

Kepuasan Pasien dalam Pelaksanaan Prosedur Penerimaan Pasien Baru di Ruang Rawat Inap = Patient Satisfaction in The Implementation of New Patient Admission Procedures in Inpatient Room

Diyah Mardhasanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920566620&lokasi=lokal>

Abstrak

Pasien mulai menerima dan merasakan pelayanan keperawatan yang paripurna sejak pertama masuk ke rumah sakit yaitu ketika dan perawat akan melakukan prosedur penerimaan pasien baru. Sedangkan, pada hasil observasi sebanyak 50% perawat tidak melakukan prosedur penerimaan pasien baru dengan lengkap. Penelitian ini mengidentifikasi gambaran kepuasan pasien yang mendapatkan prosedur penerimaan pasien baru ketika masuk ruang rawat inap. Penelitian ini dengan desain cross-sectional pada 228 pasien yang dipilih dengan purposive sampling dan melakukan observasi pada 78 perawat, serta melihat kepuasan pasien dari 5 dimensi kepuasan. Penelitian menunjukkan 61.8% pasien merasa puas ketika diterima di ruang rawat, dengan presentase kepuasan paling tinggi dari dimensi bukti fisik (tangibles). Sebanyak 84.6% perawat melakukan prosedur penerimaan pasien baru dengan lengkap. Penerimaan pasien baru yang lengkap mampu mempengaruhi kepuasan pasien. Perawat hendaknya memperhatikan kesan pertama saat pasien pertama kali datang di ruang rawat inap dengan menerapkan prosedur penerimaan pasien baru, sehingga memberikan pelayanan optimal dan meningkatkan kepuasan pasien.

.....Patients begin to receive and experience complete nursing services from the first time they enter the hospital, when the nurse will carry out procedures for accepting new patients. Meanwhile, according to observation results, 50% of nurses did not carry out complete procedures for accepting new patients. This research identifies a picture of patient satisfaction when receiving new patient admission procedures when entering the inpatient room. research with a cross-sectional design on 228 patients selected using purposive sampling and observing 78 nurses, and looking at patient satisfaction from 5 dimensions of satisfaction. Research shows that 61.8% of patients felt satisfied when received in the treatment room, with the highest percentage of satisfaction from the physical evidence (tangibles) dimension. 84.6% of nurses carried out complete new patient admission procedures. Complete acceptance of new patients can influence patient satisfaction. Nurses should pay attention to the first impression when a patient first arrives at the inpatient room by implementing procedures for accepting new patients, so as to provide optimal service and increase patient satisfaction.