

## Evaluasi Kepuasan Pasien pada Pelayanan Keperawatan Ruang Rawat Jalan di RSUD Ranai Kabupaten Natuna

Fatimah<sup>\*1</sup>, Rosyidah<sup>2</sup>, Sulistyawati<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan, Indonesia

Email: <sup>1</sup>Fatimah2008053016@webmail.uad.ac.id <sup>2</sup>rosyidah@ikm.uad.ac.id

<sup>3</sup>sulistyawatiforstudent@gmail.com

### Abstrak

Evaluasi kepuasan pasien pada pelayanan Keperawatan Ruang rawat jalan merupakan proses pengukuran, penilaian atas semua kegiatan pelayanan kesehatan di rumah sakit secara berkala. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi cepat tanggap (*Responsiveness*), keandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), bukti fisik (*Tangible*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Ranai Kabupaten Natuna. Metode dalam penelitian ini menggunakan desain *Cross Sectional*. Hasil dari penelitian pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi Cepat tanggap (*responsiveness*) bahwa ada Hubungan dengan kepuasan pasien nilai  $p$  0,019 ( $p \leq 0,05$ ) dan nilai  $r = 0,240$  korelasi lemah. dilihat dari segi Keandalan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada Hubungan dengan kepuasan pasien nilai  $p$  0,011 ( $p \leq 0,05$ ) dan nilai  $r = 0,261$  korelasi sedang. Segi Jaminan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada Hubungan pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang *Jaminan* dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Natuna dengan nilai  $p$  0,018 ( $p \leq 0,05$ ) nilai  $r = 0,575$  korelasi kuat. Segi empati menunjukkan bahwa ada Hubungan pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang *empati* dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Natuna dengan nilai  $p$  0,000 ( $p \leq 0,05$ ) nilai  $r = 0,422$  korelasi sedang. Bukti fisik menunjukkan bahwa ada hubungan dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Natuna dengan nilai  $p$  0,006 ( $p \leq 0,05$ ) nilai  $r = 0,263$  korelasi sedang. Kepuasan Pasien dari pelayanan kesehatan didapatkan bahwa sebagian besar pada kategori puas yaitu sebanyak 88 orang (92.6%) dan responden dengan kategori tidak puas sebanyak 7 orang (7.4%).

**Kata Kunci:** *Bukti Fisik, Cepat Tanggap, Empati, Jaminan, Keandalan, Kualitas Pelayanan Kesehatan*

### Abstract

*Evaluation of patient satisfaction with outpatient nursing services is a process of measuring and assessing all health service activities in the hospital on a regular basis. The aim of this research is to determine outpatient nursing services in terms of responsiveness, reliability, assurance, empathy, physical evidence and patient satisfaction at the Ranai Regional General Hospital, Natuna Regency. The method in this research uses a cross sectional design. The results of research on outpatient nursing services in terms of responsiveness show that there is a relationship with patient satisfaction with a p value of 0.019 ( $p \leq 0.05$ ) and a weak correlation of  $r = 0.240$ . Viewed in terms of reliability, the results of this study show that there is a relationship with patient satisfaction with a p value of 0.011 ( $p \leq 0.05$ ) and a moderate correlation value of  $r = 0.261$ . In terms of guarantees, the results of this study show that there is a relationship between outpatient nursing services regarding guarantees and patient satisfaction at the Natuna Regional General Hospital with a p value of 0.018 ( $p \leq 0.05$ ) with a strong correlation of  $r = 0.575$ . The empathy aspect shows that there is a relationship between outpatient nursing services regarding empathy and patient satisfaction at the Natuna Regional General Hospital with a p value of 0.000 ( $p \leq 0.05$ ) with a moderate correlation value of  $r = 0.422$ . Physical evidence shows that there is a relationship with patient satisfaction at the Natuna Regional General Hospital with a p value of 0.006 ( $p \leq 0.05$ ) with a moderate correlation value of  $r = 0.263$ . It was found that the majority of patient satisfaction with health services were in the satisfied category, namely 88 people (92.6%) and respondents in the dissatisfied category were 7 people (7.4%)*

**Keywords:** *Assurance, Empathy, Quality of Health Services, Responsiveness, Reliability, Tangible*

## 1. PENDAHULUAN

Fenomena kepuasan pasien besarnya pengaruh karakteristik individu pasien pada aspek kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dan puskesmas yang dapat menimbulkan perasaan puas atau tidak puas, menyebabkan berbagai konsepsi kualitas pelayanan kesehatan menurut penilaian pasien. (Purwanti et al.) Kepuasan pasien dapat ditingkatkan dengan berbagai upaya termasuk pengembangan kemampuan perawat, upaya yang dapat dilakukan oleh pihak rumah sakit salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas perawat dengan memberikan pelatihan tentang caring (Mulyati et al.) penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat (Ilham Maulana Akbar Tuah Nur et al.) Jadi dengan adanya pelayanan kesehatan yang baik akan mengurangi risiko adanya keluhan jika keluhan tersebut tidak segera ditangani akan menurunnya kepuasan pasien terhadap keabilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit terutama di rumah sakit umum daerah setingkat Kabupaten atau Kota. Penelitian ini bertujuan menilai komunikasi perawat-pasien dan kepuasan pasien dari layanan keperawatan di bangsal luka bakar wanita dan pria. Jenis penelitian deskriptif-korelasional. Penelitian ini bertujuan menilai komunikasi perawat-pasien dan kepuasan pasien dari layanan keperawatan di bangsal luka bakar wanita dan pria. Jenis penelitian deskriptif-korelasional.

## 2. METODE

Jenis dan rancangan penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling* yang dimana teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu responden yang secara kebetulan/ incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Pemilihan rancangan yang akan digunakan dalam penelitian ini yakni *Cross Sectional* artinya semua variabel, baik itu variabel independen maupun variabel dependen diobservasi pada waktu yang sama, besaran sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini yakni 95 sampel,

Lokasi dan waktu penelitian ini dilakukan di RSUD Ranai Kabupaten Natuna Provinsi Kepulauan Riau, pada bulan Juli- September 2022. Penelitian ini diawali dengan uji validitas dan reliabilitas pada kuesioner di Rumah Sakit Umum Daerah Natuna Kepulauan Riau. Kemudian dilakukan analisa oleh penulis untuk ditarik kesimpulan adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- Menganalisis bagaimana pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi cepat tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Ranai Kabupaten Natuna
- Menganalisis bagaimana pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi keandalan (*reliability*), dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Ranai Kabupaten Natuna
- Menganalisis bagaimana pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi jaminan (*assurance*), dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Ranai Kabupaten Natuna
- Menganalisis bagaimana pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi empati (*empathy*), dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Ranai Kabupaten Natuna
- Menganalisis bagaimana pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Ranai Kabupaten Natuna.

Setelah adanya analisis data antara data di lapangan dengan kepustakaan kemudian diadakan perhitungan hasil kuesioner supaya hasil analisis dapat teruji secara statistik

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis statistik sebagai berikut:

### a. Analisis Univariat

Dalam penelitian ini analisis univariat yang dilakukan adalah mendistribusikan masing-masing karakteristik variabel yang digunakan yaitu karakteristik responden, pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi: Cepat tanggap (*responsiveness*), Keandalan (*reliability*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), Bukti fisik (*tangible*) dan tingkat kepuasan pasien. Untuk Mengetahui analisis univariat dapat menggunakan program komputerisasi yaitu dengan statistik.

b. Analisis Bivariat

Analisis Bivariat yang dilakukan untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat di uji menggunakan uji statistik. namun terlebih dahulu akan dilakukan uji normalitas data untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak. jika data normal maka menggunakan uji korelasi person namun jika data tidak normal maka menggunakan uji korelasi rank spearman. Hasil analisis akan di interpretasikan dengan tingkat signficancy (sig) 0,05, jika sig lebih kecil 0,05 maka ada hubungan dan jika (sig) lebih besar 0,05 maka tidak ada hubungan (Muhammad Nazir, 2014). Hal ini dapat dilihat sebesar besarnya korelasi atau kekuatan antara variabel bebas dan variabel terikat dim

Instrumen Pengumpul Data Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan mengenai harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan ruang rawat jalan di RSUD Ranai. Ada 3 bagian kuesioner yang digunakan yakni :

- a. Lembar kuisisioner pada bagian A berisi karateristik responden (Nama, Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Pekerjaan) nama tersebut akan dituliskan dengan menggunakan kode/inisial.
- b. Lembar kuisisioner pada bagian B berisi pernyataan mengenai pelayanan keperawatan di ruang rawat jalan yang dilihat dari segi cepat tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*) dan memiliki 2 pilihan jawaban yaitu Baik dan Tidak Baik. Pengukuran item kuisisioner dengan menggunakan skala Gutman, jika responden memilih jawaban Baik maka terhitung skor 2 (dua) dan jika responden memilih jawaban tidak baik terhitung skor 0 (nol).
- c. Lembar kuisisioner pada bagian C berisi pernyataan mengenai penilaian tentang kepuasan pasien yang memiliki 2 pilihan jawaban yaitu Puas dan tidak Puas. Pengukuran item kuisisioner dengan menggunakan skala Gutman, jika klien Memilih jawaban Puas maka terhitung skor 1 dan jika klien Memilih jawaban Tidak Puas terhitung skor 0.

