

# FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP INTERNE PRIA DAN WANITA RSUD DR.ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI TAHUN 2014

Aida Andriani, SKM<sup>1)</sup>, Heru Adita Putra<sup>2)</sup>

<sup>1,2)</sup>Program Studi S1 Ilmu Keperawatan STIKes Yarsi Sumbar Bukittinggi

---

## Abstract

*Satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment that emerged after comparing between what is obtained with the expectations. Patient satisfaction in the installation Inpatient Hospital Dr. Achmad Mochtar slightly below the Minimum Service Standard Installation Inpatient Hospital stipulated at about 90%. The aim of the research was to examine the factors that influence patients satisfaction, namely communication, reliability, responsiveness and the relationship between these factors with patient satisfaction. This research is an analytical survey using cross sectional study. The samples in this research are 85 respondents with accidental sampling technique sampling. This research was conducted on 10<sup>th</sup> of June to July 2014 in patients Hospitalisation Men and Women's Hospital Interne Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Data collected through questionnaires. The results of this research, 96.5% nurse communication is good, 94.1% nurse reliability is good, 97,6% nurse responsiveness is good and 87,1% patients get satisfaction. There is a significant relationship between nurse communication with patient satisfaction with p value = 0.000. There is a significant relationship between nurse reliability with patient satisfaction with p value = 0.000. There is a significant correlation between nurse responsiveness with patient satisfaction with p value = 0.000. The conclusion of this research, there is a significant relationship between nurse communication, reliability, and responsiveness with patient satisfaction. As for advice for the hospital, the hospital must always give priority to patient's satisfaction*

**Keywords:** communication, reliability, responsiveness and patient satisfaction

## 1. Pendahuluan

Rumah sakit merupakan organisasi dengan kompleksitas yang sangat tinggi. Sering kali rumah sakit diistilahkan sebagai organisasi yang padat modal, padat sumber daya manusia, padat teknologi, padat ilmu pengetahuan dan padat regulasi. Kondisi yang demikian membuat rumah sakit membutuhkan sistem manajemen dan pelayanan yang baik (Salimah, 2009).

Buruknya manajemen dan pelayanan jasa kesehatan yang diberikan rumah sakit kepada pasien sudah sejak lama disadari mengakibatkan banyak kerugian baik bagi rumah sakit maupun bagi pasien. Survey membuktikan bahwa tidak setiap konsumen yang kecewa dengan pelayanan perusahaan dengan senang hati menyampaikan keluhannya. Temuan yang didapatkan TARP (*Technical Assistance Research Program*) di Washington, D.C. mendapati kenyataan bahwa 96% konsumen yang tidak puas justru secara diam-diam beralih ke jasa pesaing. Itu artinya, diamnya pasien merupakan sinyal buruk bagi rumah sakit (Lupiyoadi & Hamdani, 2006).

Konsumen yang kecewa tidak hanya meninggalkan perusahaan, tetapi juga menceritakan keburukan pelayanan yang diterima pada orang lain. Menurut penelitian, mereka yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang lainnya. Hal ini akan membuat citra buruk melekat dalam jasa pelayanan rumah sakit (Lupiyoadi & Hamdani, 2006).

Salah satu bentuk pelayanan yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit adalah pelayanan keperawatan. Penelitian Otani dkk di lima rumah sakit di daerah metropolitan *St. Louis mid-Missouri* dan bagian *selatan Illinois Amerika Serikat* menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staf dan perawat adalah faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Otani et al, 2009).

Philip Kotler mengemukakan dalam bukunya *manajemen pemasaran* bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2000).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap sebuah pelayanan jasa yang diberikan merupakan hal yang penting dilakukan. Karena seluruh kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pelayanan jasa seperti Rumah Sakit, pada akhirnya akan bermuara dalam bentuk kepuasan (Lupiyoadi, 2006 & Supranto, 2011).

