

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA



UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

**KEPUASAN IBU HAMIL TERHADAP RAWATAN
PENJAGAAN KEJURURAWATAN DI WAD
ANTENATAL HOSPITAL UNIVERSITI SAINS
MALAYSIA (HUSM)**

Oleh

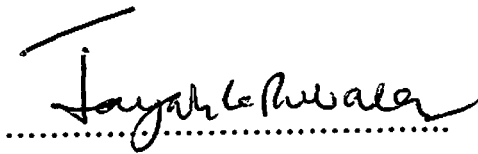
FARIDAH BINTI ZULKIFLI

**Disertasi ini Dipersiapkan untuk Memenuhi Sebahagian Daripada Syarat untuk
Penganugerahan Ijazah Sarjana Muda Sains Kesihatan: Kejururawatan**

April 2007

SIJIL AKUAN

Diperakui bahawa disertasi yang bertajuk Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Rawatan Penjagaan Kejururawatan di Wad Antenatal Hospital Universiti Sains Malaysia (HUSM) merupakan kerja dan penyelidikan yang asli dari Faridah Binti Zulkifli 77926 dari tempoh Mei 2006 hingga Mei 2007 adalah di bawah penyeliaan saya. Disertasi ini merupakan sebahagian daripada syarat untuk penganugerahan Ijazah Sarjana Muda Sains Kesihatan (Kejururawatan). Segala hasil penyelidikan dan data yang diperoleh adalah hak milik Universiti Sains Malaysia.



Pn Jayah K Pubalan,
Pensyarah Kejururawatan,
Pusat Pengajian Sains Kesihatan,
Kampus Kesihatan,
Universiti Sains Malaysia.

PENGHARGAAN

BISMILLAHIRRAHMANNIRRAHIM. Terlebih dahulu saya ingin memanjatkan syukur ke hadrat Ilahi kerana atas kurniaanNya yang telah memberikan kekuatan fizikal dan mental serta ketabahan sepanjang tempoh pengajian saya selama empat tahun dan juga di dalam menjayakan projek penyelidikan sehingga terhasilnya disertasi ini.

Di sini saya ingin mengambil peluang untuk merakamkan ucapan penghargaan dan jutaan terima kasih kepada mereka yang telah banyak berjasa dan membantu saya di dalam menjayakan projek penyelidikan ini.

Pertamanya saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada penyelia projek penyelidikan ini iaitu Pn Jayah K. Pubalan di atas segala tunjuk ajar, dorongan dan sokongan yang telah diberikan kepada saya sepanjang menjalankan penyelidikan ini.

Tidak lupa juga kepada ketua kursus projek penyelidikan ini iaitu Cik Norazliah Samsudin yang telah banyak memberikan tunjuk ajar dan panduan bagi menjayakan penyelidikan ini. Terima kasih juga diucapkan kepada semua pensyarah Pusat Pengajian Sains Kesihatan, ketua jururawat, jururawat dan semua yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung di dalam menjayakan projek penyelidikan ini.

Saya juga ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada keluarga tercinta dan rakan-rakan tersayang yang telah banyak memberi dorongan dan sokongan sepanjang menyiapkan projek penyelidikan ini. Saya sangat berbangga dan begitu menghargai dengan segala sokongan dan dorongan dari anda semua.

Sebagai penutup, saya berharap agar dengan apa yang telah saya hasilkan dapat memberi sedikit sebanyak faedah kepada profesional kesihatan bagi meningkatkan mutu perkhidmatan kepada klien. Saya juga berharap hasil kajian ini akan dapat mendapat perhatian daripada pihak yang berkaitan agar ianya dapat direalisasikan demi kepentingan bersama.

