
Hubungan Penerapan SOP Penerimaan Pasien Baru dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap

Hendra Ayuba¹, Silvia Dewi Mayasari Riu¹, Norman Alfiat Talib¹

¹ Universitas Muhammadiyah Manado, Sulawesi Utara, Indonesia

Informasi Artikel

Abstrak

Kata kunci:

Kepuasan; Penerimaan
Pasien Baru; SOP

Standar Operasional Prosedur (SOP) penerimaan pasien baru merupakan pedoman yang berisi tentang proses atau tahapan yang dilakukan oleh perawat dalam menerima pasien baru yang masuk dalam ruangan rawat inap. Tingkat kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau bahagia yang dirasakan oleh pasien yang berada di ruang rawat inap terhadap penerapan SOP penerimaan pasien baru. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan penerapan SOP penerimaan pasien baru dengan tingkat kepuasan pasien di ruangan rawat inap RSU GMIM Pancaran Kasih Manado. Metode penelitian menggunakan metode *analitik korelasional*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 45 responden dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan Kuesioner. Data dianalisis menggunakan Uji Statistik *Chi-Square* dengan tingkat kemaknaan 0,05. Hasil penelitian yang didapatkan nilai $p=0,000$ lebih kecil dari taraf signifikan yaitu 0,05 artinya ada Hubungan Penerapan SOP Penerimaan Pasien Baaru dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSU GMIM Pancaran Kasih Manado. Kesimpulan dalam penelitian ini ada hubungan Penerapan SOP Penerimaan Pasien Baru dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSU GMIM Pancaran Kasih Manado. Diharapkan perawat dapat melaksanakan penerimaan pasien baru sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sehingga pasien dan keluarga dapat berperan aktif dalam perawatan dan terjalin hubungan kerjasama yang baik antara pasien dan petugas.

Keywords:

Satisfaction; Acceptance of
New Patient; SOP

Abstract

The standard operating procedures (SOP) for accepting new patients is a guideline contains the process or the stages to carried out by nurses in accepting new patients entering the inpatient room. The level of patient satisfaction is the feeling of joy or happiness felt by patients in the inpatient room regarding the implementation of the SOP for accepting new patients. The aim of this research is to determine the relationship between the implementation of the SOP for accepting new patients and the level of patient satisfaction in the inpatient room at RSU GMIM Pancaran Kasih Manado. The research method uses correlational analytical methods. The sample in this study was 45 respondents using a purposive sampling technique. Data collection was carried out using a questionnaire. Data were analyzed using the Chi-Square Statistical Test with a significance level of 0.05. The research obtained a value of $p = 0.000$, which is smaller than the significance level, namely 0.05, meaning that there is a relationship between the implementation of the SOP for Accepting New Patients and the Level of Patient Satisfaction in the Inpatient Room at RSU GMIM Pancaran Kasih Manado. The conclusion in this study there is a relationship between the implementation of the SOP for Accepting New Patients and the Level of Patient Satisfaction in the Inpatient Room at RSU GMIM Pancaran Kasih Manado. It is hoped to nurses can carry out new patient admissions in accordance with established procedures so that patients and families can play an active role in care and a good cooperative relationship can be established between patients and staff.

Corresponding author:

Email: hendra.ayuba.09@gmail.com

Jurnal Keperawatan Berbudaya Sehat (e-ISSN: 2986-8548), Vol 2, No 1, Januari 2024

DOI: 1035473/JKBS.v2i1.2786

PENDAHULUAN

Ketika klien membandingkan kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya dengan harapannya, maka kepuasan klien adalah perasaan puas atau senang yang dialami klien. Ketika klien puas dengan perawatan yang mereka terima, mereka cenderung mengikuti instruksi dan mematuhi rencana perawatan yang telah diputuskan oleh dokter dan perawat. Sebaliknya, klien yang tidak merasa puas atau kecewa setelah menggunakan layanan kesehatan cenderung mengabaikan rencana pengobatan, mengabaikan nasihat, berganti dokter, atau mencari penyedia layanan kesehatan lain (Pohan, 2017).

