

## Persepsi pasien atas layanan keperawatan rawat inap di rumah sakit umum daerah kota Bekasi tahun 2000

Ago Harlim, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71286&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Sejak Indonesia ikut dilanda krisis ekonomi, kompetisi antara rumah sakit sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan makin ketat, dimana rumah sakit saling bertahan untuk tetap hidup sementara daya beli masyarakat yang makin rendah dan biaya hidup yang makin meningkat. Oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanannya, dan salah satu ukuran mutu rumah sakit adalah survey kepuasan pasien atas layanan keperawatan.

<br />

Walaupun kepuasan pasien atas layanan keperawatan bukan satu-satunya pertimbangan, namun merupakan hal yang penting mengingat kedudukan perawat yang sangat erat dalam berhubungan dengan pasien, yang oleh penulis disebut sebagai "The Major Caring Profession" (Krowinski W. & Steiber S., 1996)

<br />

Hasil beberapa penelitian juga menyatakan lebih dari 40 % kepuasan pasien terhadap rawat inap rumah sakit ditentukan oleh keperawatan.

<br />

Pada penelitian ini ingin diketahui tingkat kepuasan umum pasien atas layanan keperawatan rawat inap yang meliputi faktor-faktor yang diuji yaitu :

<br />

1. Ketrampilan perawat

<br />

2. Komunikasi perawat

<br />

3. Kepedulian perawat

<br />

4. Ketanggapan perawat terhadap masalah pasien

<br />

5. Respon perawat terhadap panggilan pasien

<br />

Analisa bivariat 1 Student `t` test dan multivariat 1 regresi logistik yang digunakan untuk uji rata-rata skor kepuasan pada faktor layanan keperawatan dan analisa Chi-square digunakan untuk bentuk katagorik. Hasil penelitian ini ternyata persepsi pasien atas layanan umum keperawatan rawat inap mempunyai hubungan yang bermakna dengan semua faktor layanan keperawatan yang diuji dan hanya jenis kelamin dari karakteristik pasien yang berhubungan dengan tingkat kepuasan umum atas layanan keperawatan. Kelas perawatan dimana pasien dirawat tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan umum pasien atas layanan keperawatan.

<br />

Diantara faktor layanan keperawatan rawat inap ternyata respon terhadap panggilan merupakan faktor yang paling berperan dalam menentukan tingkat kepuasan umum pasien atas layanan keperawatan (Wald = 8,9705).

<br />

Sesuai dengan hipotesa peneliti, bahwa faktor respon terhadap panggilan merupakan faktor yang paling berperan karena di Indonesia masih kurang tenaga perawat yang profesional dalam arti pekerjaan mendatangi panggilan dapat dikerjakan oleh siapa saja, perawat dengan latar belakang pendidikan apa saja, sebab tindakan ini dapat dilakukan tanpa pemikiran mendalam.

<br />

Kepada RSUD Bekasi disarankan untuk meningkatkan ketrampilan dan kepedulian perawatnya sehingga perawat RSUD Bekasi akan menjadi lebih profesional dan memenuhi kaidah pelayanan keperawatan yang bertendensi : bio-psiko-social-kultural-spiritual.

<br />

Daftar bacaan : 40 (1959 - 1997)

<hr>

Perception of Inpatient Satisfaction on Nursing Care at Bekasi Public Hospital 2000

<br />

Since Indonesia has been crashed in economic crisis, competition among hospitals as provider of health services become more tied. Every hospital struggle to be survive, while ability to pay from the people are decreasing and the cost of living is increasing.

<br />

Therefore, demand to increase the quality of services challenges every hospital. One of the measurements of hospital's quality is survey about patient satisfaction on nursing services.

<br />

Although patient satisfaction on nursing services is not the only one judgment but it is an important matter. It is due to the position of nurses which has a close relation mention by the writer as "the major caring profession".

<br />

Some research findings state more than 40 % of patient satisfaction to the hospital services contributes by nursing care (Krowinski W. & Steiber S., 1996).

<br />

The purpose of this study is to obtain level of inpatient's satisfaction on nursing care which includes the following factors to be tested statistically, as follows :

<br />

1. Skills of nursing staff assigned

<br />

2. Communication skills with patient

<br />

3. Care and concern shown by nurses

<br />

4. Nurse's responses to patients need

<br />

## 5. Nurse response to on-call request

<br />

The analysis of bivariate I student 't' test and multivariate 1 logistic regression will be used to examine the difference between means score of satisfaction on factor of nursing services and the analysis of Chi-square are used for categoric scates. The result is patient's perception on nursing care has significant correlation with all the factors of the nursing care. On the other hand, only sex variable of the characteristic of patient. has significant correlation. Patient's class has no correlation with inpatients satisfaction of the nursing care (Wald = 8.9705).

<br />

Among factors of nursing care, response to patient's call as the most significant factors to the level of inpatient's satisfaction on nursing care. According to hypothesis of this study, it is due to the lack of professional nurse in Indonesia; in the other word, the activity to come to the patient's call is simple, this activity can be addressed by all nurses regardless back ground of study.

<br />

To Bekasi Public Hospital, it is recommended to increase the skill and carry of the nurses so that this hospital may become more professional and fulfill the philosophy of the nursing care to serve holistically : bio-psycho-social-cultural and spiritual.

<br />

<br />

Bibliography : 40 (1959 - 1997)