

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KUTA BARO KABUPATEN ACEH BESAR

¹Angga Satria Pratama, ²Saiful Riza, ³Hayatul Akmalia
^{1,2}Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Abulyatama
³Puskesmas Kuta Baro
angga_psik@abulyatama.ac.id

ABSTRAK

Sumber daya yang paling banyak menyumbang sebagai pendukung kepuasan kepada pasien, salah satunya perawat. Perawat memberikan pengaruh sangat besar untuk menentukan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas. Perawat sebagai ujung tombak pelayanan keperawatan terhadap pasien dan keluarga di Puskesmas, dikarenakan frekuensi pertemuannya dengan pasien yang paling sering. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kuta Baro Kabupaten Aceh Besar. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan pendekatan survei *cross-sectional analitik*. Populasi pada penelitian ini berjumlah 4.957 orang, sampel sebanyak 94 orang menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengetahui kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Kuta Baro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 14 Juni s.d 10 Juli 2023. Hasil analisis menggunakan uji alternative chi square diperoleh nilai p value $0,03 < 0,05$, maka H_a diterima sehingga H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan ada hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien. Diharapkan pelayanan keperawatan bisa lebih bermanfaat bagi pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Keperawatan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

The main contributor to patient satisfactory level is nurses. Nurses have a significant role in determining service quality to meet patient satisfaction at the Community Health Center (Puskesmas). Nurses are the frontline of nursing services for patients and families at the Puskesmas due to the high frequency of meeting with patients. The study aimed to determine the analysis of nursing service quality on patient satisfaction at Kuta Baro Community Health Center in Aceh Besar Regency. This research method used quantitative with an analytical cross-sectional survey approach. The population in this study was 4,957 people, with a sample of 94 people chosen by purposive sampling technique. The instrument in this study used a questionnaire to determine the quality of nursing services on patient satisfaction. The research was conducted at the Kuta Baro Community Health Center of Aceh Besar Regency from June 14 to July 10, 2023. The results of the chi-square analysis showed a p-value of $0.03 < 0.05$, which means the H_a is accepted and H_0 is rejected. Thus, there is a correlation between the variables of nursing service quality and patient satisfaction. The nursing services are expected to be more helpful for patients, so the patients become more satisfied with the services provided by nurses.

Keywords: Quality of service, nursing, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Kualitas layanan perawatan kesehatan merupakan kunci mencapai cakupan

kesehatan universal yang efektif. Oleh karena itu, semua negara bertekad untuk mencapai kesehatan yang optimal bagi

semua warga negaranya dan memastikan bahwa layanan kesehatan yang diberikan efektif, aman, dan berpusat pada pasien. World Health Organization (WHO) menyebutkan bahwa 5,7 sampai 8,4 juta orang, atau sekitar 15% dari populasi manusia, meninggal setiap tahun akibat layanan kesehatan yang berkualitas buruk, terutama di negara berpenghasilan rendah dan menengah (WHO, 2018).

Kepadatan penduduk disebuah negara bisa mempengaruhi pelayanan kesehatan yang diterima penduduknya. Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2009) mendefinisikan pelayanan kesehatan sebagai segala upaya yang dilakukan secara sendiri-sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, meningkatkan kesehatan perseorangan, keluarga dan pemulihan kelompok dan komunitas. Keberadaan fasilitas kesehatan juga berdampak besar terhadap tingkat kesehatan masyarakat suatu negara. Keberadaan fasilitas pelayanan kesehatan juga sangatlah mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat di suatu negara (Tarigan et al., 2022).

Badan Pusat Statistik (BPS) menyebutkan jumlah penduduk Indonesia tahun 2022 sebanyak 275.773,8 ribu jiwa dan proyeksi penduduk di tahun 2023 berjumlah sekitar 278.696,19 ribu jiwa (BPS, 2023). Jumlah penduduk di Aceh tahun 2022 sebanyak 5.407.855 jiwa, dan jumlah penduduk Kabupaten Aceh Besar sebanyak 414.490 jiwa (BPS Aceh, 2022). Jumlah penduduk pada tahun 2022 di Kecamatan Kuta Baro sebanyak 26.276 jiwa (BPS Aceh Besar, 2023).

