

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG

Skripsi , April 2017
Agus Rusiamsih

Tingkat kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Tuberculosis (TB) di Puskesmas
Kebandaran Kabupaten Pemalang

X+ 63 Halaman + 15 Tabel + 9 Lampiran + 3 gambar

Abstrak

Kualitas tingkat pelayanan kesehatan yang tinggi merupakan faktor terpenting tercapainya kepuasan pasien. Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan suatu proses yang lengkap, sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen puskesmas secara keseluruhan. Oleh karena itu, puskesmas dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan di harapkan kepuasan pasien terpenuhi. Menjalin hubungan terhadap pasien perlu dilakukan agar pelayanan yang di berikan sesuai dengan yang di harapkan. Kualitas tingkat pelayanan merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*). Penelitian ini dilakukan pada tanggal 17 Februari - 24 Februari 2017 di Puskesmas Kebandaran dengan jumlah sampel sebanyak 35 orang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan keperawatan pasien Tuberculosis di puskesmas Kebandaran. Jenis penelitian ini Deskriptif Analitik. Pengambilan sampel dilakukan dengan total sampling secara cross sectional. Instrument yang digunakan adalah kuesioner yang berisi sejumlah pernyataan mengenai pelayanan di puskesmas. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan analisis deskriptif frekuensi. Hasil penelitian yang diperoleh dari 35 responden menunjukkan bahwa sebagian besar pasien dari 35 responden hanya ada 1 (2,9%) responden yang merasa tidak puas dan 34 (97,1%) responden merasa puas dengan pelayanan keperawatan pasien TB di puskesmas Kebandaran.

Kata kunci: Tingkat kepuasan, pasien TB, Dimensi kepuasan

Referensi :31 (2007 – 2013)

*UNDERGRADUATE NURSING STUDY PROGRAM
FACULTY OF NURSING AND HEALTH SCIENCES
UNIVERSITY MUHAMMADIYAH SEMARANG*

*Thesis, April 2017
Agus Rusiamsih*

*Degree of Satisfaction Service in Tuberculosis (TB) Patient Caring in Puskesmas
Kebandaran Pemalang Regency.
X + 63 pages + 15 tables + 9 sheets + 3 pictures*

Abstract

The quality degree about high health service is the most important part for achieving the patient satisfaction. The quality of service degree about the patient satisfaction is a complex process, because it is related to the management in Public Health Center for the whole things. Therefore, Public Health Center is required to keep the trust and the satisfaction patient by increasing the service quality and is expected that the patient satisfaction is fulfilled. Making a good relationship to patients is also necessary done to reach expected service. Degree of Satisfaction Service is a concept of service quality which consist of five dimensions. They are physical appearance or tangibles, reliability, responsiveness, trust or assurance, and empathy. This research was done on February 17 until 24, 2017 in Public Health Center Kebandaran with 35 respondents. The purpose of the research is for knowing about the degree of Satisfaction Service in Tuberculosis (TB) Patient Caring in Public Health Center Kebandaran. It is included of Analitic Descriptive Research. Taking of samples is done by completing the samples as cross sectional. The instrument used questionnaire that contains amount of questions about the service in Public Health Center. The data is analyzed by frequency descriptive analysis. The Result of this research from 35 respondents showed that only 1 (2,9%) respondent which not satisfied, and 34 (97,1%) respondents which satiesfied with caring service of Tuberculosis patients in Puskesmas Bandaran.

Key word : *Satisfaction Degree in, TB patient, satisfaction dimension.*

Reference : *31 (2007 – 2013)*