

Hubungan Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Nurussyifa Kudus

Anggi Bagus Widya Saputri¹, Ratna², Dwi Puji Susanti³

^{1,2,3} Program Studi Sarjana Keperawatan Universitas Safin Pati, Indonesia

E-mail: anggibagusws@gmail.com¹

Article History:

Received: 29 Mei 2026

Revised: 17 Juni 2026

Accepted: 01 Juli 2026

Keywords: *Kualitas Pelayanan, Asuhan Keperawatan, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan.*

Abstrak: *Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit yang berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Kualitas pelayanan asuhan keperawatan menjadi komponen utama karena perawat memiliki interaksi langsung dan berkelanjutan dengan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS Nurussyifa Kudus. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain survei analitik dan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian berjumlah 360 responden yang dipilih menggunakan teknik simple random sampling dari populasi sebanyak 3.584 pasien rawat jalan. Instrumen penelitian berupa kuesioner kualitas pelayanan asuhan keperawatan berdasarkan dimensi SERVQUAL sebanyak 15 item dan kuesioner kepuasan pasien sebanyak 9 item. Uji validitas menggunakan Pearson Product Moment dan reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Analisis data dilakukan menggunakan uji Spearman Rank dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik dan tingkat kepuasan berada pada kategori cukup puas hingga sangat puas. Hasil uji Spearman Rank menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat jalan ($p = 0,00$). Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan asuhan keperawatan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien rawat jalan.*

PENDAHULUAN

Pelayanan rawat jalan merupakan bentuk layanan medis yang ditujukan bagi pasien yang datang untuk mendapatkan pemeriksaan, penegakan diagnosis, terapi, maupun tindakan kesehatan lainnya tanpa harus dirawat di rumah sakit. Dalam layanan ini, pasien tidak perlu menginap dan dapat kembali ke rumah pada hari yang sama setelah memperoleh penanganan (*World Health*

Organization, 2025).

Berdasarkan laporan Badan Pusat Statistik (2025), secara nasional proporsi masyarakat yang memanfaatkan layanan rawat jalan di rumah sakit menunjukkan bahwa pada laki-laki sebesar 10,00% berobat di rumah sakit pemerintah dan 9,40% di rumah sakit swasta. Sementara itu, pada perempuan tercatat 9,25% di rumah sakit pemerintah dan 9,89% di rumah sakit swasta. Di tingkat Provinsi Jawa Tengah, persentase laki-laki yang menggunakan layanan rawat jalan mencapai 8,46% di rumah sakit pemerintah dan 11,15% di rumah sakit swasta. Adapun pada perempuan, sebesar 7,40% berobat di rumah sakit pemerintah dan 11,01% di rumah sakit swasta.

Berdasarkan Profil Kesehatan Kabupaten Kudus yang diterbitkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Kudus (2023) tercatat bahwa jumlah total kunjungan rawat jalan dari seluruh rumah sakit di wilayah tersebut mencapai 712.118 kunjungan.

Salah satu fasilitas kesehatan swasta yang berperan aktif dalam memberikan layanan kepada masyarakat Kudus dan sekitarnya adalah RS Nurussyifa Kudus. Data kunjungan menunjukkan bahwa pada tahun 2025, jumlah pasien rawat jalan setiap bulan berada pada kisaran 2.900 hingga 3.900 orang. Hingga bulan September, total kunjungan telah mencapai 39.540 pasien atau sekitar 48,42% dari target tahunan yang ditetapkan sebesar 8.166 kunjungan. Layanan poliklinik dengan jumlah kunjungan tertinggi meliputi poli saraf, penyakit dalam, serta obstetri dan ginekologi (*Obsgyn*).

Fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk layanan rawat jalan, memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas serta memastikan terpenuhinya hak setiap individu dalam memperoleh layanan kesehatan (Karwur, 2024). Upaya mewujudkan mutu pelayanan tersebut sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan, yang terlihat dari kemampuan tenaga kesehatan, khususnya perawat, dalam memberikan asuhan keperawatan secara profesional, penuh empati, responsif, serta berfokus pada kebutuhan pasien (Pujiastuti et al., 2023).

Asuhan keperawatan merupakan layanan profesional yang dilakukan oleh perawat kepada individu, keluarga, maupun kelompok untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia secara menyeluruh (Mursid et al., 2023). Pelaksanaannya melibatkan tahapan yang sistematis, mulai dari pengkajian kondisi pasien, penentuan diagnosis keperawatan, penyusunan rencana tindakan, pelaksanaan intervensi, hingga evaluasi terhadap hasil yang dicapai. Layanan ini bertujuan untuk membantu pasien mencapai kondisi kesehatan yang optimal, meningkatkan kemandirian dalam merawat diri, serta memberikan dukungan baik secara emosional maupun edukatif kepada pasien dan keluarganya (Potter et al., 2025). Dalam pelayanan rawat jalan, peran asuhan keperawatan menjadi sangat penting, terutama dalam memberikan edukasi, pemantauan kondisi, serta tindak lanjut terhadap perkembangan kesehatan pasien agar proses pemulihan dapat berjalan efektif dan berkesinambungan (Zendrato et al., 2021).

Mutu pelayanan asuhan keperawatan di unit rawat jalan sangat ditentukan oleh penerapan proses keperawatan yang sistematis, meliputi tahap pengkajian, penetapan diagnosis keperawatan, perencanaan tindakan, pelaksanaan intervensi, serta evaluasi. Setiap tahapan tersebut memiliki kontribusi penting dalam menjamin pasien memperoleh pelayanan yang tepat sasaran, responsif, dan sesuai dengan kebutuhannya (Simatupang et al., 2025). Namun, di lapangan, pelaksanaannya sering kali belum optimal. Pengkajian kondisi pasien kadang dilakukan secara terbatas karena waktu pelayanan yang singkat, dan keterlibatan pasien dalam tahap perencanaan maupun evaluasi masih kurang (Yuliani & Purna, 2020a). Selain itu, komunikasi terapeutik yang kurang efektif dan dokumentasi keperawatan yang belum lengkap turut memengaruhi mutu asuhan yang diberikan (Sholihin et al., 2020). Proses keperawatan yang tidak dijalankan secara menyeluruh, sistematis, dan berkesinambungan akan berdampak langsung pada tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien

terhadap rumah sakit (Azmiatussahliyah et al., 2025).