Berbicara tentang kepuasan pasien, penelitian yang dilakukan oleh Bolla di RSUD Subang tahun 2008 terdapat sebesar 43,7% komunikasi perawat tidak baik, dan pasien tidak puas sebesar 37,5% terhadap komunikasi perawat. Penelitian yang dilakukan Wike Diah Anjaryani pada tahun 2009 di RSUD Tugu Rejo Semarang didapatkan hasil 28,3% tidak puas dengan *responsiveness* pelayanan keperawatan dan 25% tidak puas terhadap *reliability* pelayanan keperawatan.

Di Sumatera Barat juga dilakukan penelitian oleh Laila Khairina tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Pasaman Barat. Dari hasil penelitian tersebut didapatkan 30% pasien tidak puas terhadap aspek *reliability* dan 24% pasien tidak puas terhadap aspek *responsiveness* perawat.

Pada tahun 2010, penelitian yang dilakukan oleh Yeni Yulianti tentang hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RSUD DR. Achmad Mochtar didapatkan bahwa dari 60 responden yang diteliti, sebagian besar responden yaitu 40 orang (66,7%) menyatakan puas terhadap pelayanan perawat. Berarti masih ada pasien yang tidak puas dengan pelayanan keperawatan, yaitu sebesar 33,3%. Jadi dapat disimpulkan bahwa proporsi kepuasan di RSUD DR. Achmad Mochtar Bukittinggi adalah sebesar 66,7%.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, yaitu : Komunikasi, *Empathy*, Biaya (*cost*), Penampilan fisik (*tangibility*), Jaminan (*assurance*), Keandalan dan Keterampilan (*reliability*), Tanggapan (*responsiveness*) (Muninjaya, 2004).

RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi merupakan salah satu rumah sakit pemerintah dengan dukungan sarana dan prasarana serta jenis pelayanan yang cukup lengkap. RSUD Dr. Achmad Mochtar memiliki jangkauan pelayanan yang cukup luas, yaitu hampir seluruh daerah di Provinsi Sumbar dan beberapa Provinsi di luar Sumbar, seperti Sumatera Utara, Riau dan lain-lain. Pada tahun 2014 jumlah kunjungan pasien dari Provinsi Sumbar yaitu sebanyak 11.987 orang dan dari Provinsi lain sebanyak 382 orang. RSUD Dr. Achmad Mochtar memiliki Visi dan Misi yang sangat bagus. RSUD Dr. Achmad Mochtar juga memiliki berbagai pelayanan unggulan, yaitu "Traumatic Center". Meskipun demikian, RSUD Dr. Achmad Mochtar masih mengalami masalah mutu pelayanannya. Karena tidak semua dari bagian rumah sakit tersebut yang memiliki pelayanan unggulan (Profil RSUD Dr. Achmad Mochtar, 2014).

Dari survey kepuasan pelanggan rumah sakit yang dilakukan oleh Liputo dan Astiena selaku pihak RSUD Dr. Achmad Mochtar yang bekerjasama dengan Fakultas Kesehatan Masyarakat UNAND tahun 2013 di seluruh instalasi rumah sakit, didapatkan hasil bahwa dari seluruh instalasi yang diteliti hanya Instalasi Rawat Inap yang belum mencapai standar kepuasan. Yaitu, dengan tingkat kepuasan rata-rata pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Dr. Achmad Mochtar sebesar 88%, sehingga dapat dikatakan bahwa nilai kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Dr. Achmad Mochtar sedikit dibawah Standar Pelayanan Minimum Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit yang ditetapkan dalam Kemenkes No 129 Tahun 2008 yaitu sebesar 90% (data terlampir).

Dari studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti pada tanggal 18 dan 19 Maret 2014 untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap interne RSUD Dr. Achmad Mochtar, ditemukan bahwa dari 10 orang pasien yang diwawancarai, terdapat 3 diantaranya merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan dan 7 pasien merasa kurang puas. Pasien yang kurang puas beranggapan bahwa ada beberapa perawat yang cara penyampaian atau komunikasinya kurang baik, dan sebagian perawat ada yang kurang tanggap terhadap keluhan pasien.

