

Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM. Djoelham Binjai Tahun 2024

Ardianto¹

¹Prodi D-III Keperawatan Universitas Putra Abadi Langkat, Langkat, Indonesia
ardiy3475@gmail.com

Abstract: *A hospital is an integral part of a social and health organization with the function of providing complete (comprehensive) services, curing disease (curative) and preventing disease (preventive) to the community. The quality of nursing services is service to patients that is based on expertise standards for the patient's needs and desires, so that patients can obtain satisfaction which ultimately can increase trust in the hospital. Patient satisfaction can also be interpreted as a consumer attitude, namely several degrees of liking or disliking the service they have experienced. This type of research is an illustrative study using a cross sectional analytical study design. The aim of the research is to determine the relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction at the Dr. Regional General Hospital. RM. Djoelham Binjai in 2023. In this research, the sampling technique was carried out by taking 20% of the total population, namely 20% of 150 = 30 people. The results of hypothesis testing to see the relationship between variable 0.05). Conclusion: There is a relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction at the Dr. Regional General Hospital. RM. Djoelham Binjai in 2024.*

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction*

Abstrak: Rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi social dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Mutu pelayanan keperawatan adalah pelayanan kepada pasien yang berdasarkan standar keahlian untuk kebutuhan dan keinginan pasien, sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada rumah sakit. Kepuasan pasien dapat juga diartikan sebagai suatu sikap konsumen, yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakannya. Jenis penelitian ini merupakan penelitian menggambarkan dengan menggunakan rancangan studi *analitik cross sectional* tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM. Djoelham Binjai Tahun 2023. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara mengabil 20% dari jumlah populasi yaitu 20% dari 150 = 30 Orang. Hasil pengujian hipotesis untuk melihat hubungan antara variabel X dan variabel Y adalah dengan taraf signifikan (α) = 5% (0,05) dan df = 1 di peroleh hasil *asympt.sig* = 0,000 pada df = 1 dimana *sig* < α (0,000 < 0,05). Kesimpulan Ada Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM. Djoelham Binjai Tahun 2024.

Kata kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

Pendahuluan

Rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi social dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Rumah Sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medic. Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Pasal 32 tentang rumah sakit, pasien mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar operasional prosedur, sehingga rumah sakit senantiasa dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan (WHO, 2020).

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit pada era globalisasi ini berkembang menjadi sebuah industri padat karya, padat modal dan padat teknologi karena rumah sakit memanfaatkan sumber daya manusia (SDM) dalam jumlah yang besar. Dalam pengalaman sehari-hari ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit yang paling sering dikaitkan dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit (Yustisia, 2020).

Pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat meningkatkan laporan kepuasan pasien terhadap rumah sakit. Tujuan dari meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit adalah agar pasien merasa puas dan menjadi setia sehingga terus menerus menggunakan jasa rumah sakit dengan kata lain pasien menjadi loyal. Para ahli melihat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada kinerja dan kegiatan organisasi dalam mencari keuntungan, untuk menjadi pelanggan setia dan menerima apa yang ditawarkan sehingga mereka merasa puas sehingga tujuan akhir dari meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit adalah memberikan kepuasan pada pasien (Setiawan, 2019).

Kepuasan adalah model kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan. Kepuasan merupakan perasaan senang yang dirasakan oleh seseorang atas pelayanan atau produk yang diharapkan. Kepuasan menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan. Kepuasan dipengaruhi oleh kualitas produk atau jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitasi, komunikasi, suasana dan desain visual (Supriyanto, dkk, 2019).

Kepuasan pasien akan timbul apabila kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat memenuhi atau melebihi dari standar harapan pasien. Kualitas jasa merupakan faktor utama yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, sedangkan faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah keterjangkauan harga, kemudahan pembayaran, dan hal lain yang bersifat pribadi atau sesat yang dapat membuat pasien merasa puas. Kualitas jasa sebagai faktor utama dalam memenuhi kepuasan pasien terdiri dari; bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan pelayanan (*assurance*) dan empati (*empathy*) (Wijoyo, 2020).

Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang berkaitannya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tersebut tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas dan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tersebut puas. Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan harus bermutu. Mutu mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan,

termasuk salah satunya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit (Siswati, 2019).

Mutu pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien. Pelayanan adalah pelayanan kesehatan yang terdapat di klinik. Pelayanan kesehatan bertujuan untuk mengatasi masalah kesehatan seseorang. Pasien dapat memberikan penilaian pelayanan kesehatan yang ada. Pelayanan yang sesuai harapan pasien akan menimbulkan kepuasan pasien, tetapi yang terjadi sebaliknya pasien akan kehilangan kepercayaan untuk mendapatkan jasa pelayanan kesehatan, sehingga mengurangi jumlah kunjungan pasien dan akan mengalami penurunan jumlah keuntungan yang di dapatkan di klinik (Nursalam, 2018).

Mutu pelayanan kesehatan dinilai dari 5 dimensi yaitu *reliability* (kemampuan mewujudkan janji), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), *assurance* (kemampuan memberi jaminan layanan), *emphaty* (kemampuan memahami keinginan pelanggan), dan *tangibles* (tampilan fisik layanan). Kelima dimensi mutu pelayanan ini merupakan konsep dari *Service Quality* yang merupakan alat ukur dari mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan rumah sakit sangat penting, karena mempengaruhi kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan yang baik dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap menurunnya jumlah kunjungan pasien yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan (Muninjaya, 2019)

Pelayanan kesehatan merupakan bentuk jasa yang disediakan oleh puskesmas, klinik, dan rumah sakit. Salah satu bentuk layanan kesehatan di puskesmas, klinik, dan rumah sakit adalah pelayanan keperawatan. Keperawatan sebagai perangkat penting dalam pelayanan kesehatan mempunyai tanggung jawab untuk melakukan semua tindakan keperawatan dengan memberikan pelayanan sesuai standar asuhan keperawatan secara profesional. Perawat adalah seseorang yang memberikan asuhan keperawatan pada pasien selama pasien tersebut dirawat (Parasuraman, 2021).

Perawat, sebagai pemberi layanan asuhan keperawatan mulai pada tingkat rumah tangga, puskesmas, klinik maupun tingkat rumah sakit, mempunyai peran yang sangat vital. Peran perawat sangat penting karena selalu berinteraksi, berhubungan selama 24 jam dengan pasien dan mengetahui kondisi pasien selama dirawat. Mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, karena pelayanan keperawatan menjadi penentu berkualitas tidaknya pelayanan kesehatan (Supriyanto dan Ratna (2019).

Hasil penelitian Munawaroh (2019), tentang analisis hubungan karakteristik dan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien, didapatkan hasil bahwa loyalitas tidak tergantung pada kepuasan

dan karakteristik pasien namun kemungkinan bisa disebabkan oleh faktor lain. Hasil penelitian Agustiono dan Sumarno (2019), tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan, pelanggan makin puas serta memberikan harap, kesan dan pengalaman baik terhadap rumah sakit, demikian pula makin puas pelanggan, makin tercipta loyalitas mereka dengan komitmen, kunjungan ulang dan kesetiaan berobat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Muniarti (2019) mengatakan dari 92 pasien di Poly Penyakit dalam Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Cibabat Cimahi sebagian besar menyatakan puas terhadap perawat yaitu 48 (52.2%) dan sebagian besar loyal yaitu 53 (57,6%). Terdapat hubungan antara Kepuasan Pasien Terhadap Perawat Dengan Loyalitas Kunjungan Di Poly penyakit dalam unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Cibabat Cimahi dengan nilai P value =0.000 dan POR =5,6886 (95%CI:2,367-14,642).

Sejalan dengan penelitian Nur Azizatul (2023) dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi berwujud (*tangible*) dengan tingkat kepuasan pasien p value 0,000 dengan nilai rho 0,401, kehandalan (*reliability*) dengan tingkat kepuasan pasien p value 0,000 dengan nilai rho 0,377, daya tanggap (*responsiveness*) dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai p value 0,000 dengan nilai rho 0,400, jaminan (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pasien dengan p value 0,000 dengan nilai rho 0,393, dan empati (*emphaty*) dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai p value 0,000 dengan nilai rho 0,380.