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai reaksi emosional sekaligus penilaian subjektif terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diterima, termasuk layanan asuhan keperawatan (Fatrinda et al., 2023). Dalam pelayanan keperawatan di unit rawat jalan, tingkat kepuasan ini sangat dipengaruhi oleh kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang responsif, komunikatif, penuh empati, serta sesuai dengan kebutuhan masing-masing pasien (Setyo Lesmana, 2020).

Apabila mutu asuhan keperawatan mengalami penurunan, misalnya akibat pengkajian yang kurang komprehensif, komunikasi yang tidak efektif, atau tindak lanjut yang tidak berkesinambungan, akibatnya, pasien akan cenderung merasa kurang mendapatkan perhatian dan mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima. Kondisi tersebut dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan serta loyalitas pasien terhadap rumah sakit (Setyo Lesmana, 2020).

Kepuasan pasien merupakan salah satu tolok ukur utama dalam mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit. Pasien yang merasa puas umumnya memiliki pandangan yang baik terhadap tenaga kesehatan dan lebih berpeluang untuk kembali memanfaatkan layanan di kemudian hari (Setyo Lesmana, 2020). Tingkat kepuasan tersebut tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir dari tindakan medis, tetapi juga oleh pengalaman pasien selama menerima pelayanan keperawatan (Marpaung, 2025). Berbagai aspek seperti sikap ramah petugas, kemampuan dalam mendengarkan keluhan, ketepatan waktu pemberian tindakan, serta kejelasan informasi yang disampaikan menjadi faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien (Maelani & Nengsih, 2025).

Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima dapat menimbulkan berbagai konsekuensi yang merugikan, baik bagi pasien maupun pihak rumah sakit. Dari sudut pandang pasien, kondisi ini dapat memicu perasaan kecewa, menurunkan tingkat kepercayaan terhadap tenaga kesehatan, serta mengurangi minat untuk kembali menggunakan layanan di kemudian hari (Laila, 2024). Selain itu, pasien yang merasa tidak puas cenderung membagikan pengalaman negatifnya kepada orang lain, sehingga berpotensi memengaruhi persepsi masyarakat serta menurunkan citra dan reputasi rumah sakit secara keseluruhan (Masjadi & Jannah, 2025).

Berbagai studi terdahulu mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Studi yang dilakukan oleh Sintari et al. (2022) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan yang baik berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien, dengan hasil uji statistik yang menunjukkan hubungan bermakna ($p = 0,017$). Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Novalia et al. (2024) yang menemukan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien rawat jalan di RSBT Karimun tahun 2023. Penilaian kualitas layanan dalam penelitian tersebut didasarkan pada lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), bukti fisik (*tangibles*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Selain itu, penelitian Kusumawati et al. (2024) turut memperkuat temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan, seperti keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap, memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS Paru Manguharjo Madiun. Berdasarkan berbagai hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan keperawatan akan berdampak langsung pada meningkatnya tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan antara Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan dan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Nurussyifa Kudus.”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain survei analitik dan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan di RSUD Nurussyifa Kudus pada bulan September–November 2025.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di RSUD Nurussyifa Kudus sebanyak 3.584 pasien. Sampel penelitian berjumlah 360 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik *simple random sampling*. Kriteria inklusi meliputi pasien rawat jalan berusia ≥ 17 tahun, mampu berkomunikasi dengan baik, serta bersedia menjadi responden.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner kualitas pelayanan asuhan keperawatan berdasarkan dimensi SERVQUAL sebanyak 15 item dan kuesioner kepuasan pasien sebanyak 9 item dengan skala *Likert* 1–5. Uji validitas dilakukan menggunakan *Pearson Product Moment* dan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* dengan hasil seluruh item dinyatakan valid dan reliabel.

Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Spearman Rank* dengan bantuan program IBM SPSS versi 25 pada tingkat signifikansi 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Univariat

Tabel 1. Usia Pasien Rawat Jalan di RS Nurussyifa Kudus

Usia	Frekuensi	Presentase
< 25 tahun	21	5,8 %
25–30 tahun	46	12,8 %
31–35 tahun	34	9,4 %
36–40 tahun	30	8,3 %
41–45 tahun	58	16,1 %
46–50 tahun	64	17,8 %
>50 tahun	107	29,7 %
Total	360	100 %

Hasil penelitian menunjukkan bahwa usia pasien rawat jalan di RS Nurussyifa Kudus, Responden terbanyak berasal dari kelompok usia di atas 50 tahun, sejumlah 107 orang atau 29,7%. Kelompok usia 46–50 tahun menempati urutan kedua sebanyak 64 orang (17,8%), diikuti usia 41–45 tahun sebanyak 58 orang (16,1%). Sementara itu, kelompok usia paling sedikit adalah < 25 tahun yaitu 21 orang (5,8%).

Data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat jalan berada pada kelompok usia dewasa akhir hingga lanjut usia. Hal ini mengindikasikan bahwa kebutuhan pelayanan rawat jalan lebih banyak dimanfaatkan oleh kelompok usia yang telah memasuki fase penurunan fungsi fisiologis tubuh dan berisiko mengalami berbagai penyakit degeneratif maupun kronis (Hasanah & Gurning, 2025).

