

## Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSBT Karimun Tahun 2023

**Martha Dwi Novalia**

Universitas Awal Bros

Email: [martamarta1122marta@gmail.com](mailto:martamarta1122marta@gmail.com)

**Umi Eliawati**

Universitas Awal Bros

Email: [eliawati\\_umi@yahoo.co.id](mailto:eliawati_umi@yahoo.co.id)

**Utari Christya Wardhani**

Universitas Awal Bros

Email: [utarich.wardhani@gmail.com](mailto:utarich.wardhani@gmail.com)

Alamat: Jl. Abulyatama, Kelurahan Belian, Kecamatan Batam Kota

Korespondensi penulis: [martamarta1122marta@gmail.com](mailto:martamarta1122marta@gmail.com), [eliawati\\_umi@yahoo.co.id](mailto:eliawati_umi@yahoo.co.id)

**Abstract.** *The quality of health services is a manifestation of the results of the performance of health workers which results in patient satisfaction, if the service meets or exceeds what the patient expected (Antari, 2019). Service quality is assessed from five variables, namely Reliability, Responsiveness, Physical Evidence, Guarantee and Empathy. The aim of the research was to determine the relationship between the quality of nursing services and the level of outpatient satisfaction at RSBT Karimun in 2023. The research carried out was descriptive correlational research and a cross-sectional approach. The sampling method used was consecutive sampling with a sample size of 174 outpatients at Bakti Timah Karimun Hospital in 2023. Research data was collected by filling in questionnaires by respondents. The research data were analyzed univariately with frequency tables and bivariate tests with the Chi Square test. The results of the univariate analysis show a picture of Service Quality from the reliability variable. The results of the bivariate analysis of the Reliability and Satisfaction variables were obtained, so it can be concluded that there is a significant relationship between service quality and satisfaction of outpatients at Bakti Timah Karimun Hospital in 2023. It is hoped that this research's suggestions will enable the educational institution at Awalbros University, Batam, to increase nurses' knowledge about the quality of nursing services. to increase patient satisfaction.*

**Keywords:** *Responsiveness, Guarantee, Reliability, Satisfaction*

**Abstrak.** Kualitas pelayanan kesehatan merupakan wujud dari hasil kinerja tenaga kesehatan yang menghasilkan kepuasan pasien, jika pelayanan sesuai atau lebih dari yang diharapkan oleh pasien tersebut (Antari, 2019). Kualitas pelayanan dinilai dari lima variabel yaitu Keandalan, Daya tanggap, Bukti fisik, jaminan dan empati. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan rawat jalan di RSBT Karimun tahun 2023. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif korelasional dan pendekatan cross-sectional. Metode sampling yang digunakan adalah consecutive sampling dengan besar sample 174 orang pasien rawat jalan Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023. Data penelitian dikumpulkan melalui pengisian kuesioner oleh responden. Data hasil penelitian dianalisa secara univariat dengan tabel frekuensi dan uji bivariate dengan uji Chi Square. Hasil analisa univariat didapatkan gambaran Kualitas Pelayanan dari variabel keandalan. Hasil analisa bivariate variabel Keandalan dengan kepuasan didapatkan, sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023. Saran penelitian ini diharapkan agar institusi pendidikan Universitas Awalbros Batam dapat meningkatkan pengetahuan perawat tentang kualitas pelayanan keperawatan guna meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata kunci:** Daya tanggap, Jaminan, Keandalan, Kepuasan

