

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG BAITUL IZZAH I RSI SULTAN AGUNG

Nur Azizatul Magfiroh

Universitas Widuya Husada Semarang
azizatulnur04@gmail.com

Rahayu Winarti*

Universitas Widya Husada Semarang
rahayuwh57@gmail.com

Endang Supriyanti

Universitas Widya Husada Semarang

ABSTRAK

Pendahuluan Pentingnya mutu pelayanan pada pasien di rumah sakit adalah untuk meningkatkan fasilitas kesehatan yang didalamnya terdiri dari pemeriksaan, perawatan informasi, laboratorium dan pelayanan rekam medis sehingga kepuasan terpenuhi. Didapatkan hasil bahwa masih ada pasien yang menyampaikan terkait dengan daya tanggap (respon) yang terlambat dari perawat, kurang ramahnya perlakuan perawat terhadap pasien, dan mengeluh terhadap dekorasi ruangan, maka dilakukan penelitian. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Baitul Izzah I RSI Sultan Agung Semarang. **Metode** : Jenis penelitian ini menggunakan rancangan penelitian korelasional dengan pendekatan cross sectional. Penelitian ini dilakukan dengan purposive sampling dengan jumlah sampel 85 responden. Dengan kriteria inklusi pasien yang bisa membaca dan menulis, pasien dengan lama perawatan 3-6 hari, dan pasien baru masuk rumah sakit dan pertama kali dirawat di rumah sakit. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner dan di analisa menggunakan uji rank spearman. **Hasil** : 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** : Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti bahwa ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Baitul Izzah I RSI Sultan Agung Semarang.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Introduction: The importance of service quality to patients in hospital is to improve health facilities which consist of examinations, information treatment, laboratories, and medical record services so that satisfaction is met. It was found that there were still patients who conveyed about the late responsiveness (response) of nurses, less friendly treatment of nurses to patients, and complained about room decorations, so the study was conducted. The purpose of this study was to analyze the relationship between the quality of service and the level of patient satisfaction in the Baitul Izzah I room of the Sultan Agung Hospital, Semarang. **Method:** This type of research uses a correlational research design with a cross sectional approach. The research was conducted by purposive sampling with a sample of 85 respondents. With the inclusion criteria of patients who can be read and write, patients with 3-6 days of treatments, and patients who have just entered the hospital and were hospitalized for the first time. The instrument used is in the form of questionnaire and analyze using the spearman rank test. **Results:** The results of the study indicate that there is a relationship between service quality in the tangible dimension and the level of patient satisfaction, p value 0.000 with a rho value of 0.401, reliability with a patient satisfaction level, p value 0.000 with a rho value of 0.377, responsiveness with the level of patient satisfaction with a p value of 0.000 with a rho value of 0.400, assurance (assurance) with a patient satisfaction level of 0.000 with a rho value of 0.393, and empathy (emphaty) with a patient satisfaction level with a p value of 0.000 with a rho value of 0.380. **Conclusion:** Ho is rejected and Ha is accepted, which means that there is a relationship between the quality of nursing services and the level of patient satisfaction in the Baitul Izzah Room I RSI Sultan Agung Semarang.

