

**JURNAL SKRIPSI**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN  
DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN  
DI RUANG ANAK ( BOUGENVILLE)  
RSUD dr. HARYOTO LUMAJANG**



**SEPTINA EVA YOLANDRA  
NIM. 1824201041**

**PROGRAM STUDI SI KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MAJAPAHIT  
MOJOKERTO  
2020**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya selaku mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit Mojokerto:

Nama : Septina Eva Yolandra  
NIM : 1824201041  
Program Studi : S1 Ilmu Keperawatan

Setuju/~~tidak setuju~~\*) naskah jurnal ilmiah yang disusun oleh yang bersangkutan setelah mendapat arahan dari pembimbing, dipublikasikan dengan/~~tanpa~~\*) mencantumkan nama tim pembimbing sebagai co-author.

Demikian harap maklum.

Mojokerto, 20 Juli 2020



Septina Eva Yolandra  
NIM: 1824201041


Mengetahui,

Dosen Pembimbing I



Ike Prafita Sari, S.Kep. Ns., M.Kep  
NIK. 220 250 134

Dosen Pembimbing II



Mujiadi, S.Kep. Ns., M.KKK  
NIK. 220 250 150

**HALAMAN PENGESAHAN**

**JURNAL SKRIPSI**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN  
DENGAN KEPUASAN KELUARGA PASIEN  
DI RUANG ANAK ( BOUGENVILLE) RSUD dr. HARYOTO LUMAJANG**



**SEPTINA EVA YOLANDRA**

**1824201041**

Dosen Pembimbing I

Ike Prafita Sari, S.Kep., Ns., M.Kep  
NIK. 220 250 134

Dosen Pembimbing II

Mujiadi, S.Kep., Ns., M.KKK  
NIK. 220 250 150

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN  
KEPUASAN KELUARGA PASIEN DI RUANG ANAK (BOUGENVILLE)  
RSUD DR. HARYOTO LUMAJANG**

**Septina Eva Yolandra**

Program Studi Ilmu Keperawatan

Email: [evayolandra@gmail.com](mailto:evayolandra@gmail.com)

**Ike Prafita Sari, S.Kep.Ns.,M.Kep,**

Dosen Prodi S1 Ilmu Keperawatan Stikes Majapahit Mojokerto

[ikkeshary@gmail.com](mailto:ikkeshary@gmail.com)

**Mujiadi, S,Kep.Ns.,M.KKK**

Dosen Prodi S1 Ilmu Keperawatan Stikes Majapahit Mojokerto

[mujiadi.k3@gmail.com](mailto:mujiadi.k3@gmail.com)

**ABSTRAK**

Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan adalah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan itu memuaskan pasien atau tidak. Tujuan penelitian ini menganalisis hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di Ruang Anak (Bougenville) RSUD dr. Haryoto Lumajang. Desain penelitian ini adalah *cross sectional*, menggunakan tehnik *purposive sampling* dan jumlah sampel adalah 56 responden. Penelitian dilakukan bulan Maret 2020. Hasil penelitian bahwa 50 orang (89,3%) menilai mutu pelayanan keperawatan di Ruang Anak (Bougenville) RSUD dr. Haryoto Lumajang adalah Sangat Baik dan 41 orang (73,2 %) menyatakan Sangat Puas terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Anak (Bougenville) RSUD dr. Haryoto Lumajang. Berdasarkan hasil uji *spearman rank* dengan nilai taraf signifikan 0,05 diperoleh hasil  $p=0,001$  dan  $r=0,442$  sehingga  $p<0,05$ , maka  $H_a$  diterima, berarti terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di ruang anak (Bougenville) RSUD dr. Haryoto Lumajang. Upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan dapat dilakukan dengan memberikan Asuhan Keperawatan yang profesional sesuai standar keperawatan dan Standar Operasional Prosedur di Instansi tersebut serta senantiasa menerapkan 6 sasaran keselamatan pasien.