## LATAR BELAKANG

Kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien. Penelitian lain yang dilakukan oleh Anita karaca (2019) di China dengan judul *Patient satisfaction with the quality of nursing care* dapat disimpulkan Pasien lebih puas dengan “Perhatian dan Kepedulian Perawat” dan kurang puas dengan “Informasi yang Anda Berikan” Penelitian ini sejalan dengan Stefanus J.Tulumang,dkk, (2019) dengan topik tingkat kepuasan pasien atas pelayanan rawat jalan di poli penyakit dalam di 4 RSUD Prof. R. D. Kandou malalayang manado dengan hasil penelitiannya yaitu ada hubungan antara bukti langsung, kehandalan, daya tanggap dan empathy dengan kepuasan pasien yaitu  $p\text{ value} = 0,000 (p < 0.005)$ . Dari data angket survey kepuasan pasien sebanyak 20 angket yang diberikan secara random pada pasien rawat jalan pada bulan November 2022 terdapat 34% keluhan pasien mengenai perawat yang kurang baik, dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dimana perawat yang bersikap kurang ramah,perawat lambat menangani keluhan pasien ,serta keluhan pasien terhadap lingkungan yang kurang bersih, sebanyak 54% mengatakan cukup baik, cukup melayani pasien sesuai kebutuhan pasien,, 16% mengatakan sangat baik dan tidak menemukan kendala selama berobat di RSBT Karimun.

## KAJIAN TEORITIS

Salah satu faktor penentu citra rumah sakit di mata masyarakat adalah dari segi pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan di dituntut untuk selalu melakukan pelayanan yang maksimal yang dapat membuat kepuasan pada pasien. Kepuasan pasien yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan pasien, kepuasan pasien yang tinggi juga berdampak pada naiknya citra rumah sakit dan akhirnya kepercayaan pasien yang tinggi memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit (Budiman Imran.2019). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat diukur dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri atas 5 dimensi yaitu: Kehandalan (Reliability), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Bukti Fisik (*Tangible*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empaty*), (Widyastuti, 2019).

## METODE PENELITIAN

Jenis atau rancangan penelitian yang digunakan adalah non eksperimen yaitu rancangan atau desain penelitian yang bersifat korelasional yaitu penelitian yang dilakukan untuk

mengetahui hubungan dua variabel (Sugiyono, dalam Ridwan,2018). Desain penelitian ini yaitu cross sectional. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan di RSBT Karimun tahun 2023.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang sedang mendapatkan pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan dalam kurun waktu tertentu yang diambil secara random diambil pada bulan Maret Tahun 2023 yaitu sebanyak 174 orang.

Lokasi penelitian adalah di ruang rawat jalan dan rawat inap RSBT Karimun. data Kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien yang diperoleh dari hasil pengisian kuisisioner oleh responden. Kuisisioner.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisa Univariat
  - a. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

**Tabel 1**

**Distribusi frekuensi karakteristik responden**

No	Karakteristik responden	f	%
1	Jenis kelamin		
	Laki-laki	52	29,89
	Perempuan	122	70,11
	Total	174	100
2	Umur		
	15-30 Tahun	48	27,59
	31-45 Tahun	82	47,12
	46-60 tahun	34	19,54
	>61 tahun	10	5,75
	Total	174	100
3	Pendidikan		
	SD	0	0
	SLTP	28	16,09
	SLTA	122	70,12
	SARJANA	24	13,79
	Total	174	100
4	Pekerjaan		
	Tidak bekerja(pensiun,mengganggur)	8	4,60
	Ibu Rumah Tangga	22	12,64
	Petani/nelayan/buruh	46	26,44
	Wiraswasta	62	35,63
	Wirausaha	24	13,79
	PNS/POLRI/ASN	12	6,90
	Total	174	100

b. Distribusi Frekuensi variabel Kehandalan (Reliability)

**Tabel 2**

**Distribusi frekuensi variabel kehandalan (*Reliability*)**

No	<i>kehandalan (Reliability)</i>	F	%
1	Kurang	0	0
2	Cukup	76	43,68
3	Baik	98	56,32
Total		174	100

c. Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap

**Tabel 3**

**Distribusi frekuensi variabel *Daya Tanggap***

No	<i>Daya tanggap</i>	F	%
1	Kurang	8	4,60
2	Cukup	64	36,78
3	Baik	102	58,62
Total		174	100

d. Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan (Assurance)

