

Hubungan antara interaksi perawat-klien dengan kepuasan klien di Poliklinik Penyakit Dalam, Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit dr. Mohammad Hoesin (RSMH), Palembang, tahun 2001

Azhar, Rusbi

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=10105&lokasi=lokal>

Abstrak

Belum adanya gambaran kepuasan klien merupakan masalah di Poliklinik Penyakit Dalam Instalasi Rawat Jalan RSMH Palembang. Kepuasan klien yang rendah akan berdampak kunjungan pasien pada rumah sakit, sehingga pada akhirnya akan menurunkan pendapatan rumah sakit.

Studi ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran tentang kepuasan klien dan Faktor yang diduga berhubungan dengan kepuasan klien yaitu interaksi perawat-klien dan karakteristik klien. Penelitian ini dilakukan di Poliklinik Penyakit Dalam Instalasi Rawat Jalan RSMH Palembang dari tanggal 12 Maret sampai 17 Maret 2001 dengan pendekatan kuantitatif, cross sectional pada 114 klien rawat jalan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan klien sebesar 55,3 % yang merupakan gambaran komposit dari respon perawat, kecepatan pelayanan, keramahan dan kejelasan informasi yang dilakukan oleh perawat. interaksi perawat-klien dicerminkan dengan 4 komponen yaitu perilaku, tampilan emosional, waktu dan tahapan interaksi. Keempat komponen ini seluruhnya berhubungan dengan kepuasan klien dan salah satu diantaranya yaitu perilaku merupakan faktor yang paling dominan.

Dengan hasil penelitian ini disarankan kepada Kepala Instalasi Rawat Jalan untuk lebih meningkatkan layanan kepada masyarakat melalui petugas kesehatan untuk dapat memperhatikan klien yang mempunyai harapan yang tinggi terhadap perilaku perawat dan cenderung tidak puas terhadap layanan perawat. Perlu penelitian lebih lanjut tentang kepuasan ini terutama menyangkut tentang kepuasan klien diruang-ruang rawat inap dan kualitas pelayanan keperawatan di Instalasi Rawat Jalan.