

## INTISARI

Nama : Veronika Adhitya Marsilia Eka Putri  
NIM : 201511141  
Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayan Keperawatan  
Di Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran  
Tanggal ujian : 20 Desember 2017  
Pembimbing : Paulus Subiyanto, M.Kep., Sp. KMB  
Jumlah pustaka : 36 pustaka (tahun 2007 – 2017)  
Jumlah halaman : xiii, 69 halaman, tabel dan lampiran

Menurut Kotler yang disitasi oleh Nursalam (2011) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut Parasuraman yang disitasi oleh (Nursalam, 2015) mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan “*RATER*” (*responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reability*). Tujuan dari penelitian ini adalah Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kuantitatif sederhana. Secara keseluruhan hasil penelitian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Rawat Inap RS Santa Elisabeth Ganjuran didapatkan data sebagian besar (83,3%) responden menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan, sebagian kecil (13,3%) responden menyatakan cukup puas terhadap pelayanan keperawatan dan hampir tidak ada (3,4%) responden yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran. Saran kepada manajemen rumah sakit diharapkan untuk mempertahankan pelayanan keperawatan kepada semua pasien yang dirawat dengan terus mengembangkan sarana dan prasarana, dan lebih memberikan penjelasan kepada pasien baik dalam proses perawatan, alur pengurusan perawatan, jam kunjung pasien dan mengarahkan perawat untuk meningkatkan layanan keperawatan baik dalam keramahan, kepedulian dan ketanggapan, ketrampilan saat menangani pasien akan kebutuhan pasien agar pelayanan di Rumah Sakit Santa Elisabeth Ganjuran semakin memuaskan.

Kata kunci : kepuasan pasien