**Tabel 4**

**Distribusi frekuensi variabel *jaminan (Assurance)***

No	<i>Jaminan</i>	F	%
1	Kurang	8	4,60
2	Cukup	42	24,14
3	Baik	124	71,26
Total		174	100

e. Distribusi Frekuensi Variabel Empati

**Tabel 5**

**Distribusi frekuensi variabel *Empati***

No	<i>Empati</i>	f	%
1	Kurang	4	2,30
2	Cukup	40	22,99
3	Baik	130	74,71
Total		174	100

f. Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Langsung

**Tabel 6**

**Distribusi frekuensi variabel *Bukti Langsung***

No	<i>Bukti Langsung</i>	f	%
1	Kurang	4	2,30
2	Cukup	60	34,48
3	Baik	110	63,22
Total		174	100

g. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien

**Tabel 7**

**Distribusi frekuensi variabel Kepuasan pasien**

No	Kepuasan pasien	f	%
1	Kurang	17	9,77
2	Cukup	57	32,76
3	Puas	100	57,47
Total		174	100

2. Analisa Bivariat

a. Hubungan Variabel Keandalan (Reliability) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023

**Tabel 8**

**Tabel silang hubungan Variabel Keandalan (Reliability) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023**

Variabel Keandalan (Reliability)	Kepuasan pasien rawat jalan			P
	kurang	cukup	Puas	Totalvalue
Kurang	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
Cukup	17 9,77%	39 22,42%	20 11,49%	760,001 43,68%
Baik	0 0%	18 10,34%	80 45,98%	98 56,32%
Total	17 9,77%	57 32,76%	100 57,47%	174 100%

b. Hubungan Variabel Daya Tanggap dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023

**Tabel 9**

**Tabel silang hubungan Variabel Daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023**

Variabel Daya Tanggap	Kepuasan pasien rawat jalan			P
	kurang	cukup	puas	Totalvalue
Kurang	8 4,60%	0 0%	0 0%	8 4,60%
Cukup	9 5,17%	35 20,12%	20 11,49%	640,000 36,78%
Baik	0 0%	22 12,64%	80 45,98%	102 58,62%
Total	17 9,77%	57 32,76%	100 57,47%	174 100%

c. Hubungan Variabel Jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023

d.

**Tabel 10**

**Tabel silang hubungan Variabel Assurance dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023**

Variabel jaminan	Kepuasan pasien rawat jalan			P
	kurang	cukup	puas	Totalvalue
Kurang	8 4,60%	0 0%	0 0%	8 4,60%
Cukup	9 5,17%	18 10,35%	15 8,62%	42 24,14%
Baik	0 0%	39 22,41%	85 48,85%	124 71,26%
Total	17 9,77%	57 32,76%	100 57,47%	174 100%

Hubungan Variabel empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023

**Tabel 11**

**Tabel silang hubungan Variabel empati dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023**

Variabel empati	Kepuasan pasien rawat jalan			P
	kurang	cukup	puas	Totalvalue
Kurang	4 2,30%	0 0%	0 0%	4 2,30%
Cukup	13 7,47%	12 6,90%	15 8,62%	40 22,99%
Baik	0 0%	45 25,86%	85 48,85%	130 74,71%
Total	17 9,77%	57 32,76%	100 57,47%	174 100%

e. Hubungan Variabel bukti langsung dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023

**Tabel 12**

**Tabel silang hubungan Variabel Bukti langsung dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023**

Variabel bukti langsung	Kepuasan pasien rawat jalan			P
	kurang	cukup	puas	Totalvalue
Kurang	4 2,30%	0 0%	0 0%	4 2,30%
Cukup	13 7,47%	37 21,26%	10 5,75%	60 34,48%
Baik	0 0%	20 11,50%	90 51,72%	110 22,01%
Total	17	57	100	174

