

## **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**

**Aken Camala, Tri Ani Marwati, Akrom**

Universitas Ahmad Dahlan, Indonesia

Email: akencamala@gmail.com, triyani.marwati@gmail.com, akrom@pharm.uad.ac.id

### **Abstrak**

Kepuasan pasien yaitu hasil penilaian pasien dengan membandingkan yang diharapkan sesuai dari kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima. faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terdiri dari faktor cepat tanggap (*responsive*), keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*). Tujuan penelitian mengetahui Hubungan Pelayanan Keperawatan Rawat Jalan tentang cepat tanggap (*responsive*), keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19. Jenis penelitian adalah deskriptif korelasi dengan pendekatan *Cross Sectional*. dilakukan pada 95 responden, tehnik *Accidental Sampling*. Analisis menggunakan uji *spearman rho*. Hasil uji *spearman rho*  $p= 0,0011$ ,  $r (0,260)$  artinya ada hubungan pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang cepat tanggap (*responsive*) dengan kepuasan pasien, ada Hubungan pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien nilai  $p =0,007$   $r (0,277)$ , ada Hubungan pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang jaminan (*assurance*) dengan kepuasan nilai  $p=0,000$   $r=0,808$ , ada Hubungan pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang empati (*empathy*) dengan kepuasan nilai  $p =0,000$   $r(0,422)$ , ada Hubungan pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien nilai  $p= 0,006$   $r(0,281)$ . Simpulan penelitian ini ada Hubungan Pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang cepat tanggap (*responsive*), keandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19.

**Kata Kunci:** pelayanan keperawatan; kepuasan pasien; covid-19

### **Abstract**

*Patient satisfaction is the result of the patient's assessment by comparing what he expects according to the reality of the health services received. Factors that influence patient satisfaction consist of responsiveness, reliability, assurance, empathy and tangible evidence. The purpose of the study was to determine the relationship between Outpatient Nursing Services about responsiveness, reliability, assurance, empathy, physical evidence (tangible) with patient satisfaction at the*

*Bahteramas Regional General Hospital, Southeast Sulawesi Province during the Covid-19 Pandemic. This type of research is descriptive correlation with cross sectional approach. conducted on 95 respondents, Accidental Sampling technique. Analysis using Spearman Rho test. The results of the spearman rho test  $p = 0.0011$ ,  $r (0.260)$  means that there is a relationship between outpatient nursing services about responsiveness and patient satisfaction, there is a relationship between outpatient nursing services about reliability and patient satisfaction  $p = 0.007$   $r (0.277)$ , there is a relationship between outpatient nursing services about assurance and satisfaction with a value of  $p = 0.000$   $r = 0.808$ , there is a relationship between outpatient nursing services about empathy (empathy) and satisfaction with a value of  $p = 0.000$   $r (0.422)$ , there is a service relationship Outpatient nursing about physical evidence (tangible) with patient satisfaction  $p$  value =  $0.006$   $r(0.281)$ .The conclusion of this study is that there is a relationship between outpatient nursing services about responsiveness, reliability, assurance, empathy, physical evidence (tangible) with patient satisfaction at the Bahteramas Regional General Hospital, Southeast Sulawesi Province during the Pandemic Covid-19.*

**Keywords:** *nursing care; patient satisfaction; covid-19.*

## **Pendahuluan**

Kepuasan pasien merupakan persepsi harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil optimal, pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, kondisi lingkungan fisik, tanggap terhadap kebutuhan pasien, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien (Supranto, 2011). Memahami kebutuhan dan keinginan pasien merupakan hal penting karena dapat mempengaruhi akan kepuasan pasien, hal ini dikarenakan Pasien yang puas dapat menjadi asset berharga bagi Rumah Sakit karena akan terus memakai layanan kesehatan pilihannya, namun jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan kemasyarakat lain tentang pengalaman buruknya (Umam et al., 2019). Oleh sebab itu sangat pentingnya nilai dari pada kepuasan pasien di rumah sakit terutama dalam meningkatkan suatu pelayanan.

Pelayanan yang memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat oleh karena itu, kualitas pelayanan harus di perhatikan (Hardiansyah, 2018). Pelayanan akan kesehatan dirumah sakit perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatanya yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan (Meutia Dewi, 2016). Dengan demikian adanya pelayanan kesehatan yang baik akan mengurangi resiko adanya complain dan apabila Komplain tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan.

Salah satu pelayanan kesehatan di dapatkan pasien dalam pelayanan rumah sakit yaitu pelayanan keperawatan, yang dimana Pelayanan keperawatan merupakan salah satu peran penting yang mempengaruhi kepuasan pasien bagi pengguna fasilitas

## 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

pelayanan kesehatan (Mulyati et al., 2020). Perawat mempunyai peran dalam memberi asuhan berkualitas karena berinteraksi selama 24 jam dengan pasien, selain itu juga disebabkan jumlah perawat yang mendominasi (Nursalam, 2011). Hal demikian, pelayanan keperawatan sangat mempunyai pengaruh sangat kuat dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit.

Pada saat ini merupakan masa dimana pandemic sedang terjadi, yang dimana Pada akhir Desember 2019 lalu, Kota Wuhan (China) mengkonfirmasi dengan adanya penemuan virus baru setelah dikonfirmasi pasien pertama di pasar Wuhan, virus tersebut memiliki tanda dan gejala umum infeksi antara lain gejala gangguan pernapasan akut seperti demam, batuk mengeluarkan lendir, sesak napas dan bisa mengakibatkan meningitis. Masa inkubasi rata-rata 5-6 hari dengan masa inkubasi terpanjang 14 hari. Virus tersebut bernama Covid-19 (Coronavirus Disease) yang dimana Coronavirus tersebut termasuk kedalam type Zoonosis atau virus yang ditularkan antara hewan dan manusia karena diketahui berasal dari kelelawar di pasar Wuhan (Wang et al., 2020). kondisi Pandemi Covid-19 ini sudah menjadi perhatian serius diberbagai seluruh dunia, dikarenakan dampak dari pada virus ini sudah merambah ke berbagai sektor, mulai dari dampak yang mengalami paling serius yaitu perekonomian, pendidikan, pariwisata, manufaktur, transportasi, sosial, pangan, dan tentunya kesehatan (Oelietina, 2021).

Rumah Sakit dalam peranannya disektor kesehatan yang menjadi pertahanan utama dalam menghadapi pandemi Covid-19 ini mengalami berbagai permasalahan yang komplit, seperti halnya misalnya terkait dengan masalah kepuasan pasien di rumah sakit selama pandemic covid-19. berdasarkan data yang diperoleh dari salah satu hasil penelitian yang dilakukan di salah satu rumah sakit yang berada pada Negara Iran berkaitan dengan pandemic covid-19 diperoleh persentase mayoritas kepuasan yaitu hanya (68,9%) dengan cukup puas pada asuhan keperawatan (Naser Parizad et al., 2020). selain itu juga berdasarkan data kepuasan yang didapatkan pada salah satu rumah sakit di Indonesia dari sebuah hasil penelitiannya Ariella Pasalli Ariella Pasalli dan Arny Arsy Patattan (2021) di era new normal covid-19 bahwa dapat dilihat prosentase puas hanya sebesar 56,8%, artinya ini menunjukkan bahwa kepuasan tersebut masih kurang jika dilihat dengan Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, yang dimana standar kepuasan yang ditetapkan yaitu >90 % (Permenkes RI No. 129, 2008). yang dimana Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dibawah 90%, maka pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar atau tidak berkualitas.

