

ABSTRAK

Universitas Esa Unggul
Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan
Program Studi Kesehatan Masyarakat

ULFAH FAUZIAH

HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PAVILLIUN DAHLIA RSUD KABUPATEN TANGERANG TAHUN 2017

Latar Belakang : Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan keperawatan terhadap pasien rawat inap di Pavillium Dahlia RSUD Kabupaten Tangerang.

Tujuan : Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Pavillium Dahlia RSUD Kabupaten Tangerang tahun 2017.

Metode Penelitian : Jenis penelitian ini bersifat deskriptif analitik, dengan metode survey cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Pavillium Dahlia RSUD Kabupaten Tangerang yang berjumlah 620 orang dan diambil sampel sebanyak 83 orang yang dipilih secara *simple random sampling*. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat *Chi Square*.

Hasil : Rata-rata jenis kelamin pasien yang dirawat inap adalah laki-laki (54,2%), umur pasien yang dirawat terbanyak pada umur > 45 tahun (43,4%), pasien lebih banyak yang tidak bekerja (53%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai $P = 0,025 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak, sehingga terdapat hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Pavillium Dahlia RSUD Kabupaten Tangerang.

Kesimpulan : mutu pelayanan keperawatan yang menerapkan *caring* dalam pelayanannya mempengaruhi kepuasan pasien sehingga pasien tidak hanya mendapatkan pelayanan keperawatan yang profesional tetapi juga mendapatkan pelayanan spritual dan mental yang dapat mempercepat proses penyembuhan penyakitnya. Disarankan perawat sebaiknya meningkatkan ilmu pengetahuan dan mengikuti pelatihan-pelatihan yang dapat meningkatkan mutu pelayanannya.

Kata Kunci : *Caring*, Kepuasan Pasien

v + 77 halaman; 17 tabel

Pustaka: (1995-2016)

ABSTRACT

Esa Superior University
Faculty of Health Sciences
Public Health Studies Program

ULFAH FAUZIAH

NURSE CARING BEHAVIOR RELATIONSHIP WITH PATIENT SATISFACTION IN PAVILLIUN DAHLIA REGENCY OF TANGERANG DISTRICT IN 2017

Background: Patient satisfaction is related to hospital service quality. By knowing the level of patient satisfaction, hospital management can improve the quality of nursing service to inpatients in Pavilion Dahlia RSUD Kabupaten Tangerang.

Objective: The purpose of this study was to determine the relationship between caring nurse behavior with patient satisfaction in Pavilion Dahlia Tangerang District Hospital in 2017.

Research Method: This research type is descriptive analitik, with cross sectional survey method. The population in this study were inpatients in Pavilion Dahlia RSUD Tangerang District amounted to 620 people and taken a sample of 83 people selected by simple random sampling. Data analysis using univariate analysis and Chi Square bivariate analysis.

Result: The median age of hospitalized patients was male (54.2%), age of patients treated most at age > 45 years (43.4%), more patients not working (53%). The results showed that the value of $P = 0.025 < 0.05$ which means H_0 is rejected, so there is a relationship between caring nurse behavior with patient satisfaction in Pavilion Dahlia RSUD Tangerang District.

Conclusion: the quality of nursing service that implements caring in its service affect patient's satisfaction so that patient not only get professional nursing service but also get spiritual and mental service that can accelerate the healing process of the disease. It is recommended that nurses should improve their knowledge and attend trainings that can improve the quality of their services.

Keywords: Caring, Patient Satisfaction

V + 77 pages; 17 tables

Reader: (1995-2016)