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berisikan pernyataan yang akan dijawab oleh responden. Dimana instrumen yang digunakan untuk variabel pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi cepat tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*) dengan tingkat kepuasan pasien yang buat oleh peneliti yang akan memalui uji validitas dan rehabilitas terlebih dahulu. berikut hasil uji validitas nilai r hitung:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas kuisisioner pada pelayanan keperawatan dari segi Cepat tanggap (*responsiveness*)

No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
P1	0.522	0,361	Valid
P2	0.615	0,361	Valid
P3	0.525	0,361	Valid
P4	0.548	0,361	Valid
P5	0.595	0.361	Valid

Tabel 2. Hasil Uji Validitas kuisisioner pada pelayanan keperawatan dari segi Keandalan (*Reability*)

No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
P1	0.381	0,361	Valid
P2	0.474	0,361	Valid
P3	0.585	0,361	Valid
P4	0.510	0,361	Valid
P5	0.422	0.361	Valid

Tabel 3. Hasil Uji Validitas kuisisioner pada pelayanan keperawatan dari segi Jaminan (*Assurance*)

No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
P1	0.512	0,361	Valid

P2	0.512	0,361	Valid
P3	0.503	0,361	Valid
P4	0.678	0,361	Valid
P5	0.610	0.361	Valid

Tabel 4. Hasil Uji Validitas kuisioner pada pelayanan keperawatan dari segi Empati (*Empathy*)

No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
P1	0.512	0,361	Valid
P2	0.512	0,361	Valid
P3	0.503	0,361	Valid
P4	0.512	0,361	Valid
P5	0.610	0.361	Valid

Tabel 5. Hasil Uji Validitas kuisioner pada pelayanan keperawatan dari segi Bukti Fisik (*Tangible*)

No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
P1	0.501	0,361	Valid
P2	0.466	0,361	Valid
P3	0.641	0,361	Valid
P4	0.468	0,361	Valid
P5	0.542	0.361	Valid

Tabel 6. Hasil Uji Validitas kuisioner kepuasan pasien Pelayanan kesehatan rawat jalan

No. Item	r hitung	r tabel 5% (30)	Keterangan
P1	0.846	0.361	Valid
P2	0.582	0.361	Valid
P3	0.815	0.361	Valid
P4	0.741	0.361	Valid
P5	0.432	0.361	Valid
P6	0.454	0.361	Valid
P7	0.628	0.361	Valid
P8	0.770	0.361	Valid
P9	0.528	0.361	Valid
P10	0.628	0.361	Valid

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas sebagaimana pada tabel-tabel diatas yang dilakukan terhadap 30 responden di RSUD Ranai Kabupaten Natuna, uji tersebut dilakukan pada pasien rawat jalan di rumah sakit menunjukkan bahwa semua item pertanyaan diketahui  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada nilai signifikansi 5% maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dalam kuisioner penelitian ini valid, sehingga dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

Uji reliabilitas untuk melihat sejauh mana suatu alat pengukur dapat diandalkan dan dipercaya. Uji reliabilitas memiliki makna sejauh mana hasil pengukuran dalam penelitian tetap sama hasilnya, bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih pada gejala yang sama. Pada penelitian ini digunakan metode *Cronbach Alpha* dengan program *SPSS*. Kriteria suatu instrumen dikatakan reliabel, bila koefisien reliabilitas  $\alpha \geq 0,70$  artinya instrumen layak dan dapat digunakan, sementara bila koefisien reliabilitas  $\alpha \leq 0,70$  maka seluruh butir pertanyaan dinyatakan tidak reliabel yang artinya instrumen tidak layak dan tidak dapat digunakan (Umar, 2002).

Variabel dalam penelitian ini, yaitu :

- Variabel Bebas dalam penelitian ini adalah Pelayanan keperawatan ruangRawat Jalan dari segi : Cepat tanggap (*responsiveness*), Keandalan (*reliability*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), Bukti fisik (*tangible*)
- Variabel Terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien

Definisi operasional merupakan nilai dari penelitian yang memberikan petunjuk bagaimana variabel tersebut dapat diukur sebagaimana penjelasan dibawah ini:

Tabel 7. Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Cara Pengukuran dan Kriteria	Alat Ukur	Skala
1	Pelayanan Keperawatan Rawat jalan	Pelayanan keperawatan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien dan ketepatan diagnosa serta penyampaian dalam mengimbangi harapan pasien saat berobat	Pelayanan keperawatan rawat jalan dengan dilihat dari Kriterion objektif berikut yang telah ditentukan Kriteria objektif: Baik : apabila skor jawaban $\geq 90\%$ dari total skor Tidak baik : apabila skor jawaban $\leq 90\%$ dari total skor	Kuesioner	Nominal
	a. Usia	Usia adalah umur individu yang dihitung dari 10-60 Tahun keatas	Kategori usia 1. Usia muda $\leq 40$ tahun 2. Usia Tua $\geq 46$ keatas (Depkes RI 2009) dalam Zidni, 2023)	Kuesioner	Rasio
	b. Jenis Kelamin	Jenis kelamin adalah atribut fisiologis yang membedakan antara laki- laki dan perempuan	Kategori : 1. Laki-laki 2. Perempuan	Kuesioner	Nominal
	c. Pekerjaan	Pekerjaan adalah suatu aktifitas, dan tenaga yang dihabiskan untuk peroleh imbalan	Kategori : 1. Bekerja 2. Tidak Bekerja	Kuesioner	Nominal
	d. Tingkat Pendidikan	Adalah tahap pendidikan yang ditentukan atau tujuan yang akan dicapai	Kategori : 1. SD 2. SMP 3.SMA/SMU Sederajat 4. S1/S2	Kuesioner	Nominal
2	Kepuasan Pasien	Kepuasan pasien merupakan kesesuaian yang didapat dari perbandingan pengalaman dan harapan secara keseluruhan setelah mengukur kepuasan pasien dari lima dimensi	Kepuasan pasien apakah pelayanan tersebut telah sesuai yang diharapkan atau tidak. penilaian variabel ini dengan menggunakan alat ukur kuisisioner. Kriteria objektif nya yakni : Puas : apabila skor jawaban $\geq 90\%$ dari total skor Tidak puas : apabila skor jawaban $\leq 90\%$ dari total skor	Kuesioner	Nominal

Pelaksanaan jalannya penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan, antara lain:

a. Persiapan Penelitian

- 1) Penyusunan proposal tesis dengan cara studi pendahuluan yakni studi pustaka/studi literatur menggunakan buku maupun jurnal dan survei ke lapangan.
  - 2) Pengurusan izin ke lembaga Komite Etik penelitian di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta lalu izin penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Ranai Kabupaten Natuna
- b. Tahap Pelaksanaan Penelitian
- 1) Penelitian dilakukan dengan menggunakan kuisisioner penelitian kepada pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Ranai Kabupaten Natuna. mengenai karakteristik responden, kepuasan pasien pelayanan kefarmasian, dan terkait dengan pelayanan keperawatan rawat jalan tersebut
  - 2) Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji korelasi dengan menggunakan SPSS.
- Teknik pengumpulan data digunakan untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan, sehingga dapat dianalisis dan mencapai tujuan dari penelitian yang berkaitan dengan faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan ruangrawat jalan di RSUD Ranai Kabupaten Natuna. Jenis informasi atau data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: diperoleh dari data primer dan data sekunder yakni:
- a. Pengumpulan data primer diperoleh dari hasil penelitian secara langsung pada lokasi penelitian untuk memperoleh data-data yang ingin dicapai. yang dimana data primer dalam penelitian ini berupa data karakteristik responden, pelayanan keperawatan rawat jalan yang terdiri dari Cepat tanggap (*responsiveness*), Keandalan (*reliability*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), Bukti fisik (*tangible*) dan Kepuasan pasien di rumah sakit tersebut. Dalam melakukan Pengumpulan data primer pada penelitian ini dilakukan secara langsung oleh peneliti pada responden penelitian, karena penelitian yang dilakukan bukan merupakan hal yang berbahaya baik itu untuk peneliti maupun responden.
  - b. Pengumpulan data sekunder diperoleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada. Pada penelitian ini data yang diperoleh antara lain jumlah pasien rawat jalan dan profil/demografi Rumah Sakit Umum Daerah Ranai Kabupaten Natuna.

