



LEMBAR PENGESAHAN
Nomor: 100/LP-LPBK/IV/2025

Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Jenggol Kota Pekalongan

Nama : Elva Firnanda

Menerangkan bahwa abstrak ini telah diterjemahkan ke dalam Bahasa Inggris oleh Lembaga Pengembangan Bahasa dan Kerja Sama (LPBK), Universitas Muhammadiyah Pekalongan Pekalongan.

Pekalongan, 21 April 2025

Disahkan oleh,
Kepala Lembaga Pengembangan Bahasa dan Kerja Sama (LPBK)

Aida Rusmariansa, S.Kep., Ns., MAN

ABSTRAK

Elva Firnanda¹, Nur Izzah²

Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Jenggol Kota Pekalongan

Pendahuluan: Kepuasan pasien merupakan indeks utama kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Ada beberapa faktor yang dapat meningkatkan Kepuasan pasien yaitu kualitas produk atau jasa, harga, emosional, kinerja, pelayanan, lokasi, komunikasi, suasana, dan salah satunya yaitu kualitas pelayanan keperawatan. Peningkatan kualitas keperawatan dapat menjalin hubungan saling percaya antara perawat dan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Jenggol Kota Pekalongan.

Metode: Metode penelitian ini deskriptif korelatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Pengumpulan data menggunakan teknik *quota sampling*. Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di poli umum Puskesmas Jenggol Kota Pekalongan dengan jumlah sampel 96 responden. Alat ukur menggunakan adalah kuesioner kualitas pelayanan keperawatan dan kuesioner kepuasan pasien. Analisis data pada penelitian ini dengan menggunakan uji *Chi Square*.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan lebih dari setengah responden yaitu 53 pasien (55,2%) menyatakan kualitas pelayanan baik, lebih dari setengah responden yaitu 52 pasien (54,2%) menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan yang digunakan perawat. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai $p < 0,001$ artinya ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Jenggol Kota Pekalongan. Nilai OR = 9,939 yang berarti bahwa perawat yang melakukan kualitas pelayanan baik berpeluang 10 kali untuk pasien merasa puas dibandingkan dengan perawat yang memiliki kualitas pelayanan kurang baik.

Simpulan: Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Jenggol Kota Pekalongan.

Rekomendasi: Perlu adanya kebijakan puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan secara terus menerus.

Kata Kunci: *Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Perawat, Rawat Jalan*

Daftar Pustaka: 48 (2015-2024)

ABSTRACT

Elva Firnanda¹, Nur Izzah²

The Relationship Between the Quality of Nursing Services and Outpatient Satisfaction at Jenggot Community Health Center, Pekalongan City

Background: Patient satisfaction is a key indicator of the quality of healthcare services received by the community. Several factors contribute to increased patient satisfaction, including product or service quality, cost, emotional engagement, performance, service, location, communication, environment, and notably, the quality of nursing care. Improving nursing service quality fosters a trusting relationship between nurses and patients. This study aims to determine the relationship between the quality of nursing services and outpatient satisfaction at Jenggot Community Health Center, Pekalongan City.

Methods: This research employed a descriptive-correlational design with a cross-sectional approach. Data were collected using a quota sampling technique. The study sample consisted of 96 outpatient respondents from the general polyclinic at Jenggot Community Health Center. Data collection instruments included a nursing service quality questionnaire and a patient satisfaction questionnaire. Data was analyzed using the Chi-Square test.

Results: The findings showed that more than half of the respondents (53 patients or 55.2%) rated the quality of nursing services as good, and 52 patients (54.2%) reported being satisfied with the quality of services provided by nurses. The analysis yielded a p-value < 0.001, indicating a significant relationship between nursing service quality and outpatient satisfaction. The odds ratio (OR) was 9.939, suggesting that nurses who provide high-quality care are 10 times more likely to result in patient satisfaction compared to those providing lower-quality care.

Conclusion: There is a significant relationship between the quality of nursing services and outpatient satisfaction at Jenggot Community Health Center, Pekalongan City.

Recommendation:

It is recommended that the community health center implement continuous policies to improve the quality of nursing services.

Keywords: *Patient Satisfaction, Service Quality, Nurses, Outpatients*

References: 48 (2015–2024)