

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MUNCAK KABAU KECAMATAN BUAY PEMUKA BANGSA RAJA KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR

Oleh

Adip Maryadis

Puskesmas Muncak Kabau Kecamatan Buay Pemuka Bangsa Raja Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Email : adip_maryadis@gmail.com

ABSTRAK

Rendahnya kualitas pelayanan kesehatan menyebabkan angka kematian tiap tahunnya meningkat bahwa 5,7 hingga 8,4 juta orang meninggal di Negara berpendapatan rendah dan menengah, yang mewakili hingga 15% dari total kematian di Negara ini. Kualitas pelayanan yang buruk dapat mengakibatkan hilangnya produktivitas masyarakat di suatu Negara sehingga dapat diperkirakan akan mengalami kerugian sebesar 1,4 hingga 1,6 triliun setiap tahunnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Muncak Kabau. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berobat pada bulan Juni 2021 sebanyak 620 responden. Sampel sebanyak 237 responden dengan teknik pengambilan sampel *Accidental Sampling* dengan menggunakan rumus slovin. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional* dengan analisis univariat dan bivariat dengan uji *chi-square*. Penelitian telah dilaksanakan pada tanggal 30 Mei s.d 21 Juni 2023. Hasil penelitian ini ada hubungan kehandalan (*p value* 0,001), daya tanggap (*p value* 0,000), jaminan *p value* (0,000), empati (*p value* 0,000) dan bukti langsung (*p value* (0,023) dengan kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Muncak Kabau. Saran pihak Puskesmas Muncak Kabau terus meningkatkan kualitas Layanan Keperawatan dengan dapat meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien dan keluarga pasien sehingga lebih banyak informasi yang dapat digali dari pasien mengenai layanan keperawatan yang ada di Puskesmas Muncak Kabau, diantaranya dengan membuat kotak saran.

Kata Kunci : Kehandalan (x1), Daya Tanggap (x2), Jaminan (x3), Empati (x4), Bukti Langsung (x5) dan Kepuasan Pasien (y).

ABSTRACT

*The low quality of health services causes the death rate to increase every year, with 5.7 to 8.4 million people dying in low and middle income countries, which represents up to 15% of the total deaths in these countries. Poor service quality can result in a loss of people's productivity in a country so that it can be estimated that they will experience losses of 1.4 to 1.6 billion each year. This study aims to determine the relationship between the quality of health services and the level of satisfaction of outpatients in the Muncak Kabau Community Health Center working area. The population of this study were 620 outpatients who sought treatment in June 2021. The sample was 237 respondents using the Accidental Sampling sampling technique using the Slovin formula. The research method used is quantitative with a cross sectional approach with univariate and bivariate analysis with the chi-square test. The research was carried out from 30 May to 21 June 2023. The results of this research showed a relationship between reliability (*p value* 0.001), responsiveness (*p value* 0.000), assurance *p value* (0.000), empathy (*p value* 0.000) and direct evidence (*p value* (0.023) with the satisfaction of outpatients in the Muncak Kabau Community Health Center working area. Suggestions for the Muncak Kabau Community Health Center are to continue to improve the quality of Nursing Services by taking the time to communicate with patients and patient families so that more information can be obtained from patients regarding the nursing services provided. is at the Muncak Kabau Community Health Center, including by creating a suggestion box.*

Keywords : Reliability (x1), Responsiveness (x2), Assurance (x3), Empathy (x4), Direct Evidence (x5) and Patient Satisfaction (y).

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pembangunan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan nasional dalam rangka mewujudkan visi misi presiden dan implementasi nawacita yang kelima yaitu meningkatkan kualitas hidup manusia indonesia dimasa era globalisasi (Permenkes, 2016). Era globalisasi saat ini kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan telah bergeser kearah yang lebih bermutu. Sejalan dengan bertambah baiknya tingkat pendidikan dan

keadaan sosial ekonomi penduduk, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan merupakan sebuah elemen penting yang tidak dapat terpisahkan. Masyarakat semakin kritis dalam menuntut pelayanan yang prima (Nursalam, 2014). Pelayanan prima adalah istilah terjemahan dari kata "excellent service" secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut terbaik atau sangat baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi yang memberi pelayanan (Atmadjati, 2018).

