

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Klinik Sembuh Lukaku Universitas Muhammadiyah Magelang

Reczy Kurnia Vendy¹ , Sodiq Kamal², Rohmayanti³

¹ Department of Nursing, Universitas Muhammadiyah

² Department of Medical Surgical Nursing, Universitas Muhammadiyah Magelang, Indonesia

³ Department of Maternity Nursing, Universitas Muhammadiyah Magelang, Indonesia

 reczykurnia1997@gmail.com

Abstract

The abstract must be short, interesting, simple, and easy to understand without reading the entire article. Therefore, avoid jargon, abbreviations and references. In writing abstracts, the author must be accurate, use the right words, and convey the meaning of the study. A good abstract contains the problem statement and purpose, how the research is carried out (the method), the results, and concludes with a brief statement of conclusions. In the abstract keywords are also always included. Keywords are used to index an article and are the label of an article. Background: The level of satisfaction is a reflection of the quality of service. Patient satisfaction is the result of an assessment in the form of an emotional response to feelings of pleasure and satisfaction in patients because of the fulfillment of expectations or desires in using and receiving nurse services. Objective: This study aims to determine the level of patient satisfaction with the services of nurses at the Lukaku recovery clinic, Muhammadiyah University, Magelang. This study uses primary data sourced from direct observation and questionnaires distributed to respondents. Methods: This study used a questionnaire which was filled out by the respondents. Sampling used accidental sampling, namely the researcher took respondents at that time at the Lukaku Healing Clinic as many as 29 respondents. Results: The results of the data analysis revealed that the variables reliable, assurance, tangible, empathy, responsiveness affect the level of patient satisfaction with the services of nurses at the Healing Clinic, Lukaku.

Keywords: *satisfaction level; patient; nursing services; wound clinic.*

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Klinik Sembuh Lukaku Universitas Muhammadiyah Magelang

Abstrak

Latar belakang: Tingkat kepuasan merupakan cerminan dari dari kualitas pelayanan. kepuasan pasien adalah hasil dari penilaian dalam bentuk respon emosional perasaan senang dan puas pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan perawat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di klinik sembuh Lukaku Universitas Muhammadiyah Magelang. Penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari observasi langsung dan kuesioner yang disebarkan kepada responden. **Metode:** Penelitian ini menggunakan kuesioner yang yang diisi oleh responden. Pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu peneliti mengambil responden pada saat itu juga di Klinik Sembuh Lukaku sebanyak 29 responden **Hasil:** Hasil dari analisis data diketahui bahwa variabel *reliable, assurance, tangible, empathy, responsiveness* berpengaruh pada

tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di Klinik Sembuh Lukaku.

***Kata kunci:* tingkat kepuasan; pasien; pelayanan keperawatan; klinik luka.**

1. Pendahuluan

Masalah kesehatan yang terjadi saat ini telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat seiring dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat maka semakin meningkat pula masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan. Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan, kualitas atau mutu pelayanan lebih terkait dengan ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien dan kelancaran komunikasi antara petugas dan pasien. Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan rumah sakit menuntut pelayanan yang sesuai dengan hak nya yakni pelayanan bermutu dan paripurna (Robbin dan Luthan, 2016).

Upaya kesehatan tersebut di selenggarakan dengan menitiberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Ismainar, 2015). Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang sedang giat-giatnya menggalang pembangunan disegala bidang, salah satunya adalah kesehatan, hal ini sesuai dengan upaya nasional dalam rencana pembangunan jangka panjang (RPJKP) 2005-2025 yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemauan, kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dapat terwujud (Depkes RI, 2015). Hal ini salah satunya ditandai oleh penduduknya memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu, secara adil dan merata.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi perkembangan pelayanan di bidang kesehatan juga dibarengi dengan tuntutan masyarakat terhadap layanan kesehatan menjadi sangat tinggi, keperawatan sebagai salah satu tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan selama 24 jam hendaknya berbenah untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas (Hariyati, 2014) . Salah satu upaya pembangunan bidang kesehatan adalah tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Kepuasan pasien merupakan salah satu indicator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Sri Handayani, 2016). Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan pasien sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil (Supranto, 2011) .