Key word: Quality Of Nursing Service, Patient Satisfaction

A. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan tempat pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit sebagai lembaga pelayanan kesehatan mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan pada pasien (Aprini, 2018). Menurut Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, pelayanan kesehatan Paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Pelayanan kesehatan yang paripurna bersifat komprehensif dan holistik. Rumah sakit merupakan organisasi yang sangat kompleks dan merupakan komponen yang sangat penting dalam upaya peningkatan status kesehatan bagi masyarakat. Salah satu fungsi rumah sakit adalah menyelenggarakan pelayanan dan asuhan keperawatan yang merupakan bagian dari sistem pelayanan kesehatan dengan tujuan memelihara kesehatan masyarakat seoptimal mungkin (Rejeki, 2017).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang sudah dilakukan oleh peneliti pada tanggal 17 Mei 2022 dengan melakukan wawancara kepada Kepala Ruang Baitul Izzah I RSI Sultan Agung Semarang. Didapatkan hitungan BOR Ruang Baitul Izzah I sebanyak 37 tempat tidur. Jumlah pasien dalam 3 bulan adalah 2544 pasien dengan rata-rata pasien 848. Informasi lain didapatkan peneliti terkait kebutuhan perawat dalam mengelola pasien yaitu setiap pergantian jaga 4-5 orang pasien dikelola oleh 1 perawat. Melihat ideal perhitungan kebutuhan perawat dengan menggunakan rumus "kebutuhan sumber daya manusia perawat" 1 perawat mengelola 1-2 pasien setiap jadwal jaga. Terdapat fenomena lain yaitu ditemukan 7 pasien di Ruang Baitul Izzah I yang menyampaikan

keluhan tentang daya tanggap (respon) yang lambat dari perawat, kurang ramahnya perlakuan perawat terhadap pasien, dan mengeluh terkait dekorasi kamar ruangan.

Pelayanan di Ruang Baitul Izzah I RSI Sultan Agung Semarang sendiri sudah masuk dalam kategori yang bagus akan tetapi dalam pemberian tindakan keperawatan dirasa kurang tepat hal itu dikarenakan waktu untuk tindakan keperawatan tidak sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan, hal itu sering dikeluhkan oleh pasien maupun keluarga pasien bahkan dari pihak pasien sering menanyakan. Dari hal tersebut mengakibatkan nilai kepuasan dalam pemberian pelayanan keperawatan di ruang Baitul Izzah RSI Sultan Agung Semarang dirasa kurang oleh pasien maupun keluarga pasien yang pernah dirawat diruang tersebut.

B. Teori

1. Mutu pelayanan keperawatan

Mutu pelayanan keperawatan sebagai alat ukur dari kualitas pelayanan kesehatan dan menjadi salah satu faktor penentu citra instansi pelayanan kesehatan masyarakat. Dikarenakan 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 (Gide, 2020). Mutu pelayanan merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*) dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*) (Rembu et al., 2020).

2. Kepuasan pasien

Kepuasan pasien merupakan hal yang paling utama yang harus diperhatikan dalam melaksanakan pelayanan sering

terjadi ketidakpuasan pada pasien karena kurangnya perhatian rumah sakit atau tenaga keperawatan terhadap pasien rawat inap (Maghrobi et al., 2019). Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan dari pasien yang timbul akibat kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah membandingkan dengan apa yang diharapkannya, yang dipengaruhi setelah membandingkan dengan apa yang diharapkannya, yang dipengaruhi oleh faktor usia, jenis kelamin, dan latar belakang pendidikan (Oini et al., 2017).

3. Hubungan mutu pelayanan dan kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian (Darus et al., 2018) dengan judul hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Pukesmas Dinoyo kota Malang, didapatkan hasil adanya hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan keperawatan yang

diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Jika pelayanan keperawatan yang diberikan perawat dirasakan baik oleh pasien, maka akan memicu pasien kembali menggunakan jasa pelayanan tersebut saat membutuhkannya. Kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi.

C. METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Rancangan penelitian yang digunakan adalah rancangan korelasional yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen (Sugiyono, 2018). Pendekatan pada penelitian ini menggunakan *cross sectional*, merupakan rancangan penelitian dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan, atau melakukan pemeriksaan status paparan dan status penyakit pada titik yang sama (Hidayat, 2017).