Kualitas pelayanan dapat meningkat apabila pelayanan yang telah diberikan selama ini telah sesuai dengan harapan pasien atau belum. Hal ini penting dilakukan sebagai acuan dalam membenahi pelayanan agar dapat memberikan kepuasan dengan optimal. (La Ode & Sulima, 2020).

Kepuasan Pasien merupakan pendapat serta penilaian, terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas bila kinerja pelayanan yang diberikan sesuai harapannya atau bahkan melebihi harapannya (Permenkes, 2022).

Harapan yang terwujud akan dirasakan oleh pasien setelah mendapat pelayanan akan berdampak terhadap minat pasien untuk kembali berkunjung ke pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil analisa bivariat di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Sunggal Medan menunjukkan bahwa ada pengaruh komunikasi petugas, informasi tentang obat, manajemen, kebersihan dan kenyamanan lingkungan, informasi pasien sebelum pulang terhadap minat berkunjung kembali (Ayu dkk, 2023).

Berdasarkan data internasional sebuah *study cross-sectional* pasien yang menghadiri pusat kesehatan migran di Turki menunjukkan secara keseluruhan tingkat kepuasan 78,2 % dengan pelayanan kesehatan. Layanan dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah bantuan psikologis atau sosial (84,8%) (WHO, 2021).

Di Indonesia, demi terwujudnya kepuasan pelanggan ada sasaran strategis yang ingin dicapai yaitu peningkatan SDM dan tata kelola UPK yang baik. Untuk mencapai hal itu, ada lima indikator yang telah terpenuhi yaitu pengembangan tata kelola kepuasan pasien dengan target 92% dan realisasi 96%, komplain yang ditindak lanjuti dengan target 92% dan realisasi 100%, kelengkapan pengisian informed consent dengan target 100% dan realisasi 100%, waktu penyediaan rekam medis dengan target 90% dan realisasi 90%, waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium, rawat gawat darurat sesuai standar dengan target 90% dan realisasi 100%, waktu tunggu pelayanan obat sesuai standar target 83% dan realisasi 92%, waktu tunggu pelayanan rawat jalan sesuai standar dengan target 83% dan realisasi 89%. (UPK Kemenkes.2021).

Berdasarkan Data Dinas Kesehatan Kabupaten OKU Timur pada Tahun 2022, Kabupaten OKU Timur memiliki 22 Puskesmas yang tersebar di 20 Kecamatan di Kabupaten OKU Timur. Kabupaten OKU Timur juga memiliki 37 Puskesmas Pembantu (PUSTU) yang tersebar di 98 kelurahan. Jumlah kunjungan Puskesmas Muncak Kabau sebanyak 927 orang.

Berdasarkan hasil penelitian Darus, Milwati dan Maemunah (2018), hasil penelitian ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas Donoyo Kota Malang.

Berdasarkan hasil survei awal yang peneliti lakukan pada bulan Maret 2023, jumlah kunjungan pasien ke Puskesmas Muncak Kabau 3 (tiga) tahun terakhir

mulai dari tahun 2020 sebanyak 265 pengunjung, tahun 2021 sebanyak 197 pengunjung dan 2022 sebanyak 227 pengunjung, dilihat dari angka kunjungan tiap tahunnya mengalami fluktuatif yang cukup signifikan dan peneliti melakukan observasi didapatkan bahwa masih ada fasilitas-fasilitas yang kurang untuk menunjang layanan keperawatan di Puskesmas Muncak Kabau.

