



**HUBUNGAN ANTARA PENERAPAN STANDART OPERATIONAL PROCEDUR (SOP)  
PEMBERIAN OBAT PRINSIP ENAM BENAR DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RST  
BHAKTI WIRA TAMTAMA SEMARANG**

*THE RELATIONSHIP BETWEEN THE IMPLEMENTATION OF STANDARD OPERATIONAL  
PROCEDURES (SOP) FOR THE PROVISION OF DRUG PRINCIPLES OF THE SIX CORRECT  
PRINCIPLES AND THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION AT RST BHAKTI WIRA TAMTAMA  
SEMARANG*

**Suprapti E<sup>a</sup>, Azhari N.K<sup>b</sup>, Lestariningsih<sup>c</sup>**

<sup>a</sup>[suprapti@gmail.com](mailto:suprapti@gmail.com) , Akper Kesdam IV/ Diponegoro Semarang

<sup>b</sup>[azhari@gmail.com](mailto:azhari@gmail.com) , Akper Kesdam IV/ Diponegoro Semarang

<sup>c</sup>[lestariningsih@gmail.com](mailto:lestariningsih@gmail.com), Akper Kesdam IV/ Diponegoro Semarang

**ABSTRAK**

Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that arise after comparing the results of a service that are in accordance with or not in accordance with the expectations they had before getting service. Patients as users of nursing services demand nursing services in accordance with their rights, namely quality nursing services. In providing nursing services, Standard Operational Procedure (SOP) is very important to assist nurses in achieving quality nursing care. In giving medicine, one must pay attention to the six "correct" principles which have become mandatory procedures before giving medicine, namely: right patient, right drug, right dose, right method, right time, and correct documentation. This study aims to identify the effect of applying standard operational procedures (SOP) for drug administration with the six correct principles on the level of patient satisfaction in Ungaran Hospital. The design of this research is descriptive analysis using a cross sectional approach, the number of samples used is 90 respondents using the Slovin formula to determine. The results of the study using the Chi Square analysis test showed that there was a significant effect between the application (SOP) of drug administration with the six correct principles on the level of patient satisfaction ( $p = 0.000$ ). From the results of the analysis obtained the value of Odds Ratio (OR) of 59.160. The recommendation from this research is that nurses always apply the SOP correctly to increase patient satisfaction.

**Keywords:** Patient satisfaction, SOP, drug administration principle 6 is correct

**Abstrak**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara hasil dari suatu jasa sudah sesuai atau belum sesuai dengan harapan yang dimilikinya sebelum mendapatkan pelayanan. Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan menuntut pelayanan keperawatan yang sesuai dengan haknya, yaitu pelayanan keperawatan yang bermutu. Dalam memberikan pelayanan keperawatan, Standart Operational Procedure (SOP) sangat penting untuk membantu perawat dalam mencapai sebuah asuhan keperawatan yang berkualitas. Dalam memberikan obat harus memperhatikan prinsip enam "benar" yang sudah menjadi prosedur wajib sebelum memberikan obat, yaitu: benar pasien, benar obat, benar dosis, benar cara, benar waktu, dan benar dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh penerapan standart operational procedure (SOP) pemberian obat dengan prinsip enam benar terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Ungaran. Desain penelitian ini adalah Descriptive Analisis dengan menggunakan pendekatan cross sectional, jumlah sampel yang

digunakan sebanyak 90 responden dengan menggunakan rumus Slovin untuk menentukan. Hasil penelitian menggunakan uji analisis Chi Square menunjukkan ada pengaruh yang signifikan antara penerapan (SOP) pemberian obat dengan prinsip enam benar terhadap tingkat kepuasan pasien ( $p=0,000$ ). Dari hasil analisis didapatkan nilai Odds Ratio (OR) sebesar 59,160. Rekomendasi hasil penelitian ini adalah agar perawat selalu menerapkan SOP dengan benar untuk meningkatkan kepuasan pasien..

**Kata Kunci :** Kepuasan pasien, SOP, pemberian obat prinsip 6 benar

## 1. PENDAHULUAN

Kesehatan Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk atau jasa yang sudah ataupun belum sesuai dengan harapan yang dimilikinya sebelum mendapatkan pelayanan (Kotler, 2004, dalam Nursalam, 2011, hlm.328). Jadi kepuasan pasien adalah perasaan senang yang di rasakan pasien selama dirawat di rumah sakit karena mendapatkan kualitas pelayanan yang optimal.

Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan menuntut pelayanan keperawatan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan keperawatan yang bermutu. Pasien akan mengeluh terhadap perilaku caring dari seorang perawat atau dokter yang dirasakan tidak memberikan nilai kepuasan bagi mereka (Nursalam,2011, hlm.295). Sekarang pelayanan kesehatan tidak hanya dokter yang paling diutamakan, pelayanan asuhan keperawatan juga sekarang tidak kalah diutamakan karena perawat yang berhadapan langsung selama 24 jam dengan pasien (Karch,2011, hlm.42). Dalam keperawatan, tujuan kualitas pelayanan yang diberikan adalah untuk memastikan bahwa jasa atau produk pelayanan keperawatan yang dihasilkan sudah sesuai dengan keinginan atau standar yang diharapkan oleh pasien untuk mendapatkan kepuasan dari sebuah pelayanan (Nursalam, 2011, hlm.501).

