

# HUBUNGAN PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KENDALKEREP KECAMATAN BLIMBING KOTA MALANG

**Submission date:** 06-Sep-2021 09:14PM (UTC+0700) *by* TARSIOUS BANI

**Submission ID:** 1609804265

**File name:** Rinjani\_ke-3\_Tarsius\_Bani\_-\_sius\_Bani.docx.pdf (113.45K)

**Word count:** 597

**Character count:** 3890

**HUBUNGAN PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KENDALKEREP  
KECAMATAN BLIMBING  
KOTA MALANG**

**RINJANI**



**DISUSUN OLEH :  
TARSIOUS BANI  
NIM : 2017610102**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI  
MALANG  
2021**

## **RINGKASAN**

Kesehatan yang berada di tingkat masyarakat atau pelayanan tingkat pertama dan memerlukan SOP kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan Pelaksanaan standar operasional pelayanan kesehatan pada kategori baik. Hampir setengah responden memiliki tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada kategori baik dan terdapat hubungan dengan nilai  $p= (0,015)$ . Diharapkan bagi penelitian selanjutnya besarnya biaya pelayanan dalam memenuhi kepuasan pasien

***Kata Kunci : Kepuasan, Pasien Rawat Jalan, Pelayanan Kesehatan dan SOP***

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Puskesmas merupakan instansi kesehatan yang berada di tingkat masyarakat atau pelayanan tingkat pertama. Berdasarkan data kemenkes jumlah Puskesmas di Indonesia sebanyak 9825 unit pada tahun 2017, sedangkan pada 9.993 unit pada tahun 2018, 10.023 unit pada tahun 2019. Di Jawa Timur sendiri terdapat 967 unit puskesmas. Sedangkan di Kota Malang memiliki 15 unit Puskesmas (Dinkes Kota Malang 2018).

*Standard operating procedure* (SOP) pelayanan kesehatan merupakan suatu aturan atau prosedur pelayanan kesehatan suatu instansi kesehatan dan memiliki fungsi pelayanan kesehatan. Menurut Tanjung (2012) Adanya SOP pelayanan kesehatan dapat mewujudkan pelayanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan mutu yang baik. Pelaksanaan mutu yang baik akan memberikan kepuasan pada pasien karena pemenuhan kebutuhan layanan kesehatan yang diperoleh sesuai yang diharapkan pasien.

Kepuasan merupakan hasil yang dirasakannya. Sari (2019) menemukan masih ada responden yang kurang puas dengan pelayanan kesehatan. Dari hasil

penelitiannya diketahui bahwa ada keterlambatan dalam jam pelayanan terhadap pasien atau terlalu lama menunggu.

Selain itu, dampak penerapan SOP pelayanan kesehatan yang tidak dijalankan dengan baik dapat memberikan efek pada kinerja suatu puskesmas atau layanan kesehatan. Erna (2017) menyatakan bahwa SOP pelayanan kesehatan, apabila tidak dijalankan SOP pelayanan kesehatan dapat memberikan dampak negatif pada pelayanan suatu instansi kesehatan. Maka dari itu perlu adanya upaya dari puskesmas yaitu salah satunya dengan meningkatkan mutu pelayanan melalui pelaksanaan melalui SOP yang sudah di atur. Cempakasari (2020) menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan penerapan SOP pelayanan di Puskesmas Pembantu Tanjung Benoa.

Hasil studi pendahuluan pada tanggal 21 Desember 2020. Dari studi pendahuluan tersebut didapatkan 12 orang pasien, 12 pasien rawat jalan mengatakan kesulitan dalam proses pendaftaran, selain pemeriksaan yang menerapkan jaga jarak, edukasi obat yang kurang dipahami atau tentang jadwal minum obat dan jadwal kontrol ulang. Sedangkan berdasarkan hasil wawancara pada beberapa perawat diketahui bahwa pelayanan kesehatan sudah mengikuti alur atau SOP pelayanan yang sudah ditetapkan namun sekarang ada pembatasan kunjungan atau jaga jarak.

## **7** **1.2 Rumusan Masalah**

Apakah ada hubungan pelaksanaan standar operasional pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kendal Kerep Kecamatan Blimbing Kota Malang ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan pelaksanaan standar operasional pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kendal Kerep Kecamatan Blimbing Kota Malang.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengidentifikasi pelaksanaan standar operasional pelayanan kesehatan di Puskesmas Kendal Kerep Kecamatan Blimbing Kota Malang
2. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kendal Kerep Kecamatan Blimbing Kota Malang.
3. Menganalisis hubungan pelaksanaan standar operasional pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kendal Kerep Kecamatan Blimbing Kota Malang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan tentang SOP dan kepuasan pasien.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis.**

1. Puskesmas

Untuk mendapatkan informasi tentang pelaksanaan SOP dan kepuasan pasien

2. <sup>5</sup>Peneliti

Merupakan pengalaman berharga untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama pendidikan.

3. Peneliti Selanjutnya

Dapat melakukan penelitian yang lebih kompleks.

# HUBUNGAN PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KENDALKEREP KECAMATAN BLIMBING KOTA MALANG

## ORIGINALITY REPORT

25%

SIMILARITY INDEX

25%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	10%
2	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Internet Source	5%
3	<a href="http://eprints.umm.ac.id">eprints.umm.ac.id</a> Internet Source	4%
4	<a href="http://rinjani.unitri.ac.id">rinjani.unitri.ac.id</a> Internet Source	2%
5	<a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Internet Source	2%
6	<a href="http://pratidinalestiyani.wordpress.com">pratidinalestiyani.wordpress.com</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://karyatulisilmiah-skripsi.blogspot.com">karyatulisilmiah-skripsi.blogspot.com</a> Internet Source	1%



---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

HUBUNGAN PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL  
PROSEDUR PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS  
KENDALKEREP KECAMATAN BLIMBING KOTA MALANG

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---