Berdasarkan fenomena yang didapat dari studi pendahuluan tersebut dan beberapa penelitian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 2014.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 2014.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan serta referensi ilmiah dalam mengembangkan ilmu pengetahuan bagi peserta didik khususnya pada pendidikan S1 Keperawatan dan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya tentang pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat sebagai masukan dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan khususnya dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan keperawatan, dengan harapan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dapat menjadi lebih baik dan dapat bersaing dengan rumah sakit lainnya.

## 1. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah *survey analitik* dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*, yaitu penelitian dengan melakukan pengukuran variabel independen dan variabel dependen pada saat bersamaan (sekali waktu) (Notoatmodjo, 2010 & Nursalam, 2003).

Sampel penelitian sebanyak 85 orang yaitu pasien rawat inap interne pria dan wanita dengan teknik pengambilan sampel *Accidental sampling*. Penelitian dilakukan pada tanggal 10 Juni-Juli 2014 yang bertempat di ruang rawat inap interne pria dan wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

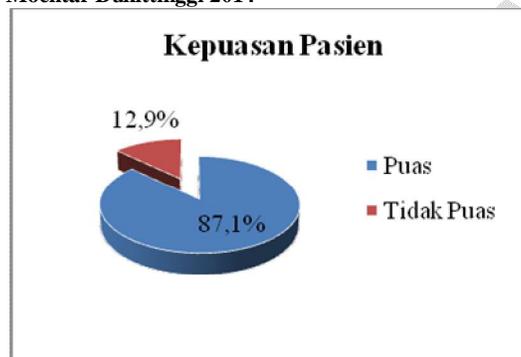
Data primer didapat dari hasil pengisian kuesioner oleh responden (pasien rawat inap interne pria dan wanita di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi) sebanyak 85 orang responden dan data sekunder didapat dari

RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi yang meliputi jumlah pasien satu tahun terakhir yaitu tahun 2013 dan 2 bulan terakhir, yaitu bulan Januari dan Februari 2014, serta profil RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi tahun 2014.

Data dianalisis dengan menggunakan uji statistik yaitu *chi square* ( $\chi^2$ ) dengan derajat kemaknaan 95%. Dinyatakan bermakna jika  $p \text{ value} \leq 0,05$  dan tidak bermakna jika  $p \text{ value} > 0,05$ .

## 2. Hasil Dan Pembahasan

**Gambar 1 : Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 2014**

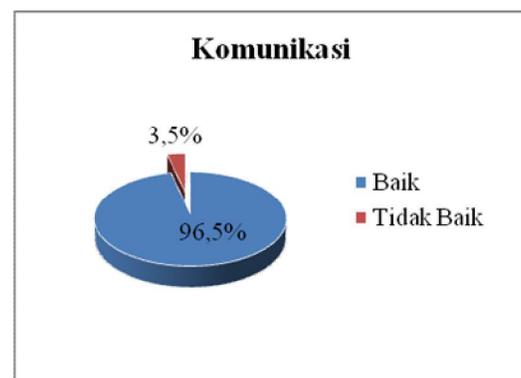


Berdasarkan gambar 1 di atas didapatkan bahwa dari 85 responden yang diteliti sebagian besar (87,1%) responden menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi.

Menurut asumsi peneliti, bahwa kepuasan pasien dapat ditingkatkan dengan meningkatkan mutu pelayanan

yang diberikan kepada pasien. Pada penelitian ini angka kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar tinggi. Ini menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan yang diberikan di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi baik, ini dibuktikan dengan sebagian besar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

**Gambar 2 : Distribusi Frekuensi Responden Menurut Komunikasi Perawat di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 2014**

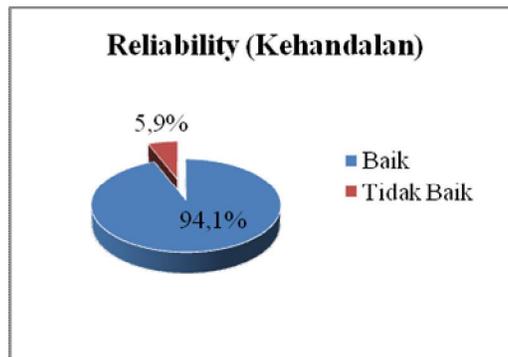


Berdasarkan gambar2 di atas didapatkan bahwa dari 85 responden yang diteliti sebagian besar (96,5%) menyatakan komunikasi perawat di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi baik.

