

HUBUNGAN ANTARA PENERAPAN *STANDART OPERATIONAL PROCEDURE* (SOP) PEMBERIAN OBAT PRINSIP ENAM BENAR DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RSUD UNGARAN

Febri Adhi Hilmawan ^{*)}, Erni Suprapti ^{**)}, Achmad Solechan ^{***)}

^{*)} *Alumni Program Studi S1 Ilmu Keperawatan STIKES Telogorejo Semarang*

^{***)} *Dosen Program Studi DIII Ilmu Keperawatan AKPER Kesdam Semarang*

^{***)} *Dosen Program Studi Sistem Informasi STIMIK ProVisi Semarang*

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 hubungan yang signifikan antara penerapan (SOP) pemberian obat 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, prinsip enam benar pemberian obat

ABSTRACT

Satisfaction is happiness or disappointed feeling of someone that appear after comparing between match or yet of service result as hope as patient before get a service. Patient as nursing service using demand the service like them right, that is best nursing service. In giving nursing service, *Standart Operational Procedure* (SOP) is important to help nurse to achieve the best nursing assessment. Medical giving have to attention of six “right” principles that be obligatory procedure before giving medical, such as : right patient, right medical, right dose, right manner, right time and right documentation. Purpose of this research is identified influence of applying medical giving *Standart Operational Procedure* (SOP) with six right principles for patient’s satisfaction level in RSUD Ungaran. The design of this research is *Descriptive Analysis* using *Cross Sectional* approach, sample that using amount 90 respondents with *Slovin* abbreviation. The result of research is indicate of using *Chi Square* analysis test had significant relevance between apply of giving medical six right principles (SOP) for patient’s satisfaction level ($p= 0,000$). From analysis result get *Odds Ratio* (OR) value amount 59,160. The recommendation of this result is nurse had always apply right SOP for increase patient’s satisfaction.

Key Words : Patient’s satisfaction, SOP, giving medical six right principles

Latar Belakang

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, 2007, 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 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, akseibilitas dan fleksibilitas, reliabilitas dan kepercayaan, reputasi dan kredibilitas, *service recovery* dan *serviscape* 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 di rumah 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 memberikan 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 2014 di tiga ruang rawat inap RSUD Ungaran didapatkan data pada tahun 2012 terdapat 7421 pasien yang dirawat dan pada tahun 2013 terdapat 8050 pasien yang dirawat di ruang tersebut dan di RSUD Ungaran 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 RSUD Ungaran kepada 5 orang pasien didapatkan

data bahwa mereka semua merasa kurang puas terhadap pelayanan keperawatan.

Berdasarkan fenomena diatas dan dari pengalaman peneliti saat mengikuti praktek klinik didapatkan data 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 RSUD Ungaran”.

Desain Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian deskriptif analitik, dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Menurut Notoatmodjo (2012, hlm.37) penelitian *cross sectional* merupakan suatu penelitian untuk mempelajari hubungan antara dua variabel yaitu variabel *independent* (faktor resiko) dan variabel *dependent* (faktor efek) dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan dilakukan pada waktu yang sama. Artinya, setiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat diruang rawat inap Dahlia, Cempaka, dan Mawar RSUD Ungaran yang rata-rata tiap tahunnya sebanyak 8050 pasien, dan rata-rata tiap bulannya sebanyak 672 pasien. Besarnya sampel yang digunakan pada penelitian ini dihitung menggunakan rumus slovin (Notoatmodjo, 2005, hlm.95). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 87 responden yang sudah didapatkan dari perhitungan menggunakan rumus slovin dan oleh peneliti dibulatkan menjadi 90 responden. Proporsi penentuan sampel untuk satu ruangan yang dilakukan oleh peneliti mendapatkan hasil untuk ruang Dahlia sebanyak 35 responden, Cempaka 28 responden, dan Mawar sebanyak 27 responden.

Hasil dan Pembahasan

Analisis univariat dilakukan untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian yang diteliti. Hasil univariat mendeskripsikan karakteristik pasien (umur,

jenis kelamin, tingkat pendidikan dan lama dirawat), penerapan SOP pemberian obat dengan prinsip enam benar, dan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Umur, Jenis kelamin, Tingkat pendidikan dan Lama dirawat di ruang rawat inap RSUD Ungaran

Karakteristik	Frekuensi (n)	Presentase %
Umur		
≤30	21	23,3
31-40	22	24,4
>40	47	52,3
Jumlah	90	100
Jenis kelamin		
Laki-laki	42	46,7
Perempuan	48	53,3
Jumlah	90	100
Tingkat pendidikan		
SD	39	43,3
SMP	21	23,4
SMA	26	28,9
S1	4	4,4
Jumlah	90	100
Lama dirawat		
≤5	73	81,1
>5	17	18,9
Jumlah	90	100

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan hasil karakteristik pasien paling banyak berusia > 40 tahun (52,3%), berjenis kelamin perempuan (53,3%). Berpendidikan SD (43,3%) dan dirawat selama ≤ 5 hari (81,1%).

Penerapan SOP pemberian obat prinsip enam benar sebagai variabel *independent* adalah

pelayanan pemberian obat yang dipersepsikan oleh pasien sesuai kemampuan perawat saat memberikan obat sudah sesuai SOP pemberian obat prinsip enam benar dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2 Distribusi frekuensi penerapan SOP pemberian obat prinsip enam benar yang dilakukan perawat di ruang rawat inap RSUD ungaran

Penerapan SOP	Frekuensi (n)	Presentase %
Diterapkan	56	62,2
Tidak diterapkan	34	37,8
Jumlah	90	100

Berdasarkan tabel 5.2 menunjukkan bahwa penerapan SOP pemberian obat yang dipersepsikan oleh pasien sebanyak 56 pasien

(62,2%) mengatakan diterapkan sedangkan 34 pasien (37,8%) mengatakan tidak diterapkan.