**Kata kunci : mutu pelayanan keperawatan, kepuasan keluarga pasien**

**ABSTRACT**

*The quality of nursing services is an indicator of the quality of health services in the eyes of the community. One indicator of the quality of nursing service is whether the nursing service provided satisfies the patient or not. The purpose of this study to analyze the relationship between the quality of nursing services and family satisfaction of patients in the Children's Room (Bougenville) RSUD dr.*

*Haryoto Lumajang. The design of this research is cross sectional, using purposive sampling technique and the number of samples is 56 respondents. The study was conducted in March 2020. The results showed that 50 people (89.3%) assessed the quality of nursing services in the Children's Room (Bougenville) RSUD dr. Haryoto Lumajang is Very Good and 41 people (73.2%) stated that they were very satisfied with the nursing services in the Children's Room (Bougenville) dr. Haryoto Lumajang. Based on the results of the spearman rank test with a significant level of 0.05, the results obtained were  $p = 0.001$  and  $r = 0.442$  so that  $p < 0.05$ , then  $H_a$  was accepted, meaning that there was a significant relationship between the quality of nursing services and the patient's family satisfaction in the children's room (Bougenville ) RSUD dr. Haryoto Lumajang. Efforts to improve the quality of nursing services can be done by providing professional nursing care in accordance with nursing standards and Standard Operating Procedures at the agency and always implementing 6 patient safety goals.*

***Keywords: quality of nursing service, patient's family satisfaction***

## **PENDAHULUAN**

Seiring dengan kemajuan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi ( IPTEK ) dalam era globalisasi sekarang ini, mendorong persaingan yang semakin ketat dalam dunia bisnis, termasuk di bidang kesehatan seperti halnya Rumah Sakit. Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat. Hal ini dikarenakan keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderitaan, kesakitan serta kesengsaraan yang dialami pasien dan keluarganya (Nursalam, 2017).

Di Indonesia, survey terhadap kinerja perawat di RSUD Langsa, Sumatera Utara pada tahun 2012 menyatakan bahwa perawat 65% kurang perhatian, 48% kurang ramah dan suka marah-marah, 53% tidak ada motivasi dalam bekerja, 35 % tidak disiplin dalam bekerja dan sering meninggalkan ruangan (W. Idayu, 2012). Di Jawa Timur, penelitian yang dilakukan di RS Paru Jember pada tahun 2012 menunjukkan bahwa unsur prosedur pelayanan, kedisiplinan perawat, keamanan pelayanan, keadilan pelayanan, kemampuan perawat, tanggung jawab dan kecepatan tindakan semua dalam kategori Baik, namun 1 hal yang kurang baik adalah kejelasan tentang informasi tindakan dan kondisi pasien (N. Ramadhan, 2012). Di Lumajang, khususnya di Ruang Anak (Bougenville) RSUD dr. Haryoto, angka kepuasan pasien terhadap perawat pada tahun 2019 adalah 85 % .

Keperawatan sebagai salah satu bagian dari pelayanan kesehatan yang profesional, harus selalu berupaya memberikan pelayanan yang bermutu kepada pasien sebagai pelanggan tanpa terkecuali. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan adalah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan itu memuaskan pasien atau tidak.

Berbagai inovasi dan terobosan terus dikembangkan untuk peningkatan mutu pelayanan di RSUD dr. Haryoto Lumajang yaitu dengan peningkatan SDM melalui pendidikan formal, pelatihan atau diklat dan khususnya di bidang keperawatan, yaitu : supervisi keperawatan, evaluasi standar asuhan keperawatan dan standar minimal pelayanan, menciptakan lingkungan terapeutik (bersih dan nyaman) dan peningkatan komunikasi terapeutik. Menurut data di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan belum terlaksana dengan baik. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti adanya “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Anak (Bougenville) RSUD dr. Haryoto Lumajang”.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah observasional analitik dengan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh keluarga pasien yang dirawat di Ruang Anak (Bougenville) RSUD dr. Haryoto Lumajang dalam 1 bulan yang berjumlah  $\pm$  266 orang (rata-rata jumlah pasien dalam 1 bulan pada tahun 2019). Sampel dalam penelitian ini yaitu keluarga pasien yang dirawat di Ruang Anak (Bougenville) RSUD dr. Haryoto Lumajang yang memenuhi kriteria inklusi. Teknik sampling adalah *purposive sampling*.