Hasil wawancara dengan 10 orang pasien yang mengunjungi UPTD Puskesmas Muncak Kabau menyebutkan bahwa enam orang menyatakan merasa belum terpenuhi harapannya terhadap pelayanan yang diberikan, baik dari segi kinerja petugas maupun fasilitas yang tersedia kemudian empat orang sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kemudian seperti masih sering kita dengar keluhan dari masyarakat, bahwa masyarakat pada umumnya belum puas terhadap pelayanan kesehatan pada sikap tenaga kesehatan yang kurang baik, kurang bertanggung jawab, kurang dipercaya, kurang terampil, kurang sabar dan peralatan tidak lengkap. Berdasarkan studi literatur diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai "Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muncak Kabau Kabupaten OKU Timur".

1.2. Tujuan Penelitian

1.2.1. Tujuan Umum

Diketuinya hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Muncak Kabau Tahun 2023.

1.2.2. Tujuan Khusus

- 1) Diketahui distribusi frekuensi komponen kualitas pelayanan meliputi kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*).
- 2) Diketuinya hubungan kehandalan (*reliability*) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Muncak Kabau Kabupaten OKU Timur.
- 3) Diketuinya hubungan jaminan (*assurance*) dengan tingkat puasan pasien di Puskesmas Muncak Kabau Kabupaten OKU Timur.
- 4) Diketuinya hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan tingkat puasan pasien di Puskesmas Muncak Kabau Kabupaten OKU Timur.
- 5) Diketuinya hubungan empati (*emphaty*) dengan tingkat puasan pasien di Puskesmas Muncak Kabau Kabupaten OKU Timur.
- 6) Diketuinya hubungan bukti langsung (*tangible*) dengan tingkat puasan pasien di Puskesmas Muncak Kabau Kabupaten OKU Timur.

1.3. Manfaat Penelitian

- 1) Bagi Puskesmas Muncak Kabau Diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi Puskesmas Muncak Kabau Kabupaten Ogan

Komering Ulu Timur agar dapat memberikan penentuan dalam pengambilan kebijakan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan dan penyediaan sarana prasarana yang dibutuhkan oleh masyarakat.

- 2) Bagi Peneliti Manfaat bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk dapat menjadi referensi dalam penelitian selanjutnya khususnya yang menyangkut dengan pelayanan keperawatan dasar terhadap kepuasan pasien di Puskesmas

pendekatan *Cross Sectional Study*, yaitu merupakan suatu bentuk studi observasional (non-eksperimental) untuk mencari hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang di Puskesmas Muncak Kabau pada bulan 30 Mei -21 Juni 2023 sebanyak 620 pasien. Teknik sampling dengan *Accidental Sampling* dengan jumlah sampel 237 responden. analisa data dengan univariat dan bivariat dengan uji *chi-square*.

2. METODE PENELITIAN

Jenis dan desain pada penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan

Tabel.1

Karakteristik Responden Berdasarkan kehadalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung di Puskesmas Muncak Kabau Kabupaten OKU Timur.

Variabel	Jumlah	Persentase
Kehadalan		
Baik	110	46,4
Sangat Baik	127	53,6
Daya Tanggap		
Kurang Baik	4	1,7
Baik	90	38,0
Sangat Baik	143	60,3
Jaminan		
Kurang Baik	2	8,0
Baik	81	34,2
Sangat Baik	154	65,0
Empati		
Kurang Baik	4	1,7
Baik	73	30,8
Sangat Baik	160	67,5
Bukti langsung		
Kurang Baik	1	4,0
Baik	87	62,9
Sangat Baik	149	62,9
Kepuasan pasien		
Kurang puas	4	1,7
Puas	81	34,2
Sangat puas	152	64,1

Berdasarkan tabel 1, kehadalan sangat baik 127 responden (53,6%), daya tanggap sangat baik 143 responden (60,3%), jaminan sangat baik 154 responden (65,0%), empati sangat baik 160 responden (67,5%), bukti langsung sangat baik 149 responden (62,9%), dan kepuasan pasien sangat puas 152 responden (64,1%).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Hubungan jenis kelamin, usia, aktivitas fisik, dan pola makan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Muncak Kabau Kabupaten OKU Timur.

