

**PENGARUH ORIENTASI PASIEN BARU TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PASIEN**
(*The Effect of New Patient Orientation to the Patient's Satisfaction Level*)

Widya Dwi Pratiwi^{*)}, Yeni Kartika Sari^{**)}
RSD Mardi Waluyo Kota Blitar
e-mail : nurulazkiya05@yahoo.co.id

ABSTRACT

Introduction: *The rights of the patients can be fulfilled by nurses through orientation by nurses to new patients. The new patient orientation is a agreement between nurses and patients or families in providing nursing care. The agreement is needed to make a good relationship between nurses and patient or their family. The purpose of this study was to explain the effectiveness of the new patient orientation towards the satisfaction level of nursing care in Melati Room RSD Mardi Waluyo Blitar. Method:* Research design was experimental research with quasy experimental design Research sample was 30 new patients at Melati Room RSD Mardi Waluyo Blitar were divided equally into two group, namely treatment and control groups at May 24th until May 31st, 2012, its choosed with concecutive sampling. Analysis using Mann Whitney test. **Results:** *The result showed that the level of patient satisfaction on nursing care of treatment groups were 67% satisfied and 33% very satisfied. While the level of patient satisfaction of nursing care of control groups was 80 % satisfied and 20% dissatisfied. There was significant difference in the level of satisfaction of new patients who did and did not the orientation with p-value 0.00. Discussion:* It is suggested for nurses to pay attention to the patient satisfaction of nursing care by giving orientation to new patients as nursing intervention.
Key words : *new patients, orientation, patients satisfaction*

PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan yang bermutu adalah pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa, serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Upaya untuk memberikan keperawatan bermutu ini dapat dimulai perawat dari adanya rasa tanggung jawab perawat dalam memberikan asuhan keperawatan secara profesional. Asuhan keperawatan ini dimulai dari tahap pra interaksi, orientasi sampai tahap evaluasi. Hal ini dimaksudkan bahwa dengan bentuk keperawatan yang komprehensif maka dapat melihat manusia sebagai makhluk holistik yang utuh dan unik. Berkaitan dengan hal tersebut, maka kewajiban perawat adalah menghormati hak pasien diantaranya adalah memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di rumah sakit, memperoleh pelayanan keperawatan dan

asuhan yang bermutu sesuai dengan standar profesi keperawatan tanpa diskriminasi (Nining, 2008).

Penelitian yang dilakukan oleh Susilowati (2008) yang meneliti tentang hubungan pengetahuan perawat tentang standar pelayanan keperawatan dengan pelaksanaan standar operasional prosedur pasien baru di ruang rawat inap Rumah Sakit Dr. OEN Surakarta mendapatkan bahwa ada hubungan antara pengetahuan perawat tentang standar pelayanan keperawatan dengan pelaksanaan SOP pasien baru, dalam penelitian ini juga diketahui bahwa pelaksanaan perawat terhadap SOP orientasi pasien baru relatif rendah yaitu sebanyak 38,1%. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhajir, dkk (2007) dengan mengambil lokasi di Muara Enim menyatakan bahwa ketidakpuasan pasien dengan pelayanan rawat inap sebesar 21 % disebabkan oleh pelayanan dokter, 33 % oleh fasilitas ruangan dan

^{*)} RSD Mardi Waluyo Blitar, ^{**)} STIKes Patria Husada Blitar

prosentase yang paling besar 46% adalah oleh pelayanan perawat. Ketidakpuasan pelayanan oleh perawat tersebut diantaranya disebabkan karena perawat tidak memperhatikan kondisi pasien secara berkala dan kurangnya para perawat melakukan komunikasi dengan pasien serta keluarganya.

Hak-hak pasien yang harus dihormati oleh para perawat telah diatur dalam Undang-undang nomor 23 tahun 1992 tentang kesehatan dan UU No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Pasien sebagai konsumen kesehatan memiliki perlindungan diri dari kemungkinan upaya pelayanan kesehatan yang tidak bertanggung jawab seperti penelantaran, pasien juga berhak atas keselamatan, keamanan dan kenyamanan terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya, dengan hak tersebut di atas maka konsumen akan terlindungi dari praktik profesi yang mengancam keselamatan dan kesehatannya.