Tabel 8. Interpretasi untuk uji korelasi

No.	Parameter	Nilai	Interpretasi
1	Kekuatan Korelasi (r)	0,00-0,25	Lemah
		0,26-0,50	Sedang
		0,51-0,75	Kuat
		0,76-1,00	Sangat Kuat/ Sempurna
2.	Nilai p	P<0,05	Terdapat Korelasi Bermakna antara dua Variabel yang di uji
		P>0,05	Tidak terdapat korelasi yang bermakna antara dua variabel yang diuji
3	Arah Korelasi	+ Positif	Searah, semakin besar nilai suatu variabel maka semakin besar pula nilai variabel lainnya
		-Negatif	Berlawanan arah, semakin besar nilai suatu variabel, maka semakin kecil nilai variabel lainnya

Kepuasan pasien yaitu Salah satu bentuk penilaian pasien terhadap bentuk pelayanan kesehatan yang didapatkan ,yang dimana apakah pelayanan tersebut telah sesuai yang diharapkan atau tidak. penilaian variabel ini dengan menggunakan alat ukur kuisisioner, kriteria objektifnya yaitu sebagai berikut :

- a. Puas : apabila skor jawaban  $\geq 90\%$  dari total skor
- b. Tidak puas : apabila skor jawaban  $\leq 90\%$  dari total skor
- c. Alat Ukur : Kuisisioner
- d. Skala : Nominal

Penelitian ini dilaksanakan setelah mendapatkan surat kelayakan dari Komite Etik Penelitian Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Nomor F10/057/D.66/VII/2022 Periode Juli- September dengan nomor persetujuan *Ethical Approval* adalah 012207094

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Hasil

##### 3.1.1. Analisis Univariat

##### a. Karakteristik Reponden

Tabel 9. Distribusi frekuensi karakteristik responden dirumah sakit umum daerah natuna tahun 2022 (n=95)

Karakteristik reponden	Skor Rata-Rata	n( %)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	9.14	65 (68,4%)
Perempuan	9.10	30 (31,6%)
<b>Umur</b>		
21-30	9.12	21 (22,1%)
31-40	9.00	29 (30,5%)
41-50	9.25	17 (17,9%)
51-60	9.36	11 (11,6%)
61-70	9.25	17 (17,9%)
<b>Pendidikan</b>		
Tidak Sekolah		1 (1,1%)
SD	9.00	3 (3,2%)
SMP	8.91	11 (11,6%)
SMA	9.14	43 (45,3%)
Perguruan Tinggi D3/S1/S2/S3	9.00	37 (38,9%)
<b>Pekerjaan</b>		
PNS	9.30	5 (5,3%)
Wiraswasta	9.03	53 (56,4%)
IRT	9.38	16 (17,0%)
Mahasiswa		1 (1,1%)
Nelayan	8.54	13 (13,7%)
Pensiunan PNS	10.00	3 (3,2%)
Pegawai BUMN	9.00	2 (2,1%)
Pensiunan Perbankan		1 (1,1%)

Berdasarkan Tabel 9 menunjukkan hasil bahwa dari 95 responden mayoritas responden adalah laki laki sebanyak 65 orang dengan valid persennya adalah (68.4%), mayoritas pada katagori umur antara 31-40 tahun yakni sebanyak 29 orang (30.5%), Sedangkan jika dilihat pada tingkat pendidikan responden mayoritas pada tingkat pendidikan SMA sebanyak 37 orang dengan persentase (45.3%) dan jenis pekerjaan mayoritas pada responden yang memiliki pekerjaan wiraswasta sebanyak 53 orang dengan persentase 56,4%.

##### b. Variabel Penelitian

Distribusi frekuensi responden berdasarkan variabel penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Natuna Provinsi Kepulauan Riau

Kualitas Pelayanan Kesehatan	n(%)	r	p-value
<b>Dimensi Cepat Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b>			
Baik	88 (92,6%)	0.240	0.019
Tidak Baik	7 (7,4%)		
<b>Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>			
Baik	92 (96,8%)	0.261	0.011
Tidak Baik	3 (3,2%)		
<b>Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>			
Baik	95 (100,0%)	0.575	0.018
Tidak Baik	-		
<b>Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)</b>			
Baik	93 (97,9%)	0.422	0.000
Tidak Baik	2 (2,1%)		
<b>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>			
Baik	95 (100,0%)	0.263	0.018
Tidak Baik	-		
<b>Kepuasan Pasien</b>			
Puas	94 (98,8%)	0.141	0.175
Tidak Puas	1 (1,2%)		

Berdasarkan Tabel 10 menunjukkan bahwa dari 95 responden di tinjau dari Cepat tanggap (*responsiveness*) pelayanan keperawatan rawat jalan, responden yang menganggap telah baik sebanyak 88 orang dan yang menganggap tidak baik sebanyak 7 orang, lalu jika tinjau dari Keandalan (*reliability*) pelayanan keperawatan rawat jalan, responden yang telah menilai baik sebanyak 92 orang dan tidak baik sebanyak 3 orang dan jika dilihat dari segi Jaminan (*assurance*) pelayanan keperawatan rawat jalan di rumah sakit tersebut, responden yang menilai baik sebanyak 95 orang

Kualitas pelayanan Kesehatan jika dilihat dari segi empati (*empathy*) pelayanan keperawatan rawat jalan dari 95 responden yang mengatakan baik ada sebanyak 93 orang dan yang mengatakan tidak baik ada 2 orang kemudian jika tinjau dari segi Bukti fisik (*tangible*) pelayanan keperawatan rawat jalan, responden mengatakan baik yaitu sebanyak 95 orang dan yang terakhir yaitu jika dilihat dari kepuasan pasien dari pelayanan rawat jalan dirumah sakit tersebut yang mengatakan puas ada sebanyak 92 orang dan responden dengan kategori tidak puas sebanyak 3 orang

### 3.1.2 Analisis Bivariat

#### a. Hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang cepat tanggap (*Responsiveness*) dengan kepuasan pasien rumah sakit umum daerah Natuna Provinsi Kepulauan Riau

Sebelum dilakukan analisis bivariat antara variabel independen dengan variabel dependen maka dilakukan uji normalitas data terlebih dahulu dengan menggunakan uji normalitas *Kolmogrov smirnov* hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah data terdistribusi secara normal atau tidak normal. Berdasarkan uji normalitas data yang telah dilakukan dengan melihat nilai sig pelayanan keperawatan rawat jalan terhadap dimensi cepat tanggap (*Responsive*) sebesar  $0,00 < 0,05$  dan nilai signifikan kepuasan pasien  $0,00 < 0,05$ . Dimana data menunjukkan bahwa tidak terdistribusi secara normal, berdasarkan uji normalitas tersebut yang menunjukkan bahwa data tidak normal, oleh karena itu analisis bivariat yang digunakan untuk uji korelasi adalah korelasi *Spearman rho* hal ini dikarenakan data tidak terdistribusi secara normal.

Tabel 11. Hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang cepat tanggap (*Responsiveness*) dengan kepuasan pasien rumah sakit umum daerah Natuna Provinsi Kepulauan Riau.