Ketidakpuasan pasien akan terjadi apabila kualitas pelayanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai keinginannya (Hermawan et al., 2015). berdasarkan jurnal penelitian Nayeon Shin & Jummi Park, (2018) mengatakan dalam penelitiannya bahwa kepuasan pasien pada rumah sakit dan asuhan keperawatan sedang sangat terkait dengan perawatan yang lebih baik yang mereka terima selama dirawat. Selain itu juga Berdasarkan hasil penelitian Muh Agung, Muzakir, Gunawan (2016) terkait pelayanan

keperawatan didapatkan sebuah hasil bahwa Kualitas Pelayanan Keperawatan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ,yang dimana Semakin baik pelayanan keperawatan semakin meningkat juga memberikan kepuasan terhadap pasien sesuai standar yang ditetapkan. sehingga pelayanan keperawatan harus dapat memberikan serta menciptakan pelayanan terbaik kepada pasien.

Pentingnya menciptakan suatu kepuasan yang terbaik pada pasien dari jasa pelayanan keperawatan yang didapatkan, terlebih dahulu perlu di ketahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut menurut [Muninjaya \(2011\)](#) yaitu : 1) cepat tanggap (*responsiveness*) ,yaitu cepat memberikan pelayanan seperti kejelasan informasi, ketepatan,kecepatan pelayanan administrasi, serta ketersediaan dalam menanggapi permintaan, 2) keandalan (*reliability*),yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, akurat serta memuaskan ,3) empati (*empathy*), yaitu perhatian penuh yang diberikan kepada pasien, 4) bukti fisik (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, seperti kelengkapan peralatan, kondisi sarana, keselarasan fasilitas fisik dengan jenis pelayanan yang diberikan serta halnya juga yang berkaitan dengan segi penampilan perawat, 5) jaminan (*assurance*), yaitu jaminan dari perawat berupa kemampuan yang dimiliki, keamanan yang dirasa pasien, serta dukungan saat melakukan perawatan. dari suatu penelitian [Mojgan Lotfi,\(2019\)](#) Menjelaskan bahwa harus diberikan perhatian khusus pada komunikasi profesional antara perawat dan pasien, yang dimana penggunaan keterampilan dalam berkomunikasi yang tepat dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan.

Dalam menciptakan kepuasan pasien di rumah sakit, unit penghasil pelayanan yaitu instalasi. instalasi jadi ujung tombak dan operasional rumah sakit ([Aulia Nur Hidayati et al., 2014](#)). Di rumah sakit, instalasi rawat jalan dilaksanakan sebagai unit fungsional dalam bentuk poliklinik kini menjadi pelayanan yang jadi perhatian rumah sakit seluruh dunia karena pasien rawat jalan lebih besar dari pada rawat inap ([Novagita Tangdilambi et al., 2019](#)).

RSUD Bahteramas sebagai Rumah Sakit Pendidikan Kelas B di Sulawesi tenggara ([Profil Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas, 2019](#)). yang dimana rumah sakit ini merupakan satu-satunya rumah sakit umum Tipe B yang berada di Sulawesi tenggara jika di bandingkan dengan rumah sakit umum lainnya di provinsi tersebut .oleh karena itu rumah sakit ini sering menjadi bahan perhatian masyarakat terutama dalam membandingkan pelayanan dengan rumah sakit umum lainnya di provinsi sulawesi tenggara . seperti halnya masalah kepuasan, pelayanan dari rumah sakit tersebut dari data yang diperoleh di rumah sakit dilihat dari hasil survey kepuasan pasien rawat jalan dengan Persentase Kepuasan Pasien pada Triwulan III tahun 2020 didapatkan sebuah persentase kepuasan sebesar 75,97% yang dimana hal ini < 90% standar yang telah ditetapkan oleh kementerian kesehatan terkait masalah kepuasan pasien. Selain mendapatkan informasi dari hasil survey kepuasan pasien di ruang rawat jalan di Rumah Sakit tersebut, didapatkan juga bahwa informasi dari beberapa masyarakat terkait dengan rumah sakit tersebut bahwa telah puas akan pelayanan keperawatan rawat jalan yang didapatkan dari rumah sakit seperti halnya masalah kerapihan perawat yang

## 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

rapih dalam berpakaian serta selalu menjaga kebersihan ruangan . namun disisi lain juga masih merasa masih kurang puas seperti halnya mulai dari masalah kurang tanggapnya perawat terhadap kebutuhan, kurangnya sikap empati ,perhatian,dan terkadang tidak terjalin komunikasi yang baik sehingga terkadang terjadi miss komunikasi. hal ini tentunya perlu menjadi perhatian besar buat rumah sakit dalam menyikapi permasalahan tersebut. karena apa yang menjadi kebutuhan dirumah sakit sangat penting untuk diperhatikan apalagi dengan mengingat kondisi pandemi covid-19 saat ini yang masih terjadi. dilain hal juga permasalahan ini juga penting diperhatikan terutama apabila rumah sakit tersebut ingin memajukan pelayanan kesehatan rumah sakitnya agar terciptanya kepuasan dari pelayanan yang didapatkan khususnya pelayanan keperawatan.

Berdasarkan dari permasalahan yang telah dijabarkan diatas sehingga membuat peneliti disini tertarik tentunya dalam melakukan penelitian terkait dengan kepuasan pasien dari pelayanan keperawatan di ruang rawat jalan di masa pandemic covid-19 berdasarkan dari cepat tanggap, keandalan, jaminan, empati ,dan bukti fisik menurut dari teori Muninjaya. dan peneliti juga disini ingin membuktikan apakah dengan melihat dari 5 hal tersebut yaitu cepat tanggap, keandalan, jaminan, empati ,dan bukti fisik berhubungan jika dikaitkan atau dihubungkan dengan kepuasan pasien di rumah sakit daerah bahteramas provinsi Sulawesi tenggara di masa pandemi covid-19.

### Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan Jenis penelitian deskriptif korelasi. Rancangan yang digunakan dalam penelitian yaitu *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara yang dimulai dari bulan Oktober 2021-Desember 2021.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah bahteramas provinsi Sulawesi tenggara dengan jumlah populasi berdasarkan data yang di dapatkan dari rumah sakit tahun 2020 mencapai 90227 Pasien. sedangkan jumlah sampel sebesar 95 orang dengan Tehnik sampling yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan yaitu *Accidental Sampling*

Tujuan penelitian ini bermaksud mengidentifikasi ada atau tidaknya hubungan dari 5 faktor yang mempengaruhi tersebut yaitu Cepat tanggap (*responsiveness*) Keandalan (*reliability*) Jaminan (*assurance*) Empati (*empathy*) serta Bukti fisik (*tangible*), dengan variabel independen Pelayanan Keperawatan Rawat Jalan dari segi Cepat tanggap (*responsiveness*) Keandalan (*reliability*) Jaminan (*assurance*) Empati (*empathy*) Bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasaa pasien sebagai variabel dependent, yang dimana semuanya dilakukan dalam satu kali pengukuran menggunakan alat ukur kuisisioner.