Hak-hak pasien ini dapat dipenuhi oleh perawat melalui orientasi yang dilakukan oleh perawat terhadap pasien baru. Orientasi pasien baru merupakan kontrak antara perawat dan pasien atau keluarga dimana terdapat kesepakatan antara perawat dengan pasien atau keluarganya dalam memberikan Asuhan keperawatan. Kontrak ini diperlukan agar hubungan saling percaya antara perawat dan pasien atau keluarga dapat terbina. Praktik orientasi dilakukan saat pertama kali pasien datang (24 jam pertama) dan kondisi pasien sudah tenang. Orientasi diberikan pada pasien dan didampingi anggota keluarga yang dilakukan di kamar pasien. Selanjutnya pasien dan keluarga diberikan informasi yang terkait dengan pasien dan keluarga selama mendapat perawatan di rumah sakit (Nining, 2008).

Beberapa perawat belum mengetahui pentingnya praktik orientasi sebagai salah satu sarana untuk menjalin hubungan yang baik antara perawat

dengan pasien dan diharapkan menimbulkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Setiap manusia selalu berubah kebutuhan dan kepuasannya, berdasarkan perubahan perilaku yang sangat unik. Akibatnya setiap perubahan yang terjadi persepsinya akan selalu berbeda antara individu yang satu dengan individu yang lainnya. Tingkat kepuasan dapat dipengaruhi oleh perhatian, latar belakang pendidikan, status ekonomi, budaya, suasana hati. Perbedaan tersebut membawa konsekuensi terhadap masalah keperawatan. Kepuasan pasien akan mempengaruhi proses penyembuhan pasien. Pasien yang kurang puas terhadap pelayanan keperawatan akan kurang kooperatif terhadap tindakan perawat sehingga akan menghambat proses penyembuhan penyakitnya (Nursalam, 2008).

Penyampaian informasi kepada pasien dan keluarganya di RSD Mardi Waluyo ditetapkan dalam keputusan Direktur nomor: 445/235/422.205.4/2011 yang mencakup antara lain: informasi tentang peraturan rumah sakit, informasi tentang hak dan kewajiban pasien, informasi tentang petugas yang merawat, dan informasi tentang persiapan pasien pulang.

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan di RSD Mardi Waluyo Kota Blitar dengan melakukan wawancara terhadap 6 orang perawat diketahui bahwa seluruhnya belum melakukan orientasi secara lengkap terhadap pasien yang baru masuk. Hal ini berdasarkan pengakuan 1 di antara perawat bersangkutan karena ketidaktahuannya sementara 5 lainnya karena adanya keengganan untuk melakukan orientasi karena dianggap membutuhkan waktu yang lama sedangkan pasien yang dirawat jumlahnya banyak. Perawat beranggapan bahwa yang terpenting mereka telah melakukan tindakan keperawatan secara benar dan memberikan pelayanan yang baik

kepada pasien maka hal itu dianggap sudah cukup dan tidak perlu lagi melakukan orientasi kepada pasien baru dengan memperkenalkan diri, membacakan tata tertib rumah sakit apalagi sampai membacakan hak-hak pasien. Hasil wawancara dengan 5 orang pasien yang dirawat semuanya menyatakan bahwa saat pertama kali masuk tidak didahului oleh perawat yang memperkenalkan diri atau memperkenalkan lingkungan rumah sakit. Perawat-perawat tersebut hanya melakukan tindakan medis yang diperlukan saja. Dari 5 orang pasien tersebut menyatakan walaupun pelayanan keperawatan yang diberikan cukup baik, namun akan lebih baik jika dilakukan orientasi pada setiap pasien baru.

Berdasarkan fenomena di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan kajian terhadap pengaruh orientasi perawat kepada pasien baru terhadap kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan. Rumusan masalahnya adalah Bagaimana pengaruh pelaksanaan orientasi pasien baru terhadap tingkat kepuasan pelayanan keperawatan di Ruang Melati RSD Mardi Waluyo Kota Blitar.

