

JURNAL SKRIPSI

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP RUMAH SAKIT ANWAR MEDIKA



**MOHAMMAD IRWAN MAASBAH
2334201053**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MAJAPAHIT
MOJOKERTO
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

JURNAL SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP
RUMAH SAKIT ANWAR MEDIKA**



**MOHAMMAD IRWAN MAASBAH
2334201053**

Pembimbing I

Fitria Wahyu Arivanti, S.Kep. Ns., M.Kep
NIK. 220 250 135

Pembimbing II

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

PERNYATAAN

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

Nama : Mohammad Irwan Maasbah

NIM : 2334201053

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, Agustus 2024

Mohammad Irwan Maasbah

NIM: 2334201053

Pembimbing I



Fitria Wahyu Ariyanti, S.Kep. Ns., M.Kep
NIK. 220 250 135

Pembimbing II



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

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RAWAT INAP RUMAH SAKIT ANWAR MEDIKA

Mohammad Irwan Maasbah

Program Studi Ilmu Keperawatan STIKes Majapahit Mojokerto
Email:

Fitria Wahyu Ariyanti

Program Studi Ilmu Keperawatan STIKes Majapahit Mojokerto
Email:

Mujiadi

Program Studi Ilmu Keperawatan STIKes Majapahit Mojokerto
Email:

Abstrak - Rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan bagi masyarakat, memerlukan mutu pelayanan keperawatan yang berkualitas sesuai dengan harapan pengguna sehingga perlu peningkatan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit anwar medika.

Penelitian ini menggunakan Desain penelitian Deskriptif korelasi, dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel dalam penelitian ini diambil 50 sampel pasien rawat inap RS Anwar Medika yang diambil pada tanggal 1-14 Agustus 2024 dengan teknik *concecutive* sampling. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner *ServQual* untuk mengukur kualitas pelayanan keperawatan dan kuesioner *Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire* (PSNCQQ) untuk kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan sangat baik yaitu 62% dan Hasil dari Kepuasan pasien mengatakan puas yaitu 74%.

Hasil analisis data sebagian besar Kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien sangat baik yaitu 31 (62%) dimana setengahnya mengatakan puas yaitu sebanyak 28 responden (56%). Hasil uji Korelasi *spearman rho* sesuai dengan pengambilan keputusan H1 diterima, terdapat hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Anwar Medika yang signifikan ρ value 0,000 (nilai alpha < 0,05).

Kompleksitas permasalahan dari kualitas pelayanan keperawatan tang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit dibutuhkan pelatihan SDM terkhusus perawat,dilakukan supervisi setiap harinya oleh manajemen serta melengkapi sarana dan prasarana sehingga dapat kualitas mutu pelayanan baik rumah sakit maupun tenaga medis yang ada di rumah sakit.

Kata kunci: Kualitas pelayanan; Kepuasan Pasien,Perawat

Abstract- *Hospitals as providers of services to the community, require quality nursing services in accordance with user expectations, so they need to be improved to become more effective and efficient and provide patient satisfaction. This study aims to determine the relationship between the quality of nursing services and the satisfaction of inpatients at Anwar Medika Hospital.*

This research uses a descriptive correlation research design, with a cross sectional approach. The samples in this study were 50 samples of inpatients at Anwar Medika Hospital taken on 1-14 August 2024 using a consecutive sampling technique. The instruments used are the ServQual questionnaire to measure the quality of nursing services and the Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire (PSNCQQ) questionnaire for patient satisfaction.

The results of this study showed that the majority showed that the quality of nursing services was very good, namely 62%, the results of patient satisfaction said they were satisfied, namely 74%..

The results of data analysis were that most of the quality of nursing services on patient satisfaction was very good, namely 31 (62%), where half said they were satisfied, namely 28 respondents (56%). The results of the Spearman rho correlation test in accordance with H1 decision making were accepted, there was a significant relationship between the quality of nursing services and the satisfaction of inpatients at Anwar Medika Hospital with a p value of 0.000 (alpha value < 0.05).

he complexity of the problem of the quality of nursing services which affects the satisfaction of inpatients in hospitals requires training of human resources, especially nurses, daily supervision by management and complete facilities and infrastructure so that the quality of service can be achieved by both the hospital and the medical personnel in the hospital .

