

Hubungan tingkat kepuasan keluarga klien dengan kualitas pelayanan keperawatan di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta

Hartati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20276686&lokasi=lokal>

Abstrak

Rumah sakit sebagai bagian dari kebutuhan masyarakat hendaknya mampu memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan harapan masyarakat umumnya. Pelayanan maksimal disini dikategorikan sebagai pelayanan prima dimana masyarakat (baik klien maupun keluarga klien) mencapai kepuasan setelah menggunakan jasa rumah sakit. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif korelatif dengan jumlah sample 96 orang, dan pengambilan sample dilakukan dengan cara purposive sampling. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi hubungan tingkat kepuasan keluarga dengan kualitas pelayanan keperawatan di instalasi gawat darurat rumah sakit pusat PERTAMINA Jakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 77,1 % (74 orang) merasa puas, 22,9 % (22 orang) merasa kurang puas dan 0 % responden merasa tidak puas. Hasil analisis data dengan menggunakan chi square didapatkan p-value sebesar 0,001 dengan hasil akhir penelitian bahwa hipotesa diterima, yaitu bahwa ada hubungan antara tingkat kepuasan keluarga klien dengan kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan di instalasi gawat darurat rumah sakit pusat PERTAMINA Jakarta (IGD RSPP Jakarta).