

**ANALISIS KORELASIONAL PENERIMAAN PASIEN BARU  
DENGAN KEPUASAAN PASIEN DIABETES MELLITUS  
DI RAWAT INAP RSU ANNA MEDIKA MADURA**

**SKRIPSI**



Oleh :

PUTRI LIDYA PURWANTO

NIM 19142010028

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN  
STIKES NGUDIA HUSADA MADURA  
BANGKALAN  
2023**

**ANALISIS KORELASIONAL PENERIMAAN PASIEN BARU  
DENGAN KEPUASAAN PASIEN DIABETES MELLITUS  
DI RAWAT INAP RSU ANNA MEDIKA MADURA**

**NASKAH PUBLIKASI**

Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian Persyaratan  
Menjadi Sarjana Keperawatan



Oleh :

PUTRI LIDYA PURWANTO

NIM 19142010028

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN  
STIKES NGUDIA HUSADA MADURA  
BANGKALAN  
2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**ANALISIS KORELASIONAL PENERIMAAN PASIEN BARU**  
**DENGAN KEPUASAAN PASIEN DIABETES MELLITUS**  
**DI RAWAT INAP RSU ANNA MEDIKA MADURA**

**NASKAH PUBLIKASI**

Disusun Oleh :

PUTRI LIDYA PURWANTO  
NIM 19142010028

Telah disetujui pada tanggal :  
21 Juli 2023

Pembimbing



Soliha, S.Kep., Ns., M.AP., M.Kep.  
NIDN. 07220890001

# ANALISIS KORELASIONAL PENERIMAAN PASIEN BARU DENGAN KEPUASAAN PASIEN DIABETES MELLITUS DI RAWAT INAP RSU ANNA MEDIKA MADURA

Putri Lidya Purwanto <sup>1</sup>, Soliha <sup>2</sup>

\*email : [putrilidya318@gmail.com](mailto:putrilidya318@gmail.com)

## ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah terpenuhinya harapan dalam menerima pelayanan. Pasien dengan diabetes mellitus merupakan pathogenesis penyakit parah dan pola dietnya tidak nyaman sehingga siklus stressor yang tidak nyaman itu membutuhkan pelayanan rumah sakit yang memuaskan. Hasil studi pendahuluan di RSU Anna Medika Madura didapatkan pasien sebagian besar kurang puas dengan layanan keperawatan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan antara penerimaan pasien baru dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini menggunakan desain analitik korelasi dengan pendekatan *Cross Sectional*. Variabel Independen Penerimaan Pasien Baru dan variabel dependen kepuasan pasien. Penelitian dilakukan di rawat inap RSU Anna Medika Madura, populasi penelitian adalah pasien diabetes mellitus, dengan besar sampel sebanyak 44 pasien menggunakan metode *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan kuesioner dan analisa data menggunakan *Spearman Rank*.

Hasil uji statistik menunjukkan  $p \text{ value} = 0,000 < \alpha = 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan penerimaan pasien baru dengan kepuasan pasien diabetes mellitus di rawat inap RSU Anna Medika Madura.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien pihak manajemen rumah sakit melakukan supervisi terhadap penerimaan pasien baru yang dilakukan perawat ruang rawat inap agar mampu meningkatkan kepuasan pasien.

### **Kata Kunci: Penerimaan Pasien Baru, Kepuasan Pasien**

1. Mahasiswa Sarjana Keperawatan STIKES Ngudia Husada Madura
2. Dosen STIKES Ngudia Husada Madura

**THE CORRELATIONAL ANALYSIS OF NEW PATIENT  
ADMISSIONS WITH DIABETES MELLITUS PATIENT  
SATISFACTION IN THE ANNA MEDIKA MADURA  
GENERAL HOSPITAL AT INPATIENT  
DEPARTEMENT**

Putri Lidya Purwanto <sup>1</sup>, Soliha <sup>2</sup>

\*email : [putrilidya318@gmail.com](mailto:putrilidya318@gmail.com)