Keywords: ***Quality Of Service; Patient Satisfaction, Nurse***

PENDAHULUAN

Penyedia layanan kesehatan yang ada saat ini seperti rumah sakit, puskesmas, balai pengobatan, dan praktik mandiri merupakan wujud dari penyediaan sumber daya di bidang kesehatan (Hosseini et al.,2017) .Rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan bagi masyarakat, diperlukan mutu pelayanan berkualitas yang sesuai dengan harapan pengguna (Herman et al.,2018). Pengguna jasa akan menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik saja, akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai untuk memberikan kenyamanan (Juliana,2017). Salah satu indikator berpengaruh terhadap baiknya suatu pelayanan kesehatan Rumah Sakit adalah kualitas pelayanan keperawatan (Ede et al.,2022).

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada pelayanan kesehatan, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi pelayanan kesehatan, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Rumah sakit dapat mengetahui kinerja pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada rumah sakit tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan (Weningsih, 2017). Perawat memiliki interaksi yang paling luas dengan pasien, karena keterlibatannya pada hampir seluruh aktivitas pelayanan di rumah sakit, penampilan perawat sebagai personil penentu kualitas pelayanan kesehatan. Pada saat ini rumah sakit dituntut memberi pelayanan terbaik kepada pasien terutama dalam peningkatan fasilitas disegala bidang serta jaminan kesehatan (American Nurses Association, 2018).

Masalah kualitas pelayanan keperawatan tidak hanya terjadi di Indonesia. Di Negara Afrika mutu pelayanan keperawatan yang baik 51% dengan kepuasan pasien 67,8%. Hal tersebut di karenakan masih kurangnya perawat melakukan

pelayanan yang sesuai standar mutu pelayanan (Wanjau, 2017). Hal yang sama terjadi di Indonesia, di Jawa Tengah kualitas pelayanan keperawatan yang baik 98,5% dengan kepuasan pasien 63,2%, di Sumatera Barat, kualitas pelayanan yang baik 55,8 % dengan kepuasan pasien 53%. Berdasarkan beberapa hasil penelitian tersebut, baik di dunia maupun di Indonesia, kualitas pelayanan keperawatan yang baik sekitar 70,1% dengan tingkat kepuasan pasien 64,3% (Ratnawati, 2015). Rendahnya kualitas pelayanan keperawatan sejalan dengan rendahnya kepuasan pasien sehingga perlu meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan guna meningkatkan kepuasan pasien (Dini, 2018). Fasilitas dan Pelayanan keperawatan yang berkualitas menjadi faktor penentu tingkat kepuasan pasien. Pelayanan keperawatan yang diberikan semakin baik akan meningkatkan kepuasan pasien (Butar-butur & Simamora, 2016).

Berdasarkan wawancara awal 10 pasien di Rumah Sakit Anwar Medika didapatkan bahwa 40% pasien tidak mengerti tentang penjelasan perawat, tidak cepatnya perawat dalam memberikan penanganan ke pasien, perawat menjawab pertanyaan pasien dengan singkat, pasien yang mengeluh dengan ruangan yang sempit, 20% saat pasien diajak komunikasi tidak memberi tanggapan, sedangkan 15% mengeluh sarpras (ruangan sempit) dan 35% keluarga pasien mengatakan puas. Data tersebut dibuktikan juga dengan komplainnya pasien yang masuk di petugas penanganan komplain di Rumah sakit anwar medika. Data yang didapatkan pada Bulan Januari – April 2024 didapatkan komplain terhadap sarana dan prasarana 20%, tidak puas terhadap petugas rumah sakit 20%.

Rumah Sakit dikatakan berhasil apabila dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas. Mutu Rumah Sakit dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya; manajemen rumah sakit, manajemen keuangan, sarana dan prasarana, serta sumber daya manusia (Yulita et al.,2019). Perawat adalah salah satu sumber daya manusia atau tenaga kesehatan Rumah Sakit yang jumlahnya terbanyak dari tenaga kesehatan lainnya dengan mencapai lebih dari 50%. Perawat mempunyai kontak langsung dengan pasien dan memberikan jam perawatan sampai dengan 24 jam (Silalahi,2020).