Kelompok usia > 50 tahun merupakan fase kehidupan yang umumnya ditandai dengan terjadinya proses penuaan (*aging process*) yang berdampak pada menurunnya daya tahan tubuh, elastisitas jaringan, serta fungsi organ vital (Astuti et al., 2023). Di usia ini, orang lebih rentan terhadap berbagai penyakit tidak menular, termasuk hipertensi, diabetes mellitus, gangguan jantung, dan masalah pada persendian. (Nuraeni & Darni, 2024). Kondisi tersebut menyebabkan frekuensi kunjungan ke fasilitas kesehatan menjadi lebih tinggi dibandingkan kelompok usia yang

lebih muda. Selain itu, pada kelompok ini sering ditemukan penyakit penyerta (komorbiditas) yang memerlukan kontrol rutin dan pengobatan jangka panjang (Amila et al., 2021).

Kelompok usia 41–50 tahun yang juga memiliki persentase cukup besar (33,9% jika digabungkan) termasuk dalam kategori usia produktif akhir. Pada fase ini, individu masih aktif bekerja dan menjalankan peran sosial serta keluarga. Tingginya beban kerja, stres, pola hidup kurang sehat, serta kurangnya aktivitas fisik dapat meningkatkan risiko munculnya penyakit kronis (Rahmi, 2024). Oleh karena itu, kelompok usia ini mulai menunjukkan peningkatan kebutuhan terhadap pelayanan rawat jalan, baik untuk pengobatan maupun pemeriksaan kesehatan berkala.

Sementara itu, kelompok usia di bawah 35 tahun memiliki proporsi yang relatif lebih kecil. Hal ini dapat disebabkan oleh kondisi fisik yang masih relatif baik, sistem imun yang lebih optimal, serta tingkat kejadian penyakit kronis yang lebih rendah dibandingkan kelompok usia lebih tua (Pratiwi et al., 2024). Namun demikian, bukan berarti kelompok usia muda terbebas dari risiko penyakit. Gaya hidup modern seperti kurang olahraga, konsumsi makanan cepat saji, kebiasaan merokok, dan stres dapat memicu munculnya penyakit lebih dini (Meilina et al., 2020).

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di RS Nurussyifa Kudus didominasi oleh kelompok usia dewasa akhir dan lanjut usia. Kondisi ini menjadi pertimbangan penting dalam perencanaan pelayanan kesehatan, terutama dalam penyediaan layanan manajemen penyakit kronis, edukasi kesehatan terkait pencegahan komplikasi, serta pendekatan komunikasi yang sesuai dengan karakteristik usia pasien.

Tabel 2. Jenis Kelamin Pasien Rawat Jalan di RS Nurussyifa Kudus

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	132	36,7 %
Perempuan	228	63,3 %
Total	360	100 %

Dari total responden, 228 orang (63,3%) berjenis kelamin perempuan dan 132 orang (36,7%) berjenis kelamin laki-laki. Data ini menunjukkan bahwa kunjungan rawat jalan lebih banyak dilakukan oleh pasien perempuan dibandingkan laki-laki.

Tingginya jumlah pasien perempuan dapat dikaitkan dengan beberapa faktor. Secara biologis, perempuan memiliki kebutuhan pelayanan kesehatan yang lebih kompleks, terutama terkait risiko penyakit degeneratif setelah memasuki masa menopause (Maydianasari et al., 2024). Penurunan hormon estrogen pada perempuan berpengaruh terhadap peningkatan risiko hipertensi, osteoporosis, penyakit jantung, serta gangguan metabolik seperti diabetes mellitus. Kondisi tersebut menyebabkan perempuan usia lanjut lebih sering memerlukan kontrol kesehatan secara rutin di layanan rawat jalan (Kurniawati et al., 2025).

Dari aspek perilaku kesehatan, perempuan umumnya memiliki kesadaran yang lebih tinggi terhadap pentingnya pemeriksaan kesehatan secara rutin dibandingkan laki-laki (Konny et al., 2023). Berbagai penelitian menunjukkan bahwa laki-laki cenderung menunda pemeriksaan kesehatan hingga kondisi penyakit sudah cukup berat. Faktor budaya dan peran sosial juga dapat memengaruhi, di mana laki-laki sering kali mengutamakan pekerjaan dan mengabaikan keluhan kesehatan ringan (Konny et al., 2023).

Sementara itu, meskipun jumlah pasien laki-laki lebih sedikit, bukan berarti kelompok ini memiliki risiko kesehatan yang lebih rendah. Pada beberapa kasus penyakit tertentu seperti gangguan kardiovaskular, penyakit paru akibat kebiasaan merokok, serta cedera akibat aktivitas kerja, laki-laki justru memiliki risiko yang cukup tinggi. Rendahnya angka kunjungan dapat

mencerminkan kurangnya pemanfaatan layanan kesehatan oleh laki-laki (Pratiwi et al., 2024).

Temuan ini menunjukkan adanya perbedaan proporsi kunjungan rawat jalan berdasarkan jenis kelamin. Hal ini menjadi pertimbangan penting dalam perencanaan pelayanan kesehatan, termasuk penguatan program promotif dan preventif yang lebih menasar kelompok laki-laki agar meningkatkan kesadaran dalam memanfaatkan layanan kesehatan secara optimal, serta mempertahankan kualitas pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan kesehatan perempuan.

Tabel 3. Jenis Pasien Rawat Jalan di RS Nurussyifa Kudus

Jenis Pasien	Frekuensi	Presentase
Pasien Baru	112	31,1 %
Pasien Lama	248	68,9 %
Total	360	100 %

Berdasarkan hasil penelitian mengenai jenis pasien rawat jalan di RS Nurussyifa Kudus, diketahui bahwa mayoritas responden merupakan pasien lama yaitu sebanyak 248 orang (68,9%), sedangkan pasien baru sebanyak 112 orang (31,1%). Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar kunjungan rawat jalan berasal dari pasien yang telah memiliki riwayat pemeriksaan atau pengobatan sebelumnya di rumah sakit tersebut.

