

Hubungan karekteristik perawat dan budaya organisasi dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Pondok Kopi Jakarta

Eni Widiastuti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20302769&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Tujuan penelitian menggambarkan hubungan karakteristik perawat dan budaya organisasi dengan kepuasan pasien di RSIJ Pondok Kopi. Penelitian ini deskriptif korelasi dengan Cross Sectional dengan sampel perawat 106 dan sampel pasien 423. Hasil penelitian perawat mempersepsikan baik tentang budaya organisasi 53.8%. Kepuasan pasien 54.6%. Ada hubungan antara karakteristik perawat dan budaya organisasi dengan kepuasan pasien meliputi: umur, masa kerja, tipe karyawan yang ramah, formalitas rendah dan ketrampilan mendengar yang baik ($p < 0.05$). Sedangkan jenis kelamin, pendidikan, perluasan formalitas dan kejelasan peran tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien ($p > 0.05$). Variabel yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien adalah ketrampilan mendengar yang baik. Pimpinan rumah sakit perlu memperkuat budaya organisasi terutama ketrampilan mendengar yang baik melalui sosialisasi budaya secara berkesinambungan dan berkala.

<hr>

ABSTRACT

The purpose of this study describes the relationship of nurse characteristics and organizational culture with patient satisfaction in Pondok Kopi Jakarta Islamic Hospital. This study descriptive correlation with Cross Sectional with 106 nurses samples and 423 patient samples. The research nurse about the culture of the organization perceives both 53.8%. 54.6% patient satisfaction. There is a relationship between nurse characteristics and organizational culture with patient satisfaction included: age, tenure, type of employee-friendly, low formality and good listening skills ($p < 0.05$). As for gender, education, expansion of formality and clarity of the role are no association with patient satisfaction ($p > 0.05$). Variables most associated with patient satisfaction is good listening skills. Hospital leaders need to strengthen the organizational culture, especially good listening skills through cultural socialization and continuous basis.