

HUBUNGAN LAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS PERAWATAN BULI KABUPATEN HALMAHERA TIMUR

*Relationship between Nursing Services with the Level of Inpatient Patient Satisfaction
at the Buli Care Health Center, East Halmahera Regency*

Meliana Tande Allo¹, Yurensi Felni Tjingaisa*²

¹ Puskesmas Perawatan Buli, Halmahera Timur

² Program Studi Keperawatan, Universitas Hein Namotemo

E-mail : yurenstjingaisa.wrk555@gmail.com

Diterima : 5 Mei 2025

Disetujui : 22 Mei 2025

Diterbitkan : 25 Mei 2025

Abstrak

Pelayanan kesehatan dinilai baik apabila pelayanan kesehatan tersebut dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Hakekat dasar dari pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan (pasien) yang apabila berhasil dipenuhi akan dapat menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan. Temuan peneliti terkait masih banyaknya pengeluhan yang diberikan oleh pasien dikarenakan kurang tanggapnya pelayanan perawat terhadap keluhan pasien, keadaan ruangan perawatan yang terlalu ramai, kurangnya komunikasi perawat terhadap pasien, pelayanan perawatan yang kurang konsisten, kurangnya keterlibatan perawat saat pemberian edukasi terkait obat-obatan serta diet makanan dan perawatan lanjutan disaat pasien akan pulang. Ketidakpuasan karena alasan-alasan tersebut berdampak pada penurunan jumlah pasien rawat inap di Pukesmas Perawatan Bulli dari waktu ke waktu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Perawatan Buli Kabupaten Haltim. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *teknik purposive sampling* pada pasien rawat inap yang berjumlah 44 pasien, pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Perawatan Buli Kabupaten Halmahera Timur ($Pvalue=0,018$ dan $OR= 10,667$).

Kata kunci: Layanan Keperawatan, Tingkat Kepuasan, Pasien Rawat Inap, Puskesmas Perawatan Buli

Abstract

Health service is considered good if the health service can create a sense of satisfaction in each patient. The basic nature of service is to fulfill the needs and demands of health service users (patients) which if successfully fulfilled will create a sense of satisfaction with health service. The researcher's findings related to the many complaints given by patients due to the lack of responsiveness of nurses to patient complaints, the condition of the treatment room which is too crowded, lack of communication between nurses and patients, inconsistent care service, lack of nurse involvement when providing education related to medicines and diet and follow-up care when the patient is going home. Dissatisfaction due to these reasons has an impact on the decrease in the number of inpatients at the Bulli Care Health Center from time to time. This study aims to determine the relationship between nursing services and the level of satisfaction of inpatients at the Buli Care Health Center, Haltim Regency. The method used in this study is to use an analytical survey research type with a cross-sectional approach. The sampling technique used purposive sampling technique on 44 inpatients, data collection was carried out through questionnaires. The results of the study showed a relationship between nursing services and the level of satisfaction of inpatients at the Perawan Buli Health Center, East Halmahera Regency ($Pvalue = 0.018$ and $OR = 10.667$). Leadership, Work Motivation, Saramaake Health Center

Keywords: Nursing Services, Satisfaction Level, Inpatients, Buli Care Health Center

PENDAHULUAN

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pasien dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya (Barata, 2003). Salah satu pelayanan prima adalah pelayanan kesehatan yang terdapat di Puskesmas. Pelayanan kesehatan bertujuan untuk mengatasi masalah kesehatan seseorang. Hasil penelitian Badan Pusat Statistik (2012) bahwa persentase penduduk yang mengalami keluhan kesehatan dari tahun 2013 hingga 2017 mengalami peningkatan, yakni 24.41% (2013), 26.51% (2014), 26.68% (2015), 28.15% (2016), 30.90% (2017), 33.24% (2018), 33.68% (2019). Berdasarkan keadaan tersebut kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan akan ikut meningkat. Salah satu outcome dari layanan kesehatan selain kesembuhan pasien adalah kepuasan pasien.