Kelompok perawat juga yang paling banyak, paling depan dan dekat paling dengan penderitaan, kesakitan serta kesengsaraan yang di alami pasien dan keluarga (Nursalam, 2011, hlm.295). Jadi proses keperawatan yang dilakukan oleh perawat juga akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang Kelompok perawat juga yang paling banyak, paling depan dan dekat paling dengan penderitaan, kesakitan serta kesengsaraan yang di alami pasien dan keluarga (Nursalam, 2011, hlm.295). Jadi proses keperawatan yang dilakukan oleh perawat juga akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang diharapkan pasien selama dirawat di suatu rumah sakit.,diharapkan pasien selama dirawat di suatu rumah sakit.

Tidak hanya pelayanan dari seorang dokter namun proses keperawatan juga sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, hal ini didukung oleh hasil dari penelitian yang dilakukan Widhiastuti, Syarif dan Chrismardani (2013) dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Terpadu Surabaya mendapatkan hasil secara simultan variabel yang diteliti oleh peneliti yaitu profesionalisme dan ketrampilan, sikap dan perilaku, aksebilitas dan fleksibilitas, reliabilitas dan kepercayaan, reputasi dan kredibilitas, service recovery dan servisecape diteliti hanya mempengaruhi 54% tingkat kepuasan pasien dan 46% yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien tidak dilakukan penelitian. Selain itu, juga didukung dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Martiningtyas (2013) yang menunjukkan bahwa persepsi pasien yang tidak puas terhadap performance perawat sebanyak 43%, artinya hampir setengah pasien yang mengatakan tidak puas, meskipun hampir setengah pasien yang mengatakan puas namun hasil ini masih kurang dikarenakan kepuasan pasien merupakan hal yang paling utama dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan di sebuah rumah sakit.

Selain itu didukung juga hasil dari penelitian yang dilakukan Akhmawardani (2013) dari 90 responden mendapatkan hasil sebanyak 41 pasien (45,6%) mengatakan tidak puas terhadap pelayanan yang dilakukan perawat. Sebagian besar pasien menyatakan puas tentang komunikasi terapeutik perawat yang dilaksanakan perawat kepada pasien. Menurut hasil penelitian yang dilakukan Saragih (2009) mendapatkan hasil 73 responden sebanyak 52 responden (69,3%) mengatakan kurang puas, 21 responden (28%) mengatakan puas, dan 2 responden (2,7%) mengatakan sangat puas terhadap pelayanan perawat. Dan didukung dari hasil penelitian yang dilakukan Bata, Alwy dan Darmawansyah (2013) didapatkan hasil dari 94 responden sebanyak 23 responden (24,5%) yang menyatakan buruk dalam hal kehandalan perawat dalam melakukan pelayanan keperawatan. Mereka mendapati pelayanan yang belum sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Dari penelitian yang dilakukan Ahsan, Hany dan Metrikayanto (2013) mendapatkan hasil dari 35 responden

sebanyak 46% responden yang mengatakan tidak puas terhadap kehandalan perawat dalam melakukan pelayanan keperawatan.

Dalam memberikan pelayanan keperawatan, standar operasional prosedur (SOP) sangat penting dan sangat membantu perawat untuk mencapai sebuah asuhan keperawatan yang berkualitas sehingga perawat harus mampu berfikir realistis tentang pentingnya evaluasi sistematis terhadap semua aspek asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi tidak menutup kemungkinan standar dalam pemberian obat (Simamora, 2012, hlm.243). Salah satu dari pelayanan keperawatan yang diberikan perawat kepada pasien yang dirawat dirumah sakit adalah pemberian obat.

Pemberian obat merupakan salah satu prosedur yang paling sering dilakukan oleh perawat jadi ketelitiannya sangat penting untuk mendapatkan efek terapeutik yang paling maksimal (Smith & Johnson, 2010, hlm.178). Pengelolaan obat sangatlah penting dalam proses keperawatan, tidak hanya berguna bagi keamanan pasien namun hal ini juga akan menjadi bijaksana dalam penggunaan obat sehingga menghindarkan dari pemborosan (Mahon, Barton, & Piot, 1999, hlm.164).

Dalam menentukan obat yang paling berwenang adalah seorang dokter, namun seorang perawat juga dituntut untuk turut bertanggung jawab dalam pengelolaan obat yang akan diberikan ke pasien (Perry, Peterson, & Potter, 2005, hlm.159). Perawat juga harus memastikan bahwa obat yang diberikan oleh dokter tersebut aman bagi pasien dan perawat juga harus memperhatikan efek samping dari obat yang sudah diberikan ke pasien (Karch, 2011, hlm.4).

Karena perawat yang paling tahu kebutuhan pasien tentang adanya pasien yang sukar menelan, pasien yang muntah, atau pasien tidak dapat minum obat tertentu seperti kapsul maka perawat harus memperhatikan standar operasional prosedur (SOP) saat memberikan obat kepada pasien. Menurut Tambayong (2002, hlm.3) pasien seperti inilah yang harus diperhatikan dan dipertimbangkan untuk mendapatkan perlakuan khusus yang sesuai dengan kondisi dan respon pasien setelah minum obat.