### Hasil dan Pembahasan

### a. Karakteristik Responden

**Tabel 1**  
**Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Rumah Sakit**  
**Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2021 (N= 95 )**

Karakteristik Responden	N	(%)
Jenis kelamin		
Laki-laki	65	(68,4%)
Perempuan	30	(31,6%)
Umur		
21 – 30	15	(15,8%)
31 – 40	35	(36,8%)
41 – 50	27	(28,4%)
51 – 60	11	(11,6%)
61 – 70	7	(7,4%)
Pendidikan		
SD	2	(2,1%)
SMP	11	(11,6%)
SMA	43	(45,3%)
D3	8	(8,4%)
S1	28	(29,5%)
S2	3	(3,2%)
Pekerjaan		
Wiraswasta	52	(54,7%)
Petani	13	(13,7%)
IRT	16	(16,8%)
PNS	4	(4,2%)
Pensiunan PNS	3	(3,2%)
Pegawai BUMN	2	(2,1%)
Mahasiswa	3	(3,2%)
Pensiunan Perbankan	1	(1,1%)
Dosen	1	(1,1%)

Berdasarkan Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa dari 95 responden ditinjau dari Jenis kelamin mayoritas pada responden Laki-laki sebanyak 65 orang (68,4%). Selain itu ditinjau dari umur responden mayoritas pada kategori umur antara 31- 40 yaitu sebanyak 35 orang (36,8%). sedangkan jika dilihat pada tingkat pendidikan responden mayoritas pada tingkat pendidikan SMA sebanyak 43 orang (45,3%). dan yang terakhir, ditinjau dari jenis pekerjaan mayoritas pada responden yang memiliki pekerjaan Wiraswasta sebanyak 52 orang (54,7%).

### b. Variabel Penelitian

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Penelitian dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

**Tabel 2**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel**

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

**Penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2021**

Variabel Penelitian	Skor Rata-Rata	N (%)
Cepat Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	8.74	
Baik		58 (61.1%)
Tidak Baik		37 (38.9%)
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	8.86	
Baik		65 (68.4%)
Tidak Baik		30 (31.6%)
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	9.16	
Baik		74 (77.9%)
Tidak Baik		21 (22.1%)
Empati ( <i>Empathy</i> )	9.43	
Baik		76 (80.0%)
Tidak Baik		19 (20.0%)
Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	9.01	
Baik		70 (73.7%)
Tidak Baik		25 (26.3%)
Kepuasan Pasien	9.13	
Puas		68 (71.6%)
Tidak Puas		27 (28.4%)

Berdasarkan Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa dari 95 responden di tinjau dari Cepat tanggap (*responsiveness*) pelayanan keperawatan rawat jalan, responden yang menganggap telah baik sebanyak 58 orang (61,1%) dan yang menganggap tidak baik sebanyak 37 orang (38.9%) dengan skor rata-rata 8,74 . lalu jika tinjau dari Keandalan (*reliability*) pelayanan keperawatan rawat jalan, responden yang telah menilai baik sebanyak 66 orang (69,5%) dan tidak baik sebanyak 29 orang (30,5%) dengan rata-rata skornya 8,86. jika dilihat dari segi Jaminan (*assurance*) pelayanan keperawatan rawat jalan di rumah sakit tersebut, responden yang menilai baik sebanyak 74 orang (77,9%) dan tidak baik sebanyak 21 orang (22,1%) dengan rata-rata skor 9.16.

Selanjutnya dari lanjutan tabel 2 diatas menunjukkan jika dilihat dari segi Empati (*empathy*) pelayanan keperawatan rawat jalan dari 95 responden yang mengatakan baik ada sebanyak 76 orang (80.0%) dan yang mengatakan tidak baik ada 19 orang (20.0%) dengan skor rata-rata berada pada 9,43. kemudian jika tinjau dari segi Bukti fisik (*tangible*) pelayanan keperawatan rawat jalan, responden mengatakan baik yaitu sebanyak 70 orang (73.7%) dan tidak baik sebanyak 25 orang (26.3%) dengan skor rata-rata berada diangka 9,01. dan yang terakhir yaitu jika dilihat dari kepuasan pasien dari pelayanan rawat jalan dirumah sakit tersebut yang mengatakan puas ada sebanyak 68 orang (71.6%) dan responden dengan kategori tidak puas sebanyak 27 orang (28.4%) dengan rata-rata skor 9,13.

**Tabel 3**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Skor Kepuasan**

**Pasien dilihat dari Jenis Kelamin, Umur, serta Tingkat Pendidikan  
diRumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara  
Tahun 2021**

<b>Jenis Karakteristik</b>	<b>Skor Rata-Rata</b>	<b>N</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	9.14	65
Perempuan	9.10	30
<b>Umur</b>		
21 – 30	9.20	15
31 – 40	9.09	35
41 – 50	9.26	27
51 – 60	9.36	11
61 – 70	8.29	7
<b>Pendidikan</b>		
SD	10.00	2
SMP	8.91	11
SMA	9.14	43
D3	9.00	8
S1	9.18	28
S2	9.00	3
<b>Pekerjaan</b>		
Wiraswasta	9.06	52
Petani	8.54	13
IRT	9.38	16
PNS	9.25	4
Pensiunan PNS	10.00	3
Pegawai BUMN	9.00	2
Mahasiswa	10.00	3
Pensiunan Perbankan		1
Dosen		1

Berdasarkan Tabel 3 di atas menunjukkan terkait dengan skor kepuasan pasien jika dilihat dari jenis karakteristiknya bahwa kepuasan pasien berdasarkan jenis kelamin laki-laki dari 65 orang diperoleh skor rata-rata kepuasannya yaitu 9.14 dan perempuan dari 30 orang responden diperoleh skor rata-rata kepuasan sebesar 9,10. sedangkan jika ditinjau dari umur responden dengan kategori umur 21-30 tahun diperoleh skor rata-rata kepuasannya yaitu 9,20 dari 15 responden, kategori umur 31-40 diperoleh skor rata-rata kepuasan 9,09 dari 35 responden, kategori umur 41-50 skor rata-rata kepuasan 9,26 dari 27 responden, kategori umur 51-60 responden diperoleh skor rata-rata kepuasannya 9,36 dari 11 responden dan kategori umur 61-70 tahun diperoleh skor rata-rata kepuasan 8,29 dari 7 responden.

Selanjutnya dilihat dari jenis pendidikan responden dengan tingkat pendidikan SD diperoleh skor rata-rata kepuasannya sebesar 10,00 dari 2 orang responden, tingkat pendidikan SMP diperoleh skor rata-rata kepuasannya yaitu 8,91 dari 11 responden, tingkat pendidikan SMA skor rata-rata kepuasannya yaitu 9,14 dari 43 responden, pendidikan dengan tingkat D3 skor rata-rata kepuasannya diperoleh 9,00



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

dari 8 orang responden, dan tingkat pendidikan S1 skor rata-rata kepuasan diperoleh 9,18 dari 28 responden dan yang terakhir responden dengan tingkat pendidikan S2 diperoleh skor rata-rata kepuasannya 9,00 dari 3 orang responden.