Kepuasan adalah perasaan senang ketika sesuatu yang yang diharapkan telah terpenuhi. Kepuasan merupakan perasaan senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara hasil suatu produk dengan harapannya. Kepuasan merupakan salah satu indicator keberhasilan pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu kepuasan pasien. Supriyanto (2010) mendefinisikan kepuasan pasien sebagai perasaan senang karena jasa (pelayanan) yang diterima sesuai dengan harapan menyebutkan ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yakni faktor internal dan factor eksternal. Faktor internal diantaranya yaitu karakteristik individu, kebudayaan, sosial,

dan faktor emosional. Faktor eksternal diantaranya yakni karakteristik produk, harga, pelayanan, lokasi, fasilitas, image, desain visual, suasana dan komunikasi. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut Kotler (2002) diantaranya adalah mutu, pelayanan, dan nilai.

Pelayanan dalam hal ini adalah pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Kebutuhan pasien terhadap layanan kesehatan yang semakin kompleks akan menuntut pelayanan kesehatan yang professional dalam mengatasi masalah kesehatan. Salah satu pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia adalah pelayanan keperawatan. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 279/MENKES/SK/IV/2006 yang menjelaskan bahwa pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk layanan biologis, psikologis, sosial dan spiritual secara menyeluruh yang ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia.

Memaparkan bahwa layanan keperawatan adalah suatu upaya untuk membantu individu baik yang sehat maupun sakit, dari lahir sampai meninggal dalam bentuk peningkatan pengetahuan, kemauan dan kemampuan yang dimiliki sehingga individu tersebut dapat melakukan kegiatan sehari-hari secara mandiri dan optimal. Layanan keperawatan memiliki peran penting dalam pembangunan kesehatan guna meningkatkan derajat kesehatan

masyarakat. Apabila berbagaimasalah kesehatan masyarakat tidak teratasi maka tujuan pembangunan kesehatan akan terhambat.

Pembangunan kesehatan dapat dilaksanakan melalui pelayanan kesehatan dasar yaitu puskesmas (Kepmenkes No 128 Tahun 2004). Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di satu ataus ebagian wilayah kecamatan. Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan dasar bagi seluruh masyarakat yang tinggal di wilayah kerjanya, dilaksanakan secara menyeluruh dan terpadu (Efendi, 2009). Puskesmas perawatan atau puskesmas rawat inap adalah puskesmas yang diberi tambahan ruangan dan fasilitas untuk menolong pasien gawat darurat, baik berupa tindakan operatif terbatas maupun rawat inap sementara (Efendi 2009). Pembangunan puskesmas rawat inap bertujuan meningkatkan jangkauan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan keperawatan memiliki peranan yang penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di puskesmas secara keseluruhan terutama puskesmas perawatan (puskesmas rawat inap). Jumlah tenaga perawat merupakan tenaga paling banyak bila dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya, sehingga perannya menjadi penentu dalam pelayanan kesehatan baik di Puskesmas maupun di rumah sakit. Selain itu, perawat berinteraksi dengan pasien selama 24 jam

untuk melaksanakan layanan keperawatan. Keberhasilan pelayanan puskesmas sangat tergantung pada kinerja perawat puskesmas dalam melaksanakan layanan keperawatan di puskesmas. Keputusan Menteri Kesehatan nomor 128/MENKES/SK/II/2004 bahwa misi dari puskesmas salah satunya yakni memelihara dan meningkatkan mutu, pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan, yang diselenggarakan sesuai dengan standar dan memuaskan masyarakat.

Indonesia Sehat 2025 diharapkan masyarakat memiliki kemampuan menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu dan memperoleh jaminan kesehatan. Pelayanan kesehatan bermutu yang dimaksud adalah pelayanan kesehatan termasuk pelayanan kesehatan dalam keadaan darurat dan bencana, pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan masyarakat serta diselenggarakan sesuai dengan standar dan etikaprofesi (Departemen Kesehatan RI, 2009). Pelayanan kesehatan dinilai baik apabila pelayanan kesehatan tersebut dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien (Azwar, 1996). Hakekat dasar dari pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan (pasien) yang apabila berhasil dipenuhi akan dapat menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan.

