

Analisa faktor-faktor kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan pada badan RSUD "45" Kuningan tahun 2003

Kuswara, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77573&lokasi=lokal>

Abstrak

Dalam era globalisasi persaingan bisnis menjadi sangat tajam, termasuk bisnis dalam bidang perumaha-sakitan. Dalam kondisi persaingan yang ketat, rumah sakit dituntut untuk bisa memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan memuaskan pasien sebagai pelanggan rumah sakit. Pelayanan keperawatan sebagai bagian integral dari pelayanan rumah sakit mempunyai peranan yang penting dalam menentukan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Untuk itu agar citra pelayanan keperawatan di suatu rumah sakit itu baik maka kualitas pelayanan keperawatan harus memberikan kepuasan terhadap pasien, keluarga, dan masyarakat sebagai pelanggan rumah sakit.

Berdasarkan hal tersebut diatas, penelitian bertujuan ingin mengetahui mengenai gambaran kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan pada Badan Rumah Sakit Umum "45 " Kuningan meliputi karakteristik pasien dan kelas perawatan serta faktor pelayanan keperawatan. Sebagai landasan teoritis mengenai faktor pelayanan keperawatan adalah menurut Krowinski dan Steiber S, 1996 yang meliputi : keterampilan perawat, komunikasi perawat, kepedulian perawat, ketanggapan perawat terhadap masalah pasien dan respon perawat terhadap panggilan pasien. Pengukuran kepuasan dilakukan terhadap 225 responden di ruang rawat inap dengan pengisian kuesioner. Data yang di gunakan adalah data primer dengan analisa univariat dan bivariat.

Hasil penelitian didapatkan proporsi responden yang puas terhadap pelayanan keperawatan sebesar 85,3% sedangkan yang tidak puas sebesar 14,7%. Analisa bivariat dengan menggunakan analisa Chi- square ternyata menunjukkan bahwa karakteristik pasien seperti umur, pendidikan, dan kelas perawatan mempunyai hubungan yang bermakna dengan kepuasan umum atas pelayanan keperawatan. Jenis kelamin dan pekerjaan tidak mempunyai hubungan yang bermakna dengan kepuasan umum atas pelayanan keperawatan.

Faktor pelayanan keperawatan seluruhnya mempunyai hubungan yang bermakna dengan kepuasan umum atas pelayanan keperawatan. Tetapi yang harus menjadi perhatian bagi manajer keperawatan adalah faktor pelayanan keperawatan seperti keterampilan, komunikasi perawat dan kepedulian perawat ternyata persepsi pasien masih lebih banyak yang menyatakan tidak baik dari pada yang menyatakan baik.

Disarankan kepada pihak Badan Rumah Sakit Umum Daerah "45" Kuningan untuk melaksanakan penyegaran dan pelatihan mengenai teknis dasar keperawatan bekerja sama dengan Komite Keperawatan, menyelenggarakan pelatihan dengan materi teknik berkomunikasi dan strategi dalam kepuasan pasien. Untuk menjaga kamar mandi dan WC diperlukan koordinasi antara Instalasi Rawat Inap dengan Instalasi Kesehatan Lingkungan Rumah sakit, dalam menjaga kerapian tempat tidur selimut serta sprengi diperlukan rutinitas membersihkan tempat tidur minimal 2 kali sehari.

In globalization era, business competition is getting tight including in hospitalization business. In such circumstance, hospital must give a quality health service and satisfy the patient as hospital customer. Nursing care as an integral part of hospital service has an important role in determining the service in hospital. For that reason, in order to have a good image of nursing care in hospital, quality of nursing care has to satisfy the patient, family, and community.

According to the mentioned above, the study was conducted to assess the description of patient satisfaction toward nursing care in In-patient Ward at Badan Rumah Sakit Umum "45" Kuningan. Some variables that studied were consisted of the characteristics of respondent, class of nursing room, and nursing care factors as well. Nursing care factors in this study was adopted from Krowinski and Steiber (1996) that consisted of nursing skill, communication, caring, and responsiveness to the patient's need. The study used 225 respondents in the in-patient ward as sample and measured their satisfaction by using questionnaire. This study used primary and secondary data and then was analyzed as univariate and bivariate.

The study resulted that proportion of respondent who satisfied on nursing care was 85.3% and the rest (14.7%) did not satisfy. Bivariate analysis using chi square test showed that characteristics of respondents such as age, education, and class of nursing room had significant relationship with general satisfaction of nursing care. Nevertheless, sex and occupation had no significant relationship with the satisfaction of nursing care.

All of nursing care factors showed significant relationship with general satisfaction of nursing care. However, nursing care factors that have to be noticed for the nursing manager in that hospital are nurse's skill, communication, and caring. It was caused the majority of respondents gave no good perception on those matters.

It is recommended to Badan Rumah Sakit Umum Daerah "45" Kuningan to conduct refreshment and training about basic technique of nursing cooperating with Nursing Committee and training of communication technique and strategy on increasing the patient satisfaction. In addition, coordination is needed between In-patient Unit and Hospital Health Environmental Unit to keep the patient's bathrooms clean. Also it is needed a routine cleaning at least twice a day to keep bed, blanket, and sheet tidy.