Menurut asumsi peneliti, setiap individu mempunyai pikiran, perasaan, pengalaman, latar belakang budaya, agama, status sosial, ekonomi, dan kebutuhan yang berbeda-beda. Tiap individu mempunyai respon atau

persepsi yang berbeda-beda. Di rumah sakit terutama di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2014, respon atau persepsi pasien terhadap pelayanan salah satunya terhadap komunikasi perawat mengatakan ada yang baik dan tidak baik, namun sebagian besar pasien mengatakan baik. hal ini dapat dipengaruhi oleh kemampuan perawat itu sendiri untuk bersikap terbuka, perhatian, sensitif, empati dan responsif pada perubahan kebutuhan klien.

**Gambar 3 :Distribusi Frekuensi Responden Menurut Reliability (Kehandalan) Perawat di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 2014**

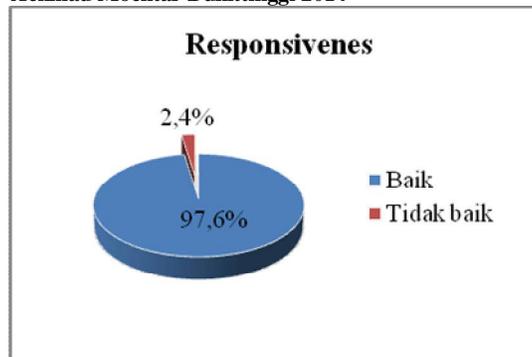


Berdasarkan gambar3 di atas didapatkan bahwa dari 85 responden yang diteliti sebagian besar (94,1%) menyatakan Reliability (Kehandalan) perawat di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi baik.

Menurut asumsi peneliti, seorang perawat harus memiliki reliabilitas yang baik. Karena pasien bisa menilai kemampuan perawat dari tindakan yang kita

lakukan dan dari apa yang kita kerjakan. Dari sana pasien bisa menilai apakah reliabilitas kita baik atau tidak. Namun, Di rumah sakit terutama di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2014 reliability (Kehandalan) perawat baik, hal ini terbukti dengan sebagian besar pasien mengatakan reliability (Kehandalan) perawat baik.

**Gambar 4 :Distribusi Frekuensi Responden Menurut Responsiveness (Daya Tanggap) Perawat di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 2014**



Berdasarkan gambar4 di atas didapatkan bahwa dari 85 responden yang diteliti sebagian besar (97,6%) menyatakan Responsiveness (Daya Tanggap) perawat

di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi baik.

Menurut asumsi peneliti, di rumah sakit terutama di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2014 *responsiveness* (daya tanggap) perawat baik, hal ini

terbukti dengan sebagian besar pasien mengatakan *responsiveness* (daya tanggap) perawat baik. Meskipun masih ada sebagian kecil responden yang menyatakan tidak baik. Tapi secara keseluruhan sudah baik.

**Tabel 1 : Hubungan Komunikasi dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 2014**

No	Komunikasi	Tingkat Kepuasan Kepuasan				Total		Pvalue
		Tidak Puas		Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1	Tidak Baik	2	66,7	1	33,3	3	100,0	0,043
2	Baik	9	11,0	73	89,0	82	100,0	
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>12,9</b>	<b>74</b>	<b>87,1</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>	

Berdasarkan tabel 1 didapatkan bahwa proporsi responden yang menyatakan tidak puas lebih banyak pada Komunikasi yang tidak baik (66,7%) dibandingkan komunikasi yang baik (11,0%).

Hasil analisa statistik dengan uji *Chi-Square* diperoleh nilai *p value* = 0,043 dengan demikian nilai *p value* < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2014.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Engki Misrawati (2011), dimana dari hasil uji statistik diperoleh nilai *P value* = 0,023. Hal ini berarti *P value* < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara komunikasi dengan kepuasan pasien.