Katzung (2001, hlm.5) mendefinisikan obat merupakan bahan yang dapat menyebabkan perubahan dalam fungsi biologis tubuh melalui proses kimia. Hal yang penting dalam proses penyembuhan, pemulihan dan pencegahan dari suatu penyakit salah satu bagian paling terpenting yaitu pemberian obat (Setiawati, Suyatna & Gun, 2008, hlm.1).

Perry, Peterson, dan Potter (2005, hlm.160) mengatakan pada pemberian obat seorang perawat perlu memperhatikan prinsip lima “benar” yaitu: benar obat, benar dosis, benar pasien, benar cara, dan benar waktu. Tetapi sesuai dengan perkembangan ilmu kedokteran sekarang mulai di tinggalkan prinsip tersebut dan telah muncul teori baru yang dianggap lebih aman dan efektif yang perlu diperhatikan saat memberikan obat kepada pasien yaitu prinsip enam “benar”. Menurut Aryani, et al. (2009, hlm.393) sekarang perawat dalam memberikan obat harus memperhatikan prinsip enam “benar” yang sudah menjadi prosedur wajib sebelum meberikan obat, yaitu: benar pasien, benar obat, benar dosis, benar cara, benar waktu, dan benar dokumentasi.

Penerapan prinsip enam “benar” sangat diperlukan oleh perawat sebagai pertanggungjawaban secara legal terhadap tindakan yang dilakukan sudah sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Mengingat perawat yang memberikan langsung obat kepada pasien dan memberikan kepada beberapa pasien namun jika sudah sesuai dengan standar prosedur yang sudah ditetapkan maka akan dapat meminimalkan terjadi efek samping atau kesalahan dalam memberikan obat (Lestari, 2009, ¶4).

Pada pelaksanaannya prosedur pemberian obat dengan prinsip enam benar yang dilakukan perawat belum 100% dilakukan, hal ini diperkuat dari hasil penelitian Lestari (2009) dengan judul Pengalaman perawat dalam menerapkan prinsip enam benar dalam pemberian obat di ruang rawat inap Rumah Sakit Mardi Rahayu Kudus tentang pemberian obat dengan prinsip enam benar didapatkan data dari observasi dan wawancara sederhana yang dilakukan penelitian dari bulan Januari sampai Agustus tahun 2009 di Rumah Sakit Mardi Rahayu Kudus didapatkan data bahwa perawat saat melakukan prosedur pemberian obat yaitu sebagai berikut 30% obat yang diberikan tidak didokumentasikan, 15% obat diberikan dengan cara yang tidak tepat, 23% obat diberikan dengan waktu yang tidak tepat, 2% obat tidak diberikan, 12% obat diberikan dengan dosis yang tidak tepat. Selain itu didukung juga penelitian dari Armiyati, Ernawati dan Riwayati (2007) mendapatkan hasil perilaku perawat dalam penerapan prinsip enam tepat dalam pemberian obat menunjukkan bahwa 40% perawat belum menerapkan tepat pasien, 100% perawat belum menerapkan tepat obat, 18,6% perawat belum menerapkan tepat dosis, 98,6% perawat belum menerapkan tepat cara, 30% perawat belum menerapkan tepat waktu, dan 82,9% perawat belum menerapkan tepat dokumentasi.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 25 Januari 2019 di tiga ruang rawat inap RST BWT Semarang didapatkan data sudah ada Standart Operational Procedure (SOP) mengenai pemberian obat dengan prinsip enam benar. Berdasarkan hasil observasi kepada 8 perawat yang sedang memberikan obat kepada pasien, sudah 7 perawat yang memberikan obat sesuai SOP yang ada di rumah sakit dan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti di ruang rawat inap ruang Cempaka RST BWT Semarang pada 5 orang pasien didapatkan data bahwa mereka semua merasa kurang puas terhadap pelayanan keperawatan.

Berdasarkan fenomena di atas bahwa di rumah sakit belum semua perawat melakukan prinsip enam benar dalam pemberian obat. Dari fenomena tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan Antara Penerapan Standart Operational Procedure (SOP) Pemberian Obat Prinsip Enam Benar Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RST BWT Semarang”.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja sebuah layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang sudah diperolehnya (Pohan, 2006, hlm.156). Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan yang sudah diberikan oleh sebuah rumah sakit (Nursalam, 2011, hlm.328).

### **2.2. Penerapan SOP Pemberian Obat Prinsip Enam Benar**

Standar operasional prosedur (SOP) adalah suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan tertentu (Simamora, 2012, hlm.243). Protap atau standar operasional prosedur merupakan tata cara atau tahapan yang harus dilalui dalam suatu proses kerja tertentu yang dapat diterima oleh seseorang yang berwenang atau bertanggung jawab untuk mempertahankan tingkat penampilan atau kondisi tertentu sehingga suatu kegiatan atau tindakan dapat diselesaikan secara efektif dan efisien (Simamora, 2012, hlm.243). Jadi penerapan standar operasional prosedur adalah menerapkan suatu pedoman atau standar prosedur dari suatu tindakan untuk mendapatkan hasil yang aman dan maksimal dari suatu tindakan yang dilakukan seseorang.

## **3. METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini akan dilakukan pada pasien yang dirawat inap di Rumah Sakit. Penelitian ini dilakukan dengan menerapkan SOP pemberian obat prinsip 6 benar dan menilai kepuasan pasien. Jenis penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian deskriptif analitik, dengan menggunakan pendekatan cross sectional

### **a. Analisis Univariat**

Dalam penelitian ini menggunakan tabel distribusi frekuensi untuk menggambarkan pengaruh penerapan standart operational procedure (SOP) pemberian obat dengan prinsip enam benar terhadap tingkat kepuasan pasien.