Variabel Penelitian	Kepuasan Pasien
Pelayanan Rawat Jalan dari segi Cepat Tanggap ( <i>Responsive</i> )	$r = 0.240$ $p = 0.019$

Berdasarkan tabel hasil uji korelasi 11 menunjukkan tingkat kekuatan hasil uji korelasi spearman rho adalah sebesar 0.240 yang berarti terjadi korelasi hubungan yang cukup antara variabel independen dan variabel dependen, sedangkan dilihat dari arah hubungan nilai r bernilai positif yang berarti semakin baik pelayanan keperawatan diruang rawat jalan dari segi cepat tanggap (*Responsive*) maka semakin baik juga kepuasan pasien dirumah sakit tersebut, selain itu tabel ini juga menunjukkan nilai signifikan diperoleh  $p$  value ( $\leq 0.05$ ) yakni sebesar 0.019 artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel cepat tanggap dengan variabel kepuasan pasien.

**b. Hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang Keandalan (*Reliability*) dengan kepuasan pasien rumah sakit umum daerah Natuna Provinsi Kepulauan Riau.**

Sebelum dilakukan analisis bivariat antara variabel independen dengan variabel dependen maka terlebih dahulu dilakukan uji normalitas data dengan menggunakan uji *Kolmogrov Smirnov* untuk mengetahui apakah data tersebut terdistribusi secara normal atau tidak. Berdasarkan uji normalitas data yang telah dilakukan diketahui nilai sig pelayanan keperawatan rawat jalan tentang keandalan (*reliability*) yakni  $0.00 \leq 0.05$  dan nilai sig kepuasan pasien  $0.00 \leq 0.05$  yang menunjukkan data tidak terdistribusi secara normal. Berdasarkan hal tersebut analisis yang digunakan untuk uji korelasi adalah korelasi *Spearman rho*.

Tabel 12. Hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang Keandalan (*Reliability*) dengan kepuasan pasien rumah sakit umum daerah Natuna Provinsi Kepulauan Riau.

Variabel Penelitian	Kepuasan Pasien
Pelayanan Rawat Jalan dari segi Keandalan	$r = 0.261$ $p = 0.011$

Berdasarkan tabel 12 hasil analisis menunjukkan hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang keandalan (*Reliability*) dengan kepuasan pasien rumah sakit umum daerah Natuna Provinsi Kepulauan Riau menunjukkan hasil uji korelasi *Spearman rho* adalah korelasi sebesar 0.261 yang berarti terjadi korelasi sedang antara variabel independen dan variabel dependen. Sedangkan jika dilihat dari arah hubungan nilai r bernilai positif yang berarti semakin baik pelayanan keperawatan diruang rawat jalan dari segi keandalan maka semakin baik juga kepuasan pasien dirumah sakit tersebut. Disamping itu tabel 12 juga menunjukkan bahwa nilai signifikan diperoleh  $p$  value  $\leq 0.05$  yakni sebesar 0.011, ini berarti bahwa ada hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang keandalan dengan kepuasan pasien dirumah sakit umum daerah Ranai Kabupaten Natuna.

**c. Hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang Jaminan (*Assurance*) dengan kepuasan pasien rumah sakit umum daerah Natuna Provinsi Kepulauan Riau**

Sebelum dilakukan analisis bivariat antara variabel independen dengan variabel dependen maka terlebih dahulu dilakukan uji normalitas data dengan menggunakan uji *Kolmogrov Smirnov* untuk mengetahui apakah data tersebut terdistribusi secara normal atau tidak. Berdasarkan uji normalitas data yang telah dilakukan diketahui nilai sig pelayanan keperawatan rawat jalan tentang jaminan (*assurance*) yakni  $0.00 \leq 0.05$  dan nilai sig kepuasan pasien  $0.00 \leq 0.05$  yang menunjukkan data tidak terdistribusi secara normal. Berdasarkan hal tersebut analisis yang digunakan untuk uji korelasi adalah korelasi *Spearman rho*.

Tabel 13. Hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang Jaminan (*Assurance*) dengan kepuasan pasien rumah sakit umum daerah Natuna Provinsi Kepulauan Riau

Variabel Penelitian	Kepuasan Pasien
Pelayanan Rawat Jalan dari segi Jaminan	$r = 0.575$ $p = 0.018$

Berdasarkan tabel 13 menunjukkan hasil uji korelasi *Spearman rho* adalah korelasi sebesar 0.575 yang berarti terjadi korelasi kuat antara variabel independen dengan variabel dependen. Sedangkan jika dilihat dari arah hubungan nilai  $r$  bernilai positif yang berarti semakin baik pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi jaminan (*assurance*) maka semakin baik juga kepuasan pasien dirumah sakit tersebut selain itu tabel 13 juga menunjukkan bahwa nilai signifikan diperoleh  $p\ value \leq 0.05$  sebesar 0.018 ini berarti ada hubungan pelayanan keperawatan dari segi jaminan dengan kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah Natuna Kepulauan Riau.

**d. Hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang Empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien rumah sakit umum daerah Natuna Provinsi Kepulauan Riau**

Sebelum dilakukan analisis bivariat antara variabel independen dengan variabel dependen maka terlebih dahulu dilakukan uji normalitas data dengan menggunakan uji *Kolmogrov Smirnov* untuk mengetahui apakah data tersebut terdistribusi secara normal atau tidak. Berdasarkan uji normalitas data yang telah dilakukan diketahui nilai sig pelayanan keperawatan rawat jalan tentang empati (*empathy*) yakni  $0.00 \leq 0.05$  dan nilai sig kepuasan pasien  $0.00 \leq 0.05$  yang menunjukkan data tidak terdistribusi secara normal. Berdasarkan hal tersebut analisis yang digunakan untuk uji korelasi adalah korelasi *Spearman rho*.

Tabel 14. Hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang Empati (*Empathy*) dengan kepuasan pasien rumah sakit umum daerah Natuna Provinsi Kepulauan Riau

Variabel Penelitian	Kepuasan Pasien
Pelayanan Rawat Jalan dari segi Empati	$r = 0.422$ $p = 0.000$

Berdasarkan tabel 14 menunjukkan hasil uji korelasi *Spearman rho* adalah nilai  $r$  atau korelasi sebesar 0,422 yang berarti terjadi korelasi sedang antara variabel independen dengan variabel dependen, sedangkan jika dilihat dari arah hubungan nilai  $r$  adalah positif maka semakin baik pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi empaty (*empathy*) maka semakin baik juga kepuasan pasien dirumah sakit tersebut. Disamping itu tabel 14 juga menunjukkan bahwa nilai dari signifikan yang diperoleh adalah 0,000 lebih kecil dari *alpha sig yakni*  $\leq 0,05$  ini berarti ada hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi empati dengan kepuasan pasien dirumah sakit umum daerah Natuna Kepulauan Riau.

**e. Hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang Bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien rumah sakit umum daerah Natuna Provinsi Kepulauan Riau**

Sebelum dilakukan analisis bivariat antara variabel independen dengan variabel dependen maka terlebih dahulu dilakukan uji normalitas data dengan menggunakan uji *Kolmogrov Smirnov* untuk mengetahui apakah data tersebut terdistribusi secara normal atau tidak. Berdasarkan uji normalitas data yang telah dilakukan diketahui nilai sig pelayanan keperawatan rawat jalan tentang empati (*empathy*) yakni  $0.00 \leq 0.05$  dan nilai sig kepuasan pasien  $0.00 \leq 0.05$  yang menunjukkan data tidak terdistribusi secara normal. Berdasarkan hal tersebut analisis yang digunakan untuk uji korelasi adalah korelasi *Spearman rho*.

Tabel 15. Hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang Bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien rumah sakit umum daerah Natuna Provinsi Kepulauan Riau.

Variabel Penelitian	Kepuasan Pasien
Pelayanan Rawat Jalan dari segi Bukti Fisik	$r = 0.263$ $p = 0.006$

Berdasarkan tabel 15 menunjukkan hasil uji korelasi *Spearman rho* adalah nilai  $r$  atau korelasi sebesar 0,263 yang berarti terjadi korelasi sedang antara variabel independen dengan variabel dependen, sedangkan jika dilihat dari arah hubungan nilai  $r$  adalah positif maka semakin baik pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi bukti fisik (*tangible*) maka semakin baik juga kepuasan pasien dirumah sakit tersebut. disamping itu tabel 15 juga menunjukkan bahwa nilai dari signifikan yang diperoleh adalah 0,006 lebih kecil dari *Alpha sig yakni*  $\leq 0,05$  ini berarti ada hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi bukti fisik dengan kepuasan pasien dirumah sakit umum daerah Natuna Kepulauan Riau.