BPJS Kesehatan bekerja sama dengan Puskesmas dan Klinik Pratama, data tahun 2021 total jumlah puskesmas yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan mencapai 10.228, total kerjasama dengan Dokter Praktek Perorangan (DPP) sebanyak 4.863, Klinik Pratama (termasuk klinik TNI/Polri) sebanyak 7.078. Sedangkan pada Fasilitas

Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) sebanyak 2.745, mencakup RS Pemerintah, RS Swasta dan Klinik Utama (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, 2022). Di Kabupaten Aceh Besar BPJS Kesehatan telah bekerja sama dengan 52 fasilitas kesehatan, yang terdiri atas 2 Rumah Sakit, 3 Klinik Utama, 5 Apotek, 14 Klinik Pratama, dan 28 Puskesmas (BPJS Kesehatan, 2023).

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2009 tentang Puskesmas, menyebutkan bahwa puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, yang berfokus pada upaya promotive dan preventif di wilayah kerjanya. Jumlah Puskesmas di Indonesia sampai tahun 2021 berjumlah 10.292, yang terdiri dari 4.201 puskesmas rawat inap dan 6.901 puskesmas non rawat inap (Profil Kesehatan Indonesia, 2021).

Berdasarkan survei pendahuluan yang telah dilakukan peneliti pada tanggal 26 Januari 2023 di Puskesmas Kuta Baro Kabupaten Aceh Besar, didapatkan hasil kunjungan pasien tahun 2022 sebanyak 23.615 orang. Survey tentang kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan keperawatan yang telah dilakukan terhadap 10 orang pasien melalui pembagian kuisioner di Puskesmas Kuta Baro maka hasil yang didapatkan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Seperti 6 orang responden menyatakan masih adanya pasien yang mengeluh terhadap pelayanan yang didapatkan, semuanya disebabkan karena perawat kurang memperhatikan pasiennya, terlambat penanganan, kurang ramah, dan sibuk sendiri. Sedangkan di dalam kotak saran didapatkan bahwa pasien mengatakan pelayanannya sangat lambat terutama di bagian pendaftaran, dan menunggu terlalu untuk dilakukan pemeriksaan di poli umum.

Berdasarkan latar belakang diatas, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Kualitas

Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kuta Baro Kabupaten Aceh Besar”.

METODE

Rancangan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif (Nursalam, 2016). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dimana observasi atau pengukuran terhadap variabel dependen dan independen dilakukan sekali dalam waktu yang bersamaan. Variabel dependen penelitian ini adalah penelitian ini adalah kepuasan pasien, sedangkan variabel independen adalah pelayanan keperawatan.

Kriteria inklusi adalah kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi oleh setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel. Kriteria inklusi yang akan dijadikan sampel adalah sebagai berikut:

- Terdata sebagai peserta BPJS di Puskesmas Kuta Baro.
- Bersedia menjadi responden
- Pasien minimal berusia 17 tahun.

HASIL

Tabel 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan di Puskesmas Kuta Baro

Karakteristik	Jumlah (n=94)
Persentase (%)	
1 Umur	
Remaja Akhir (17-25 Tahun)	24
25,5%	
Dewasa Awal (26-35 Tahun)	40
42,6%	
Dewasa Akhir (36-45 Tahun)	18
19,1%	
Lansia Awal (46-55 Tahun)	12
12,8%	
Total	94
100,0 %	
2 Jenis Kelamin	
Laki – Laki	28
29,8%	
Perempuan	66
70,2%	

Total	94
100,0%	
3 Pendidikan	
Sarjana	27
28,7%	
SLTA	50
53,2%	
SLTP	14
14,9%	
SD	2
2,1%	
Tidak Sekolah	1
1,1%	
Total	94
100,0%	
4 Pekerjaan	
ASN	11
11,7%	
Swasta	16
17,0%	
Petani	12
12,8%	
Pelajar/Mahasiswa	24
25,5%	
Buruh Harian Lepas	4
4,3%	
Lainnya	27
28,7%	
Total	94
100,0%	

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan karakteristik responden berdasarkan umur dengan presentase terbanyak Dewasa awal (26-35 tahun) sebanyak 40 orang (42,6%), Jenis Kelamin yaitu perempuan sebanyak 66 orang (70,2%), Pendidikan SLTA sebanyak 50 orang (53,2%) dan Pekerjaan Lainnya sebanyak 27 orang (28,7%).