Dalam sebuah penelitian yang dilakukan oleh Febri (2020) tentang “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan klien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember”. Berdasarkan hasil penelitian ini dengan responden sebanyak 75 orang diperoleh bahwa mayoritas responden menilai pelayanan di instalasi rawat inap RSD Kalisat tidak memuaskan yaitu sebesar 80%. Penilaian ini diperoleh dari perbandingan nilai kenyataan dan harapan klien.

Data mengenai tingkat kepuasan klien di berbagai negara ditampilkan dalam sejumlah temuan penelitian. Ndambuki (2013) melaporkan bahwa tingkat kepuasan klien di Kenya adalah 40,4%; Twayana (2014) melaporkan bahwa angka tersebut adalah 34,4% di Bakhtapur, India; dan Latupono (2014) melaporkan bahwa angka tersebut adalah 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatera Barat, Indonesia. Berdasarkan informasi tersebut, kepuasan klien dapat dikatakan masih menjadi masalah bagi rumah sakit di Indonesia dan luar negeri karena tarifnya yang masih tergolong rendah.

Kunjungan berulang dan kepercayaan pelanggan akan meningkat seiring dengan kepuasan klien. Namun kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak buruk pada penyedia layanan dan mengakibatkan kunjungan yang lebih sedikit sehingga akan menurunkan nilai BOR rumah sakit. Nilai BOR yang rendah menunjukkan bahwa dibandingkan dengan jumlah tempat tidur yang tersedia, jumlah tempat tidur yang digunakan untuk perawatan klien lebih sedikit. Dengan kata lain, jumlah klien yang kecil ini dapat mengakibatkan penurunan pendapatan fasilitas kesehatan dan penggunaan tempat tidur rumah sakit yang tidak efisien (Sudra, 2010).

Sikap petugas terhadap klien terutama saat pertama kali masuk unit rawat inap merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan klien, menurut Nursalam (2016) saat klien masuk ke unit rawat inap, semua staf harus merawat klien dengan ramah dan profesional, karena saat ini bantuan kepada klien sudah dimulai menjelang awal konfirmasi. Klien akan memandang semua penyedia layanan kesehatan tidak profesional jika mereka menerima perawatan yang buruk. Ketika pasien pertama kali memasuki fasilitas rawat inap (sebagai pasien baru), layanan yang mereka terima dan alami dimulai. Perawat akan melakukan prosedur penerimaan pasien baru setiap kali ada klien baru yang masuk ke unit rawat inap.

Pelayanan kesehatan menyeluruh yang mencakup klien, keluarga, dan perawat menerima pasien baru, sehingga berdampak besar terhadap pelayanan timbal balik (Nursalam, 2014). Merencanakan kebutuhan asuhan keperawatan klien sejak klien masuk rumah sakit hingga keluar dari rumah sakit dapat membantu memastikan kepuasan klien. Menurut Asmuji (2013), kepuasan klien kemungkinan besar akan menurun jika penerimaan pasien tidak ditangani sesuai standar, sehingga dapat menurunkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Begitu petugas kesehatan memasuki unit rawat inap rumah sakit, mereka sedang memberikan pelayanan kepada klien; oleh karena itu, mereka harus bersikap sopan dan profesional terhadap pasien dan keluarganya. Klien dan keluarganya akan menjadi kurang puas dan menganggap semua penyedia layanan kesehatan tidak profesional jika mereka menerima layanan di bawah standar.

Berdasarkan penelitian Maryono (2020) Penerapan SOP penerimaan pasien baru pada klien rawat inap di unit rawat inap RSUP Dr. Sardjito Berdasarkan 96 responden, masih terdapat prosedur di Unit Admisi yang tidak mengikuti SOP dalam hal pemberian informasi rawat inap. Ada 58 yang memberikan informasi sesuai dengan SOP (60,4%), sedangkan 38 memberikan informasi (39,6%) tidak sesuai dengan SOP. Data unit rawat inap menunjukkan bahwa 60,4% informasi yang diberikan kepada klien rawat inap sudah sesuai dengan SOP; namun, beberapa informasi tidak diberikan oleh

staf penerimaan. Hal ini menggambarkan bahwa penyampaian petugas admisi tidak mengikuti prosedur yang ada.