Tingginya proporsi pasien lama mengindikasikan adanya kebutuhan pelayanan kesehatan yang bersifat berkelanjutan (*continuity of care*). Mengingat mayoritas pasien berada pada kelompok usia >50 tahun, berkaitan dengan pengelolaan penyakit kronis atau degeneratif yang memerlukan kontrol rutin, pemantauan terapi, serta evaluasi berkala (Nugraha et al., 2024). Penyakit seperti hipertensi, diabetes mellitus, gangguan jantung, maupun penyakit sendi umumnya membutuhkan tindak lanjut jangka panjang sehingga pasien harus melakukan kunjungan berulang (Sholeh et al., 2024).

Selain itu, tingginya jumlah pasien lama juga dapat mencerminkan tingkat kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit (Sholeh et al., 2024). Pasien yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan, komunikasi tenaga kesehatan, serta kemudahan akses layanan cenderung kembali untuk melanjutkan pengobatan di fasilitas yang sama. Hal ini menjadi indikator positif dalam aspek mutu pelayanan kesehatan (Aldar & Mokodompit, 2025).

Sementara itu, proporsi pasien baru sebesar 31,1% menunjukkan bahwa rumah sakit tetap menerima aliran pasien baru, baik karena keluhan akut, rujukan dari fasilitas kesehatan lain, maupun kebutuhan pemeriksaan awal. Keberadaan pasien baru tetap penting sebagai indikator aksesibilitas dan jangkauan pelayanan rumah sakit di masyarakat (Aliyah et al., 2024).

Dominannya pasien lama pada penelitian ini menegaskan bahwa layanan rawat jalan di RS Nurussyifa Kudus lebih banyak dimanfaatkan untuk pengelolaan kasus berulang dan penyakit kronis. Oleh karena itu, strategi pelayanan yang berfokus pada manajemen penyakit jangka panjang dan berkelanjutan sangat diperlukan guna meningkatkan keberhasilan terapi dan kualitas hidup pasien.

Tabel 4. Jenis Pasien Rawat Jalan di RS Nurussyifa Kudus

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Presentase
Tidak Sekolah/ Tidak Tamat SD	7	1,9 %
SD	158	43,9 %
SMP	41	11,4 %
SMA	104	28,9 %
Perguruan Tinggi	50	13,9 %
Total	360	100 %

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan Sekolah Dasar (SD) yaitu sebanyak 158 orang (43,9%). Selanjutnya, responden dengan pendidikan SMA sebanyak 104 orang (28,9%), perguruan tinggi 50 orang (13,9%), SMP 41 orang (11,4%), dan paling sedikit adalah tidak sekolah/tidak tamat SD sebanyak 7 orang (1,9%).

Data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat jalan memiliki tingkat pendidikan dasar hingga menengah. Kondisi ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden kemungkinan memiliki keterbatasan dalam memahami informasi kesehatan yang bersifat teknis atau medis (Ridwanah et al., 2022).

Kemampuan seseorang dalam menerima, memahami, dan mengaplikasikan informasi kesehatan dipengaruhi oleh tingkat pendidikannya (Hasibuan et al., 2024). Pasien dengan pendidikan dasar cenderung memerlukan penjelasan yang lebih sederhana, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, serta pendekatan komunikasi yang lebih personal dari tenaga kesehatan (Luthfiyyah et al., 2025). Apabila informasi tidak disampaikan secara jelas, terdapat risiko terjadinya kesalahpahaman terkait aturan minum obat, jadwal kontrol, maupun pengelolaan penyakit kronis.

Sementara itu, responden dengan pendidikan SMA dan perguruan tinggi yang mencapai 42,8% menunjukkan bahwa hampir setengah dari pasien memiliki kemampuan literasi yang relatif lebih baik. Kelompok ini umumnya lebih mudah memahami edukasi kesehatan tertulis, seperti leaflet atau brosur, serta lebih aktif dalam mencari informasi tambahan terkait kondisi kesehatannya (Sitepu et al., 2024).

Dengan demikian, distribusi tingkat pendidikan dalam penelitian ini menjadi pertimbangan penting dalam perencanaan strategi edukasi kesehatan di layanan rawat jalan. Tenaga kesehatan perlu menyesuaikan metode komunikasi dan media edukasi dengan karakteristik pendidikan pasien, terutama bagi kelompok dengan pendidikan dasar, agar pesan kesehatan dapat diterima secara optimal dan mendukung keberhasilan terapi.

Tabel 5. Pekerjaan Pasien Rawat Jalan di RS Nurussyifa Kudus

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
Buruh	105	29,2 %
Karyawan Swasta	81	22,5 %
Wiraswasta	27	7,5 %
Guru	16	4,4 %
PNS	12	3,3 %
Petani	30	8,3 %
Pedagang	1	0,3 %

Pelaut	3	0,8 %
Pelajar/ Mahasiswa	8	2,2 %
Pensiun	5	1,4 %
IRT	17	4,7 %
Tidak Bekerja	55	15,3 %
Total	360	100 %

Dari hasil penelitian, pekerjaan terbanyak pasien rawat jalan adalah buruh sebanyak 105 orang (29,2%), disusul karyawan swasta 81 orang (22,5%) dan responden yang tidak bekerja 55 orang (15,3%). Sementara itu, pekerjaan dengan jumlah paling sedikit adalah pedagang sebanyak 1 orang (0,3%) dan pelaut sebanyak 3 orang (0,8%).

Data tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pasien berasal dari kelompok pekerjaan sektor informal dan swasta dengan karakteristik pekerjaan yang umumnya menuntut aktivitas fisik cukup tinggi dan waktu kerja yang relatif panjang. Kondisi ini dapat berpengaruh terhadap status kesehatan, terutama pada kelompok usia >50 tahun yang secara fisiologis telah mengalami penurunan fungsi tubuh (Wimo et al., 2026).

