

Analisis hubungan antara karakteristik demografik dengan kepuasan pasien tentang pelaksanaan "fungsi komunikasi" oleh perawat: studi di ruang rawat inap dewasa rumah sakit umum Cibabat tahun 2004 = The analysis of relationship between demographic characteristic and patient satisfaction on the implementation of nurse`s "communication function": a study at adult general ward, Cibabat public hospital

Yosep Rohyadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=107592&lokasi=lokal>

Abstrak

Memberikan kepuasan kepada pasien merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan citra sebuah rumah sakit. Kepuasan pasien dapat diperoleh melalui pemberian pelayanan yang bermutu yang juga merupakan kewajiban profesi. Latar belakang dilakukannya penelitian ini adalah karena masih ada sebagian masyarakat yang merasa tidak puas terhadap pelayanan di rumah sakit umum Cibabat, meskipun pihak rumah sakit tersebut mempunyai misi dan visi yang salah satunya adalah mengutamakan kepuasan pelanggan. Berdasarkan keadaan tersebut peneliti ingin memberikan masukan pada rumah sakit ini melalui suatu penelitian.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran hubungan karakteristik demografik dengan kepuasan pasien tentang pelaksanaan "fungsi komunikasi" oleh perawat di ruang rawat inap dewasa rumah sakit umum Cibabat. Penelitian ini merupakan penelitian descriptive correlational dengan pengumpulan datanya dilakukan secara cross sectional. Hipotesis yang dibuktikan dalam penelitian ini adalah "Adanya hubungan antara karakteristik demografik dengan kepuasan pasien tentang pelaksanaan "fungsi komunikasi" oleh perawat di ruang rawat inap dewasa rumah sakit umum Cibabat tahun 2004.

Sampel penelitian adalah pasien rawat inap lebih dari 1 X 24 jam di ruang rawat inap dewasa rumah sakit umum Cibabat, dengan jumlah 95 responden. Instrumen yang digunakan adalah instrumen untuk mengukur kepuasan yang telah dimodifikasi dan telah disesuaikan dengan kebutuhan penelitian. Instrumen untuk harapan dan kenyataan pelayanan masing-masing terdiri dari 35 pertanyaan. Hasil uji coba validitas ($r > 0,202$) dan reliabilitas ($r=0,9603$) instrumen menggunakan Alpha Cronbach dengan hasil baik.

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien dengan kategori puas 50,5% dan yang tidak puas 49,5%. Tidak terbukti adanya hubungan antara karakteristik demografi dengan kepuasan pasien tentang pelaksanaan "fungsi komunikasi" oleh perawat di ruang rawat inap dewasa rumah sakit umum Cibabat ($p > 0,05$).

Berdasarkan hasil penelitian beberapa rekomendasi telah disampaikan untuk meningkatkan fungsi komunikasi perawat yaitu melalui pendidikan atau pelatihan. Selain itu perlu adanya penelitian lebih lanjut di bagian rawat jalan, atau dengan metoda lain dan dengan mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.

<hr>

Fulfilling satisfaction to patient is one of the efforts to improve the image of a hospital. Patient's satisfaction

can be achieved through providing quality nursing care which is also the obligation of a profession. The background to conduct this study was because there many people were dissatisfied to health services at the public hospital Cibabat, although the hospital has vision and mission that lead the management to focus on customer satisfaction. Based on the condition above, the investigator has an aim at providing in puts to the hospital through a study.

The purpose of the research was to describe the relationship between demographic characteristic and patient's satisfaction on implementation of "communication function" of the nurses in adult general ward Cibabat Public Hospital. This descriptive correlational design employed cross sectional approach. The hypothesis was "There is a significant relationship between demographic characteristics and patient satisfaction on implementation of "communication function" of the nurses in adult general ward Cibabat Public Hospital 2004".

The sample was inpatient subjects who has been admitted at lest for 24 hours. The number was 95 respondents. The instrument used to measure the satisfaction was a modified instrument, consisted of 35 questions for expected and actual services. Validity and reliability of the instrument were $r > 0.202$ and $r : 0.9603$ (Cronbach alpha) respectively.

The findings showed that those who were in the category of satisfaction was 50,5% and dissatisfaction was 49,5%. There was no relationship between demographic characteristics and patient satisfaction on implementation of "communication function" of the nurses in Cibabat Public Hospital ($p > 0.05$).

Based on the findings, some recomendation were directed to improve the communication function of the nurses through pursuing further education or training. In addition, a, research study was recommended to assess other population (in outpatient) or use another method, and to assess factors influencing patient satisfaction.