METODE

Jenis Penelitian ini dilakukan adalah penelitian kuantitatif, non eksperimental menggunakan metode analitik korelasional, yaitu penelitian yang menghubungkan variabel yang satu dengan yang lainnya, selanjutnya mengujinya secara statistik atau dikenal dengan uji korelasi yang menghasilkan koefisien korelasi. Dengan pendekatan yang digunakan adalah time series, merupakan urutan titik data untuk variabel yang biasanya diukur pada waktu yang berturut-turut pada interval waktu yang bersamaan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berada di ruangan rawat inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. Dengan jumlah populasi tiga bulan terakhir yaitu pada bulan februari sampai dengan bulan april rata-rata sebanyak 299 pasien. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 45 responden dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Instrumen penelitian ini yaitu lembar kuesiner penerapan SOP penerimaan pasien baru dan lembar kuesioner tingkat kepuasan pasien. Data dianalisa menggunakan Uji Statistik Chi-Square dengan tingkat kemaknaan 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Distribusi Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan dan Lama Rawat pada Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado (n=45)

Karakteristik Responden	Jumlah Responden	
	Frequency (n)	Percent (%)
Umur		
26-35 tahun (Dewasa muda)	15	33.3
36-45 tahun (Dewasa akhir)	7	15.6
46-65 (Lansia)	23	51.1
Jenis Kelamin		
Laki-laki	17	37.8
Perempuan	28	62.2
Pendidikan		
SD	8	17.8
SMP	6	13.3
SMA	30	66.7
S1	1	2.2
Lama Rawat		
<3 hari	21	46.7
≥3 hari	24	53.3

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa karateristik responden terbanyak adalah umur 46-65 tahun (Lansia) yaitu sebanyak 23 responden dengan presentase (51,1%). Selanjutnya umur 26-35 tahun (Dewasa muda) yaitu sebanyak 15 responden dengan presentase (33,3%) dan umur 36-45 tahun (Dewasa akhir) ada 7 responden dengan presentase (15,6%). Kemudian berdasarkan jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan yaitu 28 responden dengan presentase (62,2%), dan yang terkecil adalah laki-laki yaitu 17 responden dengan presentase (37,2%). Selanjutnya berdasarkan tingkat pendidikan terbanyak adalah tingkat pendidikan SMA yaitu sebanyak 30 responden dengan presentase (66,7%), selanjutnya SD sebanyak 8 responden dengan presentase (17,8%), kemudian SMP sebanyak 6 responden dengan presentase (13,3%) dan tingkat pendidikan S1 yaitu 1 responden dengan presentase (2,2%). Dan berdasar lama rawat pasien terbanyak dengan lama rawat ≥3 hari sebanyak 24 responden dengan presentase (53,3%).

Sedangkan terkecil dengan lama rawat ≤ 3 hari yaitu sebanyak 21 responden dengan presentase (46,7%).

2. Analisa Univariat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Penerapan SOP Penerimaan Pasien Baru dan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruangan Rawat Inap RSU GMIM Pancaran Kasih Manado (n=45)

Penerapan SOP	Jumlah Responden	
	Frequency (n)	Percent (%)
Sesuai	35	77.8
Kurang sesuai	10	22.2
Total	45	100
Kepuasan Pasien		
Puas	37	82.2
Kurang Puas	8	17.8
Total	45	100

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar yang menerapkan SOP Penerimaan Pasien Baru dengan sesuai dengan jumlah responden sebanyak 35 responden dengan presentase (77,8%), dan penerapan SOP Penerimaan Pasien Baru yang kurang sesuai yaitu sebanyak 10 responden dengan presentase (22,2%). Kemudian sebagian besar responden merasa puas yaitu sebanyak 37 responden dengan presentase (82,2%), dan responden yang merasa kurang puas yaitu sebanyak 8 responden dengan presentase (17,8%).