Kemudian jika ditinjau dari jenis karakteristik responden yaitu dari jenis pekerjaan ditemukan bahwa, pada responden dengan pekerjaan wiraswasta dari 52 orang responden diperoleh skor kepuasan rata-ratanya yaitu sebesar 9,06, dan responden dengan jenis pekerjaan petani diperoleh skor kepuasan rata-ratanya sebesar 8,54 dari 13 responden. lanjut bahwa responden dengan ibu rumah tangga diperoleh skor kepuasan rata-ratanya sebesar 9,38 dari 16 responden, pekerjaan Pegawai negeri sipil diperoleh skor kepuasan rata-ratanya sebesar 9,25 dari 4 orang responden, pensiunan Pegawai negeri sipil diperoleh skor kepuasan rata-ratanya 10,00 dari 3 orang responden, pegawai BUMN skor kepuasan rata-ratanya yaitu 9,00 dari 2 orang responden dan yang terakhir yaitu mahasiswa diperoleh skor kepuasan rata-ratanya sebesar 10,00 dari 3 orang responden.

### 1. Analisis Bivariat

#### a. Hubungan Pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang cepat tanggap (*responsive*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19.

Sebelum dilakukan analisis bivariat antara variabel independen dan dependen terlebih dahulu dilakukan uji normalitas data dengan menggunakan uji normalitas *Kolmogrov smirnov* untuk mengetahui apakah data tersebut terdistribusi normal atau tidak. Berdasarkan uji normalitas data yang telah dilakukan diketahui nilai sig pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang cepat tanggap (*responsive*)  $0,00 < 0,05$ , dan nilai sig kepuasan pasien  $0,00 < 0,05$ , yang menunjukkan bahwa data tidak terdistribusi normal. berdasarkan uji normalitas tersebut yang menunjukkan bahwa data tidak normal, oleh karena itu analisis bivariat yang di gunakan untuk uji korelasi adalah korelasi *Spearman rho*, hal ini dikarenakan data tidak terdistribusi normal.

**Tabel 4**  
**Hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang Cepat tanggap (*responsive*) Dengan Kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19.**

Skor	Kepuasan Pasien
Pelayanan keperawatan rawat jalan tentang Cepat tanggap ( <i>responsive</i> )	$r = 0,260$ $p = 0,011$ $n = 95$

Berdasarkan tabel 4. diatas, menunjukkan hasil uji korelasi *spearman rho* adalah korelasi sebesar 0,260 yang berarti terjadi korelasi sedang antara

variabel independen dan variabel dependen. Sedangkan dilihat dari arah hubungan nilai  $r$  bernilai positif yang berarti semakin baik Pelayanan keperawatan rawat jalan tentang Cepat tanggap (*responsive*) maka semakin baik juga kepuasan pasien dirumah sakit tersebut. disamping itu Tabel 4 juga menunjukkan bahwa nilai signifikan diperoleh  $p$  value ( $\alpha \leq 0,05$ ) sebesar 0,011, ini berarti ada Hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang Cepat tanggap (*responsive*) Dengan Kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19.

**b. Hubungan Pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19.**

Sebelum di lakukan analisis bivariat antara variabel independen dan dependen terlebih dahulu dilakukan uji normalitas data dengan menggunakan uji normalitas *Kolmogrov smirnov* untuk mengetahui apakah data tersebut terdistribusi normal atau tidak. Berdasarkan uji normalitas data yang telah di lakukan di ketahui nilai sig pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang keandalan (*reliability*)  $0,00 < 0,05$ , dan nilai sig kepuasan pasien  $0,00 < 0,05$ , yang menunjukkan bahwa data tidak terdistribusi normal. berdasarkan uji normalitas tersebut yang menunjukkan bahwa data tidak normal, oleh karena itu analisis bivariat yang di gunakan untuk uji korelasi adalah korelasi *Spearman rho*, hal ini dikarenakan data tidak terdistribusi normal.

**Tabel 5**  
**Hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang keandalan (*reliability*) Dengan Kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19.**

Skor	Kepuasan Pasien
Pelayanan keperawatan rawat jalan tentang keandalan ( <i>reliability</i> )	$r = 0,277$ $p = 0,007$ $n = 95$

Hasil Analisis Uji *Spearman rho*

Berdasarkan tabel 5 diatas, menunjukkan hasil uji korelasi *spearman rho* adalah korelasi sebesar 0,277 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 rawat jalan tentang keandalan (*reliability*) maka semakin baik juga kepuasan pasien dirumah sakit tersebut. disamping itu Tabel 5 juga menunjukkan bahwa nilai signifikan diperoleh  $p$  value ( $\alpha \leq 0,05$ ) sebesar 0,007, ini berarti ada Hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang

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

keandalan (*reliability*) Dengan Kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19.

**c. Hubungan pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19.**

Sebelum dilakukan analisis bivariat antara variabel independen dan dependen terlebih dahulu dilakukan uji normalitas data dengan menggunakan uji normalitas *Kolmogrov smirnov* untuk mengetahui apakah data tersebut terdistribusi normal atau tidak. Berdasarkan uji normalitas data yang telah dilakukan diketahui nilai sig pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang jaminan (*assurance*)  $0,00 < 0,05$ , dan nilai sig kepuasan pasien  $0,00 < 0,05$ , yang menunjukkan bahwa data tidak terdistribusi 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 normal.

**Tabel 6**  
**Hubungan Pelayanan keperawatan rawat jalan tentang jaminan (*assurance*) Dengan Kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19**

Skor	Kepuasan Pasien
Pelayanan keperawatan rawat jalan tentang jaminan ( <i>assurance</i> )	$r = 0,808$ $p = 0,000$ $n = 95$

Hasil Analisis Uji *Spearman rho*

Berdasarkan tabel 6 diatas, menunjukkan hasil uji korelasi *spearman rho* adalah korelasi sebesar 0,808 yang berarti terjadi korelasi sangat kuat antara variabel independen dan 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. disamping itu Tabel 6 juga menunjukkan bahwa nilai signifikan diperoleh *p value* ( $\alpha \leq 0,05$ ) sebesar 0,000, ini berarti ada Hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang jaminan (*assurance*) Dengan Kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19.

**d. Hubungan Pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19**

Sebelum dilakukan analisis bivariat antara variabel independen dan dependen terlebih dahulu dilakukan uji normalitas data dengan menggunakan uji normalitas *Kolmogrov smirnov* untuk mengetahui apakah data tersebut terdistribusi normal atau tidak. Berdasarkan uji normalitas data yang telah dilakukan diketahui nilai sig pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang empati (*empathy*)  $0,00 < 0,05$ , dan nilai sig kepuasan pasien  $0,00 < 0,05$ , yang menunjukkan bahwa data tidak terdistribusi 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 normal.

**Tabel 7**  
**Hubungan Pelayanan keperawatan rawat jalan tentang empati (*empathy*) Dengan Kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19**

Skor	Kepuasan Pasien
<b>Pelayanan keperawatan rawat jalan tentang empati (<i>empathy</i>)</b>	<b>r = 0,422</b> <b>p = 0,000</b> <b>n = 95</b>

Hasil Analisis Uji *Spearman rho*

Berdasarkan tabel 7 diatas, menunjukkan hasil uji korelasi *spearman rho* adalah korelasi sebesar 0,422 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 rawat jalan dari segi empati (*empathy*) maka semakin baik juga kepuasan pasien dirumah sakit tersebut. disamping itu Tabel 7 juga menunjukkan bahwa nilai signifikan diperoleh *p value* ( $\alpha \leq 0,05$ ) sebesar 0,000, ini berarti ada Hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang empati (*empathy*) Dengan Kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19.