Hasil analisis Uji Chi-Square Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien:

**Tabel 13**

**Hasil Uji *Chi-Square* Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023**

<b>Korelasi Antar Variabel</b>	<b>n</b>	<b>Value</b>	<b>p</b>	<b>Ket</b>
Kehandalan – Kepuasan	174	14,158	0,001	Signifikan
Daya Tanggap – Kepuasan	174	39,066	0,000	Signifikan
Jaminan – Kepuasan	174	35,691	0,000	Signifikan
Empati – Kepuasan	174	28,592	0,000	Signifikan
Bukti Langsung – Kepuasan	174	11,333	0,023	Signifikan

**PEMBAHASAN**

1. Gambaran Kualitas pelayanan keperawatan rawat jalan

a. Kehandalan (Reliability)

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka kualitas pelayanan di RS Bakti Timah Karimun berdasarkan dimensi Kehandalan (Reliability) 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 baik sebanyak 98 orang (56,32%), sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada.

b. Daya Tanggap (Responsiveness)

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka kualitas pelayanan di RS Bakti Timah Karimun berdasarkan dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) 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 baik sebanyak 102 orang (58,62%), sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 8 orang (4,60%). Variabel daya tanggap yang kurang baik ini terlihat dari hasil kuisoner jawaban pertanyaan nomor 9 yaitu Tenaga kesehatan RSBT Karimun memberitahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien dengan jawaban kurang setuju karena sering tidak di informasikan oleh tenaga kesehatan mengenai kemungkinan keterlambatan serta alasan keterlambatan.

c. Jaminan/keyakinan (Assurance/confidence)

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka kualitas pelayanan di RS Bakti Timah Karimun berdasarkan dimensi Jaminan/keyakinan (Assurance/confidence) 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 baik sebanyak 124 orang (71,26%), sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 8 orang (4,60%). Jawaban kurang baik ini di peroleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 15 yaitu “RSBT Karimun telah memiliki dokter spesialis?” dimana responden berpendapat kurang setuju karena belum tersedia spesialis yang lengkap seperti Jantung, bedah saraf sehingga harus di rujuk ke Rumah sakit lain.

d. Empati (Empathy)

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka kualitas pelayanan di RS Bakti Timah Karimun berdasarkan dimensi Empati (Empathy) 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 baik sebanyak 130 orang (74,71%), sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 4 orang (2,30%). Hal ini diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 28 yaitu” Waktu berkonsultasi pasien dengan dokter di RSBT Karimun dapat terpenuhi?” dimana responden mengeluhkan keterbatasan waktu karena antrian pasien dan memakluminya.

e. Bukti Langsung (*Tangible*)

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka kualitas pelayanan di RS Bakti Timah Karimun berdasarkan dimensi Berwujud/Bukti Langsung (*Tangible*) telah terlaksana dengan baik yang mana lingkungan puskesmas bersih dan nyaman dan dapat mendukung penyelenggaraan layanan keseha-tan serta kemudahan dalam melakukan pelayanan kesehatan, dapat dilihat dari hasil sebaran kuesioner yang diisi langsung oleh responden dengan kategori baik sebanyak 110 orang (63,22%), sedangkan yang menjawab kurang baik sebanyak 4 orang (2,30%). Hasil kurang baik ini diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan nomor 32 yaitu “RSBT Karimun memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap?” responden kurang setuju karena masih menemukan kendala hasil pemeriksaan laboratorium dan rontgen yang kadang mengalami kendala.

## 2. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023 berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan/keyakinan (assurance/confidence), empati (empathy) dan bukti langsung (tangible) dari 174 responden menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023, dapat dilihat dari hasil sebaran kuesioner yang diisi langsung oleh responden dengan kategori puas sebanyak 100 orang (57,47%), kategori cukup puas sebanyak 57 orang (32,76%) sedangkan yang menjawab kurang puas sebanyak 17 orang (9,77%).

