

# Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap terkait Kepedulian Perawat di Rumah Sakit Syarif Hidayatullah, Tangerang Selatan, Tahun 2020 = Description of Inpatient Satisfaction with Nurse Care at Syarif Hidayatullah Hospital, South Tangerang, 2020

Sinthia Eksanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20506483&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Perilaku peduli merupakan posisi sentral dalam praktik keperawatan, karena kepedulian memiliki sikap dinamis, dimana para perawat bekerja dan berusaha untuk meningkatkan rasa pedulinya kepada pasien. Di Indonesia, kepedulian menjadi salah satu penilaian bagi para pengguna pelayanan kesehatan, khususnya Rumah Sakit. Berdasarkan hasil survei kepuasan pasien pada beberapa Rumah Sakit di DKI Jakarta menunjukkan hasil bahwa 14% klien merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, disebabkan karena perilaku peduli yang kurang baik. Berdasarkan data Standar Pelayanan Minimal (SPM) dari Menteri Kesehatan (2008), standar pelayanan rawat inap untuk kepuasan pelanggan adalah 90%, namun diketahui bahwa tingkat kepuasan pelanggan rumah sakit Syarif Hidayatullah secara general masih berkisar 80%. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat inap terkait kepedulian perawat di RS Syarif Hidayatullah tahun 2020. Subjek yang dinilai dalam penelitian ini adalah perawat rawat inap. Penelitian ini merupakan penelitian survey deskriptif melalui pendekatan kuantitatif. Data yang dibutuhkan berasal dari penyebaran kuesioner kepada pasien rawat inap Rumah Sakit Syarif Hidayatullah. Dari hasil uji univariat dan hasil Importance Performance Analysis diketahui masih ada 5 atribut yang sangat penting untuk di prioritaskan agar dilakukan perbaikan. Akan tetapi 8 atribut lainnya sudah sangat baik di implementasikan dan patut di apresiasi pencapaiannya. Penelitian ini didukung oleh beberapa hasil penelitian sebelumnya (literature review) guna menambah informasi terhadap penelitian yang dilakukan dengan topik dan kriteria yang sama. Hasil penelitian ini merekomendasikan agar rumah sakit mengadakan pelatihan Customer Service Excellent dan pemberian edukasi secara rutin untuk para perawat yang berada di garda terdepan dalam melayani pasien.