### 3.2. Pembahasan

Hasil penelitian yang dilakukan di rumah sakit umum Daerah Natuna Kepulauan Riau terhadap 95 orang responden dibahas berdasarkan segi cepat tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*) dan tingkat kepuasan pasien, hubungan pelayanan keperawatan ruang rawat jalan dari segi cepat tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien dirumah sakit umum daerah Natuna Kepulauan Riau. Tingkat kepuasan pasien dari hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang cepat tanggap (*responsive*) dengan kepuasan pasien rumah sakit umum daerah Ranai Kabupaten Natuna, Hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien Rumah sakit umum daerah Ranai, Hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien rumah sakit umum daerah Ranai kabupaten Natuna, hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien dirumah sakit umum daerah Natuna Kepulauan Riau. Dan hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien rumah sakit umum daerah Natuna Kepulauan Riau

#### a. Pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi cepat tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien dirumah sakit umum daerah Natuna Kepulauan Riau.

Hasil dari penelitian pelayanan keperawatan maka dapat dilihat dari 5 faktor pelayanan yaitu dari segi cepat tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien dirumah sakit umum daerah Natuna Kepulauan Riau dapat dikatakan baik, hal ini dapat dibuktikan dari hasil persentase dari segi cepat tanggap (*responsiveness*) pelayanan keperawatan rawat jalan dengan rata-rata responden telah menjawab baik sebanyak 88 orang (92.6%) dan yang menganggap tidak baik sebanyak 7 orang (7.4%), lalu jika dilihat dari segi keandalan (*reliability*) yang menilai baik sebanyak 92 orang (96.8%) dan yang menilai tidak baik sebanyak 3 orang (3.2%), lalu jika dilihat dari segi Jaminan (*assurance*) pelayanan keperawatan rawat jalan dirumah sakit Ranai Kabupaten Natuna responden yang menilai baik sebanyak 88 orang (92.6%) dan yang menilai tidak baik sebanyak 7 orang (7.4%), kemudian dilihat dari segi empati (*empathy*) pelayanan keperawatan rawat jalan dari 95 responden yang menjawab baik sebanyak 93 orang (97.9%) dan yang mengatakan tidak baik sebanyak 2 orang (2.1%) berikutnya dilihat dari segi bukti fisik (*tangible*) pelayanan keperawatan rawat jalan responden yang mengatakan baik sebanyak 83 orang (87.4%) dan yang mengatakan tidak baik sebanyak 12 orang (12.6%) jadi dari jawaban responden tersebut maka dapat di katakan baik atas pelayanan keperawatan rawat jalan dilihat dari 5 faktor tersebut tidak lepas dari bagaimana perawat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas yang sangat mengedepankan profesionalisme dalam bekerja sesuai aturan dan standart yang berlaku di Rumah Sakit Umum Daerah Ranai Kabupaten Natuna. Menurut teori Sukma, (2012) mengatakan bahwa keperawatan adalah upaya dalam suatu pemberian pelayanan/asuhan yang bersifat humanistik serta profesional, holistik berdasarkan dari ilmu dan kiat, standart pelayanan dengan berpegang teguh tentunya kepada kode etik yang melandasi dalam perawat profesional secara mandiri maupun melalui upaya dalam suatu kolaborasi. Ditambahkan juga jika jika dilihat secara teori bahwa dalam pelayanan keperawatan merupakan pengelompokan aktivitas keperawatan yang tentunya bertanggung jawab

atas berlangsungnya pelayanan tersebut. Apabila kondisi dalam ruang perawatan adalah suatu tatanan dalam rumah sakit, pelayanan keperawatan mengatur mulai dari penataan pasien, penataan perawat sampai dengan penataan pengelola yang disesuaikan dengan standart dari suatu pelayanan (Eva Kartika Hasibuan & Lasma Rina Efrina Sinurat, 2020).

Standart tersebut diperjelas dalam keputusan Menti Kesehatan Nomor 1333/Menkes/SK/XII/1999 tentang standart pelayanan rumah sakit yang menyebutkan bahwa pasal 11 ayat 2 undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang pemerintahan daerah, kesehatan merupakan salah satu bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh Daerah Kabupaten dan Daerah Kota. Ini berarti dalam rangka otonomi daerah, pemerintah kabupaten dan pemerintah kota bertanggung jawab sepenuhnya dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayahnya. Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat penigkatan derajat kesehatan masyarakat.

Hasil dari penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Sri Purwanti, Swito Prastiwi dan Yanti Rosdiana (2017) menyatakan bahwa dari penelitian pelayanan keperawatan di Puskesmas Wisata Dau Malang hasil penelitian membuktikan bahwa persentase pelayanan kesehatan sebagian besar 72,2% responden mendapatkan pelayanan baik dan sebagian besar 59,8% responden merasa puas terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Wisata Dau Malang, peneliti juga menjelaskan bahwa faktor utama dari yang mempengaruhi pelayanan keperawatan dirumah sakit yakni ada 5 faktor utama diantaranya faktor keandalan, daya tangkap, jaminan, empati dan bukti fisik. Menurut Arironang (2005) dimensi kualitas pelayanan terdiri dari *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan kepastian), *empahaty* (perhatian), dan *tangible* (wujud nyata). Lima dimensi kualitas pelayanan tersebut digunakan untuk mengukur kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit.

Peneliti mencoba menyimpulkan bahwa pelayanan keperawatan menjadi faktor yang sangat penting dalam memberikan jasa pelayanan yang berkualitas terutama di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Ranai Kabupaten Natuna karena menjadi slaah satu rumah sakit Daerah yang ada di kota Ranai sehingga perawat memiliki peran besar dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tentunya agar pasien mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang menjadi harapan dari pasien yang menjalani pengobatan dirumah sakit.

**b. Kepuasan Pasien pada pelayanan keperawatan rawat jalan di rumah Sakit Umum Daerah Ranai Kabupaten Natuna Provinsi Kepulauan Riau**

Berdasarkan hasil penelitian dari kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Ranai Kabupaten Natuna didapatkan bahwa sebagian besar pada katagori puas yaitu sebanyak 88 orang (92.6%) dan responden dengan kategori tidak puas sebanyak 7 orang (7.4%). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan rawat jalan dirumah sakit tersebut telah terlaksana dengan baik sehingga dapat tercapainya kepuasan pasien dengan mayoritas pada kategori puas dengan persentase 92.6%. Kepuasan ini akan terbentuk tentunya dari penilaian terhadap suatu mutu, kinerja hasil atau maupun dari pertimbangan biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diperoleh dari pelayanan yang diterima pasien dan persentase ketidakpuasan pasien tersebut disebabkan oleh beberapa hal. Diantaranya mahalnya biaya pelayanan kesehatan, masih kurangnya fasilitas pelayanan, lamanya pelayanan kesehatan yang diberikan dan kurang memuaskan pelayanan yang diberikan petugas kesehatan. Mutu menunjukkan kesempurnaan kinerja sebuah organisasi sesuai dengan kode etik dan standar, yang dapat menyebabkan pasien puas. Kepuasan merupakan Perasaan senang terhadap pelayanan yang diberikan dimana pelayanan tersebut dapat sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan pasien (Maulana, 2013). Oleh karena itu kepuasan ini akan terjadi karena penilaian terhadap manfaat serta kenikmatan yang diperoleh pasien lebih dari apa yang dibutuhkan atau diharapkannya (Koentjoro, 2007).

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Purwanti, Swito Prastiwi, dan Yanti Rosdiana (2017) bahwa dari 97 responden di Puskesmas Wisata Dau Malang terdapat persentase yakni sebesar 72,2% responden mendapatkan pelayanan baik dan sebagian

besar 59,8% responden merasa puas terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Wisata Dau Malang.

