

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG  
Skripsi, April 2014**

**ABSTRAK**

Kiki Neni Raharjo

**HUBUNGAN FACTOR SOSIAL EKONOMI DAN KEPUASAN PELAYANAN DAN KEPUASAN PELAYANAN DENGAN KEJADIAN PASIEN PULANG PAKSA DI RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG**

54 hal + 10 tabel + xvi

**Latar Belakang:** Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit pemerintah ataupun swasta. Kasus yang sering terjadi sebagai akibat dari ketidakpuasan pasien adalah permohonan pindah ke rumah sakit lain, pulang dalam keadaan terpaksa sebelum sakitnya sembuh (pulang paksa). kasus pasien pulang paksa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan dan tarif yang ditetapkan oleh rumah sakit.

**Metode Penelitian:** Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif analitik korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, jumlah responden sebanyak 250 orang dengan teknik simple random sampling. Rancangan penelitian yang digunakan adalah *cross-sectional*. Data yang diperoleh diolah secara statistic menggunakan uji *chi square* kemudian uji *regression logistic*.

**Hasil Penelitian:** Hasil penelitian menunjukkan hasil berdasarkan status sosial kategori atas 93,2%, status sosial ekonominya bawah 6,8%. Berdasarkan kepuasan pelayanan menyatakan puas 87,8%, kepuasan pelayanan menyatakan tidak puas 12,2%. Responden tidak melakukan pulang paksa 91,2%, memilih pulang paksa 8,8%. Responden yang status sosial ekonominya bawah mengambil keputusan pulang paksa 92,9%, status sosial ekonomi atas tidak melakukan pulang paksa 97,4%. Berdasarkan analisis Fisher's exact didapatkan nilai p sebesar 0,000. Responden merasa tidak puas atas pelayanan mengambil keputusan untuk pulang paksa 60,0%, yang puas atas pelayanan tidak melakukan pulang paksa 98,3%. Berdasarkan analisis Fisher's exact didapatkan nilai p sebesar 0,000. Hasil analisis uji *regression logistic*. Pada step terakhir kedua variabel yaitu status sosial ekonomi dan kepuasan pelayanan memiliki nilai sig < 0,05.

**Simpulan:** Ada pengaruh secara bersama-sama antara status sosial ekonomi dan kepuasan pelayanan terhadap kejadian pasien pulang paksa dengan nilai *p value* sejumlah 0,000 (*p value* < 0,05).

**Kata Kunci:** Komunikasi kepala ruang, motivasi kerja perawat pelaksana.