

Penerapan program orientasi pasien baru terhadap kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RS Panti Rapih Yogyakarta 2009 = The effect of new patient orientation toward patient satisfaction of nursing service in patient departemen Panti Rapih Hospital in Jogjakarta. 2009

Ag. Sri Oktri Hastuti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20438430&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Kondisi psikologis pada saat pasien akan dirawat di rumah sakit merupakan hal yang sangat perlu diberi perhatian. Penjelasan berbagai hal tentang pelayanan keperawatan menjadi interaksi awal antara pasien dan perawat yang dapat menumbuhkan hubungan saling percaya yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran?pengaruh penerapan program orientasi pasien baru terhadap kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RS Panti Rapih Yogyakarta?.

Penelitian ini merupakan penelitian quasi eksperimen dengan pengumpulan data secara cross sectional. Sampel penelitian adalah pasien yang dirawat di RS Panti Rapih selama bulan Mei 2009 dengan jumlah 72 responden pada kelompok intervensi dan 72 responden pada kelompok kontrol. Instrumen yang digunakan adalah berupa panduan orientasi yang disusun oleh peneliti sesuai dengan tujuan penelitian dan kuesioner kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan berdasarkan 5 (lima) dimensi mutu, yaitu tangibles (bukti langsung), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy (empati) yang merupakan pengembangan dari instrumen SERVQUAL. Instrumen ini terdiri dari 22 pertanyaan tentang harapan pasien dan 22 pertanyaan terkait dengan persepsi (kenyataan) terhadap pelayanan keperawatan yang diterimanya selama menjalani rawat inap di RS Panti Rapih. Hasil uji coba validitas dan reabilitas instrumen menggunakan Alpha Cronbach dengan nilai 0,900.

Hasil penelitian adalah rata-rata kepuasan pasien yang mendapatkan perlakuan orientasi lebih tinggi (7,30) daripada kepuasan pasien yang tidak mendapatkan perlakuan orientasi (-3,45). Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa terdapat perbedaan/pengaruh yang bermakna antara perlakuan tindakan orientasi pada saat awal masuk terhadap kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan selama menjalani rawat inap di RS Panti Rapih Yogyakarta (p value 0.000). Variabel karakteristik pasien yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pendidikan. Orientasi pasien pada awal masuk penting dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

<hr>

Psychologically problem of new patient is an urgent thing to be attention. Explanation of the treatment is a starting point relationship between nurses and the patient. A good relationship of them can be influencing the patient satisfaction. This research in aimed to gain the description on ?The effect of new patient orientation toward patient satisfaction at the nursing service at caring room Panti Rapih Hospital in Jogjakarta.

The design of this research was quasi experiment with cross sectional method. Numbers of respondents are 144 patients treated in May 2009 divided into intervention and control group, each group consist of 72 people. In the research, the instrument used is a form of orientation guide of patient satisfaction of nursing services based on 5 quality dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy developed from SERVQUAL. The instruments consist of the 22 questions on expectation and 22 questions on perception. Test of validity and reliability of these instruments utilized Alpha Cronbach (0,900).

The result indicated that mean of satisfaction of the patient with orientation reached 7,30 and patients without orientation reached -3,45. The analysis demonstrated that orientation program in the caring room of Panti Rapih Hospital in Jogjakarta during the first come had significant impacts to patient satisfaction (p value 0,000). The characteristic variable that has connection with satisfaction is the education level of the patients. Patient orientation during the first come is recommended to improve patient satisfaction.