Tabel 2
Distribusi Responden Berdasarkan Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Kuta Baro

Pelayanan Keperawatan	Jumlah (n=94)	Persentase (%)
Baik	77	81,9%
Tidak Baik	17	18,1%
Total	94	100,0%

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 2, pada variabel Pelayanan Keperawatan sebagian besar

responden sebanyak 77 orang (81,9%) memberikan penilaian Baik dan responden sebanyak 17 orang (18,1%) memberikan penilaian Tidak Baik mengenai pelayanan keperawatan.

Tabel 3
Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kuta Baro

Kepuasan Pasien	Jumlah (n=94)	Persentase (%)
Sangat Puas	69	73,4%
Puas	25	26,6%
Kurang Puas	0	0,0%
Sangat Tidak Puas	0	0,0%
Total	94	100,0%

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 3, pada variabel kepuasan pasien sebagian besar responden sebanyak 69 orang (73,4%) memberikan penilaian Sangat Puas dan responden sebanyak 25 orang (26,6%) memberikan penilaian puas mengenai kepuasan pasien.

sebanyak 24 orang (20,5%), dan yang menjawab Tidak sebanyak 1 orang (4,5%). Sementara pada pelayanan keperawatan kepuasan pasien yang menjawab Ya di sangat puas sebanyak 53 orang (56,5%), dan Tidak sebanyak 16 orang (12,5%). Hasil analisis menggunakan uji alternative *chi square* diperoleh nilai *p value* $0,03 < 0,05$ yang artinya secara statistik ada hubungan antara variabel pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Sesuai dengan hasil penelitian, didapatkan karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dengan persentase hampir setengah kelompok umur dengan presentase dewasa awal (26-35 tahun) sebanyak 40 orang (42,6%), remaja akhir (17-25 tahun) sebanyak 24 orang (25,5%), dewasa akhir (36-45 tahun) sebanyak 18 orang (19,1%), sementara sebagian kecil pada lansia awal (46-55 tahun) sebanyak 12 orang (12,8%).

Tabel 4
Hubungan Kepuasan Pasien BPJS dengan Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Kuta Baro

Pelayanan Keperawatan	Kepuasan Pasien								Total		P = 0,03
	Sangat Puas		Puas		Kurang Puas		Sangat Tidak Puas				
	n = 94	%	n = 94	%	n = 94	%	n = 94	%	n = 94	%	
Baik	53	56,4%	24	25,5%	0	0,0%	0	0,0%	77	81,9%	
Tidak Baik	16	17,0%	1	1,1%	0	0,0%	0	0,0%	17	18,1%	
Total	69	73.4%	25	26.6%	0	0.0%	0	0,0%	94	100.0%	

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan hasil analisis bivariat pada tabel 4.4 didapatkan, bahwa Pelayanan Keperawatan yang menjawab Ya di puas

Hasil penelitian ini juga didukung oleh Munawwaroh (2022) dengan penelitian Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan dalam Pelayanan Kesehatan Dasar di

Puskesmas Lerep, berdasarkan data dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada 110 responden menunjukkan karakteristik responden berumur 19 sampai 27 tahun sebanyak 36 orang (33%) dan responden berumur 28 sampai 50 tahun sebanyak 74 orang (67%).

Asumsi peneliti kategori dewasa cenderung lebih memiliki tingkat kematangan berfikir yang baik dan lebih bertanggung jawab terhadap apa yang dilakukannya. Seperti pada pernyataan “pasien segera mendapatkan layanan ketika proses pendaftaran dilakukan”, pada pasien yang lebih muda mereka cenderung tidak puas karena tidak karena tidak langsung diperiksa melainkan harus menunggu beberapa waktu terlebih dahulu untuk melakukan proses pendaftaran. Sedangkan pada pasien yang lebih dewasa mereka tidak merasa ada masalah dalam menunggu beberapa waktu untuk bisa diperiksa diruangan karena mereka menyadari butuh waktu dalam proses penerimaan diruangan untuk diperiksa. Selain itu usia lebih muda lebih cenderung khawatir tentang prognosis penyakitnya karena mereka berpikir tentang masa depannya sehingga mereka lebih mengharapkan pelayanan yang lebih optimal, sedangkan usia yang lebih tua cenderung bersikap percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat yang juga sebagai orang yang lebih tua mereka merasa pastinya akan diberikan pelayanan yang lebih baik dan dihormati oleh orang lain dalam hal ini perawat.

