

HUBUNGAN PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS PEMBANTU TANJUNG BENOA

The Influence of Rosella Stew (Hibiscus sabdariffa) Towards Blood Pressure Degradation of Patients Who Experienced Hypertension

Ayu Ratih Cempakasari¹, Ni Wayan Indrian Purnama Sari¹, Nina Rismawati Hakim¹

¹STIKES Bina Usaha Bali

^{*)}ninakornalert99@gmail.com

ABSTRACT

Standard Operating Procedure (SOP) is a standardized procedure or stage and must be passed to complete a particular work process. To maintain the consistency of the level of performance or certain conditions and where officers and the environment in carrying out a particular task or job understanding the desires of patients with appropriate performance standards is a very important thing that affects patient satisfaction. Design of this study was Cross-Sectional with the number of samples was 140 respondents which were chosen through a Purposive Sampling technique. The instrument used in this study was a questionnaire sheet. The result of the test indicated most implementation of standard operating procedures did have not good categories (64,3%) and the majority of patient satisfaction level which was not satisfied (62,1%). Spearman Rank test showed that there was a significant relation of standard operating procedures toward patient satisfaction in Puskesmas Pembantu Tanjung Benoa (p-value=0,000). Based on the results of this study, it is expected that this study can be used as a reference source for education to develop evidence-based nursing, especially about patient satisfaction on health service.

Keywords: *standard operating procedure, healthy service, patient satisfaction*

ABSTRAK

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan tata cara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien dengan kinerja yang sesuai standar adalah hal yang sangat penting sehingga mempengaruhi kepuasan pasien. Desain yang digunakan pada penelitian ini adalah Cross Sectional dengan sampel berjumlah 140 orang yang dipilih melalui teknik Purposive Sampling. Instrumen penelitian yang digunakan adalah berupa lembar kuesioner. Hasil uji menunjukkan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur terbanyak memiliki kategori tidak baik (64,3%) dan tingkat kepuasan pasien mayoritas tidak puas (62,1%). Uji Spearman Rank menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan dari pelaksanaan standar operasional prosedur terhadap kepuasan pasiendi Puskesmas Pembantu Tanjung Benoa (p-value=0,000). Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber referensi bagi pendidikan untuk mengembangkan evidence based nursing khususnya mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan.

Kata kunci: standar operasional prosedur, pelayanan kesehatan, kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang akan dilakukan oleh pemerintah serta masyarakat. Riset Kesehatan Dasar (2013) menyatakan bahwa akses pelayanan kesehatan merupakan tingkat pengetahuan masyarakat terhadap jenis pelayanan kesehatan terdekat yang berada di sekitar tempat tinggalnya. Salah satu jenis akses pelayanan kesehatan adalah puskesmas.

Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan dasar bagi seluruh masyarakat yang tinggal di wilayah kerjanya, dilaksanakan secara menyeluruh dan terpadu (Efendi, Ferry & Makhfud, 2009). Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS)

adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang menjadi andalan atau tolak ukur dari pembangunan kesehatan, sarana peran serta masyarakat, dan pusat pelayanan pertama yang menyeluruh dari suatu wilayah (Dedi Alamsyah, 2012).

Peningkatan kinerja pelayanan kesehatan telah menjadi tema utama diseluruh dunia. Dengan tema ini, organisasi pelayanan kesehatan dan kelompok profesional kesehatan sebagai pemberi pelayanan wajib menampilkan akuntabilitas sosial mereka dalam memberikan pelayanan berdasarkan standar profesionalisme sehingga diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Roymond, 2012 Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan tata cara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu.

Dengan melaksanakan Standar Operasional Prosedur dapat mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi serta dengan memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu dapat bermanfaat meningkatkan kepuasan pasien dan sangat membantu untuk mencapai asuhan yang berkualitas. Jika petugas tidak melaksanakan Standar Operasional Prosedur pelayanan kesehatan dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien dikarenakan petugas harus melindungi organisasi atau staf dari malpraktik atau kesalahan administrasi lainnya.