Pekerjaan sebagai buruh dan petani, misalnya, identik dengan aktivitas fisik berat, paparan lingkungan kerja yang kurang mendukung kesehatan, serta risiko kelelahan kronis. Dalam jangka panjang, kondisi tersebut dapat meningkatkan risiko gangguan muskuloskeletal, penyakit kardiovaskular, maupun penyakit metabolik (Wimo et al., 2026).

Kelompok karyawan swasta yang menempati urutan kedua juga memiliki risiko tersendiri, terutama yang berkaitan dengan stres kerja, pola hidup sedentari, serta pola makan tidak teratur. Faktor-faktor tersebut berkontribusi terhadap munculnya penyakit tidak menular yang memerlukan pemantauan berkelanjutan melalui layanan rawat jalan (Kristanti, 2024).

Distribusi pekerjaan pasien rawat jalan dalam penelitian ini mencerminkan dominasi kelompok pekerja sektor informal dan usia lanjut. Hal ini menjadi pertimbangan penting dalam perencanaan pelayanan kesehatan, terutama dalam penyusunan jadwal kontrol yang fleksibel, edukasi kesehatan yang sesuai dengan latar belakang sosial ekonomi, serta pendekatan promotif dan preventif yang disesuaikan dengan karakteristik pekerjaan pasien.

Tabel 6. Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan di RS Nurussyifa Kudus

Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan	Frekuensi	Presentase
Baik	170	47,2 %
Cukup	130	36,1 %
Kurang	60	16,7 %
Total	360	100 %

Berdasarkan hasil penelitian hampir setengah responden menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik yaitu sebanyak 170 orang (47,2%). Sementara itu, 130 responden (36,1%) menilai dalam kategori cukup, dan 60 responden (16,7%) menilai dalam kategori kurang. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa secara keseluruhan, pasien menilai pelayanan asuhan keperawatan baik, meski tingkat optimalnya belum tercapai.

Lima dimensi utama yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan asuhan keperawatan dalam penelitian ini adalah keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap (Fatimah et al., 2024). Kelima dimensi tersebut mencerminkan bagaimana perawat memberikan pelayanan

mulai dari ketelitian dalam pemeriksaan awal, kejelasan penjelasan tindakan, keterampilan dalam melakukan perawatan, hingga sikap ramah, kepedulian, serta kecepatan dalam merespons kebutuhan pasien (Yuliani & Purna, 2020b).

Responden yang menilai dalam kategori baik umumnya merasakan bahwa perawat memeriksa kondisi dengan teliti sejak pertama datang, menjelaskan masalah atau keluhan dengan jelas, serta melaksanakan tindakan sesuai rencana yang telah disampaikan. Selain itu, pasien merasa bahwa perawat memberikan penjelasan sebelum tindakan dilakukan, bekerja dengan hati-hati dan terampil, serta mampu menciptakan rasa aman dan nyaman selama berada di poliklinik. Kebersihan ruang perawatan, kerapian penampilan perawat, dan kesiapan alat juga turut memperkuat persepsi positif terhadap mutu pelayanan.

Sebaliknya, responden yang menilai cukup dan kurang kemungkinan masih merasakan adanya kekurangan pada aspek komunikasi, kecepatan pelayanan, atau konsistensi dalam memberikan informasi tindak lanjut. Pada layanan rawat jalan dengan jumlah pasien yang cukup banyak, dimensi daya tanggap dan empati sering menjadi perhatian, terutama terkait kecepatan membantu pasien dan kesabaran dalam mendengarkan keluhan (Sepriano et al., 2025).

Mengingat mayoritas pasien dalam penelitian ini berusia di atas 50 tahun dan sebagian besar merupakan pasien lama, kualitas pelayanan keperawatan memiliki peran penting dalam menjaga keberlanjutan kunjungan dan kepatuhan terhadap pengobatan. Pasien usia lanjut umumnya membutuhkan penjelasan yang lebih rinci, pendekatan yang sabar, serta rasa aman selama proses perawatan (Arneliwati et al., 2025).

Meskipun hampir setengah responden telah menilai kualitas pelayanan asuhan keperawatan dalam kategori baik, peningkatan mutu secara berkelanjutan tetap diperlukan. Penguatan komunikasi terapeutik, peningkatan ketanggapan terhadap kebutuhan pasien, serta konsistensi dalam memberikan edukasi dan tindak lanjut perawatan perlu menjadi perhatian agar seluruh dimensi kualitas pelayanan dapat tercapai secara optimal.

Tabel 7. Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Nurussyifa Kudus

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase
Sangat Puas	155	43,1 %
Cukup Puas	130	36,1 %
Kurang Puas	75	20,8 %
Total	360	100 %

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 155 orang (43,1%). Sementara itu, 130 responden (36,1%) menyatakan cukup puas, dan 75 responden (20,8%) menyatakan kurang puas. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan tergolong positif, meskipun belum mencapai standar optimal.

Kepuasan pasien dalam penelitian ini diukur berdasarkan tiga aspek utama, yaitu *overall satisfaction*, *expectation*, dan *experience*. Ketiga aspek tersebut mencerminkan bagaimana pasien menilai pelayanan secara menyeluruh, membandingkan pelayanan dengan harapan mereka, serta mengevaluasi pengalaman langsung selama menerima pelayanan di poliklinik (Ichsan & Alfiandari, 2025).

Responden yang menyatakan sangat puas umumnya merasa bahwa pelayanan yang diterima sudah sesuai bahkan melebihi harapan. Mereka menilai bahwa pelayanan perawat di poliklinik sudah baik secara keseluruhan, sesuai dengan standar yang diharapkan dari suatu fasilitas kesehatan. Selain itu, pasien merasa nyaman dan percaya terhadap perawat yang memberikan

pelayanan, bersedia kembali berobat apabila membutuhkan pelayanan kesehatan, serta memiliki keinginan untuk merekomendasikan poliklinik kepada keluarga atau teman. Hal ini menunjukkan adanya loyalitas dan kepercayaan yang tinggi terhadap mutu pelayanan (Maranggi et al., 2023).

