



## Analisis Mutu Layanan Perawat pada Rumah Sakit Ken Saras, Bergas

David Nakka Gasong<sup>1</sup>, Dennys Christovel Dese<sup>2</sup>, Frisky Kaluasa<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga, Indonesia

### INFORMASI

Korespondensi:  
[david.gasong@uksw.edu](mailto:david.gasong@uksw.edu)



Keywords:  
Quality of service, Hospital, Nurse

### ABSTRACT

*Background:* The quality of nursing services is one of the factors in determining the quality of health services and is a determinant of the representation of health service institutions in the community. Ken Saras Hospital is one of the private hospitals in Bergas which provides comprehensive advanced referral individual health services. The COVID-19 pandemic is one of the challenges in providing the best nursing services for patients.

*This research was conducted with the aim of knowing the quality of nurse services in accordance with patient expectations of nursing services provided by Ken Saras Hospital.*

*Method* This research is descriptive analytic with the type of observational research using survey methods. The technique for taking the number of respondents will be determined based on the Slovin formula.

*Discussion:* The results showed that the service quality of nurses based on 5 aspects of the assessment was very good. This can be seen from the patient's answers stating that the quality of nurse services is good in indicators, tangible/physical evidence (94.4%), reliability (100%), empathy/caring (98.8%), responsiveness/responsiveness (100%), and assurance (96.1%).

*Conclusion* Based on the results of this study, the quality of service provided by nurses at Ken Saras Hospital in these 5 aspects indicates that the quality of service provided by nurses at Ken Saras Hospital is good and satisfactory.

## PENDAHULUAN

Keperawatan merupakan sebuah profesi yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan keperawatan sesuai dengan kompetensi dan kewenangan yang dimiliki yang dilakukan secara mandiri maupun bekerjasama dengan tim kesehatan lain (Nursalam., 2016). Pemberian pelayanan keperawatan harus sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan. Mutu pelayanan keperawatan merupakan salah satu faktor dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan dan menjadi penentu representasi suatu layanan kesehatan di masyarakat. Peran perawat sebagai salah satu profesi dengan jumlah tenaga yang cukup banyak dalam pelayanan kesehatan sehingga selalu berdampingan dengan kondisi yang dirasakan oleh pasien dan keluarganya dalam hal kondisi kesehatan yang dialami (Butar dan Simamora., 2016).

Peran perawat yang sangat berkaitan dengan pelayanan terhadap pasien, sehingga peran perawat menjadi indikator penentu dari mutu layanan yang memberikan kepuasan terhadap pasien. Saat ini, masih banyak ditemukan permasalahan terkait mutu pelayanan keperawatan di Indonesia. Penelitian yang dilakukan Butar dan Simamora (2016), di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah terkait mutu pelayanan keperawatan menunjukkan hasil (65,3%) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap juga dalam kategori sedang (58,3%). Hal ini membuktikan bahwa mutu layanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien memiliki hubungan yang erat.

Terdapat 5 aspek yang dapat menjadi tolak ukur kepuasan pasien terkait mutu layanan keperawatan yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*empathy*). Pelayanan yang baik dari sebuah layanan kesehatan dapat dilihat dari bentuk fisik seperti, kelengkapan fasilitas yang diberikan. Selain dari bentuk fisik, pelayanan dapat juga dilihat dari penampilan non fisik. Hal ini berkaitan dengan sikap dan perilaku profesional dari petugas pelayanan (Supartiningsih., 2017). Data terkait mutu layanan keperawatan di Indonesia, menunjukkan masih banyaknya pasien yang belum merasa puas terkait layanan perawat yang diberikan, salah satunya layanan keperawatan di puskesmas. Banyaknya pasien yang belum merasa puas disebabkan pelayanan keperawatan didapatkan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan (Hasbi, 2012).

Ketidakpuasan pasien saat mendapat pelayanan keperawatan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti sikap dalam memberikan layanan. Tidak semua perawat mempunyai sikap yang baik dalam melakukan pelayanan (*public quality accountability*), seperti ramah, murah senyum dalam hal berkomunikasi dengan pasien. Selain itu, faktor keandalan, seperti ketepatan waktu dalam pelayanan membuat persepsi pasien tentang mutu pelayanan keperawatan kurang baik (Hasbi, 2012).