3. Analisa Bivariat

Hasil analisa Hubungan Penerapan SOP Penerimaan Pasien Baru dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruangan Rawat Inap RSU GMIM Pancaran Kasih Manado

Tabel 3. Hasil Analisis Hubungan Penerapan SOP Penerimaan Pasien Baru dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruangan Rawat Inap RSU GMIM Pancaran Kasih Manado (n=45)

Penerapan SOP	Kepuasan Pasien				Total	OR	P	
	Puas		Kurang Puas					
	F	%	F	%				
Sesuai	34	75.6	1	2.2	35	77.8	79	0.000
Kurang Sesuai	3	6.7	7	15.6	10	22.2		
Total	37	82.2	8	17.8	45	100.0		

Berdasarkan tabel diatas, dari hasil tabulasi silang Penerapan SOP Penerimaan Pasien Baru dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang telah dilakukan pada 45 responden, didapatkan penerapan SOP penerimaan pasien baru yang sesuai sebanyak 35 responden dengan presentase (77,8%) dengan kategori puas sebanyak 34 responden dengan presentase (75,6%) dan kategori kurang puas sebanyak 1 responden dengan presentase (2,2%). Sedangkan pada penerapan SOP penerimaan pasien baru yang kurang sesuai sebanyak 10 responden dengan presentase (22,2%), dengan kategori kurang puas sebanyak 7 responden (15,6%) dan kategori puas sebanyak 3 responden dengan presentase (6,7%). Hasil uji *chi-square* di dapatkan hasil bahwa nilai $p=0,000$ lebih kecil dari taraf signifikan yaitu 0,05 sehingga dapat disimpulkan terdapat Hubungan Penerapan SOP Penerimaan Pasien Baaru dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruangan Rawat Inap RSU GMIM Pancaran Kasih Manado. Sedangkan nilai Odd Ratio (OR) = 79 yang artinya penerapan SOP penerimaan pasien baru berpeluang 79 kali terhadap tingkat kepuasan pasien dibandingkan penerapan SOP penerimaan pasien baru yang kurang sesuai.

Pembahasan

Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien di unit Rawat Inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado dengan Penerapan SOP Penerimaan Pasien Baru menjadi subjek utama dalam penelitian ini dan sudah dilakukan pada tanggal 17-21 Juli 2023, 45 pasien berpartisipasi dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini pendekatan time series dipadukan dengan deskriptif analitik. Standar Penerimaan Pasien Baru dengan Kepuasan Pasien di unit Rawat Inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado dilaksanakan, hal ini ditunjukkan dengan hasil analisis uji chi-square menghasilkan nilai p value sebesar 0,000 yang berarti nilai p value semakin kecil. dari $<0,05$.

Hasil dari penelitian menjelaskan jika sebagian besar klien dengan penerapan SOP penerimaan yang sesuai dengan kepuasan pasien pada kategori puas yaitu 34 responden dengan presentase (75,6%). Tingkat kepuasan pasien berkaitan erat dengan penerapan prosedur penerimaan pasien baru (SOP). Apabila prosedur SOP tidak diterapkan, kemungkinan besar kepuasan pasien akan menurun, yang akhirnya bisa menyebabkan berkurangnya kepercayaan klien terhadap RS (Asmuji, 2013).

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lina (2019) telah menemukan terdapat hubungan kepuasan pasien dengan penerapan SOP penerimaan pasien baru di RSUD Raja Musa Sungai Guntung Riau pada tahun 2019. Hasil uji chi-square menggambarkan p-value 0,015 ($p < 0,05$), yang menunjukkan terdapat korelasi kepuasan pasien dengan penerapan SOP di RSUD Raja Musa Sungai Guntung Riau pada tahun 2019. Mayoritas responden yang disurvei menyatakan bahwa mereka tidak puas dengan cara SOP penerimaan pasien baru diterapkan di RSUD Raja Musa Sungai Guntung Riau, dan mayoritas responden yang mengatakan bahwa itu cukup baik. Oleh karena itu, Lina (2019) menyimpulkan bahwa proses penerimaan pasien baru harus lebih diperhatikan karena jika SOP diterapkan dengan benar, maka pasien akan lebih puas.

