



TESIS

**ANALISIS PERSEPSI PASIEN BERBASIS BUDAYA PERAWAT
MELIPUTI KERAMAHAN, KEMAMPUAN MENDENGAR, DAN
KEJELASAN PERAN TERHADAP KEPUASAN LAYANAN
DI RUMAH SAKIT HERMINA JATINEGARA
TAHUN 2016**

**LILIS LISMAYANTI
2014980059**

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN
(KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN KEPERAWATAN)
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
JAKARTA, AGUSTUS 2016**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
PROGRAM MAGISTER ILMU KEPERAWATAN
PEMINATAN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN KEPERAWATAN
PROGRAM PASCA SARJANA-FAK KEPEERAWATAN

Tesis, Agustus 2016

Lilis Lismayanti

Analisis Persepsi Pasien Berbasis Budaya Perawat Meliputi Keramahan, Kemampuan Mendengar dan Kejelasan Peran Terhadap Kepuasan Layanan di Rumah Sakit Hermina Jatinegara Jakarta, Tahun 2016.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi Pasien mengenai budaya perawat yang berpengaruh terhadap kepuasan Pasien di Rumah Sakit Hermina Jatinegara. Metode dalam penelitian ini dengan menggunakan mixed method kuantitatif dan kualitatif dengan jumlah responden 86 Pasien berikut informan yang di wawancara sebanyak lima orang untuk kualitatifnya. Hasil penelitian yang mempersepsikan bahwa hubungan budaya perawat baik dan merasa puas dengan pelayanan mencapai 91,2% hasil uji statistik diperoleh $p\ value = 0.004$ dengan nilai $OR = 6,356$ berdasarkan sub variabel tipe perawat yang ramah mencapai 89,1% kemampuan mendengar yang baik 88,5% dan kejelasan peran 92,7%. Dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara budaya perawat dengan kepuasan Pasien. Sedangkan karakteristik Pasien berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan lama perawatan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik Pasien terhadap budaya perawat dan tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik Pasien dengan kepuasan Pasien dengan nilai $p\ value$ lebih dari 0,005. Variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan Pasien adalah kejelasan peran perawat. Saran bagi Pimpinan Rumah Sakit perlu semakin memperkuat budaya organisasi melalui sosialisasi budaya secara berkesinambungan dan berkala.

Kata Kunci : Persepsi Pasien, Budaya Organisasi, Kepuasan Pasien