

## Hubungan kehandalan (*reliability*) pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien Di RS Pku Muhammadiyah Yogyakarta

Erina Widayanti<sup>1\*</sup>, Rosiana Nur Immalah<sup>2\*</sup>, Yuni Kurniasih<sup>3\*</sup>

Keperawatan, Ilmu Kesehatan, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

\*Email: erinawidayanti123@gmail.com, rosiana@unisayogya.ac.id, yunikurniasih12@yahoo.com

### Abstrak

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator pengukuran kesesuaian serta ketidaksesuaian antar pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, sehingga akan terdapat puas dan tidaknya perasaan pasien terhadap pelayanan yang telah diperoleh. Kepuasan pasien dapat tercipta dari kualitas pelayanan yang diberikan keperawatan salah satunya adalah kehandalan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan kehandalan (*reliability*) pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini merupakan kuantitatif dengan rancangan deskriptif korelasi dengan menggunakan desain penelitian cross sectional. Penelitian ini melibatkan 92 pasien di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan purpose sampling. Pengambilan penelitian ini menggunakan kuesioner kehandalan (*reliability*) pelayanan keperawatan dan kuesioner kepuasan pasien. Uji statistic yang digunakan pada penelitian ini adalah uji kendall Tau. Hasil dalam penelitian kehandalan (*reliability*) pelayanan keperawatan pada kategori baik sebanyak 71 pasien (77,2%) dan kategori kurang sebanyak 2 pasien (2,2%). Kepuasan pasien didapatkan hasil puas sebanyak 65 pasien (70,7%) dan tidak puas sebanyak 2 pasien (2,2%). Penelitian korelasi ini ada hubungan dengan nilai p value  $0,038 < 0,05$  dengan keeratan hubungan diperoleh nilai 0,214 termasuk kategori hubungan lemah. Terdapat hubungan antara kehandalan (*reliability*) pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kajian lebih lanjut dalam peningkatan kehandalan (*reliability*) pelayanan keperawatan yang diharapkan untuk memenuhi kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** kehandalan (*reliability*) pelayanan keperawatan; kepuasan pasien

### *The relationship between reliability of nursing service and patient satisfaction at Pku Muhammadiyah Yogyakarta Hospital*

#### Abstract

*Patient satisfaction is an indicator used to assess the level of suitability and disparity between patient expectations and the health care receive. It measures whether patients are satisfied or dissatisfied with the medical nursing services, with reliability being an important aspect. This research aims to determine the relationship between the reliability of nursing services and patient satisfaction. This research was quantitative research with a descriptive correlation using a cross-sectional research design. This research involved 92 patients in the inpatient ward of PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital. The sampling technique employed purposive sampling. Data collection in this study was carried out using a nursing service reliability questionnaire and a patient satisfaction questionnaire. The statistical test used in this research was the Kendall tau test. From this research, it is known that the reliability of nursing services in the good category as many as 71 patients (77,2%), and in the poor category as many as 2 patients (2,2%) were dissatisfied. In this correlation research, it is known that there is a relationship with a p value of  $0.038 < 0.05$  with a close relationship value of 0.214, including the weak relationship category. There is a relationship between the reliability of nursing services and patient satisfaction at PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital Yogyakarta. This research can serve as a valuable resource for future research aimed at improving the reliability of nursing services to fill patient satisfaction.*

**Keywords:** Reliability; Nursing Services; Patient Satisfaction

#### 1. Pendahuluan

Rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Dewan Perwakilan Rakyat RI, 2023). Salah satu profesi yang penting dalam pelayanan kesehatan ialah pada perawat. Adanya pelayanan perawat yang baik di rumah sakit perlu memiliki kehandalan kerja yang berkualitas agar layak menciptakan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator pengukur kesesuaian serta ketidaksesuaian antar pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, sehingga akan terdapat puas atau tidaknya perasaan

pasien terhadap pelayanan yang telah diperoleh (Kuntoro & Istiono, 2017). Menilai kepuasan pasien sangat penting karena dapat membantu untuk menentukan kualitas pemberian layanan kesehatan dan respon sistem kesehatan. Ketidakpuasan pasien timbul karena adanya kesenjangan antara harapan pasien dengan pelayanan perawat yang dirasakannya sewaktu menggunakan pelayanan kesehatan.

