



## Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di RSUD M.M Dunda Limboto

Febrimawati Abidju<sup>1\*</sup>, Fifi Ishak<sup>2</sup>, Rini Asnawati<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Gorontalo, Indonesia

Email: [febrimawati@gmail.com](mailto:febrimawati@gmail.com)<sup>1</sup>, [fifiishak@umgo.ac.id](mailto:fifiishak@umgo.ac.id)<sup>2</sup>, [riniasnawati@umgo.ac.id](mailto:riniasnawati@umgo.ac.id)<sup>3</sup>

\*Penulis Korespondensi: [febrimawati@gmail.com](mailto:febrimawati@gmail.com)

**Abstract.** Patient satisfaction has become an important indicator in assessing the quality of healthcare services, especially in the era of digitalization and information transparency, while good healthcare services provide effective, safe, and high-quality care supported by adequate resources. This study aimed to determine the relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction. The research design used was quantitative. The population consisted of 302 patients, with a sample of 75 patients selected using the Slovin formula. Data analysis was conducted using the chi-square test. The results showed that the highest category of nursing service quality dimensions was classified as good, including reliability with 69 respondents, responsiveness with 68 respondents, assurance with 67 respondents, empathy with 68 respondents, and tangible evidence with 69 respondents. The statistical analysis showed a P-value of 0.033 for reliability, 0.010 for responsiveness, 0.022 for assurance, 0.001 for empathy, and 0.003 for tangible evidence toward patient satisfaction. The study concluded that there was a significant relationship between nursing service quality in terms of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible evidence and patient satisfaction at RSUD M.M Dunda Limboto. Hospitals and nurses are expected to continuously improve service quality in order to increase patient trust and satisfaction.

**Keywords:** Healthcare Services; Hospital Patients; Nursing Care Quality; Patient Satisfaction; Service Quality Dimensions.

**Abstrak.** Kepuasan saat ini menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, terutama di era digital dan keterbukaan informasi sedangkan pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman dan berkualitas tinggi dengan didukung oleh sumber daya yang memadai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan ualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Desain penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif. Jumlah populasi sebanyak 302 pasien dan jumlah sampel sebanyak 75 pasien dengan menggunakan rumus Slovin. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji chi square. Hasil penelitian didapatkan kualitas pelayanan keperawatan reabilitas yang tertinggi yaitu baik sebanyak 69 orang, daya tanggap yang tertinggi yaitu baik sebanyak 68 orang, jaminan yang tertinggi yaitu baik sebanyak 67 orang, empati yang tertinggi yaitu baik sebanyak 68 orang, bukti fisik yang tertinggi yaitu baik sebanyak 69 orang sedangkan nilai Pvalue 0,033 pada kualitas pelayanan keperawatan realibilitas terhadap kepuasan pasien, nilai Pvalue 0,010 pada kualitas pelayanan keperawatan daya tanggap terhadap kepuasan pasien, nilai Pvalue 0,022 kualitas pelayanan keperawatan jaminan terhadap kepuasan pasien, nilai Pvalue 0,001 kualitas pelayanan keperawatan empati terhadap kepuasan pasien, nilai Pvalue 0,003 kualitas pelayanan keperawatan bukti fisik terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan terdapat hubungan kualitas pelayanan keperawatan realibilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pasien di RSUD M.M Dunda Limboto. Saran untuk rumah sakit dan perawat agar selalu meningkatkan kualitas pelayanan pada pasien untuk meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pasien.

**Kata kunci:** Dimensi Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pasien; Kualitas Asuhan Keperawatan; Pasien Rumah Sakit; Pelayanan Kesehatan.

### 1. LATAR BELAKANG

Kepuasan saat ini menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, terutama di era digital dan keterbukaan informasi. Pasien tidak hanya menilai pelayanan dari hasil pengobatan, tetapi juga dari kecepatan, keramahan serta kemudahan akses informasi melalui sistem digital rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien akan terpenuhi apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, baik dari segi profesionalisme medis maupun fasilitas yang disediakan.