**e. Hubungan Pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19.**

Sebelum dilakukan analisis bivariat antara variabel independen dan dependen terlebih dahulu dilakukan uji normalitas data dengan menggunakan uji normalitas *Kolmogrov smirnov* untuk mengetahui apakah data tersebut terdistribusi normal atau tidak. Berdasarkan uji normalitas data yang telah dilakukan diketahui nilai sig pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang bukti fisik (*tangible*)  $0,00 < 0,05$ , dan nilai sig kepuasan pasien  $0,00 < 0,05$ , yang menunjukkan bahwa data tidak terdistribusi normal. berdasarkan

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

uji normalitas tersebut yang menunjukkan bahwa data tidak normal, oleh karena itu analisis bivariat yang di gunakan untuk uji korelasi adalah korelasi *Spearman rho*, hal ini dikarenakan data tidak terdistribusi normal.

**Tabel 8**  
**Hubungan Pelayanan keperawatan rawat jalan tentang bukti fisik (*tangible*) Dengan Kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19**

Skor	Kepuasan Pasien
Pelayanan keperawatan rawat jalan tentang bukti fisik ( <i>tangible</i> )	$r = 0,281$ $p = 0,006$ $n = 95$

Hasil Analisis Uji *Spearman rho*

Berdasarkan tabel 8 diatas, menunjukkan hasil uji korelasi *spearman rho* adalah korelasi sebesar 0,281 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 rawat jalan dari segi bukti fisik (*tangible*) maka semakin baik juga kepuasan pasien dirumah sakit tersebut. disamping itu Tabel 8 juga menunjukkan bahwa nilai signifikan diperoleh  $p$  value ( $\alpha \leq 0,05$ ) sebesar 0,006, ini berarti ada Hubungan pelayanan keperawatan rawat jalan tentang bukti fisik (*tangible*) Dengan Kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19.

### **Pembahasan**

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 95 orang responden dibahas berdasarkan 7 bagian, yaitu mengenai pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi cepat tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*) Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19, Tingkat kepuasan pasien, Hubungan pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang cepat tanggap (*responsive*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19, Hubungan pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19, Hubungan pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19, Hubungan pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa

Pandemi Covid-19, Dan Hubungan pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19.

**1. Pelayanan Keperawatan rawat jalan dari segi cepat tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*) Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19.**

Berdasarkan dari hasil penelitian dari segi pelayanan keperawatan dilihat dari 5 faktor tersebut yaitu cepat tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*) dari 95 responden didapatkan sebuah persentase dari segi Cepat tanggap (*responsiveness*) pelayanan keperawatan rawat jalan, responden yang menganggap telah baik sebanyak 58 orang (61,1%) dan yang menganggap tidak baik sebanyak 37 orang ( 38,9%). lalu jika tinjau dari Keandalan (*reliability*), responden yang telah menilai baik sebanyak 66 orang ( 69,5%) dan tidak baik sebanyak 29 orang ( 30,5%). dan kemudian jika dilihat dari segi Jaminan (*assurance*) pelayanan keperawatan rawat jalan di rumah sakit tersebut, responden yang menilai baik sebanyak 74 orang ( 77,9%) dan tidak baik sebanyak 21 orang ( 22,1%). Selanjutnya dari factor Empati (*empathy*) pelayanan keperawatan rawat jalan dari 95 responden yang mengatakan baik ada sebanyak 76 orang (80.0%) dan yang mengatakan tidak baik ada 19 orang (20.0%). kemudian yang terakhir jika tinjau dari segi Bukti fisik (*tangible*) pelayanan keperawatan rawat jalan, responden mengatakan baik yaitu sebanyak 70 orang (73.7%) dan tidak baik sebanyak 25 orang (26.3%).

Dari hasil persentase faktor-faktor diatas bahwa faktor yang memiliki penilaian paling tinggi yaitu pada variabel empati (*empathy*) dengan persentase 76 orang (80.0%) telah menganggap baik. tingginya penilaian faktor empati tersebut tidak terlepas dari perilaku empati perawat yang diberikan kepada pasien berdasarkan pada keyakinan, perhatian penuh dan harapan, yang dimana perawat yang memberikan keyakinan dan harapan kepada pasien mampu membuat pasien kembali bersemangat dan optimis mengenai kondisi mereka untuk membawa pasien pada perubahan yang lebih baik saat menjalani perawatan rawat jalan terutama dimasa pandemi covid-19 yang mengingat bahwa kondisi pandemi ini cenderung akan membuat seseorang memiliki rasa kekhawatiran yang tinggi tertular hingga dinyatakan Covid-19 saat berada dirumah sakit yang walaupun sebenarnya setiap rumah sakit pasti telah menerapkan prosedur tetap (protap) penanganan Covid-19 sesuai dengan ketetapan pemerintah melalui Keputusan Menteri Kesehatan.

Kemudian jika dilihat dari ke 5 faktor tersebut bahwa faktor yang memiliki penilaian dari 95 responden terhadap pelayanan keperawatan rawat jalan yang paling rendah bisa dilihat pada faktor cepat tanggap (*responsiveness*) dengan persentase yang menilai baik sebanyak 58 orang (61.1%). rendahnya persentase ini terjadi karena daya tanggap pelayanan keperawatan yang diharapkan pasien bisa terjadi karena tidak sebanding atau sesuai dengan yang menjadi ekspektasinya terutama

## 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

dimasa pandemi Covid-19 saat menjalani perawatan rawat jalan dirumah sakit, seperti misalnya terkait dengan ketepatan perawat dalam memberikan informasi pelayanan yang akurat terkait dengan perawatan rawat jalan pasien ataupun juga bisa disebabkan terkait dengan ketanggapan dalam memberikan informasi ketika ada hal yang kurang begitu dipahami pasien dalam menerima informasi.

Jika dilihat secara keseluruhan dari ke 5 faktor pelayanan keperawatan rawat jalan yang diberikan bisa dikatakan telah baik. baiknya pelayanan keperawatan dari 5 faktor tersebut tidak terlepas dari bagaimana perawat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas yang sangat mengedepankan profesionalisme dalam bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara pada Masa Pandemi Covid-19. mengingat kondisi pandemi Covid-19 ini mengharuskan setiap rumah sakit sebagai pemberi layanan kesehatan sebagai pertahanan utama harus memberikan pelayanan yang berkualitas dikarenakan di masa pandemi Covid-19 ini Masalah yang dihadapi rumah sakit juga semakin kompleks karena disamping membangun sistem komando yang jelas, rumah sakit juga harus memikirkan bagaimana memutuskan mata rantai penularan di rumah sakit dan bagaimana untuk menghadapi terutama apabila terjadi lonjakan pasien Covid-19.

Menurut teori [Sukma, \(2012\)](#) mengatakan bahwa Keperawatan adalah upaya dalam suatu pemberian pelayanan/asuhan yang bersifat humanistik serta professional, holistik berdasarkan dari ilmu dan kiat, standart pelayanan dengan berpegang teguh tentunya kepada kode etik yang melandasi dalam perawat professional secara mandiri maupun melalui upaya dalam suatu kolaborasi. ditambahkan juga jika dilihat secara teori bahwa dalam pelayanan keperawatan merupakan pengelompokan aktifitas 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 pengelolaan yang disesuaikan dengan standar dari suatu pelayanan ([Eva Kartika Hasibuan & Lasma Rina Efrina Sinurat, 2020](#)).