*World Health Organization* (WHO) menyatakan bahwa kepuasan pasien diberbagai negara berbeda, di negara berkembang kepuasan pasien masih rendah dibandingkan kepuasan di negara maju yang jauh lebih tinggi. Pemerintah Indonesia menetapkan angka 90% namun kenyataannya kepuasan di negara-negara berkembang baru mencapai 80% dilihat dari konteks pelayanan petugas kesehatan (Langingi, 2022). Penelitian yang dilakukan (Widiasari et al., 2019) menunjukkan bahwa sebanyak 66,4% pasien merasa puas pada pelayanan keperawatan. Dari 5 dimensi kepuasan pasien yang terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti langsung, empati dan kehandalan, yang belum optimal adalah pada dimensi kehandalan yaitu perawat tidak selalu memberikan petunjuk pada tindakan yang akan dilakukannya selanjutnya.

Harapan pada kepuasan pasien dapat dilihat dari pemberian pelayanan kesehatan, jika pasien merasa puas pasien akan terus berkelanjutan melakukan pengobatan dirumah sakit tersebut tetapi jika pasien merasa tidak puas akan menceritakan harapan yang tidak sesuai pada pasien. Kepuasan pasien dapat tercipta dari kualitas pelayanan yang diberikan keperawatan salah satunya adalah kehandalan (*Reliability*) (Engkus, 2019).

Kehandalan (*Reliability*) ialah kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, memecahkan masalah, memuaskan dan terpercaya. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan pelanggan akan menurun jika jasa yang didapatkan tidak sesuai dengan yang dijanjikan (Aminah et al., 2021). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan harus sesuai dengan harapan pelanggan yaitu pelayanan yang sama terhadap setiap pasien tanpa kesalahan, sikap simpatik serta ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Alpan et al., 2019) di RS PKU Muhammadiyah Cipondoh sebagian besar menyatakan mutu pelayanan kehandalan dalam kategori baik sebanyak 45 responden (78,9%) sedangkan sisanya menyatakan bahwa mutu pelayanan kehandalan dalam kategori tidak baik sebanyak 12 responden (21,1%). Hasil penelitian yang dilakukan (Tambunan et al., 2021) di Puskesmas Aek Batu menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan kehandalan (*reliability*) dengan kategori sangat baik sebanyak 127 orang (53,6%), kategori baik sebanyak 110 orang (46,4%) sedangkan yang menjawab kurang baik tidak ada. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Bu'ulolo et al., 2019) di RSU Royal Prima Medan didapatkan data mayoritas responden menyatakan handal sebanyak 84 responden (94,4%) dan minoritas tidak handal sebanyak 5 responden (5,6%).

Hasil dari studi pendahuluan yang telah dilakukan pada tanggal 11 November 2023 di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta di ruang rawat inap bangsal marwah didapatkan data mengenai kepuasan pada kehandalan (*reliability*) melalui wawancara terhadap 8 pasien, 5 pasien mengatakan puas mengenai kehandalan (*reliability*) karena kesiapan perawat untuk melayani pasien dengan segera, terampil dalam memberikan pelayanan, memberikan informasi pelayanan secara rinci, pasien mengatakan pelayanan yang diberikan perawat sudah sesuai dengan harapan mereka. 3 pasien mengatakan kurang puas terhadap kehandalan (*reliability*), tindakan perawat pada pasien kurang baik karena kurang terampil dalam memberikan pelayanan, tidak memberikan pelayanan secara cepat, serta informasi pelayanan tidak sesuai dengan harapan pasien.

Berdasarkan hasil studi dokumentasi yang telah dilakukan oleh rumah sakit terkait kepuasan pelanggan bulan November 2023, terdapat 653 responden mengatakan sangat puas terhadap kecepatan & ketepatan waktu pelayanan dan 7 responden mengatakan tidak puas. Hasil pengkajian yang dilakukan oleh mahasiswa ners stase manajemen keperawatan Universitas Aisyiyah Yogyakarta tanggal 20 November sampai 9 Desember di bangsal marwah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, terdapat 181 responden mengatakan cukup puas terhadap pelayanan perawat dan 4 responden mengatakan tidak puas.