Tabel 3 Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Ungaran

Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
Puas	56	62,2
Tidak puas	34	37,8
Jumlah	90	100

Berdasarkan tabel 5.3 menunjukkan data bahwa tingkat kepuasan pasien yang dipersepsikan oleh pasien sebanyak 56 pasien (62,2%) mengatakan puas dan 34 pasien (37,8%) mengatakan tidak puas.

Analisis bivariat digunakan untuk menguji hubungan antara variabel penerapan SOP pemberian obat prinsip enam benar dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 4 Analisis hubungan antara penerapan SOP pemberian obat prinsip enam benar dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Ungaran

	Kepuasan Pasien				%	P	OR	CI 95%		
	Puas		Tidak puas					Lower	Upper	
	N	%	N	%						
SOP	Diterapkan	51	56,6	5	5,6	100	0,001	59,160	15,792	221,626
	Tidak diterapkan	5	5,6	29	32,2	100				
Total		56	62,2	34	37,8	100				

Hasil analisis hubungan antara penerapan SOP pemberian obat prinsip enam benar dengan tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa pasien yang mempersepsikan perawat menerapkan SOP sebanyak 56 pasien dan yang mengatakan puas sebanyak 51 orang (56,6%) sedangkan yang mengatakan tidak puas sebanyak 5 orang (5,6%). Pasien yang mempersepsikan perawat tidak menerapkan SOP sebanyak 34 pasien dan yang mengatakan puas sebanyak 5 orang (5,6%) sedangkan yang mengatakan tidak puas sebanyak 29 orang (32,2%). Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara penerapan SOP pemberian obat prinsip enam benar dengan tingkat kepuasan pasien ($p=0,001$). Dari hasil analisis statistik juga didapatkan nilai *Odds Ratio* (OR) sebesar 59,160 yang bermakna, bahwa penerapan SOP pemberian obat dengan 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 dengan 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 berkompotensi tinggi akan mempengaruhi kepuasan pasien selama pasien dirawat di rumah sakit.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang hubungan antara penerapan *standart operational procedure* (SOP) pemberian obat prinsip enam benar dengan tingkat kepuasan di RSUD Ungaran dapat disimpulkan sebagai berikut:

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 ≤ 5 hari sebanyak 73 pasien (81,1%).

Penerapan *Standart Operational Procedure* (SOP) pemberian obat dengan prinsip enam benar yang dipersepsikan oleh pasien sebanyak 56 pasien (62,2%) mengatakan diterapkan dan 34 pasien (37,8%) mengatakan tidak diterapkan. Standar operasional prosedur merupakan suatu pedoman yang sudah ditulis dan harus dilakukan untuk mendapatkan hasil yang maksimal dari tindakan pemberian obat yang dilakukan oleh perawat.

Tingkat kepuasan pasien yang dipersepsikan oleh pasien sebanyak 56 pasien (62,2%) mengatakan puas dan 34 pasien (37,8%) mengatakan tidak puas. Hal ini bermakna bahwa kepuasan pasien dibutuhkan oleh sebuah rumah sakit sebagai dasar untuk mengevaluasi pelayanan keperawatan yang sudah diberikan dan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang akan diberikan kepada pasien.

Hasil analisa statistik yang telah dilakukan peneliti dengan menggunakan uji Chi kuadrat diperoleh hasil bahwa nilai $p=0,000$ ($< 0,05$), maka dapat diartikan bahwa ada pengaruh yang bermakna atau signifikan antara penerapan *Standart Operasional Prosedure* (SOP) pemberian obat dengan prinsip enam benar terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Ungaran.

Saran

Hasil penelitian ini dapat digunakan manajemen sebagai dasar mengevaluasi pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat, diharapkan pihak manajemen rumah sakit dapat melakukan sosialisasi SOP pemberian obat dengan prinsip enam benar, dan pihak manajemen juga diharapkan perlu

lebih memotivasi dan meningkatkan kesadaran diri perawat untuk menerapkan standar operasional yang sudah ada untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan yang akan diberikan. Dan untuk masyarakat dengan hasil penelitian ini maka masyarakat harus lebih membuka wawasan tentang prinsip enam benar pemberian obat demi keamanan diri sendiri atau anggota keluarga yang menjadi pasien di rumah sakit.

Dari hasil penelitian ini mahasiswa keperawatan harus selalu menerapkan standar operasional prosedur dalam melakukan tindakan keperawatan demi keamanan pasien yang sedang dirawat maupun dirinya sendiri yang merawat pasien.

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.

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/artikel/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/FI>
- KkeS/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 Laki pada 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 ruang Maranata 1 Rumah Sakit Mardi Rahayu Kudus*. <http://eprints.undip.ac.id/10726/1/artikel.pdf>. Diakses pada tanggal 29 Maret 2014
- 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=V6aaU7byB4T48QXFy4GYCw&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

- 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 ruang rawat inap Rumah Sakit Mardi Rahayu Kudus.* <http://jurnal.undip.ac.id/index.php/FIKkeS/article/view/432>. Diakses pada tanggal 11 November 2013
- 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-TEESIS0555%20Dew%20N09h-Hubungan%20Antara-HA.pdf>. Diakses pada tanggal 11 April 2014
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2005). *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 intrumen penelitian 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.

- 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. Diakses pada tanggal 15 November 2013
- 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. 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
- 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*. Yoyakarta: Nuha Medika
- Widhiastuti, Syarif & Chrismardani. (2013). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Terpadu Surabaya*. <http://jurnal.utm.ac.id/index.php/Fakultasekonomi/mode=full/article/view/23>. Diakses pada tanggal 24 November 2011