**ABSTRACT**

*Patient satisfaction is the fulfillment of expectations in receiving services. Patients with diabetes mellitus are severe disease pathogenesis and uncomfortable dietary patterns so that the cycle of uncomfortable stressors requires satisfactory hospital services. The results of preliminary studies at Ana Medika Madura General Hospital found that most patients were less satisfied with nursing services. The purpose of this study is to analyze the relationship between new patient admissions and patient satisfaction.*

*This study used a correlation analytic design with a Cross Sectional approach. The independent variables of new patient admissions and the dependent variables of patient satisfaction. The study was conducted at the Anna Medika Madura general hospital inpatient department, the study population was diabetes mellitus patients, with a sample size of 44 patients using purposive sampling method. This study used a questionnaire and data analysis using Spearman Rank.*

*The statistical test results showed  $p \text{ value} = 0.000 < \alpha = 0.05$  so it be concluded that there was a relationship between new patient admissions and diabetes mellitus patient satisfaction in the Anna Medika Madura general hospital inpatient department.*

*To improve patient satisfaction, hospital management supervises the admission of new patients by inpatient room nurses in order to increase patient satisfaction.*

**Keywords : New Patient Admission, Patient Satisfaction**

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah terpenuhinya harapan dalam menerima pelayanan. Pasien dengan diabetes mellitus merupakan penyakit dengan pathogenesis penyakit parah, penatalaksanaannya lama, dan pola dietnya tidak nyaman sehingga siklus stressor yang tidak nyaman itu membutuhkan pelayanan rumah sakit yang baik. Data Riskesdas tahun 2018 menunjukkan prevalensi DM di Indonesia sebesar 2% (Arfania,2022). Besarnya kasus diabetes mellitus di Indonesia membuktikan bahwa pengguna layanan kesehatan sebagian besar adalah pasien diabetes mellitus. Masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan mengharapkan memperoleh kualitas pelayanan kesehatan yang layak dan sesuai yang diharapkan.

Pelayanan keperawatan dikatakan baik apabila dapat memenuhi kebutuhan pasien yang sesuai. Upaya untuk mewujudkan pelayanan keperawatan yang bermutu dapat dilakukan oleh perawat yang memberikan asuhan keperawatan secara professional dan akan tercapai tingkat kepuasan pasien pada standar yang setinggi-tingginya (Novita,2021).

Data didapatkan di RSUD AMM 2 bulan terakhir pada bulan Oktober-November 2022 yaitu rata-rata 50 pasien diabetes mellitus di rawat inap. Hasil studi pendahuluan dari 12 responden didapatkan data 42% pasien puas dengan pelayanan keperawatan dan 58% pasien kurang puas dengan pelayanan keperawatan. Saat dilakukan studi pendahuluan 7

dari 12 pasien menanyakan dokter yang bertanggung jawab dan jadwal visite serta perawat yang bertanggung jawab.

Menurut Nursalam (2015), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien: kualitas, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana, dan desain visual. Menurut Griffith (1987) dalam (Wemvi, 2017) salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah sikap staf terhadap pasien pertama kali datang ke rumah sakit. Pada saat pasien masuk ke rumah sakit untuk pertama kali, saat itulah layanan klien dimulai.

Ketidakpuasan yang dirasakan oleh keluarga terhadap pelayanan kesehatan akan memberikan dampak yang tidak diinginkan terhadap instansi penyedia layanan jasa sehingga dapat menurunkan angka kunjungan ke rumah sakit dan membuat pasien dan keluarga tidak loyal sehingga memilih fasilitas pelayanan kesehatan yang dapat memberikan pelayanan sesuai dengan harapan (Nurmayanti,2022).

Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien salah satunya dengan memaksimalkan prosedur penerimaan pasien baru. Penerimaan pasien baru adalah 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 (Asmuji, 2013).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di rawat inap RSUD Anna Medika Madura menggunakan desain analitik korelasi dengan pendekatan *cross sectional* dan uji statistik *Spearman Rank* dengan populasi 50 responden dan besar sampel sebanyak 44 responden menggunakan *purposive sampling*. Pengambilan data dilakukan dengan pengisian kuesioner Penerimaan Pasien Baru dan kuesioner Kepuasan Pasien dan sudah dilakukan Uji Etik dengan NO:1672/KEPK/STIKES-NHM/EC/V/202.

## HASIL PENELITIAN

### Data Umum

**Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Responden di Rawat Inap RSUD AMM Bulan Mei-Juni 2023**

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
36-45 <sup>th</sup>	9	20,4
46-55 <sup>th</sup>	12	27,3
56-65 <sup>th</sup>	19	43,2
>65 <sup>th</sup>	4	9,1
Total	44	100

Berdasarkan tabel 4.1 diatas didapatkan usia pasien diabetes mellitus hampir separuhnya berada pada rentan usia 56-65 tahun (Lansia akhir) sebanyak 19 pasien (43,2%).

**Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin di Rawat Inap RSUD AMM Bulan Mei-Juni**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-laki	15	34
Perempuan	29	66
Total	44	100

Berdasarkan tabel 4.2 diatas menunjukkan sebagian besar pasien diabetes mellitus berjenis kelamin perempuan 29 pasien (66%).

**Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Pembayaran di Rawat Inap RSUD AMM Bulan Mei-Juni 2023**

Jenis Pembayaran	Frekuensi	Presentase (%)
BPJS	32	73
Umum	12	27
Total	44	100

Berdasarkan tabel 4.3 diatas menunjukkan sebagian besar pasien diabetes mellitus menggunakan jenis pembayaran BPJS sebanyak 32 (73%).

### Data Khusus

**Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Penerimaan Pasien Baru di Rawat Inap RSUD AMM Bulan Mei-Juni 2023**

Penerimaan Pasien Baru	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Baik	11	25
Baik	4	9,1
Cukup Baik	22	50
Kurang Baik	7	15,9
Total	44	100

Berdasarkan tabel 4.4 diatas menunjukkan separuh pasien diabetes mellitus dilakukan penerimaan pasien baru cukup baik oleh perawat sejumlah 22 (50%).

**Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD AMM Bulan Mei-Juni 2023**

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat Puas	18	40,9
Puas	20	45,4
Tidak Puas	6	13,7

Sangat Tidak Puas	0	0
Total	44	100

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan hampir separuh pasien diabetes mellitus sangat puas yang berjumlah 22 pasien (45,4%).

**Tabel 4.6 Tabulasi Silang Hubungan Penerimaan Pasien Baru dengan Kepuasan Pasien Diabetes Mellitus di Rawat Inap RSUD AMM Bulan Mei-Juni 2023**

		Kepuasan Pasien						Total			
		Sangat Puas		Puas		Tidak Puas			Sangat Tidak Puas		
		F	%	F	%	F	%				
P	K	0	0	2	4,	5	1	0	0	7	1
P	B			5		1,		4		5,	
B	C	8	1	1	2	1	2,	0	0	2	5
B	B		8,	3	9,	3				2	0
		2		5							
B	B	3	6,	1	2,	0	0	0	0	4	9,
		8		3						1	
S	B	7	1	4	9,	0	0	0	0	1	2
B	B	5,		1						1	5
		9									
T		1	4	2	4	6	1	0	0	4	1
ot		8	0,	0	5,	3,				4	0
al		9		4		7				0	0

Uji Statistic Spearman Rank  
 $\alpha = 0,05$   
 $p = 0,000$   
 $r = 0,559$

Berdasarkan table 4.6 dapat dijelaskan bahwa pasien diabetes mellitus penerimaan pasien baru yang dilakukan cukup baik hampir separuhnya pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan sebanyak 13 pasien (29,5%). Pasien yang kurang baik dilakukan penerimaan pasien baru sebagian kecil tidak puas dengan layanan keperawatan sebanyak 5 pasien (11,4%). Hasil uji Spearman Rank diperoleh nilai p Value 0,000 berarti nilai p Value =  $< \alpha$  (0,5). Dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,559 sehingga H1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan penerimaan pasien baru dengan kepuasan pasien diabetes mellitus di rawat inap RSUD Anna

Medika Madura dengan kekuatan sedang.