Hasil studi pendahuluan pada pasien rawat inap di Puskesmas Perawatan Buli Kabupaten Haltim tanggal 21 Juni 2019 melalui wawancara 10 pasien rawat inap mengeluhkan belum puas terhadap pelayanan yang ada di Puskesmas tersebut.

Sebanyak 6 dari 10 pasien mengeluh bahwa perawat kurang tanggap pada keluhan pasien dan ruangan puskesmas terlalu ramai, sebanyak 5 dari 10 pasien mengeluh kurangnya komunikasi perawat pada pasien, sebanyak 4 dari 10 pasien mengeluh pelayanan perawat yang tidak konsisten, dan sebanyak 2 dari 10 pasien mengeluh perawat tidak memperkenalkan diri pada pasien.

Selain melakukan studi pendahuluan tentang kepuasan pasien di puskesmas Perawatan Buli, peneliti juga melakukan observasi dan wawancara tentang layanan keperawatan di Puskesmas Perawatan Buli Kabupaten Haltim. Hasil yang diperoleh peneliti bahwa layanan keperawatan belum dilakukan secara maksimal. Hal tersebut dapat terlihat dari kurangnya keterlibatan perawat saat memberikan informasi tentang obat-obatan yang diminumnya, diet atau program perawatan ketika pasien dinyatakan sembuh dan diijinkan pulang.

Selain dibuktikan dari hasil wawancara dan observasi, data jumlah pasien rawat inap juga dapat menggambarkan kepuasan pasien. Jumlah pasien rawat inap dari tahun 2013-2017 berturut-turut (tahun 2013) 755 pasien, (tahun 2014) 829 pasien, (tahun 2015) 919 pasien, (tahun 2016) 793 pasien, dan (tahun 2016) 715 pasien. Tahun 2015 - 2016 terlihat adanya penurunan jumlah pasien rawat inap sebanyak 5%. Penurunan jumlah pasien merupakan salah satu indikasi dari ketidakpuasan pasien pada pelayanan puskesmas walaupun tidak signifikan dalam hal membuktikan kepuasan atau ketidakpuasan pasien. Puskesmas

Perawatan Buli memiliki kebijakan mutu dalam memberikan pelayanan prima yang berfokus pada kepuasan pelanggan, keluarga dan karyawan. Kebijakan tersebut dilaksanakan dengan cara meningkatkan kompetensi karyawan, memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat dan akurat, memberikan kemudahan informasi pelayanan kepada pelanggan, menerapkan system Manajemen Mutu ISO 9001:2000 secara efektif dan konsisten (Puskesmas Perawatan Buli, 2018). Kebijakan tersebut sudah dimiliki oleh puskesmas, namun pada kenyataannya masih terdapat pasien yang mengeluh pada layanan puskesmas, terutama pasien rawat inap yang mengeluh pada layanan keperawatan. Meskipun Puskesmas Perawatan Buli terpilih sebagai Puskesmas percontohan dengan standard mutu pelayanan ISO 9001:2000 se-Kabupaten Haltim, namun sangat penting untuk memberikan kepuasan bagi pasien terutama kepuasan terhadap pelayanan keperawatan. Berdasarkan uraian fenomena di atas maka peneliti tertarik untuk mengidentifikasi masalah tersebut sebagai penelitian dengan judul "Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Perawatan Buli Kabupaten Halmahera Timur".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian survei analitik dengan pendekatan cross sectional. Variabel yang akan diteliti adalah layanan keperawatan sebagai variabel bebas dan tingkat kepuasan pasien rawat inap sebagai variabel terikat. Penelitian dengan

pendekatan cross sectional berusaha mempelajari hubungan antara faktor resiko sebagai penyebab dengan dampak dari penyebab tersebut. Penelitian dilakukan di Puskesmas Perawatan Buli, khususnya di ruang rawat inap yang ada di Puskesmas Perawatan Buli, yakni ruang Perawatan Ibu Dan Bayi, ruang Perawatan Persalinan dan Bayi, ruang Perawatan Interna Wanita, ruang perawatan Interna Pria, dan ruang perawatan Anak.