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh [Sri Purwanti, Swito Prastiwi, dan Yanti Rosdiana \(2017\)](#) bahwa dari pelayanan keperawatan di Puskesmas Wisata Dau Malang ruang rawat jalan didapatkan sebuah persentase sebagian besar yaitu 70 (72,2%) responden mendapatkan pelayanan baik. peneliti juga mengatakan bahwa Faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan perawat dirumah sakit yaitu terdiri dari factor keandalan (reliability), daya tangkap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty) dan bukti fisik (tangibles).

Berdasarkan hasil penelitian terkait tentang pelayanan keperawatan rawat jalan, peneliti mencoba menyimpulkan bahwa pelayanan keperawatan menjadi faktor yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terutama dimasa pandemi covid-19 ini, dikarenakan mengingat pandemic covid-19 yang belum berakhir perawat memiliki peran besar untuk turut andil dalam memberikan pelayanan yang berkualitas agar tentunya pasien bisa mendapatkan pelayanan sesuai

dengan apa yang menjadi harapannya saat menjalani pengobatan dirumah sakit tersebut.

## **2. Kepuasan pasien pada Pelayanan keperawatan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Masa Pandemi Covid-19**

Berdasarkan hasil penelitian dari kepuasan pasien pada Pelayanan keperawatan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Masa Pandemi Covid-19 didapatkan bahwa sebagian besar pada kategori puas yaitu ada sebanyak 68 orang (71.6%) dan responden dengan kategori tidak puas sebanyak 27 orang (28.4%). dari persentase tersebut bisa disimpulkan bahwa dari 95 responden yang telah dilakukan penelitian mayoritas berada kategori telah puas dari pelayanan keperawatan rawat yang didapatkan selama masa pandemi covid-19 ini. tingginya angka kepuasan pasien dirumah sakit tersebut terutama dimasa pandemi Covid-19 tentunya tidak terlepas dari bentuk pelayanan keperawatan yang diterapkan dalam memenuhi kepuasan pasien di rumah sakit tersebut yang mengedepankan dalam memberikan bentuk pelayanannya pada prosedur yang berlaku. seperti halnya dalam kondisi pandemi Covid-19 ini perawat dalam memberikan pelayanannya selalu menerapkan protokol kesehatan Covid-19 demi menjaga keselamatan bersama dirumah sakit. mengingat kondisi pandemi ini penerapan dalam protokol kesehatan Covid-19 sangat penting dilakukan. oleh karena itu dapat dipahami bahwa untuk dapat memberikan rasa kepuasan kepada pasien perlu upaya yang ekstra dalam mewujudkannya. Berupaya dalam artian bersungguh-sungguh memberikan seluruh potensi yang ada pada diri perawat selaku pemberi pelayanan hanya untuk kepentingan pasien semata dengan tujuan agar tercapai kepuasan pasien.

Disisi lain jika dilihat dari ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan rawat jalan dimasa pandemi Covid-19 dari sebanyak 27 orang (28.4%) responden ini bisa jadi disebabkan karena ketika terjadinya masalah antrian panjang saat menjalani perawatan rawat jalan, yang dimana dalam kondisi tersebut seseorang harus rela menunggu beberapa waktu untuk mendapatkan pelayanan saat antrian panjang. dalam kondisi Pandemi Covid-19 ini menunjukkan perlunya sistem manajemen antrian yang dapat menangani arus pasien dengan aman dan efisien. Dengan peraturan untuk menjaga jarak aman dan batasan jumlah maksimal orang di dalam ruangan, yang dimana pemberi layanan kesehatan perlu beradaptasi dan gesit untuk menjaga layanan sekaligus menjaga keamanan semua agar kepuasan pasien bisa didapatkan saat menjalani perawatan rawat jalan dirumah sakit tersebut.

Kepuasan pasien 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. oleh karena itu kepuasan ini akan terjadi karena penilaian terhadap manfaat serta kenikmatan yang diperoleh pasien lebih dari apa yang dibutuhkan atau diharapkan ([Koentjoro, 2007](#)).



## 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

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [Widya Fadila, Iting, dan Prodalima \(2020\)](#) bahwa dari 31 responden di Puskesmas Lawe Sigala-Gala terdapat persentase kepuasan sebesar 67,7% responden dengan kategori tinggi pada pelayanan keperawatan rawat jalan.

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Masa Pandemi Covid-19 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 yang akan berikutnya.

### **3. Hubungan Pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang cepat tanggap (*responsive*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19**

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa dari 95 responden didapatkan korelasi menurut tingkat keeratan antar variabel adalah 0,260 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 cepat tanggap (*responsive*) dengan kepuasan di Masa Pandemi Covid-19. Sedangkan di lihat dari arah hubungan nilai  $r$  bernilai positif, yang berarti semakin baik pelayanan keperawatan dari segi cepat tanggap (*responsive*) maka semakin meningkat juga kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Pada Masa Pandemi Covid-19. Selain itu, 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 tentang cepat tanggap (*responsive*) dengan Kepuasan Pasien. Secara statistik memang terdapat hubungan antara Pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang cepat tanggap (*responsive*) 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 pasien seperti misalnya dengan ketanggapan perawat dalam merespon kebutuhan pasien terkait dengan hal yang ingin ditanyakan oleh pasien dari pelayanan yang didapatkan khususnya di ruang rawat jalan. Hal ini sesuai dengan teori menurut [Noviyanti \(2020\)](#) bahwa Dalam memberikan pelayanannya, 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 [Dwidyaniti 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 diperoleh  $p \text{ value} = 0,001$  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 (*responsive*) pelayanan keperawatan rawat jalan memiliki kaitan yang erat terkait dengan masalah kepuasan pasien dirumah sakit tentunya, hal ini karena ketika perawat telah memberikan pelayanannya terkait dengan ketepatan dalam merespon kebutuhan pasien dengan baik maka akan mempengaruhi penilaian pasien tentang kepuasanya selama mendapatkan pelayanan diruang rawat jalan.

#### **4. Hubungan Pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19**

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil uji korelasi *rank spearman* didapatkan korelasi menurut tingkat keeratan antar variabel adalah 0,277 yang dimana jika nilai  $r = 0,26-0,50$  maka korelasi antar variabel adalah sedang. Artinya bahwaini menunjukkan terjadi korelasi sedang antara Hubungan Pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang keandalan (*reliability*) dengan kepuasan di Masa Pandemi Covid-19. Sedangkan di lihat dari arah hubungan nilai  $r$  bernilai positif, yang berarti semakin baik pelayanan keperawatan dari segi keandalan (*reliability*) maka semakin meningkat juga kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Pada Masa Pandemi Covid-19. kemudian hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa nilai signifikan diperoleh  $p \text{ value} (\alpha \leq 0,05)$  sebesar 0,007 artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel Pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang keandalan (*reliability*) dengan Kepuasan Pasien. dilihat dari definisi nya bahwa keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan yang dimiliki oleh pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan yang tepat atau akurat dan kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan (Novita Verayanti Manalu et al., 2021). dalam Dimensi kehandalan (*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).

Dalam Hasil penelitian ini telah sesuai atau sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puput Melati Hutaaruk (2018) bahwa dalam penelitiannya Terdapat Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Realibility (Andal) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Sinar Husni Kecamatan Labuhan Deli Medan, yang dimana didapatkan nilai  $p=0,016$  ( $p < 0,05$ ).

