

## ABSTRAK

Lisa Natalia “Kualitas Pelayanan Keperawatan, Komunikasi Terapeutik, Fasilitas ruang, dan Kepuasan pasien rawat inap Penyakit Dalam RSUD Serang.” (dibimbing oleh Bambang Hartono)

RSUD Serang adalah Rumah Sakit milik Pemerintah Kabupaten Serang sebagai pusat rujukan rumah sakit sewilayah Propinsi Banten, melayani pasien umum dan pasien tidak mampu/miskin. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan Kualitas pelayanan keperawatan, Komunikasi terapeutik, Fasilitas ruang, dan Kepuasan pasien antara pasien umum dan pasien jamkesmas dirawat inap RSUD Serang. Jumlah responden 100 terdiri atas pasien jamkesmas 50 dan pasien umum 50. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu menggunakan instrument kuesioner yang dibagikan kepada responden pasien rawat inap Penyakit Dalam RSUD Serang Banten yang dirawat lebih dari 48 jam. Analisa yang digunakan adalah Regresi linear berganda, kemudian di analisis menggunakan Program SPSS versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang sangat signifikan dari variabel Independen (Kualitas pelayanan keperawatan, Komunikasi terapeutik, Fasilitas ruang, dan dummy gratis/umum) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien). Hasilnya menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan keperawatan, komunikasi terapeutik, Fasilitas ruang tidak berbeda antara pasien umum dan pasien gratis. Kualitas pelayanan keperawatan memiliki pengaruh dominan terhadap variabel Kepuasan pasien. Koefisien determinan  $R^2$  (R square) sebesar 0,66 , berarti besar persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 66%.

Kata kunci : *kualitas pelayanan keperawatan, komunikasi terapeutik, fasilitas ruang, Kepuasan pasien.*

## ABSTRACT

Lisa Natalia "Quality of Nursing Care, Therapeutic Communication, ward facilities, and inpatient satisfaction of Internal Medicine Ward in Serang Hospital" (supervised by Bambang Hartono)

Serang Hospital is a public hospital owned by District Government of Serang. The hospital is a referral center for the area of Banten Province, which serves all categories of patient, including poor individuals. The objective of the study is to compare quality of nursing care, therapeutic communication, ward facilities, and patient satisfaction between general inpatients and insured inpatients.

The respondents of the study are 100 patients consisting of 50 general inpatients and 50 insured inpatients of Internal Medicine Ward who have been in the hospital more than 48 hours. Data obtained using questionnaires which are distributed to the patients. The collected data are processed and analyzed with multiple regression analysis using SPSS ver. 20. Results of the study show that there is a significant positive influence of the independent variables (quality of nursing care, therapeutic communication, ward facilities, and dummy) on the dependent variable (patient satisfaction). There is no difference on quality of nursing care, therapeutic communication, ward facilities, and patient satisfaction between general patients and insured patients. The most dominant variable influencing the patient satisfaction is nursing care. The value of the R square is 0.66, which means that 66 percent of variation of patient satisfaction is influenced by the independent variables studied.

Keywords: *The quality of nursing care, therapeutic communication, ward facility, patient satisfaction.*