## PEMBAHASAN

### Penerimaan Pasien Baru dengan Perawat di Rawat Inap RSUD Anna Medika Madura

Berdasarkan hasil penelitian pada pasien diabetes mellitus di RSUD Anna Medika Madura menunjukkan separuh responden dilakukan penerimaan pasien baru dalam kategori cukup baik. Pasien paling sering ditunjukkan dan diantarkan ke kamar tempat dirawat inap. Hal ini sejalan dengan penelitian Rizaminiarti (2017) lebih dari setengah responden merasakan pemberian informasi perawat pada penerimaan pasien baru sudah baik. Pemberian informasi pada penerimaan pasien baru dimana perawat sudah menjelaskan tentang perawatan selama di rumah sakit, berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti, menjelaskan dokter penanggung jawab dan memberitahukan jadwal kunjungan dokter. Menurut analisis peneliti dengan dilakukan orientasi penerimaan pasien baru yang dimana kegiatan tersebut yang pertama kali dilakukan ketika pasien memasuki ruang rawat inap akan selalu diingat dan merupakan salah satu penentu persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan analisis butir kuesioner seluruh pasien sebanyak 44 responden didapatkan hasil skor tertinggi yaitu perawat menjelaskan letak kamar tidur pasien dan nama ruangan tempat dirawat. Hal ini penting diketahui saat pasien datang memasuki rawat inap untuk pertama kali. Hal ini sejalan dengan penelitian Lestari (2020) yang menunjukkan bahwa perawat menjelaskan tentang

fasilitas yang ada di kamar pasien. Kemudian mengenalkan fasilitas dan tata tertib yang ada di RS sehingga pasien merasa nyaman dan fasilitas yang disediakan dapat menambah nilai suatu institusi menjadi lebih baik. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pasien dan membuat pasien kembali menggunakan layanan tersebut. Menurut peneliti pasien membutuhkan pengetahuan tentang fasilitas yang ada di kamar pasien agar pasien merasa nyaman saat dirawat, karena fasilitas yang ada di rumah sakit sangat berbeda dengan di rumah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di rawat inap RSUD AMM sebagian kecil pasien dilakukan penerimaan pasien baru dalam kategori kurang baik. Hal ini sejalan dengan penelitian Tri Handayani (2020) yang mengatakan bahwa perawat kurang baik dalam melakukan penerimaan pasien baru pada orientasi tata tertib ruangan, hak dan kewajiban pasien, sarana dan prasarana (fasilitas). Penerimaan pasien baru yang kurang baik membuat pasien serta keluarga tidak patuh terhadap aturan Rumah Sakit. Pemberian informasi yang tidak lengkap saat proses orientasi ternyata dapat memicu kecemasan pasien dan keluarga. Menurut analisis peneliti penerimaan pasien baru yang kurang baik dikarenakan perawat harus menyampaikan dengan baik di awal pertemuan dengan pasien. Perawat harus menjelaskan dengan baik tentang administrasi yang berlaku dan fasilitas yang ada di ruang rawat inap. Bukan hanya menjelaskan tempat tidur pasien.