Mutu pelayanan keperawatan akan mempengaruhi minat pasien dalam menggunakan jasa keperawatan. Minat pasien terhadap penggunaan layanan kesehatan berkaitan dengan kemampuan penyedia jasa tersebut dalam memberikan kepuasan terhadap pasien. Kepuasan dapat diungkapkan dengan perasaan senang maupun kekecewaan seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja yang dirasakan terhadap kinerja yang diharapkan (Amatiria, 2012).

Dalam hal pelayanan kesehatan Rumah Sakit, peningkatan mutu pelayanan perawat sangat diharapkan untuk dapat meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan jasa layanan, khususnya layanan keperawatan dengan memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien, sehingga pasien yang menggunakan layanan dapat merasa puas dengan apa yang didapatkan. Setiap rumah sakit memiliki perbedaan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Rumah Sakit Ken Saras merupakan salah satu rumah sakit swasta di kota Semarang yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan rujukan tingkat lanjut yang komprehensif. Adanya pandemi COVID-19 menjadi salah satu tantangan dalam memberikan pelayanan keperawatan terbaik bagi pasien. Hal ini menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian terkait mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Ken Saras pada masa pandemi dengan tujuan mengetahui mutu pelayanan perawat sesuai dengan harapan pasien terhadap layanan keperawatan yang diberikan di Rumah Sakit Ken Saras.

## METODE

Penelitian ini bersifat deskriptif analitik dengan jenis penelitian observasional menggunakan metode survey. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional* dimana proses pengambilan data dilakukan dalam waktu yang bersamaan dengan menggali informasi terkait fenomena persepsi mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Ken Saras

Populasi dari penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Ken Saras. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *random sampling* dengan memilih secara acak pasien rawat inap yang ada. Kriteria inklusi responden : pasien bisa berinteraksi dengan baik, pasien yang berumur ≥17 tahun, pasien yang bersedia mengisi *informed consent*. Kriteria eksklusi : pasien yang tidak bisa berinteraksi dengan baik, pasien yang berumur <17 tahun. Teknik pengambilan jumlah responden akan ditentukan berdasarkan rumus Slovin, Rumus slovin dalam menentukan sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(d^2)}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi (jumlah pasien rawat inap)

d = tingkat ketepatan absolute

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder. Data primer yaitu melalui kuesioner dan data sekunder diambil dari rekam medik rumah sakit, yang meliputi jumlah kunjungan pasien rawat inap, laporan tahunan, data identitas pasien yang diperoleh dari kartu status pasien rawat inap dan catatan lain yang terdapat di rumah sakit. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang akan dibuat oleh peneliti.

Alat ukur mutu layanan perawat menggunakan kuesioner mutu pelayanan yang berisi 5 indikator mutu layanan perawat yaitu daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), perhatian (*empathy*) dan keandalan (*reability*).

Data yang sudah terkumpul kemudian akan dilakukan pengolahan dengan menganalisis data menggunakan distribusi frekuensi sederhana untuk mendeskripsikan terkait mutu layanan perawat sesuai dengan indikator yang ada. Selanjutnya hasil analisis akan ditampilkan dalam bentuk table dan dideskripsikan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	F	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	30	50%
Perempuan	30	50%
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
SD	16	26,6%
SMP	10	16,60%
SMA	26	43,3%
Diploma	3	5%
Sarjana	5	8,3%
<b>Pekerjaan</b>		
PNS	3	5%
Wiraswasta	18	30%
TNI/POLRI	1	1,6%
Petani	6	10%
Pelajar/Mahasiwa	4	6,6%
Ibu Rumah Tangga	16	26,6%
Pensiunan	11	18,3%
Buruh	1	1,6%
<b>Kelas Perawatan</b>		
Kelas 2		
Kelas 5		

Berdasarkan karakteristik responden, didapatkan hasil bahwa responden pada penelitian ini 50% berjenis kelamin laki-laki dan 50% berjenis kelamin perempuan. Sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SMA 26 orang (43,3%) dan SD 16 orang (26,6%). Pekerjaan responden paling banyak yaitu wiraswasta 18 (30%) dan ibu rumah tangga 16 orang (26,6%) dengan kelas keperawatan kelas 2 dan kelas 5.