Kepuasan pasien merupakan jaminan terbaik untuk menciptakan dan mempertahankan loyalitas dan pertahanan pelanggan dalam menghadapi persaingan global. Tingkat kepuasan sendiri akan masuk kategori terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien. Sedangkan tingkat kepuasan merupakan hasil perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dilakukan. Apabila kinerja tidak sesuai harapan, maka hasilnya adalah kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapannya, maka hasilnya puas. Tingkat kepuasan dapat diukur secara simultan dengan kualitas pelayanan kesehatan yang lain.

Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya yang memadai. Upaya pembangunan kesehatan dapat berdaya guna dan berhasil guna bila kebutuhan sumber daya kesehatan dapat terpenuhi. Menurut Departemen Kesehatan Indonesia yang disitasi oleh Kartika, Hariyati dan Nelwati (2018). Kualitas pelayanan ditentukan oleh lima faktor yaitu wujud atau tampilan (*tangible*), jaminan (*assurance*), kehandalan (*reliability*), empati (*empathy*) serta daya tanggap (*responsiveness*).

Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut pada institusi rumah sakit hal ini membuat pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan dirumah sakit. Menurut PMK No. 30 tahun 2019, rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (PMK No.30 Tahun 2019).

Berdasarkan dengan daya tanggap 7 orang pasien merasa kurang puas dimana pasien merasa perawat lambat dalam memberikan penanganan ketika ada keluhan dari pasien seperti memperbaiki infus sedangkan 7 orang pasien merasa perawat selalu sigap atau cepat dalam memberikan respon apabila ada keluhan dari pasien, perawat akan langsung melakukan observasi dan memperbaiki. Berdasarkan dengan jaminan 5 orang pasien merasa kurang puas dimana masih terdapat perawat yang diragukan kemampuannya dalam memberikan pelayanan padanya (perawat terlihat tegang dan ragu-ragu memberikan jawaban apabila pasien bertanya) sedangkan 9 orang pasien merasa yakin dengan tindakan keperawatan yang dilakukan oleh perawat pada pasien. Berdasarkan dengan bukti fisik rata-rata pasien mengatakan fasilitas di ruang rawat inap Irina F RSUD DR. M.M Dunda Limboto sudah memadai sesuai dengan kebutuhan pasien akan tetapi 11 orang pasien mengeluhkan keadaan ruangan (kamar mandi yang kurang bersih dan berbau serta pintu kamar mandi yang rusak). Berdasarkan dengan empati 8 dari 14 orang pasien yang diwawancarai mengeluhkan tentang sikap seorang perawat

dimana pasien merasa tidak dihargai oleh perawat hal ini berdasarkan dengan cara bicara dan raut wajah perawat.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Kepuasan Pasien**

Rumah sakit merupakan salah satu pelayanan jasa yang dalam melakukan aktivitasnya harus menerapkan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh tenaga profesinya dan teknologi. Kedua hal tersebut meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan jasa kesehatan yang semakin baik. Rumah sakit merupakan institusi yang integral dari suatu organisasi kesehatan dan organisasi sosial yang memiliki fungsi sebagai penyedia semua fasilitas-fasilitas kesehatan serta memberikan pelayanan berupa jasa yang baik dan berkualitas (Surbakti, 2021).

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang kualitas, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dinyatakan berkualitas apabila pelayanan yang diharapkan tidak mencapai standart pelayanan dari pada yang di diharapkan. Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama yang dengan dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang di diharapkan lebih besar dari pada pelayanan yang dirasakan (tidak berkualitas) (Kumboyono, 2022).

### **Rumah Sakit**

Rumah sakit merupakan salah satu pelayanan jasa yang dalam melakukan aktivitasnya harus menerapkan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh tenaga profesinya dan teknologi. Kedua hal tersebut meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan jasa kesehatan yang semakin baik. Rumah sakit merupakan institusi yang integral dari suatu organisasi kesehatan dan organisasi sosial yang memiliki fungsi sebagai penyedia semua fasilitas-fasilitas kesehatan serta memberikan pelayanan berupa jasa yang baik dan berkualitas (Surbakti, 2021).

## **3. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan survey analitik dengan pendekatan cross sectional yang digunakan untuk menentukan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Jenis penelitian ini adalah observasi atau pengumpulan data sekaligus (point time approach), yakni suatu penelitian yang mempelajari

hubungan antara faktor resiko (independent) dengan faktor (dependent). Tujuan pelaksanaan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RSUD M.M Dunda Limboto.