Hal ini selaras dengan temuan penelitian Laily dan Nuril (2015) tentang “Hubungan Kualitas Penerimaan Pasien Baru Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Shofa Marwah Rumah Sakit Islam Surabaya”. Selain itu, penelitian ini memiliki dua variabel sama, yang berfokus pada penerimaan pasien baru dan kepuasan pasien. Hasilnya menunjukkan bahwa hampir setengah responden menyatakan bahwa kualitas penerimaan pasien baru memiliki tingkat kepuasan pasien yang baik, dan hampir semua responden menyatakan bahwa mereka puas. Dengan kata lain, kualitas penerimaan pasien baru yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien secara efektif.

Adapun faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien seperti usia. Berdasarkan hasil penelitian menjelaskan bahwa karakteristik responden terbanyak adalah umur 46-65 tahun (lansia) yaitu sebanyak 23 responden. Hal ini sejalan dengan penelitian Handoko (2018) dimana terdapat hubungan antara usia dengan kepuasan pasien. Merryani (2014) berpendapat bahwa pasien yang merasa puas terbanyak yaitu pasien dengan usia tua, sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tua seseorang maka dapat menganalisis dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan perawatan.

Selain usia hal lain yang dapat meningkatkan kepuasan pasien yaitu jenis kelamin. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa sebagian besar responden adalah perempuan yaitu sebanyak 28 responden. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bayu (2017), jenis kelamin perempuan lebih banyak yang berkunjung sebanyak 27 orang dari 49 responden. Menurut Gunarsa (2018), jenis kelamin mempengaruhi persepsi terhadap pelayanan yang diberikan dan perempuan lebih banyak melihat penampilan secara detail.

Temuan penelitian mengenai penerapan SOP penerimaan pasien baru kemudian ditemukan kurang sesuai dengan kepuasan pasien, sebanyak 7 responden dalam kategori kurang puas (15,6%) melaporkan tingkat kepuasan yang lebih rendah. Wemvi (2017) menemukan bahwa ketika pasien baru dirawat tanpa mengikuti SOP, tujuan penerimaan pasien yang mencakup menurunkan tingkat kecemasan, menumbuhkan sambutan hangat dan terapeutik bagi pasien, dan meningkatkan komunikasi antara perawat dan pasien cenderung tidak tercapai. Oleh karena itu, klien dan keluarganya tidak akan berperan aktif dalam perawatan di RS. Durasi pengobatan yang diperpanjang umumnya diartikan sebagai indikator kualitas layanan di bawah standar, sehingga berpotensi menurunkan kepuasan pasien dan kepercayaan RS.

Temuan penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kepuasan klien dan penerapan SOP penerimaan pasien baru merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan. Menurut Nursalam (2016), ketika pasien baru tiba di ruang rawat inap, perawatlah yang menangani proses penerimaan pasien baru. Selama proses ini, perawat memberitahu kepada klien tentang pengenalan ruangan, masalah penyakit, pengenalan perawat hingga tenaga medis lainnya, dan peraturan ruangan. Penerimaan pasien baru yang memerlukan banyak interaksi antara perawat dan pasien merupakan suatu bentuk layanan kesehatan yang mengikutsertakan klien dan keluarganya klien. Orientasi mengenai unit perawatan, fasilitas, dan teman yang seruangan dengan klien, jika ada, akan dilakukan pada saat menerima pasien baru. Pada tahap ini, perawat akan menyapa profesional medis lainnya dan memperkenalkan pasien. Diyakini bahwa dengan mengenal pasien lebih baik, perawat akan mampu menumbuhkan rasa percaya yang pada akhirnya akan membuat pasien menjadi lebih bahagia.

Indikator kepuasan terhadap layanan kesehatan sangatlah penting. Jika kualitas pelayanan medis yang mereka terima memenuhi atau melampaui harapan mereka, pasien akan bahagia. Banyaknya kunjungan ke unit pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh seberapa puas pasien terhadap pelayanan kesehatannya. Kepuasan pasien adalah ukuran seberapa baik pasien merasakan layanan yang diberikan dibandingkan dengan harapannya. Oleh karena itu, dengan mengukur reaksi pasien setelah menerima layanan medis, kepuasan pasien merupakan komponen penting dalam menilai kualitas layanan yang diberikan (Purnamasari, 2020).

