

**PROGRAM STUDI SI KEPERAWATAN
IKES PAYUNG NEGERI PEKANBARU**

Skripsi, Mei 2024

Nur Aulia

Hubungan Responsiveness Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas
Harapan Raya Pekanbaru Tahun 2023

Xiii + 60 Halaman + 11 Tabel + 9 Lampiran

Abstrak

Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Sedangkan Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan yang diterimanya yang sesuai dengan apa yang telah direncanakan suatu perusahaan atau instansi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Responsiveness Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Harapan Raya Pekanbaru Tahun 2023. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Harapan Raya Pekanbaru. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian adalah desain korelasi dengan menggunakan pendekatan *Cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 430 orang dan sampel dalam penelitian ini 113 responden. Instrumen penelitian ini menggunakan kuisioner responsiveness dan kuisioner kepuasan pasien. Hasil penelitian ini didapatkan hubungan antara responsiveness dengan kepuasan pasien dengan nilai p-value yaitu $0,037 < 0,05$. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk dijadikan data dasar bagi peneliti lainnya.

Kata Kunci : Responsiveness, Kepuasan Pasien.
Daftar Bacaan : 32 (2017-2022)

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
IKES PAYUNG NEGERI PEKANBARU

Skripsi, May 2024

Nur Aulia

The Relationship between Responsiveness and Patient Satisfaction Levels at the Harapan Raya Pekanbaru Health Center in 2023

Xiii + 60 Pages + 11 Tables + 9 Appendices

Abstract

Responsiveness can foster a positive perception of the quality of services provided. Meanwhile, patient satisfaction is the result of the patient's assessment of health services by comparing what is expected in accordance with the reality of the service they receive which is in accordance with what has been planned by a company or agency. The aim of this research is to determine the relationship between responsiveness and patient satisfaction levels at the Harapan Raya Pekanbaru Community Health Center in 2023. This research was conducted at the Harapan Raya Pekanbaru Community Health Center. This type of research is quantitative research with the research design being a correlation design using a cross-sectional approach. The population in this study was 430 people and the sample in this study was 113 respondents. This research instrument uses a responsiveness questionnaire and a patient satisfaction questionnaire. The results of this research showed a relationship between responsiveness and patient satisfaction with a p-value of $0.037 < 0.05$. For further researchers, it is recommended that it be used as basic data for other researchers.

Keywords : Responsiveness, Patient Satisfaction.

Reading List : 32 (2017-2022)