### **Tempat Dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini telah dilaksanakan di ruang rawat inap irina F RSUD DR. M.M Dunda Limboto dan telah dilakukan pada bulan Januari sampai bulan Februari 2026.

### **Analisis Univariat**

Analisis univariat dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum dengan cara mendeskripsikan tiap-tiap variabel dalam penelitian yaitu dengan melihat distribusi frekuensinya dengan menggunakan rumus.

$$P = \frac{f}{n} \times 100 \%$$

**Gambar 1.** Rumus Analisis Univariat.

Keterangan: P : Presentasi, F : Jumlah penerapan yang sesuai prosedur (nilai 1), N: Jumlah item observasi, 100%: Bilangan konstanta.

### **Analisis Bivariat**

Analisis bivariat ini dilakukan untuk membuktikan hipotesis melalui uji chi square, dibantu dengan program SPSS, untuk menentukan besarnya hubungan atau pengaruh kedua variabel independen dan dependen. Analisis tabel silang ini menggunakan derajat kemaknaan  $\alpha$  sebesar 5% ( $p < 0.05$ ). Jika nilai  $p < 0,05$ , maka  $H_a$  diterima sehingga dua variabel yang dianalisis memiliki hubungan atau pengaruh yang bermakna, sebaliknya jika nilai  $p > 0,05$  maka  $H_a$  ditolak sehingga dua variabel yang dianalisis tidak memiliki hubungan atau pengaruh yang bermakna.

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M.M Dunda Limboto didirikan pada tanggal 25 November 1963 dengan kapasitas awal tempat tidur adalah 29 buah. Melalui Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 171/Menkes/SK/III/1994 RSUD Dr. M.M Dunda ditetapkan menjadi RSUD Kelas C yang peresmiannya pada tanggal 19 September 1994 bersamaan dengan penggunaan nama Dr. Mansyoer Mohamad Dunda. Dalam perkembangannya RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto menjadi Badan Pengelola berdasarkan SKBupati Gorontalo Nomor 171 Tahun 2002 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M.M. Dunda Kab. Gorontalo. Seiring dengan tuntutan masyarakat yang semakin membutuhkan pelayanan kesehatan bermutu, lebih mudah, lebih cepat maka berdasarkan Keputusan Menteri

Kesehatan RI Nomor: HK. 03.05/I/1077/2011, RSUD Dr. M.M Dunda Limboto berubah tipe menjadi Kelas B.

## HASIL

### Karakteristik responden

**Tabel 1.** Distribusi frekuensi karakteristik responden.

No	Karakteristik	Frekuensi (n)	Presentasi (%)
1.	Usia		
	17-26 Tahun	25	33.3
	27-36 Tahun	26	34.7
	37-46 Tahun	7	9.3
	47-58 Tahun	17	22.7
2.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	23	30.7
	Perempuan	52	69.3
3.	Pendidikan		
	Tdk Tamat SD	5	6.7
	SD	13	17.3
	SMP	20	26.7
	SMA	28	37.3
	Sarjana	9	12.0
4.	Paritas		
	IRT	21	28.0
	PNS	4	5.3
	Swasta	18	24.0
	Pedagang	14	18.7
	Petani	14	18.7
	Pelajar	4	5.3
	Total	75	100

Sumber: Kemenkes 2024.

Berdasarkan dengan hasil penelitian diatas, karakteristik responden berdasarkan usia yang terbanyak yaitu responden berusia 27-36 tahun sebanyak 26 orang (34,7%). Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang terbanyak yaitu responden perempuan sebanyak 52 orang (69,3%). Karakteristik responden berdasarkan pendidikan yang terbanyak yaitu responden berpendidikan SMA sebanyak 28 orang (37,3%). Karakteristik responden berdasarkan dengan pekerjaan yang tertinggi yaitu IRT sebanyak 21 orang (28,0%).

