

## **HUBUNGAN PENERAPAN SOP PENERIMAAN PASIEN BARU DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN**

*(Relationship Of Application Of New Patient Reception Sop With Level Of Patient Satisfaction)*

*Wemvi Kusuma Sari, Iswanto Karso, Miftachul Huda  
STIKES Pemkab Jombang*

### **ABSTRAK**

**Pendahuluan :** Penerimaan pasien baru merupakan suatu prosedur ketika ada pasien baru datang ke sebuah ruangan rawat inap). Penerimaan pasien baru yang belum dilakukan sesuai standart maka besar kemungkinan akan dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien. tujuan penelitian ini untuk melihat apakah ada hubungan antara penerapan sop penerimaan pasien baru dengan tingkat kepuasan pasien **Metode :** Penelitian ini merupakan penelitian analitik korelasional prospektif dengan pendekatan time series. Sampel penelitian adalah sebagian pasien dan keluarga pasien yang rawat inap di Puskesmas Bareng sejumlah 33 orang dengan cara kuota sampling. instrumen yang digunakan adalah ceklis penerimaan pasien baru dan kuesioner tingkat kepuasan. **Hasil :** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan SOP penerimaan pasien baru di unit rawat inap Puskesmas Bareng adalah tidak sesuai prosedur dan Tingkat kepuasan pasien di unit rawat inap Puskesmas Bareng adalah Puas, dari uji statistic hasil hitung  $p$  value 0,909 lebih besar dari  $\alpha$  0,05 maka  $H_0$  diterima, didapatkan bahwa tidak ada hubungan antara penerapan SOP Penerimaan pasien baru dengan tingkat kepuasan. **Pembahasan :** disarankan untuk 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.

**Kata kunci :** *Penerimaan pasien baru, kepuasan, Puskesmas.*

### **ABSTRACT**

**Introduction :** Receiving new patient is a procedure when a new patient come into a ward. Receiving new patient does not appropriate will affect the belief of patient that make the decreasing of patient's satisfaction to their treatment. The purpose of the study is to know the correlation of SOP implementation and receiving the new patient with the level of patients' satisfaction in health care center of Bareng Jombang. **Method :** This study was an prospective analytic correlational with the time series approach. The samples were half of patient dan family of patients who curing in health center of Bareng, Jombang as many as 33 people with quota sampling technique. The instrument used checklist of new patient which already made by SOP and the satisfaction of new patient. **Result :** The result of this study showed that the implementation of new patient was not appropriate and the level of satisfaction was satisfied, from the statistical test  $p$  value 0,909 more than  $\alpha$  0,05 so  $H_0$  was accepted, there was no correlation of the implementation of new patient received with the patients' satisfaction in wards of health care center of Bareng. **Discussion :** The level of patient's satisfaction was influenced several factors, one was therapeutic communication in giving the information. From this result above was expected to do the next study about this problem.

**Keywords:** *Receiving New Patients, Patient's Satisfaction, and Health Care Center.*

### **PENDAHULUAN**

Era global berdampak pada tingginya kompetisi pada sektor kesehatan. Penyedia jasa layanan kesehatan berlomba lomba memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Salah satu upaya untuk mempertahankan

kualitas layanan yang bermutu adalah dengan melakukan tindakan sesuai dengan standart operasional prosedur (SOP). Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan

berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015:11)..

Indikator untuk menilai kualitas mutu pelayanan adalah dengan menilai tingkat kepuasan pelanggan. Tjiptono (2006) berpendapat bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil dan evaluasi ketidaksesuaian kinerja/tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan. Pada dasarnya harapan klien adalah perkiraan atau keyakinan klien tentang pelayanan yang diterimanya akan memenuhi harapannya. Menurut Griffith (1987) salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah Sikap pendekatan staf pada pasien yaitu sikap staf terhadap pasien ketika pertama kali datang di rumah sakit. Pada saat pasien masuk rumah sakit, semua petugas harus memperlakukan pasien dengan sopan dan profesional, Karena pada saat inilah layanan pada klien telah dimulai.pada awal masuk ini apabila pasien menerima perlakuan yang kurang baik maka pasien akan menganggap semua petugas kesehatan tidak profesional. Pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh klien dimulai pada saat pertama kali masuk rumah sakit (menjadi pasien baru). Saat seorang pasien baru memasuki ruang rawat inap, perawat akan melaksanakan prosedur penerimaan pasien baru.