Tabel. 2 menunjukkan persentase jawaban responden terkait mutu pelayanan perawat dalam aspek bukti fisik yaitu sebagian besar menjawab Ya sebanyak 53 orang (88,3%) untuk pertanyaan 1, 57 orang (95%) untuk pertanyaan 2 dan 60 orang (100%) untuk pertanyaan 3.

**Tabel 2. Distribusi Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Item Pernyataan Indikator Tangible/ Bukti Fisik**

No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		f	%	f	%
1	Apakah saat melakukan pelayanan, perawat berpenampilan rapi dan menggunakan APD lengkap sesuai dengan standar?	53	88,3%	7	11,6%
2	Apakah ruang tunggu dan ruangan perawatan nyaman dan memadai?	57	95%	3	5%
3	Apakah dalam melakukan pelayanan keperawatan menggunakan peralatan yang telah sesuai dengan standar yang ada dan memadai?	60	100%	0	0%

**Tabel 3 Distribusi Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Item Pernyataan Indikator Reability/ Kehandalan**

No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		f	%	f	%
4	Apakah pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan dilaksanakan secara cepat dan tepat?	60	100%	0	0%
5	Apakah perawat melakukan tindakan keperawatan sesuai dengan kebutuhan pasien?	60	100%	0	0%
6	Apakah perawat terampil dalam melakukan tindakan keperawatan?	60	100%	0	0%

Tabel. 3 menunjukkan persentase jawaban responden terkait mutu pelayanan perawat dalam aspek kehandalan yaitu sebagian besar menjawab Ya sebanyak 60 orang (100%) untuk pertanyaan 4, 60 orang (100%) untuk pertanyaan 5 dan 60 orang (100%) untuk pertanyaan 6.

Tabel. 4 menunjukkan persentase jawaban responden terkait mutu pelayanan perawat dalam aspek kepedulian yaitu sebagian besar menjawab Ya sebanyak 59 orang (98,3%) untuk pertanyaan 7, 59 orang (98,3%) untuk pertanyaan 8 dan 60 orang (100%) untuk pertanyaan 9.

Tabel. 5 menunjukkan persentase jawaban responden terkait mutu pelayanan perawat dalam aspek daya tanggap yaitu sebagian besar menjawab Ya sebanyak 60 orang (100%) untuk pertanyaan 10, 60 orang (100%) untuk pertanyaan 11 dan 60 orang (100%) untuk pertanyaan 12.

**Tabel. 4 Distribusi Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Item Pernyataan Indikator Emphaty/ Kepedulian**

No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		f	%	f	%
7	Apakah perawat yang menerima dan melayani sangat ramah serta banyak membantu terhadap tindakan yang diberikan bagi proses penyembuhan?	59	98,3%	1	1,6%
8	Apakah perawat memberikan kemudahan dalam akses pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien?	59	98,3%	1	1,6%
9	Apakah perawat memberikan pelayanan yang setara/adil pada setiap pasien?	60	100%	0	0%

**Tabel. 5 Distribusi Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Item Pernyataan Indikator Responsive/Daya Tanggap**

No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		f	%	f	%
10	Apakah perawat cepat dan tepat dalam memenuhi kebutuhan pasien?	60	100%	0	0%
11	Apakah perawat tanggap terhadap setiap keluhan pasien?	60	100%	0	0%
12	Apakah perawat selalu ada pada setiap jadwal?	60	100%	0	0%

**Tabel. 6 Distribusi Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Item Pernyataan Indikator Assurance/ Jaminan**

No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		f	%	f	%
13	Apakah pasien percaya atas tindakan keperawatan yang dilakukan?	60	100%	0	0%
14	Apakah pasien merasa aman dan nyaman pada setiap melakukan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan?	60	100%	0	0%
15	Apakah perawat memiliki pengalaman dan pengetahuan luas?	53	88,3%	7	11,6%

Tabel. 6 menunjukkan persentase jawaban responden terkait mutu pelayanan perawat dalam aspek jaminan yaitu sebagian besar menjawab Ya sebanyak 60 orang (100%) untuk pertanyaan 13, 60 orang (100%)

untuk pertanyaan 14 dan 53 orang (88,3%) untuk pertanyaan 15.