### Hubungan kualitas pelayanan keperawatan realibilitas terhadap kepuasan pasien di RSUD DR. M.M Dunda Limboto

**Tabel 2.** Hubungan kualitas pelayanan keperawatan realibilitas terhadap kepuasan pasien.

Kualitas Pelayanan Keperawatan (Reliability)	Puas n (%)	Kurang Puas n (%)	Total n (%)	p-value
Baik	54 (72,0)	15 (20,0)	69 (92,0)	0,033
Kurang Baik	2 (2,7)	4 (5,3)	6 (8,0)	
Total	56 (74,7)	19 (25,3)	75 (100,0)	

Sumber: Data primer 2026.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan realibilitas baik dengan kepuasan pasien kategori puas sebanyak 54 orang dan kurang puas sebanyak 15 orang sedangkan kualitas pelayanan keperawatan realibilitas kurang baik dengan kepuasan pasien kategori puas sebanyak 2 orang dan kurang puas sebanyak 4 orang. Adapun nilai signifikan atau Pvalue yang diperoleh yaitu 0,033 dimana nilai ini  $< 0,05$  yang artinya  $H_a$  diterima jadi dapat simpulkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan keperawatan realibilitas terhadap kepuasan pasien di RSUD DR. M.M Dunda Limboto.

### Hubungan kualitas pelayanan keperawatan daya tanggap terhadap kepuasan pasien di RSUD DR. M.M Dunda Limboto

**Tabel 3.** Hubungan kualitas pelayanan keperawatan daya tanggap terhadap kepuasan pasien.

Kualitas Pelayanan Keperawatan (Daya Tanggap)	Puas n (%)	Kurang Puas n (%)	Total n (%)	p-value
Baik	54 (72,0%)	14 (18,7%)	68 (90,7%)	0,010
Kurang Baik	2 (2,7%)	5 (6,6%)	7 (9,3%)	
Total	56 (74,7%)	19 (25,3%)	75 (100%)	

Sumber: Data primer 2026.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan daya tanggap baik dengan kepuasan pasien kategori puas sebanyak 54 orang dan kurang puas sebanyak 14 orang sedangkan kualitas pelayanan keperawatan daya tanggap kurang baik dengan kepuasan pasien kategori puas sebanyak 2 orang dan kurang puas sebanyak 5 orang. Adapun nilai signifikan atau Pvalue yang diperoleh yaitu 0,010 dimana nilai ini  $< 0,05$  yang artinya  $H_a$  diterima jadi dapat simpulkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan keperawatan daya tanggap terhadap kepuasan pasien di RSUD DR. M.M Dunda Limboto.

### Hubungan kualitas pelayanan keperawatan jaminan terhadap kepuasan pasien di RSUD DR. M.M Dunda Limboto

**Tabel 4.** Hubungan kualitas pelayanan keperawatan jaminan terhadap kepuasan pasien.

Kualitas Pelayanan Keperawatan (Jaminan)	Puas n (%)	Kurang Puas n (%)	Total n (%)	p-value
Baik	53 (70,7%)	14 (18,7%)	68 (90,7%)	0,022
Kurang Baik	3 (4,0%)	5 (6,6%)	7 (9,3%)	
Total	56 (74,7%)	19 (25,3%)	75 (100%)	

Sumber: Data primer 2026.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan jaminan baik dengan kepuasan pasien kategori puas sebanyak 53 orang dan kurang puas sebanyak 14 orang sedangkan kualitas pelayanan keperawatan jaminan kurang baik dengan kepuasan pasien kategori puas sebanyak 3 orang dan kurang puas sebanyak 5 orang. Adapun nilai signifikan

atau Pvalue yang diperoleh yaitu 0,022 dimana nilai ini  $< 0,05$  yang artinya  $H_a$  diterima jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan keperawatan jaminan terhadap kepuasan pasien di RSUD DR. M.M Dunda Limboto.