D. HASIL PENELITIAN

1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Tingkat Pendidikan Pada Pasien Di Ruang Baitul Izzah RSI Sultan Agung Semarang

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Tingkat Pendidikan Pada Pasien Di Ruang Baitul Izzah I RSI Sultan Agung Semarang
September 2022
n=85

Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-Laki	25	29,1
Perempuan	60	69,8
Umur	Frekuensi	Persentase (%)
17-25	3	3,5
26-35	29	33,7
36-45	10	11,8
46-55	43	50,5
Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	29	33,7
SMP	26	30,2

SMA	26	30,2
S1/D3	4	4,7

Pada tabel 1 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar jenis kelamin yang paling banyak adalah perempuan terdapat 60 responden (69,8%) dan yang terendah adalah laki-laki 25 responden (29,1). Pada tabel diatas dapat dinyatakan bahwa umur yang paling banyak berada pada usia 46-55 tahun terdapat

43 responden (50,5%) dan yang terendah pada usia 17-25 tahun terdapat 3 responden (3,5%). Pada tabel diatas diketahui bahwa proporsi pendidikan tertinggi responden yaitu SD sebanyak 29 responden (33,7%) dan terendah adalah S1/D3 sebanyak 4 responden (4,7%).

2. Hubungan mutu pelayanan keperawatan berdasarkan dimensi *Tangibles* (berwujud) dengan kepuasan pasien

Tabel 2
Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Dimensi *Tangible* Dengan Kepuasan Pasien
September 2022
n= 85

No	Mutu Pelayanan Kategori Tangible	Kepuasan Pasien						Jumlah		P value	r
		Baik		Cukup		Kurang		n	%		
		n	%	n	%	n	%				
1	Baik	66	77,6	11	12,9	0	0	77	90,5	0,000	0,401
2	Cukup	4	4,7	4	4,7	0	0	8	9,4		
3	Kurang	0	0	0	0	0	0	0	0		
Total		70		15		0		85	100		

Dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan *Tangible* yang baik dengan nilai kepuasan pasien baik yaitu sebanyak 77 orang (90,5%), mutu pelayanan *tangible* cukup dengan nilai kepuasan baik sebanyak 4 responden (4,7%), mutu pelayanan

tangible baik dengan nilai kepuasan cukup sebanyak 11 (12,9), dan mutu pelayanan *tangible* cukup dengan nilai kepuasan cukup sebanyak 4 responden (4,7). Didapatkan hasil uji *rank spearman* rho= 0,401 dan *p-value* = 0,000.

3. Hubungan mutu pelayanan keperawatan berdasarkan dimensi *Reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien

Tabel 3
Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Dimensi *Reliability* (Kehandalan) Dengan Kepuasan Pasien
September 2022
n= 85

No	Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien			Jumlah	P value	r
		Baik	Cukup	Kurang			
					0,000		

	Kategori	n	%	n	%	n	%	n	%	
	<i>Reliability</i>									
1	Baik	65	76,5	9	10,6	0	0	74	87,1	0,377
2	Cukup	5	5,9	6	7,1	0	0	11	13,0	
3	Kurang	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Total	70		15		0		85	100	

Berdasarkan tabel 4.11 dapat dinyatakan bahwa responden menyatakan mutu pelayanan *Reliability* baik dengan nilai kepuasan pasien baik sebanyak 65 responden (76,5%), mutu pelayanan *reliability* baik dengan nilai kepuasan pasien cukup sebanyak 9 responden (10,6%), mutu pelayanan *reliability* cukup dengan nilai kepuasan pasien

cukup sebesar 5 responden (5,9%), dan mutu pelayanan *reliability* cukup dengan nilai kepuasan cukup sebanyak 6 responden (7,1). Hasil uji rank spearman menunjukkan bahwa nilai $\rho=0,377$ dan $p\text{-value}=0,000$.

4. Hubungan mutu pelayanan keperawatan berdasarkan dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan pasien.

Tabel 4. 4
Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Dimensi
***Responsiveness* (Daya Tanggap) Dengan Kepuasan Pasien**
September 2022
n=85

No	Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien						Jumlah		P value	r
		Baik		Cukup		Kurang					
		Kategori	n	%	n	%	n	%	n		
1	Baik	53	62,4	12	14,1	0	0	65	76,5	0,000	0,400
2	Cukup	13	15,3	3	3,5	0	0	16	18,8		
3	Kurang	4	4,7	0	0	0	0	4	4,7		
	Total	70		15		0		85	100		