Salah satu factor yang mempengaruhi kurangnya efektivitas penyampaian yang dilakukan perawat dalam pelaksanaan penerimaan

pasien baru yaitu usia pasien. Berdasarkan hasil penelitian hampir separuh responden berusia diatas 56 tahun yang dimana usia ini terjadi penurunan fungsi pada beberapa organ. Hal ini sejalan dengan penelitian Praghlapati (2021) mengungkapkan bahwa lansia pasti mengalami proses penuaan yang berakibat pada penurunan kemampuan fungsi tubuh salah satunya sistem saraf. Sistem susunan saraf mengalami perubahan anatomi dan atrofi yang progresif pada serabut saraf lanjut usia yang dapat berakibat pada penurunan kemampuan fungsi kognitif. Fungsi kognitif merupakan kemampuan berpikir, mengingat, belajar, menggunakan bahasa, memori, pertimbangan, pemecahan masalah, serta kemampuan eksekutif seperti merencanakan, menilai, mengawasi, dan melakukan evaluasi. Menurut analisis peneliti kemungkinan besar adanya penyakit degeneratif yang dimana kerusakan syaraf menurunkan kemampuan pasien dalam hal menyerap informasi dari perawat. Hal ini mungkin yang terjadi pada pasien di rawat inap RSUD AMM yang dilakukan penerimaan pasien baru.

### **Kepuasan Pasien Diabetes Mellitus di Rawat Inap RSUD Anna Medika Madura**

Berdasarkan hasil penelitian pada pasien diabetes mellitus di rawat inap RSUD AMM didapatkan hampir separuh tingkat kepuasan pasien dalam kategori puas. Pasien merasa puas karena perawat jujur memberikan informasi, perawat selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu pasien. Penelitian ini sejalan dengan Sari (2017) menunjukkan bahwa hampir seluruhnya dari responden puas

dengan layanan keperawatan. Parameter kepuasan mengacu pada dimensi kualitas yakni *reability, responsive, emphaty, tangible, assurance*. Sari menjelaskan ekspresi pasien tentang pelayanan yang sudah diberikan tampak positif. Pasien berulang kali mengucapkan terimakasih dan pujian kepada dokter dan perawat yang ramah, tanggap dan cekatan. Hal ini mewakili rasa puas, yang dirasakan sehingga jumlah komplain tentang pelayanan rawat inap minimal. Menurut peneliti ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan, maka RSUD Anna Medika Madura bisa menjadi pusat rujukan yang baik dan bisa meningkatkan loyalitas pengguna.

Dijelaskan melalui analisis kuesioner tingkat kepuasan RATER dengan dominan tertinggi pada dimensi jaminan (*assurance*) yang dimana ini menunjukkan kemampuan petugas terkait wawasan, sopan santun, dan sifat. Hal ini sejalan dengan penelitian Nurmawati (2022) bahwa tingkat kepuasan keluarga paling tinggi berada pada dimensi jaminan dengan hasil sebagian keluarga sangat puas, keluarga merasa saat pelayanan seorang tenaga kesehatan memberi perhatian terhadap keluhan yang dirasakan dan dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan yang diberikan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Niawati et al (2020) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi jaminan berada pada nilai 95,06% dimana kepuasan yang dirasakan tentang pengetahuan dan kemampuan tenaga kesehatan dalam melaksanakan tindakan. Menurut peneliti kepuasan pasien terhadap tindakan yang diberikan perawat merupakan nilai tambah bagi instansi penyedia pelayanan.

Hasil penelitian terdapat sebagian kecil pasien tidak puas dengan pelayanan yang diterima. Pasien yang tidak puas mengatakan karena perawat kurang memperhatikan ruangan rawat inap pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Mardijanto (2020) dijelaskan indikator yang menyebabkan pasien tidak puas yaitu aspek kenyataan dan tanggung jawab. Aspek kenyataan perawat masih kurang memberikan informasi, perawat masih kurang memperhatikan ruangan rawat inap pasien, dan pada aspek tanggung jawab perawat tidak membantu dalam memperoleh obat, perawat tidak menyediakan waktu khusus untuk membantu contohnya, berjalan dan ganti posisi. Menurut pendapat peneliti yang menyebabkan ketidakpuasan pasien adalah kadang ada kesenjangan terlalu tinggi antara sistem layanan suatu rumah sakit dengan harapan pasien.