Responden yang menilai kepuasan mereka cukup atau kurang puas kemungkinan masih mengalami kesenjangan antara ekspektasi dan pelayanan yang diterima. Hal ini dapat dipengaruhi oleh komunikasi yang tidak maksimal, lamanya waktu tunggu, atau persepsi terhadap perhatian individu. Dalam pelayanan rawat jalan dengan jumlah pasien yang banyak, pengalaman pelayanan menjadi faktor penentu persepsi kepuasan (Fajriah, 2025).

Mengingat mayoritas pasien berusia di atas 50 tahun dan sebagian besar merupakan pasien lama, kepuasan pasien memiliki peran penting dalam menjaga keberlanjutan kunjungan serta kepatuhan terhadap pengobatan, terutama pada kasus penyakit kronis. Pasien usia lanjut umumnya lebih menghargai kenyamanan, rasa aman, serta hubungan interpersonal yang baik dengan tenaga kesehatan (Sakti et al., 2026).

Dengan demikian, meskipun sebagian besar responden telah menyatakan sangat puas, peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan tetap diperlukan. Penguatan komunikasi, konsistensi pelayanan sesuai harapan pasien, serta peningkatan kualitas pengalaman selama berobat perlu terus dioptimalkan agar tingkat kepuasan pasien dapat meningkat secara menyeluruh.

Analisa Bivariat

Tabel 8. Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Nurussyifa Kudus

Kualitas Asuhan Keperawatan	Kepuasan Pasien Rawat Jalan						Total		<i>r</i>	<i>p value</i>
	Sangat Puas		Cukup Puas		Kurang Puas					
	f	%	f	%	f	%	f	%		
Baik	120	33,3	40	11,1	10	2,8	170	47,2	0,570	0,000
Cukup	30	8,3	70	19,4	30	8,3	130	36,1		
Kurang	5	1,4	20	5,6	35	9,7	60	16,7		
Total	155	43.1	130	36.1	75	20.8	360	100		

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan secara statistik antara kualitas pelayanan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS Nurussyifa Kudus. Analisis menggunakan uji korelasi *Spearman Rho* menghasilkan nilai *p-value* 0,000 ($p < 0,05$).

Berdasarkan distribusi frekuensi, dari responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori baik, sebagian besar yaitu 120 responden (33,3%) menyatakan sangat puas, dan sebagian lainnya berada pada kategori puas. Tidak ditemukan dominasi ketidakpuasan pada kelompok dengan persepsi kualitas baik. Di kelompok yang menilai kualitas pelayanan sebagai cukup, mayoritas responden sebanyak 70 orang (19,4%) merasa cukup puas, sementara sebagian kecil lainnya masih berada pada kategori puas. Pada kelompok dengan penilaian kualitas kurang, sebanyak 35 responden (9,7%) menyatakan kurang puas, dan hanya sebagian kecil yang merasa puas. Tidak ada dominasi kepuasan tinggi pada kelompok dengan persepsi kualitas rendah. Pola distribusi ini menunjukkan kecenderungan yang konsisten dan linier antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.

Temuan ini menguatkan teori *disconfirmation of expectation* yang menyatakan bahwa kepuasan pasien muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan (Afianti,

2026). Dalam konteks asuhan keperawatan, kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari tindakan klinis, tetapi juga dari sikap, komunikasi, perhatian, serta kecepatan respons perawat terhadap kebutuhan pasien (Sulhastiiawati & Amanah, 2024).

Pasien rawat jalan cenderung memiliki waktu interaksi yang lebih singkat dibandingkan pasien rawat inap, sehingga kualitas komunikasi menjadi faktor yang sangat menentukan. Komunikasi yang jelas, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, serta kesediaan perawat menjawab pertanyaan pasien akan meningkatkan pemahaman pasien terhadap kondisi kesehatannya (Afianti, 2026). Ketika pasien merasa dipahami dan dihargai, maka persepsi positif terhadap pelayanan akan terbentuk dan berujung pada kepuasan.

Mayoritas responden dalam penelitian ini merupakan pasien lama dan berusia di atas 50 tahun. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki pengalaman sebelumnya dalam menggunakan layanan rumah sakit, yang kemudian memengaruhi ekspektasi mereka terhadap mutu pelayanan. Jika pelayanan yang diterima konsisten atau lebih baik dari pengalaman sebelumnya, maka tingkat kepuasan akan meningkat. Sebaliknya, apabila terjadi penurunan kualitas pelayanan, pasien yang sudah berpengalaman cenderung lebih sensitif dan mudah merasa tidak puas (Suntini et al., 2025).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sintari, Subhaktiyasa, dan Andriana (2022) yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien ($p = 0,017$). Penelitian Novalia, Eliawati, dan Wardhani (2024) juga menemukan hubungan bermakna antara kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan uji *Chi Square*. Selain itu, penelitian Kusumawati dkk. (2024) menyatakan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Konsistensi berbagai penelitian tersebut memperkuat bahwa kualitas pelayanan keperawatan merupakan faktor determinan utama dalam pembentukan kepuasan pasien di berbagai fasilitas pelayanan kesehatan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan asuhan keperawatan memiliki hubungan yang signifikan, positif, dan cukup kuat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Semakin optimal kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Intervensi yang difokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan asuhan keperawatan secara berkelanjutan akan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan, loyalitas pasien, serta citra positif rumah sakit secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan asuhan keperawatan di RS Nurussyifa Kudus sebagian besar berada dalam kategori baik dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan mayoritas berada pada kategori cukup puas hingga sangat puas. Hasil analisis menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan keperawatan perlu terus dilakukan, terutama dalam aspek komunikasi, empati, dan daya tanggap perawat terhadap kebutuhan pasien. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan variabel lain yang berkaitan dengan kepuasan pasien agar hasil penelitian menjadi lebih luas dan mendalam.