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana hubungan kehandalan (*reliability*) pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

## 2. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif korelasi yaitu meneliti hubungan antara dua variabel pada suatu situasi atau sekelompok subjek (Arikunto, 2019). yang dilakukan dibangsal rawat inap marwah, raudhah, dan sakkinah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada bulan Februari 2024 menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di bangsal rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang diambil berdasarkan rata-rata pasien selama 1 tahun terahir bulan Desember 2022 sampai November 2023 dengan jumlah 684 pasien. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Teknik *purpose sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan tujuan tertentu, dengan cara memilih sejumlah responden berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi (Syapitri et al., 2021). Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data menggunakan kuesioner kehandalan (*reliability*) dengan 12 pertanyaan dan kuesioner kepuasan pasien dengan 14 pertanyaan. Analisa data menggunakan Analisa univariat dan Analisa bivariat. Analisa univariat adalah untuk melihat distribusi dan persentase gasil dari variabel independent dan variabel dependen. Analisis bivariat adalah untuk mengetahui hubungan antar dua variabel yang diteliti menggunakan *Uji Kendall Tau*.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Hasil Univariat

Hasil penelitian terhadap karakteristik responden di bangsal Marwah, Raudhah, dan Sakinah RS PKU Muhammdiyah Yogyakarta

**Tabel 1.** Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<b>Usia</b>		
17-25 Tahun (Remaja Akhir)	4	4,3
26-35 Tahun (Dewasa Awal)	9	9,8
36-45 Tahun (Dewasa Akhir)	17	18,5
46-55 Tahun (Lansia Awal)	27	29,3
>56 Tahun (Lansia Akhir)	35	38,0
<b>Jenis Kelamin</b>		
Perempuan	60	62,5
Laki-Laki	32	34,8
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
SD	20	21,7
SMP	20	21,7
SMA	36	39,1
D3	12	13,0
S1	4	4,3

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 1 diatas frekuensi karakteristik usia mayoritas adalah >56 tahun (lansia akhir) sebanyak 35 (38,0%), berdasarkan karakteristik jenis kelamin mayoritas perempuan yaitu sebanyak 60 responden (62,5%), dan berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan mayoritas adalah SMA yaitu sebanyak 36 (39,1).

**Tabel 2.** Kehandalan (reliability)

Kehandalan (Reliability)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Baik	71	77,2
Cukup Baik	19	20,7
Kurang	2	2,2
Total	92	100

Sumber: Data Primer, 2024

Hasil penelitian berdasarkan kehandalan (*reliability*) pelayanan keperawatan dapat dilihat pada tabel 2 menunjukkan bahwa baik 71 pasien (77,2%) dan kurang 2 pasien (2,2%).

Penelitian ini menunjukkan bahwa penelitian kehandalan (*reliability*) pelayanan keperawatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta didapatkan 77,2% dengan jawaban responden terhadap kehandalan (*reliability*) dengan kategori baik, hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban tertinggi dari kuesioner yaitu perawat memberikan pelayanan dengan segera, perawat melakukan prosedur penerimaan pasien secara cepat dan tidak berbelit-belit, serta perawat memberikan obat pada pasien tepat waktu dan sesuai dengan nama pasien.

Kehandalan (*Reliability*) ialah kemampuan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, memecahkan masalah, memuaskan dan terpercaya. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan pelanggan akan menurun jika jasa yang didapatkan tidak sesuai dengan yang dijanjikan (Aminah et al., 2021).

Menurut asumsi peneliti banyaknya perawat yang melakukan asuhan keperawatan yaitu kehandalan (*reliability*) pelayanan keperawatan dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain faktor pendidikan perawat yang mayoritas merupakan perawat profesional (S1 Keperawatan). Peneliti berasumsi bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan perawat maka akan semakin handal dalam memberikan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien.