### **b. Analisis Bivariat**

Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan dua variabel yang meliputi variabel bebas (penerapan SOP pemberian obat dengan prinsip enam benar) dan variabel terikat (tingkat kepuasan pasien). Data yang sudah didapatkan di analisis secara analitik dengan menggunakan uji statistic non parametric dengan metode chi kuadrat ( $\chi^2$ )

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Tahap Hasil penelitian ini tentang pengaruh penerapan SOP pemberian obat dengan prinsip enam benar terhadap tingkat kepuasan pasien di RST Bhakti Wira Tamtama Semarang. Setelah dilakukan analisa univariat dan bivariat menunjukkan ada pengaruh yang bermakna atau signifikan. Pada bab ini peneliti membahas hasil penelitian sebagai berikut:

### **1. Analisa Univariat a. Karakteristik Pasien**

#### **1) Umur**

Berdasarkan hasil dari penelitian didapatkan data bahwa responden yang berusia > 40 tahun sebanyak 47 orang (52,3%), yang berusia 30 sampai 40 tahun sebanyak 22 orang (24,4%), dan yang berusia  $\leq$  30 tahun sebanyak 21 orang (23,3%). Hasil mean dari umur responden yaitu 40,26 tahun dan

standar deviasi 11,867. Umur minimal dari responden berusia 17 tahun dan umur maksimal dari responden berusia 55 tahun. Salah satu dari faktor yang mempengaruhi persepsi tingkat kepuasan pasien adalah usia responden. Pohan (2006, hlm. 148) yang mengatakan bahwa usia merupakan faktor sosial dan demografis, responden yang usianya lebih tua cenderung mempersepsikan tingkat kepuasan yang tinggi dari pada responden yang usianya lebih muda cenderung mempersepsikan tingkat kepuasan yang rendah.

#### 2) Jenis kelamin

Berdasarkan hasil dari penelitian didapatkan data bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 48 orang (53,3%) dan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 42 orang (46,7%). Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh jenis kelamin pasien yang digunakan sebagai responden dalam sebuah penelitian. Responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih cenderung merasa puas dari pada responden yang berjenis kelamin perempuan (Pohan, 2006, hlm.148).

#### 3) Tingkat pendidikan

Berdasarkan hasil dari penelitian didapatkan data bahwa responden yang berpendidikan SD sebanyak 39 orang (43,3%), yang berpendidikan SMP sebanyak 21 orang (23,3%), yang berpendidikan SMA sebanyak 26 orang (28,9%), dan yang berpendidikan S1 sebanyak 4 orang (4,4%). Tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang menentukan apakah tingkat kepuasan pasien tinggi atau rendah. Responden yang memiliki latar belakang pendidikan yang rendah cenderung menerima hasil pelayanan tanpa melihat harapan yang dimilikinya sebelumnya, sedangkan yang berlatar belakang pendidikan yang tinggi memiliki harapan yang tinggi juga dengan hasil pelayanan yang sudah diterima, jika hasil pelayanan yang dirasakan kurang atau tidak sesuai dengan yang diharapkan maka responden yang berpendidikan tinggi akan cenderung merasa tidak puas terhadap pelayanan yang sudah diterima (Pohan, 2006, hlm.148). Banyaknya responden berdasarkan tingkat pendidikan dalam penelitian ini sesuai dengan hasil dari penelitian terkait sebelumnya dan teori yang dikemukakan oleh para ahli yang dapat disimpulkan bahwa pasien yang usianya tua cenderung akan mempersepsikan puas terhadap pelayanan yang diterimanya dari pada pasien yang usianya lebih muda.

#### 4) Lama dirawat

Berdasarkan hasil dari penelitian didapatkan data responden yang sudah dirawat selama  $\leq 5$  hari sebanyak 73 orang (81,1%) dan yang sudah dirawat selama  $> 5$  hari sebanyak 17 orang (18,9%). Hasil mean dari lama dirawat responden yaitu 4,40 hari dan standar deviasi 6,425. Lama dirawat minimal responden selama 1 hari dan lama dirawat maksimal responden selama 60 hari. Lamanya dirawat juga dapat mempengaruhi suatu tingkat kepuasan dari pasien. Karena dengan lamanya pasien dirawat di sebuah rumah sakit tingkat kepuasan pasien akan cenderung rendah. Hal ini menunjukkan kalau status kesehatan pasien akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien (Pohan, 2006, hlm.148).

#### b. Penerapan SOP pemberian obat prinsip enam benar

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar pasien mempersepsikan perawat sudah menerapkan SOP pemberian obat prinsip enam benar, sebanyak 56 pasien (62,2%) mengatakan perawat menerapkan SOP dan sedangkan pasien yang mengatakan perawat tidak menerapkan SOP pemberian obat prinsip enam benar sebanyak 34 pasien (37,8%). Penelitian ini didukung oleh Lestari (2010) yang mendapatkan data dari observasi dan wawancara yang dilakukan bahwa 98% obat diberikan dengan tepat, 88% obat diberikan dengan dosis yang tepat, 77% obat diberikan dengan waktu yang tepat, 85% obat diberikan dengan cara yang tepat dan 70% obat diberikan dengan pendokumentasian yang tepat. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa penerapan SOP pemberian obat dengan prinsip enam benar sudah baik dipengaruhi oleh pengalaman perawat.