Dalam memberikan pelayanan keperawatan, standar operasional prosedur (SOP) sangat penting dan sangat membantu perawat untuk mencapai sebuah asuhan keperawatan yang berkualitas sehingga perawat mampu berfikir realistis tentang pentingnya evaluasi sistematis terhadap semua aspek asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi tidak menutup kemungkinan standar dalam pelayanan kesehatan (Simamora, 2012), Serta dampak pada proses penyelenggaraan pemerintah, terdokumentasi yang baik, seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan referensi bagi setiap mereka yang memerlukan.

Hasil dari studi pendahuluan yang dilakukan, di Puskesmas Pusat Kuta Selatan didapatkan hasil kepuasan pasien di tahun 2016-2017 terjadi penurunan, unsur pelayanan ditahun 2016 adalah kepastian jadwal pelayanan (4,460), kepastian biaya pelayanan (4,40), kecepatan pelayanan (3,153), dan keramahan dan kesopanan (3,227), sedangkan unsur pelayanan di tahun 2017 adalah kepastian jadwal pelayanan (3,380), kepastian biaya pelayanan (3,433), kecepatan pelayanan (3,180), dan disiplin petugas (3,193).

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian korelasional dan jenis penelitian cross sectional. Populasi dalam penelitian ini saya gunakan pada bulan Agustus adalah 216 orang yang berkunjung ke Puskesmas Pembantu Tanjung Benoa, Desa Adat Tanjung Benoa.

Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik sampling jenis *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji korelasi Spearman Rank untuk mengetahui hubungan kedua variabel dengan tingkat kemaknaan ($<0,05$).

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Subjek Penelitian Berdasarkan Usia Responden

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
18 – 29	51	36,4
30 – 41	59	42,1
42 – 53	22	15,7
54 – 65	8	5,7
Total	140	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa frekuensi subjek penelitian berdasarkan usia mayoritas pada rentang usia 30 - 41 tahun dengan persentase 42,1%.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	53	37,9
Perempuan	87	62,1
Total	140	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 87 orang dengan presentase 62,1%.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kesehatan

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	50	35,7
Tidak Baik	90	64,3
Total	140	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi pelaksanaan standar operasional prosedur mayoritas berada pada kategori tidak baik yaitu sebanyak 90 orang dengan persentase 64,3%.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	53	37,9
Tidak Puas	87	62,1
Total	140	100

Tabel 4 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien mayoritas responden berada pada kategori tidak puas yaitu sebanyak 87 orang dengan persentase 62,1%.

Analisis Hubungan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5. Hasil Analisis Spearman Rank Test

Uji Spearman-Rank		Kepuasan Pasien
Pelaksanaan SPO	r	0,525
	p	0,000
	N	140

Tabel 5 menunjukkan uji analisis menggunakan Spearman Rank Test didapatkan hasil nilai korelasi sebesar 0,525 yang berarti antara pelaksanaan standar operasional prosedur dan kepuasan pasien memiliki hubungan yang kuat. Nilai positif memiliki makna hubungan kedua variabel adalah hubungan yang searah, yaitu jika tingkat pelaksanaan standar operasional prosedur baik maka tingkat kepuasan juga akan menjadi baik dan sebaliknya jika tingkat pelaksanaan standar operasional prosedur tidak baik maka tingkat kepuasan pasien juga tidak baik. Dari hasil uji statistik didapatkan nilai p value 0,000 yang berarti < 0,05 sehingga ada hubungan yang signifikan antara pelaksanaan standar operasional prosedur dengan tingkat kepuasan pada pasien di Puskesmas Pembantu Tanjung Benoa, Desa Adat Tanjung Benoa.

PEMBAHASAN

Gambaran Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pembantu Tanjung Benoa, Desa Adat Tanjung Benoa

Pelayanan kesehatan adalah bagian dari pelayanan kesehatan yang bertujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat (dedi alamsyah, 2012). Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat (Depkes RI, 2009)

Hasil penelitian mengenai pelaksanaan standar operasional prosedur menunjukkan bahwa distribusi frekuensi pelaksanaan standar operasional prosedur mayoritas berada pada kategori tidak baik yaitu sebanyak 90 orang dengan persentase 64,3%.