Pengukuran tingkat kepuasan pasien berkaitan erat dengan penjaminan atau mutu dalam pelayanan kesehatan. Penjaminan mutu adalah suatu upaya secara periodic dalam berbagai kondisi yang mempengaruhi pelayanan kesehatan dengan melakukan pemantauan terhadap proses pelayanan yang diberikan serta menelusuri keluaran yang dihasilkan. Dengan demikian, berbagai kekurangan dan penyebab kekurangan dapat diketahui serta upaya perbaikan dapat dilakukan untuk menyempurnakan taraf kesehatan dan kesejahteraan pemakai jasa kesehatan (Anggraini, 2015).

Kepuasan pasien merupakan salah satu hal sangat penting dalam mengevaluasi mutu suatu rumah sakit. Ada empat aspek mutu yang dapat dipakai sebagai indicator penilaian

mutu pelayanan suatu rumah sakit yaitu tampilan keprofesian yang ada dirumah sakit, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan layanan berdasarkan pemakaian sumber daya, aspek keselamatan, keamanan dan keselamatan dan kenyamanan kerja, aspek kepuasan pasien yang dilayani (Bustami, 2011).

Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas atau klinik perlu di tingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat, mutu pelayanan kesehatan di puskesmas atau di klinik adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai aspek komponen atau pelayanan (Bustami, 2011).

Mutu pelayanan rumah sakit dapat ditingkatkan dan pelayanan dapat berjalan dengan baik apabila dalam menjalankan operasinya menggunakan manajemen yang profesional. Manajemen yang diterapkan secara profesional memerlukan perencanaan, pengawasan, pengendalian, yang baik serta dapat mengkoordinasi semua kegiatan yang ada dirumah sakit dalam rangka pencapaian tujuan rumah sakit. Mutu pelayanan rumah sakit merupakan produk lahir dari interaksi dan ketergantungan yang saling terkait antara berbagai komponen atau aspek rumah sakit sebagai suatu system (Caroline, dalam amatira, 2016).

Layanan melalui klinik perawatan milik UMM Universitas Muhammadiyah Magelang diharapkan dapat meningkatkan taraf kesehatan penderita akut, utamanya yang memiliki komplikasi pada penyakit lain yang sulit sembuh. Manager klinik "Sembuh Lukaku" mengatakan bahwa luka yang tidak tertangani secara tepat dapat menimbulkan beban fisik, psikologi, dan finansial penderitanya. Klinik Sembuh Lukaku berada di Jalan Bambang Soegeng Kecamatan Mertoyodan, Kabupaten Magelang itu menerapkan prinsip perawatan "Modern Wound Care Management" dengan penanganan langsung oleh perawatan profesional.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Lohafri Tanan, Indar, Darmawansyah, (2013) yang menyatakan bahwa hasil analisis indeks kepuasan pelanggan (CSI) secara keseluruhan masyarakat sangat puas terhadap pelayanan puskesmas, dimana kepentingan atau harapan pasien di puskesmas dinilai telah terlayani dengan baik. Penelitian lain dilakukan oleh Astuti, Eny Kustiyah (2014) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif pelayanan yang meliputi kehandalan, ketanggapan, keyakinan, perhatian dan penampilan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Azlika M. Alamri, Adisti A. Rumayar, dan Febi K. Kolibu juga melakukan penelitian yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien.

Pelayanan antara lain akibat trauma luka post operasi yang bermasalah, luka terinfeksi, luka kronis, luka diabetes dan luka decubitus. Belum lama ini Fikes UMM secara bertahap menyelenggarakan pelatihan penanganan terhadap luka dengan peserta kalangan dosen, perawat rumah sakit, berasal dari seluruh ekskresidenan kedu, dan mahasiswa program studi keperawatan UMM.