**Tabel. 7 Distribusi Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Mutu Layanan Perawat**

No	Indikator Mutu Layanan Perawat	Ya	Tidak
1	Tangible/Bukti Fisik	94,4%	5,55%
2	Reability/Kehandalan	100%	0
3	Emphaty/Kepedulian	98,8%	1,11%
4	Responsive/Daya Tanggap	100%	0
5	Assurance/Jaminan	96,1%	3,88%

Tabel. 7 menunjukkan rata-rata persentase jawaban responden berdasarkan indikator mutu layanan perawat, tangible/bukti fisik (94,4%), reability/kehandalan (100%), emphaty/kepedulian (98,8%), responsive/daya tanggap (100%), dan assurance/jaminan (96,1%).

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian mutu layanan perawat pada indikator bukti fisik (*tangible*) sudah baik. Dapat dilihat dari 3 pertanyaan diatas, sebagian besar menjawab *Ya* sebanyak 53 pasien (88,3%) untuk pertanyaan 1, 57 pasien (95%) untuk pertanyaan 2 dan 60 pasien (100%) untuk pertanyaan 3. Hal ini membuktikan bahwa sebagian besar pasien menyatakan pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan harapan pasien seperti kebersihan dan kerapian penampilan para petugas, kenyamanan ruang inap, serta fasilitas yang terdapat di ruang inap sudah memadai. Hal ini sejalan dengan penelitian Nursalam (2014) yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan perawat dapat dilihat dari penggunaan APD lengkap, ruangan yang layak alat yang layak dan pelayan perawat terhadap pasien. Hal ini harus tetap dipertahankan untuk menjaga kualitas pelayanan terhadap pasien, sehingga pasien dapat menerima pelayanan yang terbaik dari rumah sakit.

Penelitian ini menunjukkan mutu pelayanan perawat pada indikator keandalan (*reability*) sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari 3 pertanyaan tersebut, sebagian besar menjawab *Ya* sebanyak 60 pasien (100%) untuk pertanyaan 4, 60 pasien (100%) untuk pertanyaan 5 dan 60 pasien (100%) untuk pertanyaan 6. Sehingga ini membuktikan bahwa pelayanan perawat di Rumah Sakit Ken Saras yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dalam memberikan pelayanan seperti kemudahan dan kecepatan prosedur pelayanan yang terdapat di ruang rawat inap. Penelitian lain yang

sejalan dengan ini menunjukkan *reliability* mempunyai dua aspek penting yaitu kemampuan memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan seberapa jauh mampu memberikan pelayanan yang tepat atau akurat (Nursalam, 2014). Dalam memberikan pelayanan terbaik, perawat harus melakukan proses pemeriksaan atau tindakan keperawatan sesuai dengan ketentuan, sehingga tidak terjadi kesalahan yang akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan (Endang dan Elisabeth, 2015; Renaldi, 2018). Hal ini harus tetap dipertahankan untuk menjaga kualitas pelayanan terhadap pasien, sehingga pasien dapat menerima pelayanan yang terbaik dari rumah sakit.