Terkait hasil temuan pada penelitian ini, dapat dibandingkan dengan hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Febri Adhi Hilmawan, Erni Suprapti

dan Achmad Solechan (2014) yaitu hubungan antara penerapan standart operational procedure (SOP) pemberian obat prinsip enam benar dengan tingkat kepuasan pasien di rsud ungaran yang menunjukkan bahwa pasien yang mempersepsikan perawat menerapkan SOP sebanyak 56 pasien dan yang mempersepsikan perawat tidak menerapkan SOP sebanyak 34 pasien.

Jika dibandingkan dengan hasil penelitian ini, penelitian yang dilakukan oleh Hilmawan dkk terlihat perbedaan pada frekuensi pasien yang mempersepsikan perawat menerapkan SOP. Pasien yang mempersepsikan perawat menerapkan SOP lebih tinggi pada penelitian yang dilakukan Hilmawan, perbedaan hasil ini tidak dapat dikatakan jika hasil penelitian ini bertentangan karena banyak faktor yang dapat mempengaruhi penilaian pasien dalam mempersepsikan perawat menerapkan SOP di suatu layanan kesehatan.

Berbicara tentang mutu pelayanan tidak lepas dari lima dimensi penilaian, menurut Arikunto, Suhardjono & Supardi (2008) mengatakan model kepuasan yang komprehensif dengan fokus utama pada pelayanan barang dan jasa meliputi lima dimensi penilaian yaitu, reliability (kehandalan) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, responsiveness (ketanggapan), yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat, assurance (jaminan), yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kesehatan pasien sehingga dipercaya, empathy (empati) yaitu kemampuan petugas membina hubungan perhatian, dan memahami kebutuhan pasien dan tangible (bukti langsung) yaitu ketersediaan sarana dan fasilitas fisik dalam memberikan pelayanan keperawatan, standar operasional prosedur.

Terkait teori diatas, penelitian yang dilakukan oleh Jacobis (2013) mendapatkan hasil yaitu nilai signifikasi t untuk kehandalan adalah sebesar 0.000, daya tanggap adalah sebesar 0.000, jaminan adalah sebesar -0.592, empati adalah sebesar 0.000, prasarana adalah sebesar 0.178. Hasil tersebut berarti variabel kehandalan (reability), daya tanggap (responsiveness) dan empati (empathy) memiliki nilai signifikasi t < 0,05 sehingga ketiga variabel tersebut terbukti memiliki pengaruh pada kepuasan pasien. Sementara variabel jaminan (assurance) dan sarana dan prasarana (tangible) memiliki nilai signifikasi t > 0,05 sehingga kedua variabel tersebut tidak terbukti memiliki pengaruh pada kepuasan pasien.

(SOP) sangat penting dan sangat membantu perawat untuk mencapai sebuah asuhan keperawatan yang berkualitas sehingga perawat mampu berfikir realistis tentang pentingnya evaluasi

sistematis terhadap semua aspek asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi tidak menutup kemungkinan standar dalam pelayanan kesehatan (Simamora, 2012).

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pembantu Tanjung Benoa, Desa Adat Tanjung Benoa

Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien mayoritas responden berada pada kategori tidak puas yaitu sebanyak 87 orang dengan persentase 62,1%.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011). Menurut Nursalam, (2011) bahwa kepuasan adalah perasaan senang, kecewa atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal yang sangat penting sehingga mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa dirinya tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (Anisza, 2012)

Teori di atas mendukung penelitian yang dilakukan oleh Anggraini dan Rohmani (2012), dari hasil uji statistik dengan menggunakan chi square didapat nilai $X^2=97,00$ dengan $p=0,00$. $P<0,05$ artinya terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pelayanan Dokter dengan kembali berkunjung ke Klinik Dokter Keluarga, didapat nilai $X^2=34,412$ dengan $p=0,00$. $P<0,05$ artinya terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pelayanan tenaga paramedis dengan minat pasien kembali berkunjung ke Klinik Dokter Keluarga, didapat nilai $X^2=0,491$ dengan $p=0,631$. $P>0,05$ artinya tidak terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pelayanan tenaga administrasi dengan minat pasien kembali berkunjung ke Klinik Dokter Keluarga, didapat nilai $X^2=7,741$ dengan $p=0,014$. $P<0,05$ artinya terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pelayanan sarana dan prasarana penunjang dengan minat pasien kembali berkunjung ke Klinik Dokter Keluarga.

