

Faktor-faktor penentu tingkat kepuasan penderita atas layanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang 1996

Anggono Johannes Baptista, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=79159&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Peningkatan keadaan sosial ekonomi masyarakat serta makin ketatnya kompetisi yang juga melanda dunia perumah-sakitan menuntut peningkatan mutu layanan dari rumah sakit. Salah satu ukuran mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan penderita, dan kepuasan penderita atas layanan keperawatan meski bukan satu-satunya pertimbangan, merupakan hal yang sangat penting mengingat kedudukan perawat yang sangat erat dalam berhubungan dengan penderita; yang oleh beberapa penulis dikalakan sebagai the major caring profesion.

Tujuan penelitian ini adalah mendapatkan gambaran tingkat kepuasan penderita atas layanan keperawatan yang menyangkut :

- Profesionalisme perawat : menyangkut ketrampilan media-teknis keperawatan.
- Kepribadian perawat : yang tercermin dalam perilaku perawat.
- Amenities : kenyamanan, keamanan layanan dari fasilitas/lingkungan keperawatan yang menyenangkan; serta akan dicari faktor mana yang menentukan/berhubungan paling erat dengan kepuasan umum penderita.

Teknik analisa yang dipakai adalah ANOVA dan Analisa Korelasi dari PEARSON untuk melihat perbedaan rata-rata tingkat kepuasan atas faktor-faktor layanan keperawatan dari penderita-penderita yang berbeda kelas dan bagaimana hubungannya dengan kepuasan umum.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan maupun pada tiap-tiap kelas perawatan didapatkan tingkat kepuasan pada umumnya baik serta tidak ada perbedaan tingkat kepuasan pada kelas-kelas yang berbeda. Perilaku perawat mempunyai hubungan paling erat dengan kepuasan umum, disusul dengan fasilitas/lingkungan keperawatan; keduanya pada tingkat sangat erat, sehingga dapat dianggap sebagai faktor penentu tingkat kepuasan umum atas layanan keperawatan. Sedangkan kepuasan atas ketrampilan perawat yang lebih rendah pada kelas yang lebih tinggi, sangat mungkin berhubungan dengan perbedaan tingkat sosial ekonomi/pendidikan pada kelas yang lebih tinggi sehingga mempunyai tuntutan yang lebih tinggi pula. Ditemukan pula bahwa hubungan dengan kepuasan umum ternyata kurang begitu erat dibandingkan dengan perilaku umum maupun fasilitas/lingkungan keperawatan.

Kepada Rumah Sakit St. Elisabeth disarankan untuk meningkatkan ketrampilan perawat-perawatnya, sedangkan kepada rumah sakit-rumah sakit lain, Departemen Kesehatan Republik Indonesia; adalah masalah perilaku perawat yang sangat erat / menentukan tingkat kepuasan penderita terutama dalam memenuhi kaidah-kaidah pelayanan keperawatan yang berdimensi : bio-psiko-sosio-kultural-spiritual.

ABSTRACT

Determinant Factors Affecting The Degree Of Satisfaction On Nursing Care At St. Elisabeth Hospital, Semarang. Improvements in the socio-economic condition of the population and tough competition exist in health care business, stimulate many hospitals to increase quality of its health care services. One indicator to measure the quality of health care in hospital is patient's satisfaction related to nursing care; which is also term as "major caring profession" by several authors.

In this study, nursing care is categorized into 3 aspects :

1. The skill /"professionalism" of nurses
2. The personality /behavior of nurses
3. The amenities from health care facilities / environment

The objectives of the study are : 1). to identify the degree of patient's satisfaction on nursing care ; 2). to determine factors affecting level of patient's overall satisfaction.

This study was conducted in St Elisabeth Hospital, Semarang in 1996, interviewing adult conscious patients which were already hospitalized for 3 - 29 days. A questioner was developed to guide the interview based on "STANDARDS OF NURSING CARE? HEALTH DEPARTMENT of Republic of Indonesia (1994). Analysis was done using ANOVA and PEARSON'S Correlation; grouping patients into I/VIP; II, III/IV Classes.

The result shows that in general, regardless of the class, the degree of patient's satisfaction is stated good. The factor that has the greatest effect on patient's satisfaction is the nursing behavior which is also represent personality of nurses ($r = 0.88$); followed by nursing facilities/environment ($r = 0.84$) and the least affecting factor is the skill of nurses ($r = 0.73$). It is also found that the lower degree of patient's satisfaction on the skill of nurses in higher hospital class of nursing (VIP, class I and II); is possibly due to socio-economics deference of the patients.

Based on these findings, the study suggests St. Elisabeth Hospital to increase the skill of nurses. For Ministry of Health, and other hospitals, are advised to maintain and improve the nurse behavior that closely related with the degree of satisfaction , mainly in fulfilling the norms of nursing care that has the dimension of : bio - psycho - socio - cultural - spiritual.