Kualitas pelayanan keperawatan salah satunya adalah kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa, dan apabila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan puas (Hafid,2017). Pelayanan dengan mengedepankan kepuasan pelanggan diperlukan paradigma dan sikap mental yang berorientasi melayani, serta pengetahuan dan ketrampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan prima. Pelanggan akan memilih rumah sakit yang mampu melayani dengan baik sesuai dengan keinginan atau harapannya. Agar tetap dapat eksis melayani pelanggannya, rumah sakit harus memiliki kemauan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang prima serta sumber daya manusia yang berkualitas (Anggarawati & Wulan Sari,2016). Kompleksitas permasalahan dari kualitas pelayanan keperawatan yang mempengaruhi kepuasan pasien rumah sakit harus berbenah untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dengan melakukan pelatihan SDM dengan pelatihan In House training setiap 3 Bulan sekali, dilakukan supervisi setiap hari oleh managerial serta sosialisasi ulang setiap 1 bulan sekali di setiap unit rawat inap serta melengkapi fasilitas yang ada di Rumah Sakit sehingga ketidakpuasan pasien terhadap perawat bisa di minimalisir.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti ingin mengetahui “Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Anwar Medika”.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah deskripsi korelational dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah semua pasien Di RSUD Anwar Medika Sidoarjo pada bulan Agustus 2024 sebanyak 50 orang. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *Non-probability* dengan Teknik *Concecutive* sampling sehingga didapatkan sampel 50 orang. Instrument penelitian ini adalah kuesioner *SerQual* untuk mengukur Kualitas pelayanan keperawatan dengan menggunakan skala Likert dengan jumlah soal 23 soal dan *Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire* (PSNCQQ) untuk mengukur Kepuasan pasien

dengan menggunakan skala Likert dengan jumlah soal 23 soal. Analisis data menggunakan uji Spearman Rho

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian.

1. Data Umum

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di RSUD Anwar Medika Sidoarjo.

Karakteristik Responden	Frekuensi	Presentasi (%)
Usia		
26-35 th	23	46.0
36-45 th	9	18.0
46-55 th	14	28.0
56-65 th	3	6.0
>65 th	1	2.0
Jumlah	50	100
Jenis Kelamin		
Laki-laki	33	66.0
Perempuan	17	34.0
Jumlah	50	100
Status Perkawinan		
Kawin	46	92.0
Belum Kawin	3	6.0
Cerai Mati	1	2.0
Jumlah	50	100
Pendidikan		
Dasar	6	12.0
Menengah	35	70.0
Tinggi	9	18.0
Jumlah	50	100
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	7	14.0
PNS	1	2.0
Swasta	41	82.0
Lainnya	1	2.0
Jumlah	50	100
Informasi		

Tenaga Kesehatan	25	50.0
Keluarga/teman	13	26.0
Pasangan	1	2.0
Media/Koran/Majalah	11	22.0
Jumlah	50	100
Pembiayaan		
Murah	6	12.0
Standart	41	82.0
Mahal	3	6.0
Jumlah	50	100
Fasilitas Sarana dan Prasarana		
Lengkap	50	100
Tidak Lengkap	0	0
Jumlah	50	100

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian Usia hampir setengahnya adalah usia 26-35 tahun yaitu 23 responden (46%), jenis kelamin sebagian besar berjenis kelamin Laki-laki yaitu 33 responden (66%), status perkawinan Hampir Seluruhnya Kawin yaitu 46 responden (92%), Pendidikan Sebagian besar Menengah (SMA) yaitu 35 responden (70%), Pekerjaan Hampir seluruhnya Swasta yaitu 41 responden (82%), Informasi Setengahnya dari tenaga kesehatan yaitu 25 responden (50%), Pembiayaan Hampir seluruhnya tarifnya standart yaitu 41 responden (82%), Fasilitas Sarana dan Prasarana adalah Lengkap yaitu 50 responden (100%)

2. Data Khusus

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rawat Inap Rumah Sakit Anwar Medika