### **Hubungan kualitas pelayanan keperawatan bukti fisik terhadap kepuasan pasien di RSUD DR. M.M Dunda Limboto**

**Tabel 5.** Hubungan kualitas pelayanan keperawatan bukti fisik terhadap kepuasan pasien.

<b>Kualitas Pelayanan Keperawatan (Bukti Fisik)</b>	<b>Puas n (%)</b>	<b>Kurang Puas n (%)</b>	<b>Total n (%)</b>	<b>p-value</b>
Baik	55 (73,4%)	14 (18,7%)	68 (90,7%)	0,003
Kurang Baik	1 (1,3%)	5 (6,6%)	7 (9,3%)	
Total	56 (74,7%)	19 (25,3%)	75 (100%)	

Sumber: Data primer 2026.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan bukti fisik baik dengan kepuasan pasien kategori puas sebanyak 55 orang dan kurang puas sebanyak 14 orang sedangkan kualitas pelayanan keperawatan bukti fisik kurang baik dengan kepuasan pasien kategori puas sebanyak 1 orang dan kurang puas sebanyak 5 orang. Adapun nilai signifikan atau Pvalue yang diperoleh yaitu 0,003 dimana nilai ini  $< 0,05$  yang artinya  $H_a$  diterima jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan keperawatan bukti fisik terhadap kepuasan pasien di RSUD DR. M.M Dunda Limboto.

## **PEMBAHASAN**

### **Kualitas pelayanan keperawatan realibilitas di RSUD DR. M.M Dunda Limboto**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan pada dimensi reliabilitas di RSUD Dr. M.M. Dunda Limboto mayoritas berada pada kategori baik sebanyak 69 orang atau 92,0% menilai pelayanan dalam kategori baik. Sementara itu, sebanyak 6 orang atau 8,0% menilai kualitas pelayanan dalam kategori kurang baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum pelayanan keperawatan telah memenuhi harapan sebagian besar pasien. Reliabilitas dalam pelayanan keperawatan merujuk pada kemampuan perawat memberikan pelayanan secara konsisten, akurat dan dapat dipercaya.

Tingginya persentase kategori baik menunjukkan adanya konsistensi dalam pelaksanaan asuhan keperawatan, hal ini juga mencerminkan adanya kepatuhan terhadap standar operasional prosedur yang berlaku, konsistensi pelayanan menjadi indikator penting dalam membangun kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Hasil penelitian yang menunjukkan angka 92,0% pada kategori baik mengindikasikan bahwa aspek reliabilitas telah diimplementasikan secara optimal. Perawat dinilai mampu memberikan tindakan sesuai dengan kebutuhan pasien. Selain itu, ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan juga

menjadi bagian dari reliabilitas. Konsistensi dalam dokumentasi asuhan keperawatan turut memperkuat persepsi positif pasien. Sebaliknya, 8,0% responden yang menilai kurang baik menunjukkan adanya sebagian kecil kesenjangan pelayanan. Kesenjangan tersebut dapat menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan mutu. Evaluasi berkelanjutan penting dilakukan agar kualitas tetap terjaga. Peningkatan kompetensi perawat juga menjadi faktor penting dalam mempertahankan reliabilitas.

Meskipun mayoritas responden menilai pelayanan dalam kategori baik, keberadaan responden yang menilai kurang baik tetap perlu diperhatikan, fersentase ini menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan. Faktor-faktor seperti beban kerja perawat dapat memengaruhi konsistensi pelayanan, keterbatasan jumlah tenaga juga dapat berdampak pada ketepatan waktu pelayanan. Selain itu, faktor komunikasi interpersonal dapat memengaruhi persepsi pasien. Persepsi negatif meskipun kecil tetap berpotensi memengaruhi citra rumah sakit, evaluasi internal perlu dilakukan secara komprehensif. Pendekatan berbasis mutu seperti continuous quality improvement dapat diterapkan.

#### **Kualitas pelayanan keperawatan daya tanggap di RSUD DR. M.M Dunda Limboto**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan pada dimensi daya tanggap di RSUD DR. M.M Dunda Limboto sebagian besar berada pada kategori baik. Dari total 75 responden, sebanyak 68 orang atau 90,7% menilai pelayanan dalam kategori baik. Sementara itu, sebanyak 7 orang atau 9,3% menilai pelayanan dalam kategori kurang baik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum perawat telah mampu menunjukkan responsivitas yang optimal dalam memberikan asuhan keperawatan, daya tanggap merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Tingginya persentase kategori baik mencerminkan adanya komitmen tenaga keperawatan dalam memenuhi kebutuhan pasien secara cepat dan tepat. Responsivitas yang tinggi juga menggambarkan kesiapan perawat dalam menghadapi berbagai situasi klinis.

