



**Program Studi Ilmu Keperawatan
Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro
Semarang, Februari 2008**

ABSTRAK

Farida Nur Ifada

Tingkat Kepuasan Keluarga Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Operasi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang

Xii +58 Halaman + 12 tabel + 3 gambar + 9 lampiran

Kepuasan keluarga merupakan keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan keluarga terpenuhi. Kepuasan keluarga terhadap pelayanan keperawatan di kamar operasi dapat dipengaruhi kecepatan perawat memberikan pelayanan, sikap empati, keramahan dan ketanggapan kepada keluarga, komunikasi dan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan keluarga terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Operasi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang dari dimensi *responsiveness*, *empathy*, *communicative*, *ability*, *tangibility* dan *assurance*

Jenis penelitian *kuantitatif*, desain *deskriptif sederhana*, data dikumpulkan dengan kuesioner dengan menggunakan *distribusi frekuensi*. Jumlah sampel 40 keluarga, diambil dengan *Accidental sampling*.

Gambaran kepuasan responden terhadap pelayanan keperawatan dari dimensi *responsiveness*, mempunyai tingkat kepuasan dengan kualitas yang sedang (72,5%). Dimensi *empathy*, mempunyai tingkat kepuasan dengan kualitas yang sedang (65,0%). Dimensi *communicative* mempunyai tingkat kepuasan dengan kualitas yang sedang (80,0%). Dimensi *ability* (77,5%) mempunyai tingkat kepuasan sedang. Dimensi *tangibility* mempunyai kepuasan kualitas yang sedang (75,0%). Gambaran tingkat kepuasan keluarga dari dimensi *assurance* sebagian besar dengan kualitas yang sedang, yaitu 70,0%.

Hasil penelitian menggambarkan bahwa kepuasan keluarga terhadap pelayanan keperawatan dari enam dimensi kepuasan, sebagian besar responden mempunyai tingkat kepuasan sedang. Salah satu factor yang menyebabkan kepuasan keluarga sedang adalah kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada keluarga dan pasien

Kata kunci : Kepuasan keluarga, Pelayanan keperawatan, Kamar operasi

Daftar Pustaka: 29 (1998-2007)



**Nursing Program
Faculty Of Medicine Diponegoro University
Semarang, February 2008**

ABSTRACT

Farida Nur Ifada
**Families' Satisfaction Degree Of Nursing Care In Sultan Agung Islamic
Hospital Operating Room, Semarang**
Xii +58 pages + 12 table + 3 charts + 9 enclosures

Families' satisfaction is a situation where family's passion, expectation, and need are performed. Families' satisfaction of operating room nursing cares could be influenced by the responsiveness, empathy, friendliness and sensitivity of nurse to family's patient, communicative and responsibility of nursing cares. This research intends to discover degree of families' satisfaction in obtaining nursing cares at Sultan Agung Islamic Hospital Operating Room focused on dimensions that are responsiveness, empathy, communicative, ability, tangibility and assurance

This research is quantitative research designed using simple descriptive, data collecting is conducted through questioner and employing frequency distribution. Number of sample is 40 families gathered by accidental sampling.

Respondent satisfactions, viewed from all researched dimensions, that are responsiveness, empathy, communicative, ability, tangibility and assurance dimension, relatively unsound very satisfy. Most of respondent have satisfaction degree at middle level. 72,5% of respondent agree with middle quality in responsiveness , while 65% of respondent in empathy. Moreover, another tested dimension also show middle level quality. Number of respondent who consistent with communicative is 80%, ability is 77,5%, tangibility is 75%, and assurance dimension is 70%.

The research finding describe the satisfaction of family in obtaining nursing cares relatively unsound very satisfy from 6 (six) point of viewed. Most of respondent present middle level of satisfaction degree. One of possible reasons of this situation is the quality of nursing cares. There is lack of optimality in servicing either to patient or patient's family.

Key words : Families' satisfaction, Nursing cares, Operating Room.
Literatures : 29 (1998-2007)