Hasil penelitian didapatkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 66 orang (70,2%), sedangkan jumlah laki-laki sebanyak 28 orang (29,8%). Hasil penelitian ini juga didukung oleh Munawwaroh dan Indrawati (2022) dengan judul Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan dalam Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas Lerep, hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yakni sebanyak 76 responden (69%),

sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 34 responden (31%).

Asumsi peneliti lebih banyak perempuan karena rata-rata yang datang berobat di puskesmas lebih banyak, disamping itu perempuan lebih banyak tuntutan terhadap layanan keperawatan yang lengkap dan menyampaikan kritik dibandingkan dengan laki-laki. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Pratama dan Darajat (2020), dimana perempuan lebih peduli dengan kesehatannya dibandingkan laki-laki. Perempuan juga memiliki lebih banyak waktu luang di rumah sebagai ibu rumah tangga dibandingkan dengan lelaki yang bekerja di luar rumah sebagai kepala keluarga, dan juga perempuan memiliki tingkat kekhawatiran yang lebih besar dibandingkan dengan laki-laki yang sedikit lebih tidak peduli terhadap kondisi kesehatan sehingga perempuan lebih banyak datang berobat ke puskesmas.

Berdasarkan pendidikan didapatkan bahwa sarjana berjumlah 27 orang (28,7%), SMA berjumlah 50 orang (53,2%), SMP berjumlah 14 orang (14,9%), SD berjumlah 2 orang (2,1%), dan tidak sekolah berjumlah 1 orang (1,1%). Hasil penelitian ini juga didukung oleh Munawwaroh dan Indrawati (2022) dengan judul Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan dalam Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas Lerep, berdasarkan data dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada 110 responden menunjukkan dimana Sebagian besar tingkat pendidikan responden merupakan lulusan SMA/SMK yang berjumlah 56 responden (51%). Kemudian pada tingkat SD berjumlah 5 responden (5%), SMP berjumlah 23 responden (21%), dan S1/S2 berjumlah 26 responden (24%).

Asumsi peneliti semakin tinggi pendidikan seseorang akan membuat seseorang semakin mengerti akan arti kesehatan, semakin tinggi pendidikan maka seseorang akan semakin mudah untuk mendapatkan informasi, dan juga semakin banyak pengetahuan yang didapatkan sehingga

menyebabkan semakin banyak tuntutan dan harapan akan pelayanan keperawatan yang dibutuhkan.

Berdasarkan tabel 2 pada variabel Pelayanan Keperawatan, hampir seluruhnya responden sebanyak 77 orang (81,9%) memberikan penilaian Ya dan responden sebanyak 17 orang (18,1%) memberikan penilaian Tidak mengenai pelayanan keperawatan. Hasil penelitian ini juga didukung oleh Handayani, et al (2022) dengan penelitian Analisa Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang, berdasarkan data dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada 212 responden dengan 177 responden (88,9%) menjawab mutu pelayanan keperawatan baik dengan kepuasan tinggi. Hasil uji statistic uji *chi square* di dapat nilai $p = 0,031$ berarti $p < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan ada korelasi anatar kepuasan pasien dengan mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Karawaci baru Tahun 2021.

Asumsi peneliti bahwa pelayanan keperawatan yang ada di puskesmas kuta baro sudah baik dengan mendapatkan jawaban 77 responden dari 94 responden yang menjadi sampel dikarenakan dalam pemberian pelayanan keperawatan, seorang perawat sudah profesional dan merata bagi pasien. Pasien merasa pelayanan yang diberikan oleh perawat di Puskesmas Kuta Baro sudah sangat baik.