Faktor lainya yaitu banyaknya perawat yang mendapat pelatihan tentang pelayanan keperawatan khususnya pelayanan prima yang dilakukan berkala setiap satu tahun sekali. Peneliti mengasumsikan bahwa pelatihan yang diterima oleh perawat berpengaruh langsung terhadap kemampuan mereka untuk memberikan pelayanan yang handal. Semakin sering pelatihan yang didapat maka akan semakin baik pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hal ini diperkuat oleh penelitian (Simamora et al., 2017) yaitu memberikan pelatihan keperawatan telah meningkatkan motivasi maupun keterampilan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan sehingga intervensi atau pelatihan pelayanan keperawatan menghasilkan kinerja perawat yang semakin baik dalam pemberian asuhan keperawatan.

Faktor penting lainya yaitu komunikasi. Komunikasi yang baik antar perawat dengan pasien, serta antara perawat dengan anggota tim medis lainya adalah faktor penting yang mempengaruhi kehandalan (*reliability*) pelayanan keperawatan. Komunikasi yang baik akan memberikan hubungan saling percaya serta menumbuhkan sikap empati terhadap pasien.

Harapan kepuasan pelayanan yang diharapkan pasien yaitu perawat memberikan pelayanan dengan segera, perawat memberikan pelayanan penerimaan pasien dengan cepat dan tidak berbelit-belit, serta perawat memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan. Menurut (Care, 2018) Kehandalan (*reliability*) yang paling baik dilakukan oleh perawat adalah dengan memberikan pelayanan dengan segera, melakukan penerimaan secara cepat serta terampil dalam memberikan pelayanan. Komunikasi perawat di PKU Muhammadiyah Yogyakarta sudah dilakukan pelatihan secara berkala setiap satu tahun sekali terkait komunikasi terapeutik sehingga hal ini membuat perawat handal dalam melakukan komunikasi dengan pasien.

**Tabel 3. Kepuasan Pasien**

Kepuasan Pasien	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Puas	65	70,7
Cukup Puas	25	27,2
Tidak Puas	2	2,2
Total	92	100

Sumber: Data Primer, 2024

Hasil penelitian berdasarkan kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 3 menunjukkan bahwa Puas 65 pasien (70,7%) dan Tidak Puas 2 pasien (2,2%). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta telah mampu memenuhi harapan pasien, dapat disimpulkan bahwa pada kepuasan pasien yang merasakan puas disebabkan karena perawat memiliki keterampilan keperawatan dan dapat berkomunikasi baik dengan pasien. Faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien pada kategori puas ialah kompetensi

teknis, dimana ini berhubungan dengan bagaimana pemberian layanan yang tepat oleh pemberi pelayanan, serta menggunakan peralatan dan obat yang tepat.

Hal ini didukung oleh penelitian (Purwanti et al., 2017) yaitu faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan yang diberikan perawat dengan selalu menangani masalah pasien dengan tepat dan teliti, bersedia membantu pasien saat kesulitan walau tanpa diminta dan perawat dapat menjelaskan cara mengatasi masalah yang dialami pasien dengan baik dan tepat.

Menurut asumsi peneliti pasien dengan kepuasan dalam kategori puas dipengaruhi oleh beberapa faktor. Berdasarkan hasil kuesioner didapatkan pasien merasa puas dengan perawat segera menangani pasien, setelah pasien sampai diruang rawat inap. Pasien yang mendapatkan perhatian cepat dan tepat waktu akan cenderung lebih puas. Hal ini membuat peneliti mengasumsikan bahwa kecepatan dan ketanggapan dalam menangani pasien merupakan faktor yang penting.

Peneliti berpendapat bahwa sikap peduli terhadap keadaan pasien dan dapat diandalkan kemampuannya dalam dinamika kerja untuk memberikan jasa yang sesuai dengan kebutuhan pasien dapat mendukung kepuasan pasien, karena pada dasarnya setiap pasien membutuhkan perawatan pasti serta perhatian dalam menyikapi berbagai keluhan yang dirasakan selama menjalani perawatan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Soedargo,2019) yaitu suatu pelayanan yang mampu memberikan pengertian, memahami kebutuhan pasien secara fisik, serta memiliki waktu yang baik pada pasien akan memberikan perasaan puas terhadap pasien.