Dari hasil penelitian peneliti mengasumsikan bahwa Kehandalan 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 memiliki kemampuan penguasaan, pengetahuan, keahlian, dan kemandirian profesionalisme tinggi sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan kepuasan pasien yang baik.

## 5. Hubungan Pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19

Berdasarkan dari hasil Penelitian menunjukkan bahwa dari 95 responden didapatkan korelasi menurut tingkat keeratan antar variabel adalah 0,808 yang dimana jika nilai  $r = 0,76-1,00$  maka korelasi antar variabel adalah sangat kuat. artinya bahwa dari ke 5 variabel yang dilakukan uji korelasi bahwa faktor dari segi jaminan (*assurance*) memiliki tingkat keeratan variabel yang paling kuat. terjadinya keeratan antar variabel yang sangat kuat ini tidak terlepas dari bagaimana pemberi pelayanan keperawatan ini bisa memberikan pengaruh yang besar dalam menunjang tingkat kepuasan pasien selama menjalani perawatan rawat jalan dirumah sakit tersebut terutama dimasa pandemi Covid-19 ini. hal ini bisa disebabkan karena pengetahuan yang dimiliki oleh perawat serta terampil dalam menerapkan kemampuan yang dimiliki sehingga pasien bisa mendapatkan keamanan yang bisa dirasakan saat menerima pelayanan. meningkat kondisi pandemi Covid-19 ini setiap pasien pada dasarnya ingin diperlakukan secara baik oleh pihak pemberi layanan rumah sakit dalam hal ini perawat tentunya. Adanya jaminan terutama dimasa pandemi Covid-19 ini bahwa pasien yang datang akan dilayani secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit, akan diberikan rasa aman kepada pasien, sehingga kemantapan pribadi pasien akan bertambah yang dimana kepercayaan mereka terhadap rumah sakitpun juga akan semakin bertambah.

Hal ini bisa dibuktikan dari pada nilai  $r$  dari hasil penelitian ini yang menunjukkan bernilai positif, arti dari pada nilai  $r$  yang positif ini adalah semakin baik pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi jaminan (*assurance*) maka akan semakin meningkatkan nilai dari pada kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Pada Masa Pandemi Covid-19. Selain itu juga diperoleh nilai signifikansinya yaitu sebesar  $0,000 \leq \alpha 0,05$ , artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel Pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang jaminan (*assurance*) dengan Kepuasan Pasien.

Secara teori *Assurance* (Jaminan) menjadi inti dari produk pelayanan yang meyakinkan pada dasarnya bertumpu pada kepuasan pelayanan yang diberikan oleh perawat, komitmen organisasi yang menunjukkan pemberian pelayanan yang baik, dan ditimbulkan dari segala aktivitas pelayanan tersebut diyakini oleh pasien, akan dilayani sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dapat diyakini sesuai dengan kepastian pelayanan (Nursalam, 2013).

Pada hasil penelitian ini, sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh [Putu Widiastuti, IGAA Sherlyna Prihandhani dan Ni Putu Rini Pradnyasari \(2020\)](#) bahwa dalam hasil penelitiannya menunjukkan variabel dari 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 kurang 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 pasienya , keterampilan dalam memberikan informasi, sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan pasien selama menjalani perawatan rawat jalan dirumah sakit tersebut terutama dimasa Pandemi Covi-19.

#### **6. Hubungan Pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19**

Berdasarkan dari hasil Penelitian uji korelasi *Rank Spearman* menunjukan bahwa dari 95 responden 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 di Masa Pandemi Covid-19. Sedangkan di lihat 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 Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Pada Masa Pandemi Covid-19. Selain itu, juga menunjukan bahwa nilai signifikan diperoleh *p value* ( $\alpha \leq 0,05$ ) sebesar 0,000 artinya ada hubungan yang signifikan antara variabel Pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang 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.

Dari hasil penelitian ini peneliti berasumsi bahwa Perawat yang berperilaku empati dengan baik kepada pasien akan sangat membantu tentunya dalam mempererat hubungannya dengan pasien terutama di masa pandemic covid-19 saat ini, sehingga oleh karena itu hal ini akan menjadikan pasien merasa diperhatikan oleh perawat yang pada akhirnya kemudia akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. dilain hal juga disini peneliti berasumsi bahwa perawat selalu bersikap menghargai kepada pasien dengan selalu mendengarkan dengan baik terkait apa yang menjadi keluhan pasien dengan bersikap empati tanpa membedakan pasien dalam memberikan pelayanan keperawatan selama menjalani perawatan rawat jalan dirumah sakit tersebut.

## 7. Hubungan Pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19

Berdasarkan dari hasil Penelitian Uji korelasi *spearman rho* didapatkan korelasi menurut tingkat keeratan antar variabel adalah 0,281 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 bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan di Masa Pandemi Covid-19. 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 di Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Pada Masa Pandemi Covid-19. 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 tentang bukti fisik (*tangible*) dengan Kepuasan Pasien. dalam kriteria bukti fisik yang mampu memberikan kepuasan bagi pasien dapat dinilai berdasarkan dari ketersediaan fasilitas ruang pelayanan puskesmas (baik ruang tunggu, ruang periksa, dll) yang tertata rapi, bersih dan nyaman, memiliki peralatan medis yang lengkap, serta penampilan petugas kesehatan yang meyakinkan (Ahmad Zacky Anwary, 2020).

Dalam Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Subardin (2020) bahwa Hasil penelitian menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai dari  $p$  values  $< 0.05$  yaitu 0.017 yang berarti terdapatnya 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 diterimanya selama diruang rawat jalan seperti misalnya terkait 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 cepattanggap (*responsive*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*) terutama mengingat kondisi pandemic covid-19 yang sampai saat ini masih terjadi.

## Kesimpulan

1. Tingkat Pelayanan keperawatan rawat jalan dari segi Cepat tanggap (*responsiveness*) responden yang menganggap telah baik sebanyak 58 orang (61,1%) dan tidak baik sebanyak 37 orang ( 38.9%). dari Keandalan (*reliability*) responden yang telah menilai baik sebanyak 66 orang ( 69,5%) dan tidak baik sebanyak 29 orang ( 30,5%). dari segi Jaminan (*assurance*) responden yang menilai baik sebanyak 74 orang ( 77,9%) dan tidak baik sebanyak 21 orang ( 22,1%). dari segi Empati (*empathy*) yang mengatakan baik sebanyak 76 orang (80.0%) tidak baik ada 19 orang (20.0%). dari segi Bukti fisik (*tangible*) responden mengatakan baik yaitu sebanyak 70 orang (73.7%) dan tidak baik 25 orang (26.3%).
2. Tingkat Kepuasan pasien dari pelayanan keperawatan rawat jalan mayoritas mengatakan puas yaitu sebanyak 68 orang (71.6%) dan tidak puas sebanyak 27 orang (28.4%).
3. Ada Hubungan pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang cepat tanggap (*responsive*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19 dengan nilai  $p$  0,011 (  $p \leq 0,05$ ) dengan korelasi  $r = 0,260$  korelasi sedang.
4. Ada Hubungan pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang keandalan (*reliability*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19 dengan nilai  $p$  0,007 (  $p \leq 0,05$ ) dengan korelasi  $r = 0,277$  korelasi sedang.
5. Ada Hubungan pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19 dengan nilai  $p$  0,000 (  $p \leq 0,05$ ) dengan korelasi  $r = 0,808$  korelasi sangat kuat.
6. Ada Hubungan pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19 dengan nilai  $p$  0,000 (  $p \leq 0,05$ ) dengan korelasi  $r = 0,422$  korelasi sedang.
7. Ada Hubungan pelayanan keperawatan Rawat Jalan tentang bukti fisik (*tangible*) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara di Masa Pandemi Covid-19 dengan nilai  $p$  0,006 (  $p \leq 0,05$ ) dengan korelasi  $r = 0,281$  korelasi sedang.