Terkait hasil temuan pada penelitian ini, dapat dibandingkan dengan hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Febri Adhi Hilmawan, Erni Suprapti

dan Achmad Solechan (2014) yaitu hubungan antara penerapan standart operational procedure(SOP) pemberian obat prinsip enam benar dengan tingkat kepuasan pasien di rsud ungaran. Dimana Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh penerapan standart operational procedure (SOP) pemberian obat dengan prinsip enam benar terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Ungaran. Dimana hasil penelitian ini didapatkan hasil analisis hubungan antara penerapan SOP pemberian obat prinsip enam benar dengan tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa pasien yang mempersepsikan perawat menerapkan SOP sebanyak 56 pasien dan yang mengatakan puas sebanyak 51 orang (56,6%) sedangkan yang mengatakan tidak puas sebanyak 5 orang (5,6%). Pasien yang mempersepsikan perawat tidak menerapkan SOP sebanyak 34 pasien dan yang mengatakan puas sebanyak 5 orang (5,6%) sedangkan yang mengatakan tidak puas sebanyak 29 orang (32,2%).

Jika dibandingkan dengan hasil penelitian ini, penelitian yang dilakukan oleh Hilmawan dkk terlihat sedikit perbedaan pada frekuensi tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien lebih tinggi dirasakan oleh pasien pada penelitian yang dilakukan Hilmawan, perbedaan hasil ini tidak dapat dikatakan jika hasil penelitian ini bertentangan karena banyak faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di suatu layanan kesehatan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu meliputi pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung di rumah sakit. Kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap. Selain itu, suasana rumah sakit yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya. Selain itu tidak hanya bagi pasien saja yang menikmati itu akan tetapi orang lain yang berkunjung ke rumah sakit (Nooria, 2008).

Faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik dari konsumen tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau keiklasan seseorang yang membedakan seseorang yang satu dengan yang lain. Karakteristik tersebut berupa umur, jenis kelamin (Sangadji & Sopiah, 2013). Menurut Anoraga (2009) ada kecenderungan konsumen yang lebih tua lebih merasa puas dari konsumen yang berumur relative lebih muda. Hal ini diasumsikan bahwa konsumen yang lebih tua telah berpengalaman sehingga ia mampu menyesuaikan

diri dengan kondisi pelayanan yang sebenarnya, sedangkan konsumen usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang pelayanan yang diberikan, sehingga apabila harapannya dengan realita pelayanan terdapat kesenjangan, atau ketidakseimbangan dapat menyebabkan mereka menjadi tidak puas.

Hubungan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pembantu Tanjung Benoa, Desa Adat Tanjung Benoa

Hasil analisis hubungan kedua variabel menunjukkan bahwa nilai correlation value sebesar 0,525 yang berarti antara pelaksanaan standar operasional prosedur dan kepuasan pasien memiliki hubungan yang kuat. Nilai positif pada correlation value memiliki makna hubungan kedua variabel adalah hubungan yang searah, yaitu jika tingkat pelaksanaan standar operasional prosedur baik maka tingkat kepuasan juga akan menjadi baik dan sebaliknya jika tingkat pelaksanaan standar operasional prosedur tidak baik maka tingkat kepuasan pasien juga tidak baik. Dari hasil uji statistik didapatkan nilai p value 0,000 yang berarti < 0,05 sehingga ada hubungan yang signifikan antara pelaksanaan standar operasional prosedur dengan tingkat kepuasan pada pasien di Puskesmas Pembantu Tanjung Benoa, Desa Adat Tanjung Benoa.

Dalam memberikan pelayanan keperawatan, standar operasional prosedur (SOP) sangat penting dan sangat membantu perawat untuk mencapai sebuah asuhan keperawatan yang berkualitas sehingga perawat mampu berfikir realistis tentang pentingnya evaluasi sistematis terhadap semua aspek asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi tidak menutup kemungkinan standar dalam pelayanan kesehatan (Simamora, 2012), Serta dampak pada proses penyelenggaraan pemerintah, terdokumentasi yang baik, seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan referensi bagi setiap mereka yang memerlukan.

