

ABSTRAKSI

Banyak hal yang mempengaruhi 'value' dari rumah sakit, para dokter, perawat-perawat, team kesehatan lain, fasilitas dan penunjang-penunjang lainnya. Partner dokter yaitu para perawat adalah hal yang cukup besar pengaruhnya terhadap pasien. Suatu cara untuk meningkatkan pemberian pelayanan asuhan keperawatan kepada klien, setiap perawat dituntut untuk terus mengembangkan diri dengan cara meningkatkan ketrampilan dan pengetahuan dibidang keperawatan. Mengoptimalkan proses keperawatan yang akhirnya berdampak terhadap penyembuhan, tidak cukup hanya memandang dari pihak keperawatan saja tetapi perlu adanya kerjasama dengan pasien sebagai klien. Seberapa puas pelayanan yang diterima klien mempengaruhi kepercayaan dan kembali tidaknya klien untuk menggunakan jasa tersebut lagi. Salah satu cara untuk membina hubungan baik dengan klien sehingga organisasi dapat menghadapi era persaingan organisasi kesehatan lain, dibutuhkan perawat-perawat yang memperhatikan kualitas layanan di mata klien/konsumen.

Untuk dapat melayani dan memuaskan pasien tidak saja diperlukan tinjauan dari bidang profesionalisme semata, pihak perawatan juga perlu melihat dari segi kebutuhan/keinginan pasien Masalah ini menjadi penting untuk membuat pasien merasa nyaman dan yakin bahwa kepuasannya sebagai klien rumah sakit diperhatikan sehingga penyembuhan berlangsung optimal dan image positif terbentuk di mata konsumen.

Penelitian yang dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan pihak rumah sakit, studi pustaka, merancang angket, menyebarkan angket dan wawancara dengan pasien rumah sakit. Kemudian dilakukan analisis frekwensi, analisis faktor, test independent dan analisis gap. Dari hasil pengolahan dan analisis diketahui bahwa kualitas pelayanan rumah sakit Adi Husada cukup baik. Tetapi untuk lebih memuaskan klien maka faktor yang perlu lebih ditingkatkan adalah faktor kepedulian perawat terhadap kesehatan pasien, perhatian suasana hati dan tempat, membantu mengisi waktu, memahami latar belakang pasien, kerajinan perawat dan Hak untuk dirawat.