Penerimaan pasien baru merupakan suatu tata cara ataupun pedoman dalam menerima pasien baru masuk. Penerimaan pasien baru merupakan suatu prosedur yang dilakukan oleh perawat ketika ada pasien baru datang ke sebuah ruangan rawat inap dalam hal ini disampaikan beberapa hal mengenai orientasi ruangan, pengenalan tenaga perawat – medis, tata tertib ruang, dan penyakit.. Penerimaan pasien baru merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang komprehensif melibatkan pasien dan keluarga, dimana sangat mempengaruhi mutu kualitas pelayanan. Penerimaan pasien baru yang belum dilakukan sesuai standart maka besar kemungkinan akan menurunkan mutu suatu kualitas pelayanan yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan suatu Rumah Sakit, yang tentunya juga

menurunkan tingkat kepuasan pasien akan layanan yang diterima.

Data dari unit rawat inap puskesmas diketahui jumlah pasien yang pulang paksa pada bulan januari sebanyak 4 orang, february 2017 sebanyak 5 orang, dan maret 2017 sebanyak 4 orang. Angka ini belum sesuai dengan standart indikator mutu yang diharapkan yaitu angka kejadian pulang paksa kurang dari 2%,dari analisa keluhan yang sering muncul pada pasien pulang paksa salah satunya mengenai kurangnya penjelasan (perawat kurang informatif) tentang perawatan/ pengobatan sehingga pasien kurang memahami tentang program perawatan yang yang dijalannya dan membuat mereka tidak kooperatif.

Dari data tersebut peneliti melakukan survey pendahuluan dengan melakukan observasi pada pasien baru rawat inap. Dari pengamatan yang dilakukan peneliti selama 2 minggu kepada 36 pasien baru, dan didapatkan bahwa sejumlah 5orang yang menanyakan letak kamar mandi dan mushola terutama pada pasien yang pertama kali opname, 5 orang menanyakan persyaratan peserta bpjs, 3 pasien yang menanyakan jam visite dokter dan 9 orang menanyakan tentang kejelasan penyakit dan terapi yang diberikan. Hal hal tersebut diatas merupakan bagian dari kegiatan penerimaan pasien baru dimana pasien seharusnya mendapat penjelasan tentang tenaga medis, peraturan rumah sakit dan program perawatan. Hal ini menunjukkan bahwa penerimaan pasien baru selama ini telah dilakukan, tetapi masih sederhana dan seringkali belum sesuai SOP yang ditetapkan sehingga pasien belum memahami sepenuhnya terhadap berbagai informasi khususnya terkait dengan pelayanan keperawatan yang akan diterimanya selama menjalani rawat inap. Hal ini jika terjadi terus menerus dan tidak mendapatkan upaya penanganan dan perbaikan akan menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya sehingga pasien menjadi tidak loyal dan memilih fasilitas kesehatan yang lain yang dapat memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan harapannya.

Tjiptono menyatakan bahwa setiap penyedia jasa wajib berupaya menyampaikan informasi jasa kualitas terbaiknya kepada para pelanggan sejak pertama kali bertemu. Pendapat serupa juga disampaikan Parasuraman & Berry (dalam Supranto, 2007) yang menyatakan bahwa prosedur penerimaan pasien baru merupakan sebuah kegiatan yang penting untuk dilakukan, penerimaan pasien baru adalah pelayanan yang pertama dilakukan oleh unit rawat inap yang merupakan suatu pengalaman yang selalu diingat pasien dan merupakan salah satu penentu persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dengan demikian jelas bahwa kontak pertama sangat penting dalam memberikan penilaian kepuasan terhadap layanan keperawatan. Berdasarkan pernyataan di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan penerapan SOP penerimaan pasien baru dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bareng

## **METODE PENELITIAN**

Desain Penelitian Dalam Penelitian Ini Adalah analitik korelasional prospektif, yang dilakukan berupa pengamatan terhadap peristiwa yang belum dan yang akan terjadi (Follow Up Research) menggunakan pendekatan time series. Instrumen Dalam Penelitian Ini Adalah ceklis dan kuesioner. Ceklis atau daftar cek adalah suatu daftar yang berisi subjek dan aspek-aspek yang diamati. Ceklis penelitian ini menyesuaikan pada SOP penerimaan pasien baru.

