

## Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Fatmawati Jakarta

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20277285&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam menilai kualitas jasa pelayanan di rumah sakit terutama terhadap pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Kepuasan pasien dapat dipergunakan sebagai umpan balik bagi manajemen dan diperlukan untuk menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Akibat ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan tentu menimbulkan kerugian yang tidak sedikit, seperti dilaporkan American Hospital Assosiation (1993), yang dikutip oleh Krowinski dan Steiber (1996), dapat mencapai 14 juta dollar AS per tahun (sama dengan Rp 140 milyar dengan kurs 1 USD = Rp 10.000). Kerugian bisa dialami baik oleh konsumen maupun dari pihak pemberi pelayanan.(Rumah sakit).

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif sederhana. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di IGD RSUP Fatmawati Jakarta. Penelitian menggunakan desain potong lintang. Pengukuran tingkat kepuasan klien dilakukan melalui lima dimensi kepuasan yaitu jaminan (67%), ketanggapan (75%), empati (79%), berwujud (86%), kehandalan (73%) Analisis data dilakukan secara univariat yang hasilnya adalah tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi berwujud (86%) sedangkan tingkat kepuasan terendah pada dimensi jaminan (67%). Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di IGD RSUP Fatmawati Jakarta adalah puas (76%).

Disarankan untuk dilakukan penelitian lanjutan agar dapat melihat hubungan antara variabel kepuasan dengan variabel demografi (jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, agama, status pemikahan) dengan desain, tehnik pengambilan sampel dan jumlah sampel yang lebih baik daripada penelitian ini.