Dengan melaksanakan Standar Operasional Prosedur dapat mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi serta dengan memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu dapat bermanfaat meningkatkan kepuasan pasien dan sangat membantu untuk mencapai asuhan yang berkualitas. Jika petugas tidak melaksanakan Standar

Operasional Prosedur pelayanan kesehatan dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien dikarenakan petugas harus melindungi organisasi atau staf dari malpraktik atau kesalahan administrasi lainnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Febri Adhi Hilmawan, Erni Suprpti dan Achmad Solechan (2014) yaitu hubungan antara penerapan standart operational procedure(SOP) pemberian obat prinsip enam benar dengan tingkat kepuasan pasien di rsud ungaran. Dimana Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh penerapan standart operational procedure (SOP) pemberian obat dengan prinsip enam benar terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Ungaran. Dimana hasil penelitian ini didapatkan hasil analisis hubungan antara penerapan SOP pemberian obat prinsip enam benar dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil uji statistik menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara penerapan SOP pemberian obat prinsip enam benar dengan tingkat kepuasan pasien ($p=0,001$). Dari hasil analisis statistik juga didapatkan nilai Odds Ratio (OR) sebesar 59,160 yang bermakna, bahwa penerapan SOP pemberian obat dengan prinsip enam benar yang tidak diterapkan oleh perawat beresiko menjadikan tingkat kepuasan yang tidak baik sebanyak 59,160 kali dari pada perawat yang menerapkan SOP pemberian obat dengan prinsip enam benar dengan baik.

Didukung juga oleh penelittian yang dilakukan oleh Safrudin (2012) yang mendapatkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa besarnya koefisien korelasi adalah 0,493 dan p sebesar 0,000. Berdasarkan nilai $p < 0,05$, maka H_0 ditolak dan hipotesis yang menyatakan ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di UPT Puskesmas Gandrungmanu I tahun 2010 diterima.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pembantu Tanjung Benoa, Desa Adat Tanjung Benoa. Penelitian ini dapat dijadikan sumber referensi bagi pendidikan untuk mengembangkan evidence based nursing khususnya kemampuan melakukan tindakan atau memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

Anisza. (2012). Kepuasan Pasien. Eprints.ums.ac.id/21823/3/BAB_II.pdf. Diakses pada tanggal 07 september 2018.

- Anoraga. 2009. Psikologi Kepemimpinan, Jakarta, Rieka Cipta.
- Dedi. A. 2012. Manajemen Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta. Nuha Medika
- Departement Kesehatan RI. (2008). Modul Tot Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Jakarta: Departement Kesehatan RI.
- Departemen Kesehatan RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI: 2009
- Efendi, Ferry & Makhfud. (2009). Keperawatan Kesehatan Komunitas Teori dan Praktik dalam Keperawatan. Jakarta : Salemba Medika.
- Jacobis, Rolando. (2013). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di Blu Rsup Prof.Dr. R.D. Kandou Manado. Jurnal. Univesitas Sam Ratulangi. Manado.
- Hamdani, A & Lupiyoadi, R (2009). Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat, Jakarta
- Hayaza, Y.T. (2013) Analisis Kepuasan Paien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat Di Puskesmas Surabaya Utara. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, Vol.2 No., Februari, pp: 24
- Mamik. 2010.Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan. Edisi 1.Surabaya: Prins Media Publishing
- Notoatmodjo, S. (2010). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2013). Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2016). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta: Salemba
- Riset Kesehatan Dasar (RiskesDas). (2013). Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian RI tahun 2013.
- Roymond, H.S (2012) Buku Ajar Manajemen Keperawatan. Jakarta: EGC
- Safrudin (2012). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Upt Puskesmas Gandrungmangu I Kabupaten Cilacap. Jurnal. STIKes Muhammadiyah Gombong.
- Sangadji, E. M., & Sopiah, 2013. Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Jilid 2. Jakarta: Erlangga
- Simamora, H.R (2012) Buku Ajar Manajemen Keperawatan. Jakarta: EGC