SUSUNAN KANDUNGAN

Isi Kandungan	Muka Surat
SIJIL AKU JANJI	ii
PENGHARGAAN	iii
SUSUNAN KANDUNGAN	v
SENARAI JADUAL	ix
SENARAI RAJAH	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiv
BAB 1: PENGENALAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Kajian Peryataan Masalah	4
1.3 Objektif kajian	5
1.3.1 Objektif Umum	5
1.3.2 Objektif Spesifik	5
1.4 Persoalan Kajian	6
1.5 Hipotesis	6
1.6 Pembolehubah	6
1.7 Kepentingan Kajian	7
1.8 Definisi Istilah	7
BAB 2: SEMAKAN BACAAN	
2.1 Aspek Jaga Rawatan Jururawat Yang Boleh Mempengaruhi Kepuasan Pesakit	9
2.1.1 Kemahiran	10
2.1.2 Pendidikan	10

2.1.3 Pemberian maklumat	12
2.1.4 Sikap	13
2.2 Perkaitan Sosiodemografi Dengan Kepuasan	15
2.3 Model Penyebab	16
BAB 3: METOLOGI	
3.1 Rekabentuk Penyelidikan	18
3.2 Lokasi Penyelidikan	18
3.3 Kaedah Persampelan	18
3.4 Sampel Penyelidikan	18
3.5 Kriteria Pemilihan Pesakit	18
3.6 Kriteria Penolakan Pesakit	19
3.7 Pengiraan Saiz Sampel	19
3.8 Saiz Sampel	20
3.9 Instrumen	20
3.9.1 Penilaian Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Jagarawatan Kejururawatan	20
3.10 Pertimbangan Etika	21
3.11 Pengumpulan Data	21
3.12 Analisis Data	22
3.13 Carta Pengumpulan Data	23
BAB 4: KEPUTUSAN	
4.1 Keputusan Dan Analisis Data	24
4.2 Data Sosiodemografi Ibu Hamil	25
4.3 Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Jaga Rawatan Kejururawatan Keseluruhan	27

4.4 Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Kemahiran Jururawat	29
4.5 Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pendidikan Jururawat	31
4.6 Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Pemberian Maklumat Jururawat	33
4.7 Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Sikap Mengambil Berat Jururawat	35
4.8 Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Sikap Budi Bahasa Jururawat	37
4.9 Ujian Hipotesis	39
4.10 Pengujian Hipotesis	40

BAB 5: PERBINCANGAN

5.1 Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Aspek Jaga Rawatan Jururawat Iaitu Kemahiran, Pendidikan, Komunikasi Dan Sikap Jururawat Di Wad Antenatal Hospital Universiti Sains Malaysia (Husm).	43
5.1.1 Kepuasan Keseluruhan Jaga Rawatan Kejururawatan	43
5.1.2 Kepuasan Jaga Rawatan Kejururawatan (Kemahiran)	44
5.1.3 Kepuasan Jaga Rawatan Kejururawatan (Pendidikan)	45
5.1.4 Kepuasan Jaga Rawatan Kejururawatan (Pemberian Maklumat)	47
5.1.5 Kepuasan Jaga Rawatan Kejururawatan (Sikap Mengambil Berat)	47
5.1.6 Kepuasan Jagarawatan Kejururawatan (Budi Bahasa)	49
5.2 Hubungan Faktor Sosiodemografi Seperti Umur, Bangsa, Agama, Tahap Pendidikan, Status Pekerjaan Responden, Status Pendapatan, Bilangan Anak Dengan Kepuasan Ibu Hamil Terhadap Jaga Rawatan Jururawat	50

BAB 6: KESIMPULAN DAN CADANGAN

6.1 Kesimpulan	55
6.2 Kekuatan Dan Limitasi	56
6.3 Cadangan	58
6.4 Implikasi	59
6.4.1 Teori	59
6.4.2 Penyelidikan	59
6.4.3 Jaga Rawatan Jururawat	60

SENARAI RUJUKKAN	62
-------------------------	-----------

LAMPIRAN

Lampiran A: Borang Keizinan

Lampiran B: Soalan Soal Selidik

Lampiran C: Jadual

Lampiran D: Surat Kelulusan Etika

Lampiran E: Surat Kelulusan Hospital (melakukan kajian)