Berdasarkan tabel 3, pada variabel kepuasan pasien, sebagian besar responden sebanyak 69 orang (73,4%) memberikan penilaian Sangat Puas dan responden sebanyak 25 orang (26,6%) memberikan penilaian puas mengenai kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga didukung oleh Handayani, et al (2022) dengan penelitian Analisa Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang, berdasarkan data dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada 212 responden dengan 177 responden (88,9%) menjawab mutu

pelayanan keperawatan baik dengan kepuasan tinggi. Hasil uji statistic uji *chi square* di dapat nilai $p = 0,031$ berarti $p < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan ada korelasi antar kepuasan pasien dengan mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Karawaci baru Tahun 2021.

Keperawatan adalah bentuk pelayanan profesional yang menjadi bagian integral dari pelayanan kesehatan, didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan. Pelayanan yang diberikan berbentuk pelayanan bio-psiko-sosial-spiritual yang komprehensif, ditujukan kepada individu, keluarga, dan masyarakat, baik sehat maupun sakit yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia (Pratama, et al, 2020). Asumsi peneliti bahwa kepuasan pasien di puskesmas kuta baro lebih dominan sangat puas dikarenakan para perawat selalu memberikan pelayanan terbaik secara menyeluruh kepada pasien. Contohnya di pernyataan “perawat mampu menanggapi masalah keperawatan dengan tepat dan profesional”.

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang didapatkan oleh pasien. Kepuasan pasien adalah aspek penting dan kunci perawatan kesehatan, dan menjadi bukti bahwa ada pengaruh yang kuat antara jasa yang diberikan oleh perawat dan kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan pasien bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Melalui pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana tingka pelayanan keperawatan yang diberikan dapat memenuhi harapan pasien. Ketidakpuasan pasien dapat disebabkan oleh beberapa faktor yaitu waktu yang tidak efisien, adanya kegagalan berkomunikasi antara pasien dan petugas, kualitas pelayanan, buruknya kualitas produk atau jasa, harga, dan biaya yang tidak sesuai dengan harapan. Sebagian yang menyebabkan terjadinya ketidakpuasan pasien dalam pelayanan, salah satunya yaitu kualitas pelayanan yang di bawah standar. Kualitas suatu pelayanan yang baik saat ini menjadi hal yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Demikian pasien yang

merasa puas akan berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain sehingga dapat membawa dampak positif bagi unit pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian uji statistic menggunakan *chi square* untuk melihat adanya hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Pelayanan keperawatan kepuasan pasien yang menjawab baik di sangat puas sebanyak 53 orang (56,5%), dan tidak baik sebanyak 16 orang (12,5%). Sementara pada pelayanan keperawatan yang menjawab baik di puas sebanyak 24 orang (20,5%), dan yang menjawab tidak baik sebanyak 1 orang (4,5%). Hasil analisis menggunakan uji alternative *chi square* diperoleh nilai *p value* $0,03 < 0,05$ yang artinya secara statistic ada hubungan antara variabel pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Dari hasil analisis didapatkan juga nilai *Odds Ratio* sebesar 0,138 kali yang artinya pelayanan keperawatan pada variabel kepuasan pasien bagi yang menjawab baik memiliki pengaruh dibandingkan dengan pelayanan keperawatan pada variabel kepuasan pasien yang menjawab tidak baik.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Gunawan, et al (2021) dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap dalam Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Peneki Kecamatan Takkalalla Kabupaten Wajo didapatkan bahwa terdapat hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan (keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap) di ruang rawat inap Puskesmas Peneki Kecamatan Takkalalla kabupaten Wajo tahun 2021. Penelitian senada juga didapatkan dari hasil penelitian yang dilakukan

Sri Baskoro Kawoco, Farida Halis Diah Kusuma, dan Esti Widiani (2019) dengan penelitian Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Puskesmas Bantur, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 30 responden (75%) dalam kategori kualitas pelayanan keperawatan yang cukup baik, dan hampir

seluruh responden yaitu sebanyak 37 responden (92,5 %) dalam kategori tingkat kepuasan yang puas. Hasil uji spearman rank didapatkan signifikansi output $p = 0,001 \leq \alpha 0,05$ dan koefisien korelasi sebesar 1,00 yang berarti terdapat hubungan yang sangat erat antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di rawat inap Puskesmas Bantur