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Ranai Kabupaten Natuna peneliti menyimpulkan bahwa Pada dasarnya dalam hal ini pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan diperlukan oleh setiap orang untuk keperluan kesehatannya, maka diharapkan kualitas dari pada pelayanan yang baik dapat menumbuhkan dan mempengaruhi keputusan dan kepercayaan pasien demi menimbulkan suatu kepuasan pasien untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan diwaktu berikutnya.

c. **Hubungan Pelayanan Keperawatan Rawat Jalan tentang cepat tanggap (*Responsive*) dengan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Ranai Kabupaten Natuna**

Berdasarkan dari 95 responden didapatkan korelasi menurut tingkat keeratan antara variabel adalah 0,240 yang dimana jika nilai  $r = 0,00-0,25$  maka korelasi antara variabel adalah rendah. Artinya dari hasil cepat tanggap terjadinya korelasi rendah antara hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang cepat tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien dirumah sakit umum Daerah Natuna Kepulauan Riau. Sedangkan dilihat dari arah nilai  $r$  bernilai positif, yang berarti semakin baik pelayanan keperawatan dari segi cepat tanggap (*responsiveness*) maka semakin meningkat juga kepuasan pasien dirumah sakit Umum Daerah Natuna Provinsi Kepulauan Riau, selain itu nilai interpretasinya juga menunjukkan bahwa nilai signifikan diperoleh  $p$  value ( $\alpha \leq 0,05$ ) sebesar 0,019 artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel pelayanan keperawatan rawat jalan dari faktor cepat tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan pasien dirumah sakit umum daerah Natuna Provinsi Kepulauan Riau. Secara statistik memang terdapat hubungan antara pelayanan keperawatan rawat jalan dari faktor cepat tanggap dengan kepuasan pasien, menurut peneliti ini dikarenakan pelayanan keperawatan yang diberikan dari segi cepat tanggap telah mampu memberikan pelayanannya yang baik sehingga terciptanya suatu kepuasan yang dirasakan bagi pasien seperti halnya dengan ketanggapan perawat dalam merespon kebutuhan pasien terkait dengan perihal yang ingin ditanyakan oleh pasien dari pelayanan yang didapatkan khususnya diruang rawat jalan. Hal ini sesuai dengan teori menurut Novianti (2020) bahwa dalam memberikan pelayanan, rumah sakit harus cepat tanggap terhadap apa yang menjadi kebutuhan pasien tentunya, baik itu dari segi pengobatan, administrasi maupun ketepatan dalam bertindak.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwidyanita Wira. Suarjana dan Ganda Wijaya (2014) bahwa dalam penelitiannya ada hubungan antara persepsi mutu pelayanan asuhan keperawatan daya tanggap dengan kepuasan pasien, yaitu dengan nilai  $p$  value sebesar 0,008 ditambahkan juga dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yesica Devi (2019) bahwa dalam penelitiannya dari hasil uji statistik di peroleh nilai  $p$  value = 0,001 atau  $p \leq 0,05$  yang berarti ada hubungan daya tanggap pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka penulis menyimpulkan bahwa faktor cepat tanggap pelayanan keperawatan rawat jalan memiliki kaitan yang erat terkait dengan masalah kepuasan pasien dirumah sakit tentunya, hal ini dikarenakan ketika perawat telah memberikan pelayanannya terkait dengan ketepatan dalam memberikan respon kebutuhan kepada pasien dengan baik maka hal ini akan mempengaruhi penilaian dari setiap pasien tentang kepuasannya selama pasien mendapatkan pelayanan kesehatan diruang rawat jalan.

d. **Hubungan Pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi ketanggapan (*reliability*) dengan Kepuasan Pasien di rumah Sakit**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil uji korelasi *rank spearman* didapatkan korelasi menurut tingkat keeratan antar variabel adalah 0,261 yang dimana jika nilai  $r = 0,26-0,50$  maka korelasi antar variabel adalah sedang. Artinya hasil penelitian ini menunjukkan terjadinya korelasi sedang antara hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien dirumah sakit umum daerah Natuna Provinsi Kepulauan Riau. Sedangkan dilihat dari arah hubungan nilai  $r$  bernilai positif artinya semakin baik pelayanan keperawatan dari segi keandalan (*reliability*) maka semakin meningkat juga kepuasan pasien

dirumah sakit umum darah Natuna Kepulauan Riau. Kemudian hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa nilai signifikan diperoleh  $p$  value ( $\alpha \leq 0,05$ ) sebesar 0,011 artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel pelayanan keperawatan rawat jalan dari faktor kenadalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien. Jika dilihat dari definisinya bahwa kendalan (*reliability*) merupakan kemampuan yang dimiliki oleh pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan yang tepat atau akurat dan kemampuan memberikan pelayanan yang tepat atau akurat dan kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan (Novia Verayanti Manalu et al., 2021). Dalam dimensi keandalan (*reliability*) ini menjadi suatu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang tepat serta terpercaya, yang dimana pelayanan yang terpercaya yaitu pelayanan yang konsisten serta kompeten (Asmuji, 2013).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puput Hutauruk (2018) bahwa dalam penelitiannya terdapat hubungan mutu pelayanan keperawatan *reliability* (Andal) dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Sinar Husni Kecamatan Labuhan Deli Medan, yang dimana didapatkan nilai  $p=0,016$  ( $p<0,05$ ).

Hasil penelitian ini peneliti mengasumsikan bahwa keandalan pelayanan keperawatan sangat penting dalam membantu proses kesembuhan pasien dengan tepat dan terpercaya sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan, yang dimana dalam pemberian pelayanan kesehatan memiliki kemampuan penguasaan, pengetahuan, keahlian, dan kemandirian profesionalisme yang tinggi sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan kepuasan pasien dengan baik.

e. **Hubungan Pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi Jaminan (*assurance*) dengan Kepuasan Pasien di rumah Sakit**

Berdasarkan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 95 responden didapatkan nilai korelasi menurut tingkat keeratan variabel adalah 0,575 yang dimana jika nilai  $r = 0,51-0,75$  maka korelasi antar variabel adalah kuat. Artinya bahwa terjadi korelasi kuat antara hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi jaminan (*assurance*) dengan kepuasan dengan kepuasan pasien.

Kemudian jika dilihat dari arah hubungan nilai  $r$  nya yaitu bernilai positif, yang memiliki arti bahwa semakin baik pelayanan keperawatan dari segi jaminan (*assurance*) maka semakin meningkat juga kepuasan pasien dirumah sakit umum daerah Natuna Provinsi Kepulauan Riau. Selain itu, juga menunjukkan bahwa nilai signifikan diperoleh  $p$  value ( $\alpha \leq 0,05$ ) yaitu sebesar 0,018 artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel pelayanan keperawatan rawat jalan tentang jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien. Secara teori *Assurance* (jaminan) menjadi inti dari pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu pada kepuasan pelayanan yang diberikan oleh perawat, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan oleh perawat, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh pasien, akan dilayani sesuai bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepatian pelayanan (Nursalam, 2013).

Hasil Penelitian ini, sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Putu Widiastuti, IGAA Sherlyna Prihandhani dan Putu Rini Pradnyasari (2020) bahwa dalam hasil penelitiannya menunjukkan variabel pada pelayanan asuhan keperawatan berdasarkan dari segi jaminan (*assurance*) berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien yang dimana diperoleh nilai  $p$  value sebesar = 0,001 yang menunjukkan kurnag dari nilai ( $\alpha \leq 0,005$ ). Berdasarkan dengan hasil penelitian tersebut diatas, peneliti berasumsi bahwa pada dimensi jaminan (*assurance*) pelayanan keperawatan rawat jalan perawat mampu memberikan pelayanannya dengan baik mencakup pengetahuan, menjaga kerahasiaan pasiennya, keterampilan dalam memberikan informasi, sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan pasien selama menjalani perawatan rawat jalan dirumah sakit tersebut.

f. **Hubungan Pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi empati (*Empathy*) dengan Kepuasan Pasien di rumah Sakit**

Berdasarkan dari hasil penelitian uji korelasi Rank Spearman menunjukkan bahwa dari 95 orang didapatkan korelasi menurut tingkat keeratan antar variabel adalah 0,422 yang dimana jika nilai  $r = 0,26-0,50$  maka korelasi antar variabel adalah sedang. Artinya bahwa terjadi korelasi

sedang antara Hubungan Pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien. Sedangkan jika dilihat dari arah hubungan nilai  $r$  bernilai positif yang berarti semakin baik pelayanan keperawatan dari segi empati (*empathy*) maka semakin meningkat juga kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah Natuna Provinsi Kepulauan Riau. Selain itu juga menunjukkan bahwa nilai signifikan diperoleh  $p$  value ( $\alpha \leq 0,05$ ) sebesar 0,000 artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien. Secara teori bahwa empati menjadi kemampuan seseorang dalam memahami orang lain dengan seolah-olah masuk dalam diri orang lain sehingga bisa merasakan dan mengalami sebagaimana yang dirasakan dan dialami oleh orang lain itu, namun tanpa kehilangan identitas dirinya sendiri (Taufik, 2012).