SENARAI JADUAL

Jadual	Tajuk	Muka Surat
1	Frekuensi dan peratusan data sosiodemografi ibu hamil	25
4.3.1	Skor responden terhadap dengan jaga rawatan kejururawatan	27
4.3.2	Tahap responden yang puas dan tidak puas dengan jaga rawatan kejururawatan	28
4.4.1	Tahap kepuasan ibu terhadap kemahiran jururawat	29
4.4.2	Skor responden terhadap dengan kemahiran kejururawatan	30
4.4.3	Tahap responden yang puas dan tidak puas dengan kemahiran kejururawatan	30
4.5.1	Tahap kepuasan ibu terhadap pendidikan jururawat	31
4.5.2	Skor responden terhadap dengan pendidikan kejururawatan	32
4.5.3	Tahap responden yang puas dan tidak puas dengan pendidikan kejururawatan	32
4.6.1	Tahap kepuasan ibu terhadap pemberian maklumat jururawat	34
4.6.2	Skor responden terhadap dengan pemberian maklumat Kejururawatan	34
4.6.3	Tahap responden yang puas dan tidak puas dengan pemberian maklumat kejururawatan	34
4.7.1	Tahap kepuasan ibu terhadap sikap mengambil berat jururawat	35

4.7.2	Skor responden terhadap dengan sikap mengambil berat jururawat	36
4.7.3	Tahap responden yang puas dan tidak puas dengan sikap mengambil berat	36
4.8.1	Tahap kepuasan ibu terhadap sikap budi bahasa jururawat	37
4.8.2	Skor responden terhadap dengan sikap budi bahasa jururawat	38
4.8.3	Tahap ibu yang puas dan tidak puas dengan sikap budi bahasa Jururawat	38
4.9.1	Perbandingan data sosiodemografi responden yang puas dan tidak puas dengan jaga rawatan kejururawatan	39

SENARAI RAJAH

RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
1	Statistik Kemasukkan Ibu Hamil ke Wad Antenatal	3
2	Kerangka kepuasan ibu hamil	9
3	Model Penyebab	16
4	Carta Pengumpulan Data	23
4.3.2	Tahap responden yang puas dan tidak puas dengan jaga rawatan kejururawatan.	28
4.4.3	Tahap responden yang puas dan tidak puas dengan kemahiran kejururawatan	30
4.5.3	Tahap responden yang puas dan tidak puas dengan pendidikan dari jururawat	32
4.6.3	Tahap responden yang puas dan tidak puas dengan pemberian maklumat kejururawatan	34
4.7.3	Tahap ibu yang puas dan tidak puas dengan sikap mengambil berat	36
4.8.3	Tahap ibu yang puas dan tidak puas dengan sikap budi bahasa jururawat	38

ABSTRAK

Pengenalan: Kepuasan pesakit menjadi faktor penting untuk memastikan kualiti dalam penjagaan kesihatan. Penilaian ke atas jururawat adalah penting kerana kepuasan pesakit banyak dipengaruhi dengan pengalaman mereka membabitkan jururawat. Aspek jaga rawatan jururawat yang selalu dinilai ialah sikap, jumlah masa yang diluahkan, komunikasi, pemberian maklumat, pemberian pendidikan dan kemahiran. Bagi mengetahui situasi sebenar tentang kepuasan ibu hamil terhadap jagarawatan jururawat dalam aspek seperti sikap, pemberiaan, pendidikan dan kemahiran maka pengukuran perlu dilakukan.

Objektif: Objektif umum kajian ini adalah mengkaji kepuasan ibu hamil terhadap aspek jaga rawatan jururawat iaitu kemahiran, pendidikan, pemberian maklumat dan sikap mengambil berat dan sikap berbudi bahasa jururawat di wad antenatal Hospital Universiti Sains Malaysia (HUSM). Selain itu, kajian ini akan mengkaji hubungan faktor sosiodemografi seperti umur, bangsa, agama, tahap pendidikan, status pekerjaan ibu, status pendapatan, bilangan anak dengan tahap kepuasan ibu hamil terhadap jaga rawatan jururawat.