Penelitian ini juga didukung oleh Penelitian Wardana (2013) yang mendapatkan hasil bahwa perawat yang menerapkan prinsip enam benar dalam pemberian obat yang benar sebanyak 32 perawat (58,2%), dan perawat yang menerapkannya prinsip enam benar yang salah sebanyak 23 perawat (41,8%). Dari penelitian tersebut didapatkan hasil dari karakteristik perawat yang menunjukkan bahwa jenis kelamin perawat sebagian besar jenis kelamin perempuan sebanyak 43 orang (78,2%), umur perawat sebagian besar dewasa awal sebanyak 51 orang (92,7%), pendidikan perawat sebagian besar DIII sebanyak 33 orang (60,0%), dan masa kerja perawat sebagian besar 3-5 tahun sebanyak 27 orang (49,1%).

Karakteristik perawat yang didapatkan dapat menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak yang menerapkan prinsip enam benar dari pada laki-laki karena perempuan cenderung akan lebih patuh dan peduli sehingga akan memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien. Dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa umur sebagian besar perawat sudah dewasa, Hidayat (2004, dalam Wardana, 2013, hlm.13) mengatakan bahwa pengalaman perawat dan usia dewasa memberikan dampak lebih matang dalam berpikir juga akan mempengaruhi perilaku perawat dalam menerapkan prinsip enam benar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan yang paling banyak DIII, hasil tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan Wawan dan Dewi (2010, hlm.16) yang mengatakan bahwa tingkat pendidikan akan

berpengaruh dalam memberi respon yang akan datang dari luar, seseorang yang tinggi pendidikannya akan memiliki pengetahuan yang semakin luas. Dan untuk lama kerja yang paling banyak 3-5 tahun, menunjukkan bahwa usia produktif dan kepuasan bekerja dapat mempengaruhi perilaku perawat dalam menerapkan prinsip enam benar dalam pemberian obat, Suhaeni (2005, dalam Martini, 2007, hlm.36) mengatakan pengalaman kerja dapat mempengaruhi perilaku individu untuk lebih baik.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian Idayanti (2008) dari hasil penelitiannya yang didapatkan data sebanyak 55 orang (91,7%) perawat melakukan dengan baik SOP tehnik menyuntik obat injeksi dan sebanyak 5 orang (8,3%) perawat melakukan dengan cukup baik SOP tehnik menyuntik obat injeksi kepada pasien. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Kuntarti (2013) yang berjudul “Tingkat penerapan prinsip enam tepat dalam pemberian obat oleh perawat di ruang rawat inap”, penelitian ini dilakukan kepada 81 perawat yang diambil secara purposive sampling untuk penentuan sebagai responden penelitian. Dari hasil analisis statistik didapatkan data bahwa 51,9% perawat yang menerapkan prinsip enam tepat dalam pemberian obat dengan baik kepada pasien dan 48,1% perawat yang menerapkan prinsip enam tepat dalam pemberian obat dengan kurang baik kepada pasien.

Penelitian ini juga didukung penelitian terkait yang dilakukan oleh Manopo, Maramis dan Sinolungan (2013), hasil analisis menunjukkan  $p=0,000 < 0,05$  berarti ada pengaruh yang bermakna. Hasil penelitian tentang perilaku perawat dalam penerapan SOP timbang terima pasien menunjukkan kategori kurang baik didapatkan ada 22 orang (36,7%) dan 38 orang (63,3%) kategori baik dalam melakukan timbang terima pasien sesuai dengan SOP. Kesimpulannya lebih dari 60% pasien mengatakan perawat melaksanakan pelayanan keperawatan sesuai SOP dan pasien merasa puas dengan apa yang sudah dilakukan oleh perawat.

Pelayanan keperawatan merupakan salah satu yang menentukan kepuasan pasien karena pelayanan kesehatan yang bermutu salah satunya dapat dilihat dari pelayanan keperawatan yang prima. Pemberian obat merupakan salah satu tindakan pelayanan keperawatan yang sering diberikan kepada pasien, perawat dalam melakukan tindakan pemberian obat dengan benar sesuai protap atau SOP untuk menghindari efek terapi yang merugikan bagi pasien (Karch, 2010, hlm.18).

