

**UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM ILMU KEPERAWATAN
SKRIPSI 2013**

**ELIS SOLIHAT
2011-33-067**

**HUBUNGAN PERSEPSI KEPUASAN PASIEN DAN PELAYANAN
KEPERAWATAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT PT RUMAH
SAKIT PELNI JAKARTA 2013**

VII+7 bab + 97 halaman + 12 tabel + 2 skema

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan total pelanggan dapat dicapai apabila kita berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan SPO. Kepuasan pelanggan dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan suatu pelayanan. Akan tetapi pada kenyataannya perawat Instalasi Gawat Darurat PT. Rumah Sakit PELNI Jakarta dalam memberikan pelayanan keperawatan belum menjalankan tugasnya secara optimal berdasarkan SPO, sehingga hal ini akan mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap pelanggan yaitu pasien.

Tujuan: Penelitian untuk mengetahui hubungan persepsi kepuasan pasien dan pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat PT. Rumah Sakit PELNI Jakarta.

Metode Penelitian: Metode penelitian menggunakan *descriptif corelation*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat ke Instalasi Gawat Darurat PT. Rumah Sakit PELNI Jakarta pada tahun 2013. Teknik pengambilan sampel adalah *random sampling* sebanyak 92 responden. Analisa data untuk univariat dengan menggunakan distribusi frekuensi, bivariat dengan menggunakan *spearman Rho*.

Hasil Penelitian: Sebagian besar responden memiliki persepsi dalam katagori cukup baik sebesar 62,00% dan memiliki tingkat kepuasan dalam katagori cukup puas sebesar 48,90%. Hasil uji korelasi ada hubungan yang bermakna antara persepsi kepuasan pasien dan pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat PT. Rumah Sakit PELNI Jakarta ($P = 0,000$) Nilai signifikan kurang dari 0,05.

Kesimpulan: Disarankan agar Rumah Sakit memberikan informasi dan sosialisasi kepada perawat terutama perawat baru tentang SPO agar kinerja perawat dalam memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat, diharapkan perawat harus lebih tanggap terhadap pasien, kemampuan dan keterampilan perawat harus lebih ditingkatkan serta komunikasi lebih diperbaiki sehingga pasien akan sangat puas.

Kata Kunci: Kinerja, Kepuasan Pasien

Daftar Pustaka: 2002 - 2006