Dalam mewujudkan perasaan puas dari pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan tenaga kesehatan di tuntut untuk dapat menjalin hubungan baik kepada masyarakat, yang merupakan keharusan bagi setiap individu untuk tetap menjaga hubungan baik sesama manusia, sama halnya dalam konteks kepuasan pasien yang mana kiranya dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

## 3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023

a. Berdasarkan hasil uji chi-square diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kehandalan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023, dimana nilai  $p = 0,001 < 0,05$  ( $0,001 < 0,05$ ). Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel kehandalan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023. Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel kehandalan maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023.

b. Berdasarkan hasil uji chi-square diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel daya tanggap terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023, dimana nilai  $p = 0,000 < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel daya tanggap terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023. Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel daya tanggap maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023. Pada variabel daya tanggap ini yang perlu diperhatikan agar Tenaga

kesehatan RSBT Karimun memberitahu apabila ada keterlambatan pemeriksaan pasien karena sering tidak di informasikan oleh tenaga kesehatan mengenai kemungkinan keterlambatan serta alasan keterlambatan.

c. Berdasarkan hasil uji chi-square diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel jaminan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023, dimana nilai  $p = 0,000 < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel jaminan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023. Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel jaminan maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023.

d. Berdasarkan hasil uji chi-square diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel empati terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023, dimana nilai  $p = 0,000 < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel empati terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023. Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel empati maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023.

e. Berdasarkan hasil uji chi-square diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bukti langsung terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023, dimana nilai  $p = 0,023 < 0,05$  ( $0,023 < 0,05$ ). Dengan demikian terdapat hubungan antara kualitas pelayanan melalui variabel bukti langsung terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023. Artinya semakin baik kualitas pelayanan variabel bukti langsung maka semakin puas tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis menyadari dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini terdapat banyak hambatan dan kesulitan. Namun, berkat bimbingan, dorongan, dan motivasi dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ennimay, S.Kp., M.Kes selaku Ketua Rektor Universitas Awal Bros;
2. Ibu Ns. Rachmawaty M. Noer, M.Kes., M.Kep selaku Wakil Rektor Bidang Akademik Kemahasiswaan dan Alumni

3. Ibu Ns. Sri Muharni, M.Kep selaku Ka. Prodi Sarjana Keperawatan Universitas Awal Bros
4. Ibu Ns. Umi Eliawati, S.Kep, MARS selaku pembimbing I
5. Ibu Ns. Utari Christya Wardhani, M.Kep selaku pembimbing II.
6. dr. Yuni Fitriani, MARS selaku direktur RS Bakti Timah Karimun
7. Ibu Maria Delvina, AMK selaku Kepala Ruangan Rawat Inap
8. Seluruh Dosen Pengajar yang sudah mendukung proses penyusunan proposal ini dari awal hingga akhir.
9. Seluruh teman Mahasiswa Sarjana Keperawatan Universitas Awal Bros

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

1. Didapatkan bahwa dari jumlah responden (56,32%) memiliki gambaran Kualitas pelayanan keperawatan rawat jalan berdasarkan variabel kehandalan pada kategori baik
2. Didapatkan bahwa dari jumlah responden (58,62%) memiliki gambaran Kualitas pelayanan keperawatan rawat jalan berdasarkan variabel daya tanggap pada kategori baik
3. Didapatkan bahwa dari jumlah responden (71,26%) memiliki gambaran Kualitas pelayanan keperawatan rawat jalan berdasarkan variabel jaminan pada kategori baik
4. Didapatkan bahwa dari jumlah responden (74,71%) memiliki gambaran Kualitas pelayanan keperawatan rawat jalan berdasarkan variabel empati pada kategori baik
5. Didapatkan bahwa dari jumlah responden (57,47%) mengatakan gambaran kepuasan pelayanan rawat jalan dalam kategori baik
6. Diketahui ada hubungan yang signifikan antara *Kualitas pelayanan keperawatan rawat jalan* dengan kepuasan pasien di ruang rawat jalan Rumah Sakit Bakti Timah Karimun Tahun 2023