#### c. Tingkat kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar pasien mengatakan puas dan ada juga yang mengatakan tidak puas, dalam penelitian ini sebanyak 56 pasien (62,2%) mengatakan puas dan yang mengatakan tidak puas sebanyak 34 pasien (37,8%). Penelitian ini didukung penelitian terkait sebelumnya yang dilakukan oleh Bimo (2009) dengan hasil penelitiannya yang berjudul “Evaluasi penerapan model praktik keperawatan primer yang mendapatkan hasil tingkat kepuasan terhadap penerapan model praktik keperawatan primer”, mendapatkan data bahwa 52,65% pasien mengatakan puas, sedangkan 47,35% pasien mengatakan tidak puas. Dengan hasil penerapan standar asuhan keperawatan 92,1% menerapkan dengan baik, sedangkan 7,9% menerapkan dengan kurang baik.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Damayanti (2009) dalam penelitiannya yang berjudul “Efektifitas tindakan personal hygiene terhadap tingkat kepuasan pasien mobilisasi di Rumah Sakit Mardi Rahayu Kudus”, dari hasil analisis statistik menunjukkan ada perbedaan yang bermakna atau signifikan antara tingkat kepuasan pasien sebelum perawat menerapkan tindakan personal hygiene dengan tingkat kepuasan pasien setelah perawat menerapkan tindakan personal hygiene sesuai standar prosedur operasional dengan nilai mean  $-42.5667$ , standar deviasi  $12.63461$  nilai  $p$  value adalah  $0.0001$ . Dari uji analisis statistik juga mendapatkan hasil kepuasan pasien setelah perawat melakukan tindakan personal hygiene sesuai standar operasional prosedur yang dilakukan kepada 30 responden mendapatkan hasil nilai mean yaitu  $129.733$ , median  $130.0000$ , standar deviasi  $8.03412$ , hal ini menunjukkan kepuasan pasien lebih baik dibandingkan sebelum tindakan personal hygiene.

Kepuasan pasien sangat ditentukan oleh mutu pelayanan yang diterimanya, pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan menuntut pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat sesuai dengan keinginannya yaitu pelayanan keperawatan yang bermutu. Upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan sudah dilakukan oleh manajemen rumah sakit dengan memberlakukan penerapan standar dalam memberikan tindakan keperawatan.

Pihak manajemen sudah berusaha memberikan yang terbaik namun ternyata masih belum dapat memberikan hasil yang memuaskan terbukti dengan hasil penelitian yang dilakukan Setyawati (2009) yang mendapatkan hasil adanya kritik yang diberikan oleh pasien terhadap pelayanan yang diberikan yaitu ketidakepatan pelayanan keperawatan yang diberikan, kurangnya informasi yang diberikan oleh perawat kepada pasien, proses pengurusan yang berbelit, perawat yang kurang ramah dan minimnya teknologi yang digunakan dalam merawat pasien. Hal ini terbukti bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh hasil

pelayanan yang diterima harus lebih dari yang diharapkan sebelumnya. Walaupun kepuasan pasien yang dipersepsikan bersifat subjektif dan relatif dari masing-masing pasien namun kepuasan pasien tersebut dapat digunakan oleh manajemen rumah sakit sebagai dasar mengevaluasi pelayanan yang diberikan oleh perawat dan petugas medis lainnya. Dengan meningkatnya kepuasan pasien, akan mempengaruhi rumah sakit untuk memotivasi perawat dan petugas medis lainnya untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan agar kepuasan pasien tetap terjaga atau meningkat (Damayanti, 2009, ¶4).

Sebuah rumah sakit untuk dapat mempertahankan kepuasan pasien dengan pelayanan kesehatan yang diberikan harus dapat menyusun program pengembangan dan pelatihan untuk staf yang lebih tepat guna. Dengan demikian rumah sakit akan memiliki tenaga kerja yang cakap dan terampil sesuai bidangnya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan terutama pelayanan keparawatan di masa depan.

## 2. Analisa Bivariat

Dari hasil uji statistik Chi kuadrat yang dilakukan peneliti diperoleh data ada hubungan yang bermakna atau signifikan antara penerapan SOP pemberian obat prinsip enam benar dengan tingkat kepuasan pasien di RST BWT Semarang ( $p=0,000 < \alpha=0,05$ ), artinya ada hubungan yang bermakna atau signifikan antara penerapan SOP pemberian obat prinsip enam benar dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil analisis statistik juga menunjukkan nilai Odds Ratio (OR) sebesar 59,160 yang dapat bermakna, bahwa penerapan SOP pemberian obat prinsip enam benar yang tidak diterapkan oleh perawat beresiko menjadikan tingkat kepuasan yang tidak baik sebanyak 59,160 kali dari pada perawat yang menerapkan SOP pemberian obat prinsip enam benar dengan baik.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Fatriansari (2012), dari penelitiannya yang diperoleh dari hasil analisa statistik menunjukkan ada perbedaan yang bermakna antara perawat anak yang komunikasi terapeutiknya positif dengan perawat anak yang komunikasi terapeutiknya negatif terhadap tingkat kepuasan keluarga pasien dengan nilai p value 0,0005. Hasil analisis juga didapatkan nilai Odds Ratio (OR) sebesar 7,000 yang bermakna, bahwa komunikasi terapeutik perawat anak yang negatif beresiko memberikan tingkat kepuasan yang tidak baik sebanyak 7,000 kali dari pada perawat anak yang berkomunikasi terapeutik dengan positif.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Maryam (2009) dari hasil penelitian yang berjudul “Hubungan antara penerapan tindakan keselamatan pasien oleh perawat pelaksana dengan kepuasan pasien di IRNA Bedah dan IRNA Medik RSUD Dr. Soetomo Surabaya”. Hasil analisa statistik menunjukkan hasil ada hubungan yang bermakna atau signifikan antara penerapan tindakan keselamatan pasien oleh perawat pelaksana dengan kepuasan pasien dan yang paling bermakna adalah akurasi ketepatan pemberian obat dengan kepuasan pasien ( $p=0,000$  dengan  $OR=34,818$  dan  $CI\ 95\%$  antara 4,819-224,870).

