

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan
Skripsi, Januari 2025
Norma Hamzah
NIM. 017232048

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI RUANG IBS
RSUD dr. H. JUSUF SK TARAKAN.**

ABSTRAK

Latar Belakang: “Kepuasan pasien merupakan sasaran utama dalam pelayanan kesehatan dan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan. Di ruang Instalasi Bedah Sentral (IBS), kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh pengalaman dan interaksi mereka selama proses perawatan. Pelayanan yang optimal di ruang IBS tidak hanya melibatkan aspek teknis, tetapi juga komunikasi yang baik dan dukungan emosional. Persiapan mental pasien sebelum operasi sangat bergantung pada keperawatan pra operatif, yang merupakan tahap awal dari perawatan perioperatif.

Metode: Metode yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif yang berfungsi mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti, dan menggunakan analisis univariat. Penelitian menggunakan rumus slovin jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 73 orang.

Hasil: Kepuasan pasien dari segi tangibility (bukti fisik) berada pada katagori sangat puas yaitu 54 pasien (74,0%). Kepuasan pasien dari segi reliability (kehandalan) berada pada katagori sangat puas yaitu 55 pasien (75,3%). Kepuasan pasien dari segi responsiveness (daya tanggap) berada pada katagori sangat puas yaitu 60 pasien (82,2%). Kepuasan pasien dari segi assurance (jaminan) berada pada katagori sangat puas yaitu 60 pasien (82,2%). Kepuasan pasien dari segi empathy (empati) berada pada katagori sangat puas yaitu 55 pasien (75,3%).

Simpulan: bagi perawat diharapkan dapat memberikan perhatian kepada pasien yang akan melaksanakan operasi.”

Kata Kunci: Kepuasan Pasien

Kepustakaan: 2009 -2024

Ngudi Waluyo University
S1 Nursing Study Program, Faculty of Health Sciences
Thesis, January 2025
Norma Hamzah
NIM. 017232048

**FINDINGS OF PATIENT SATISFACTION WITH SERVICE IN THE CENTRAL
BEDRAPHIC INSTALLATION ROOM (IBS) RSUD dr. H. JUSUF SK TARAKAN.**

ABSTRACT

Background: “Patient satisfaction is a key goal in healthcare and an important indicator in assessing service quality. In the Central Surgical Installation (IBS) room, patient satisfaction is greatly influenced by their experiences and interactions during the treatment process. Optimal care in IBS involves not only technical aspects, but also good communication and emotional support. The mental preparation of patients before surgery relies heavily on preoperative nursing, which is the initial stage of perioperative care.

Methods: The method used is descriptive quantitative which functions to describe or give an overview of the object under study, and uses univariate analysis. The study used the Slovin formula, the number of samples in this study was 73 people.

Results: Patient satisfaction in terms of tangibility (physical evidence) is in the category of very satisfied, namely 54 patients (74.0%). Patient satisfaction in terms of reliability is in the category of very satisfied, namely 55 patients (75.3%). Patient satisfaction in terms of responsiveness is in the category of very satisfied, namely 60 patients (82.2%). Patient satisfaction in terms of assurance is in the category of very satisfied, namely 60 patients (82.2%). Patient satisfaction in terms of empathy (empathy) is in the category of very satisfied, namely 55 patients (75.3%).

Conclusion: nurses are expected to pay attention to patients who will carry out surgery.”

Keywords: Patient Satisfaction

Literature: 2009 -2024