2. Metode

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini yaitu pasien Klinik Sembuh Lukaku yang telah melakukan perawatan luka dalam waktu tiga bulan terakhir sebanyak 29 pasien. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah total sampling. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien pengunjung Klinik Sembuh Lukaku Universitas Muhammadiyah Magelang, pasien yang mendapatkan pelayanan di Klinik Sembuh Lukaku minimal 2 kali kunjungan,

mampu berkomunikasi dengan baik. Penelitian dilaksanakan di klinik sembuh Lukaku pada bulan Desember 2021-Januari 2022. Pengambilan data dilakukan menggunakan lembar kuesioner untuk pasien yang dapat ditemui secara langsung. Bagi pasien yang tidak sedang dirawat, pengambilan data dilakukan dengan menggunakan google form. Alat dalam penelitian ini adalah kuesioner berupa kuesioner kepuasan pasien. Teknis analisis menggunakan analisis asosiatif kuantitatif.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Penelitian

a. Karakteristik Responden

Gambaran karakteristik responden penelitian berdasarkan jenis kelamin, pendidikan dan usia responden.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden	Frekuensi	Prosentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	12	41,4
Perempuan	17	58,6
Pendidikan		
SD	3	10,3
SMP	9	31,0
SMA	14	48,3
Usia		
20-40	4	13,8
41-60	18	62,1
61-80	6	20,7
81-100	1	3,4

Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden berpendidikan setingkat SMA. Berdasarkan umur, sebagian besar responden berada pada rentang umur 40-60 tahun .

b. Tingkat Kepuasan Pasien Klinik Sembuh Lukaku

Berdasarkan data yang sudah di peroleh dilakukan uji univariat untuk melihat tingkat kepuasan pasien di klinik sembuh lukaku. Berikut hasil penelitian dengan uji univariat:

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Tangibility

Kepuasan	Jumlah	Presentase (%)
Tinggi	22	0,76
Sedang	7	0,24
Rendah	0	0
Total	29	100,0

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa berdasarkan dimensi tangibility mayoritas responden menyatakan tingkat kepuasan tinggi dengan pelayanan perawat di klinik sembuh luka.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Reliability

Kepuasan	Jumlah	Presentase (%)
-----------------	---------------	-----------------------

Tinggi	27	0,93
Sedang	2	0,07
Rendah	0	0
Total	29	100,0

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa berdasarkan dimensi reliability mayoritas responden menyatakan tingkat kepuasan tinggi terhadap pelayanan perawat di klinik sembuh luka.

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Responsiveness

Kepuasan	Jumlah	Presentase (%)
Tinggi	23	0,79
Sedang	6	0,21
Rendah	0	0
Total	29	100,0

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa berdasarkan dimensi responsiveness mayoritas responden menyatakan tingkat kepuasan tinggi terhadap pelayanan perawat di klinik sembuh luka.

Tabel 4. Hasil Tingkat Kepuasan Berdasarkan Assurance

Kepuasan	Jumlah	Presentase (%)
Tinggi	19	0,66
Sedang	10	0,34
Rendah	0	0
Total	29	100,0

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa berdasarkan dimensi assurance mayoritas responden menyatakan tingkat kepuasan tinggi terhadap pelayanan perawat di klinik sembuh luka.

Tabel 5. Hasil Tingkat Kepuasan Berdasarkan Empaty

Kepuasan	Jumlah	Presentase (%)
Tinggi	16	55
Sedang	13	45
Rendah	0	0
Total	29	100,0

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa berdasarkan dimensi assurance mayoritas responden menyatakan tingkat kepuasan tinggi terhadap pelayanan perawat di klinik sembuh luka.

3.2 Pembahasan

a. Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 29 sampel dari pasien pasien yang pernah berkunjung ke klinik sembuh lukaku. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah dengan membagikan kuisioner kepada responden yang ditemui dan juga menggunakan google dokumen yang bisa di isi secara online. Dari seluruh pernyataan yang diberikan oleh responden untuk dijawab diharapkan dapat diperoleh gambaran sesungguhnya yang mereka harapkan. Sebagai awal proses analisis dalam hasil penelitian

ini, dilakukan analisis terhadap karakteristik responden yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia dan juga pendidikan.

