

**HUBUNGAN PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENERIMAAN PASIEN BARU DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT
INAP DI RUMAH SAKIT ISLAM GONDANGLEGI MALANG**

SKRIPSI



**DISUSUN OLEH :
PATRISIUS OLE NGARA
2017610075**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2024**

RINGKASAN

Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien rumah sakit adalah penggunaan standar operasional prosedur pada pasien baru. Indikator yang berguna untuk menentukan kualitas perawatan medis berkelanjutan adalah kepuasan pasien. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa bahagia pasien baru di Rumah Sakit Islam Gondanglegi Malang dengan menggunakan standar operasional prosedur. Karena sifatnya cross-sectional maka desain penelitian yang digunakan adalah korelasional. Tujuh empat puluh dua pasien rawat inap menjadi sampel penelitian, dimana 88 responden dipilih melalui seleksi acak sederhana. Pengumpulan data mengevaluasi prosedur operasi standar penerimaan pasien baru serta kepuasan pasien dengan menggunakan lembar kuesioner sebagai alatnya. Uji Fisher's Exact merupakan pendekatan analisis data yang digunakan. Berdasarkan hasil penelitian, 69,3% peserta melaporkan sangat puas, dan 73,9% mengatakan bahwa prosedur operasi standar diterapkan dengan sangat efektif untuk menawarkan perawatan pasien dalam kategori baru ini. Kinerja standar operasional prosedur pasien baru dan kepuasan rawat inap di RS Islam Gondanglegi Malang berkorelasi positif berdasarkan temuan uji Fisher's Exact (p-value kurang dari 0,05). Penelitian lebih lanjut mengenai variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien, termasuk biaya, kualitas layanan, dan pendidikan pasien, disarankan.

Kata Kunci: Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Penerimaan Pasien Baru, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit, Rawat Inap.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan medis sangat penting bagi rumah sakit untuk memberikan perawatan terbaik kepada pasiennya. Pendaftaran yang dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) merupakan pelayanan medis awal yang diberikan kepada pasien baru (Andarista, 2023). Menurut Tafiq (2019), rumah sakit wajib mematuhi langkah-langkah Standar Operasional (SOP) guna menjaga kelancaran operasional rumah sakit. Meski demikian, penerimaan pasien baru merupakan salah satu langkah yang harus dilakukan rumah sakit ketika ada pasien baru yang datang.

Meskipun 42,22% pelayanan kesehatan di Indonesia masih menyimpang dari Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan kesehatan, namun 57,78% diantaranya memberikan pelayanan prima. Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2022), 63,16% pelayanan kesehatan di Provinsi Jawa Timur memberikan pelayanan yang memuaskan, sedangkan 36,84% tidak memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan kesehatan. Alasan mengapa layanan kesehatan di Indonesia belum mencapai potensi maksimalnya dapat dilihat pada angka-angka berikut. Ketika diterima pasien baru yang belum ditangani sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), kepuasan pasien bisa menurun.

Kepuasan pasien rawat inap sangat penting bagi kelangsungan fasilitas kesehatan karena berdampak pada reputasi rumah sakit (Sihaloho, 2022). Pandangan positif dapat mendorong pasien untuk mengunjungi rumah sakit jika kondisinya memburuk lagi, sedangkan pendapat yang tidak baik dapat membuat

orang enggan menggunakan layanan medis (Sari et al., 2019). Kepuasan pasien merupakan faktor utama yang menentukan standar mutu pelayanan rumah sakit, yang berkaitan dengan aspek emosional, harga, dan biaya. Prosedur Operasi Standar (SOP) harus dipatuhi oleh rumah sakit untuk menjamin pasien mendapatkan pengobatan terbaik (Bani, 2021).

Menurut data Kementerian Kesehatan RI (2022), 78% pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan yang didapat, dan 22% sangat puas. Hal ini harus ditingkatkan agar seluruh pasien yang dirawat di rumah sakit dapat merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya dan merasa cukup aman untuk menggunakan layanan puskesmas kembali. Secara keseluruhan, penurunan kunjungan ke rumah sakit disebabkan oleh rendahnya kepuasan pasien (Bani, 2021). Penelitian Andarista (2023) menunjukkan bahwa salah satu elemen yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap adalah akses terhadap pelayanan medis yang sesuai dengan standar operasional prosedur.