Metadologi: Kajian ini adalah berbentuk kajian kuantitatif bercirikan deskriptif dengan menggunakan rekabentuk kajian keratan rentas. Seramai 90 orang ibu hamil terlibat dalam kajian ini. Instrumen yang digunakan untuk kajian ialah *Consumer Emergency Department Care Satisfaction (CECSS)*.

Keputusan: Majoriti ibu menyatakan sangat puas hati dengan jagarawatan yang diberikan. Kajian ini mendapati kesemua aspek lain iaitu kemahiran, pendidikan, pemberian maklumat dan sikap berbudi bahasa menunjukkan tahap kepuasan yang tinggi. Faktor sikap

mengambil berat mendapat peratusan kepuasan yang kurang berbanding kajian pada aspek lain. Menerusi analisis faktor sosiodemografi hanya faktor status pendidikan, status pekerjaan ibu hamil dan bilangan anak menunjukkan terdapat perkaitan yang signifikan dengan kepuasan ibu hamil terhadap jagarawatan. Faktor seperti umur, bangsa, agama dan purata pendapatan menunjukkan tiada perkaitan yang signifikan dengan kepuasan ibu hamil terhadap jagarawatan.

Kesimpulan: Setiap aspek kejururawatan yang dikaji iaitu kemahiran, pendidikan, pemberian maklumat sikap berbudi bahasa dan sikap mengambil berat perlu diberikan dengan cara yang bagus kepada ibu. Jururawat juga perlu peka dengan faktor-faktor sosiodemografi yang dapat memberi kesan pada tahap kepuasan.

ABSTRACT

Introduction: Patient's satisfaction is the most important factor to assure quality in health care. Assessment towards a nurse is vital because patient's satisfaction is mostly influenced by their experience involving nurse. Health care aspects of nursing care that usually being assessed are altitude, time spending, communication, information giving, health education and skill.

Objective: This research done to determine a pregnant women's satisfaction toward the aspects of nursing care that is skill, education, information giving, caring and well-mannered attitude in the antenatal ward in HUSM. Beside this research is to determine the association of social demographic factor such as race, religion, education level, working status, salary status and number of child with level of pregnant women's satisfaction toward nursing care.

Methodology: This study is a quantitative study with descriptive using cross sectional structure. About 90 pregnant women involved in this research. The instrument used is Consumer Emergency Department Care Satisfaction (CECSS).

Result: The majority of the pregnant women's were satisfied with the nursing care. In this research all aspects that are the skill, education, information giving and polite attitude show very high level of satisfaction. Analysis of the social demographic factor show that the factor of working status and number of child show significant relationship with satisfaction relationship with satisfaction of pregnant women's toward nursing care .Other factor such as age, race, religion, and the income average shows no significant relationship toward

nursing care .It is found that the caring attitude gained less percentage compared to the other aspect of the study.

Conclusion: Every aspect of the nursing which are skill, education, information giving, caring and polite attitude should be given in the best manner to mother. Nurse also must aware of the social demographic factors that would affect level of satisfaction.

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Latar Belakang Kajian

Beberapa dekad lalu telah berlaku suatu perubahan dalam sesebuah institusi kesihatan untuk memberi jagaan kesihatan yang berkualiti dengan melihat pesakit sebagai pelanggan dalam industri penjagaan kesihatan (Clark, Drain, Gesell, Mylod, Kaldenberg & Hamilton, 2005). Kepuasan pesakit menjadi faktor penting untuk memastikan kualiti dalam penjagaan kesihatan. Kepuasan ialah hasil dari penjagaan yang berkualiti dan merupakan kayu ukur untuk mengukur kepuasan dalam penjagaan kesihatan. Apabila kualiti penjagaan pesakit dibincangkan, secara tidak langsung ianya sangat berkait dengan kepuasan pesakit (Clark et al. 2005).

