

M. Fajar Hadiwinanto. (2008). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat Bangsal MPKP dan non MPKP RSUD Djojonegoro Temanggung Karya Tulis Ilmiah. Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pembimbing:

Uswatun Khasanah, MNs.

INTISARI

Kepuasan adalah perasaan seseorang yang berasal dari perbandingan antar kesan kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. MPKP (Model Praktek Keperawatan Profesional) adalah suatu sistem (struktur, proses, dan nilai-nilai profesional) yang memungkinkan perawat profesional mengatur pemberian asuhan keperawatan termasuk lingkungan yang dapat mendukung asuhan keperawatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di bangsal MPKP dan non MPKP RSUD Djojonegoro Temanggung dengan landasan teori parasuraman (1985) yang mengidentifikasi lima dimensi mutu pelayanan dan dikaitkan dengan kepuasan pasien yaitu *tangibles* (kenyataan) *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (tanggunggjawab), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian).

Penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif* dengan desain *komparatif* yang merupakan jenis penelitian *non eksperimen*. Penelitian ini mengambil responden berjumlah 80 pasien, yang terdiri dari 40 pasien dibangsal MPKP dan 40 pasien dibangsal non MPKP RSUD Djojonegoro Temanggung. Alat penelitian berupa kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien. Hasil disajikan dalam prosentase dengan menggunakan mean (rerata) dan data statistik dengan *mann-whitney test*.

Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien di bangsal MPKP dan non MPKP dengan nilai signifikansi $p=0.00$ atau <0.05 . Pada dimensi *tangibles* $p=0.00$, *reliability* $p=0.00$, *assurance* $p=0.01$, *empathy* $p=0.01$ hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien dengan dimensi pelayanan perawat. Sedangkan pada dimensi *responsiveness* nilai $p=0.44$ atau >0.05 hal ini menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pasien dengan dimensi pelayanan perawat. Tingkat kepuasan pasien di MPKP lebih tinggi dibandingkan dengan bangsal non MPKP.

M. Fajar Hadiwinanto. (2008). *The level of the patient's satisfaction towards the nursing services in the MPKP Ward and non MPKP RSUD Djojonegoro Temanggung. The Study program of Nursing scient, the University of Muhammadiyah Yogyakarta.*

Advisers:

Uswatun Khasanah, MNs.

ABSTRACT

Satisfaction is feeling from someone derives from the comparison between the achievements impression or results of a product with it's the hopes. MPKP (professional model of nurses practical) is a system (the structure, the process, and the professional values) that enables professional nurses to arrange the giving of the nursing care plan, including the environment that can support the nursing care plan.

This research is focused to know the level of the patient satisfaction towards the nurse's service in the MPKP ward and non MPKP RSUD Djojonegoro Temanggung with based on parasuraman theory (1985) that identifies the five dimensions of service quality and is connected with the patient's satisfactions are tangibles (the reality) reliability (reliability), responsiveness (responsibility), assurance (the guarantee), empathy (attention).

This research is a descriptif research with the comparative design. This research gains respondents 80 patients, consisting of 40 patients in MPKP ward and 40 patients in non MPKP ward RSUD Djojonegoro Temanggung. The research mean is a form of questionnaire which is aimed to know the level of the patient satisfaction. The result is shown in percentage by using mean (the average) and the statistic data with mann-Whitney test. The results of this research shows the level of the patient's satisfaction in the MPKP ward and non MPKP ward with the value of the significance $p=0.00$ or <0.05 . In the dimension of the tangibles $p=0.00$ reliability $p=0.00$, assurance $p=0.01$, empathy $p=0.01$ it is shown that there is not a significant comperative between the level of the patient's satisfaction and the dimension of the nurse's service. Whereas in the dimension responsibility value $p=0.44$ or >0.05 this is shown that there is not significant comparative between the level of the patient's satisfaction and the dimension of the nurse's service. In conclusion, the level of the patient satisfaction in the MPKP ward is higher than patient stay in the non MPKP wards RSUD Djojonegoro Temanggung.