Vaiabel	Kepuasan pasin			Jumlah	P Value
	Kurang puas	Puas	Sangat puas		
	n	n	n	n	
Kehandalan					
Baik	4	48	58	110	0,001
Sangat baik	0	33	94	127	
Daya tanggap					
Kurang baik	1	2	1	4	0,000
Baik	1	48	41	90	
Sangat baik	2	31	110	143	
Jaminan					
Kurang baik	1	0	1	2	0,000
Baik	2	36	43	81	
Sangat baik	1	45	108	154	
Empati					
Kurang baik	0	2	2	4	0,000
Baik	2	42	29	73	
Sangat baik	2	37	121	160	
Bukti langsung					
Kurang baik	0	0	1	1	0,023
Baik	2	41	44	87	
Sangat baik	2	40	107	149	

Pada tabel 2. Ada hubungan kehandalan (p value 0,001), daya tanggap (p value 0,000), jaminan (p value 0,000) empati (p value 0,000) dan bukti langsung (p value 0,023) dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Muncak Kabau Kabupaten OKU Timur.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka kualitas pelayanan di Puskesmas Muncak Kabau berdasarkan dimensi kehandalan telah terlaksana dengan baik yang mana tenaga kesehatan telah memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan masyarakat, dapat dilihat dari hasil sebaran kuesioner yang diisi langsung oleh responden dengan kategori sangat baik sebanyak 127 orang (53,6%).

Teori menurut (Yohana, 2009), pelayanan dokter memberikan pengaruh paling besar dalam menentukan kualitas pelayanan kepada pasien karena pada hakikatnya pasien membutuhkan konsultasi dokter, agar cukup mendapatkan informasi tentang penyakitnya. Pengharapan pasien dalam hal ini dipengaruhi oleh kebutuhan pribadi yang tergantung pada karakteristik dan keadaan pribadi pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rizal & Riza, 2014) yaitu dari 55 responden dalam dimensi Kehandalan dengan kategori baik sebanyak 30 (54,5%) responden, kategori cukup sebanyak 15 (27,2%) responden, kategori kurang sebanyak 10 (18,2%) responden artinya responden merasa bahwa pelayanan tersebut baik.

Peneliti berasumsi dimensi ini dapat dilihat berdasarkan indikator kehandalan seperti kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan, kecepatan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien,

serta keadilan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Muncak Kabau

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka kualitas pelayanan di Puskesmas Muncak Kabau berdasarkan dimensi daya tanggap telah terlaksana dengan baik yang mana tenaga kesehatan telah memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan masyarakat, dapat dilihat dari hasil sebaran kuesioner yang diisi langsung oleh responden dengan kategori sangat baik sebanyak 143 orang (60,3%), sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 4 orang (1,7%). Teori Parasuraman et.al (1998) dalam (Hermanto, 2010), mengemukakan bahwa kemauan nuntut membantu pelanggan dan menyediakan jasa/pelayan dengan cepat dan tepat, dikaitkan dengan kepuasan pelanggan dalam hal ini pasien. Karena kepuasan dan ketidakpuasan pasien terhadap suatu pelayanan akan mempengaruhi perilaku selanjutnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rizal & Riza, 2014) yaitu dari 55 responden dalam dimensi daya tanggap dengan kategori baik sebanyak 28 (50,9%) responden, kategori cukup sebanyak 10 (18,2%) responden, kategori kurang sebanyak 17 (30,9%) responden artinya responden merasa bahwa pelayanan tersebut baik. Peneliti berasumsi dimensi daya tanggap dalam pelayanan keperawatan di Puskesmas Muncak Kabau adalah kemauan dan kemampuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan/jasa secara tanggap dengan cara cepat, tepat dan cermat serta menerima semua keluhan pasien.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka kualitas pelayanan di Puskesmas Muncak Kabau berdasarkan dimensi Jaminan/keyakinan telah terlaksana dengan baik yang mana tenaga kesehatan telah memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan masyarakat, dapat dilihat dari hasil sebaran kuesioner yang diisi langsung oleh responden dengan kategori sangat baik sebanyak 154 orang (65%), sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 2 orang (8%). Teori menurut (Yohana, 2009), pelayanan dokter memberikan pengaruh paling besar dalam menentukan kualitas pelayanan kepada pasien karena pada hakikatnya pasien membutuhkan konsultasi dokter, agar cukup mendapatkan informasi tentang penyakitnya. Pengharapan pasien dalam hal ini dipengaruhi oleh kebutuhan pribadi yang tergantung pada karakteristik dan keadaan pribadi pasien Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rizal & Riza, 2014) yaitu dari 55 responden dalam dimensi jaminan dengan kategori baik sebanyak 25 (45,45%) responden, kategori cukup sebanyak 19 (34,54%) responden, kategori kurang sebanyak 11 (20%) responden artinya responden merasa bahwa pelayanan tersebut baik. Peneliti berasumsi Dimensi keyakinan dalam pelayanan keperawatan di Puskesmas Muncak Kabau adalah pengetahuan dan kesopanan para karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan serta menerima kerahasiaan.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka kualitas pelayanan di Puskesmas Muncak Kabau berdasarkan dimensi Empati telah terlaksana dengan baik yang mana tenaga kesehatan telah memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan masyarakat, dan menimbulkan keharmonisan antara pasien dengan tenaga kesehatan dan kemudahan dalam melakukan pelayanan kesehatan, dapat dilihat dari hasil sebaran kuesioner yang diisi langsung oleh responden dengan kategori sangat baik sebanyak 160 orang (67,5%), sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 4 orang (1,7%). Teori sebagaimana menurut parasaraman et.al (1998) dalam (Munijaya, 2011), empati merupakan upaya perhatian individual yang diberikan pemberi pelayanan kepada pelanggan dengan tulus seperti kemudahan untuk menghubungi pemberi pelayanan, kemampuan petugas untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha pemberi pelayanan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rizal & Riza, 2014) yaitu dari 55 responden dalam dimensi empati dengan kategori baik sebanyak 34 (61,81%) responden, kategori cukup sebanyak 10 (18,18%) responden, kategori kurang sebanyak 11 (20%) responden artinya responden merasa bahwa pelayanan tersebut baik. Peneliti berasumsi Dimensi empati dalam

pelayanan keperawatan di Puskesmas Muncak Kabau adalah rasa peduli dan memberikan perhatian kepada para pelanggan atau pengguna jasa seperti mendahulukan kepentingan pelanggan, tidak adanya mendiskriminatif (membeda-bedakan) dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang satu dengan pelanggan lainnya, melayani pelanggan dengan ramah dan sopan santun, dan petugas dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka kualitas pelayanan di Puskesmas Muncak Kabau berdasarkan dimensi Berwujud/Bukti Langsung telah terlaksana dengan baik yang mana lingkungan puskesmas bersih dan nyaman dan dapat mendukung penyelenggaraan layanan kesehatan serta kemudahan dalam melakukan pelayanan kesehatan, dapat dilihat dari hasil sebaran kuesioner yang diisi langsung oleh responden dengan kategori sangat baik sebanyak 149 orang (62,9%), sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 1 orang (4,0%). Teori menurut Hermanto (2010) menyatakan bahwa dukungan sarana sangat penting dalam menentukan kondisi kesehatan pasien secara tidak langsung, sebab dengan lingkungan yang tidak bersih akan memicu timbulnya penyakit baru (infeksi nosokomial) bagi pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rizal & Riza, 2014) yaitu dari 55 responden dalam dimensi bukti langsung dengan kategori baik sebanyak 23 (41,8%) responden, kategori cukup sebanyak 20 (36,36%) responden, kategori kurang sebanyak 12 (21,81%) responden artinya responden merasa bahwa pelayanan tersebut baik.