Hanson (1994) dipetik dari Brown, Smyth, Raftos, Sawyer & Sheehan (1995) menyatakan, penilaian kepuasan selalu dilakukan kerana pemberi jaga rawatan mahu mengenal pasti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan. Hal ini kerana kemungkinan kesan negatif dikuatiri akan berlaku jika wujud aduan tentang kualiti perkhidmatan kesihatan. Selain itu, Gauher (1993) dipetik dari Brown et al. (1995) menyatakan, penilaian kepuasan dilakukan bagi memastikan kepuasan pesakit berada dalam lingkungan kualiti yang menunjukkan pengekalan dan peningkatan dalam keseluruhan jumlah perkhidmatan yang ditawarkan.

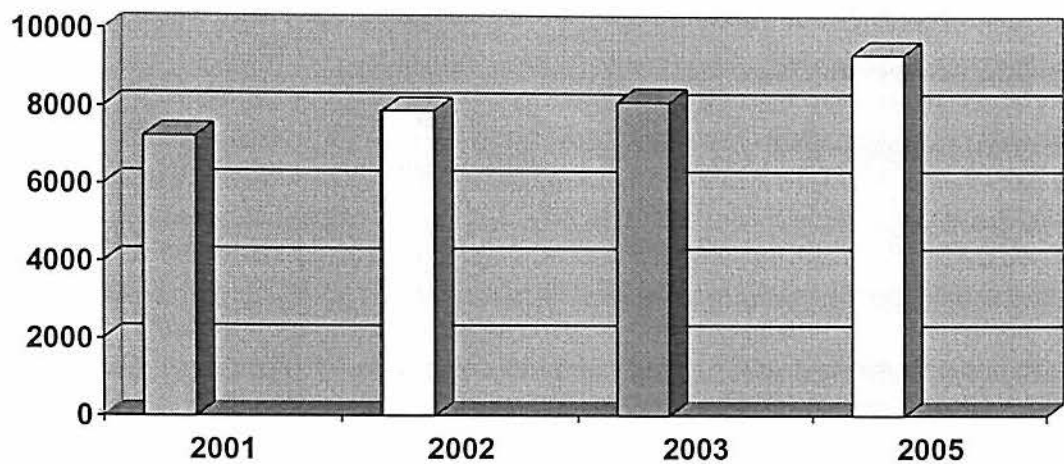
Banyak kajian dilakukan dengan mengaitkan kepuasan pesakit dipengaruhi oleh persembahan dari jururawat. Penilaian ke atas jururawat adalah penting kerana kepuasan

pesakit banyak dipengaruhi dengan pengalaman mereka membabitkan jururawat. Aspek jaga rawatan jururawat yang selalu dinilai ialah sikap, jumlah masa yang diluahkan, komunikasi, pemberian maklumat, pemberian pendidikan dan kemahiran (Ervin (2006); Gotlier (2002); Commentaries (1999); Clark, Pokorny, Brown (1996), Brown et al. (1995); Erci & Ivonov (2004); Boudreauax, Mandry, Wood (2003) & Field (1991).

Di dapati jururawat ialah salah seorang staf yang terbabit untuk memberi jaga rawatan kepada ibu hamil. Tugas jururawat ialah memberi jaga rawatan kepada ibu hamil bagi memastikan kesihatan ibu dan kandungan dalam keadaan selamat (Fraser & Cooper, 2003). Jururawat melakukan jaga rawatan ke atas ibu mengikut pengetahuan, sikap dan kemahiran yang ada dalam diri mereka. Jaga rawatan akan diberikan sebaik sahaja seseorang wanita tersebut disahkan hamil dan jaga rawatan akan diteruskan apabila mereka berada di wad antenatal (Fraser & Cooper, 2003).

Di Hospital Universiti Sains Malaysia (HUSM), kes-kes kemasukan ibu hamil ke wad antenatal adalah seperti plasenta preavia, kedudukan bayi songsang, kehamilan mencetuskan hipertensi, kelahiran awal, kelahiran lambat, kelahiran yang memerlukan pembedahan, gestasi kencing manis dan lain-lain

Kemasukkan ibu hamil ke wad antenatal dari tahun 2001 sehingga 2005.