Salah satu factor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan yang diterima pasien. Berdasarkan hasil penelitian pasien diabetes mellitus yang di rawat inap sebagian besar menggunakan jenis pembayaran BPJS. Penerimaan pasien baru yang dilakukan kurang baik rata-rata dilakukan pada pasien dengan jenis pembayaran BPJS. Hal ini sejalan dengan penelitian Soliha (2018) menunjukkan terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien dalam pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat pada pasien BPJS PBI, BPJS Non PBI, dan pasien umum. Ketidakpuasan ini disebabkan karena kesan pertama kali bertemu antara perawat dan pasien yang kurang menunjukkan sikap saling terbuka, terutama sikap perawat terhadap kedatangan pasien di ruang

rawat inap. Seperti yang disampaikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (2014), perawat tidak boleh membedakan pelayanan masyarakat yang menjalankan rawat inap di kelas 1, 2, dan 3 karena mereka akan mendapatkan pelayanan yang sama. Peneliti berasumsi tuntutan pelayanan yang diminta oleh pasien BPJS dan umum sama, akan tetapi terdapat perbedaan pelayanan yang diterima.

### **Analisis Hubungan Penerimaan Pasien Baru dengan Kepuasan Pasien Diabetes Mellitus di Rawat Inap RSUD Anna Medika Madura**

Berdasarkan hasil penelitian melalui uji statistik *Spearman Rank* diperoleh  $p = 0,00$  berarti nilai  $p = < \alpha (0,05)$ . Artinya terdapat hubungan antara penerimaan pasien baru dengan kepuasan pasien diabetes mellitus di rawat inap RSUD AMM dengan kekuatan analisis sedang dengan  $r = 0,559$ .

Hal ini menunjukkan bahwa penerimaan pasien yang baik berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Peneliti berpendapat penerimaan pasien baru yang sesuai SPO rumah sakit dapat meningkatkan kepercayaan pasien kepada layanan rumah sakit. Hal ini didukung oleh penelitian Nurmayanti (2020) yang menganalisis tingkat kepuasan keluarga pada pelaksanaan standar prosedur operasional (SPO) penerimaan pasien baru yang baik akan memberikan dampak positif terhadap pasien dan keluarganya serta memudahkan dalam pemberian pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan. Adanya SPO di instansi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit mempunyai manfaat seperti standarisasi proses dan hasil dalam penyelesaian suatu pekerjaan,

mengurangi tingkat kesalahan dalam pekerjaan.

Peneliti berpendapat yang menyebabkan pasien puas dengan penerimaan pasien baru yang dilakukan perawat adalah perawat menjelaskan tentang ruangan dan fasilitas yang tersedia di ruang rawat inap, kebijakan rumah sakit seperti dilarang merokok, jam kunjungan pasien, serta jadwal visite dokter. Hal ini juga disebutkan dalam penelitian Sari (2017) semua pelaksanaan penerimaan pasien baru yang dilakukan mempengaruhi tingkat kepuasan yaitu dalam kategori puas. Prosedur penerimaan pasien baru didalamnya 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 terapeutik yang baik juga sangat diperlukan. Dalam penelitian ini hampir seluruhnya dari responden puas dengan layanan keperawatan dengan parameter kepuasan yang mengacu pada dimensi kualitas yakni *reability, responsive, empathy, tangible, assurance*.