Teknik pengambilan Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan skala Guttman. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner yang terdiri dari 25 pertanyaan yang berisi 5 parameter kepuasan yaitu keandalan, kecepatan, citra, penampilan, kepastian (Parasuraman, 2008). sampel

dalam penelitian ini menggunakan non probability sampling dengan cara kuota sampling, Kuota artinya penetapan subjek berdasarkan kapasitas/daya tampung yang diperlukan dalam penelitian. Sehingga dalam penelitian ini didapatkan sample sejumlah 33 orang. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal minggu ke 1-2 bulan Juli 2017

## **HASIL PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Bareng yang terletak di Jl. Dr. Soetomo No. 47 Desa Bareng Kecamatan Bareng. Luas tanah 1.887 m<sup>2</sup>, luas bangunan 258 m<sup>2</sup>. Di Puskesmas Bareng pelayanan rawat inap 24 Jam, terdapat 18 tempat tidur yaitu 8 tempat tidur pasien dewasa dan 8 tempat tidur anak-anak. Tabel 4.1. menunjukkan bahwa hampir sebagian besar dari responden berusia 17-30 tahun sejumlah 17 orang (51,5%). Tabel 4.2. menunjukkan bahwa hampir seluruhnya dari responden berjenis kelamin perempuan sejumlah 31 orang (93,9 %). Tabel 4.3. menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden berpendidikan menengah sejumlah 22 orang (66,6%). Tabel 4.4. menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden Tidak bekerja sejumlah 20 orang (60,6 %). Tabel 4.5. menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden pernah oname sejumlah 24 orang (72,7 %).

Berdasarkan data khusus berisi tentang penerapan SOP penerimaan pasien baru dan tingkat kepuasan pasien yaitu : Tabel 4.6. menunjukkan bahwa hampir seluruhnya dari responden dilakukan penerimaan pasien baru yang tidak sesuai prosedur yaitu sejumlah 27 orang (81%). Tabel 4.7. menunjukkan bahwa hampir seluruhnya dari responden puas dengan layanan keperawatan yaitu sejumlah 28 orang (84,8%). Tabel 4.8. diketahui bahwa hampir seluruhnya (83%) responden yang mendapat penerimaan pasien baru tidak sesuai SOP memiliki tingkat kepuasan puas sebanyak 23 responden

1. Karakteristik responden berdasarkan usia

Tabel 4.1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia di unit rawat inap Puskesmas Bareng, Jombang

No.	Usia	Frekuensi	Presentase (%)
1	17 – 30 tahun	17	51.5%
2	31 - 40 tahun	13	39.3%
3	41 - 55 tahun	3	9.0%
	Total	33	100%

2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin di unit rawat inap Puskesmas Bareng, Jombang

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1	Laki-laki	2	6,0%
2	Perempuan	31	93,9%
	Total	33	100%

3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Tabel 4.3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan di unit rawat inap Puskesmas Bareng, Jombang

No.	Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak sekolah	0	0
2	Pendidikan Dasar (SD, SMP)	11	33,3%
3	Pendidikan Menengah (SMA)	22	66,6%
4	Pendidikan Tinggi (Sarjana, Diploma)	0	0
	Total	33	100%

4. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 4.4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan di unit rawat inap Puskesmas Bareng, Jombang

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak bekerja	20	60,6%
2	Bekerja	13	39,3%
	Total	33	100

5. Karakteristik responden berdasarkan riwayat opname.

Tabel 4.5. Distribusi frekuensi responden berdasarkan riwayat opname di unit rawat inap Puskesmas Bareng, Jombang

No.	Riwayat opname	Frekuensi	Presentase (%)
1	Belum pernah opname	9	27,2%
2	Pernah opname	24	72,7%
	Total	33	100

Tabel 4.6. Distribusi frekuensi penerapan SOP penerimaan pasien baru di unit rawat inap puskesmas Bareng, Jombang tahun 2017.

