

Abstrak

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Skripsi, Februari 2018

Mahmud Nahrowi

FAKTOR DOMINAN YANG MEMPENGARUHI KETIDAKPUASAN  
KELUARGA PENDERITA DIPUSKESMAS TANGGUL KABUPATEN JEMBER

XII + 66 halaman + 1bagian +11 Tabel + 12 Lampiran

### Abstrak

Kepuasan pasien bersifat subjektif berorientasi pada individu dan sesuai dengan tingkat rata-rata kepuasan penduduk. Kepuasan pasien dapat berhubungan dengan berbagai aspek diantaranya mutu pelayanan yang diberikan, kecepatan pemberian layanan, prosedur serta sikap yang diberikan oleh pemberi pelayanan kesehatan itu sendiri. Penelitian ini menggunakan pendekatan korelasional dengan rancangan bagian *cross sectional*, bertujuan mengetahui adakah hubungan faktor dominan yang mempengaruhi ketidakpuasan keluarga pasien di IGD Puskesmas Tanggul Kabupaten Jember. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang dan terdaftar di UGD Puskesmas Tanggul Kabupaten Jember yaitu sejumlah 170 pasien menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner. Hasil penelitian di dapatkan bahwa dari 63 responden yang memiliki faktor empati tidak baik sebanyak 34 (54,0%) dan menyatakan puas terdapat hubungan antara faktor empati dengan ketidakpuasan pasien dengan hasil uji korelasi  $p = 0,000$  dari nilai  $r = 0,0491$  maka  $p < 0,05$ . Dari 63 responden memiliki komunikasi baik sebanyak 56 (88,9%), dan mayoritas responden menyatakan puas dari hasil penelitian diperoleh  $p = 0,127$  dan  $r = 0,194$  maka  $p > 0,005$  dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara faktor komunikasi dengan ketidakpuasan. Serta dari 63 responden memiliki faktor biaya baik sebanyak 52 (82,5%) dan dari hasil penelitian di peroleh nilai  $p = 0,027$  dan  $r = 0,278$  maka  $p > 0,05$  dapat disimpulkan tidak ada hubungan antara faktor biaya dengan ketidakpuasan. Disarankan kepada puskesmas untuk meningkatkan sarana dan prasarana agar pasien nyaman dan puas.

**Kata kunci:** Faktor Dominan; tingkat ketidakpuasaan; pasien

Abstrak

UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH JEMBER  
STUDY PROGRAM S1 NURSING  
FACULTY OF HEALTH SCIENCE

Skripsi, February 2018

Mahmud Nahrowi

DOMINANT FACTORS INFLUENCING THE INFLUENCE OF FAMILY  
SUCCESSFUL PATIENTS IN EMERGENCY PUSKESMAS TANGGUL  
DISTRICT JEMBER

XII + 66 Pages + 1bagan + 11 tables + 12 attachments

### **Abstrak**

Patient satisfaction is subjective oriented to the individual and according to the average level of population satisfaction. Patient satisfaction can be related to various aspects such as the quality of services provided, the speed of service delivery, procedures and attitudes provided by the health service providers themselves. This study uses correlational approach with cross sectional section design, aimed to know is there a correlation of dominant factors affecting family's family dissatisfaction in IGD Puskesmas Tanggul Kabupaten Jember. The population in this study were patients who came and registered in emergency room health center of Tanggul Regency of Jember which is a number of 170 patients using purposive sampling collection is done by using questionnaire. The result of this study found that from 63 respondents who have empathy factor is not good as much as 34 (54,0%) and expressed satisfaction there is relationship between empathy factor with patient dissatisfaction with correlation test result  $p = 0,000$  from  $r$  value 0,0491 then  $p < 0,05$ . From 63 respondents have good communication as many as 56 (88,9%), and majority of respondents express satisfaction from result of research obtained  $p = 0,127$  and  $r = 0,194$  then  $p > 0,005$  can be concluded there is no relation between communication factor with dissatisfaction. And from 63 respondents have good cost factor as much as 52 (82,5%) and from research result obtained  $p$  value = 0,027 and  $r = 0,278$  then  $p > 0,05$  can be concluded there is no relation between cost factor with dissatisfaction. It is suggested to puskesmas to improve facilities and infrastructure so that patient is comfortable and satisfied.

**Keywords:** Dominant Factor; degree of discontent; patient

**Bibliography:** (2008-2015)