

PERSEPSI PASIEN RAWAT INAP KLAS III TERHADAP *RESPONSIVENESS* PELAYANAN DOKTER DAN PERAWAT DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RAA SOEWONDO PATI

NYDIA VERAMITHA – 25010110141064

(2015 - Skripsi)

Responsiveness adalah aspek-aspek non medis yang berhubungan dengan bagaimana seseorang diperlakukan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persepsi pasien rawat inap klas III terhadap *Responsiveness* pelayanan dokter dan perawat yang dilihat dari 3 domain *Responsiveness* yaitu keramahan petugas, kejelasan informasi, dan lama waktu tunggu pasien. Penelitian ini merupakan penelitian observasional. Populasi dalam penelitian ini adalah 73 responden. teknik pengambilan sampel menggunakan rumus simple random sampling. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner terstruktur dan dokumentasi. analisis data dalam penelitian ini adalah analisis univariat. Analisis univariat dilakukan untuk mendiskripsikan semua variabel penelitian. Hasil penelitian ini dilihat dari 2 faktor yaitu pendidikan dan pekerjaan, semakin tinggi pendidikan semakin tahu tentang kualitas pelayanan kesehatan. Untuk persepsi pasien terhadap *Responsiveness* pelayanan dokter dan perawat yang dilihat dari 3 domain *Responsiveness* yaitu keramahan petugas, kejelasan informasi, dan lama waktu tunggu, untuk hasil *Responsiveness* pelayanan dokter semua pasien menjawab 100% ramah, untuk perawatnya didapatkan hasil semua pasien menjawab 100% ramah, kemudian untuk kejelasan infotmasi masih terdapat 19,2% yang menjawab tidak setuju untuk pertanyaan yang berkaitan dengan penjelasan yang mudah dipahami tentang kondisi yang dirasa pasien, dan untuk lama waktu tunggu ini hampir semua psien menjawab setuju dengan nilai paling tinggi 93,2% untuk pertanyaan terkait tentang tanggapan perawat maupun dokter pada saat kondisi darurat. *Responsiveness* dokter dan perawat sudah baik, baik dalam situasi normal maupun dalam kondisi darurat. Kedua hal tersebut mendapat respon positif dari responden. Tetapi dokter dan perawat harus meningkatkan kemampuan komunikasi mereka, karena masih ada beberapa responden yang masih belum dapat memahami penjeasan mereka.

Kata Kunci: *Responsiveness, 8 domain Responsiveness, persepsi pasien terhadap Responsiveness*