fadhilah Prabumulih 2023). Ditemukan bahwa ada 6 orang pasien yang diwawancarai dengan pasien yang dirawat, didapatkan informasi dari pasien terkait dengan RS Fadhilah Prabumulih bahwa 4 diantaranya telah puas akan pelayanan keperawatan yang didapatkan dari RS Fadhilah Prabumulih seperti halnya masalah kerapihan perawat yang rapi dalam berpakaian serta selalu menjaga kebersihan ruangan. Namun disisi lain 2 orang pasien juga merasa masih kurang puas seperti halnya mulai dari masalah kurang tanggapnya perawat terhadap kebutuhan, kurangnya sikap empati, dalam segi perhatian dan terkadang tidak terjalin komunikasi yang baik sehingga terkadang terjadi kurang komunikasi. Hal ini tentunya perlu menjadi kebutuhan di RS Fadhilah Prabumulih sangat penting untuk diperhatikan apabila dengan mengingat pelayanan perawat sangat penting bagi kepuasan pasien oleh karena itu sangat penting dalam memperhatikan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Pasien Di Ruang Rawat Inap RS Fadhilah Prabumulih Tahun 2024

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode penelitian cross-sectional Populasi adalah seluruh pasien di Ruang Rawat Inap RS Fadhilah Prabumulih, dan menggunakan 90 sampel penelitian. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 27-28 Januari 2024. Tehnik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan dinyatakan ada hubungan pendidikan dengan nilai ($p=0,000$, $r=93,79$) terhadap kepuasan pasien.

Ada hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS Fadhilah Prabumulih. Dengan meningkatkan keterampilan dan motivasi kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan mempertahankan kualitas yang sudah baik tanpa melihat pendidikan pasien, kepuasan dapat tercapai secara maksimal agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Perawat

Daftar Pustaka: 14 (2006-2022)

ABSTRACT

BINA HUSADA HIGH SCHOOL OF HEALTH SCIENCES PALEMBANG NURSING STUDY PROGRAM

Thesis, February 2024

Nopi Ardiansyah

Factors That Influence the Level of Patient Satisfaction Based on Patient Characteristics in the Inpatient Room at Fadhilah Prabumulih Hospital in 2024

(XC, 65 pages, 10 tables, 4 figures, 4 appendices)

Based on data on patient satisfaction at Fadhilah Prabumulih Hospital, it was found that the satisfaction level in 2023 was 84.5% (Profile of Fadhilah Prabumulih Hospital 2023). It was found that there were 6 patients who were interviewed with patients who were being treated, information was obtained from patients related to Fadhilah Prabumulih Hospital that 4 of them were satisfied with the nursing services received from Fadhilah Prabumulih Hospital, such as the issue of neatness of nurses who were neat in their clothes and always kept the room clean. . However, on the other hand, 2 patients also felt dissatisfied, starting from the problem of nurses' lack of responsiveness to needs, lack of empathy, in terms of attention and sometimes there was not good communication so that sometimes there was a lack of communication. This certainly needs to be a necessity at Fadhilah Prabumulih Hospital. It is very important to pay attention to this, bearing in mind that nursing services are very important for patient satisfaction, therefore it is very important to pay attention to the level of patient satisfaction in nursing services.

This study aims to determine the factors that influence the level of patient satisfaction with nursing services in the inpatient room at Fadhilah Prabumulih Hospital in 2024

This research is a quantitative study with a cross-sectional research method. The population is all patients in the Inpatient Room of Fadhilah Prabumulih Hospital, and uses 90 research samples. This research was conducted on January 27-28 2024. The data collection technique was carried out using a questionnaire. The results of the study showed that the overall level of patient satisfaction stated that there was a relationship between education and value ($p=0.000$, $r=93.79$) on patient satisfaction

There is a relationship between education and the level of patient satisfaction in nursing services in the Fadhilah Prabumulih Hospital Inpatient Room. By improving work skills and motivation in providing services to the community, by maintaining good quality, maximum satisfaction can be achieved in order to improve service quality.

Keywords: Patient Satisfaction, Nursing Services

Bibliography: 14 (2006-2022)