

Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di unit gawat darurat Rumah Sakit Haji Jakarta tahun 2013 = Patient satisfaction level overview of the nursing service in the emergency unit of Haji Jakarta Hospital 2013

Iwan Setiawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20347666&lokasi=lokal>

Abstrak

Tingkat kepuasan merupakan cermin dari kualitas pelayanan di rumah sakit. Tingkat kepuasan adalah perbandingan antara harapan dan kenyataan. Dikatakan puas jika harapan lebih dari kenyataan dan dikatakan tidak puas jika harapan kurang dari kenyataan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien di unit gawat darurat Rumah Sakit Haji Jakarta.

Desain penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan cross sectional. Jumlah responden sebanyak 100 dengan menggunakan tehnik simple rondon sampling.

Hasil menunjukkan gambaran tingkat kepuasan pasien adalah 90%. Saran untuk rumah sakit adalah untuk lebih meningkatkan pelayanan dengan cara mengadakan kegiatan seperti in house training / pelatihan tentang komunikasi teraupetik dan caring dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

.....The level of satisfaction is a reflection of the quality of care in hospitals. The level of satisfaction is a comparison between expectations and reality. Said to be satisfied if the expectation over reality and said none were satisfied if the expectation is less than reality. This study aims to describe the level of patient satisfaction in the emergency department Haji Hospital Jakarta.

The study design was a descriptive cross sectional approach. Number of respondents is 100 by using simple rondon sampling techniques.

Results show an overview of patient satisfaction was 90%. Suggest for the hospital is to further improve services by doing such as in-house training / training on therapeutic communication and caring in providing services to patients.