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Tamzil (2004) yang berjudul “Hubungan antara kepatuhan perawat terhadap SOP pelayanan rawat inap dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Kusta Sungai Kundur Palembang”, yang menggunakan 160 pasien sebagai responden penelitian. Dari hasil analisis statistik menggunakan uji Chi kuadrat mendapatkan hasil ada hubungan yang bermakna atau signifikan antara kepatuhan perawat terhadap SOP pelayanan rawat inap dengan kepuasan pasien.

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti dan didukung oleh beberapa hasil penelitian sebelumnya ditemukan data ada pasien yang merasa puas dan pasien yang merasa tidak puas dengan kinerja yang dilakukan oleh perawat, hal ini menunjukkan bahwa ada persepsi yang berbeda-beda dari pasien dan masing-masing pasien memiliki harapan yang berbeda terhadap pelayanan keperawatan. Simamora (2012, hlm.22) mengatakan pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat dengan penanganan yang cepat dan berkompetensi tinggi akan mempengaruhi kepuasan pasien selama pasien dirawat di rumah sakit.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian “Pengaruh penerapan (SOP) Standart Operational Procedure pemberian obat dengan prinsip enam benar terhadap tingkat kepuasan pasien di RST Bhakti Wira Tamtama Semarang” dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini yang menggunakan 90 pasien sebagai responden adalah responden yang berusia  $> 40$  tahun sebanyak 47 pasien (52,3%), yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 48 pasien (53,3%), yang berpendidikan SD sebanyak 39 pasien (43,3%) dan yang dirawat selama  $\leq 5$  hari sebanyak 73 pasien (81,1%).

### 5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini profesi perawat dalam melakukan tindakan pemberian obat harus selalu mematuhi standar operasional prosedur yang sudah ada untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

Ahsan, Hany, & Metrikayanto, W. D. (2013). Hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien jamkesmas di RSUD Ngudi Waluyo Wlingi Tahun 2013. <http://old.fk.ub.ac.id/artkel/id/filedownload/keperawatan/Majalah%20metrik.pdf>. Diakses pada tanggal 13 November 2013

Akhmawardani, L. (2013). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSI NU Demak. Skripsi: Program Studi S1

Ilmu Keperawatan. Langsung tidak di publikasikan

Armiyati, Ernawati, & Riwayati. (2007). Hubungan tingkat pendidikan dan lama kerja perawat dengan penerapan prinsip enam tepat dalam pemberian obat diruang rawat inap Rumah Sakit Dr. Karyadi Semarang. <http://jurnal.unimus.ac.id/index.php/FIKkeS/article/view/351>. Diakses pada tanggal 28 November 2013

Aryani, Ratna. et al. (2009). Prosedur klinik keperawatan pada mata kebutuhan dasar manusia. Jakarta: EGC

Bata, Alwy, & Darmawansyah. (2013). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien pengguna askes social pada pelayanan rawat inap di RSUD Lakipada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013. <http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/5681/JURNAL.pdf?sequence=1>. Diakses pada tanggal 14 November 2013

Bimo, Presidentyas. (2009). Evaluasi penerapan model praktik keperawatan primer di ruangMaranata 1 Rumah Sakit Mardi Rahayu Kudus. <http://eprints.undip.ac.id/10726/1/artikel.pdf>. Diakses pada tanggal 29 Maret2014

Damayanti, M. D . (2009). Efektifitas tindakan personal hygiene terhadap tingkat kepuasan pasien imobilisasi di Rumah Sakit Mardi Rahayu Kudus. [http://eprints.undip.ac.id/10597/1/artikel.doc&sa=U&ei=V6a aU7byB4T48QXF y4GYCw&ved=0CBIQFjAA&usq=AFQjCNHR8Ua562w- cRMceWQEQ16qE\\_5x8A](http://eprints.undip.ac.id/10597/1/artikel.doc&sa=U&ei=V6a aU7byB4T48QXF y4GYCw&ved=0CBIQFjAA&usq=AFQjCNHR8Ua562w- cRMceWQEQ16qE_5x8A). Diakses pada tanggal 22 April 2014

Fatriansari, Asih. (2012). Hubungan komunikasi terapeutik anak dan tingkat kepuasan keluarga yang anaknya menjalani hospitalisasi di RSUD Al-Ihsan Provinsi Jawa Barat. <http://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/20308056-T31039- Hubungan%20komunikasi.pdf>. Diakses pada tanggal 1 April 2014

Hidayat, A. Aziz. (2007). Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisis Data. Jakarta: salemba medika

(2010). Metode penelittia kebidanan dan teknik analisis data. Jakarta: Salemba Medika

(2011). Metodologi penelitian keperawatan dan teknik analisis data. Jakarta: Salemba Medika

Idayanti. (2008). Hubungan pengetahuan dan sikap perawat terhadap penerapan standart operational procedur (SOP) tehnik menyuntik dalam upaya pencegahan infeksi di RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru. <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/7043>. Diakses pada tanggal 2 Mei 2014

Karch, M. A. (2010). Buku ajar farmakologi keperawatan. Jakarta: EGC Katzung, G. B. (2001). Farmakologi dasar dan klinik. Jakarta: Salemba Medika

Kuntarti. (2013). Tingkat penerapan prinsip enam tepat dalam pemberian obat oleh perawat di ruang rawat inap RSCM Jakarta. <http://journal.ui.ac.id/index.php/jkepi/article/view/2270/1718>. Diakses pada tanggal 16 april 2014