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat dinyatakan bahwa responden yang menyatakan mutu pelayanan keperawatan berdasarkan dimensi *Responsiveness* yang baik dengan nilai kepuasan pasien yang baik sebanyak 53 orang (62,4%), mutu pelayanan *responsiveness* baik dengan nilai kepuasan pasien cukup sebanyak 12

reponden (14,1%), mutu pelayanan *responsiveness* cukup dengan nilai responden baik sebanyak 13 responden (15,3%), mutu pelayanan *responsiveness* cukup dengan nilai kepuasan cukup sebanyak 3 responden (3,5%), dan yang menyatakan mutu pelayanan *responsiveness* kurang dengan nilai

kepuasan pasien baik sebanyak 4 responden (4,7%).

5. Hubungan mutu pelayanan keperawatan berdasarkan dimensi *Assurance* (jaminan) dengan kepuasan pasien

Tabel 4. 5
Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Dimensi Assurance (Jaminan) Dengan Kepuasan Pasien
September 2022
n= 85

No	Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien						Jumlah		P value	r
		Baik		Cukup		Kurang					
		Kategori Assurance	n	%	n	%	n	%	n		
1	Baik	61	71,8	7	8,2	0	0	68	80,0	0,000	0,393
2	Cukup	9	10,6	8	9,4	0	0	17	20,0		
3	Kurang	0	0	0	0	0	0	0	0		
Total		70		15				85	100		

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dapat dinyatakan bahwa responden yang menyatakan mutu pelayanan keperawatan *Assurance* baik dengan nilai kepuasan pasien baik sebanyak 61 orang (71,8%), yang menyatakan mutu pelayanan baik dengan nilai kepuasan pasien cukup sebanyak 7 orang (8,2%), yang menyatakan mutu pelayanan

assurance cukup dengan nilai kepuasan baik sebanyak 9 orang (10,6%), dan yang menyatakan mutu pelayanan cukup dengan nilai kepuasan pasien cukup sebanyak 8 orang (9,4%). Dari hasil uji rank spearman yang telah dilakukan didapatkan hasil nilai $\rho=0,393$ dan $p\ value=0,000$.

6. Hubungan mutu pelayanan keperawatan berdasarkan dimensi *Emphaty* (empati) dengan kepuasan pasien

Tabel 4. 6
Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Dimensi Emphaty (Empati) Dengan Kepuasan Pasien
September 2022

No	Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien						Jumlah		P value	r
		Baik		Cukup		Kurang					
		Kategori Emphaty	n	%	n	%	n	%	n		
1	Baik	65	76,5	10	11,8	0	0	75	88,2	0,000	0,380
2	Cukup	5	5,9	5	5,9	0	0	10	11,8		
3	Kurang	0	0	0	0	0	0	0	0		
Total		70		15		0	0	85			

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dinyatakan bahwa responden yang menyatakan mutu pelayanan keperawatan *Emphaty* baik dengan nilai kepuasan pasien yang baik sebanyak 65 orang (76,5%), yang menyatakan mutu pelayanan keperawatan baik dengan nilai kepuasan pasien cukup sebanyak 10

responden (11,8%), yang menyatakan mutu pelayanan cukup dengan nilai kepuasan pasien baik sebanyak 5 orang (5,9%), dan yang menyatakan mutu pelayanan cukup dengan nilai kepuasan cukup sebanyak 5 orang (5,9%). Dari hasil penelitian uji *rank spearman* didapatkan nilai $\rho = 0,380$ dan $p\ value = 0,000$.