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nur Hafni Hasim, , Induniasih dan Fajarina Lathu Asmarani (2018) bahwa dalam hasil penelitiannya yaitu dari hasil analisis hubungan persepsi pasien tentang empati perawat dengan kepuasan pasien didapatkan ada hubungan yang signifikan antara persepsi pasien tentang empati perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p$  value = 0,000.

Hasil penelitian ini maka peneliti berasumsi bahwa perawat yang berperilaku empati dengan baik kepada pasien akan sangat membantu pasien tentunya dalam mempererat hubungannya dengan pasien terutama pasien dirumah sakit umum daerah Natuna Provinsi Kepulauan Riau. Sehingga pasien merasa diperhatikan oleh perawat yang pada akhirnya bisa meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dilain hal, peneliti juga berasumsi bahwa perawat selalu bersikap menghargai kepada pasien dengan selalu mendengarkan dengan baik apa yang menjadi keluhan dari pasien dengan bersikap empati tanpa membeda-bedakan pasien dalam memberikan pelayanan keperawatan selama menjalani perawatan rawat jalan dirumah sakit tersebut.

g. **Hubungan Pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi bukti fisik (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien di rumah Sakit**

Selanjutnya faktor penentu hubungan pelayanan kesehatan yakni dari faktor Bukti fisik (*tangible*) dari penilaian tersebut maka dapat di perkuat dengan hasil korelasi yakni sebagai berikut berdasarkan dari hasil penelitian uji korelasi *Sperman rho* didapatkan korelasi menurut tingkat keeratan antar variabel adalah 0,263 yang dimana jika nilai  $r = 0,26-0,50$  maka korelasi menurut tingkat keeratan antar variabel adalah sedang. Artinya bahwa terjadi korelasi sedang antara hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien. Kemudian jika dilihat dari arah hubungan nilai  $r$  nya yaitu bernilai positif, yang memiliki arti semakin baik pelayanan keperawatan dari segi bukti fisik (*tangible*) maka semakin meningkat juga kepuasan pasien dirumah sakit umum daerah Natuna Kepulauan Riau. Selain itu juga menunjukkan bahwa nilai signifikan diperoleh  $p$  value ( $\alpha \leq 0,05$ ) yaitu sebesar 0,006 artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien. Dalam kriteria bukti fisik yang mampu memberikan kepuasan bagi pasien dapat dinilai berdasarkan dari ketersediaan fasilitas ruang pelayanan kesehatan seperti ruang tunggu, ruang pemeriksaan, dll) dimana hal ini menunjukkan bahwa ruangan tertata rapi, bersih dan juga nyaman, memiliki peralatan medis yang memadai dan lengkap serta penampilan dari petugas kesehatan yang meyakinkan (Ahmad Zacky Anwary, 2020).

Penelitian ini didukung dari penelitian yang dilakukan oleh Subardin (2020) bahwa hasil penelitian menggunakan uji chi-square diperoleh nilai dari  $p$  values ,0,05 yaitu 0,017 ini berarti adanya hubungan yang bermakna antara *Tangible* (Bukti Fisik) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Biromaru. ditambahkan juga bahwa penelitian ini didukung oleh penelitian Akhmad Mustofa (2008) bahwa dalam hasil penelitiannya ada Hubungan antara persepsi terhadap dimensi bukti nyata pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien diperoleh  $p = 0.000$ . Nilai  $p$  yang lebih kecil dari 0.05 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna. Artinya terdapatnya hubungan antara tingginya tingkat persepsi seseorang dengan tingginya tingkat kepuasan yang dimana dalam dimensi bukti nyata ini didapatkan bahwa persepsi dan kepuasan pasien tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti berasumsi bahwa pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi *Tangible* (bukti fisik) telah terlaksana dengan baik sehingga tercapainya kepuasan pasien yang baik dari pelayanan yang diterima oleh pasien selama diruang rawat jalan seperti dilihat dari kerapian dari pakaian perawat saat bekerja dengan penampilan fisik petugas kesehatan yang selalu menggunakan seragam dengan rapih dan bersih, serta ruang pelayanan aman dan nyaman, oleh karena itu semua ini sangat penting untuk diperhatikan oleh penyedia jasa layanan kesehatan yaitu rumah sakit jika dilihat dari pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien tersebut yaitu dari segi cepat tanggap (*Responsive*), keandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), bukti fisik (*Tangible*). Berdasarkan hasil penelitian terkait pelayanan keperawatan rawat jalan, peneliti mencoba menyimpulkan bahwa pelayanan keperawatan di rumah sakit umum daerah Natuna Provinsi Kepulauan Riau menjadi faktor yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terutama rumah sakit ini merupakan rumah sakit rujukan dari berbagai pulau yang ada di Kabupaten Natuna, mengingat banyaknya pasien yang mendapatkan fasilitas kesehatan dan juga pelayanan kesehatan dari perawat sehingga dalam penelitian ini perawat memiliki peran besar untuk turut andil dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tentunya pasien bisa mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang menjadi harapannya saat ini menjalani pengobatan dirumah sakit tersebut.

Ayat Al-qur'an juga menjelaskan bahwa didalam toleransi kita bermasyarakat sebaiknya rapi didalam urusan pakaian hal ini bisa dijelaskan didalam Al-quran diantaranya :

- a. Pelayanan Kesehatan dilihat dari segi Cepat Tanggap (*Responsive*) QS. Adzariat Ayat 56

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ

Artinya : Tidaklah Aku menciptakan jin dan manusia kecuali untuk beribadah kepada-Ku.

Ayat ini juga menjelaskan bahwa Allah SWT. mengisyaratkan kepada kita bahwa tugas lain yang diemban oleh manusia dalam hidup di dunia ini adalah untuk menjadikan segala aktivitas hidupnya bernilai ibadah, tentu saja dengan hal ini termasuk bekerja dalam kapasitas apapun. Kalau bekerja adalah sebagai salah satu ekspresi beribadah, maka sebagai seorang muslim dan hamba yang taat beribadah tentunya tidak akan menyia-nyiakan setiap kesempatan dan waktu yang ada untuk membantu dan memberikan pelayanan kesehatan yang tepat pada pasien, dengan menyampaikan informasi yang jelas, jangan membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan kesehatan dan ibadah tentunya bersungguh- sungguh untuk dapat menghasilkan karya-karya terbaik sebagai persembahan pengabdianya kepada Allah Swt.

- b. Pelayanan Kesehatan jika dilihat dari segi Keandalan, berkaitan dengan surah Al-Baqarah ayat 267 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۚ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَجْدِبِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاللَّهُ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji”

Rasulullah juga bersabda: “Sebaik-sebaik kalian adalah orang yang diharapkan kebaikannya dan sedangkan keburukannya terjaga.” (HR. Tirmidzi). Syariat Islam menilai bahwa perbuatan atau pelayanan terbaik seseorang kepada orang lain pada hakikatnya ia telah berbuat baik untuk dirinya sendiri, hal ini diperkuat dengan firman Allah Swt sebagaimana: “Jika kamu berbuat baik, (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri.” (QS. Al-Isra’: 7)

- c. Pelayanan Kesehatan dilihat dari segi Jaminan yaitu seorang perawat atau petugas pelayanan kesehatan memiliki kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan berupa kompetensi yang dimiliki yaitu kesopanan (sikap sopan santun, perhatian dan keramahmatan yang dimiliki oleh para contact personel); kredibilitas (sifat jujur dan dapat

dipercaya yang mencakup nama perusahaan,) di dalam Al-quran Al hujarat Ayat 1-18 juga menjelaskan bahwa tentang kesabaran dan juga tidak meninggikan suara saat berkomunikasi kepada orang yang lebih tua dari kita

- d. Pelayanan kesehatan jika dilihat dari segi empati maka didalam islam juga menjelaskan bahwa konsep empati berkaitan dengan tasamuh, toleransi, atau tenggang rasa. Empati merupakan sikap terpuji yang sepatutnya dimiliki oleh setiap orang di antara sikap yang dapat menimbulkan rasa empati adalah saling tolong-menolong atau bekerjasama dalam hal kebaikan.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ...

Artinya: "...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya."

