

ABSTRAK

Tukimin

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM IMPLEMENTASI MODEL PRAKTEK KEPERAWATAN PROFESIONAL (MPKP) DI RUANG PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH GUNUNG JATI CIREBON

vi BAB, 131 halaman, 38 tabel, 11 lampiran

Dilatarbelakangi oleh visi misi serta tujuan RSUD Gunung Jati Cirebon untuk memberikan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan pasien, efisiensi rumah sakit berdasarkan Bed Occupation Rate di bawah standar dan hasil survey terdahulu yang menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan memiliki tingkat kepuasan yang terendah disbanding pelayanan gizi, medis dan lain-lain. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien pada kelompok yang mendapat implementasi MPKP (kasus), mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien pada kelompok yang tidak mendapat implementasi MPKP (kontrol) dan mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien pada kelompok kasus dan kelompok kontrol.

Penelitian dilakukan terhadap 30 pasien kelompok kasus dan 30 pasien kelompok kontrol. Variabel penelitian ini adalah kepuasan pasien. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dengan metode Quasy Experimental Design jenis Post Test Only Control Design. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum semua pasien pada kelompok kasus memiliki tingkat kesesuaian (TK) > 100% yang berarti semua pasien merasa puas, kelompok kontrol 80% TK > 100% yang berarti pasien puas dan 20% TK < 100% yang berarti tidak puas. Berdasarkan uji t tes menunjukkan bahwa $p < 0,05$ yang berarti terdapat perbedaan kepuasan pasien kelompok kasus dan kontrol. Berdasarkan uji t tes untuk tiap dimensi menunjukkan bahwa dimensi tangible $p = 0,001 < 0,05$ (terdapat perbedaan), reliability $p = 0,554 > 0,05$ (tidak terdapat perbedaan), responsiveness $p = 0,003 < 0,05$ (terdapat perbedaan), assurance $p = 0,001 < 0,05$ (terdapat perbedaan) dan emphaty $p = 0,633 > 0,05$ yang berarti tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien kelompok kasus dan kontrol.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kelompok kasus yang mendapat implementasi MPKP memiliki tingkat kepuasan yang lebih baik daripada kelompok kontrol tanpa implementasi MPKP, terdapat perbedaan tingkat kepuasan untuk dimensi tangible, responsiveness dan assurance, tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien kelompok kasus dan kontrol serta implementasi MPKP dengan metode tim primer di RSUD Gunung Jati Cirebon dapat meningkatkan kepuasan pasien. Disarankan kepada manajemen rumah sakit bahwa MPKP dapat dijadikan sebagai alternatif untuk penetapan kebijakan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien, dalam rangka optimalisasi pelaksanaan MPKP perlu diadakan bimbingan dari tim pengembang MPKP terutama untuk meningkatkan kompetensi reliability dan emphaty, untuk perawat hendaknya lebih meningkatkan keramahan, kecepatan layanan, keteraturan layanan, pemberian informasi dan kejujuran, kesungguhan, keteraturan layanan, ketrampilan professional dan ketekunan, serta kepada peneliti lain untuk dapat menindaklanjuti hasil penelitian tentang MPKP.

Daftar Pustaka : 35 (1995-2004)

Sumber Utama : www.mikm.undip.ac.id