



Program Studi Ilmu Keperawatan
Fakultas Kedokteran
Universitas Diponegoro
Semarang Januari 2008

ABSTRAKS

SRIYANI MUGIARSIH

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Praktik Pelayanan Keperawatan di Poliklinik Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta.

X = 52 halaman + 11 tabel + 2 gambar + 9 lampiran.

Latar Belakang : Kepuasan pasien merupakan sukses memenangkan persaingan, hal ini tentu tidak mudah bagi pengelola rumah sakit mengingat pelayanan yang diberikan juga menyangkut hidup para pasien / pelanggannya, ada banyak dimensi mutu yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti pelayanan administratif, keramahan dan ketanggapan para staf medis dan non medis, kemudahan dan ketepatan waktu layanan.

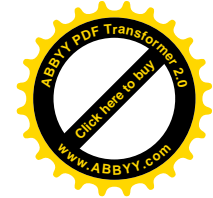
Metode : Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan rancangan diskriptif eksploratif. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *multi stage sampling*. Alat yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner.

Hasil : Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap praktik pelayanan keperawatan adalah sebagian besar responden dalam penelitian ini mengatakan sangat puas terhadap praktik keperawatan yang diberikan yaitu 87% (n = 93) 13% responden menyatakan puas terhadap pelayanan perawatan yang diberikan.

Kesimpulan : Kepuasan pasien tinggi karena semua pasien merasa puas bahkan dapat melebihi dari keinginan pasien sehingga mereka merasa sangat pasien dan untuk selanjutnya dapat mempertahankan serta meningkatkannya.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Praktik perawatan

Daftar Pustaka : 31 (1986 – 2007)



Programme Study of Nursing Science
Medical Faculty
Diponegoro University
Semarang, January 2008

ABSTRACT

SRIYANIMUGIARSIH

Analyze of patient satisfaction level to nursing service practice in Polyclinic of Dr.Oen Hospital, Surakarta.

X = 52 pages + 11 tables + 2 pictures + 9 appendixes

Background : patient satisfaction is success to winning competition, of course, it is not easy for hospital management whereas service given also it concerning to patients/customers live, there are many quality dimension affected to customer satisfaction, such as administration service, friendly and commitment of medical and non medical staff, amenity and accuracy of time service.

Method: This research type is quantitative method with descriptive explorative plan. Sampling technique used in this research is multi stage sampling. Instrument used in research is questionnaire.

Result: Analyze of patient satisfaction level to nursing service practice is most of respondent in this research said that very satisfy for nursing practice given are 87% (n=93), 13% respondents expresses satisfied for nursing service given.

Conclusion : Patient satisfaction are high because all of patients feel satisfied moreover it can exceed from patient desire so they feel very satisfied and hereinafter can maintain or improving its service to patient.

Keyword: Patient satisfaction, nursing practice

Bibliography: 31 (1986 - 2007)