Rajah 1: Statistik Kemasukkan Ibu Hamil ke Wad Antenatal

(Unit Rekod, HUSM)

Rajah1 menunjukkan statistik kemasukan ibu hamil ke wad antenatal dari tahun 2001 sehingga 2005. Menurut statistik di atas di dapati kadar kemasukan ibu hamil ke wad antenatal semakin meningkat tahun demi tahun. Peningkatan jumlah kemasukan ini dikhuatiri akan meningkatkan beban kerja jururawat. Menurut Gotlier (2002), peningkatan beban kerja mengakibatkan jaga rawatan yang berkualiti tidak dapat diberi secara berkesan. Menurut Ervin (2006), apabila jaga rawatan jururawat tidak dapat dipenuhi dengan baik disebabkan kekurangan staf jururawat maka kepuasan akan terjejas.

Kesimpulannya, bagi mengetahui situasi sebenar tentang kepuasan ibu hamil terhadap jaga rawatan jururawat dalam aspek seperti sikap, pemberian, pendidikan dan kemahiran maka pengukuran perlu dilakukan. Pengukuran kepuasan ibu hamil terhadap jaga rawatan kejururawatan akan dilakukan dengan menggunakan instrumen soalan dari *Consumer Emergency Department Care Satisfaction (CECSS)* (Clark et al. 1996). Model penyebab

turut akan dikaitkan dalam kajian penyelidikan ini. Hasil kajian di harap dapat memberi manfaat kepada semua pihak terutamanya dari segi jaga rawatan kejururawatan kepada ibu hamil.

1.2 Kajian Peryataan Masalah

Menurut kajian oleh Villar & Ba'aqueel (2001) menyatakan, perkhidmatan antenatal mencapai tahap kepuasan yang tinggi. Namun begitu, isu tentang keperluan untuk meningkatkan layanan staf, komunikasi dan pemberian maklumat tentang keadaan kesihatan semasa dan pendidikan masih lagi dibangkitkan. Jururawat ialah salah satu staf yang memberi jaga rawatan kepada ibu hamil. Menurut Idvall & Rooke (1998), jaga rawatan jururawat yang berkualiti merupakan hak untuk semua pesakit menerimanya dan merupakan suatu tanggungjawab kepada semua jururawat dalam melakukan aktiviti klinikal.

Jururawat adalah kakitangan kesihatan yang secara umumnya terlibat dengan pemberian jaga rawatan yang holistik kepada pesakit (Kozier, Erb, Berman, Snyder, 2004). Banyak kajian mengenai kepuasan pesakit yang dikaitkan dengan jaga rawatan kejururawatan ((Ervin (2006), Commentaries (1999), Clark et al. (1996), Brown et al. (1995); Erci & Ivonov (2004), Boudreau et al. (2003) & Field (1991)). Beberapa kajian lepas menunjukkan penilaian terhadap jururawat adalah penting untuk memberi kesan mendalam pada pesakit (Marek (1989) di petik dari Idvall & Rooke (1998).

Di dapati sokongan dari jururawat adalah penting sepanjang hospitalisasi ibu yang sedang menanti saat-saat kelahiran. Kajian oleh Ball (1994) dipetik dari Wilkin (2005) menyatakan, sokongan ke atas ibu hamil dari kawan-kawan, keluarga, pasangan dan kakitangan kesihatan adalah penting untuk menghadapi perubahan emosi, sosiologi,

psikologi, jangkaan tentang kemungkinan yang boleh berlaku. Pada saat ini jururawat perlu membantu ibu hamil mengatasi masalah baik dari segi fizikal, psikologi dan sosial kerana selalu dan kerap berada disamping ibu hamil di wad (Wilkin, 2005).