- e. Bukti fisik berkaitan dengan surah At-tin ayat 4 :

لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي أَحْسَن تَقْوِيمٍ

Artinya : "sesungguhnya Kami telah menciptakan manusia dalam bentuk yang sebaik-baiknya"

Ayat tersebut bermaksud bahwa Allah SWT. menciptakan manusia dengan sebaik-baiknya dan seindah-indahnya bentuk, Tegak lurus perawakannya, serasi anggota tubuhnya, indah struktur tubuhnya, makan dengan tangan, dan juga dapat membedakan (baik dan buruknya segala sesuatu) dengan ilmu, pikiran, dan ucapannya. Singkatnya, Allah menciptakan manusia dengan bentuk terbaik.

#### 4. KESIMPULAN

Pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi Cepat tanggap (*responsiveness*) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Ada Hubungan pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang cepat tanggap (*responsive*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Natuna dengan nilai  $p < 0,019$  ( $p \leq 0,05$ ) dengan korelasi  $r = 0,240$  korelasi lemah.

Pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi Keandalan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada Hubungan pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang keandalan dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Natuna dengan nilai  $p < 0,011$  ( $p \leq 0,05$ ) dengan korelasi  $r = 0,261$  korelasi sedang.

Pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi Jaminan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada Hubungan pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang *Jaminan* dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Natuna dengan nilai  $p < 0,018$  ( $p \leq 0,05$ ) dengan korelasi  $r = 0,575$  korelasi kuat.

Pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi empati menunjukkan bahwa ada Hubungan pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang *empati* dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Natuna dengan nilai  $p < 0,000$  ( $p \leq 0,05$ ) dengan korelasi  $r = 0,422$  korelasi sedang.

Pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi bukti fisik menunjukkan bahwa ada Hubungan pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang *bukti fisik* dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Natuna dengan nilai  $p < 0,006$  ( $p \leq 0,05$ ) dengan korelasi  $r = 0,263$  korelasi sedang.

Kepuasan Pasien dari pelayanan kesehatan didapatkan bahwa sebagian besar pada kategori puas yaitu sebanyak 88 orang (92.6%) dan responden dengan kategori tidak puas sebanyak 7 orang (7.4%).

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Untuk itu kami mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada: Ibu Rosyidah, S.E., M.Kes. Ph.D. Sebagai dosen pembimbing pertama dan Ibu Sulistyawati, S.Si., MPH. Ph. D selaku dosen pembimbing kedua, dan tidak lupa peneliti mengucapkan terimakasih kepada bapak Kasim, S.Pdi dan ibunda tercinta Syarifah Hasnah sebagai donatur dan penyemangat dalam menyelesaikan penelitian ini

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Muh, et al. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan, Fasilitas Dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsu Wisata Uit Makassar." *Jurnal Mirai Management*, vol. 1, no. 2, 2016, hal. 30–44.
- Aken camala. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Di Masa Pandemi Covid-19*. 2021. Universitas Ahmad Dahlan.
- Aminayanti, Nora, et al. "Pengaruh Pengetahuan, Sikap dan Motivasi Perawat Terhadap Pelaksanaan Keselamatan Pasien pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Sekayu." *Jurnal Health Sains*, vol. 2, no. 7, 2021, hal. 915–22, <https://doi.org/10.46799/jhs.v2i7.223>.
- Antukay, Nuryanti, et al. "The Influence of Hospital Image and Service Quality on Patient Loyalty at Sitti Khadijah Mother and Child Hospital, Gorontalo." *Journal of Health, Technology and Science (JHTS)*, vol. 3, no. 3, 2022, hal. 24–34.
- Asmirati Yakob, et al. "Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023." *Jurnal Ventilator*, vol. 1, no. 4, 2023, hal. 314–22, <https://doi.org/10.59680/ventilator.v1i4.785>.
- Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, Eka Yunila Fatmasari. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017." *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, vol. 5, no. 4, 2017, hal. 33–42.
- Camala, Aken. "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Ilmiah Indonesia p-ISSN: 2541-0849*, vol. 7, no. 2, 2022.
- Effendi, Kevin. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019." *Excellent Midwifery Journal*, vol. 3, no. 2, 2020, hal. 82–90, <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>.
- Harfika, Jarliyah, dan Nadiya Abdullah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya." *Jurnal Balance*, vol. 44, no. 1, 2017, hal. 44–56.
- Ilham Maulana Akbar Tuah Nur, et al. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Selabatu Kota Sukabumi." *Issn*, Vol. 9, No. Kualitas Pelayanan Kesehatan, April 2022, hal. 61–61, file:///C:/Users/wildan/Downloads/6991-26599-1-PB.pdf.
- Irene Waine, et al. "Penanganan Komplain Di Rumah Sakit." *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (The Indonesian Journal of Health Service Management)*, vol. 23, no. 04, 2020, hal. 127–32, <https://doi.org/10.22146/jmpk.v23i04.4253>.
- Iswara, Bunga Divi, dan Triana Ananda Rustam. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan Pln Batam." *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, vol. 8, no. 1, 2021, hal. 455–78, <https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i2.35131>.
- Jaya, I. Made Laut Martha. *Kuantitatif*. 2020.
- Kemendes RI. *Rencana Aksi Kegiatan Mutu dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan*. 2020, hal. 43.
- Moigan.2019.6(3):1189-1196. doi: 10.1002/nop2.316. eCollection 2019 <https://doi.org/10.1002/nop2.316>
- Mulyati, et al. "Level of Patient Satisfaction in Receiving Service Nursing Care." *Jurnal Keperawatan*, vol. 12, no. 1, 2020, hal. 57–62.
- Pasalli', Ariella, dan Arni Arsy Patattan. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal." *Jurnal Keperawatan Florence*

- Nightingale*, vol. 4, no. 1, 2021, hal. 14–19, <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>.
- PUBLIK, DEPUTI BIDANG PELAYANAN. “BUKU PANDUAN PENGISIAN KUESIONER EVALUASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK.” *SIPP*, 2019, hal. 7–30.
- Purwanti, Sri, et al. “Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wisata Dau Malang.” *Nursing News*, vol. 2, no. 2, 2017, hal. 688–99, file:///C:/Users/wildan/Downloads/514-624-1-SM.pdf.
- Rosyidah, Septian Emma Dwi Jatmika. “Patient Safety Applications for Improving Health Care Quality.” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., vol. 86, no. Patient Safety Applications for Improving Health Care Quality, 2015, hal. 156, <http://iaesjournal.com/online/index.php/IJPHS>.
- Sapriyana, Raudha A., dan Supriyadi. “Analisis Penanganan Keluhan Pasien Di RS Al Islam Bandung.” *Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi*, vol. 6681, no. 6, 2023, hal. 364–71.
- Sari, Diah Nurmala. *Evaluasi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan*. 2019. UNIVERSITAS JEMBER, <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/90462>.
- Shin, Nayeon, dan Jummi Park. “The Effect of Intentional Nursing Rounds Based on the Care Model on Patients’ Perceived Nursing Quality and their Satisfaction with Nursing Services.” *Asian Nursing Research*, vol. 12, no. 3, 2018, hal. 203–08, <https://doi.org/10.1016/j.anr.2018.08.003>.
- Sholikha, Agni Candramawa, et al. “Studi Literatur : Faktor Penyebab Ketidakpuasan Pasien di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSU Haji Surabaya 2020.” *J-REMI : Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, vol. 2, no. 1, 2020, hal. 175–85, <https://doi.org/10.25047/j-remi.v2i1.2112>.
- Sinambela, Ummu Balqis Munfaridah. *Hubungan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rawat Inap Di Rsud Muhammad Sani Kabupaten Karimun Tahun 2021*. 2021, <http://repository.uinsu.ac.id/id/eprint/13005>.
- Sugiharto, Agus Dwi, et al. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas : Analisis Di Sebuah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).” *An-Nadaa Jurnal Kesehatan Masyarakat*, vol. 10, no. 2, 2023, hal. 118, <https://doi.org/10.31602/ann.v10i2.10455>.
- Umarsyah, Deva, dan Zulkarnaini Zulkarnaini. “Tipologi Inovasi Sistem Pelayanan Kependudukan Kabupaten Pasaman Barat.” *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, vol. 3, no. September, 2021, hal. 180–88, <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i3.278>.
- Wildani, Hasbina, et al. “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rsu Muhammadiyah Sumatera Utara.” *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat*, vol. 1, no. 2, 2020, hal. 7–21, <https://doi.org/10.36090/jkkm.v1i2.581>.

**Halaman Ini Dikосongkan**