No.	Penerapan SOP penerimaan pasien baru	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak sesuai prosedur	27	81
2	Sesuai prosedur	6	18
	Total	33	100

Tabel 4.7. Distribusi frekuensi Tingkat kepuasan pasien di unit rawat inap puskesmas Bareng Jombang tahun 2017.

No.	Tingkat kepuasan pasien	Frekuensi	Presentase (%)
1	Tidak puas	5	15.2
2	Puas	28	84.8
	Total	50	100

Tabel 4.8. Tabulasi Silang antara penerapan SOP penerimaan pasien baru dengan tingkat kepuasan pasien di unit rawat inap puskesmas Bareng tahun 2017.

Penerapan SOP	Tingkat kepuasan				Total	
	Puas		Tidak puas			
Sesuai SOP	5	15%	1	12%	9	100%
Tidak sesuai SOP	23	83%	4	16%	24	100%
Total	28	85%	5	15%	33	100%

## PEMBAHASAN

Tabel 4.6. menunjukkan bahwa hampir seluruhnya dari responden dilakukan penerimaan pasien baru yang tidak sesuai prosedur yaitu sejumlah 27 orang (81%).

Nursalam (2016) mengatakan penerimaan pasien baru merupakan suatu prosedur yang dilakukan oleh perawat ketika ada pasien baru datang ke sebuah ruangan rawat inap dalam hal ini disampaikan beberapa hal mengenai orientasi ruangan, pengenalan tenaga perawat – medis, tata tertib ruang, dan penyakit.. Penerimaan pasien baru merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang komprehensif melibatkan pasien dan keluarga, dimana banyak hal yang melibatkan interaksi antara perawat dan pasien. Dalam penerimaan pasien baru akan dilakukan orientasi baik tentang ruang perawatan, fasilitas juga teman sekamar pasien bila ada. Di fase ini perawat juga akan memperkenalkan diri, dan memperkenalkan petugas kesehatan lainnya dan sehingga diharapkan dengan saling mengenal pasien bisa menumbuhkan rasa percaya pasien pada petugas dan jugamengurangi tingkat kecemasan pasien. Hal hal yang berhubungan dengan administrasi akan disampaikan misal tentang tatacara pembayaran, penjelasan hak dan kewajiban pasien anjuran untuk tidak membawa barang berharga dan tentang sentralisasi obat, dengan melibatkan pasien dalam pengambilan keputusan

diharapkan terjalin komunikasi terapeutik antara perawat dan pasien sehingga kerjasama dapat terjadi sehingga mendukung kesembuhan pasien Dalam penerimaan pasien baru pasien akan mendapatkan penjelasan tentang program perawatan yang akan dilakukan misalnya jadwal injeksi, jadwal pemeriksaan laborat, jadwal rawat luka, nebulaizer, dll, sehingga diharapkan pasien dan keluarga bisa berperan aktif.

Kenyataan di lapangan bahwa penerimaan pasien baru belum dilakukan sesuai prosedur sungguh disayangkan karena besar kemungkinan akan menyebabkan tidak terjalinnya komunikasi yang efektif sehingga pasien dan keluarga tidak berperan aktif dalam program terapi yang akan memperpanjang hari perawatan, selain itu tingkat kecemasan pasien juga bisa meningkat karena kurangnya informasi yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan suatu Rumah Sakit, apalagi jika prosedur itu sudah dibakukan dalam bentuk SOP.

Dalam pelaksanaan prosedur penerimaan pasien baru ditempat penelitian dirasakan sudah baik oleh peneliti, namun dengan keterbatasan instrument dimana kriteria penerimaan pasien baru dikatakan sesuai jika seluruh item terpenuhi, dan bila salah satu item tidak dilakukan dikatakan tidak sesuai. Hal ini tentu menjadi tekanan, kendala, bagi perawat pelaksana objek penelitian sehingga faktor psikologis secara tidak langsung mempengaruhi pelaksanaan

penerimaan pasien baru. sehingga pengisian ceklis tidak sesuai dengan yang diharapkan. Selain itu faktor psikologis dari sisi pasien juga mempengaruhi hasil pengisian kuesioner dan ceklis.