No	Kualitas Pelayanan	Frekuensi	%
1	Sangat Baik	31	62.0
	Baik	16	32.0
	Cukup	63	6.0
	Total	50	100,0

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa sebagian besar Kualitas Pelayanan Keperawatan adalah sangat baik yaitu 31 responden (62%)

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Anwar Medika

Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
Puas	37	74.0
Tidak Puas	13	26.0
Total	50	100.0

Berdasarkan tabel 3 dapat dikatakan bahwa sebagian besar Kepuasan Pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan rawat inap di Rumah Sakit Anwar Medika adalah puas yaitu 37 responden (74%)

Tabel 4 Tabulasi Silang Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Anwar Medika

Kualitas Pelayanan Keperawatan	Kepuasan				Total		ρ value
	Puas		Tidak Puas		Σ	%	
	Σ	%	Σ	%			
Sangat Baik	28	56	3	6	31	62	0.000
Baik	9	18	7	14	16	32	
Cukup	0	0	3	6	3	6	
Total	37	74	13	26	50	100	

Berdasarkan Tabel 4. diketahui bahwa sebagian besar Kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien sangat baik yaitu 31 (62%) dimana setengahnya mengatakan puas yaitu sebanyak 28 responden (56%). Hasil uji Korelasi *spearman rho* sesuai dengan pengambilan keputusan H1 diterima, terdapat hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Anwar Medika yang signifikan ρ value 0,000 (nilai alpha < 0,05).

Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Anwar Medika

hasil penelitian sebagian besar responden menyatakan kualitas pelayanan perawatan adalah sangat baik sebanyak 31 responden (62%). Hasil penelitian sebelumnya didapatkan bahwa sebagian besar responden menyatakan kinerja pelayanan baik (Rustifani et al., 2019). Pengguna jasa pelayanan kesehatan menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan (Juliana, 2020). Responden dalam penelitian mengatakan kualitas pelayanan adalah sangat baik, karena dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti usia, jenis kelamin, dan pendidikan.

Berdasarkan usia sebagian besar usia responden antara 26-35 tahun sebanyak 23 responden (46%). Usia tersebut individu telah memiliki berbagai pengalaman sebelumnya terkait apa yang seharusnya dilakukan termasuk dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan (Cunningham, dkk, 2019). Usia responden termasuk dalam kategori usia produktif yang dimana masih memikirkan terhadap dirinya terkait kebutuhan akan kesehatan. Bertambahnya usia responden maka tingkat kedewasaan atau kematangan seseorang akan meningkat dalam memilih pelayanan yang terbaik untuk perawatan dirinya.

Berdasarkan Jenis kelamin seseorang akan mempengaruhi dirinya dalam bertindak dan menentukan suatu pilihan yang dianggap paling benar. Berdasarkan hasil penelitian bahwa sebagian besar jenis kelamin responden adalah laki-laki sebanyak responden (66%). Hasil ini tidak sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Dhamoon et al., (2020) di Canada, bahwa pengetahuan yang baik banyak dimiliki oleh laki-laki, hal ini disebabkan oleh responden laki-laki lebih banyak memiliki aktivitas diluar dan selalu menggunakan pemikiran terbaik dalam menerima informasi apapun, sehingga lebih mudah mendapatkan informasi. Dalam penggunaan pelayanan kesehatan responden perempuan lebih preventif dengan cara patuh dalam melakukan pemeriksaan dirinya.

Berdasarkan Pendidikan dapat menentukan pengetahuan seseorang dalam memiliki kesadaran diri yang baik, semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin mudah pula dalam menerima informasi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar pendidikan responden adalah Menengah sebanyak 35 responden (70%). Pendidikan merupakan salah satu cara seseorang untuk mendapatkan sebuah pengetahuan yang baik. Pendidikan sangat penting dan akan mempengaruhi kognitif seseorang dalam proses peningkatan pengetahuan, peyerapan informasi, menambah pengalaman (Kusyana & Pratiwi, 2019). Responden dapat berfikir kritis dan dapat membandingkan informasi yang diterimanya berdasarkan pendidikan yang tinggi dan pengalaman yang baik terkait penggunaan pelayanan kesehatan.

2. Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Anwar Medika

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar kepuasan pasien adalah puas sebanyak 37 responden (74%). Hasil penelitian sebelumnya menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap yaitu; faktor manfaat/benefit, interaksi personal, kepribadian, dan lokasi (Lestari et al., 2016). Kepuasan pasien merupakan salah satu alat ukur untuk menilai mutu pelayanan kesehatan, maka dari itu pemberi layanan rus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan cara dilihat dari kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada pasien (Rustifani et al., 2017). Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa, dan apabila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan puas (Hafid, 2017). Peneliti berpendapat bahwa kepuasan pasien merupakan salah satu alat ukur untuk menilai mutu pelayanan kesehatan. Responden yang mengatakan puas dalam menerima pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh pendidikan dan informasi yang diterima terkait prosedur dan manfaat menggunakan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar pendidikan responden adalah Menengah sebanyak 35 responden (70%). Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya. Pendidikan klien dapat meningkatkan kepatuhan. Menurut Notoatmodjo mengatakan bahwa pendidikan merupakan salah satu faktor pada karakteristik seseorang yang akan mempengaruhi perilaku. Responden puas dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, karena fungsi pelayanan di

rumah sakit sudah meningkat saat pandemi dan telah menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat.

Berdasarkan hasil kepuasan pasien dalam penggunaan pelayanan kesehatan tidak lepas pula dari pengetahuan yang dimilikinya. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden mendapatkan informasi dari Tenaga Kesehatan sebanyak 25 responden (50%). Adanya penyebaran informasi memenuhi harapan masyarakat agar kualitas pelayanan kesehatan masyarakat yang semakin meningkat (Yulina & Ginting, 2019). Kepuasan pasien tidak hanya dari meningkatkan fasilitas lingkungan fisik, tetapi adanya upaya untuk memberikan kepuasan kepada pasien terutama pada proses interaksi antara pasien dengan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan (Lestari et al., 2016). Penyebaran informasi yang diberikan petugas kesehatan terhadap masyarakat merupakan langkah yang paling efektif untuk meningkatkan pengetahuan responden sebagai pengguna pelayanan kesehatan, karena lebih mengerti bagaimana prosedur yang ada dalam pelayanan sehingga menjadikan responden puas dalam penggunaannya

3. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Anwar Medika

Berdasarkan Kualitas pelayanan sebagian besar Kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien sangat baik yaitu 31 (62%) dimana setengahnya mengatakan puas yaitu sebanyak 28 responden (56%).

Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang penting bagi pemberi pelayanan kesehatan, karena kepuasan pasien merupakan rantai informasi

promosi sehingga pasien mempunyai persepsi yang baik terhadap rumah sakit, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan jumlah kunjungan ke rumah sakit (Abdilah, A.D., Ramdan, 2019). Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai (Antari, 2019). Kepuasan pasien salah satu indikator sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Pasien merasa puas pada layanan kesehatan yang diperolehnya, karena sesuai dengan harapannya.

Hasil uji *spearman rho* didapatkan nilai nilai alpha $< 0,05$, maka sesuai dasar pengambilan keputusan dalam uji dapat disimpulkan H_1 diterima yang artinya bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap yang signifikan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nany (2019) didapatkan hasil adanya hubungan antara pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan, pelayanan dokter, pelayanan apotik, keadaan lingkungan rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Pangerapan, Palandeng, & Rattu (2018) juga didapatkan hasil terdapat hubungan antara bukti fisik, daya tanggap, dan perhatian dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Penelitian yang dilakukan oleh Anggrianni, Adji, Mustofa, & Wajdi (2019) didapatkan ada pengaruh kinerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien diabetes

