

Analisis Kepuasan Pasien terhadap Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Kota Semarang

Eli Wahyu Widayati -- E2A309017
(2011 - Skripsi)

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan asuhan keperawatan di unit rawat inap RSUD Kota Semarang belum sesuai harapan pasien, dikarenakan masih adanya pernyataan ketidakpuasan pasien/keluarga pasien tentang pelayanan perawat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan di ruang rawat inap. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Subyek penelitian diambil secara *Purposive* sebanyak 6 orang pasien/keluarga pasien rawat inap. Analisis data menggunakan *Contents Analysis*. Dari hasil penelitian diperoleh dari penampilan fisik perawat sudah rapi, bersih dan memakai atribut nama, dan sebagian besar pasien sudah merasa puas, kehandalan perawat sudah terampil dalam memberikan tindakan keperawatan dan sebagian besar pasien/keluarga sudah puas, daya tanggap perawat kurang oeka terhadap keluhan pasien karena perawat jarang mengontrol pasien dan jarang berkomunikasi dengan pasien, aktifitas pasien dibantu keluarga, perawat membantu bila diperlukan dan perawat kurang cepat memberikan pelayanan dan sebagian besar pasien/keluarga kurang puas dngan daya tanggap perawat, jaminan perawat mempunyai ketrampilan yang cukup bagus dan dalam melakukan tindakan keperawatan selalu berhati - hati dan menginformasikan terlebih dahulu ke pasien dan pasien/keluarga sudah puas, empati perawat kurang ramah kepada pasien, kurang komunikasi dan sebagian besar pasien/keluarga kurang puas terhadap empati perawat di ruang rawat inap. Kualitas pelayanan keperawatan ditinjau dari 5 dimensi mutu yaitu : penampilan fisik perawat, kehandalan perawat, daya tanggap perawat, jaminan dan empati perawat. Dari 5 dimensi yang pasien rasakan paling tidak puas adalah dimensi daya tanggap dan empati perawat. Untuk mencapai kepuasan pasien/keluarga diharapkan perawat ramah, sopan serta melakukan hubungan baik dengan pasien/keluarga, mengadakan pelatihan *service excelen* pelayanan prima khusus perawat, ,mengevaluasi kepuasan pasien setiap pasien pulang.

Kata Kunci: Kepuasan pasien; Asuhan keperawatan