Menurut analisis peneliti semakin baik penerimaan pasien baru yang dilakukan perawat ke pasien diabetes mellitus maka tingkat kepuasan pasien semakin tinggi. Pasien diabetes mellitus membutuhkan pelayanan keperawatan yang baik karena penderita pasien diabetes membutuhkan waktu dan tenaga untuk melaksanakan berbagai pengelolaan penyakitnya, yang dimana hal tersebut berdampak pada ketidaknyamanan siklus stresor. 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. Penerimaan pasien baru yang belum dilakukan sesuai standart maka besar kemungkinan akan menurunkan mutu suatu kualitas pelayanan rumah sakit, yang tentunya juga menurunkan tingkat kepuasan pasien Asmuji (2013)

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

- a. Sebagian besar pasien diabetes mellitus dilakukan penerimaan pasien cukup baik oleh perawat di rawat inap RSUD Anna Medika Madura
- b. Sebagian besar pasien diabetes mellitus menunjukkan tingkatan kepuasan dalam kategori puas di rawat inap RSUD Anna Medika Madura.
- c. Ada Hubungan antara penerimaan pasien baru dengan tingkat kepuasan pasien diabetes mellitus di rawat inap RSUD Anna Medika Madura

### **Saran**

- a. 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.

- b. Bagi Perawat  
Diharapkan perawat dapat meningkatkan kemampuan pendekatan saat penerimaan pasien baru dengan komunikasi terapeutik untuk menjalin kerjasama yang baik dengan pasien demi peningkatan mutu layanan.
- c. Bagi Instansi Kesehatan  
Disarankan tim peningkatan mutu layanan klinis melakukan supervisi untuk tindakan keperawatan agar dilakukan sesuai SOP.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arfania, M., Daeli, S. N., & Latifah, Y. (2022). *Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Diabetes Mellitus Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Karawang* (Vol. 7, Issue 2).
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ayuchecaria, N., Rahmadania, E., Alfian, R., & Aryzki, S. (2019). *BPJS Kesehatan Service In JKN Era In The Cempaka Health Center Of The Banjarmasin City*. *Medical Sains*, 4(1).
- Black joyce. M & Jane Hokanse Hawks, (2014). *Medical Surgical Nursing vol 2*. Jakarta: Salemba Medika
- Candrianto. 2021. *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*. Malang: Literasi Nusantara.
- Djajasaputra, A. D. R., & Halim, M. S. (2019). Fungsi Kognitif Lansia yang Beraktivitas Kognitif secara Rutin dan Tidak Rutin. *Jurnal Psikologi*, 46(2), 85. <https://doi.org/10.22146/jpsi.33192>

- Febrianti, & Ulfa, H. M. (2022). administrasi. *Kelengkapan Administrasi Rawat Inap Pasien BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti*, 2(1), 98–111.
- Hidayat, A, A. 2013. Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisis Data. Jakarta : Salemba Medika
- Irawati, A. D., Fannya, P., Indawati, L., & Rumana, N. A. (2021). 163- Article Text-473-1-10-20211228. *Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Kartini* , 1(1), 36–41.
- Kamilah, L., & Keperawatan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta, A. (2019). Hubungan Kemampuan Komunikasi Terapeutik dan Lingkungan Dengan Kepuasan Pasien di IRNA A RS Kepresidenan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta. *Terapeutik Dan Lingkungan Journal Educational of Nursing (JEN)*, 2(1), 52–61. <https://ejournal.akperrspadjakarta.ac.id>
- Kusuma Sari, W., Karso, I., & Huda STIKES Pemkab Jombang, M. (n.d.). *Hubungan Penerapan SOP Penerimaan Pasien Baru dengan Tingkat Kepuasan Pasien (Relationship Of Application Of New Patient Reception Sop With Level Of Patient Satisfaction)*.
- Lasa Imelda, Salesman Frans, & Petrus S.K. Tage. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Baru di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Kefamenanu.*, 5(1), 6–17.
- LeMone, Priscilla., Burke, Karen. M., & Bauldoff, Gerene.(2016). Buku Ajar Keperawatan Medikal Bedah. Jakarta: EGC.
- Lestari, J., Lita, & Anggreny, Y. (2020). Al-Asalmiya Nursing. *Pelaksanaan Orientasi Pasien Baru di RSUD Petala Bumi Pekanbaru* , 9(2), 122–132. <https://jurnal.stikes-alinsyirah.ac.id/index.php/keperawatan/>
- Maghrobi, A. D., Verawati, M., & Munawwaroh, S. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr. Hardjono Ponorogo*, 3(1), 1–11.
- Mardijanto, S., Astutik, E., Elyas, D. M., Budiman, A., & Soebandi, S. D. (n.d.). Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Klinik Kabupaten Jember.
- Maria, I. (2021). *Asuhan Keperawatan Diabetes Mellitus (I)*. Yogyakarta:
- Musfiqon. 2012. *Pengembangan Media Belajar Dan Sumber Belajar*. Jakarta : Prestasi Pustakakarya.
- Notoatmodjo . 2012. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nurmayanti, S., Wijaksono, A., Basit, M., & Studi Sarjana Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Sari Mulia, P. (n.d.). *Tingkat Kepuasan Keluarga pada Pelaksanaan Standar Prosedur Operasional (SPO) Penerimaan Pasien Baru di Instalasi Gawat Darurat RSUD Syifa Medika Banjarbaru Level of Family Satisfaction in the Implementation of New Patient Acceptance Standards Procedure Operational (SPO) at the Emergency*