Peneliti menentukan populasi pada penelitian ini menggunakan rata-rata jumlah pasien rawat inap perbulan dalam periode tahun 2020 di ruang rawat inap Puskesmas Perawatan Buli yaitu sebanyak 221 pasien. Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat inap di Puskesmas Perawatan Buli. Sampel diperoleh

menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Berdasarkan perhitungan, diperoleh sampel dalam penelitian ini berjumlah 44 pasien rawat inap.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data tabel 1 di bawah ini menunjukkan proporsi karakteristik responden berdasarkan umur, jumlah terbanyak adalah kelompok umur 22-40 tahun dengan jumlah 21 orang (47,7%). Jenis kelamin perempuan memiliki jumlah terbanyak yaitu sebanyak 24 orang (54,5%). Berdasarkan status pekerjaan responden, jumlah terbanyak adalah responden yang tidak bekerja dengan jumlah 16 orang (36,4%). Sedangkan berdasarkan status pendidikan saat ini ataupun pendidikan terakhir, kategori SMP memiliki jumlah terbanyak, yaitu berjumlah 21 orang (47,7%).

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan pasien rawat inap di Puskesmas Perawatan Buli Kabupaten Halmahera Timur, Juni-Juli 2020 (n= 44)

Umur (tahun)	Frekuensi	Prosentase
6-12	6	13,6
13-17	8	18,2
18-21	3	6,8
22-40	21	47,7
41-65	6	13,6
Total	44	100
Jenis kelamin		
Laki-Laki	20	45,5
Perempuan	24	54,5
Total	44	100
Pekerjaan		
Ibu Rumah Tangga	11	25,0
Wiraswasta	13	29,5
Petani	4	9,1
Tidak Bekerja	16	36,4
Total	44	100

Pendidikan		
SD	4	9,1
SMP	21	47,7
SMA	17	38,6
PT	2	4,5
Total	44	100

Sumber: Data primer, Juli 2020

Tabel 2. Distribusi karakteristik responden berdasarkan lama rawat di Puskesmas Perawatan Buli Kabupaten Haltim bulan Juni-Juli 2020 (n= 44)

	Mean	SD	Minimum-maksimum	95% CI
Lama Rawat (hari)	3,91	0,91	3-6	3,63-4,19

Sumber : data Primer diolah, 2020

Data tabel 2 menunjukkan bahwa rata-rata pasien yang menjadi responden pada penelitian ini telah dirawat selama 4 hari. Lama rawat yang paling singkat adalah 3 hari, dan lama rawat yang paling lama

adalah 6 hari. 95% yakin bahwa rata-rata lama rawat responden di Puskesmas Perawatan Buli berada pada selang 3,63-4,19 hari.

a. Layanan keperawatan di Puskesmas Perawatan Buli Kabupaten Halmahera Timur.

Tabel 3. Distribusi Persepsi Responden Tentang Layanan Keperawatan di Puskesmas Perawatan Buli Kabupaten Halmahera Timur, Juni-Juli 2020 (n= 44)

No.	Klasifikasi	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Tidak Baik	0	0
2.	Kurang Baik	38	86,4
3.	Baik	6	13,6
4.	Sangat Baik	0	0
Jumlah		44	100

Sumber: Data primer, Juni-Juli 2020

Tabel 3 menyajikan distribusi data tentang layanan keperawatan di Puskesmas Perawatan Buli Kabupaten Haltim. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa 6 responden (13,6%) menilai layanan keperawatan di Puskesmas Perawatan Buli berada pada kategori baik dan 38 responden (86,4%) menilai berada pada kategori kurang baik. Penilaian layanan

keperawatan dalam penelitian ini dilakukan oleh pasien. Pasien dapat menilai layanan karena berperan sebagai penerima layanan. Berikut adalah hasil penelitian layanan keperawatan yang mengacu pada beberapa aspek meliputi aspek perhatian, penerimaan, komunikasi, kerja sama, dan tanggung jawab.