Data penelitian menunjukkan, berdasarkan jenis kelamin Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan. Merujuk pada data di klinik sembuh Lukaku sebagian besar pasien yang berkunjung ke klinik mengalami luka diabetes melitus. Hal ini sesuai dengan data penelitian yang menunjukkan angka kejadian DM pada perempuan lebih tinggi dibandingkan pada laki laki (Susilawati & Rahmawati, 2021).

Mayoritas responden yang berkunjung ke klinik berdasarkan usia paling banyak usia 41-60 tahun. Dari 29 responden sebanyak 18 responden yang berusia diantara 41-60 tahun. Pada usia ini beberapa orang menjadi lebih rentan terhadap penyakit terutama yang memiliki hipertensi, jantung atau berbadan gemuk. Pada usia ini juga tingkat kesehatan juga cenderung menurun karena akan rentan terhadap penyakit artritis, osteoporosis, gangguan memori dan juga stroke (Susilawati, 2021). Karakteristik responden berdasarkan pendidikan di dominasi dengan pendidikan SMA yaitu sebanyak 14 orang dari total responden 29 orang. Pada penelitian yang sudah dilakukan Irwan Budiana dan Intan Kristina Londa (2019) mayoritas responden yang didapatkan juga berpendidikan SMA. Pada penelitiannya didapatkan hasil bahwa tingkat karakteristik pendidikan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat

b. Tingkat Kepuasan Pasien Klinik Sembuh Lukaku

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan tinggi terhadap pelayanan di klinik sembuh lukaku. Setiap manusia membutuhkan pelayanan bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada pasien dan keluarga pasien menuntut kualitas tertentu. Satu hal yang sering dipermasalahkan pada bidang kesehatan adalah kualitas pelayanan yang menjadi penentu kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Mulyati dkk (2020) menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa sangat puas dengan pelayanan keperawatan yang ada di RSI. Menurut Zeithamal, Berry dan Parasuraman mengatakan ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yakni tampilan fisik (Tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy).

Dalam penelitian ini berdasarkan dimensi tampilan fisik dari total responden 29 sebanyak 22 responden puas dengan tampilan fisik (tangibility) di klinik sembuh luka. Ketika pasien memilih klinik mereka memiliki harapan yang tinggi terhadap aspek tangibles. Sebagai bentuk tampilan aspek ini meliputi kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang perawatan, penataan ruang perawatan, kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan perawatan yang digunakan, dan kerapian serta kebersihan penampilan perawat, karena hal ini secara tidak langsung akan memberikan bentuk kenyamanan saat pasien dirawat. Berdasarkan teori Tjiptono (2017) bukti fisik pada pelayanan asuhan keperawatan di ruang rawat inap merupakan hal yang sangat penting untuk menunjang kesembuhan dari pasien karena bukti fisik memberikan petunjuk tentang kualitas jasa semakin baik fasilitas yang diberikan oleh klinik maka akan dapat menimbulkan kepuasan. Kebersihan dan kenyamanan ruangan rawat inap dapat langsung dirasakan oleh pasien dari awal pasien dirawat sampai keluar dari klinik karena pasien juga membutuhkan sarana dan prasarana klinik yang bersih dan nyaman. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Syahfitriani (2020) yang

menyatakan bahwa dimensi fisik berpengaruh pada kepuasan pelanggan karena pada UNIMMA fasilitas atau peralatan mendukung pasien merasa nyaman.

