

Gambaran kepuasan pasien pada layanan keperawatan di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Kota Depok = An overview of patient satisfaction with nursing care in Outpatient Depok Hospital

Ikram Ade Saputra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920539919&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan pasien adalah jawaban atau tanggapan diberikan pasien setelah membandingkan harapannya dengan apa yang telah dialami atau diterima pasien mengenai mutu asuhan keperawatan. Kepuasan merupakan suatu perasaan senang atau perasaan kecewa individu atau sekelompok orang yang timbul karena membandingkan persepsi atau kesan dari kinerja atau hasil dari sesuatu yang harapan. Kepuasan pasien erat hubungannya dengan kualitas pelayanan rumah sakit, dengan mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien maka pihak manajemen rumah sakit bisa meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan menggambarkan bagaimana kepuasan pasien pada dimensi layanan keperawatan, tangible, responsiveness, reliability, assurance, empathy. Desain penelitian menggunakan Penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena alam dan buatan manusia yang ada terhadap 110 responden yang datang dan berobat ke poli rawat jalan RSUD Bunda Margonda. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa pada beberapa dimensi layanan keperawatan terdapat tingkat ketidakpuasan pasien tertinggi terdapat pada dimensi assurance pada point pertanyaan perhatian perawat terhadap kondisi dan keluhan pasien selama menunggu di poli rawat jalan sehingga pasien merasa tidak di perhatikan dan tidak terjamin kondisinya selama di poli dengan total 66 (60.0 %). Perawat perlu meningkatkan kepekaan terhadap kondisi pasien yang sedang menunggu di poli rawat jalan dan menjamin pasien menerima perhatian atas kondisinya sesuai dengan standar rumah sakit.

.....Kepuasan pasien adalah jawaban atau tanggapan diberikan pasien setelah membandingkan harapannya dengan apa yang telah dialami atau diterima pasien mengenai mutu asuhan keperawatan. Kepuasan merupakan suatu perasaan senang atau perasaan kecewa individu atau sekelompok orang yang timbul karena membandingkan persepsi atau kesan dari kinerja atau hasil dari sesuatu yang harapan. Kepuasan pasien erat hubungannya dengan kualitas pelayanan rumah sakit, dengan mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien maka pihak manajemen rumah sakit bisa meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan menggambarkan bagaimana kepuasan pasien pada dimensi layanan keperawatan, tangible, responsiveness, reliability, assurance, empathy. Desain penelitian menggunakan Penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena alam dan buatan manusia yang ada terhadap 110 responden yang datang dan berobat ke poli rawat jalan RSUD Bunda Margonda. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa pada beberapa dimensi layanan keperawatan terdapat tingkat ketidakpuasan pasien tertinggi terdapat pada dimensi assurance pada point pertanyaan perhatian perawat terhadap kondisi dan keluhan pasien selama menunggu di poli rawat jalan sehingga pasien merasa tidak di perhatikan dan tidak terjamin kondisinya selama di poli dengan total 66 (60.0 %). Perawat perlu meningkatkan kepekaan terhadap kondisi pasien yang

Universitas Indonesia

vii

sedang menunggu di poli rawat jalan dan menjamin pasien menerima perhatian atas kondisinya sesuai

dengan standar rumah sakit.