Penelitian ini menunjukkan mutu layanan perawat pada indikator kepedulian (*empathy*) yang diberikan di ruang inap Rumah Sakit Ken Saras sudah baik. Hal ini bisa dilihat dari pertanyaan 3 pertanyaan tersebut, sebagian besar menjawab *Ya* sebanyak 59 orang (98,3%) untuk pertanyaan 7, 59 orang (98,3%) untuk pertanyaan 8 dan 60 orang (100%) untuk pertanyaan 9. Hal ini membuktikan pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien seperti terciptanya hubungan baik antara perawat dan pasien, perawat yang memberikan kemudahan dalam akses pelayanan, serta para perawat yang selalu mengutamakan kepentingan pasien. Menurut Nursalam (2014) pentingnya membina hubungan yang baik, pemahaman atas kebutuhan individual para pasien, dan memberikan pelayanan serta perhatian secara individual pada pasien membuat pasien merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan.

Penelitian pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) menunjukkan bahwa mutu layanan perawat yang diberikan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari 3 pertanyaan yang dinyatakan sebagian besar menjawab *Ya* sebanyak 60 orang (100%) untuk pertanyaan 10, 60 orang (100%) untuk pertanyaan 11 dan 60 orang (100%) untuk pertanyaan 12. Sehingga pasien menyatakan bahwa pelayanan perawat di rumah sakit Ken Saras yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap untuk memenuhi apa yang dibutuhkan oleh pasien di ruang rawat inap. Hal ini sejalan dengan penelitian Zulaika (2020) dimana Rumah sakit dikatakan memiliki daya tanggap apabila petugas selalu siap sedia untuk membantu pasien pemberian informasi yang jelas kepada pasien, sistem pelayanan yang tidak berbelit - belit dan cepat tanggap terhadap keluhan pasien. Hal ini harus tetap dipertahankan untuk menjaga kualitas pelayanan terhadap pasien, sehingga pasien dapat mempercayai setiap tindakan

yang diberikan oleh rumah sakit.

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa mutu pelayanan perawat pada dimensi jaminan (*assurance*) sudah baik. Dapat dilihat dari 3 pertanyaan tersebut sebagian besar menjawab Ya sebanyak 60 orang (100%) untuk pertanyaan 13, 60 orang (100%) untuk pertanyaan 14 dan 53 orang (88,3%) untuk pertanyaan 15. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan di ruang inap rumah sakit Ken Saras sesuai dengan harapan pasien seperti kepercayaan, kenyamanan, keahlian dan pengalaman perawat terhadap pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Chalise, Bharati, Niraula, & Adhikari (2018) yang menyatakan perawat mampu menumbuhkan rasa percaya kepada pasien, karena dengan adanya rasa percaya tersebut pasien akan merasa terjamin, terhindar dari bahaya resiko dan keragu-raguan akan keselamatan mereka. Hal ini juga dinyatakan oleh Pekkaya, Imamoglu & Koca (2019) menyebutkan bahwa pengetahuan sesuai kompetensi karyawan dan keterampilan melakukan tindakan yang terakumulasi dalam dimensi jaminan (*assurance*) berhasil membuat pasien membangun kepercayaan diri untuk sembuh.

Mutu layanan perawat adalah alat ukur yang digunakan untuk menilai bagaimana pelayanan yang diberikan perawat pada rumah sakit sudah sesuai dengan harapan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan dan kebutuhan pasien, maka semakin meningkat mutu pelayanan kesehatan yang akan diberikan menurut Hastuti, Siti Kurnia Widi, Mudayan, Ahmad Ahid, Nurdhila, Arum Puteri, & Hadiyatma, D (2017) dan Wowor, J., Rumayar, adistri A., & Frankie R.R Maramis (2019). Pelayanan yang dirasakan pasien akan dibandingkan dengan harapannya itulah yang disebut kepuasan pasien. Kepuasan pasien menurut Az-Zahroh, (2017) adalah dimana pasien merasa puas terhadap kinerja dari pelayanan yang diberikan perawat yang akan menjadi perbandingan dengan harapan pasien. Kualitas mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan karena saling berhubungan dan mempengaruhi. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas mutu pelayanan yang diberikan di rumah sakit, Kualitas mutu pelayanan akan memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk dapat mempercayai suatu pelayanan yang diberikan sehingga dapat terjalin hubungan yang kuat antara pasien dengan rumah sakit (Wirmando, Astari, A. M. & Yuliatun, L, 2021). Jika mutu pelayanan kesehatan diabaikan akan berdampak pada jumlah pasien sebab pasien tidak percaya dan berbalik ke rumah sakit lain

yang dianggap memenuhi harapannya (Setyawati Any, 2018).