Penelitian ini dilaksanakan di Ruang Anak (Bougenville) RSUD dr. Haryoto Lumajang pada bulan Maret tahun 2020, jumlah responden sebanyak 56 orang dan instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Pada variabel *dependen* : mutu pelayanan keperawatan, kuesioner berisi 21 pernyataan yang berisikan unsur asuhan keperawatan dan 6 standar keselamatan pasien. Pada variabel *independen*: kepuasan keluarga pasien, kuesioner berisi 25 pernyataan tentang kepuasan keluarga pasien berdasarkan 5 dimensi mutu, yaitu : *Reliability Assurance*, *Tangible*, *Empathy* dan *Responsiveness*. Penilaian

menggunakan 4 skala Likert. Penelitian ini menggunakan uji *spearman rank* dengan tingkat kemaknaan  $\alpha = 5\%$  (0,05), bila uji statistik menunjukkan nilai  $p \leq 0,05$  artinya  $H_a$  diterima, berarti ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di Ruang Anak (Bougenville) RSUD dr Haryoto Lumajang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik responden di Ruang Anak (Bougenville) RSUD dr. Haryoto Lumajang pada bulan Maret 2020

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis kelamin :		
Laki-laki	12	21,4 %
Perempuan	44	78,9 %
Usia :		
$\leq 25$ tahun	12	21,4%
26-45 tahun	38	67,9 %
$\geq 46$ tahun	6	10,7%
Pendidikan :		
SD	16	28,6 %
SMP	14	25 %
SMA	24	42,9 %
D3/S1	2	3,6 %
Pekerjaan:		
PNS	2	3,6 %
Karyawan Swasta	9	16,1 %
Wiraswasta	9	16,1 %
Tani	11	19,6 %
Tidak bekerja (Ibu Rumah Tangga)	25	44,6 %
Kelas Perawatan:		
Kelas 1	13	23,2 %
Kelas II	12	21,4 %
Kelas III	31	55,4 %
Total	56	100 %

Tabel 1 menunjukkan proporsi karakteristik responden. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan yaitu 44 orang (78,6 %). Berdasarkan usia, mayoritas berusia 26 – 45 tahun yaitu 38 orang (67,9 %).

Berdasarkan pendidikan, mayoritas berpendidikan SMA yaitu 24 orang (42,9 %). Berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden tidak bekerja yaitu 25 orang (44,6 %). Berdasarkan kelas perawatan, mayoritas responden berada pada ruang kelas perawatan Kelas III, yaitu 31 orang (55,4 %).

Tabel 2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan keluarga pasien di Ruang Anak (Bougenville) RSUD dr. Haryoto Lumajang pada bulan Maret 2020

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
Mutu Pelayanan Keperawatan :		
Sangat Baik	50	89,3 %
Baik	6	10,7 %
Tidak Baik	-	-
Sangat Tidak Baik	-	-
Kepuasan Keluarga Pasien :		
Sangat Puas	41	73,2 %
Puas	15	26,8 %
Tidak Puas	-	-
Sangat Tidak Puas	-	-
Total	56	100%

Tabel 3 Tabulasi Silang Mutu Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang Anak (Bougenville) RSUD dr. Haryoto Lumajang

Mutu Pelayanan Keperawatan	Kepuasan Keluarga Pasien								Total
	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		
	N	%	N	%	N	%	N	%	
1. Sangat Baik	40	71,4	10	17,9	0	0	0	0	50
2. Baik	1	1,8	5	8,9	0	0	0	0	6
3. Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4. Sangat Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	41	73,2	15	26,8	0	0	0	0	56
Nilai $p=0,001$ dan <i>correlation coefficient</i> = 0,442									

Tabel 3 menunjukkan hasil uji *spearman rank* dengan nilai  $p=0,001$  ( $p<0,05$ ) maka  $H_a$  diterima, berarti terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di ruang anak (Bougenville) RSUD dr. Haryoto Lumajang. Dilihat dari hasil *correlation*



*coefficient*= 0,442, maka kekuatan korelasi bersifat sedang dan arah korelasi bersifat positif. Artinya semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan, maka semakin tinggi pula kepuasan keluarga pasien.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Mutu Pelayanan Keperawatan**

Hasil penelitian ini bahwa mayoritas responden yaitu 50 orang (89,3%) menyatakan bahwa mutu pelayanan keperawatan di Ruang Anak (Bougenville) RSUD dr. Haryoto Lumajang adalah Sangat Baik.

Mutu pelayanan keperawatan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan atau keperawatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal (Nursalam, 2017).

Menurut Dian W Desimawati (2013) karakteristik responden yang didapatkan saat penelitian dapat mempengaruhi penilaiannya terhadap mutu pelayanan keperawatan, seperti : jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan status sosial ekonomi (kelas perawatan). Perempuan lebih banyak melihat detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut. Mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin perempuan dan sebagian besar responden menyatakan Sangat Puas terhadap mutu pelayanan keperawatan. Perempuan dalam menilai pelayanan yang diterimanya, mudah memberikan penilaian yang bagus dan mudah memaklumi bila ada hal yang kurang berkenan. Usia, semakin bertambahnya usia maka penilaian yang diberikan terhadap mutu pelayanan keperawatan semakin tinggi (Yeni T. Utami, 2018). Mayoritas responden berusia 26 – 45 tahun dan memberikan penilaian Sangat Baik terhadap mutu pelayanan keperawatan. Usia tersebut termasuk dalam kelompok usia dewasa dan lebih bijaksana dalam menilai sesuatu. Pendidikan, bahwa tingkat pendidikan dapat mempengaruhi sikap dan kecenderungan menilai jasa atau produk. Semakin tinggi tingkat

pendidikan yang dimiliki, maka akan semakin tinggi pula ekspektasi terhadap mutu pelayanan keperawatan (Yeni T. Utami, 2018). Mayoritas responden berpendidikan SMA dan memberikan penilaian Sangat Baik terhadap mutu pelayanan keperawatan. Pendidikan SMA, dapat memberikan penilaian terhadap jasa dengan objektif dan tidak terlalu menuntut atau menetapkan standar yang tinggi. Pekerjaan, dapat mempengaruhi penilaian terhadap mutu suatu produk atau jasa, hal ini berhubungan dengan banyak sedikitnya informasi yang diperoleh terhadap jasa yang diterimanya (Yeni T. Utami, 2018). Mayoritas responden adalah tidak bekerja (Ibu Rumah Tangga) dan memberikan penilaian Sangat Baik terhadap mutu pelayanan keperawatan. Ibu Rumah Tangga diasumsikan memiliki keterbatasan informasi dan tidak menetapkan standar mutu pelayanan yang tinggi, sehingga dapat memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan yang diterimanya. Kelas perawatan, pasien dan keluarga yang berasal dari kelas perawatan biasa atau rendah, cenderung memberikan penilaian yang positif terhadap mutu pelayanan perawatan, dibandingkan dengan kelas perawatan yang lebih tinggi (Yeni T. Utami, 2018). Mayoritas responden menggunakan kelas perawatan kelas III dan memberikan penilaian Sangat Baik terhadap mutu pelayanan keperawatan, namun kelas perawatan II dan I juga mayoritas memberikan penilaian Sangat Baik terhadap mutu pelayanan keperawatan. Faktor kelas perawatan tidak memberikan pengaruh terhadap penilaian mutu pelayanan keperawatan, namun faktor dari perawat yang diasumsikan memberikan pengaruh pada penilaian ini.

Menurut peneliti, mutu pelayanan keperawatan dapat terwujud dari sikap, pengetahuan, keterampilan dan komunikasi perawat terhadap pasien dan keluarganya, perawat senantiasa profesional dalam memberikan Asuhan Keperawatan mulai dari proses Pengkajian, Diagnosa keperawatan, Intervensi, Implementasi dan Evaluasi keperawatan. Apabila perawat dalam memberikan asuhan keperawatan sesuai standar dan menjaga mutu pelayanan serta senantiasa mengutamakan 6 aspek sasaran keselamatan pasien, maka hal ini dapat melindungi diri perawat dari bahaya tindakan legal dan yang lebih penting adalah melindungi pasien pada resiko bahaya dan cedera.

## 2. Kepuasan Keluarga Pasien

Berdasarkan hasil penelitian bahwa mayoritas responden, yaitu 41 orang (73,2 %) menyatakan Sangat Puas terhadap pelayanan keperawatan di Ruang Anak (Bougenville) RSUD dr. Haryoto.

Kepuasan pelanggan menurut Nursalam (2017) merupakan keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi.

Menurut Dian W Desimawati (2013), bahwa karakteristik responden saat penelitian berkaitan tingkat kepuasan pasien, diantaranya: jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan dan status sosial ekonomi (kelas perawatan). Jenis kelamin, mayoritas jenis kelamin adalah perempuan, menurut Gunarsa (2012), bahwa jenis kelamin memiliki pengaruh pada pandangan terhadap jasa yang diberikan, perempuan lebih banyak melihat detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut, namun pada penelitian ini yang menjadi responden adalah keluarga pasien dan ibu adalah sosok yang lebih sering menjaga anak-anak mereka yang sedang sakit, sehingga mayoritas responden pada penelitian ini adalah perempuan. Usia, mayoritas responden berusia 26-45 tahun, menurut Andi Nurhidaya (2014) bahwa semakin bertambah usia seseorang semakin bijaksana dalam menanggapi permasalahan. Menurut peneliti, masyarakat sekarang sangat kritis mengharapkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan, baik usia muda maupun lebih tua penilaian terhadap pelayanan kesehatan adalah sama, sangat mengapresiasi perawat bila pelayanan yang diberikan memuaskan dan akan memberikan komplain atau kritik saran apabila kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pendidikan, mayoritas responden adalah berpendidikan SMA. Menurut Suryati (2017) bahwa mereka yang berpendidikan tinggi cara berpikirnya lebih kritis, lebih informatif dan mengharapkan lebih sehingga mereka cenderung tidak cukup puas terhadap pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan mereka, sedangkan mereka yang berpendidikan rendah cenderung lebih menerima dan memahami apa yang telah diberikan kepada mereka. Pekerjaan, mayoritas responden pada penelitian ini adalah tidak bekerja (Ibu Rumah Tangga) dan tidak terdapat hubungan pekerjaan dengan

penilaian kepuasan keluarga pasien. Menurut Andi Nurhidaya (2014) bahwa ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien dan bahwa semakin tinggi pekerjaan atau jabatan seseorang maka semakin besar keinginan dan harapannya. Sebagai Ibu Rumah Tangga dapat diasumsikan pada umumnya memiliki keterbatasan pengetahuan, wawasan dan tuntutan akan pelayanan yang sangat berkualitas, sehingga dapat diinterpretasikan bahwa pelayanan yang diterima pada akhirnya sudah dapat memuaskan harapannya. Kelas Perawatan, mayoritas responden menggunakan kelas perawatan III, menurut Dian W. Desimawati (2013) bahwa responden yang membayar dengan biaya terjangkau bahkan gratis cenderung memberikan penilaian positif pada pelayanan kesehatan yang diterimanya walaupun tidak sesuai dengan harapan. Lain halnya menurut Andi Nurhidayati (2014) bahwa tidak ada hubungan antara kelas perawatan dengan kepuasan pasien. Menurut peneliti, sikap perawat yang memberikan pelayanan keperawatan secara profesional kepada pasien dan dalam memberikan pelayanan tidak memandang atau membedakan pasien satu dengan yang lainnya berdasarkan status kelas perawatan, hal ini menjadikan kelas perawatan tidak berdampak terhadap penilaian kepuasan keluarga pasien terhadap perawatan yang diterimanya.

Menurut peneliti, seorang pasien yang datang ke fasilitas kesehatan mengharapkan pelayanan yang baik sesuai dengan harapan dan keinginannya, disamping mendapatkan kesembuhan dari sakitnya. Kepuasan dari pasien dan keluarga terhadap pelayanan keperawatan sangat berpengaruh terhadap citra Rumah Sakit dan tingkat kunjungan pasien sehingga upaya-upaya untuk meningkatkan angka kepuasan pasien sangat diperlukan.

