

ABSTRAK

Pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh klien dimulai pada saat pertama kali masuk rumah sakit (menjadi pasien baru). Perawat belum semua melaksanakan prosedur penerimaan pasien baru dengan baik. Prosedur penerimaan pasien baru yang tidak dilakukan akan berdampak pada ketidakpuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas penerimaan pasien baru dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Shofa Marwah Rumah Sakit Islam Surabaya.

Metode penelitian ini bersifat analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien di Ruang Rawat Inap Shofa Marwah Rumah Sakit Islam Surabaya sebesar 65 orang. Sampel sebesar 31 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling* dengan cara *simple random sampling*. Variabel *independent* adalah kualitas penerimaan pasien baru dan variabel *dependent* adalah tingkat kepuasan pasien. Pengumpulan data menggunakan kuisioner. Data dianalisis dengan uji statistik *Man Whitney* dengan $\alpha=0,05$.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir setengahnya (48,4%) responden menyatakan kualitas penerimaan pasien baru baik dan hampir seluruhnya (87,1%) menyatakan puas. Hasil uji statistik dengan menggunakan *Man Whitney* didapatkan hasil $\rho=0,015 < \alpha (0,05)$ artinya H_0 ditolak, ada hubungan kualitas penerimaan pasien baru dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Shofa Marwah Rumah Sakit Islam Surabaya.

Simpulan dari penelitian ini adalah semakin baik persepsi responden terhadap kualitas pelayanan penerimaan pasien baru, maka responden semakin puas. Perawat hendaknya mempelajari dan menerapkan tindakan penerimaan pasien baru sesuai dengan *Standar Procedur Operasional* (SPO) yang telah ditetapkan oleh rumah sakit.

Kata Kunci: Kualitas Penerimaan Pasien Baru, Kepuasan Pasien