

## ABSTRAK

### HUBUNGAN KUNJUNGAN RAWAT JALAN DENGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN PADA *UNIVERSAL HEALTH COVERAGE* (UHC) DI UPT PUSKESMAS BULANGAN HAJI

Oleh: Elsa Flawiandini

**Pendahuluan :** Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu faktor yang penting dalam usaha menjaga kepercayaan pasien. Pemberi layanan kesehatan harus memahami status kesehatan dan kebutuhan layanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dalam menentukan bagaimana cara yang paling efektif menyelenggarakan layanan yang bermutu. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kunjungan rawat jalan dengan mutu pelayanan keperawatan pada era *Univesal health coverage* di UPT Puskesmas Bulangan Haji. **Metode :**

Penelitian ini menggunakan desain *Crosssectional*, Populasi sebanyak 362 pasien dengan Teknik *Accidental Sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 56 pasien

**Hasil :** Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar kunjungan rawat jalan baik dan sebagian besar menyatakan mutu pelayanan di UPT Puskesmas Bulangan Haji yang diberikan dengan kategori sangat puas. Berdasarkan hasil uji *Chi square* didapatkan *p value*  $0,004 > 0,05$  artinya ada hubungan kunjungan rawat jalan dengan mutu pelayanan keperawatan di UPT Puskesmas Bulangan Haji

**Pembahasan:** Mutu pelayanan keperawatan yang baik juga dapat meningkatkan kunjungan rawat jalan karena pengguna layanan merasa dilayani dengan baik oleh ptugas serta pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga meminimalkan kesalahan dalam praktik – praktik pelayanan keperawatan maupun praktik pelayanan yang lainnya. **Kesimpulan:** Mutu pelayanan keperawatan yang baik akan mempengaruhi jumlah peningkatan kunjungan rawat jalan

**Kata Kunci:** kunjungan rawat jalan, mutu pelayanan keperawatan, *Univesal health coverage*

## ABSTRACT

### **THE RELATIONSHIP OF OUTPATIENT VISITS WITH THE QUALITY OF NURSING SERVICES IN UNIVERSAL HEALTH COVERAGE (UHC) AT UPT PUSKESMAS BULANGAN HAJI**

**By: Elsa Flawiandini**

**Introduction:** Quality service is an important factor in maintaining patient trust. Health service providers must understand the health status and health service needs of the communities they serve in determining how to most effectively provide quality services. **Objective:** This study aims to determine the relationship between outpatient visits and the quality of nursing services in the Universal Health Coverage era at the UPT Puskesmas Bulangan Haji. **Method:** This study used a cross-sectional design, a population of 362 patients using accidental sampling technique and a sample of 56 patients was obtained. **Results:** The results of this study show that the majority of outpatient visits were good and the majority stated that the quality of service at the Bulangan Haji Health Center UPT provided was in the very satisfied category. Based on the results of the Chi square test, it was found that the  $p$  value was  $0,004 > 0,05$ , meaning there was a relationship between outpatient visits and the quality of nursing services at the UPT of Bulangan Haji Community Health Center. **Discussion:** Good quality care services can also increase outpatient visits because service users feel well served by staff and services that comply with Standard Operating Procedures (SOP) thereby minimizing errors in care service practices and other service practices. **Conclusion:** Good service will influence an increase in the number of outpatient visits

**Keywords:** outpatient visits, quality of nursing services, Universal health coverage