



PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG
RISET, JANUARI 2009

ABSTRAK

MUSTAGHFIROH

Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang rawat Inap Anak Rumah Sakit Roemani Semarang.

xv+55 halaman+15 tabel+2 gambar+9 lampiran

Industri perumahsakit di Indonesia sudah mengalami perubahan cukup pesat yang disebabkan oleh perkembangan pengetahuan, teknologi, tingkat ekonomi dan arusi nformasi. Hal tersebut mendorong setiap rumah sakit untuk selalu meningkatkan pelayanan yang bermutu sehingga mampu bersaing dengan pelayanan yang sejenisnya dan dapat memenuhi kebutuhan yang sesuai standar yang telah ditentukan serta sesuai harapan pasien/ keluarganya. Pada akhirnya pengguna jasa pelayanan (pasien dan keluarga) merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran tingkat kepuasan keluarga pasien tentang mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap anak RS Roemani Semarang.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan survey. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang di rawat inap di ruang anak RS Roemani Semarang yang memenuhi kriteria inklusi sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah stratified random sampel dan alokasi sampel secara proporsional.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar keluarga pasien di ruang rawat inap anak RS Roemani Semarang mengatakan puas terhadap pelayanan keperawatan. Hal ini dapat digunakan oleh rumah sakit sebagai alat untuk menyusun strategi pemasaran produk pelayanan keperawatan dalam merebut segmen pasar yang baru dengan memperoleh kepercayaan masyarakat melalui kepuasan pasien dan keluarganya.

Kata kunci : Tingkat kepuasan keluarga, mutu pelayanan keperawatan.

Daftar Pustaka: 39 (1998-2008)



NURSING STUDY PROGRAM
MEDICAL FACULTY
DIPONEGORO UNIVERSITY SEMARANG
RESEARCH, JANUARI 2009

ABSTRACT

MUSTAGHFIROH

Level of Family Patient Satisfaction About Quality Nursing Service Take Care of to Lodge In Pediatric Care Room Roemani Hospital Semarang xv+55 page
yard+15 tables+2 picture+9 enclosure

Industrial affair of hospital in Indonesia has got fantastic change enough caused of science and technology development, economy and information current. The case motivated every hospital to raise good services therefore more competitive with similar service also could fulfill suiteble need with defixed standard and as according expectat patient or family. Finally meritorious health service for user (patient and family) get satisfied for health service given.

Intention of research this is to give description level of family patient about quality nursing service take care of to lodge pediatric care room Roemani hospital Semarang.

This research reprecent descriptive research with approach survey. Popolation in this research is all patient take care of to lodge pediatric care room Roemani hospital Semarang fulfilling criterion of inclusion sampel. Technique of used by intake sampel is stratified random sampling and to take of sampel with proportional.

Result of this research indicate that most family patient with taken care lodge pediatric care room Roemani hospital Semarang tell to satisfy to quality nursing service accepted during taken care of. This matter earn used by hospital as a means of to compile strategy of product marketing of nursing service in grabbing new market segment by belief socialize through satisfaction of patient and family.

Keyword : Level of family patient satisfaction, nursing services.

Bibliography : 39 (1998-2008)