Metode

Jenis penelitian adalah deskriptif analitik dengan metode Cross Sectional. Populasi penelitian ini adalah pasien rumah sakit umum Dr. RM. Djoelham Binjai. Metode pengambilan sampel menggunakan simple random sampling, yang sebelumnya telah dilakukan pemilihan sesuai dengan kriteria inklusi selama proses pengambilan data. Analisa data yang digunakan pada penelitian ini berupa analisa univariat yang ditampilkandalam bentuk tabel distribusi frekuensi serta analisa bivariat menggunakan uji chi-square dengan nilai $p < 0,05$.

Hasil dan Pembahasan

Hasil pengumpulan data berdasarkan hasil kuesioner didapatkan jawaban dari responden dengan penyajian dalam bentuk tabel, diperoleh sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM. Djoelham Binjai

No	Mutu Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Baik	23	76,7
2	Tidak Baik	7	23,3
Total		30	100

Dari tabel diatas dapat dijelaskan mayoritas mutu pelayanan keperawatan baik sebanyak 23 responden (76,7%) dan minoritas tidak baik sebanyak 7 responden (23,3%).

Mutu pelayanan keperawatan adalah pelayanan kepada pasien yang berdasarkan standar keahlian untuk kebutuhan dan keinginan pasien, sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada rumah sakit, serta dapat menghasilkan keunggulan kompetitif melalui pelayanan yang bermutu, efisien, inovatif, dan menghasilkan customer responsiveness. Mutu pelayanan keperawatan adalah asuhan keperawatan professional yang mengacu pada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu, (*reability, tangibles, assurance, responsiveness, dan empathy*) (Bauk et al, 2019).

Setiap instansi kesehatan akan lebih mengedepankan mutu pelayanan dibandingkan dengan hal lainnya. Mutu pelayanan itu sendiri dapat terwujud apabila didalam setiap instasi memiliki peranan dan tugas sesuai dengan profesi. Setiap profesi kesehatan juga harus mengedepankan mutu dengan memberikan pelayanan yang optimal kepada semua pasien. Suatu pelayanan keperawatan dapat dikatakan baik apabila dalam pemenuhan kebutuhan pasien berjalan dengan sesuai. Dari pelayanan yang baik tersebut maka akan menimbulkan budaya penanganan yang baik kepada semua pasien. Dan akan tercapainya tingkat kepuasan pasien pada standar yang setinggi-tingginya (Lebouf, 2019).

Mutu pelayanan keperawatan sebagai alat ukur dari kualitas pelayanan kesehatan dan mejadi salah satu faktor penentu citra instansi pelayanan kesehatan di masyarakat. Di karenakan keperawatan merupakan salah satu profesi dengan jumlah terbanyak dan yang paling dekat dengan pasien. Mutu pelayanan keperawatannya sendiri dilihat dari kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan puas atau tidak puas (Nursalam, 2018).

Hasil penelitian yang di lakukan oleh Muniarti (2019) mengatakan dari 92 pasien di Poly Penyakit dalam Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Cibabat Cimahi sebagian besar menyatakan puas terhadap perawat yaitu 48 (52.2%) dan sebagian besar loyal yaitu 53 (57,6%). Terdapat hubungan antara Kepuasan Pasien Terhadap Perawat Dengan Loyalitas Kunjungan Di Poly penyakit dalam unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Cibabat Cimahi dengan nilai P value =0.000 dan POR =5,6886 (95%CI:2,367-14,642).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM. Djoelham Binjai

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Puas	23	76,7
2	Tidak Puas	7	23,3
Total		30	100

Dari tabel diatas dijelaskan bahwa mayoritas kepuasan pasien puas sebanyak 23 responden (76,7%) dan minoritas tidak puas sebanyak 7 responden (23,3%).

Kepuasan pasien adalah nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi meliputi juga pada nilai objektifnya dan dilandasi pada pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikologi, dan pengaruh lingkungan (Sabarguna dan Rubaya, 2019).

Kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi. Disini ukuran kepuasan pemakai jasa pelayanan kesehatan terbatas hanya pada penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi saja. Dalam hal ini mencakup penilaian terhadap kepuasan klien mengenai: hubungan dokter dengan klien (*doctor-patient relationship*), kenyamanan pelayanan (*amenities*), kebebasan melakukan pilihan (*choice*), pengetahuan dan kompetensi teknis (*scientific knowledge and technical skill*), efektifitas pelayanan (*effectives*) dan keamanan tindakan (*safety*) (Azwar (2018).

Pelayanan yang baik, efektif, dan efisien merupakan usaha instansi pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan pelanggan tercapai. Adapun indikator kepuasan pelayanan keperawatan bagi pasien di pelayanan kesehatan yaitu penerimaan pasien saat mendatangi instansi layanan kesehatan saat pertama kali datang berdasarkan layanan yang diterima, kebenaran informasi yang diberikan, prosedur dalam pemberian layanan atau tindakan keperawatan, respon perawat dalam melakukan tindakan pelayanan; dan, sarana dan prasarana penunjang yang tersedia (Andriani, 2019).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hanna Mutiara (2020) dengan menggunakan metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien BPJS yang dirawat di ruang rawat inap penyakit dalam Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung dengan jumlah sampel 60 orang menggunakan consecutive sampling. Analisis data menggunakan uji chi square. Hasil penelitian ada hubungan tangible (0,013), reliability (0,027), responsiveness (0,002), assurance (0,000) dan empathy (0,003) terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. Kesimpulan, terdapat hubungan yang bermakna antara tangible,

reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM. Djoelham Binjai

No	Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total		asyp.sig	df
		Puas		Tidak Puas		n	%		
		n	%	n	%				
1	Baik	19	82,6	4	57,1	23	76,7	0.000	1
2	Tidak Baik	4	17,4	3	42,9	7	23,3		
Total		23	100	7	100	30	100		

Dari tabel diatas dapat dijelaskan mayoritas mutu pelayan keperawatan baik dengan dengan kepuasan pasien puas sebanyak 19 responden (82,6) dan minoritas mutu pelayanan keperawatan tidak baik dengan kepuasan pasien tidak puas sebanyak 3 responden (42,9).

Hasil pengujian hipotesis untuk melihat hubungan antara variabel X dan variabel Y adalah dengan taraf signifikan (α) = 5% (0,05) dan $df = 1$ di peroleh hasil $asyp.sig = 0,000$ pada $df = 1$ dimana $sig < \alpha$ ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak jadi dapat disimpulkan Ada Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM. Djoelham Binjai Tahun 2023.

Rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi social dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Rumah Sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medic. Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Pasal 32 tentang rumah sakit, pasien mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar operasional prosedur, sehingga rumah sakit senantiasa dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan (WHO, 2020).

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit pada era globalisasi ini berkembang menjadi sebuah industri padat karya, padat modal dan padat teknologi karena rumah sakit memanfaatkan sumber daya manusia (SDM) dalam jumlah yang besar. Dalam pengalaman sehari-hari ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit yang paling sering dikaitkan dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit (Yustisia, 2020).

Pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat meningkatkan laporan kepuasan pasien terhadap rumah sakit. Tujuan dari meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit adalah agar pasien merasa puas dan menjadi setia sehingga terus menerus menggunakan jasa rumah sakit dengan kata lain pasien menjadi loyal. Para ahli melihat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada kinerja dan kegiatan organisasi dalam mencari keuntungan, untuk menjadi pelanggan setia dan menerima apa yang ditawarkan sehingga mereka merasa puas sehingga tujuan akhir dari meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit adalah memberikan kepuasan pada pasien (Setiawan, 2019).

Kepuasan adalah model kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan. Kepuasan merupakan perasaan senang yang dirasakan oleh seseorang atas pelayanan atau produk yang diharapkan. Kepuasan menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan. Kepuasan dipengaruhi oleh kualitas produk atau jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana dan desain visual (Supriyanto dan Ratna (2019).