Hasil penelitian ini yang menunjukkan angka 90,7% pada kategori baik menandakan bahwa standar pelayanan telah berjalan sesuai harapan pasien. Tingginya persepsi positif ini menunjukkan kesesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan. Ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan ekspektasi, maka kepuasan pasien akan meningkat. Kepuasan akan menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan pelayanan kesehatan, dimensi daya tanggap memiliki peran strategis dalam membangun citra rumah sakit. Sedangkan 9,3% responden yang menilai kurang baik perlu menjadi perhatian manajemen evaluasi berkala perlu dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden merasakan adanya kepedulian yang diwujudkan melalui responsivitas yang baik. Persentase kecil pada kategori kurang baik menunjukkan masih adanya ruang perbaikan, daya tanggap menjadi manifestasi nyata dari praktik keperawatan profesional. Ketika perawat sigap membantu pasien yang mengalami keluhan, pasien akan merasa dihargai dan diperhatikan, hal ini dapat meningkatkan rasa aman dan nyaman selama proses perawatan. Sebaliknya, keterlambatan respons dari perawat dapat menimbulkan kecemasan dan ketidakpuasan.

### **Kualitas pelayanan keperawatan jaminan di RSUD DR. M.M Dunda Limboto**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan keperawatan pada dimensi jaminan di RSUD DR. M.M. Dunda Limboto menunjukkan kategori baik sebesar 89,3% atau sebanyak 67 responden sedangkan sebanyak 8 responden atau 10,7% menilai kualitas pelayanan dalam kategori kurang baik, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki persepsi positif terhadap aspek jaminan dalam pelayanan keperawatan. Dimensi jaminan dalam teori kualitas pelayanan merujuk pada kemampuan tenaga kesehatan dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada pasien.

Hasil ini mengindikasikan bahwa perawat mampu menunjukkan kompetensi profesional dalam praktik pelayanan. Tingginya persentase kategori baik juga mencerminkan adanya kepercayaan pasien terhadap keterampilan, pengetahuan perawat dalam konteks pelayanan kesehatan, rasa aman merupakan komponen esensial yang memengaruhi kepuasan pasien. Hasil 89,3% kategori baik mengindikasikan keberhasilan dalam kedua aspek tersebut. Pasien merasa aman karena tindakan yang diberikan sesuai standar praktik profesional, perawat mampu menjelaskan prosedur tindakan secara informatif. Kejelasan informasi menjadi faktor penting dalam menurunkan kecemasan pasien, dimensi jaminan dapat berkontribusi pada peningkatan kenyamanan selama perawatan. Sedangkan 10,7% responden yang menilai kurang baik, selain menilai baik terdapat juga pasien yang menilai masih kurang baik sehingga membutuhkan evaluasi kembali terkait dengan kualitas pelayanan keperawatan terkait dengan dimensi jaminan.

Hasil penelitian ini dapat menjadi indikator keberhasilan program peningkatan mutu di rumah sakit, tingginya penilaian baik mencerminkan efektivitas sistem pengelolaan pelayanan keperawatan. Manajemen yang baik akan memastikan bahwa tenaga perawat memiliki kompetensi yang memadai. Pelatihan dan pengembangan profesional berperan penting dalam meningkatkan dimensi jaminan, kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga aspek interpersonal. Dimensi jaminan berhubungan erat dengan kompetensi klinis dan komunikasi terapeutik perawat. Kompetensi klinis mencakup

kemampuan melakukan tindakan sesuai standar operasional prosedur. Komunikasi terapeutik berperan dalam membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di RSUD DR. MM Dunda Limboto pada dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik sebagian besar berada pada kategori baik, dengan persentase tertinggi masing-masing sebesar 92,0%, 90,7%, 89,3%, 90,7%, dan 92,0%. Kepuasan pasien sebagian besar berada pada kategori puas sebanyak 56 orang (74,6%). Hasil analisis juga menunjukkan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kepuasan dengan kepuasan pasien, dimana pada dimensi reliabilitas diperoleh nilai p-value 0,033, daya tanggap 0,010, jaminan 0,022, empati 0,001, dan bukti fisik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi profesi keperawatan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, menjadi bahan evaluasi bagi RSUD DR. MM Dunda Limboto khususnya di ruang rawat inap Irina F dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien, serta dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian terkait kualitas pelayanan kesehatan dengan menggunakan variabel lain seperti beban kerja perawat, pendidikan, dan fasilitas kesehatan.