Wawancara dilakukan pada tanggal 10 Juli 2023 terhadap sepuluh pasien yang telah selesai perawatan di Rumah Sakit Islam Gondanglegi Malang. Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun tujuh pasien menyatakan sangat puas dengan kecepatan perawatan di rumah sakit, tiga pasien menganggap pengalaman mereka sangat baik meski harus menunggu lama. Dengan menginterpretasikan data tersebut sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), dapat diketahui bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan.

Peneliti melakukan penelitian dengan judul berikut berdasarkan latar belakang: “hubungan pelaksanaan standar operasional prosedur penerimaan pasien

baru dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Gondanglegi Malang”.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah ada hubungan antara kepuasan rawat inap RS Islam Gondanglegi Malang dengan penggunaan standar operasional prosedur pada pasien baru dengan mempertimbangkan latar belakang yang diberikan.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan standar operasional prosedur pasien baru di Rumah Sakit Islam Gondanglegi Malang dengan tingkat kepuasan rawat inap disana.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi bagaimana Rumah Sakit Islam Gondanglegi Malang menerapkan prosedur operasi standar terhadap pasien baru.
2. Mengetahui derajat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Gondanglegi Malang.
3. Untuk mengetahui apakah penggunaan standar operasional prosedur pada pasien baru berkorelasi dengan tingkat kepuasan berobat rawat inap di Rumah Sakit Islam Gondanglegi Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Mendidik dan mencerahkan petugas kesehatan sehingga mereka dapat memberikan perawatan sesuai dengan prosedur operasi standar dan meningkatkan kepuasan rawat inap.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Rumah Sakit

Rumah sakit dapat memanfaatkan temuan penelitian sebagai panduan untuk memastikan bahwa pasien menerima perawatan sesuai dengan prosedur operasi standar.

2. Bagi mahasiswa keperawatan

Siswa yang melakukan penelitian tentang isu-isu terkait dapat menggunakan temuan penelitian ini sebagai sumber informasi atau masukan.

3. Bagi peneliti

Temuan ini diharapkan dapat berfungsi sebagai alat bagi para peneliti untuk menerapkan pemahaman mereka tentang kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit dan sebagai sarana untuk meningkatkan kesiapan, keahlian, pemahaman, dan pengetahuan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Andarista, KH. (2023). *Hubungan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Fastabiq Sehat PKU Muhammadiyah*. Skripsi : Universitas Sultan Agung Semarang.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, A. (2018). *Manjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bani T. (2021). *Hubungan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Kendalkerep Kecamatan Blimbing Kota Malang*. Skripsi : Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
- Budihardjo, M. (2019). *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Indah Puji. (2019). *Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional. Prosedur)*. Yogyakarta: Flashbooks
- Insani, Istyadi. (2020). *Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Pedoman Pelaksanaan Administrasi Perkantoran Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Dan Kinerja Organisasi Pemerintah*. Penyempurnaan Makalah pada Workshop Manajemen Perkantoran di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika. Bandung.
- Kemenkes RI. (2022). *Survey Kepuasan Masyarakat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2021 dilaksanakan oleh Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Laily, Nuril (2015). *Hubungan Kualitas Penerimaan Pasien Baru Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Shofa Marwah Rumah Sakit Islam Surabaya*. Skripsi : Universitas NU Surabaya
- Nursalam. (2018). *Pendekatan Praktis Metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta: PT. Salemba Medika.
- Nursalam. (2019). *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional edisi 5*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
- Pohan, Imbalo S. (2019). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.

- Sari WK., *et al.* (2019). Hubungan Penerapan SOP Penerimaan Pasien Baru Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Keperawatan, Vol 3 No 2*
- Sihaloho, FM. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan*. Skripsi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.
- Simamora, Roymond. (2019). *Dokumentasi Proses Keperawatan*. Jember: Jember University Press
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta; Bandung
- Supranto, J. (2018). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Susanto, Rizaldi Heru (2019). Studi Kasus Pelaksanaan Penerimaan Pasien Baru Menggunakan Welcome Book Di Ruang Ismail Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang. Undergraduate thesis, Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- Taufiq, AR. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit. *Profita: Komunikasi Ilmiah Akuntansi dan Perpajakan 12 (1)*.
- Wijaya, L. dan Dewi, D. R. (2017). *Manajemen Informasi Kesehatan II: Sistem dan Sub Sistem Pelayanan RMIK*. Cetakan Pertama. Jakarta : Kementrian Kesehatan RI.