mellitus. Peneliti berpendapat bahwa terdapat pernyataan responden mengenai keramahan dan kesopanan yang ditunjukkan dokter, perawat dan petugas pelayanan saat melayani pasien. Serta keluhan sakit yang disampaikan pasien senantiasa ditanggapi pihak rumah sakit dengan baik dan cepat, dan proses konsultasi saat memeriksa kesehatanpun berlangsung dengan baik. Sehingga pasien pun merasa senang dengan interaksi yang terjalin sehingga memberikan kepuasan dan kepercayaan tersendiri bagi pasien kepada pihak rumah sakit.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Anwar Medika sebagian besar dalam kategori sangat baik. Kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Anwar Medika sebagian besar adalah puas dan Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Anwar Medika. Untuk lebih meningkatkan Kualitas pelayanan Keperawatan terhadap kepuasan pasien maka diharapkan dapat menjadi referensi untuk menambah pengetahuan tentang faktor-faktor yang berhubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien serta Rumah sakit diharapkan dapat memperhatikan beberapa faktor dari hasil analisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang kemungkinan terjadi untuk mempersiapkan persaingan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas melalui peningkatan sarana, fasilitas serta sumber daya manusia professional dengan melakukan pelatihan untuk meningkatkan Softskill maupun Hardskill

DAFTAR PUSTAKA

- Abdilah, A.D., Ramdan, M. (2019). Hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sindangkerta Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Kesehatan Kartika Stikes A. Yani* 56, 3(1), 56–66.
- Anggarawati, T., & Wulan Sari, N. (2018). Kepentingan Bersama Perawat-Dokter Dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 12(1), 44–54. <https://doi.org/10.26753/jikk.v12i1.139>
- Antari, N. K. N. (2019). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali. *Intisari Sains Medis*, 10(3), 492–496. <https://doi.org/10.15562/ism.v10i3.428>
- Bustami. (2019). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Erlangga.
- Ede, A. R. La, Hadi, M., & Haryanto, R. (2022). Pengamatan Langsung Terhadap Kelengkapan Pendokumentasian Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rsud Pasar Minggu. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Altruistik*, 5(2), 1–9. <https://doi.org/10.48079/jikal.v5i2.83>
- Hafid, M. A. (2020). Hubungan kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna yankestis dalam pelayanan keperawatan di rsud syech yusuf kab.gowa. *Jurnal Kesehatan*, VII(2), 1–8.
- Haniff, A., & Syafriharti, R. (2018). *Hubungan Pemilihan Moda Dengan Karakteristik Sosial Ekonomi Dan Jarak Perjalanan Penglaju Dari Kota Cimahi Ke Kota Bandung Dengan Maksud Bekerja*. 4(2), 14.
- Herman, Sudirman, & Nizmayanun. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. *Journal of Petrology*, 3(1), 22–35. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Hosseini, ; Z, Mandra, V., & Riahi, A. (2019). Study of Hospital Quality Management and Improvement Rates in the Hospitals. *Journal of Humanities Insights*, 2(0), 7–11. <https://doi.org/10.22034/JHI.2017.59549>
- Juliana. (2017). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit UNS [Universitas Muhammadiyah Surakarta]. In *Universitas Muhammadiyah Surakarta* (Vol. 53, Issue 9).

<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

- Kusyana, D. N. B., & Pratiwi, K. A. (2019). Skala Pengukuran Kualitas Layanan: Sebuah Kajian Literatur. *Widya Manajemen*, 1(2), 21–39. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v1i2.354>
- Lestari, M. M. W., Yulianthini, N. N., & Suwendra, I. W. (2016). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 4(1).
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Mariana, D. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Rawat Inap dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien Untuk Memilih Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Multi Scinece Kesehatan*, 10(2), 145–162. <https://osf.io/4stbx/download>
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. PT Rineka Cipta.
- Rohita, T., & Yetti, K. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Keperawatan Melalui Ronde Dan Pendokumentasian. *Dunia Keperawatan*, 5(1), 50. <https://doi.org/10.20527/dk.v5i1.3641>
- Rustifani, Y., Rumana, N. A., & Anggraini, M. (2017). Hubungan Kinerja Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di Rsud Tulehu. *Jurnal Inohim*, 3(1), 1–8.
- Salma. (2023). *Desain Penelitian: Pengertian, Jenis dan Contoh*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (ke-23)*. Alfabeta.
- Wildani, H., Badiran, M., & Hadi, A. J. (2020). Relationship of Outpatients Quality Health services with The Satisfaction of Patients National Health Insurance in Muhammadiyah Hospital North Sumatera. *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 7–21.