Kajian untuk meninjau kepuasan ibu hamil terhadap jaga rawatan yang diberikan di HUSM belum pernah dilakukan. Maka kajian perlu dilakukan kerana kepuasan ialah sesuatu yang perlu diukur dimana-mana saja serta perlu dilakukan dari semasa ke semasa bagi mengetahui kepuasan sebenar (Field, 1991). Maka penyelidikan telah dijalankan untuk mengetahui tahap kepuasan ibu hamil terhadap jaga rawatan kejururawatan di wad antenatal dan ingin mengaitkan faktor sosiodemografik dengan kepuasan ibu. Selain itu, model penyebab dijadikan sebagai panduan untuk menentukan pekara yang dapat mempengaruhi kepuasan pesakit. Oleh itu, penyelidikan perlu dijalankan bagi mengetahui maklum balas ibu supaya aspek diselidiki dapat diperbaiki dalam usaha memberi jaga rawatan kejururawatan yang terbaik.

1.3 Objektif Kajian

1.3.1 Objektif Umum

Mengenalpasti kepuasan ibu hamil terhadap aspek jaga rawatan jururawat iaitu kemahiran, pendidikan, pemberian maklumat, sikap mengambil berat dan sikap berbudi bahasa jururawat di wad antenatal Hospital Universiti Sains Malaysia (HUSM).

1.3.2 Objektif Spesifik

Mengenal pasti perkaitan antara faktor sosiodemografi dengan tahap kepuasan ibu hamil terhadap jaga rawatan jururawat.

1.4 Persoalan Kajian

1. Adakah ibu hamil puas hati dengan jaga rawatan kejururawatan di wad antenatal Hospital Universiti Sains Malaysia (HUSM)?
2. Adakah ibu hamil puas hati dengan kemahiran, pendidikan, pemberian maklumat, sikap mengambil berat dan sikap berbudi bahasa jururawat di wad antenatal Hospital Universiti Sains Malaysia (HUSM)?
3. Adakah faktor sosiodemografik mempengaruhi kepuasan ibu hamil terhadap jaga rawatan?

1.5 Hipotesis

1. Hipotesis Null: Faktor sosiodemografik (umur, bangsa, agama, tahap pendidikan, status pekerjaan ibu hamil, status pendapatan dan bilangan anak) tidak mempengaruhi kepuasan ibu hamil terhadap jaga rawatan kejururawatan.
2. Hipotesis Alternatif: Faktor sosiodemografik (umur, bangsa, agama, tahap pendidikan, status pekerjaan ibu hamil, status pendapatan dan bilangan anak) mempengaruhi kepuasan ibu hamil terhadap jaga rawatan kejururawatan

1.6 Pembolehubah

Pembolehubah tidak bersandar (x) adalah ciri-ciri peribadi ibu:

Umur, bangsa, agama, tahap pendidikan, status pekerjaan ibu hamil, status pendapatan dan bilangan anak.

Pembolehubah bersandar (y):

Tahap kepuasan ibu hamil terhadap jaga rawatan.

1.7 Kepentingan Kajian

1. Memberi maklumat terkini kepada jururawat di wad antenatal supaya terus memberikan perkhidmatan terbaik dan memperbaiki aspek-aspek yang lemah.
2. Meningkatkan kepekaan jururawat terhadap aspek seperti kemahiran, pendidikan, pemberian maklumat, sikap mengambil berat dan sikap berbudi bahasa jururawat yang dikenal pasti mungkin dapat mempengaruhi kepuasan ibu hamil terhadap jagarawatan kejururawatan
3. Memberi panduan kepada jururawat memberi jaga rawatan kepada ibu hamil melalui perkaitan antara faktor sosiodemografik dengan kepuasan ibu.
4. Maklumat hasil kajian boleh dijadikan data sebagai rujukan kepada jururawat antenatal di HUSM tentang penilaian tahap kepuasan ibu terhadap jaga rawatan antenatal yang diberi.
3. Interpretasi keputusan kajian ini boleh dijadikan rujukan serta idea kepada pengkaji lain untuk kajian yang serupa pada masa hadapan.