#### Tingkat kepuasan pasien

Tabel 4.6. menunjukkan bahwa hampir seluruhnya dari responden puas dengan layanan keperawatan yaitu sejumlah 28 orang (84.8%).

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. (Wijono, 1994). Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan dari persepsi pasien dan keluarga terhadap pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu indikator kinerja rumah sakit. Bila pasien menunjukkan hal-hal yang bagus mengenai pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan dan pasien mengindikasikan dengan perilaku positifnya, maka dapat kita tarik kesimpulan bahwa pasien memang puas terhadap pelayanan tersebut.

Menurut Nursalam (2015) faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu : Kualitas produk atau jasa, Harga, Emosional, Kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana dan desain visual.

Dalam penelitian ini hampir seluruhnya dari responden puas dengan layanan keperawatan dengan parameter kepuasan yang mengacu pada dimensi kualitas yakni reability, responsive, emphyaty, tangible, assurance. Dari observasi yang dilakukan peneliti selama penelitian diketahui bahwa pasien dan keluarga merasa puas terhadap layanan keperawatan selama rawat inap di puskesmas bareng, hal ini terlihat dari ekspresi mereka saat ditanyakan bagaimana tanggapan mereka tentang pelayanan yang sudah diberikan, ucapan terima kasih yang berulang kali karena sudah dirawat dan pujian tentang dokter dan perawat yang ramah, tanggap dan cekatan seolah mewakili bahwa mereka puas, dari data data pengaduan masyarakat juga didapatkan jumlah komplain tentang pelayanan rawat inap minimal. hal ini sesuai dengan teori

bahwa komunikasi dan pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan misalnya : pelayanan yang cepat, tanggap, dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan.

#### Hubungan penerapan SOP penerimaan pasien baru dengan tingkat kepuasan pasien

Dari penelitian diketahui bahwa hampir seluruhnya (83%) responden yang mendapat penerimaan pasien baru tidak sesuai SOP memiliki tingkat kepuasan puas sebanyak 23 responden. hasil *Chi-kuadrat* didapatkan  $p$  value 0,909 lebih besar dari  $\alpha$  0,05 maka  $H_0$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara penerapan SOP Penerimaan pasien baru dengan tingkat kepuasan pasien di unit rawat inap puskesmas Bareng.

Dalam teori kepuasan pasien disebutkan bahwa pendekatan petugas saat pertama kali pasien datang dan mutu informasi yang disampaikan, prosedur perjanjian, waktu tunggu fasilitas yang tersedia, out come terapi merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan (wiyono, 1973). Upaya pendekatan dan penyampaian informasi seperti apa yang dikerjakan apa yang dapat diharapkan dari pemberi layanan sangat diharapkan pasien. Memberikan informasi atau memberitahukan sebelumnya hal – hal yang berkaitan dengan upaya atau tindakan medik yang akan dilaksanakan tentu akan lebih menyenangkan pasien.

Prosedur penerimaan pasien baru didalam nya terdapat unsur unsur diatas dimana ada langkah langkah perawat harus memperkenalkan diri, memperkenalkan dokter yang merawat dan juga memperkenalkan dengan pasien lain sebagai upaya pendekatan. Dalam hal ini tentunya komunikasi terapiutik yang baik juga sangat diperlukan. Penjelasan tentang penyakit, program terapi, jadwal pemeriksaan, tata acara administrasi merupakan bagian dari mutu informasi yang disampaikan, dan untuk menjaga kualitas produk dan jasa maka penerimaan pasien baru dibakukan dalam sebuah prosedur yang mempunyai standart dalam bentuk SOP penerimaan pasien baru.

