

RINGKASAN

Nama : Anita Munjiati
Nim : 202106010
Judul : Hubungan Dokumentasi Asuhan Keperawatan dan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Melati Rumah Sakit Anwar Medika

Pendahuluan: Penyedia layanan kesehatan yang ada saat ini seperti rumah sakit, puskesmas, balai pengobatan, dan praktik mandiri merupakan wujud dari penyediaan sumber daya di bidang kesehatan (Hosseini et al., 2017). Rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan bagi masyarakat, diperlukan mutu pelayanan berkualitas yang sesuai dengan harapan pengguna (Herman et al., 2018). Fungsi pelayanan di rumah sakit perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien (Yulina & Ginting, 2019). Agar tetap dapat eksis melayani pelanggannya, rumah sakit harus memiliki kemauan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang prima serta sumber daya manusia yang berkualitas (Anggarawati & Wulan Sari, 2016). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kelengkapan dokumentasi dan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap ruang melati di Rumah Sakit Anwar Medika.

Metode: Penelitian ini menggunakan desain penelitian analitik korelasi, dengan pendekatan *cross-sectional*. Pendekatan ini merupakan rancangan penelitian dengan cara melakukan pengukuran sekali waktu (Notoatmodjo, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien dan rekam medik rawat inap ruang melati di Rumah Sakit Anwar Medika. Instrumen penelitian berupa lembar observasi/penilaian medical record, kuesioner ServQual untuk mengukur kualitas pelayanan keperawatan dan kuesioner Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire (PSNCQQ) untuk kepuasan pasien. Prinsip dalam etika penelitian ini yang akan dilakukan adalah dengan meminta persetujuan responden melalui lembar persetujuan (informed consent).

Hasil Penelitian: Analisis data dengan menggunakan regresi logistik didapatkan; Nilai p-value signifikansi variabel kelengkapan dokumentasi sebesar $0.008 < 0.05$ maka H1 diterima, dan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan kelengkapan dokumentasi dengan kepuasan pasien rawat inap dengan nilai koefisien hubungan sebesar 0,223. Nilai p-value signifikansi variabel kualitas pelayanan keperawatan sebesar $0.002 < 0.05$ maka H2 diterima, dan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap dengan nilai koefisien hubungan sebesar 2,470.

Diskusi: Hasil penelitian didapatkan ada hubungan kelengkapan dokumentasi asuhan keperawatan yang merupakan komponen integral dari asuhan keperawatan yang berkualitas. Hal ini merupakan alat komunikasi penting antara perawat dan tenaga profesional layanan kesehatan lainnya dan kualitas pelayanan keperawatan yang didapatkan hasil terdapat

hubungan antara bukti fisik, daya tanggap, dan perhatian dengan kepuasan pasien yang menghasilkan pernyataan responden mengenai keramahan dan kesopanan yang ditunjukkan dokter, perawat dan petugas pelayanan saat melayani pasien. Serta keluhan sakit yang disampaikan pasien senantiasa ditanggapi pihak rumah sakit dengan baik dan cepat, dan proses konsultasi saat memeriksa kesehatanpun berlangsung dengan baik. Sehingga pasien pun merasa senang dengan interaksi yang terjalin sehingga memberikan kepuasan dan kepercayaan tersendiri bagi pasien kepada pihak rumah sakit.

Kesimpulan: Terdapat hubungan signifikan antara kelengkapan dokumentasi keperawatan yang lengkap di Rumah Sakit Anwar Medika dengan kualitas pelayanan keperawatan yang sangat baik dengan dibuktikan oleh hasil yang sangat memuaskan bagi sebagian besar pasien rawat inap ruang melati.



SUMMARY

Nama : Anita Munjiati
Nim : 202106010
Judul : The relationship between Nursing Care Documentation and the Quality of Nursing Services with Inpatient Satisfaction in the Melati Ward of Anwar Medika General Hospital

Introduction: Healthcare providers such as hospitals, health centers, clinics, and private practices today represent the provision of resources in the field of healthcare (Hosseini et al., 2017). Hospitals, as providers of services to the community, require the delivery of quality services that meet the expectations of users (Herman et al., 2018). The function of services in hospitals needs to be enhanced to become more effective and efficient, while also providing satisfaction to patients (Yulina & Ginting, 2019). In order to continue serving their clients effectively, hospitals must possess the willingness and capability to provide excellent services, as well as have high-quality human resources (Anggarawati & Wulan Sari, 2016). This research aims to investigate the relationship between the completeness of documentation and the quality of nursing care with the satisfaction of inpatients in the Jasmine Ward at Anwar Medika General Hospital.

Method: This research utilizes a correlational analytical research design with a cross-sectional approach. The cross-sectional approach involves conducting measurements at a single point in time (Notoatmodjo, 2010). The population for this study comprises all patients and medical records of inpatients in the Jasmine Ward at Anwar Medika Hospital. The research instruments include a medical record observation/assessment sheet, the ServQual questionnaire to measure the quality of nursing care, and the Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire (PSNCQQ) for patient satisfaction. An ethical principle followed in this research is obtaining respondents' consent through an informed consent.

Research Results: Data analysis using logistic regression yielded the following results: The p-value for the significance of the completeness of documentation variable is 0.008, which is less than 0.05. Therefore, H1 is accepted, and it can be concluded that there is a relationship between the completeness of documentation and inpatient satisfaction, with a coefficient value of 0.223. The p-value for the significance of the nursing care quality variable is 0.002, also less than 0.05. Therefore, H2 is accepted, and it can be concluded that there is a relationship

between the quality of nursing care and inpatient satisfaction, with a coefficient value of 2.470.

Discussion: The research results indicate a relationship between the completeness of nursing care documentation, which is an integral component of quality nursing care. This serves as a crucial communication tool between nurses and other healthcare professionals. The quality of nursing care is associated with physical evidence, responsiveness, and attention, which in turn influences patient satisfaction. Respondents' statements about the friendliness and politeness displayed by doctors, nurses, and healthcare staff when serving patients were positively influenced. Additionally, patient complaints were consistently addressed promptly and effectively by the hospital, and the consultation process during health check-ups proceeded smoothly. As a result, patients felt pleased with the interactions that took place, leading to satisfaction and trust in the hospital's services.

Conclusion: There is a significant relationship between the completeness of nursing documentation at Anwar Medika General Hospital and the exceptionally high quality of nursing care, as evidenced by the very satisfying results experienced by the majority of Jasmine Ward inpatients.