Kepuasan merupakan output dari setiap pelayanan yang diberikan dan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit yaitu komunikasi perawat. Komunikasi terapeutik merupakan hal yang sangat penting bagi perawat untuk mendukung proses keperawatan yang meliputi pengkajian, diagnosa keperawatan, intervensi keperawatan, implementasi keperawatan, serta evaluasi. Komunikasi berperan sebagai sarana untuk menggalang kebutuhan pasien.

Menurut asumsi peneliti bahwa pelaksanaan komunikasi perawat di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi sudah baik, ini dibuktikan dengan sebagian besar pasien yang di rawat disana mengatakan puas terhadap komunikasi perawat yang ada. Jadi dari penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa komunikasi perawat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

**Tabel 2 : Hubungan Reliability (Kehandalan) dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 2014**

No	Reliability	Tingkat Kepuasan Kepuasan				Total		Pvalue
		Tidak Puas		Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1	Tidak Baik	5	100,0	0	,0	5	100,0	0,000
2	Baik	6	7,5	74	92,5	80	100,0	
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>12,9</b>	<b>74</b>	<b>87,1</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>	

Berdasarkan tabel 2 didapatkan bahwa proporsi responden yang menyatakan tidak puas lebih banyak pada Reliability (kehandalan) yang tidak baik (100,0%) dibandingkan Reliability (kehandalan) yang baik (7,5%).

Hasil analisa statistik dengan uji *Chi-Square* diperoleh nilai *p value* = 0,000 dengan demikian nilai *p value* < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara reliability (kehandalan) perawat dengan tingkat kepuasan pasien

di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2014.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Salwati (2009), dimana dari hasil uji statistik diperoleh nilai  $P\ value = 0,174$ . Hal ini berarti  $P\ value > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara *reliability* (Kehandalan) perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Sebagai petugas kesehatan yang paling sering bertemu dengan pasien/frekuensi pertemuan dengan pasien yang sering dan merupakan salah satu jenis pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien, perawat harus memiliki kemampuan dan keterampilan yang baik dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Karena setiap tindakan yang dilakukan perawat akan dinilai oleh pasien.

**Tabel 3 : Hubungan *Responsiveness* (daya tanggap) dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi 2014**

No	Responsiveness	Tingkat Kepuasan				Total		P value
		Tidak Puas		Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1	Tidak Baik	2	100,0	0	,0	2	100,0	0,015
2	Baik	9	10,8	74	89,2	83	100,0	
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>12,9</b>	<b>74</b>	<b>87,1</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>	

Berdasarkan table3 didapatkan bahwa proporsi responden yang menyatakan tidak puas lebih banyak pada *Responsiveness* (daya tanggap) yang tidak baik(100,0%) dibandingkan *Responsiveness* (daya tanggap) yang baik (10,8%).

Hasil analisa statistik dengan uji *Chi- Square* diperoleh nilai  $p\ value = 0,015$  dengan demikian nilai  $p < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara *responsiveness* (daya tanggap) perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi Tahun 2014.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Salwati (2009), dimana dari hasil uji statistik diperoleh nilai  $P\ value = 0,013$ . Hal ini berarti  $P\ value < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara *responsiveness* (daya tanggap) perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

*Responsiveness*(daya tanggap), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Ketanggapan perawat berhubungan dengan aspek kesiapan dari perawat dalam memenuhi kebutuhan pasien akan pelayanan yang diinginkan.

Menurut asumsi peneliti bahwa pelaksanaan *reliability* (kehandalan) perawat di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi sudah baik, ini dibuktikan dengan sebagian besar pasien yang di rawat disana mengatakan puas terhadap *reliability* (kehandalan) perawat yang ada. Jadi dari penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa *reliability* (kehandalan) perawat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien

7. Terdapat hubungan yang bermakna antara Tingkat kesiapan dari petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian pasien atas mutu pelayanan yang diselenggarakan. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Cepat tanggap atau tidaknya perawat terhadap keluhan pasien akan sangat mempengaruhi kepuasan dari pasien tersebut.