Asumsi peneliti bahwa pelayanan keperawatan berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien dikarenakan perawat merupakan profesi yang cukup banyak di puskesmas dan merupakan profesi yang sering berkomunikasi dengan pasien maka dari itu pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat akan menjadi salah satu faktor terbesar dalam penilaian kepuasan pasien. Pelayanan keperawatan yang tidak dikelola dengan baik akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Tingkat kepuasan sedang dapat menjadi rendah apabila puskesmas tdk memperbaiki kualitas layanannya. Pada dasarnya kepuasan pasien adalah prioritas yang akan membantu perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan agar pasien mau berpartisipasi selama perawatan. Pelayanan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan. Pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan harus kompeten dan memperhatikan kebutuhan pasien dan menghargai pasien. Pelayanan yang memberikan kesan baik akan meningkatkan kepuasan pasien.

SIMPULAN

1. Karakteristik responden berdasarkan umur hampir setengah adalah dewasa awal, jenis kelamin sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, pendidikan sebagian besar SMA, dan untuk pekerjaan hampir setengah menjawab lainnya,
2. Distribusi kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian sangat puas

3. Distribusi pelayanan keperawatan menunjukkan bahwa hampir seluruhnya responden memberikan penilaian baik terhadap pelayanan keperawatan.
4. Ada hubungan yang signifikan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kuta Baro dengan p value $0,03 < 0,05$ dimana H_a diterima.

REFERENSI

- BPJS Kesehatan. Peserta Program JKN. BPJS Kesehatan. Published 2023. Accessed February 24, 2023. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/home>
- Badan Pusat Statistik. (2023, November 4). <https://archive.bps.go.id/indicator/12/1975/1/jumlah-penduduk-pertengahan-tahun.html>. Diambil kembali dari www.archive.bps.go.id: <https://archive.bps.go.id/indicator/12/1975/1/jumlah-penduduk-pertengahan-tahun.html>
- Badan Pusat Statistik Aceh. (2023, November 4). <https://aceh.bps.go.id/indicator/12/55/1/jumlah-penduduk.html>. Diambil kembali dari aceh.bps.go.id: <https://aceh.bps.go.id/indicator/12/55/1/jumlah-penduduk.html>
- Badan Pusat Statistik Aceh Besar. (2023, November 4). <https://acehbesarkab.bps.go.id/indicator/12/284/1/laju-pertumbuhan-penduduk-per-tahun.html>. Diambil kembali dari acehbesarkab.bps.go.id: <https://acehbesarkab.bps.go.id/indicator/12/284/1/laju-pertumbuhan-penduduk-per-tahun.html>
- World Health Statistics. 2017. Geneva: World Health Organization; 2017 (http://www.who.int/gho/publications/world_health_statistics/2017/en/, accessed 28 March 2018)
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2009.
- Tarigan, T. M., Rahayu, P. R., Rambe, S. P., Kurniawan, W., & Ayu, n. D. (2022). Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Poskesdes Desa Sei Tampang Kecamatan Bilah Hilir Kabupaten Labuhanbatu. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 263-268.
- Kementerian Kesehatan RI. 2021. Profil Kesehatan Indonesia 2020. Jakarta.
- Nursalam. 2016. Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis. Jakarta: Salemba Medika
- Pratama, A. S., & Darajat, A. M. (2020). Karakteristik Lansia Yang Berkunjung Ke Posbindu di Wilayah Kerja UPT Panghegar Kota Bandung. *Idea Nursing Journal*, 1-5.
- Munawwaroh, A. I., & Indrawati, F. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 472-478.
- Handayani, E., Faridah, I., & Winarni, L. M. (2022) Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Karawaci Baru Kota Tangerang. *Jurnal Kesehatan Panrita Husada*. 129-141.
- Pratama, A. S., Lestari, A. A., Yudianto, K., Megawati, S. W., & Praghlapati, A. (2020). Supervisi Keperawatan DI Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan 'Aisyiyah*. 55-62.
- Gunawan, A. S., Darwis, N., Azis, A. Y., & Ruslang. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Dalam Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Peneki Kecamatan Takkalla Kabupaten

Bajo. Jurnal Ilmiah Mappadising.
211-222.

Kawoco, S. B., Kusuma, F. H. D., Widiani,
E. (2018). Hubungan Pelayanan
Keperawatan Dengan Kepuasan
Pasien di Rawat Inap Puskesmas
Bantur. Nursing News.820-832.