### **DAFTAR REFERENSI**

- Agus Riswandi, W. E, 2018, Bibliografi Pelayanan Kesehatan Primer. Bandung: PT. Lontar Digital Asia.
- Andriani, A., 2017, Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Journal Endurance*, 2(1), 45–52.
- Antari, N. K, 2019, Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPT Kesmas Payangan Ginyar Bali. *Intisari Sains Medis*, 10, 492-496.
- Arikunto, Prof. Dr. Suharsimi, 2017, *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT.Rineka Cipta. 3.

- Aritonang, 2017, Kepuasan pelanggan pengukuran dan menganalisis dengan SPSS, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Asmuji, 2017, Manajemen Keperawatan. Ar- Ruzz Media, Yogyakarta.
- Asamrew, N., Endris, A. A., &Tadesse, M, 2020, Level Of Patient Satisfaction With Inpatient Services And Its Determinants: A Study Of A Specialized Hospital In Ethiopia. *Journal Of Environmental And Public Health*, 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Azwar, Saifuddin, 2017, Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Chen, Q., Beal, E. W., Okunrintemi, V., Cerier, E., Paredes, A., Sun, S., Olsen, G., &Pawlik, T. M, 2019, The Association Between Patient Satisfaction And Patient-Reported Health Outcomes. *Journal Of Patient Experience*,
- Djati, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien RSUD Kota.Bogor. Bogor.
- Endah Sulistiyani dk., 2018, Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Tunjung I Rumah Sakit Umum Daerah Praya Lombok Tengah
- Fadilah, A., &Yusianto, W, 2019, Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah Di Rsud Dr. Loekmono Hadi Kudus. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*,
- Gobel Y, Wahidin, Mutaqqin, 2018, Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. Vol. 24 No. 3
- Gurning, F. P, 2018, Dasar Administrasi & Kebijakan Kesehatan Masyarakat. Medan: K.Media.
- Hardani, d, 2020, Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Ilmu
- Hidayat,A A, 2017, Pengantar Konsep Dasar Keperawatan, Penerbit Salemba Medika, Jakarta.
- Harahap, E. M, 2019, Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Rawat Inap Rumah Sakit Sundari Medan. *Journal Of Nursing Update*, 1(1), 1–5.
- Hasibuan Dan Lasma, 2020, Manajemen Dan Strategi Penyelesaian Masalah Dalam Pelayanan Keperawatan. Ahlimedia Press.
- Helaludin &Hengki, 2019, Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori Dan Praktif. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Herlina, V, 2019, Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS. PT. Alex Media Komputindo.
- Karaca, A., &Durna, Z, 2019, Patient Satisfaction With The Quality Of Nursing Care. *Nursing Open*, 6(2), 535–545
- Kemenkes RI, 2019, Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI
- Librianty, N., Keperawatan, P., &Rawat, P, 2019, Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Bangkinang Kota Tahun 2019. 3(23), 103–111
- Luan G M, Prayogi A, Badi'ah P, Murwani A., 2018, Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04. 06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta..
- Noviyanti. 2019, Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien. Pasuruan Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media. Notoatmodjo,S (2017), Metodologi Penelitian Kesehatan , Jakarta

Noviyanti, 2020, Faktor Pelayanan Yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien. Penerbit Qiara Medika.

Nurdin, I, 2019, Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Nursalam, 2017, Konsep dan Penerapan Metologi Penelitian Ilmu Keperawatan, Penerbit Salemba Medika, Jakarta. ,

-----2017, Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4, Salemba Medika, Jakarta.

Ovan & Andika, 2020, CAMI : Aplikasi Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrument Penelitian Berbasis Web. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.

Rahmawati R, dkk, 2017, Journals of Ners Community. Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien