
HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSD dr. H. SOEMARNO SOSROATMODJO TANJUNG SELORMarlindawati^{1*}, Hilda², Arsyawina³^{1,2,3}Politeknik Kesehatan Kalimantan Timur*Corresponding Author: marlindawati599@gmail.com

Article Info	Abstract
<p>Article History: Received: 25 February 2023 Accepted: 20 March 2023</p> <hr/> <p>Keywords: <i>mutu, keperawatan, kepuasan, pasien</i></p>	<p><i>Perawat memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas pelayanan, dalam kapasitasnya selaku ujung tombak pelayanan terhadap pasien dan keluarga pasien di Rumah Sakit. Hasil survei tingkat kepuasan masyarakat pada instalasi ruang inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor, telah mencapai nilai standar minimum mutu pelayanan kesehatan yakni 96,6% tetapi progresnya cenderung statis. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSD. dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. Rancangan penelitian menggunakan pendekatan deskriptif analitik cross sectional dengan uji korelasi Pearson chi square. Populasi berjumlah 110 orang yang tersebar di 3 unit ruang rawat inap kelas I. Sampel sebanyak 52 orang menggunakan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Sebagian besar responden (63,5%) menyatakan baik dan sebagian kecil responden (36,5%) menyatakan kurang baik. Sebagian besar (76,9%) menyatakan puas dan sebagian kecil (23,1%) menyatakan kurang puas. Diperoleh nilai $p = 0,019$. Hasil p value $< 0,05$ (Sig. 95%) maka H_0 ditolak sehingga H_a diterima, yang berarti terdapat hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. Ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat. Disarankan agar pihak Rumah Sakit lebih intensif mengadakan pelatihan yang berkaitan dengan dimensi mutu pelayanan keperawatan.</i></p>

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Konsep mutu pelayanan kesehatan telah lama dipelajari, meskipun mutu sulit diukur, kerangka konsep mutu sudah banyak digunakan dalam literatur yang dikembangkan oleh ahli mutu pelayanan, salah satunya adalah Avedis Donabedian (2003). Definisi mutu pelayanan kesehatan yang berkembang secara global cukup beragam. Salah satu yang dikenal secara luas adalah definisi dari *Institute of Medicine (IOM)* dan *World Health Organization (WHO)*. Menurut IOM mutu perawatan adalah sejauh mana kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada individu dan populasi yang memungkinkan peningkatan hasil kesehatan yang diinginkan dan konsisten dengan pengetahuan profesional tenaga pelayanan kesehatan dan perkembangan teknologi (O'Hanlon et al., 2017, p. 105).

Keterbukaan sistem informasi mempengaruhi sikap masyarakat umum menuntut mutu pelayanan keperawatan yang lebih berkualitas dan memuaskan, sehingga dibutuhkan tenaga pelayanan keperawatan yang profesional dan memiliki komitmen tinggi dalam mengemban tugas sebagai pelayan masyarakat di bidang kesehatan untuk memberi rasa puas terhadap pasien.

Hasil survei manajemen RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor terhadap tingkat kepuasan masyarakat untuk pelayanan rawat inap tiga tahun terakhir mendapatkan hasil bahwa pada periode tahun 2019 mencapai angka 96,61 %, tahun 2020 mencapai angka 96,53% dan tahun 2021 mencapai angka 96,58%. Berpedoman pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, fakta hasil survei tersebut memberikan gambaran bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor, telah mencapai angka di atas nilai standar minimum mutu pelayanan kesehatan yakni 90% tetapi progres peningkatan mutu pelayanannya cenderung statik.

Hasil wawancara pada studi pendahuluan dan selaku seseorang yang berprofesi sebagai perawat yang berinteraksi langsung dengan pasien, masih sering ditemukan pasien yang mengeluhkan dan komplain terhadap mutu pelayanan keperawatan rawat inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor".

Berdasarkan informasi dan temuan-temuan diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor".

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di 3 unit ruang rawat inap, yaitu Ruang Anggrek, Ruang Bougenvil dan Ruang Mawar di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. Waktu pelaksanaan penelitian pada bulan Oktober 2022 sampai dengan bulan Januari 2023.

Rancangan Penelitian

Jenis penelitian deskriptif kuantitatif korelasi dengan pendekatan *cross-sectional*.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian adalah pasien rawat inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor sebanyak 659 pasien, yang tersebar di 3 unit ruang rawat inap. Penentuan sampel sejumlah 52 orang menggunakan teknik *purposive sampling*.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui instrumen kuesioner, terdiri dari 25 pernyataan tentang mutu pelayanan keperawatan dan 25 pernyataan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien. Skala yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian adalah skala Likert.

Analisis Data

Analisis data untuk mengetahui deskripsi masing-masing variabel digunakan analisis univariat dan untuk mengetahui hubungan antara variabel mutu pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien. rawat inap, digunakan analisis bivariat uji square tingkat kepercayaan (*confidence interval*) sebesar 95 % dengan $\alpha = 0,05$.

HASIL

Analisis Univariat

1. Karakteristik Responden

a. Usia

Tabel 1 Karakteristik Responden Pasien Rawat Inap Berdasarkan Umur

Umur (Tahun)	Frekuensi (n)	Persentase (%)
17 - 25	4	7,7
26 - 45	30	57,7
≥ 46	18	34,6
Total	52	100

Distribusi responden berdasarkan tabel 1 menunjukkan sebagian besar dari responden berumur 26-45 tahun dengan jumlah 30 orang (57,7%), dan sebagian kecil dari responden berumur ≥ 46 tahun dengan jumlah 18 orang (34,6%). Kelompok umur yang sangat sedikit dari responden berumur 17–25 tahun yakni sebanyak 4 orang (7,7%).

b. Jenis Kelamin

Tabel 2 Karakteristik Responden Pasien Rawat Inap Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Laki-laki	23	44,2
Perempuan	29	55,8
Total	52	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin adalah sebagian besar dari responden berjenis kelamin perempuan yakni sebanyak 29 orang

(55,8%, dan sebagian kecil dari responden berjenis kelamin laki-laki yakni sebanyak 23 orang (44,2%).

c. Pendidikan

Tabel 3 Karakteristik Responden Pasien Rawat Inap Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
SD	9	17,3
SMP	9	17,3
SMA	22	42,3
Sarjana	12	23,1
Total	52	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA yakni sebanyak 22 orang (42,3%), sebagian kecil responden berpendidikan sarjana yakni sebanyak 12 orang (23,1%), dan sangat sedikit responden yang berpendidikan SD dan SMP yakni masing-masing sebanyak 9 orang (17,3%).

d. Pekerjaan

Tabel 4 Karakteristik Responden Pasien Rawat Inap Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
IRT	22	42,3
Tani	5	9,6
Swasta	7	13,5
ASN	15	28,8
TNI	3	5,8
Total	52	100

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa hampir setengah dari responden bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT) yakni sebanyak 22 orang (42,3%). Sebagian kecil dari responden bekerja sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) yakni sebanyak 15 orang (28,8%) dan sangat sedikit dari responden yang bekerja di sektor swasta yakni sebanyak 7 orang (13,5%), serta petani sebanyak 5 orang (9,6%). Jenis pekerjaan yang paling sedikit dari responden adalah Tentara Nasional Indonesia (TNI) yakni sebanyak 3 orang (5,8%).

2. Distribusi Variabel

a. Mutu Pelayanan Keperawatan

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Inap

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Baik	33	63,5
Kurang Baik	19	36,5
Total	52	100

Data distribusi frekuensi pada tabel 5 memberikan gambaran bahwa sebagian besar dari responden yakni sebanyak 33 orang (63,5%) memberikan penilaian yang baik dan

sebagian kecil dari responden yakni 19 orang (36,5%) menyatakan kurang baik terhadap mutu pelayanan keperawatan.

b. Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	40	76,9
Kurang Puas	12	23,1
Total	52	100

Data distribusi frekuensi pada tabel 6 memberikan gambaran bahwa sebagian besar dari responden yakni sebanyak 40 orang (76,9%) merasa puas dan sebagian kecil dari responden yakni sebanyak 12 orang (23,1%) merasa tidak puas terhadap mutu pelayanan keperawatan.

Analisis Bivariat

Tabel 7 Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo

Mutu Pelayanan	Tingkat Kepuasan				Total		p value	OR (95% CI)
	Kurang Puas		Puas					
	n	%	N	%	n	%		
Kurang Baik	8	15,4	11	21,1	19	36,5	0,019	52,733
Baik	4	7,7	29	55,8	33	63,5		
Total	12	23,1	40	76,9	52	100		

Hasil tabulasi silang dimensi mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap pada tabel 7 menunjukkan bahwa untuk variabel mutu pelayanan, sebagian besar responden menyatakan baik yakni sebanyak 33 orang (63,5%), dan sebagian kecil dari responden menyatakan kurang baik yakni sebanyak 19 orang (36,5%). Pada variabel tingkat kepuasan pasien rawat inap, sebagian besar dari responden yakni 40 orang (76,9%) merasa puas terhadap mutu pelayanan keperawatan dan sebagian kecil dari responden yakni 12 orang (23,1%) merasa kurang puas. Berdasarkan hasil analisis korelasi *Pearson chi square*, diperoleh nilai $p = 0,019 < \alpha 0,05$ yang berarti H_0 ditolak, menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSD. dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. Nilai OR sebesar 52,733.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian pada variabel mutu pelayanan keperawatan menunjukkan, sebagian besar dari responden yaitu sebanyak 33 orang (63,5%) memberikan penilaian yang baik dan sebagian kecil dari responden yaitu 14 orang (36,5%) menyatakan kurang baik terhadap mutu pelayanan keperawatan. Hasil ini sejalan dengan penelitian (De Carvalho, 2019, p. 7) yang menyatakan bahwa sebagian besar responden yakni sebanyak 53 orang (76,8%), menyatakan baik dan sebagian kecil dari responden 16 orang (23,2%) menyatakan kurang baik.

Asumsi peneliti bahwa mutu pelayanan keperawatan di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor mendapatkan penilaian yang baik disebabkan oleh adanya kebijakan program peningkatan pendidikan untuk perawat dari jenjang SPK ke jenjang D3 dan pengalaman kerja perawat. Faktor lain yang mendukung adalah keikutsertaan tenaga medis dalam kegiatan pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan peningkatan mutu pelayanan keperawatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat (Safaat & Syamsuddin, 2021, p. 9) yang menyebutkan bahwa mutu pelayanan keperawatan dapat dicapai dengan baik dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan-pelatihan.

Hasil penelitian pada variabel tingkat kepuasan pasien rawat inap diperoleh informasi bahwa, sebagian besar dari responden yakni sebanyak 40 orang (76,9%) merasa puas terhadap mutu pelayanan rawat inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. puas. Hal ini sejalan dengan penelitian (Casmira et al., 2019) di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda yang menyatakan sebagian besar responden yakni sebanyak 58 orang (86,6%) menyatakan puas. Hasil penelitian didukung dengan data hasil survei tingkat kepuasan masyarakat terhadap instalasi pelayanan rawat inap RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor yang mengalami peningkatan yang pada periode 2021 mencapai nilai 96,6%.

Peneliti berasumsi bahwa capaian tingkat kepuasan di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor yang mendapatkan penilaian positif, disebabkan adanya tim medis tanggap darurat (*code blue*) yang dibentuk oleh manajemen rumah sakit, untuk menangani kasus-kasus darurat dalam pelayanan keperawatan.

Kebijakan pemerintah pusat dengan pembentukan Provinsi Kalimantan Utara ikut berpengaruh terhadap peningkatan kualitas mutu pelayanan keperawatan. Sejak tahun 2019 pengucuran dana alokasi khusus yang cukup besar untuk pembangunan fasilitas dan penambahan jumlah tenaga medis RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor tentunya berdampak juga pada tingkat kepuasan pasien rawat inap. Sejalan dengan pendapat (Mujtama, 2022, p.322) yang menyebutkan bahwa melalui bantuan dana alokasi khusus dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, yang dilakukan secara optimal dan terarah akan berdampak kepada kualitas pelayanan kesehatan.

Melalui uji *exact fisher*, diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel mutu pelayanan keperawatan dengan variabel tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. Hubungan signifikansi ini memiliki makna bahwa semakin baik mutu pelayanan keperawatan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dapat dirasakan pasien rawat inap. Nilai *odds ratio* (OR) uji chi-square sebesar 5,273 memberikan gambaran bahwa mutu pelayanan keperawatan yang baik, memiliki dampak positif 5,273 kali lipat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Kustriyani et al., 2017, p. 214) yang menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit TK. IV 04.07.03 dr. Asmir Kota Salatiga.

Mutu pelayanan keperawatan dapat dinilai dari beberapa aspek yaitu aspek penerimaan, perhatian, tanggung jawab, komunikasi dan kerjasama. Pola perilaku dan tindakan perawat dalam penerapan aspek-aspek tersebut menjadi acuan pasien menilai dan mengharapkan kepuasan dalam wujud dimensi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kepuasan pasien dapat diperoleh apabila kebutuhan dan

harapan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan dapat dipenuhi. Tingkat kepuasan pasien dapat diukur dengan melihat indikator dimensi mutu pelayanan keperawatan.

Tanggapan pasien terhadap pernyataan dimensi bukti fisik yang dinilai baik oleh pasien adalah kondisi ruang rawat inap selalu bersih dan rapi serta pemeriksaan kondisi pasien secara rutin pada setiap harinya. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Safaat & Syamsuddin, 2021, p. 6) yang menyebutkan bahwa dimensi bukti langsung mendapat penilaian baik karena sebagian besar perawat peduli terhadap kebersihan dan kerapian ruangan perawatan.

Persepsi pasien terhadap dimensi bukti fisik mutu pelayanan keperawatan yang masih mendapat kesan negatif adalah kesiapan tempat tidur ketika pasien baru masuk dan penggunaan peralatan medis yang terkesan kurang bersih dan tidak steril. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Widya Astari et al., 2021, p. 38) yang menyebutkan bahwa pada dimensi bukti fisik faktor ketersediaan fasilitas perawatan dan kebersihan / sterilisasi alat-alat kesehatan oleh pasien masih dirasakan kurang baik sehingga perlu untuk ditingkatkan. Asumsi peneliti atas rendahnya persepsi pasien terhadap kesediaan tempat tidur dan fasilitas lainnya, disebabkan jumlah ruang dan tempat tidur yang tidak sebanding dengan jumlah pasien yang perlu penanganan rawat inap.

Dimensi keandalan adalah tingkat kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien. Wujud dimensi keandalan mutu dapat dilihat dari perilaku seorang perawat dalam berkomunikasi dengan pasien, kesiapan melayani, disiplin waktu, dan terampil menggunakan alat-alat medis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap dimensi keandalan, sebagian besar dari responden yakni sebanyak 36 orang (69,2 %) menjawab baik dan sebagian kecil dari responden yakni sebanyak 16 Orang 57% menyatakan kurang baik.

Tindakan keperawatan yang mendapatkan penilaian baik adalah pada item pernyataan kesiapan perawat dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan seperti pemeriksaan nadi, mengukur tensi, dan memasang/mengganti cairan infus. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Purwata, 2020, p. 151) yang menyatakan bahwa berdasarkan hasil literature review 7 jurnal yang dianalisis pada dimensi keandalan, elemen kesiapan dan ketepatan waktu dalam memeriksa kondisi pasien merupakan elemen yang mendapat banyak penilaian yang positif. Aspek komunikasi pada dimensi keandalan dalam penelitian ini juga mendapatkan persepsi yang baik dari pasien rawat inap, sejalan dengan penelitian (Rusnoto et al., 2019, p. 348) yang menyatakan bahwa sebagian besar perawat sudah menerapkan komunikasi yang baik. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Agritubella, 2018, p. 21) yang menyebutkan bahwa keterampilan dalam komunikasi merupakan faktor yang mendapat penilaian kurang baik dari pasien.

Hasil wawancara dan isian kuesioner memperlihatkan bahwa aspek kerjasama perawat dalam dimensi keandalan mendapatkan respon yang kurang baik dari pasien, terutama terhadap keluarga dan pengunjung pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Librianty, 2019, p. 109) yang menunjukkan bahwa penilaian kurang baik pada dimensi keandalan disebabkan oleh kurang maksimalnya perawat dalam bekerja sama dengan pasien maupun keluarga pasien.

Berdasarkan hasil penelitian persepsi responden terhadap dimensi ketanggapan menunjukkan hasil bahwa pasien rawat inap RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo

memberikan penilaian yang baik terhadap dimensi ketanggapan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan, dengan rasio perbandingan 73,1% responden menyatakan baik dan 26,9% yang menyatakan kurang baik. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Suparta et al., 2018, p. 57) dengan persentase 66,9 menyatakan baik dan 33,1% menyatakan kurang baik

Daya tanggap perawat terhadap pasien ketika baru masuk sebagai pasien rawat inap, dan ketanggapan perawat dalam memenuhi permintaan serta penanganan pelayanan keperawatan merupakan item pernyataan yang mendapatkan kesan positif dari pasien. Faktor kesiapan perawat membantu pasien atau keluarga pasien saat membutuhkan obat apotik dan pelayanan laboratorium serta layanan informasi kepada keluarga pasien masih dinilai kurang baik. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Mardijanto et al., 2020, p. 80) yang menyebutkan bahwa perawat kurang bertanggung jawab dalam memberikan informasi dan menyediakan waktu khusus kepada pasien untuk memperoleh obat apotik.

Hasil penelitian memberikan gambaran bahwa persepsi responden terhadap dimensi jaminan mutu pelayanan keperawatan berada pada rasio penilaian, 67,3 % yang menjawab baik dan 32,7 yang menjawab kurang baik. Dimensi jaminan dan bukti fisik dalam penelitian ini merupakan dimensi yang mendapatkan tingkat penilaian yang terendah. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Supartiningsih, 2017, p. 13) yang menyebutkan bahwa dimensi yang paling rendah memberikan pengaruh adalah tampilan bukti fisik dan kepastian jaminan.

Pernyataan yang mendapatkan kesan positif adalah tindakan perawat yang menimbulkan rasa aman dan nyaman sehingga pasien semakin kurang mengeluhkan penyakitnya, Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Sesrianty et al., 2019, p. 123) yang menyebutkan bahwa respon baik terhadap dimensi jaminan adalah karena perawat telah memberikan rasa aman dan nyaman dalam pelaksanaan pelayanan keperawatan. Pernyataan selanjutnya yang mendapatkan penilaian baik adalah prinsip kehati-hatian perawat dalam melayani pasien, berkesesuaian dengan penelitian (Valerian, 2019, p. 52) yang berpendapat bahwa pasien merasa mutu keperawatan baik karena telah menerapkan kehati-hatian dalam pelayanan.

Berdasarkan jawaban responden dalam pernyataan kuesioner pada dimensi jaminan, menunjukkan hasil bahwa usaha menumbuhkan rasa percaya dalam diri pasien agar cepat sembuh masih mendapatkan penilaian yang kurang positif dari pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Hutauruk, 2018, p. 343) yang menyatakan bahwa diperlukan perhatian perawat untuk memberi hiburan dan dorongan agar pasien cepat sembuh dari penyakitnya.

Penilaian responden terhadap dimensi empati mutu pelayanan keperawatan memberikan penilaian dengan rasio perbandingan 71,2% menyatakan baik dan 28,8% yang menyatakan kurang baik.

Tindakan perawat yang mendapat respon positif adalah perhatian perawat terhadap kebutuhan pasien dalam memberikan penjelasan yang untuk menenangkan rasa cemas dan kegelisahan pasien selama masa perawatan terhadap pasien. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian (Pertiwati & Alfianur, 2018, p. 60) yang menyebutkan bahwa indikator pernyataan yang masih kurang yaitu menanyakan keluhan atau kebutuhan pasien, mengkaji tentang perkembangan penyakit dan memberikan penjelasannya, menanyakan perkembangan pasien setelah pemberian tindakan, bersedia apabila pasien memerlukan

bantuan. Sikap ramah perawat terhadap pasien, keluarga pasien, dan pengunjung mendapatkan merupakan indikator yang mendapatkan tanggapan yang rendah pada dimensi empati. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Widiastuti et al., 2020, p. 371).

KESIMPULAN

Sebagian besar responden yakni sebanyak 63,5%) menyatakan baik dan sebagian kecil responden yakni sebanyak (36,5%) menyatakan kurang baik. Sebagian besar responden yakni sebanyak (76,9%) menyatakan puas dan sebagian kecil responden yakni sebanyak (23,1%) menyatakan kurang puas.

Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSD. dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor.

Berdasarkan kasus yang ditemukan disarankan agar perawat lebih memperhatikan perbaikan sikap dan tindakan pada indikator dimensi bukti langsung (*tangible*), yaitu kesiapan tempat tidur ketika pasien baru masuk dan penggunaan peralatan medis yang bersih dan tidak steril. Pada indikator jaminan (*assurance*), yaitu perhatian perawat untuk memberi motivasi agar pasien cepat sembuh dari penyakitnya. Pada dimensi keandalan (*reliability*), yakni wujud kerjasama perawat dengan pasien dan keluarga pasien. Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yakni menyediakan waktu membantu atau memberi informasi tentang bagaimana mendapatkan obat apotik dan pelayanan laboratorium. Pada dimensi empati (*emphaty*), yaitu sikap ramah perawat terhadap pasien dan keluarga pasien.

Sejalan dengan upaya peningkatan pencapaian standar pelayanan minimum di Rumah Sakit khususnya pada pelayanan rawat inap, disarankan untuk lebih intensif mengadakan pelatihan-pelatihan ataupun kegiatan house training yang berkaitan dengan dimensi mutu pelayanan keperawatan pasien rawat inap.

DAFTAR PUSTAKA

- Agritubella, S. M. (2018). Kenyamanan dan Kepuasan Pasien Dalam Proses Interaksi Pelayanan Keperawatan di RSUD Petala Bumi. *Jurnal Endurance*, 3(1), 42.
- Casmira, O. J., Sukamto, H. E., & Widiastuti, H. P. (2019). Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. 1(2004), 2234–2239.
- De Carvalho, J. G. (2019). Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Nasional Guido Valadares Dili Timor Leste. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Hutauruk, P. M. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional di RSUD Sinar Husni Kecamatan Labuhan Deli Medan. *Jurnal Ilmiah Kebidanan IMELDA Vol. 4, No. 2, September 2018*, 4(2), 556–564.
- Kustriyani, M., Rohana, N., & Widya, T. S. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ruang Rawat Inap Kelas III. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 10(2).

- Librianty, N. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Bangkinang Kota Tahun 2019. *Jurnal Ners*, 3(2), 103–110.
- Mardijanto, S., Astutik, E. E., & Budiman, M. E. A. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Kabupaten Jember. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 15.
- O'Hanlon, C., Huang, C., Sloss, E., Anhang Price, R., Hussey, P., Farmer, C., & Gidengil, C. (2017). Comparing VA and Non-VA Quality of Care: A Systematic Review. *Journal of General Internal Medicine*, 32(1), 105–121.
- Pertiwiwati, E., & Alfianur, A. (2018). Peran Komite Keperawatan Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Keperawatan. *Dunia Keperawatan*, 6(1), 57.
- Purwata, K. D. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Menggunakan Dimensi Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit: Literature Review Kadek. 1–47.
- Rusnoto, A., Utomo, T. P., & Kudus, U. M. (2019). Hubungan Komunikasi dan Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 10(2), 343–349.
- Safaat, H., & Syamsuddin, N. (2021). Hubungan Kepuasan Kerja Perawat Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Wara Selatan Kota Palopo. *Jurnal Lontara Kesehatan*, 2(1).
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(2), 116–126.
- Suparta, Haryono, & Kamsir, A. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah*, 7(1), 54–63.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Sarila Husada Sragen Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1): 9-15, Januari 2017, 6(1), 9–14.
- Valerian, I. (2019). Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Poliklinik Lembaga Masyarakat Kelas IIA Kota Palu. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10, 45–55.
- Widiastuti, P., Putu, N., & Pradnyasari, R. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Mangusada. *Jurnal Media Informasi Kesehatan*, 7(November), 365–374.
- Widya Astari, D., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *The Journal of Hospital Accreditation*, 3(01), 34–38.