

Tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RS. Haji Jakarta

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20363064&lokasi=lokal>

Abstrak

Dalam era globalisasi persaingan bisnis menjadi sangat tajam. Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya.

Kepuasan bergantung pada mutu, yang merupakan perbedaan antara kinerja yang diterima dengan harapan. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi harapan dan pendapat klien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan. Penelitian ini dilakukan di RS. Haji Jakarta. Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif sederhana. Populasi pada penelitian ini adalah klien yang dirawat inap dengan usia diatas 17 tahun, dapat membaca dan menulis dengan kesadaran kompos mentis. Jumlah sampel sebanyak 67 orang. Data diperoleh dengan memberikan kuesioner kepada responden dan responden diminta untuk menjawab pada kolom yang tersedia dengan memberikan tanda silang.

Instrumen yang digunakan ada 2 jenis yaitu mengenai harapan dan pendapat yang terdiri dari data demografi dan pernyataan tentang dimensi prosedural dan pribadi, setelah data terkumpul dianalisa dengan analisis kualitatif-kuantitatif. Hasil analisa data diketahui bahwa klien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang diterima dan lebih mengutamakan dimensi pribadi. Penelitian ini merekomendasikan bahwa pendekatan dimensi pribadi lebih mendapat perhatian dalam memberikan pelayanan keperawatan untuk memberikan kepuasan kepada para klien/ pelanggan.