Peneliti berasumsi dimensi berwujud/bukti langsung dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Muncak Kabau adalah dapat diukur dari penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan media komunikasi seperti perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, dan Penggunaan alat bantu dalam pelayanan kesehatan. Dimensi ini dapat dilihat berdasarkan indikator Bukti Langsung seperti fasilitas dan lingkungan Puskesmas Muncak Kabau berkaitan dengan hal-hal fisik yang ada di Puskesmas Muncak Kabau seperti kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu, penampilan atau kerapian tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan dan kemudahan akses pelayanan kesehatan.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan antara layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Muncak Kabau, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa dari 237 responden (64,1%) merasa

sangat puas, (34,2%) merasa puas dan (1,7%) merasa kurang puas dengan pelayanan kesehatan di puskesmas Puskesmas Muncak Kabau.

- 2) Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel kehandalan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Muncak Kabau dengan nilai p value $0,001 < 0,05$. Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel kehandalan maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Muncak Kabau.
- 3) Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel daya tanggap terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Muncak Kabau dengan nilai p value $0,000 < 0,05$. Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel daya tanggap maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Muncak Kabau.
- 4) Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel jaminan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Muncak Kabau dengan nilai p value $0,000 < 0,05$. Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel jaminan maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Muncak Kabau.
- 5) Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel empati terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Muncak Kabau dengan nilai p value $0,000 < 0,05$. Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel empati maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Muncak Kabau.
- 6) Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel bukti langsung terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Muncak Kabau dengan nilai p value $0,023 < 0,05$. Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel bukti langsung maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Puskesmas Muncak Kabau.

4.2 Saran

Bagi Puskesmas Muncak Kabau Sebaiknya pihak Puskesmas Muncak Kabau terus meningkatkan kualitas Layanan Keperawatan dengan dapat meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien dan keluarga pasien sehingga lebih banyak informasi yang dapat digali dari pasien mengenai layanan keperawatan yang ada di Puskesmas Muncak Kabau, diantaranya dengan membuat kotak saran. 2. Bagi Mahasiswa STIKES Bina Husada Palembang Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan kajian dan sumbangan

pemikiran untuk kegiatan penelitian selanjutnya. 3. Bagi Peneliti selanjutnya Hasil Penelitian ini belum sempurna karena masih banyak keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti. Untuk itu diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar lebih mengembangkan penelitian ini mengenai hubungan layanan keperawatan terhadap kepuasan pasien dimasa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima: Dalam Praktik Saat Ini*. Penerbit CV Budi Utama.
- Ayu Shilvira dkk (2023) "Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Ruang rawat inap RSUD Bina Kasih Medan. <http://publish.ojsIndonesia.com/index.php/SI>
- ONTAN Bahrani (2022) *Kualitas Layanan Perguruan Tinggi : Komponen Dan Metode*. Penerbit Syah Kuala University Press, Aceh
- Barata, A.A. (2014) *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Badan Penerbit PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Darus, M., Milwati, S. and Maemunah, N. (2018) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang', *Nursing News*, 3.
- La Ode & Sulima (2020) "Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Bau Bau. <http://jurnal.poltekesmamuju.ac.id/index.php/m>
- Nursalam, D. and Nur, M. (2014) 'Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4', Salemba Medika [Preprint].
- Permenkes (2016) 'Petunjuk Teknis Penggunaan Dana Alokasi Khusus Bidang Kesehatan, Serta Sarana Dan Prasarana Penunjang Subbidang Sarpras Kesehatan Tahun 2016'.
- Permenkes (2022) 'Indikator Nasional Mutu pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter'.
- WHO (2021) 'Patient Satisfaction and Experience at Migrant Health Centers in Turkey'.
- UPK Kemenkes (2021). Laporan Tahunan Unit Pelayanan Kesehatan. UPK Kemenkes.go.id
- Hermanto, D. (2010). *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di RSUD Dr. H. Soemarnosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur*. (Tesis). Universitas Diponegoro.
- Munjaya, G. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Rizal, A., & Riza, Y. (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Bp.Gigi Puskesmas Kelayan Dalam Kota Banjarmasin. *Annada - Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(1).

<https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/ANN/article/view/105>
Yohana, A. (2009). *Analisis Harapan Dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam Terhadap Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Di Rsi Sunan Kudus* [Universitas Diponegoro].
http://eprints.undip.ac.id/16495/1/Antin_Yohana.pdf