Kepuasan pasien akan timbul apabila kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat memenuhi atau melebihi dari standar harapan pasien. Kualitas jasa merupakan faktor utama yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, sedangkan faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah keterjangkauan harga, kemudahan pembayaran, dan hal lain yang bersifat pribadi atau sesat yang dapat membuat pasien merasa puas. Kualitas jasa sebagai faktor utama dalam memenuhi kepuasan pasien terdiri dari; bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan pelayanan (*assurance*) dan empati (*empathy*) (Wijoyo, 2020).

Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang berkaitannya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tersebut tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas dan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tersebut puas. Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan harus bermutu. Mutu mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan, termasuk salah satunya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit (Siswati, 2019).

Mutu pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien Pelayanan adalah pelayanan kesehatan yang terdapat di klinik. Pelayanan kesehatan bertujuan untuk mengatasi masalah kesehatan seseorang. Pasien dapat memberikan penilaian pelayanan kesehatan yang ada. Pelayanan yang sesuai harapan pasien akan

menimbulkan kepuasan pasien, tetapi yang terjadi sebaliknya pasien akan kehilangan kepercayaan untuk mendapatkan jasa pelayanan kesehatan, sehingga mengurangi jumlah kunjungan pasien dan akan mengalami penurunan jumlah keuntungan yang di dapatkan di klinik (Nursalam, 2018).

Mutu pelayanan kesehatan dinilai dari 5 dimensi yaitu *reliability* (kemampuan mewujudkan janji), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), *assurance* (kemampuan memberi jaminan layanan), *emphaty* (kemampuan memahami keinginan pelanggan), dan *tangibles* (tampilan fisik layanan). Kelima dimensi mutu pelayanan ini merupakan konsep dari *Service Quality* yang merupakan alat ukur dari mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan rumah sakit sangat penting, karena mempengaruhi kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan yang baik dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap menurunnya jumlah kunjungan pasien yang akan mempengaruhi profitabilitas fasilitas kesehatan (Muninjaya, 2019)

Pelayanan kesehatan merupakan bentuk jasa yang disediakan oleh puskesmas, klinik, dan rumah sakit. Salah satu bentuk layanan kesehatan di puskesmas, klinik, dan rumah sakit adalah pelayanan keperawatan. Keperawatan sebagai perangkat penting dalam pelayanan kesehatan mempunyai tanggung jawab untuk melakukan semua tindakan keperawatan dengan memberikan pelayanan sesuai standar asuhan keperawatan secara profesional. Perawat adalah seseorang yang memberikan asuhan keperawatan pada pasien selama pasien tersebut dirawat (Parasuraman, 2021).

Perawat, sebagai pemberi layanan asuhan keperawatan mulai pada tingkat rumah tangga, puskesmas, klinik maupun tingkat rumah sakit, mempunyai peran yang sangat vital. Peran perawat sangat penting karena selalu berinteraksi, berhubungan selama 24 jam dengan pasien dan mengetahui kondisi pasien selama dirawat. Mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, karena pelayanan keperawatan menjadi penentu berkualitas tidaknya pelayanan kesehatan (Supriyanto dan Ratna (2019).

Hasil penelitian Munawaroh (2019), tentang analisis hubungan karakteristik dan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien, didapatkan hasil bahwa loyalitas tidak tergantung pada kepuasan dan karakteristik pasien namun kemungkinan bisa disebabkan oleh faktor lain. Hasil penelitian Agustiono dan Sumarno (2019), tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan, pelanggan makin puas serta memberikan harap, kesan dan pengalaman baik terhadap rumah sakit, demikian pula makin puas pelanggan, makin tercipta loyalitas mereka dengan komitmen, kunjungan ulang dan kesetiaan berobat.

Sejalan dengan penelitian Nur Azizatul (2023) dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi berwujud (*tangible*) dengan tingkat kepuasan pasien p value 0,000 dengan nilai rho 0,401, kehandalan (*reliability*) dengan tingkat kepuasan pasien p value 0,000 dengan nilai rho 0,377, daya tanggap (*responsiveness*) dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai p value 0,000 dengan nilai rho 0,400, jaminan (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pasien dengan p value 0,000 dengan nilai rho 0,393, dan empati (*emphaty*) dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai p value 0,000 dengan nilai rho 0,380.

Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien, semakin baik mutu pelayanan yang diberikan maka akan semakin puas pasien dalam menerima layanan. Semakin baik mutu pelayanan maka pasien akan semakin sering untuk malakukan pengobatan lanjut atau berulang di tempat yang sama.

Referensi

- Agustiono dan Sumarno (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang*”.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Andriani, (2019). *Hubungan Antara Aspek Penghargaan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rsud Muntilan. Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta*.
- Alim A, N. Tangdilambi, A. Badwi .(2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar. Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS DR.Soetomo*.
- Azwar ,A .(2018). *Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Lebih Bermutu*. Jakarta: IDI.
- Bauk et al. (2019). *Mutu Pelayanan Keperawatan. Diakses Pada Agustus 2023 Dari URL :<https://www.google.co.id/search>*.
- Beck, Cheryl Tatano; Polit, D. F. (2018). *Essentials of Nursing Research: Appraising Evidence for Nursing Practice (Nineth)*. Philadelphia: Wolters Kluwer.
- Dill, J. S., Chuang, E., & Morgan, J. C. (2019). *Healthcare Organization Education Partnerships And Career Ladder Programs For Health Care Workers. Social Science & Medicine, 122, 63–71*.
- Depkes, RI. (2018). *Modul Manajemendan Pemberian Asuhan Keperawatan Di Unit Ruang Rawat Rumah Sakit. Bandung: Depkes*.
- Muniarti,dkk. (2019). *Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Loyalitas Kunjungan Di Unit Rawat Jalan. JKBL, Volume 12 Nomor 1 Januari 2019*.
- Muninjaya, (2019). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Edisi 2*. Jakarta Buku Kedokteran ECG.
- Munawaroh (2019), *Analisis Hubungan Karakteristik Dan Kepuasan Pasien Dengan Loyalitas Pasien. Di RSUA DR. Sutomo Ponorogo. Fakultas Ilmu Keperawatan. Universitas Muhammadiyah Ponorogo*.
- Nugroho, H., Milanti, I., & Fransiska, N (2018). *Hubungan Tingkat Pengetahuan*
- Nursalam. (2018). *Manajemen Keperawatan. Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi 5*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nur Azizatul Magfiroh. (2023). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Baitul Izzah I Rsi Sultan Agung. Journal Of Nursing & Health. ISSN 2502-1524*.
- Nursalan Cit Triwibowo (2020). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi Ketiga. Jakarta .Salemba.

- Notoatmodjo S. (2018). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. (2021). "A Conceptual Model of Service Quality and its Impact for Future Research." *Journal of Marketing (musim gugur)*, hlm 41-50.
- Purwanto A. (2019). *Analisis Kebutuhan Tenaga Perawat Dengan Metode*. Published Online.
- Sabarguna, B. (2019). *Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit dan Puskesmas*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sahrudin et al, (2019). *Persepsi Tentang Peningkatan Jenjang Karir Perawat Rumah Sakit di Cilegon*. *Fik Uj*, 1–8.
- Setiawan, S. (2019). *Loyalitas Pelanggan Jasa*. Bogor: PT. Penerbit IPB.
- Siswati S. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Unit Rawat Inap RSUD Kota Makassar*. [Skripsi]. Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanudin.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sukardi. (2018). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supriyanto, dan Ratna. (2019). *Manajemen Mutu, Health Advocacy*. Surabaya.
- Sunyoto, D. (2019). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Wijono, D. (2018). *Manajemen Mutu Rumah Sakit Dan Kepuasan Pasien Prinsip Dan Praktik*. Surabaya: CV Duta Prima Airlangga.
- Wijoyo dan Djoko. (2020). *Manajemen Kesehatan Ibu dan Anak*. Surabaya: Duta
- World Health Organization.(2020). *Definisi Rumah Sakit: WHO..Available From: www.who.int*. [22 Nopember 2023].
- Yustisia V. (2020). *Panduan Resmi Memperoleh Jaminan Kesehatan Dari BPJS*. Edisi I. Jakarta: Visimedia.
- Zuhdi et al. (2019). *Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Surakarta*.