Dari hasil pengisian kuesioner kepuasan pasien, seluruh pasien yang menjadi responden pada penelitian ini adalah lama rawat inap pasien lebih dari 2 hari, dengan ini pasien sudah dapat menilai kinerja perawat dan kualitas pelayanan perawat.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan di instalasi rawat inap PKU Muhammadiyah Yogyakarta telah mampu memenuhi harapan pasien sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan terdapat 92 responden dengan angka kepuasan sebanyak 65 (70.7%).

### 3.2. Analisa Bivariat

Hasil Uji Kendall Tau Hubungan Kehandalan (*Reliabilility*) Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

**Tabel 4.** Hasil Uji Kendall Tau

Variabel	N	Correlation Coefficient	P Value
Kehandalan ( <i>Reliabilility</i> )	92	0,214	0,038
Kepuasan pasien			

Sumber: Data Primer, 2024

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti menunjukkan adanya hubungan kehandalan (*reliabilility*) pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di rs pku muhammdiyah Yogyakarta, semakin baik kehandalan (*reliabilility*) pelayanan keperawatan maka semakin tinggi juga kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan uji korelasi *Kendall Tau* yang menunjukkan nilai signifikan sebesar  $0,038 < 0,05$  menunjukkan bahwa hubungan yang signifikan antara variabel kehandalan (*reliability*) pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Nilai korelasi koefisien diperoleh nilai 0,214 dinyatakan korelasi (hubungan) antara variabel kehandalan (*reliabilility*) dengan variabel kepuasan pasien memiliki hubungan yang lemah. Angka korelasi yang diperoleh memiliki nilai positif yang menunjukkan hubungan antara kedua variabel memiliki hubungan searah dengan korelasi lemah, sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik kehandalan (*reliabilility*) pelayanan keperawatan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, maka dapat disimpulkan adanya hipotesis hubungan yang signifikan antara kehandalan (*reliability*) pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Suriani, 2023) pada hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh bahwa nilai *p value* sebesar 0,001 atau lebih kecil dari nilai 0,05 hasil tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan kehandalan (*reliabilility*) dengan kepuasan pasien. Hal ini didukung oleh teori (Punef, 2022) yaitu pelayanan perawat secara tepat dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dan kepuasan pada pasien. Ketika pelayanan kehandalan (*reliabilility*) pelayanan keperawatan mampu diterapkan dengan baik maka

kepuasan pasien akan baik juga. Kehandalan (*reliability*) pelayanan keperawatan penting dilakukan dalam membantu proses kesembuhan pasien dengan tepat dan terpercaya sehingga mampu memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan (Putra et al., 2024).

Peneliti berpendapat bahwa pelayanan yang diterima pasien sesuai dengan yang diperlukan akan membuat pasien merasa puas. Pemberian asuhan keperawatan yang maksimal kepada pasien akan memberikan dampak yang positif bagi pasien yaitu pasien dapat terlayani dengan baik. Pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan harus kompeten dan memperhatikan kebutuhan pasien serta menghargai pasien, pelayanan yang memberikan kesan baik akan meningkatkan kepuasan pasien.

Pendapat ini diperkuat oleh (Asmuji, 2012) bahwa mutu pelayanan keperawatan merupakan suatu kondisi yang menggambarkan tingkat kesempurnaan dari penampilan suatu produk pelayanan keperawatan yang diberikan secara komprehensif (bio-psiko-sosial-spiritual) pada individu yang sakit maupun sehat dengan dilakukan berdasarkan standar proses keperawatan yang telah ditetapkan guna menyesuaikan dengan keinginan pelanggan dengan tujuan akhirnya ialah tercipta kepuasan pelanggan (pasien dan keluarga).

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Kehandalan (*reliability*) pelayanan keperawatan di bangsal rawat inap marwah, raudhah, dan sakkinah di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta didapatkan hasil sebagian besar perawat sudah melakukan kehandalan (*reliability*) pelayanan keperawatan dengan baik, dengan hasil penelitian yang sudah dilakukan terhadap 92 pasien didapatkan data kehandalan (*reliability*) yang baik 77 (71,2%).