- Installation of Syifa Medika Hospital Banjarbaru*. 3(1).
- Nursalam. (2015). Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2016). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktis Edisi 4. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. (2017). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis. (P. P. Lestari, Ed.) (4th ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Pamungkas, G., Ranti Rosalina, R., Bandung, H., & Piksi Ganesha Bandung, P. (2019). Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Kepesertaan JKN/KIS ditempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan UPT Puskesmas Ibrahim Adjie Kota Bandung Tahun 2018. In *Immanuel Jurnal Ilmu Kesehatan* (Vol. 13, Issue 1).
- Pragholapati, A., Ardiana, F., & Nurlianawati, L. (2021). GAMBARAN FUNGSI KOGNITIF PADA LANJUT USIA (LANSIA). *JURNAL MUTIARA NERS*, 4(1), 14–23. <https://doi.org/10.51544/jmn.v4i1.1269>
- Pramanik, G. S., Puspitasari, I. M., Rahayu, C., & Suwantika, A. A. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Diabetes Melitus Tipe 2 dengan Komplikasi Ginjal di Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut. *Indonesian Journal of Clinical Pharmacy*, 7(3), 217. <https://doi.org/10.15416/ijcp.2018.7.3.217>
- Rizaminiarti (2017). Hubungan Pemberian Informasi Perawat Pada Penerimaan Pasien Baru Terhadap Tingkat Kecemasan Orang Tua Di Ruang Rawat Inap. 20(1) 56-72.
- Setiadi. (2013). Konsep dan praktek penulisan riset keperawatan (Ed.2) Yogyakarta: Graha Ilmu
- Soliha, Yusuf, A., & Kusumaningrum, T. (2018). PATIENT SATISFACTION USING HEALTH INSURANCE TO NURSE COMMUNICATION. In *Nurses*.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suwito, F., Priyantari, W., & Program studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Yogyakarta Dosen Program studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Yogyakarta, M. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat pada Pelaksanaan Orientasi Pasien Baru dengan Kepuasan Pasien di RS TK.II Kartika Husada Pontianak. In *Healthy Indonesian Journal* (Vol. 1, Issue 1). <https://jurnal.samodrailmu.org/index.php/jurinse>
- Tri Handayani, I., Ali Maulana, M., Program Studi Keperawatan, M., Pengajar Program Studi Keperawatan, S., & Kedokteran Universitas Tanjungpura, F. (2018). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Pada Pelaksanaan Orientasi Pasien Baru Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Anton Seodjarwo Bhayangkara Pontianak.
- Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan

Pasien Terhadap Penerapan  
Keselamatan Pasien Di Rumah  
Sakit. *Jurnal Keperawatan  
Indonesia*, 22(1), 43–52.  
<https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.6>  
15