## BIBLIOGRAFI

- Supranto. (2011). *pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta. [Google Scholar](#)
- Umam, C., Muchlish, L., Maryati. (2019). Analisis kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan rawat jalan dengan metode IPA (Importance Performance Analysis) di puskesmas bogor tengah kota bogor. *Promotor Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 2(1), 7–19. [Google Scholar](#)
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik : Konsep,Dimensi,Indikator, dan Implementasinya*. Retrieved from <https://doi.org/10.1163/15718085-12341263> [Google Scholar](#)
- Meutia Dewi. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada rumah sakit rehabilitasi medik kabupaten aceh timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 535–544. [Google Scholar](#)
- Mulyati, Susanti, E., Aryati, S., Mardhotillah, E., Maftukhah, Sulistyowati, G., Indrayati, N., & Livana PH. (2020). Tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan asuhan keperawatan. *Jurnal Keperawatan*, 12(1), 57–62. [Google Scholar](#)
- Nursalam. (2011). *Proses dan dokumentasi keperawatan, konsep dan praktek*. Jakarta: Salemba Medika. [Google Scholar](#)
- Wang, Z., Qiang, W., & Ke, H. (2020). A Handbook of 2019-nCoV Pneumonia Control and Prevention. *Hubei Science and Technology Press*, 1–108. [Google Scholar](#)
- Oeliestina, O. (2021). Pengaruh Pandemi Covid 19 Terhadap Perekonomian Propinsi Jambi. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 9(1), 54–46. [Google Scholar](#)
- Naser Parizad, Rasoul Goli, Mansour Arad, Roshanak Mirzaee, Rahim Baghaie, Hossein Habibzadeh. (2020). Satisfaction with nursing care and its related factors in patients with COVID-19: A Descriptive Correlational Study. *Research Square*, 1–13. [Google Scholar](#)
- Pasalli, A., Patattan, A.A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale (JKFN)*, 4(1), 14–19. <https://doi.org/DOI:10.52774/jkfn.v4i1.57> [Google Scholar](#)
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit* (Pemerintah, Ed.). Jakarta. [Google Scholar](#)

- Pisu, H.D., Rompas, S., Malara, R. (2015). Hubungan Respons Time Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rsup Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *E-Jurnal Keperawatan*, 3(2), 1–7. [Google Scholar](#)
- Nayeon Shin, Jummi Park. (2018). 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*, 12((2018)), 203–208. [Google Scholar](#)
- Agung, M., Muzakir., Gunawan. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan, Fasilitas Dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UIT Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 1(2), 30–44. [Google Scholar](#)
- Muninjaya, Gde AA. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Ghalia Indonesia. [Google Scholar](#)
- Zamanzadeh, Valizadeh, L., Khajehgoo, M. (2019). Assessment of nurse–patient communication and patient satisfaction from nursing care. *Nursing Open*, 6(2019), 1189–1196. [Google Scholar](#)
- Hidayati, A.N., Suryawati, C., Sriatmi, A. (2014). Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 2(1), 9–14. [Google Scholar](#)
- Tangdilambi, N., Badwi, A., Alim, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5(2), 165–181. [Google Scholar](#)
- Profil Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas. (2019). Profil Rumah Sakit Umum Daerah Bahteramas. Retrieved from Diakses tanggal 24 Maret 2021 website: <http://rsud-bahteramas.go.id/profil-2/> [Google Scholar](#)
- Sukma. (2012). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher. [Google Scholar](#)
- Eva Kartika Hasibuan & Lasma Rina Efrina Sinurat. (2020). *Manajemen dan Strategi Penyelesaian Masalah Dalam Pelayanan Keperawatan*. Malang: Ahlimedia Press. [Google Scholar](#)
- Purwanti, S., Prastiwi, S., Rosdiana, Y. (2017). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang. *Nursing News*, 2(2), 688–699. [Google Scholar](#)
- Koentjoro. (2007). *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta: ANDI. [Google Scholar](#)



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

- Fadila, W., Iting, Prodalima. (2020). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Lawe Sigala –Gala. *Jurnal Ners Nurul Hasanah*, 8(2), 40–44. [Google Scholar](#)
- Noviyanti. (2020). *Faktor Pelayanan yang Profesional Terhadap Kepuasan Pasien*. Pasuruan: Penerbit Qiara Media. [Google Scholar](#)
- Dwidyaniti Wira, Suarjana dan Ganda Wijaya. (2014). Hubungan antara Persepsi Daya Tanggap dan Persepsi Empati dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wangaya Denpasar. *Public Health and Preventive Medicine Archive*, 2(2), 150–155. [Google Scholar](#)
- Devi,Y. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekabaru Tahun. *Al-Tamimi Kesmas*, 8(1), 1–12. [Google Scholar](#)
- Manalu Verayanti Novita, et. al. (2021). *Kepemimpinan Dan Manajemen Pelayanan Keperawatan*. Yayasan Kita Menulis. [Google Scholar](#)
- Asmuji. (2013). *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi*. yogyakarta: Arruzz Media. [Google Scholar](#)
- Hutauruk, Puput Melati. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di RSU Sinar Husni Kecamatan Labuhan Deli Medan Tahun 2014. *Jurnal Ilmiah Kebidanan Imelda*, 4(1), 33–42. [Google Scholar](#)
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan* (3rd ed.). Jakarta: Salemba Medika. [Google Scholar](#)
- Widiastuti, P., Prihandhani, S.I., Pradnyasari, R.P.N. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Mangusada. *Medikes (Media Informasi Kesehatan)*, 7(2), 365–374. [Google Scholar](#)
- Taufik. (2012). *Empati Pendekatan Psikologi Sosial*. Jakarta: Rajawali. [Google Scholar](#)
- Hasim, H.N., Induniasih, Asmarani, L.F. (2018). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Empati Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Sleman Yogyakarta. *Caring : Jurnal Keperawatan*, 7(1), 1–8. [Google Scholar](#)
- Anwary, Z.A. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Dinamika Kesehatan Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 11(1), 397–408. [Google Scholar](#)
- Subardin. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Biromaru Kecamatan Sigibiromaru Kabupaten Sigi. *Jurnal Ilmiah Kesmas IJ (Indonesia Jaya)*, 20(2), 80–88. [Google Scholar](#)

Aken Camala, Tri Ani Marwati, Akrom

Mustofa, A. (2008). Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung. *FlKkes Jurnal Keperawatan*, 1(2), 23–37. [Google Scholar](#)

---

**Copyright holder:**

Aken Camala, Tri Ani Marwati, Akrom (2022)

**First publication right:**

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

**This article is licensed under:**