E. PEMBAHASAN

1. Karakteristik responden

a. Usia

Berdasarkan penelitian yang didapat di ruang Baitul Izzah I RSI Sultan Agung Semarang, bahwa usia yang paling banyak menjadi pasien di ruang Baitul Izzah berada pada usia 46-55 tahun terdapat 43 responden (50,5%). Usia merupakan salah satu faktor internal yang mempengaruhi terhadap kepuasan pasien. Pada pasien usia muda akan lebih cenderung untuk menuntut banyak hal dalam rangka kesempurnaan pelayanan dibandingkan dengan usia tua. Hal ini disebabkan karena secara emosional pada usia tua umumnya akan lebih bersifat terbuka, sehingga pasien usia tua tuntutan dan harapannya lebih rendah dari pada pasien usia muda. Hal ini yang kemudian menjadi penyebab pasien usia tua lebih cepat puas daripada pasien usia muda (Arifin et al., 2019). Hal ini sejalan dengan penelitian Muzer (2020), yang menyatakan bahwa usia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian juga membuktikan bahwa besarnya kontribusi variabel usia pasien sebesar 4,304 dengan arah yang positif. Temuan hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa variabel usia menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat dijelaskan bahwa peningkatan usia pasien akan mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien.

b. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat di ruang Baitul Izzah I RSI Sultan Agung Semarang, bahwa jenis kelamin yang paling banyak di ruang Baitul Izzah I berjenis kelamin perempuan terdapat 60 responden (69,8%), dan yang laki-laki 25 responden (29,1%). Hasil penelitian lebih dari setengah responden adalah perempuan, dan (88,6%) responden berjenis kelamin menyatakan tidak puas. Jenis kelamin memiliki pengaruh pada pemahaman terhadap jasa yang diberikan. Perempuan lebih banyak tuntutan dan keinginan serta penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut (Perceka, 2020). Hal ini sejalan dengan penelitian Sihalohe & Herliana (2017), yang menyatakan bahwa hasil analisis hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien terhadap penampilan profesional perawat di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok diperoleh hasil sebanyak 44 responden laki-laki ada 32 orang (72,7%) diantaranya yang merasa puas dan dari 40 responden perempuan sebanyak 20 orang (50%) yang merasa puas.

c. Tingkat Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian di ruang Baitul Izzah I RSI Sultan Agung Semarang porposisi responden berdasarkan tingkat pendidikannya menunjukkan angka terbanyak di ruang Baitul Izzah I berpendidikan SD

sebanyak 29 responden (33,7%) dan yang terendah dengan pendidikan Sarjana/Diploma dengan jumlah 4 (4,7%). Hasil penelitian membuktikan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian juga membuktikan bahwa besarnya kontribusi variabel tingkat pendidikan pasien sebesar 3,412 dengan arah positif. Temuan hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa variabel tingkat pendidikan menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat dikatakan semakin tinggi tingkat pendidikan pasien, maka semakin baik pula tingkat kepuasan pasien (Muzer, 2020).

2. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dimensi *Tangible* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Baitul Izzah I RSI Sultan Agung Semarang

Dimensi *tangible* berupa gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya menunjukkan kemewahan atau kelayakan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan uji statistik *rank spearman* didapatkan nilai signifikansi $p\ value = 0,000 < 0,05$ menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dimensi *tangible* dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Baitul Izzah I RSI Sultan Agung Semarang. Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa mutu pelayanan keperawatan dimensi *tangible* cukup dengan kepuasan pasien baik yaitu sebanyak 4 responden (4,7%). Dengan memilih pernyataan memiliki peralatan yang memadai dan memiliki apotek dengan jumlah obat yang lengkap. Hal ini didukung dengan penelitian Oini et al. (2017), pada dimensi *tangible* pasien merasa puas

dengan pelayanan keperawatan rawat inap yaitu sebesar 60,7%. Secara umum tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi adalah 54,52%, berarti pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap di rumah sakit swasta di Jakarta Barat.

3. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dimensi *Reliability* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Baitul Izzah I RSI Sultan Agung Semarang

Dimensi *Reliability* berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan di dapatkan hasil dengan menggunakan uji *rank spearman* nilai $p\ value = 0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dimensi *reliability* dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Baitul Izzah I RSI Sultan Agung Semarang dengan sebagian besar menjawab baik.

