

**DESKRIPSI KARAKTERISTIK DAN DIMENSI KEPUASAN PASIEN PADA
PELAYANAN KEPERAWATAN DI PRAKTIK MANDIRI KEPERAWATAN DESA
ADIRAJA TAHUN 2023**

*Description Of Characteristics And Dimensions Of Patient Satisfaction With Nursing Services In Adiraja
Village Nursing Independent Practice, 2023*

Zainudin Nurohman¹, Ida Ariani², Bejo Danang³
^{1,2,3} Health Science Institute Al-Irsyad Al-Islamiyyah Cilacap
Jl. Cerme No. 24 Sidanegara Cilacap

ABSTRAK

Praktik keperawatan mandiri merupakan tantangan yang harus disikapi oleh profesi keperawatan. Ukuran keberhasilan suatu pelayanan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien akan tercapai bila pasien mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti apa deskripsi karakteristik dan dimensi kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di praktik mandiri keperawatan desa adiraja 2023. Desain penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif melalui pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 41 pasien operasi katarak dan menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner kepuasan SERVQUAL yang terdiri dari 43 item. Hasil penelitian didapatkan informasi paling banyak berumur 36-45 tahun sebanyak 12 responden (29,3%). Pada jenis kelamin pasien yang berkunjung sebagian besar adalah perempuan sebanyak 25 responden (61,0%), dan untuk pendidikan didapatkan hasil bahwa sebagian besar adalah berpendidikan menengah (SMA) sebanyak 31 responden (75,6%). Tingkat kepuasan pasien berdasarkan *tangibles* sebagian besar adalah sangat memuaskan sebanyak 24 responden (58,5%). Tingkat kepuasan pasien berdasarkan *Reliability* sebagian besar adalah sangat memuaskan sebanyak 25 responden (61,0%). Tingkat kepuasan pasien berdasarkan *responsiveness* sebagian besar adalah sangat memuaskan sebanyak 31 responden (75,6%). Tingkat kepuasan pasien berdasarkan *assurance* sebagian besar adalah sangat memuaskan sebanyak 33 responden (80,5%). tingkat kepuasan pasien berdasarkan *empathy* sebagian besar adalah sangat memuaskan sebanyak 29 responden (70,7%).

Kata kunci: Kepuasan pasien, praktik mandiri keperawatan

ABSTRACT

Independent nursing practice is a challenge that must be addressed by the nursing profession. The measure of the success of a service is patient satisfaction. Patient satisfaction will be achieved if patients receive services that meet their needs and expectations. This study aims to examine the description of the characteristics and dimensions of patient satisfaction with nursing services in independent nursing practice in Adiraja Village 2023. The design of this research is descriptive quantitative using a cross sectional approach. The number of samples in this study was 41 cataract surgery patients and used a purposive sampling technique. This research instrument uses the SERVQUAL satisfaction questionnaire which consists of 43 items. The research results showed that the majority of respondents were 36-45 years old, 12 respondents (29.3%). In terms of gender, the majority of patients who visited were women, 25 respondents (61.0%), and for education, the results showed that the majority had secondary education (SMA), 31 respondents (75.6%). The level of patient satisfaction based on tangibles was mostly very satisfactory, as many as 24 respondents (58.5%). The level of patient satisfaction based on Reliability was mostly very satisfactory with 25 respondents (61.0%). The level of patient satisfaction based on responsiveness was mostly very satisfactory, with 31 respondents (75.6%). The level of patient satisfaction based on assurance was mostly very satisfactory, with 33 respondents (80.5%). The majority of patient satisfaction levels based on empathy were very satisfactory, as many as 29 respondents (