Tabel 4. Distribusi Persepsi Responden Tentang Aspek-Aspek Layanan Keperawatan di Puskesmas Perawatan Buli Kabupaten Halmahera Timur bulan Juni-Juli 2020 (n= 44)

Keperawatan	Frekuensi layanan keperawatan								Total	
	Tidak Baik		Kurang Baik		Baik		Sangat Baik		F	%
	f	%	F	%	f	%	f	%		
Perhatian	10	22,7	27	61,4	7	15,9	0	0	44	100
Penerimaan	6	13,6	29	65,9	9	20,5	0	0	44	100
Komunikasi	4	9,1	33	75,0	7	15,9	0	0	44	100
Kerja Sama	3	6,8	25	56,8	16	36,4	0	0	44	100
Tanggung Jawab	10	22,7	27	61,4	7	15,9	0	0	44	100

Sumber: Data primer, 2020

Tabel 4. memaparkan hasil penelitian tentang layanan keperawatan pada aspek perhatian, 7 responden (15,9%) menilai berada pada kategori baik sedangkan 27 responden (61,4%) menilai berada pada kategori kurang baik dan 10 responden (22,7%) menilai berada pada kategori tidak baik. Sebanyak 9 responden (20,5%) menilai layanan keperawatan pada aspek penerimaan berada pada kategori baik. Namun sebanyak 29 responden (65,9%) menilai layanan keperawatan pada aspek penerimaan berada pada kategori kurang baik dan 6 responden (13,6%) menilai layanan keperawatan pada aspek penerimaan berada pada kategori tidak baik. Layanan keperawatan pada aspek

komunikasi dinilai berada pada kategori baik oleh 7 responden (15,9%). Sedangkan 29 responden (65,9%) menilai layanan keperawatan pada aspek komunikasi berada pada kategori kurang baik dan 4 responden (9,1%) menilai berada pada kategori tidak baik.

Sebanyak 16 responden (36,4%) menilai layanan keperawatan pada aspek kerja sama berada pada kategori baik, 25 responden (56,8%) menilai kurang baik dan 3 responden (6,8%) menilai tidak baik. Layanan keperawatan pada aspek tanggung jawab dinilai berada pada kategori baik oleh 7 responden (15,9%), 27 responden (61,4%) menilai kurang baik dan 10 responden (22,7%) menilai tidak baik.

b. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Perawatan Buli Kabupaten Halmahera Timur.

Tabel 5. Distribusi Tingkat Kepuasan Responden pada Layanan Keperawatan di Puskesmas Perawatan Buli Kabupaten Haltim bulan Juni-Juli 2020 (n= 44)

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat rendah	0	0
Rendah	34	77,3
Sedang	10	22,7
Tinggi	0	0
Sangat tinggi	0	0
Total	44	100

Sumber: Data primer, 2020

Berdasarkan data tabel 5 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan responden pada layanan keperawatan berada pada tingkat kepuasan sedang

sebanyak 10 orang (22,7%), dan 34 orang (22,7%) berada pada tingkat kepuasan rendah.

Tabel 6. Distribusi Tingkat Kepuasan Responden pada Aspek-Aspek Layanan Keperawatan di Puskesmas Perawatan Buli Kabupaten Haltim bulan Juni-Juli 2020 (n= 44)

Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien								Total			
	Sangat rendah		Rendah		Sedang		Tinggi		Sangat Tinggi		Total	
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	F	%
Perhatian	0	0	27	61,4	17	38,6	0	0	0	0	44	100
Penerimaan	0	0	30	68,2	14	31,8	0	0	0	0	44	100
Komunikasi	0	0	21	47,7	23	50,0	0	0	0	0	44	100
Kerja Sama	1	2,3	10	22,7	33	75,0	0	0	0	0	44	100
Tanggung Jawab	1	2,3	17	38,6	26	59,1	0	0	0	0	44	100