Mutu pelayanan perawat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, karena menurut pasien rumah sakit yang bermutu dapat dijadikan faktor dalam memilih rumah sakit yang berkualitas dan dapat dipercaya, sedangkan bagi rumah sakit dituntut untuk semakin teliti dan hati-hati dalam memberikan pelayanan kesehatan. Sehingga mutu pelayanan kesehatan yang diberikan sama atau lebih dari yang diharapkan pasien, maka pelayanan kesehatan dapat dikatakan berkualitas atau bermutu (Patattan, A. A. 2021).

Dengan demikian, semakin baik dan meningkatnya mutu pelayanan perawat yang diberikan oleh rumah sakit maka akan semakin meningkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya jika semakin rendah mutu pelayanan perawat yang diberikan oleh pihak rumah sakit maka akan semakin rendah pula kepuasan pasien terhadap mutu jasa pelayanan yang diberikan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan mutu pelayanan perawat di rumah sakit Ken Saras pada 5 aspek yang terdiri dari, Tangible/Bukti Fisik (94,4%), Reability/Kehandalan (100%), Emphaty/Kepedulian (98,8%), Responsive/Daya Tanggap (100%), dan Assurance/Jaminan (96,1%), sebagian besar pasien menyatakan *Ya* terkait mutu pelayanan yang diberikan perawat di ruang keperawatan inap. Ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan perawat di rumah sakit Ken Saras sudah baik dan memuaskan.

### Saran

Untuk mengoptimalkan mutu pelayanan keperawatan, diharapkan pihak rumah sakit Ken Saras dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan pada indikator bukti fisik dan jaminan, sehingga menambah nilai kepuasan dari pasien dan menjadi tolak ukur dalam menggunakan pelayanan yang ada di rumah sakit.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amatiria, G. (2012). Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Metode Tim pada Rawat Inap. *Jurnal Keperawatan*, 8(2), 142-147.
- Az-Zahroh, T. N. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

- Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gersik. *Jurnal Psikososial*, 12(2).
- Butar, J & Simamora, R. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 51-64.
- Chalise, G. D., Bharati, M., Niraula, G. D., & Adhikari, B. (2018). How the Patient Perceives about Nursing Care : Patient Satisfaction Study using SERVQUAL Model. *Galore International Journal of Health Sciences and Research*, 3(June), 23–29.
- Endang & Elisabeth. 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Hasbi, F. H. (2012). Analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan puskesmas poncol Kota semarang tahun 2012. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro*, 1(2), 18776.
- Hastuti, siti kurnia widi, Mudayan, ahmad ahid, Nurdhila, arum puteri, & Hadiyatma, D. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, Vo.11 no.2.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: aplikasi dalam praktik keperawatan profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam, (2016). *Manajemen Keperawatan dan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan*, Salemba Medika. Jakarta.
- Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14-19.
- Pekkaya M, Pulat Imamoglu O, Koca H (2019). Evaluation of healthcare service quality via Servqual scale: An application on a hospital. *Int J Healthc Manag*. 2019;12(4):340–7.
- Renaldi, (2018). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Siak Hulu Ii Kabupaten Kampar Tahun 2017. *Collaborative Medical Journal (CMJ)* Vol 1 No 2 Mei 2018.
- Setyawati Any. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Memanfaatkan Kembali Pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit TK.IV Madiun. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 14(2).
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6 (1), 9-15.
- Wirmando, Astari, A. M. & Yuliatun, L. (2021). The Nurses' Experience in Providing Health Care for Criminals in General Hospital. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 31(3), 150-155.
- Wowor, J., Rumayar, adistri A., & Franckie R.R maramis. (2019). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Cantia Tanposo Baru. *Jurnal KESMAS*, 8(6).
- Zulaika, S. (2020). “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RS Azra 2019.” *Jurnal Teras Kesehatan* 3(1): 40-52.