DAFTAR REFERENSI

- Afianti, Y. (2026). Analisis Faktor Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pambalah Batung. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, 8(1), 1586–1594.
- Aldar, N. S., & Mokodompit, E. A. (2025). ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA PUSKESMAS KANDAI KOTA KENDARI SULAWESI TENGGARA. *Jurnal HOMANIS: Halu Oleo Manajemen Dan Bisnis*, 2(4), 1108–1118.
- Aliyah, N., Maidin, A., & Anggraeni, R. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Pasien di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 5(2), 229–238.
- Amila, A., Sembiring, E., & Aryani, N. (2021). Deteksi Dini Dan Pencegahan Penyakit Degeneratif Pada Masyarakat Wilayah Mutiara Home Care. *Jurnal Kreativitas Pengabdian Kepada Masyarakat (Pkm)*, 4(1), 102–112.
- Arneliwati, N., Kep, M., Wilda, L. O., Hamid, N. A., Kep, M., Kom, S. K., Basuki, N. H. O., Kep, M., & Wahyuningsih, N. B. D. (2025). *BUNGA RAMPAI PERAWATAN LANSIA YANG HOLISTIK DAN TERINTEGRASI*. Nuansa Fajar Cemerlang.
- Astuti, R., Umboh, M. J., Pradana, A. A., Silaswati, S., Susanti, F., Resna, R. W., Sukmawati, A. S., Maryam, R. S., Tinungki, Y. L., & Riasmini, N. M. (2023). *Keperawatan Gerontik*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Azmiatussahliah, A., Utami, T. N., & Fitriani, A. D. (2025). Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Keperawatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Pirngadi Kota Medan. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 9(2), 222–232.
- Badan Pusat Statistik. (2025). *Persentase Penduduk yang Berobat Jalan Sebulan Terakhir Menurut Provinsi, dan Tempat/Cara Berobat, 2009-2025*. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/1/MTYyMCMx/Persentasekesekesata%20penduduk-Yang-Berobat-Jalan-Sebulan-Terakhir-Menurut-Provinsidan-Tempat-Cara-Berobat-2009-2023.html>.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Kudus. (2023). *Profil Kesehatan Kabupaten Kudus Tahun 2023*.
- Fajriah, M. N. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Klinik Pratama Mulia Medika. *Proceeding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 8(1), 1923–1927.
- Fatimah, F., Rosyidah, R., & Sulistyawati, S. (2024). Evaluasi Kepuasan Pasien pada Pelayanan Keperawatan Ruang Rawat Jalan di RSUD Ranai Kabupaten Natuna. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(2), 537–556.
- Fatrida, N. D., Kep, M., Yunaspi, N. D., Kep, M., Suryani, N. U., Kep, M., Yolanda, N. Y., & Kep, M. (2023). *Strategi Pelayanan Keperawatan untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien*. Penerbit Adab.
- Hasanah, N., & Gurning, F. P. (2025). Analisis Faktor Utilitas Jaminan Kesehatan Nasional Pada Lansia Dikota Medan. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(7), 4563–4570.
- Hasibuan, A. R., Pasaribu, A. F., Alfiyah, S., Utami, J. N., & Harahap, N. R. Y. (2024). Peran pendidikan kesehatan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pola hidup sehat di era digital. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*, 13(001 Desemb), 305–318.
- Ichsan, R., & Alfandari, A. D. (2025). Keterkaitan Antara Pengalaman Pasien, Kepuasan Pasien, Dan Loyalitas Pasien: Perspektif Manajemen Layanan Kesehatan. *Indonesian Journal of Business and Management*, 7(2), 340–344.
- Karwur, C. E. T. (2024). Pemenuhan hak memperoleh kesehatan ditinjau dari pasal 28 h ayat 1 undang–undang dasar negara republik indonesia tahun 1945. *Lex Privatum*, 13(2).

-
- Konny, L., Achadi, A., & Hariono, H. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemeriksaan Skrining Kesehatan Rutin: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(8), 1485–1494.
- Kristanti, M. (2024). Peningkatan pengetahuan karyawan swasta mengenai bahaya diabetes mellitus di PT X. *SEGARA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 6–10.
- Kurniawati, I., Haswan, D., & Pratiwi, N. D. (2025). Menopause, Sindroma Metabolik dan Terapi Hormon: Menopause, Metabolic Syndrome and Hormone Therapy. *Indonesian Journal of Midwifery (IJM)*, 8(1), 18–36.
- Kusumawati, Y., Alfiyani, L., Mulyono, D., Rahayu, U. B., Untari, I., Hamranani, S. S. T., & Umam, D. N. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023. *Jurnal Keilmuan Dan Keislaman*, 45–48.
- Laila, F. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas Di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 9(2).
- Luthfiyyah, A., Ekohandito, R. S., Purbaningrum, D., & Masful, M. F. (2025). Peningkatan Skill Komunikasi Terapeutik Perawat kepada Pasien Berpendidikan Rendah Melalui Kegiatan PkM di RS Mitra Keluarga Deltamas. *Jurnal Karinov*, 8(1), 39–49.
- Maelani, I., & Nengsih, W. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Terapeutik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Pabuaran Indah Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor. *Economic Reviews Journal*, 4(4), 1465–1477.
- Maranggi, O., Bacthiar, A., & Oktamianti, P. (2023). Analisa Mutu Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien. *JURNAL SYNTAX IMPERATIF: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 4(6), 732–746.
- Marpaung, L. J. V. (2025). Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Cilincing. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 9(1), 7–21.
- Masjadi, M., & Jannah, S. S. (2025). Dampak Pengalaman Pasien yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. *Wiraraja Medika: Jurnal Kesehatan*, 15(1), 14–25.
- Maydianasari, L., Wantini, N. A., & Utami, J. N. W. (2024). *Buku saku jaga kesehatan dan kebugaran pada masa menopause*. Penerbit NEM.
- Meilina, R., Marniati, M., Mufliha, A., Nurhaliza, N., & Mihraj, S. B. (2020). Sosialisasi Pencegahan Dini Munculnya Penyakit Degeneratif pada Usia Produktif di SMKS Muhammadiyah Banda Aceh. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Bidang Kesehatan*, 2(1), 56–60.
- Mursid, A., Saleh, A., Malasari, S., & Amahoru, N. B. (2023). Optimalisasi Pemberian Asuhan Keperawatan Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Keperawatan. *Aksiologi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(4), 548–558.
- Novalia, M. D., Eliawati, U., & Wardhani, U. C. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSBT Karimun Tahun 2023. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 2(1), 49–61.
- Nugraha, C. P., Yuliani, E., Asrida, A., Nazhir, F. N., Norhidayati, S., Anggraini, P., Munica, R., Sanjaya, I. R., Azzahra, N. N., & Fibriyanti, E. (2024). Optimalisasi pelayanan kesehatan pada lansia melalui screaning kesehatan penyakit degeneratif-palliatif. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat LPPM Universitas Aisyiyah Yogyakarta*, 2, 1551–1556.