1.8 Definisi Istilah

1.8.1 Kepuasan

Kepuasan ibu hamil terhadap aspek jaga rawatan seperti kemahiran, pendidikan, pemberian maklumat, sikap mengambil berat dan sikap berbudi bahasa jururawat di wad antenatal Hospital Universiti Sains Malaysia (HUSM).

1.8.2 Ibu Hamil

Wanita dalam proses kehamilan yang sedang dihospitalisasikan di wad antenatal.

1.8.3 Jagarawatan Kejururawatan

Jaga rawatan kejururawatan merangkumi aspek kemahiran, pendidikan, pemberian Maklumat, sikap mengambil berat dan sikap berbudi bahasa jururawat yang akan dinilai oleh ibu hamil di wad antenatal Hospital Universiti Sains Malaysia (HUSM).

1.8.4 Wad Antenatal

Wad 2 Akik dan 2 Baiduri yang menempatkan ibu hamil untuk diberi rawatan penjagaan oleh para profesional kesihatan.

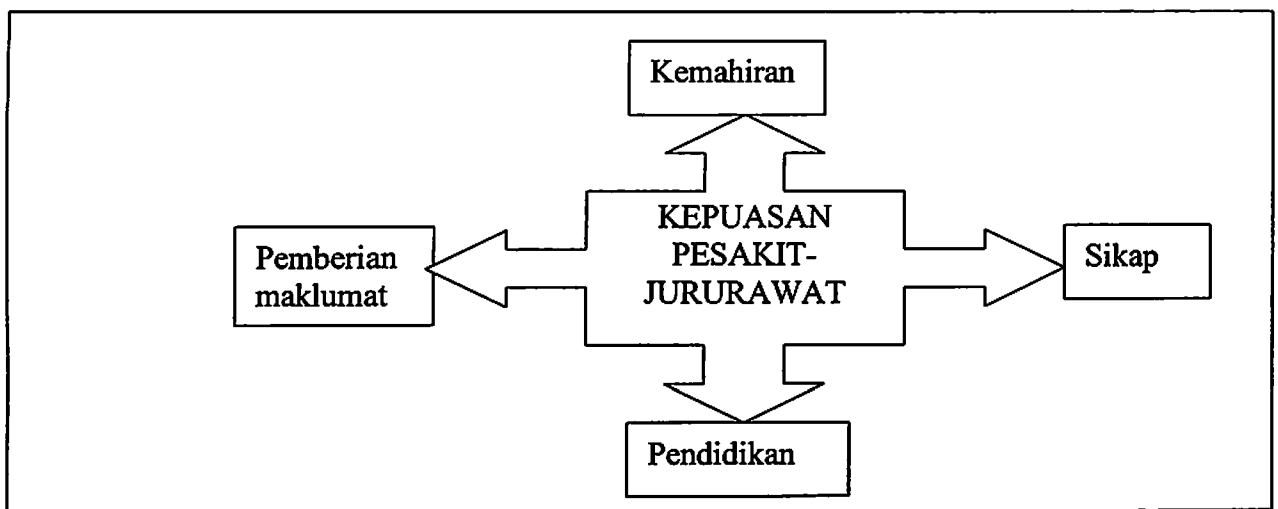
BAB 2

SEMAKAN BACAAN

2.1 Aspek Jaga Rawatan Jururawat Yang Boleh Mempengaruhi Kepuasan Pesakit

Karakter yang perlu ada pada seseorang jururawat ialah mempunyai sikap, memberi maklumat, kemampuan memberi pendidikan dan mempunyai kemahiran yang baik (Korzier et al. 2004). Karakter-karakter ini dipercayai merupakan aspek yang boleh mempengaruhi kepuasan pesakit terhadap jaga rawatan jururawat.

Aspek Jaga Rawatan Jururawat Yang Boleh Mempengaruhi Kepuasan Pesakit



Rajah 2: Kerangka kepuasan ibu hamil

Adaptasi daripada Leino-Kilpi & Meretoja (2001); Singleton (n.d); Ervin (2006); Roger,

Krisen & Addington-Hall (2000) dipetik dari Gotlier (2002).