Berdasarkan dimensi reliability sebanyak 27 responden menyatakan puas dengan dimensi reliability. Kehandalan pelayanan keperawatan sangat penting dalam membantu proses kesembuhan pasien dengan tepat dan terpercaya sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan. Dimensi kehandalan (reliability) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya. Menurut Tjiptono (2017) reability adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji dan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa. Pada dimensi ini pasien sudah menganggap perawat dapat menjalankan profesinya dengan standar kerja dengan baik sesuai dengan atribut pernyataan bahwa pasien sudah merasakan perawat dapat mengatasi masalah dengan tepat dan ketepatan perawat tiba diruangan saat dibutuhkan sehingga hal ini menyebabkan pasien merasa benar-benar diperhatikan. Pada penelitian yang sudah dilakukan oleh Ana dan Wahyu (2019) menyatakan bahwa sikap perawat yang terampil dan profesional dalam melakukan tindakan keperawatan akan menumbuhkan rasa percaya pasien kepada perawat. Pasien pun tidak akan merasa keberatan untuk mengeluarkan biaya lebih karena merasa harapannya untuk mendapatkan pelayanan yang handal telah terpenuhi.

Pada dimensi responsiveness sebanyak 26 responden menyatakan puas dan 3 responden menyatakan cukup puas dengan responsiveness. Variabel ketanggapan dalam penelitian ini berfokus pada pelayanan yang diberikan oleh klinik dalam mengerti kebutuhan pasien dan sikap perawat dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh pasien. Diantaranya adalah tidak lama menunggu, tanggap melayani pasien dan bersedia mendengar keluhan pasien. Pelanggan yang puas akan membuat mereka setia untuk tetap menggunakan jasa yang diberikan. Menurut Lina Ratnawati (2015) Pelanggan yang loyal akan membuat institusi pemberi jasa mampu bertahan. Hal ini menunjukkan bahwa dengan kompetensi teknis yang baik yakni terkait dengan keterampilan, kemampuan, atau kinerja pemberi layanan yang meliputi petugas mampu menjawab pertanyaan dari pasien, tanggap melayani pasien dan memberikan penjelasan atas keluhan pasien, maka pasien akan merasa semakin puas. Demikian pula sebaliknya bahwa dengan kompetensi teknis yang kurang maka pasien merasa semakin tidak puas. Penelitian Dewanti dkk (2021) menyatakan bahwa secara keseluruhan mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Mata Cicendo baik, ditunjang dengan hasil yang paling tinggi pada dimensi responsiveness dan diikuti dengan assurance.

Dari 29 responden sebanyak 19 responden menyatakan puas dengan dimensi assurance. Artinya lebih dari 50% pasien di klinik sembuh luka merasa puas dengan jaminan perawat saat melakukan pemeriksaan. Assurance merupakan cakupan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan. Adanya jaminan yang diberikan oleh Puskesmas seperti pengetahuan dan kemampuan tim medis dalam menetapkan diagnosis penyakit, kemampuan tim medis dalam menanamkan kepercayaan kepada pasien. Seperti yang dikatakan Sapmaya Wulan (2018) memberikan pelayanan membuat pasien dan keluarga pasien menjadi percaya atas kemampuan Puskesmas tersebut dalam mengobati dan melayani pasien sehingga mereka akan merasa puas terhadap jasa layanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas.

Dimensi ke 5 yang dalam penelitian ini adalah empathy yang mana dari 29 responden sebanyak 16 responden merasakan puas dengan empathy. Empathy meliputi kemudahan

dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan konsumen yang terwujud dalam penuh perhatian terhadap setiap konsumen, melayani konsumen dengan ramah dan menarik, memahami aspirasi konsumen, berkomunikasi yang baik dan benar serta bersikap dengan penuh simpati. Empati lebih merupakan perhatian dari perawat yang diberikan kepada pasien secara individual'. Sehingga dalam pelayanan keperawatan, dimensi empati dapat diaplikasikan melalui cara seperti memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien, perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya, perawatan diberikan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain. Menurut Kotler dan Keller (2016) empati yaitu perhatian, perhatian khusus yang diberikan kepada pelanggan. Dalam penelitian Ariella dan Arny (2021) untuk meningkatkan kepuasan pasien, RS juga perlu memperhatikan daya tanggap, empati, kehandalan, jaminan, dan bukti langsung. Jika hal tersebut dapat dipenuhi maka RS dapat dikatakan bermutu tinggi dan kepuasan pasien akan semakin meningkat. Dengan demikian, semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RS maka akan semakin meningkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya semakin rendah mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak RS maka akan semakin rendah pula kepuasan pasien terhadap mutu jasa pelayanan yang diberikan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa: Sebagian besar pasien klinik berjenis kelamin perempuan, berusia antara 40-60 tahun dan berpendidikan setingkat SMA. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di klinik perawatan luka sembuh Lukaku berada pada tingkat tinggi. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan perawat di Klinik Luka Sembuh Lukaku UNIMMA.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih kami sampaikan pada semua pihak yang terlibat dan turut membantu selama penelitian. Penulis juga dapat menyampaikan ucapan terimakasih kepada para *reviewer* dan *proofreader*, dan kepada tim yang membantu survey.