Dari hasil temuan pada tabel 5.7 terdapat 1 responden yang memiliki penerapan SOP penerimaan pasien baru yang sudah sesuai namun kepuasan yang masih kurang puas dengan tingkat pendidikan SI. Secara teori, Rumengan (2015) menyatakan bahwa status pendidikan seseorang sangat terkait dengan pengetahuan klien, oleh karena itu tingkat pendidikan memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap jumlah pelayanan kesehatan yang diterima. Karena mereka mempunyai pemahaman yang lebih baik terkait barang atau jasa, konsumen berpendidikan tinggi biasanya lebih kritis dan lebih sulit dipuaskan dibandingkan dengan konsumen berpendidikan menengah atau rendah.

Studi yang dilakukan oleh Fanny Ardhitunggal Hakim pada tahun 2019 mendukung hal ini. Menurut hasil analisis, terdapat korelasi yang besar antara tingkat pendidikan dan kepuasan. Pendidikan dan layanan kesehatan memiliki hubungan yang negatif satu sama lain. Orang yang kurang pendidikan cenderung tidak memanfaatkan layanan kesehatan, sedangkan orang yang lebih pendidikan tinggi cenderung memanfaatkannya. Jadi, orang berpendidikan tinggi akan lebih kritis ketika klien menerima layanan yang kurang sesuai dengan ekspektasi mereka.

Dari hasil penelitian yang terdapat pada tabel 5.7 terdapat 3 responden yang memiliki penerapan SOP penerimaan pasien baru yang kurang sesuai namun kategori kepuasan yaitu puas dengan lama rawat <3 hari. Menurut Esabela (2018), lama perawatan pasien dapat memengaruhi persepsi pasien. Pasien dengan waktu perawatan yang lebih pendek cenderung merasa lebih puas dengan layanan yang mereka terima, dan pasien dengan waktu perawatan yang lebih lama cenderung merasa kurang puas. Yang didukung penelitian oleh penelitian Ira (2018), yang menemukan bahwa persentase responden yang memiliki lama rawat inap lebih pendek merasa puas daripada persentase yang memiliki lama rawat inap lebih panjang. Hasilnya menunjukkan bahwa terdapat korelasi kepuasan klien dengan lama rawat inap di RS.

Berdasarkan hasil penelitian penerapan SOP penerimaan pasien baru yang memenuhi standar dapat meningkatkan kepuasan pasien di unit rawat inap, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan klien terhadap pelayanan di RS. Asumsi ini didasarkan pada hasil penelitian, teori pendukung, dan penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, semakin tinggi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima, maka semakin tepat pula penerapan Standar penerimaan pasien baru. Sebaliknya kepuasan klien di unit rawat inap menurun seiring dengan kurang tepatnya penerapan SOP dalam penerimaan pasien baru.

SIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini ada hubungan Penerapan SOP Penerimaan Pasien Baru dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruangan Rawat Inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. Diharapkan perawat dapat melaksanakan penerimaan pasien baru sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sehingga pasien dan keluarga dapat berperan aktif dalam perawatan dan terjalin hubungan kerjasama yang baik antara pasien dan petugas.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmuji. (2013). *Manajemen keperawatan konsep & aplikasi*. Yogyakarta: Huta Publisher.
- Bayu. (2017). *Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Santa Clara Madiun*. <http://repository.stikesbhm.ac.id/379/1/SKRIPSI%20BAYU%20SETYO%20NUGROHO.pdf>. (Diakses pada tanggal 7 Desember 2023 jam 02.00).
- Esabela. (2018). *Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Makanan Menurut Karakteristik Pasien Di Rsud Hanau, Kab.Seruyan Kalimantan Tengah*. <http://eprints.poltekkesjogja.ac.id/id/eprint/7279> (Diakses pada tanggal 15 Oktober 2023 jam 22.01).
- Fanny Ardhitunggal Hakim. (2019). *Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS terhadap Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum "X" di daerah Kendal*. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jmki/article/view/22590> (Diakses pada tanggal 15 Oktober 2023 jam 22.01).
- Febri. D. (2020). *Pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap rumah sakit daerah kalisat kabupaten jember*. Journal of Public Health Sciences registered with ISSN 1829-7773 and ISSN 2684-7035. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/IKESMA/article/view/16925> (Diakses pada tanggal 8 Mei 2023 jam 20.00).
- Gunarsa. (2018). *Psikologi Perawatan*. Jakarta: Gunung Mulia.
- Handoko. (2018). *Tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Poliklinik Gigi Puskesmas 1 Denpasar Timur*. Vol. 2 No. 1 (2018). <http://balidentaljournal.org/index.php/bdj/article/view/21> (Diakses pada tanggal 7 Desember 2023 jam 02.00).
- Ira. (2018). *Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Makanan Menurut Karakteristik Pasien Di Rsud Hanau*. <http://eprints.poltekkesjogja.ac.id/id/eprint/7279> (Diakses pada tanggal 15 Oktober 2023 jam 22.01).
- Laily & Nuril. (2015). *Hubungan Kualitas Penerimaan Pasien Baru Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Shofa Marwah Rumah Sakit Islam Surabaya*. <http://digilib.unusa.ac.id/data/pustaka-12548.html> (Diakses pada tanggal 27 Oktober 2023 jam 22.00).
- Latupono. (2014) *Hubungan Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Masohi*. JST Kesehatan. Januari 2015.Vol. 5 No. 1. <http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/6927d38619951ddba1929d278f490061.pdf> (Diakses pada tanggal 11 Mei 2023 jam 23.00).
- Lina. (2019). *Hubungan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerimaan Pasien Baru Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Raja Musa Sungai Guntung*. Riau. <https://journal.stikespemkabjombang.ac.id/index.php/jikep/article/view/100> (Diakses pada tanggal 10 Mei 2023 jam 12.00).
- Maryono. (2020). *Hubungan Pemberian Informasi Pada Pasien Rawat Inap Dengan Kepuasan Mutu Pelayanan Pasien Di Unit Admisi Rsup Dr. Sardjito Yogyakarta*. Indonesian Journal of Hospital Administration (ISSN:2621-2668). <https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJHAA/article/view/1392/1328> (Diakses pada tanggal 11 mei 2023 jam 23.00).
- Merryani. (2014). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Internarsud Noongan*. Vol. 2 No. 2 (2014): E-Jurnal Keperawatan. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jkp/article/view/5220> (Diakses pada tanggal 13 Oktober 2023 jam 23.22).

- Ndambuki. (2013). *The Level of Patients Satisfaction and Perception On Quality of Nursing Service In The Renal Unit, Kenyatta National Hospital Nairobi, Kenya*. Journal Medicine and Health Care Vol: 3, No:2. <https://www.scirp.org/journal/paperinforcitation.aspx?paperid=32411> (Diakses pada tanggal 8 Mei 2023 jam 20.30).
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi.4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan. (2017). *Pembahasan Komprehensif Pengantar Perpajakan Teori dan Konsep Hukum Pajak*. Jakarta: Mitra Wancana Media.
- Purnamasari (2020). *Tingkat Pengetahuan Dan Perilaku Masyarakat Kabupaten Wonosobo Tentang Covid-19*. Jurnal Ilmiah Kesehatan. <https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/jik/article/view/1311> (Diakses pada tanggal 27 Oktober 2023 jam 20.30).
- Rumengan. (2015). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado*. Surakarta: Universitas Sam Ratulangi Manado. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7180> (Diakses pada tanggal 27 Oktober 2023 jam 20.30).
- Sudra. (2010). *Statistik Rumah Sakit Dari Sensus Pasien & Grafik Barber Jhonson Hingga Statistik Kematian & Otopsi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wemvi. (2017). *Hubungan Penerapan Sop Penerimaan Pasien Baru Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*. Jurnal Ilmiah Keperawatan, Vol 3 No 2 September 2017 ISSN: 2528-3022. <https://journal.stikespemkabjombang.ac.id/index.php/jikep/article/view/100>. (Diakses pada tanggal 8 Mei 2023 jam 20.00).