Kepuasan pasien rawat inap di bangsal marwah, raudhah, dan sakinnah di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta didapatkan hasil sebagian responden pasien menyatakan puas terhadap kehandalan (*reliability*) pelayanan keperawatan dilihat dari hasil penelitian yang sudah dilakukan terhadap 92 responden, didapatkan data sebanyak 65 (70,7%).

Terdapat hubungan antara kehandalan (*reliability*) pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,038 hal ini menunjukkan bahwa hubungan yang signifikan antara variabel kehandalan (*reliability*) pelayanan keperawatan dengan variabel kepuasan pasien. Dilihat dari hasil nilai korelasi koefisien diperoleh nilai 0,214 dinyatakan korelasi (hubungan) antara variabel kehandalan (*reliability*) pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

#### 5. Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam proses penyusunan ini. Terimakasih kepada Ibu Ns. Rosiana Nur Imallah M.Kep., selaku dosen pembimbing dan kepada ibu Ns. Yuni Kurniasih, M.Kep., selaku dosen penguji yang telah sepenuh hati sabar dalam membimbing serta memberikan masukan dalam penelitian ini. Terimakasih kepada kedua orang tua saya Bapak Tarsikin dan Ibu Kartimah, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasihat serta kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis. Seluruh tenaga kerja RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang telah bersedia terlibat dalam penelitian ini. Tanpa dukungan dan bantuan dari semua pihak, penelitian ini tidak dapat terwujud dan masih banyak kekurangan. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya.

#### Daftar Pustaka

- Alpan, H., Fauzan, H., & Fanny, S. A. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. *Jurnal JKFT*, 4(2), 11–21.
- Aminah, S., Agustang, A., Idkhan, A. M., & Rifdan, R. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(4), 1482–1486. <https://doi.org/10.36312/jisip.v5i4.2581/http>
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*.
- Bu'ulolo, C. S., Edlin, E., Suyono, T., & Girsang, E. (2019). Pengaruh daya tanggap dan kehandalan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di RSU Royal Prima Medan. *Jurnal Prima Medika*

*Sains (JPMS)*, 1(1), 18–22.

- Care, I. (2018). Relationship Of Quality Of Health Services Patient Satisfaction With Social Service User Askes.
- Dewan Perwakilan Rakyat RI. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. Undang-Undang, 187315, 1–300.
- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>
- Iskandar Yahya Arulampalam Kunaraj P.Chelvanathan, A. A. A. B. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan“Keandalan”dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatandi IRNA Ambun Pagi RSUP. Dr. M. Djamil Padang. *Journal of Engineering Research*, 03, 13–18.
- Langingi, A. (2022). Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, 1(2), 1–6. <https://doi.org/10.57151/jsika.v1i2.43>
- Purwanti, S., Prastiwi, S., & Rosdiana, Y. (2017). Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wisata Dau Malang. *Nursing News*, 2(2), 688–699. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/514>
- Putra, A. P., Ekawati, D., & Priyatno, A. D. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 12(2), 341–355. <https://doi.org/10.36763/healthcare.v12i2.388>
- Simamora, R. H., Bukit, E., Purba, J. M., & Siahaan, J. (2017). Penguatan Kinerja Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Melalui Pelatihan Ronde Keperawatan Di Rumah Sakit Royal Prima Medan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 23(2), 300. <https://doi.org/10.24114/jpkm.v23i2.6880>
- Syapitri, H., Amila, N., Kep, M., Kep, S., Juneris Aritonang, S. S. T., Keb, M., & others. (2021). Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan. Ahlimedia Book.
- Tambunan, E., IStudent, M. T., Kumar, R. R., Ommments, R. E. C., Prajapati, A., Blockchain, T.-A., MI, A. I., Randive, P. S. N., Chaudhari, S., Barde, S., Devices, E., Mittal, S., Schmidt, M. W. M., Id, S. N. A., PREISER, W. F. E., OSTROFF, E., Choudhary, R., Bit-cell, M., In, S. S., ... Fellowship, W. (2021). hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di wilayah kerja puskesmas aek batu. *Frontiers in Neuroscience*, 14(1), 1–13.
- Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43–52. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>