-
- Nuraeni, A., & Darni, Z. (2024). Peningkatan pengetahuan lansia melalui edukasi pencegahan penyakit tidak menular dengan Gerakan CERDIK dan PATUH. *BERNAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1), 306–313.
- Potter, P. A., Perry, A. G., Stockert, P. A., Hall, A., & Ostendorf, W. R. (2025). *Fundamentals of Nursing-E-Book: Fundamentals of Nursing-E-Book*. Elsevier health sciences.
- Pratiwi, P. D., Rokhmianti, E., & Istiani, H. G. (2024). Hubungan umur dan jenis kelamin dengan risiko penyakit tidak menular (PTM) berdasarkan data skrining kesehatan BPJS Jakarta Selatan tahun 2022. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 13(1), 32–43.
- Pujiastuti, E., Purwadhi, P., & Widjaja, Y. R. (2023). Pengaruh Profesionalisme dan Keterampilan Perawat terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit. *Journal Healthcare Education*, 1(2), 18–27.
- Rahmi, S. A. (2024). Edukasi Pentingnya Deteksi Dini Sebagai Upaya Pencegahan Risiko Penyakit Tidak Menular Pada Usia Produktif Di Kalurahan Demangrejo. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Mulia Madani Yogyakarta*, 2(1), 61–69.
- Ridwanah, A. A., Nugraheni, E., & Laksono, A. D. (2022). Peran tingkat pendidikan pada pemanfaatan puskesmas di Pulau Madura, Jawa Timur, Indonesia. *Jurnal Keperawatan Indonesia Timur (East Indonesian Nursing Journal)*, 2(1), 8–17.
- Sakti, I. P., Handini, F. S., & Sulartri, A. S. (2026). Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan Lansia. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 21(2), 91–104.
- Sepriano, S., Suharyanto, S., & Judijanto, L. (2025). *Service Quality di Layanan Kesehatan*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Setyo Lesmana, I. (2020). Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Hubungan Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien*.
- Sholeh, M. B., Priasmoro, D. P., & Patria, D. K. A. (2024). Peran Penerimaan Diri Dalam Meningkatkan Kualitas Hidup Pasien Penyakit Degeneratif Di Rs Bhirawa Bhakti Kota Malang. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*.
- Sholihin, S., Sukartini, T., & Nastiti, A. A. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Dokumentasi Keperawatan: A Systematic Review. *Jurnal Penelitian Kesehatan" SUARA FORIKES"(Journal of Health Research" Forikes Voice")*, 11(3), 222–227.
- Simatupang, Y. J., Hariyati, R. T. S., & Wildani, A. A. (2025). Sistem pengelolaan asuhan keperawatan di poliklinik rawat jalan. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 19(2), 324–332.
- Sintari, S. N. N., Subhaktiyasa, P. G., & Andriana, K. R. F. (2022). Mutu Pelayanan Keperawatan Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 81–88.
- Sitepu, D. E., Primadimanti, A., & Safitri, E. I. (2024). Hubungan usia, pekerjaan dan pendidikan pasien terhadap tingkat pengetahuan DAGUSIBU di Puskesmas wilayah Lampung Tengah. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(6), 196–204.
- Sulhastiiawati, A., & Amanah, I. (2024). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Blud Uptd Puskesmas Kolakaasi Kabupaten Kolaka. *Mega Buana Journal of Public Health*, 3(2), 58–74.
- Suntini, N., Kridawati, A., & Aprillia, Y. T. (2025). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Mandaya Karawang Tahun 2025. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (JUKMAS)*, 9(2), 202–217.
- Wimo, B., Carwadi, C., Nuraini, N., FD, Y., & Warastuti, D. (2026). DETERMINAN GEJALA PENYAKIT DEGENERATIF PADA PEKERJA DITINJAU DARI FAKTOR INDIVIDU

- DAN PEKERJAAN. *JURNAL ILMIAH KEBIDANAN DAN KESEHATAN*, 15(1), 83–97.
- World Health Organization. (2025). *Hand hygiene in outpatient and home-based care and long-term care facilities*. <https://www.who.int/publications/i/item/9789241503372>.
- Yuliani, I., & Purna, S. (2020a). Analisis Tingkat Kepuasan Klien terhadap Pelayanan Perawat di Poliklinik Penyakit dalam Rumah Sakit Umum Andhika. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Delima*, 4(1), 9–17.
- Yuliani, I., & Purna, S. (2020b). Analisis Tingkat Kepuasan Klien terhadap Pelayanan Perawat di Poliklinik Penyakit dalam Rumah Sakit Umum Andhika. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Delima*, 4(1), 9–17.
- Zendrato, M. V., Hariyati, R. T. S., & Suryana, A. Y. (2021). Optimalisasi Pengelolaan Asuhan Keperawatan Di Instalasi Rawat Jalan RS X. *Jurnal Persatuan Perawat Nasional Indonesia (JPPNI)*, 2(2).