Tujuan umumnya adalah menjelaskan pengaruh pelaksanaan orientasi pasien baru terhadap tingkat kepuasan pelayanan keperawatan di Ruang Melati RSD Mardi Waluyo Kota Blitar. Sedangkan tujuan khususnya adalah (1) Mengidentifikasi karakteristik responden di Ruang Melati RSD Mardi Waluyo Kota Blitar, (2) Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan yang diberikan orientasi pasien baru di Ruang Melati RSD Mardi Waluyo Kota Blitar, (3) Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan yang tidak diberikan orientasi pasien baru di Ruang Melati RSD Mardi Waluyo Kota Blitar, (4) Menganalisis perbedaan tingkat kepuasan pasien yang diberikan dan tidak diberikan orientasi pasien baru di

Ruang Melati RSD Mardi Waluyo Kota Blitar.

Manfaat teoritis penelitiannya adalah menambah kajian baru ilmu pengetahuan dalam bidang kesehatan khususnya dibidang manajemen keperawatan, sehingga diharapkan tenaga kesehatan khususnya perawat dapat memberikan pelayanan yang lebih profesional dan dapat menjalankan programnya dalam memberikan asuhan keperawatan, terutama kepada pasien yang baru masuk rumah sakit. Sedangkan manfaat praktisnya adalah dapat dijadikan bahan pertimbangan dan data awal sehingga dapat dibuat perencanaan dalam pemberian program orientasi pasien baru, agar meningkatkan kepuasan pengguna jasa rumah sakit.

BAHAN dan METODE

Penelitian ini merupakan penelitian *pra experimental* dengan desain *non equivalent control group post test only* yang dilakukan dengan membandingkan tingkat kepuasan antara kelompok responden yang diorientasikan dan kelompok responden yang tidak diorientasikan.

Subyek pada penelitian ini sebanyak 30 orang yang di rawat di Ruang Melati RSD Mardi Waluyo Blitar, yang dalam kondisi tenang dan tidak sedang dalam observasi ketat.

Variabel tingkat kepuasan yang dinilai adalah kepuasan pasien pada dimensi assurance (kepercayaan) yang meliputi (1) Kesopanan petugas, (2) Menjadi orang yang dipercaya, (3) Informasi peraturan Rumah Sakit, (4) Informasi Hak dan Kewajiban Pasien, (5) Informasi petugas yang merawat, (6) Informasi pasien pulang.

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah Standar Prosedur Operasional (SPO) orientasi pasien baru yang sudah ditetapkan oleh Direktur RSD Mardi Waluyo Kota Blitar dan Kuisisioner kepuasan pasien. Cara pengumpulan data dilakukan dengan membagi subyek penelitian menjadi dua kelompok. Kelompok pertama diberikan

perlakuan berupa orientasi pasien baru, dan kelompok kedua tidak diberikan orientasi pasien baru. Setelah dirawat selama 3 hari seluruh subyek diminta untuk mengisi kuisioner kepuasan pasien.

Analisis data menggunakan *Mann Whitney* dengan derajat kemaknaan $P \leq 0,05$

HASIL PENELITIAN

Karakteristik pasien di Ruang Melati RSD Mardi Waluyo Blitar sebanyak 30 orang seperti dalam tabel 1 di bawah ini

Tabel 1. Karakteristik Pasien di Ruang Melati RSD Mardi Waluyo Blitar Mei 2012

No	Karakteristik	Frekuensi	%
1	Jenis Kelamin		
	- Laki – Laki	16	53
	- Perempuan	14	47
2	Pendidikan		
	- SD	1	3
	- SMP	5	17
	- SMU	19	63
	- D III	4	13

Tabel 1. Karakteristik Pasien di Ruang Melati RSD Mardi Waluyo Blitar Mei 2012

No	Karakteristik	Frekuensi	%
-	S 1	1	3
3	Usia		
	- < 20 tahun	1	3
	- 20 – 30 tahun	5	17
	- 31 – 40 tahun	13	43
	- > 40 tahun	11	37
4	Pekerjaan		
	- Tidak Bekerja	7	23
	- Wiraswasta	10	33
	- Petani	12	40
	- Pegawai Swasta	1	3

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Melati RSD Mardi Waluyo Kota Blitar Mei 2012

Tingkat Kepuasan	Kelompok Kontrol		Kelompok Perlakuan	
	Frekuensi	%	Frekuensi	%
Sangat Puas	0	0	10	67
Puas	12	80	5	80
Tidak Puas	3	20	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Total	15	100	15	100

Tabel 3 Uji *Mann Whitney* Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan

	Kelompok	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan	Perlakuan	15	19,00	285,00
	Kontrol	15	12,00	180,00
<i>Mann-Whitney U</i>				
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>			.005	

PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan yang diberikan orientasi pasien baru

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa 67% responden

dalam kategori puas dan 33% responden dalam kategori sangat puas. Orientasi adalah melihat atau meninjau supaya kenal atau tahu (Purwadarminta, 1999). Pasien adalah pemakai jasa

pemeliharaan kesehatan yang mempunyai citra pribadi yang mandiri yang mempunyai pilihan bebas dalam mencari dan memilih bantuan. Seorang pasien bukan lagi seorang penerima pelayanan secara pasif, tetapi seorang peserta yang aktif yang bertanggung jawab atas pilihannya dan juga memikul akibat dari pilihannya (Carpenito, 2000). Orientasi terhadap pasien baru adalah pemberian informasi kepada pasien baru berkaitan dengan proses keperawatan yang akan dilakukan oleh rumah sakit. Informasi adalah pesan atau isi berita yang ingin disampaikan oleh seseorang kepada orang lain dengan harapan orang tersebut mengetahui dan mengerti akan maksud dan tujuan dari isi pesan atau berita yang disampaikan. Orientasi terhadap pasien baru merupakan usaha memberikan informasi/sosialisasi kepada pasien dan keluarga tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan selama di rumah sakit (Ragusti, 2008).

Dalam konteks keperawatan orientasi berarti mengenalkan segala sesuatu tentang rumah sakit meliputi lingkungan rumah sakit, tenaga kesehatan, peraturan prosedur dan pasien lain. Dalam orientasi, perawat dan pasien bekerja sama untuk menganalisa situasi sehingga mereka dapat mengenali, memperjelas dan menentukan eksistensi sebuah masalah, sehingga pasien dapat mempersiapkan diri dari keadaan cemas kearah kondisi yang lebih konstruktif dalam menghadapi masalahnya.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa orientasi yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, karena dengan orientasi kepada pasien baru akan memberikan pengetahuan yang cukup tentang peraturan maupun hak kewajiban bagi pasien maupun rumah sakit. Dengan demikian pasien dan keluarga merasa mendapat jaminan selama dirawat di rumah sakit, sehingga dapat meningkatkan kepuasan yang dirasakan.

Tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan yang tidak diberikan orientasi pasien baru

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa 80% responden dalam kategori puas dan 20% responden dalam kategori tidak puas. Praktik orientasi terhadap pasien baru bertujuan agar pasien dan keluarga memahami tentang peraturan rumah sakit, serta pasien dan keluarga memahami tentang semua fasilitas yang tersedia dan cara penggunaannya (Ragusti, 2008).

Tahapan pertama perawat di saat menerima pasien baru adalah melakukan orientasi, dimana perawat dan pasien bertemu sebagai dua orang asing. Pasien dan atau keluarga memiliki "rasa butuh" maka mencari penolong profesional. Tetapi kebutuhan ini belumlah diidentifikasi atau dimengerti oleh individu-individu yang terlibat. Sebagai contoh seorang gadis 16 tahun menelpon komunitas pusat kesehatan jiwa hanya karena ia merasa "tertekan". Inilah tahap bahwa perawat perlu menolong pasien dan keluarga untuk memahami sesungguhnya apa yang terjadi dengan pasien (Bowhuizen, 1986).

Tahap orientasi secara langsung dipengaruhi oleh sikap pasien dan perawat dalam memberi dan menerima pertolongan secara timbal balik. Berkaitan dengan hal ini adalah tahap pertama maka perawat perlu menyadari tindakan pribadinya dengan pasien. Budaya, agama, ras, latar belakang pendidikan, pengalaman masa lalu, pemikiran yang berbeda dan harapan antara perawat dan pasien memainkan peran bagaimana tindakan perawat terhadap pasien. Faktor-faktor pengaruh yang sama memainkan peran dalam reaksi pasien terhadap perawat (Bowhuizen, 1986).

