

## Hubungan antara kepatuhan perawat terhadap SOP Pelayanan Rawat Inap dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Kusta Sungai kundur Palembang tahun 2004

Ebagustian Tamzil, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=78164&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk mengukur mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah menggambarkan kualitas pelayanan yang berada di bawah yang berpengaruh terhadap nama baik rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan perawat terhadap SOP pelayanan rawat inap dengan dikontrol oleh beberapa variabel karakteristik pasien yang meliputi : umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, kepesertaan asuransi, dan kelas perawatan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang kepatuhan perawat terhadap SOP pelayanan rawat inap, kepuasan pasien, hubungan antara kepatuhan dengan kepuasan serta variabel yang mengontrol hubungan antara kepatuhan dan kepuasan. Penelitian dilaksanakan mulai 20 April sampai dengan 30 Mei 2004 di Rumah Sakit Kusta Sungai Kundur Palembang. Sampel yang diambil sebanyak 160 sampel dengan menggunakan metode random sampling. Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif dan kualitatif. Metode kualitatif hanya digunakan untuk menggali penyebab ketidakpuasan pasien. Metode kuantitatif menggunakan desain crosssectional.

Dalam analisis bivariat dengan menggunakan chi- square , didapatkan hubungan yang bermakna antara kepatuhan perawat terhadap SOP pelayanan rawat inap dengan kepuasan pasien. Dan karakteristik pasien, jenis kelamin, pendidikan pekerjaan, dan kepesertaan asuransi mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan. Dalam analisis multivariat diketahui bahwa kepatuhan berhubungan dengan kepuasan pasien setelah dikontrol variabel jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, kelas perawatan dan kepesertaan asuransi.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dianjurkan untuk menggunakan prinsip Total Quality Manajemen dalam pelayanan keperawatan.

Daftar bacaan 45( 1980 -2002).

*Relationship on the Compliance Rate of Nursing Standard Operating Procedures and the Satisfaction Rate of Patient at Sungai Kundur Hospital Palembang in 2004* Patient satisfaction is one of indicators to measure quality of service. A low patient satisfactions reflect of under standard of level quality service, which is effect for image of the hospital. Patient satisfaction is influenced by compliance rate of nursing standard operating procedures compound by patients characteristic such as : gender, age, education, job, Class of clinical service, insurance allowed, salary.

The objective of this study is to have a description of nursing compliance and patient satisfaction in Sungai Kundur Hospital Palembang on 2004. the research was performed between April 20 to May 30 in Sungai

Kundur Hospital Palembang. Using random sampling methods at 160 samples. This research use both quantitative methods of analysis, and qualitative analysis which used to find the source of patient dissatisfaction. The Quantitative methods used a cross- sectional methods and the result are written descriptively, narratively and analytically.

In bivariate analysis using chi- square , there is finding significant statistical relationship between the nursing compliance of standard operational procedure and patients satisfaction. From the patient Characteristics, gender, education, job, and managed care affects the satisfaction level. In multivariate analysis, using logistic regression analysis the real confounder variable is gender, education, job, class of care.

To Improve the quality of nursing service it suggested to employ total quality management in nursing services.

Bibliography 45 ( 1980 -2002)</i>