

Hubungan karakteristik dan pengetahuan klien tentang hak-haknya dengan tingkat kepuasan klien dalam menerima asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Ulin Banjarmasin

Yeni Mulyana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20443853&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan klien adalah salah satu indikator pelayanan keperawatan yang bermutu, hal ini merupakan hak semua klien. Dengan demikian penilaian tingkat kepuasan klien diperlukan untuk memperbaiki mutu asuhan keperawatan dalam memenuhi hak-hak klien sebagai penerima jasa pelayanan keperawatan. Sedangkan persepsi klien dalam menilai kepuasan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya tingkat pendidikan, usia, jenis kelamin, pekerjaan serta karakteristik lainnya dalam hal ini tingkat pengetahuan.

Penelitian ini bersifat deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional, yang bertujuan untuk melihat hubungan karakteristik klien dan tingkat kepuasan klien dalam menerima asuhan keperawatan. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Ulin Banjarmasin dengan populasi 401 orang dan sampel 128 orang klien rawat inap, pada tanggal 27 Desember 2002 sampai 18 Januari 2003. Instrumen penelitian terdiri dari 19 item pernyataan untuk mengukur variabel pengetahuan dan 2 x 29 item pernyataan untuk mengukur tingkat kepuasan.

Hasil analisis bivariat dengan uji chi-square menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna dan karakteristik klien dengan tingkat kepuasan adalah cara bayar dengan nilai p-value = 0,01 dan kelas perawatan dengan p-value 0,02. Sedangkan hubungan tingkat pengetahuan klien dengan tingkat kepuasan tidak menunjukkan adanya hubungan yang bermakna dengan p-value 0,11. Hasil analisis multivariat dengan uji regresi logistik menunjukkan variabel tingkat pengetahuan dan cara bayar signifikan berhubungan dengan tingkat kepuasan dan yang paling dominan berhubungan adalah variabel cara pembayaran setelah dikontrol variabel tingkat pengetahuan.

Rekomendasi untuk pimpinan RSIJD Ulin Banjarmasin, kiranya dapat memantau kualitas keperawatan secara berkala melalui survei kepuasan klien secara berkala, dalam upaya memenuhi hak-hak klien. Untuk itu perlu dibentuk tim kerja yang akan menangani survei kepuasan klien yang melibatkan praktisi keperawatan.