### **3. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Keluarga Pasien**

Berdasarkan hasil uji *spearman rank* didapatkan nilai  $p = 0,001$  dengan nilai kemaknaan  $\alpha = 0,05$  ( $p = 0,001 < 0,05$ ) dan nilai *correlation coefficient* = 0,442 yang berarti menunjukkan sifat hubungan yang positif dengan kekuatan korelasi sedang. Kesimpulannya ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan keluarga pasien di Ruang Anak (Bougenville)

RSUD dr. Haryoto Lumajang dan semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan, maka semakin tinggi pula kepuasan keluarga pasien

Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat (A.G. Muninjaya, 2015). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Junita BB & R.H Simamora (2016) bahwa ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli.

Menurut peneliti bahwa kepuasan dari pasien maupun keluarganya terhadap mutu pelayanan keperawatan adalah perawat sopan dan ramah, perawat mampu (handal) dan terampil dalam melakukan tindakan keperawatan, perawat rutin memeriksa kondisi pasien, perawat mudah dihubungi saat dibutuhkan, perawat mampu berkomunikasi terapeutik kepada pasien dan keluarganya, perawat tanggap dalam memberikan tindakan saat pasien membutuhkan, tanggap dalam menangani keluhan yang dirasakan pasien serta berempati terhadap kondisi pasien. Pelayanan keperawatan yang bermutu atau berkualitas akan menimbulkan kepuasan pada pasien. Sehingga harapannya dengan peningkatan mutu pelayanan keperawatan, kepuasan pasien dapat terwujud dan citra masyarakat terhadap profesi keperawatan semakin meningkat.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Mutu pelayanan keperawatan di Ruang Anak (Bougenville) RSUD dr. Haryoto Lumajang adalah Sangat Baik dan kepuasan keluarga pasien di Ruang Anak (Bougenville) RSUD dr. Haryoto Lumajang adalah Sangat Puas. Hasil uji *Spearman Rank* bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan keluarga pasien di Ruang Anak (Bougenville) RSUD dr. Haryoto Lumajang.

## **SARAN**

Bagi Perawatagar hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar peningkatan mutu pelayanan keperawatan dengan cara memberikan asuhan

keperawatan yang profesional berdasarkan standar keperawatan dan Standar Operasional Prosedur dan tetap mengutamakan 6 aspek sasaran keselamatan pasien. Bagi Responden agar berperan aktif dalam proses perawatan pasien, Bagi Peneliti Selanjutnya agar memilih variabel yang lainnya yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dan Bagi RSUD dr. Haryoto Lumajang agar lebih menekankan pada upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Butar-butur Junita & Simamora R.H (2016), *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah*. (Online). <https://jni.ejournal.unri.ac.id>. Diakses 6 Januari 2020 pukul 10.08 WIB)
- Desimawati, Dian W (2013), *Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember*(Online). (<https://repository.unej.ac.id>. Diakses 14 Mei 2020 pukul 20.03 WIB)
- Idayu, W (2012), *Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja Perawat dalam memberikan Asuhan Keperawatan kepada pasien di RSUD Langsa* (Online). (<https://repository.usu.ac.id> > handle. Diakses 5 Februari 2020).
- Muninjaya, A. Gde (2015), *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Edisi 2, Jakarta, EGC
- Nurhidaya, Andi (2014), *Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Labuang Baji Makassar*. (Online).([Repository.uin-alauddin.ac.id](https://repository.uin-alauddin.ac.id). Diakses 16 Januari 2020 pukul 11.10 WIB).
- Nursalam (2017), *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik keperawatan Profesional*, Edisi 5. Cetakan Keempat, Jakarta, Salemba Medika
- Ramadhan, Nanda (2012), *Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Paru Jember*. (Online). (<https://repository.unej.ac.id>. Diakses 5 Februari 2020).
- Suryati (2017), *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang*, Skripsi, Universitas Diponegoro Semarang. (Online).

(<http://ejournal3.undip.ac.id/indx.php/jkm>. Diakses 21 Mei 2020 pukul 04.47 WIB).

Utami, Yeni Tri (2018), *Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Penumpang Surakarta*, Skripsi, APIKES Citra Medika Surakarta. (Online). (<https://ojs.uadb.ac.id>. Diakses 27 Juni 2020 pukul 05.03 WIB)