Lestari, Y. N. (2009). Pengalaman perawat dalam menerapkan prinsip enam benar dalam pemberian obat di ruangrawat inap Rumah Sakit Mardi Rahayu Kudus. <http://jurnal.undip.ac.id/index.php/FIKkeS/article/view/432>. Diakses pada tanggal 11 November 2013



Limbird, E. L. & Gilman, G. A. (2007). Goodman dan gilman, dasar farmakologi terapi. Volume 1. Jakarta: EGC

Machfoed, I. (2007). Metodologi penelitian bidang kesehatan, keperawatan dan kebidanan. Yogyakarta: Penerbit Fitramaya

Mahon, Barton & Piot. (1999). Manajemen pelayanan kesehatan primer. Edisi 2. Jakarta: EGC

Manopo, Maramis, & Sinolungan. (2013). Hubungan antara penerapan timbang terima pasien dengan keselamatan pasien oleh perawat pelaksana di RSUD GMIM Kalooran Amurang. <http://fkm.unsrat.ac.id/wp-content/uploads/2013/08/QUITERIA-MANOPO-0915110121.pdf>. Diakses pada tanggal 25 April 2014

Martini. (2007). Hubungan karakteristik perawat, sikap, beban kerja, ketersediaan fasilitas dengan pendokumentasian asuhan keperawatan di rawat inap BPRSUD Kota Salatiga. <http://eprints.undip.ac.id/18127/1/MARTINI.pdf>. Diakses pada tanggal 25 April 2014

Martiningtyas, L. (2013). Hubungan caring perawat pelaksana dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Dr. H. Soewondo kendal. Skripsi: Program Studi S1

Ilmu Keperawatan. Langsung tidak di publikasikan

Maryam, Dewi . (2009). Hubungan antara penerapan tindakan keselamatan pasien oleh perawat pelaksana dengan kepuasan pasien di irna bedah dan irna medik RSUD Dr. Soetomo Surabaya. <http://lontar.ui.ac.id/file?file=digital/124691-TEISIS0555%20Dew%20N09h-Hubungan%20Antara-HA.pdf>. Diakses pada tanggal 11 April 2014

Notoatmodjo, Soekidjo. (2005). Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta

(2010). Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta

(2012). Metodologi penelitian kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta

Nursalam. (2007). Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan pedoman skripsi, tesis, dan instrumen penelitian keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.

(2008). Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan. Jakarta: Salemba Medika

(2011). Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan professional. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika

Perry, Peterson & Potter. (2005). Buku saku ketrampilan dan prosedur dasar. Edisi 5. Jakarta: EGC

Pohan, S. I. (2006). Jaminan mutu layanan kesehatan. Jakarta: EGC.

Riyanto, Agus. (2011). Aplikasi metodologi penelitian kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika

Riwidikdo, Handoko. (2012). Statistik kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika

Saragih, S. (2009). Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan kunjungan di balai pengobatan gigi Puskesmas Kota Pekanbaru. [http://jurnal.usu.ac.id/handle/123456789/31212?mode=full&submit\\_simple=Show+full+item+record](http://jurnal.usu.ac.id/handle/123456789/31212?mode=full&submit_simple=Show+full+item+record). Diakses pada tanggal 15 November 2013

Setiawan, Ari., & Saryono. (2010). Metodologi penelitian kebidanan Diii, Div, S1 dan S2. Yogyakarta: Pustaka Rihama

Setiowati, Suyatna & Gun. (2008). Farmakologi dan terapi. Edisi 5. Jakarta: FKUI Setyawati, Indah. (2009). Analisis pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pasien

terhadap words of mouth di RS. Bhakti Wira Tamtama Semarang. [http://eprints.undip.ac.id/25113/1/INDAH\\_SETYAWATI.pdf](http://eprints.undip.ac.id/25113/1/INDAH_SETYAWATI.pdf). diakses pada tanggal 17 April 2014

Simamora, H. R. (2012). Buku ajar manajemen keperawatan. Jakarta: EGC

Smith, T. J. & Johnson, J. Y. (2010). Buku saku prosedur klinis keperawatan. Edisi 5. Jakarta: EGC

Sugiyono. (2013). Statistika untuk penelitian. Bandung: Penerbit Alfabeta

Tambayong, J. (2002). Farmakologi untuk keperawatan. Jakarta: Widya Medika

Tamzil, Ebagustian. (2004). Hubungan antara kepatuhan perawat terhadap SOP pelayanan rawat inap dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Kusta Sungai Kundur Palembang. <http://lontar.ui.ac.id/file?file=pdf/abstrak-78164.pdf>. Diakses pada tanggal 4 April 2014

Wardana, Robie. (2013). Hubungan karakteristik perawat dengan penerapan prinsip enam benar dalam pemberian obat diruang rawat inap RSUD Dr. Soewondo Kendal. Skripsi: Program Studi S1 Ilmu Keperawatan. Langsung tidak di publikasikan

Wawan, A., & Dewi. (2010). Teori dan pengukuran pengetahuan, sikap, dan perilaku manusia. Yogyakarta: Nuha Medika

Widhiastuti, Syarif & Chrismardani. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien diRumahSakitUmumTerpaduSurabaya.<http://jurnal.utm.ac.id/index.php/Fakultasekonomi/mode=full/article/view/235>. Diakses pada tanggal 24 November 2013