Referensi

- [1]. Arifin Sumitri Lestari, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan, (2013)
- [2]. Ana Fadilah dan Wahyu Yusianto. 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah Di Rsud Dr. Loekmono Hadi Kudus. Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat STIKES Cendekia Utama Kudus Vol. 8, No. 1Maret, 2019
- [3]. Aris Tri Hartoyo, Pelayanan Kesehatan, 2012, (1-5)
- [4]. Ariella Pasalli' dan Arny Arsy Patattan. 2021. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal. Jurnal Keperawatan Florence Nightingale (JKFN) Vol. 4, No. 1, Juni 2021, pp. 14-19
- [5]. Dewi Novitasari dkk. 2019. The Relationship Of Nursing Services With A Level Of Satisfaction Of Patients In Room Dahlia Hospitals Banjar. Jurnal Stikes Muhammadiyah Ciamis : Jurnal Kesehatan Volume 6, Nomor 2, Oktober 2019
- [6]. Eltidawati, Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional, Jawa Tengah: Jurnal Ilmu Kesehatan, 2017,
- [7]. Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2017. Variable yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Yogyakarta
- [8]. Iwan Setiawan, I Made Karisiasa, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan

- Perawat Di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Haji Jakarta, Depok, 2013, (1-3)
- [9]. Kotler, Philip, et al. 2016. Manajemen pemasaran Perspektif Asia. Buku Dua. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andy.
 - [10]. Lina Ratnawati. 2015. Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Kia Puskesmas Ngesrep Kota Semarang. Skripsi Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang
 - [11]. Lohafri Tanan, Indar, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo, Makasar, 2013, (15-16)
 - [12]. Mokhammad Arifin, Sumitri, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan, 2013, (1-3)
 - [13]. Muhammad Iqbal Bumulo, Pengaruh Managemen Model Asuhan Keperawatan Professional Tim Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Dibangsal Pria RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolang Mangondow, Manado, 2017, (2)
 - [14]. Mulyati dkk. 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Menerima Pelayanan Asuhan Keperawatan. Jurnal Keperawatan Volume 12 No 1, Hal 57 - 62, Maret 2020
 - [15]. Ni made arie sulistyawati, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar, 2015, 2320-2323
 - [16]. Nopianti, Cahyo Sasmito, Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Simpang Tiga Kecamatan Banyuke Hulu Kabupaten Landak, Landak:Jurnal Ilmu Managemen Dan Akutansi, 2019, (2-3)
 - [17]. Notoatmodjo, S. 2012. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
 - [18]. Notoatmodjo, S. 2018. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
 - [19]. Sujarweni, V. Wiratna. 2014. Panduan Penelitian Keperawatan dengan SPSS. Yogyakarta: PustakaBaru Press
 - [20]. Supartiningsih, Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Kasus Pada Pasien Rawat Jalan, 2017
 - [21]. Syahfitriani dkk. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Perawat. Indonesian Journal of Nursing Health Science Vol.5, No.2, September 2020 ,p.149-157
 - [22]. Vera Sesriati, Analisa Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan, Padang: Jurnal Kesehatan Perintis, 2019, 117-18
 - [23]. Vika Rosa. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar Makassar.
 - [24]. Wulan, Sapmaya. 2018. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap pada Rumah Sakit Natar Medika di Lampung Selatan. Skripsi strata 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bandar Lampung.