Orientasi perawat merupakan hal yang sangat penting bahwa perawat bekerjasama dengan pasien dan keluarga untuk menganalisa keadaan, sehingga mereka bersama-sama dapat memahami, menjelaskan dan menyimpulkan masalah yang ada. Tahapan orientasi ini

dapat menyebabkan pasien langsung mampu menambah energy dari rasa keragu-raguan memenuhi kebutuhannya untuk lebih berani menghadapi permasalahannya. Hubungan telah dibentuk dan berlanjut lebih erat lagi sementara masalah telah identifikasi. Sementara pasien dan keluarga berdiskusi dengan perawat keputusan bersama dibuat tentang bentuk bantuan professional apa yang akan dilakukan. Perawat yang menjadi sumber yang dapat bekerja dengan pasien dan keluarga. Pada tahap orientasi perawat, pasien dan keluarga merencanakan jenis pelayanan apa yang dibutuhkan.

Pada penelitian menunjukkan dengan tidak diberikan orientasi pada pasien baru akan menimbulkan ketidakpuasan kepada pasien dan keluarga, oleh karena merasa kurang diperhatikan dan kepastian pelayanan yang akan diberikan. Selain itu tanpa orientasi pada pasien baru, keragu-raguan yang ada pada pasien dan keluarga terhadap rumah sakit tidak dapat dihilangkan.

Perbedaan tingkat kepuasan pasien yang diberikan dan tidak diberikan orientasi pasien baru di Ruang Melati RSD Mardi Waluyo Kota Blitar

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa yang memiliki tingkat kepuasan puas adalah 22 responden, yang terdiri dari 12 responden dari kelompok kontrol dan 10 responden dari kelompok intervensi. Sedangkan dalam kategori sangat puas 5 responden seluruhnya berasal dari kelompok intervensi. Untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pelayanan keperawatan antara kelompok kontrol dan kelompok intervensi digunakan uji statistik mann whitney didapatkan nilai $p = 0,005$ yang berarti perbedaan tingkat kepuasan pasien baru yang dilakukan orientasi dan tidak dilakukan orientasi RSD Mardi Waluyo Kota Blitar.

Orientasi terhadap pasien baru adalah pemberian informasi kepada pasien baru berkaitan dengan proses

keperawatan yang akan dilakukan oleh rumah sakit. Informasi adalah pesan atau isi berita yang ingin disampaikan oleh seseorang kepada orang lain dengan harapan orang tersebut mengetahui dan mengerti akan maksud dan tujuan dari isi pesan atau berita yang disampaikan. Orientasi terhadap pasien baru merupakan usaha memberikan informasi/sosialisasi kepada pasien dan keluarga tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan selama di rumah sakit (Ragusti, 2008).

Tahapan pertama perawat di saat menerima pasien baru adalah melakukan orientasi, dimana perawat dan pasien bertemu sebagai dua orang asing. Pasien dan atau keluarga memiliki "rasa butuh" maka mencari penolong professional. Tetapi kebutuhan ini belumlah diidentifikasi atau dimengerti oleh individu-individu yang terlibat. Sebagai contoh seorang gadis 16 tahun menelpon komunitas pusat kesehatan jiwa hanya karena ia merasa "tertekan". Inilah tahap bahwa perawat perlu menolong pasien dan keluarga untuk memahami sesungguhnya apa yang terjadi dengan pasien (Bowhuizen, 1986).

Tahap orientasi secara langsung dipengaruhi oleh sikap pasien dan perawat dalam memberi dan menerima pertolongan secara timbal balik. Berkaitan dengan hal ini adalah tahap pertama maka perawat perlu menyadari tindakan pribadinya dengan pasien. Budaya, agama, ras, latar belakang pendidikan, pengalaman masa lalu, pemikiran yang berbeda dan harapan antara perawat dan pasien memainkan peran bagaimana tindakan perawat terhadap pasien. Faktor-faktor pengaruh yang sama memainkan peran dalam reaksi pasien terhadap perawat (Bowhuizen, 1986).

Pasien adalah pemakai jasa pemeliharaan kesehatan yang mempunyai citra pribadi yang mandiri yang mempunyai pilihan bebas dalam mencari dan memilih bantuan. Seorang pasien bukan lagi seorang penerima

pelayanan secara pasif, tetapi seorang peserta yang aktif yang bertanggung jawab atas pilihannya dan juga memikul akibat dari pilihannya.