Sumber: Data primer, 2020

Berdasarkan tabel 6 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pada aspek perhatian berada pada tingkat kepuasan sedang sebanyak 17 responden (38,6%) dan sebanyak 30 responden (68,2%) berada pada tingkat kepuasan rendah. Tingkat kepuasan pada aspek penerimaan berada pada tingkat kepuasan sedang sebanyak 14 responden (31,8%) dan sebanyak 30 responden (68,2%) berada pada tingkat kepuasan rendah. Tingkat kepuasan pada aspek komunikasi berada pada tingkat kepuasan sedang sebanyak 23 responden (50,0%) dan sebanyak 21 responden (47,7%) berada pada tingkat kepuasan rendah. Sebanyak 33 responden (75,0%) memiliki tingkat kepuasan sedang,

namun terdapat sebanyak 10 responden (22,7%) memiliki tingkat kepuasan rendah bahkan terdapat 1 responden (2,3%) memiliki tingkat kepuasan sangat rendah pada aspek kerja sama. Tingkat kepuasan pada aspek tanggung jawab berada pada tingkat kepuasan sedang sebanyak 26 responden (59,1%) dan sebanyak 17 responden (38,6%) berada pada tingkat kepuasan rendah bahkan ada 1 responden (2,3%) yang memiliki tingkat kepuasan sangat rendah.

c. Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Perawatan Buli , Kabupaten Halmahera Timur.

Tabel 7. Distribusi Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Perawatan Buli Kabupaten Halmahera Timur (n= 44)

Layanan Keperawatan	Tingkat Kepuasan pasien		Total		p Value			
	Rendah	Sedang	F	%	F	%		
Baik	2	33,3	4	66,7	6	13,64		
Kurang Baik	32	84,2	6	15,8	38	86,36	0,018	10,667
Total	34	77,3	10	22,7	44	100		

Sumber : data Primer

Data tabel 6 menunjukkan hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Perawatan Buli Kabupaten Halmahera Timur, dengan hasil uji statistik $p\ value = 0,018$. H_0 gagal ditolak ($p\ value \leq \alpha$), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien Tabel rawat inap di Puskesmas Perawatan Buli Kabupaten Halmahera Timur. Nilai *Odds Ratio* pada hasil uji statistik adalah 10,667, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa layanan keperawatan yang baik memiliki peluang 10,667 kali lebih banyak untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang tinggi dibandingkan dengan layanan keperawatan yang kurang baik

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan

pasien rawat inap di Puskesmas Perawatan Buli Kabupaten Halmahera Timur yang dilakukan pada tanggal 26 Juni–20 Juli 2020 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Sebagian besar pasien rawat inap di Puskesmas Perawatan Buli berumur 22-24 tahun yaitu sebanyak 21 orang (47,7%), perempuan sebanyak 24 orang (54,5%), tidak bekerja sebanyak 16 orang (36,4%), pendidikan SMP sebanyak 21 orang (47,7%), dan rata-rata lama rawat adalah 4 hari.
- Sebanyak 86,4% responden layanan keperawatan di Puskesmas Perawatan Buli berada pada kategori kurang baik.
- Sebanyak 77,3% responden berada pada kategori tingkat kepuasan rendah.
- Ada hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Perawatan Buli Kabupaten Halmahera Timur ($P\ value=0,018$ dan $OR= 10,667$).

DAFTAR PUTAKA

- Achadiat, Chrisdiono M. 2016. *Dinamika Etika dan Hukum Kedokteran dalam Tantangan Zaman*. Jakarta: EGC.
- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang, Lerbin R. 2017. *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Arwani. 2015. *Komunikasi dalam Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Asmadi. 2016. *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Azwar, Azrul. 2014. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Azwar, Azwar. 2018. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Badong, M. Ichsan. 2015. *Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas di Kabupaten Donggala*. Sulawesi: Forum Komunikasi Masyarakat Sulawesi Tengah Bandung.
- Barata, Atep Adya. 2016. *Dasar-Dasar Pelayanan Primai*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Budiharto. 2017. *Metodologi Penelitian Kesehatan Dengan Contoh Bidang Ilmu Kesehatan Gigi*. Jakarta: EGC.
- Departemen Kesehatan RI. 2016. *Profil Kesehatan Indonesia 2017*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Dewan Organisasi Ilmu-Ilmu Kedokteran Internasional (CIOMS) & WHO. 1993. *Pedoman Etik Internasional Untuk Penelitian Biomedis yang Melibatkan*