Berdasarkan tabel 4.11 didapatkan data hasil penelitian terkait dengan mutu pelayanan dimensi *reliability* cukup dengan kepuasan pasien baik sebanyak 5 responden (5,9%), dengan memilih pernyataan perawat memberikan informasi pelayanan kesehatan terhadap masyarakat, lama pengobatan yang dilakukan sesuai dengan harapan pasien, dan dokter mendiagnosa terhadap penyakit dengan akurat.

Sejalan dengan penelitian sebelumnya dari Rembu et al. (2020a) dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Beru Kecamatan Alok Timur, dinyatakan dengan hasil uji statistik dengan analisis *Spearman rank*

menunjukkan p value $(0.000) < (0.05)$ maka H_0 ditolak H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Beru Kecamatan Alok Timur Kabupaten Sikka. Disarankan kepada pihak Puskesmas Beru Kecamatan Alok Timur Kabupaten Sikka agar perawat tetap mempertahankan mutu pelayanan yang baik dengan memberi pelayanan tepat, cepat, selalu tersenyum dan ramah terhadap pasien sehingga kepuasan pasien dapat terwujud dengan lebih baik.

4. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dimensi *Responsiveness* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Baitul Izzah I RSI Sultan Agung Semarang

Dimensi *responsiveness* berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan dengan menggunakan uji *rank spearman* didapatkan hasil nilai p value = $0,000 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dimensi *responsiveness* dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Baitul Izzah I RSI Sultan Agung Semarang dengan responden sebagian besar menjawab baik. Dengan 4 orang menyatakan kurang terhadap daya tanggap diruang baitul izzah dengan memilih pernyataan perawat memberitahu jika ada keterlambatan pemeriksaan pasien,

petugas apotek memberitahu lamanya proses pemberian obat, petugas memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik.

Sejalan dengan penelitian sebelumnya dari Darus et al. (2018) dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang dengan menggunakan uji *pearson product moment*, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 39 responden (65%) telah memberikan pelayanan dengan kategori kualitas pelayanan keperawatan yang baik, dan sebanyak 43 responden (72%) tergolong dalam kategori puas. Hasil uji statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang $(0,003 \leq 0,05)$ dengan koefisien korelasi sebesar 0,721.

5. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dimensi *Assurance* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Baitul Izzah I RSI Sultan Agung Semarang

Assurance ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat konsumen merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan uji *rank spearman* didapatkan hasil nilai p value = $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan keperawatan dimensi *assurance* dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Baitul Izzah I RSI Sultan Agung Semarang. Dengan hasil

penelitian dari tabel 4.1 menyatakan bahwa mutu pelayanan keperawatan dimensi *assurance* cukup dengan tingkat kepuasan pasien baik sebanyak 9 responden (10,6%), dengan memilih pernyataan petugas selalu menampilkan senyum terhadap pasien, memberikan jaminan kesembuhan akan penyakitnya, dan pasien yang anggota KIS dari pemerintah tetap menerima pelayanan dengan sangat baik.

Hal ini dapat diperkuat dengan adanya penelitian sebelumnya oleh Ryandini & Hakim (2019), hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

6. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dimensi *Emphaty* Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Baitul Izzah I RSI Sultan Agung Semarang

Dimensi *Emphaty* berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Perhatian yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada konsumen. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dengan menggunakan uji *rank spearman* didapatkan hasil nilai $p\text{ value} = 0,000 < 0,05$ menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan keperawatan dimensi *emphaty* dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Baitul Izzah I RSI Sultan Agung Semarang dengan sebagian besar responden memilih baik.

Berdasarkan hasil penelitian tabel 4.14 menyatakan jika mutu pelayanan keperawatan dimensi *emphaty* cukup dengan tingkat kepuasan pasien baik sebanyak 5 responden (5,9%), dengan memilih pernyataan memberikan perhatian dan toleransi terhadap

pengguna jasa (pasien) apabila terjadi masalah dan kesediaan petugas untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Butar-butur & Simamora (2016), menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah, dengan hasil uji statistik $p=0,000$ ($p < 0,05$). H_0 gagal di tolak ($p\text{ value} < \alpha$), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.

F. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Mutu pelayanan keperawatan dimensi *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* di ruang Baitul Izzah RSI Sultan Agung Semarang sebagian besar menjawab baik.
2. Kepuasan pasien di ruang Baitul Izzah RSI Sultan Agung Semarang sebagian besar menjawab baik.
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara *Tangibel* (Berwujud) dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Baitul Izzah I RSI Sultan Agung Semarang, didapatkan hasil uji *rank spearman* $\rho = 0,401$ dan $p\text{-value} = 0,000$, dengan tingkat keeratan sedang arah hubungan positif.
4. Terdapat hubungan yang signifikan antara *Reliability* (Kehandalan) dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Baitul Izzah I RSI Sultan Agung Semarang, hasil uji *rank spearman* menunjukkan bahwa nilai $\rho = 0,377$ dan $p\text{-value} = 0,000$ dengan tingkat keeratan rendah dan arah hubungan positif.

5. Terdapat hubungan yang signifikan antara *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Baitul Izzah I RSI Sultan Agung Semarang, dari hasil uji rank spearman yang telah dilakukan didapatkan hasil nilai $\rho = 0,400$ dan $p\text{-value} = 0,000$ dengan tingkat keeratan sedang dan arah hubungan positif.
6. Terdapat hubungan yang signifikan antara *Assurance* (Jaminan) dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Baitul Izzah I RSI Sultan Agung Semarang, dari hasil uji rank spearman yang telah dilakukan didapatkan hasil nilai $\rho = 0,393$ dan $p\text{ value} = 0,000$ dengan tingkat keeratan rendah dan arah hubungan positif.
7. Terdapat hubungan yang signifikan antara *Emphaty* (Empati) dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Baitul Izzah I RSI Sultan Agung Semarang, dengan hasil penelitian uji *rank spearman* didapatkan nilai $\rho = 0,380$ dan $p\text{ value} = 0,000$ dengan tingkat keeratan rendah dan arah hubungan positif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprini. (2018). Hubungan Beban Kerja dan Kelelahan Kerja pada Perawat di Rumah Sakit Vita Insani Pematangsiantar Universitas Sumatera Utara. *Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 116.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v6i2.7457>
- Butar-butur, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 51–64. <https://ejournal.unri.ac.id/index.php/JNI/article/view/4358/4177>
- Darus, M., Milwati, S., & Neni Maemunah. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Nursing News*, 3(1), 758–765.
- Gide, A. (2020). Mutu pelayanan keperawatan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24.
- Hidayat, A. A. A. (2017). *Metodologi Penelitian Keperawatan dan Kesehatan* (A. Suslia (ed.)). Salemba Medika.
- Maghrobi, A. D., Verawati, M., & Munawaroh, S. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Mawar RSUD Dr. Hardjono Ponorogo*.
- Muzer, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Usia, Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Dan Status Perkawinan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. *Naskah Publikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 1–3. http://eprints.ums.ac.id/87274/12/NA_SKAH_PUBLIKASI_rev.pdf
- Oini, O., Komalasari, R., & Hasibuan, S. Y. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Inap. *Nursing Current*, 5(2), 50–60. <https://ojs.uph.edu/index.php/NCJK/article/view/1707>
- Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu

- Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 58–67.
- Rejeki, S. (2017). Standar Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Keperawatan*, 2(4201413010), 23.
- Rembu, M. D., Meo, M. Y., & Dikson, M. (2020a). Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Beru Kecamatan Alok Timur. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat*, VII(1), 12–20.
- Rembu, M. D., Meo, M. Y., & Dikson, M. (2020b). *Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Beru Kecamatan Alok Timur*. VII(1), 12–20.
- Ryandini, T. P., & Hakim, L. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Asoka RSUD Dr. R. Koesma Tuban. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 85–93. <https://doi.org/10.37148/arteri.v1i1.7>
- Sihaloho, N. S. R. U., & Herliana, I. (2017). Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 7(2), 239–247.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (Sutopo (ed.)).