Menurut asumsi peneliti, ketanggapan perawat dalam menanggapi keluhan pasien tergantung kepada perawat tersebut. Selain kompeten dan mempunyai kemampuan/skill yang baik, perawat harus bekerja dengan hati yang ikhlas. *Responsiveness*(daya tanggap) perawat di Ruang Rawat Inap Interne Pria dan Wanita RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi sudah baik, ini dibuktikan dengan sebagian besar pasien yang dirawat disana mengatakan puas terhadap *responsiveness*(daya tanggap)perawat yang ada. Jadi dari penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa *Responsiveness*(daya tanggap) perawat mempunyai hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien.

dengan meneliti satu variabel lainnya dari Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat

Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Keperawatan.

#### Daftar Pustaka

- Ali, Zaidin. (2002). *Dasar-dasar Keperawatan Profesional*. Jakarta: Widia Medika
- Anjaryani, Wike Diah. (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan di RSUD Tugu Rejo Semarang*. Tesis Universitas Diponegoro Program Studi Magister Promosi Kesehatan Kajian Sumber Daya Manusia, Semarang : Tidak diterbitkan
- Arwani. (2002). *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Jakarta: EGC
- Bolla, Ibrahim. (2008). *Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Melalui RSUD Subang*. Cimahi: STIKes Jenderal Achmad Yani
- Misrawati, Engki. (2011). *Hubungan Pelaksanaan Komunikasi Terapeutik Verbal dan Nonverbal Oleh Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Klien di Ruang Rawat Inap Interne dan Bedah RSUD Lubuk Basung*
- Hidayat, A, A. (2004). *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Slemba medika
- (2003). *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah (Edisi Pertama)*. Jakarta: Salemba Medika.
- (2009). *Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika
- <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789173244C/hapter%20II.pdf>. Diakses tanggal 30 April 2014
- <http://dedylondong.blogspot.com/2012/04/kepuasan-pelanggan-customer.html>. Diakses tanggal 30 April 2014
- Kariyoso. (1994). *Pengantar Komunikasi Bagi Siswa Perawat*. Jakarta: EGC
- Khairani, Laila. (2011). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Pasaman Barat*
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia (Buku 1)*. Andi and Pearson Education Asia Pte. Ltd
- Kozier, B. (2010). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik (Edisi 7, Vol. I)*. Jakarta: EGC.
- Lupiyoadi, R. & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 2)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muninjaya, A.A.Gde. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Nursalam. (2002). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika
- (2003). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis, dan Instrumen Penelitian Keperawatan (Edisi 2)*. Jakarta: Salemba Medika
- Notoatmojo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Oktavia, Prima Dini. (2010). *Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Terhadap Tingkat Kepuasan Klien di Ruang Rawat Inap Interne RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Program Studi Ilmu Keperawatan, Bukittinggi : Tidak diterbitkan
- Otani, K., Brian, W., Faulkner, K. M., Boslaugh, S., Burroughs, T. E., & Dunaga. (2009). Patient Satisfaction: Focusing on "Excellent". *Journal of Healthcare Management 54 (2)*.
- Pohan, Imballo S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Potter, P. A., & Perry, A. G. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik (Edisi 4, Vol. I)*. Jakarta: EGC.
- Profil RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi, (2014). Bukittinggi.
- Salimah, S. (2009, April 22). *TRAINING NEED ANALYSIS (TNA) DI RUMAH SAKIT*. Diakses tanggal 26 Maret 2014, dari <http://indosdm.com/training-need-analysis-tna-di-rumah-sakit>.
- Salwati. (2009). *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul*. Skripsi Universitas Ahmad Dahlan Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Yogyakarta
- Sibagariang, Julianie, Rismalinda, & Nurzannah. (2010). *Buku Saku Metodologi Penelitian Untuk Mahasiswa Diploma Kesehatan*. Jakarta: CV. Trans Info Media
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Suryani, S. Kp, MHSe. (2005). *Komunikasi Terapeutik Teori dan Praktek*. Jakarta : EGC