Orientasi diberikan pada pasien dan didampingi anggota keluarga yang dilakukan di kamar pasien, orientasi dapat diulang kembali minimal setiap dua hari oleh PP atau yang mewakili, terutama tentang daftar nama tim yang sudah diberikan, sekaligus menginformasikan perkembangan kondisi keperawatan pasien dengan mengidentifikasi kebutuhan pasien.

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa pasien baru yang diberikan orientasi memiliki kepuasan yang lebih daripada yang tidak diberikan. Hal ini terjadi karena dengan adanya orientasi, maka akan terjadi hubungan saling percaya antara rumah sakit dengan pasien dan keluarga. Kepercayaan ini akan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, dan pada akhirnya juga akan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit secara umum.

SIMPULAN dan SARAN

SIMPULAN

Karakteristik pasien baru di Ruang Melati RSD Mardi Waluyo Kota Blitar bulan Mei 2012 yaitu : 53% berjenis kelamin laki-laki, 64% memiliki latar belakang pendidikan SMU, 43% berusia 31-40 tahun, 40% memiliki pekerjaan petani, 47% memiliki penghasilan tiap bulan berkisar antara Rp. 1.000.000 – 1.500.000,-

Tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan yang diberikan

REFERENSI

- Aditama, TJ 2000, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, UI-Press, Jakarta.
- Azwar, S 1997, *Reliabilitas dan Validitas*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Berry, L & Parasuraman 1991, *Marketing Service: Competing*

orientasi pasien baru di Ruang Melati RSD Mardi Waluyo Kota Blitar pada bulan Mei 2012 yaitu 67% dalam kategori puas dan 33% dalam kategori sangat puas.

- 1 Tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan yang tidak diberikan orientasi pasien baru di Ruang Melati RSD Mardi Waluyo Kota Blitar pada bulan Mei yaitu 80% dalam kategori puas dan 20% dalam kategori tidak puas.
- 2 Hasil uji statistik *mann whitney* didapatkan nilai $p = 0,005$, karena nilai p kurang dari 0,05 maka berarti ada perbedaan signifikan tingkat kepuasan pasien baru yang dilakukan orientasi dan tidak dilakukan orientasi di Ruang Melati RSD Mardi Waluyo Kota Blitar

SARAN

Bagi institusi pendidikan, diharapkan hasil penelitian dapat menjadi sumber rujukan, bagi Rumah Sakit, diharapkan hasil penelitian ini menjadi bahan pertimbangan dan data awal sehingga dapat membuat perencanaan dalam pemberian program orientasi pasien baru, bagi penelitian selanjutnya, dapat dijadikan data awal penelitian yang terkait kepuasan dan program orientasi pasien. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengidentifikasi faktor yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien dan program orientasi di rumah sakit

Through Quality, Maxwell Macmillan International, USA.

- Bouwhuizen 1986, *Ilmu Keperawatan (Verpleegkunde ZV) Bagian 1*, Alih Bahasa Moelia Radja Siregar, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Ismani, N 2001, *Etika Keperawatan*, Widya Medika, Jakarta.
- Lusa, JS 2007, *Hubungan Quality Assurance dengan Kepuasan*

- Pasien Rumah Sakit*, Diakses 11 Juli 2007, <www.wordpress.com>.
- Nining 2008, *Sistematika Model Praktik Keperawatan Profesional (MPKP)*, Diakses pada tanggal 23 Januari 2011, <<http://puskesmassidamulih.blogspot.com/2010/09/mpkp.html>>.
- Nursalam 2002, *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*, Salemba Medika, Jakarta.
- Ragusti 2008, *Orientasi Pasien Baru: Pemberi Informasi*, Diakses pada tanggal 23 Januari 2011, <<http://www.scribd.com/Standar-2/d/9884307>>.
- Santoso, S 2001, *SPSS Versi 10 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*, Media Komputindo, Jakarta.
- Siagian, SP 1995, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Stevens, PJM. et al 1999, *Ilmu Keperawatan 2*, EGC, Jakarta.
- Susilowati, T 2008, 'Hubungan Pengetahuan Perawat tentang Standar Pelayanan Keperawatan dengan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Pasien Baru di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta', Undergraduate Thesis, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Tjiptono, F 1995, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F 2000, *Perspektif Manajemen & Pemasaran Kontemporer*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Zainudin, A 2002, *Dasar – Dasar Keperawatan Profesional*, Widya Medika, Jakarta.