Penerimaan pasien baru yang belum dilakukan sesuai standart maka besar

kemungkinan akan membuat tujuan dari penerimaan pasien itu tidak tercapai yaitu menerima dan menyambut kedatangan pasien dengan hangat dan terapeutik, meningkatkan komunikasi antara pasien dan perawat menurunkan tingkat kecemasan, hal ini akan menyebabkan tidak terjalannya komunikasi yang efektif sehingga pasien dan keluarga tidak berperan aktif dalam program terapi yang akan memperpanjang hari perawatan. Hari perawatan yang panjang sering kali dianggap sebagai bentuk produk layanan yang buruk yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan suatu Rumah Sakit, yang tentunya juga menurunkan tingkat kepuasan pasien akan layanan yang diterima.

Akan tetapi kenyataan dalam penelitian hampir semua pelaksanaan penerimaan pasien baru yang belum sesuai prosedur akan tetapi tingkat kepuasan pasiennya puas. Sehingga didapatkan dalam penelitian ini didapatkan hasil tidak ada hubungan antara penerapan SOP penerimaan pasien baru dengan tingkat kepuasan pasien menurut peneliti hal ini mungkin karena tingkat kepuasan pasien di puskesmas bareng dipengaruhi oleh faktor faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti tentang tingkat kepuasan pasien dengan menggunakan tolak ukur lain yang lebih

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di unit rawat inap Puskesmas Bareng dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan SOP penerimaan pasien baru di unit rawat inap Puskesmas Bareng adalah tidak sesuai prosedur.
2. Tingkat kepuasan pasien di unit rawat inap Puskesmas Bareng adalah Puas
3. Tidak ada hubungan penerapan SOP penerimaan pasien baru dengan tingkat kepuasan Pasien.

### **SARAN**

Beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan kepada pihak yang terkait dalam hal ini adalah:

#### 1. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan melakukan penelitian kembali tentang prosedur penerimaan pasien baru apakah sudah sesuai SOP, dan mencari penyebab dari ketidaksesuaian agar bisa menemukan solusi dari permasalahan penerimaan pasien baru. Instrument penelitian khususnya ceklis penerimaan pasien baru sebaiknya tidak terlalu ketat, mungkin untuk kriterianya bisa dibuat kriteria mayor dan kriteria minor sehingga ada prioritas dan juga toleransi jika ada tindakan yang tidak bisa dilakukan. Diharapkan pada peneliti selanjutnya menggunakan faktor faktor lain sebagai tolak ukur kepuasan pasien.

#### 2. Bagi perawat

Diharapkan perawat dapat meningkatkan kemampuan pendekatan komunikasi terapeutik untuk menjalin kerjasama yang baik dengan pasien demi peningkatan mutu layanan.

#### 2. Bagi instansi kesehatan

Disarankan tim peningkatan mutu layanan klinis melakukan supervisi untuk tindakan keperawatan agar dilakukan sesuai SOP

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Asmadi, 2008. *Teknik Prosedural Konsep dan Aplikasi Kebutuhan Dasar Klien*. Jakarta : Salemba Medika
- Gde Muninjaya, 2012. *Manajemen kesehatan*. Jakarta: EGC
- Nursalam, 2016, *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
- Nursalam, 2016, *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Jakarta : Salemba Medika
- \_\_\_\_\_. 2011. *Manajemen Asuhan Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika

- Pohan, I. 2006. *Jaminan mutu layanan kesehatan: dasar dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC
- Puskesmas Bareng, 2017. Laporan triwulan indikator mutu tahun 2017. Jombang:Puskesmas Bareng.
- Umar, Sunadi. 2016. *Menulis Daftar Pustaka Yang Tepat*.  
[www.contohsurat123.com](http://www.contohsurat123.com). Diakses pada 18 Maret 2016.
- Susilawati.2016.teori dan model keperawatan.  
<http://susilawati1397.blogspot.co.id/2016/01/teori-dan-model-keperawatan-menurut.html>.  
Diakses pada 2 Mei 2017.
- <https://www.neliti.com/id/publications/22474/kepuasan-pasien-rumah-sakit-tinjauan-teoritis-dan-penerapannya-pada-penelitian>
- <https://media.neliti.com/media/publications/22474-ID-kepuasan-pasien-rumah-sakit-tinjauan-teoritis-dan-penerapannya-pada-penelitian.pdf>