## DAFTAR REFEREENSI

- Adisasmito, W. (2017). *Sistem manajemen lingkungan rumah sakit*. PT Raja Grafindo Perkasa.
- Alma, B. (2017). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Alfabeta.
- Azwar, A. (2019). *Menjaga mutu pelayanan kesehatan: Aplikasi prinsip lingkaran pemecahan masalah*. Pustaka Sinar Harapan.
- Darmayanti. (2024). Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Altruistik (JIKA)*, 7(1).
- Fenny. (2022). *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan* (Skripsi). Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth Medan.
- Handayani, & Adisty. (2021). *Keperawatan keselamatan pasien*. Mahakarya Citra Utama.
- Hartina. (2020). Faktor-faktor yang berhubungan dengan penerapan sasaran keselamatan pasien pada perawat. *Jurnal Kesehatan*.
- Imron. (2019). Analisa pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen menggunakan metode kuantitatif. CV Meubel Berkah Tangerang. <https://doi.org/10.31294/ijse.v5i1.5861>
- Irwandy. (2019). *Efisiensi dan produktifitas rumah sakit*. CV Social Politic Genius (SIGN).

- Jainurakhma, J., Hariyanto, S., Mataputun, D. R., Silalahi, L. E., Koerniawan, D., Rahayu, C. E., Siagian, E., Umara, A. F., Madu, Y. G., Rahmiwati, R., et al. (2021). *Asuhan keperawatan gawat darurat*. Yayasan Kita Menulis.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 tentang pelayanan instalasi gawat darurat*.
- Lidiana. (2024). Manajemen mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat rumah sakit pemerintah. *Intan Husada: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 12(1). <https://doi.org/10.52236/ih.v12i1.355>
- Lubis. (2023). *Analisis kepuasan pasien rawat inap dengan menggunakan metode Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadach (TRIZ) di RSUD Dr. H. Kumpulan Pane* (Skripsi). Universitas Malikussaleh.
- Manurung. (2022). Analisis hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi gawat darurat. *Excellent Midwifery Journal*, 5(2).
- Maria. (2024). *Konsep dasar keperawatan*. CV Budi Utama.
- Miska. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan pada Rumah Sakit Pendidikan Unhas Makassar* (Skripsi). Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Mobalen. (2021). *Monograf: Fungsi manajemen rawat inap*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Muhasidah. (2024). *Laboratorium manajemen keperawatan D3*. PT Nas Media Indonesia.
- Nababan. (2021). *Kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit umum*. Zahir Publishing.
- Noviyanti. (2020). *Faktor pelayanan yang profesional terhadap kepuasan pasien*. CV Penerbit Qiara Media.
- Nur. (2024). *Peran manajemen keperawatan dalam mengoptimalkan kinerja tim medis di rumah sakit*. CV Rey Media Grafika.
- Nurlin. (2022). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 2(2).
- Nursalam. (2018). *Manajemen keperawatan* (Edisi ke-5). Salemba Medika.
- Pardede. (2020). Gambaran umum manajemen investigasi pasien yang tepat di RS Siloam Bekasi Timur. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 6(1), 98–104. <https://doi.org/10.52643/marsi.v6i1.1925>
- Potter, P. A., & Perry, A. G. (2015). *Effect of stripping of the umbilical cord blood towards the baby at birth on hematological and developmental outcome in infants*, 3(50).
- Prabowo. (2016). *Dokumentasi keperawatan*. Pustaka Baru Press.
- Putri, & Sonia. (2021). *Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III* (Naskah publikasi).
- Qomariah. (2020). *Pentingnya kepuasan dan loyalitas pengunjung*. CV Pustaka Abadi.
- Rahayu, & Wijaya. (2025). Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. *Kesehatan dan Pembangunan*, 15(1). <https://doi.org/10.52047/jkp.v15i1.335>

- Ritonga, E. P. (2020). Hubungan karakteristik dan motivasi perawat dalam penerapan keselamatan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Indonesian Trust Health Journal*, 3. <https://doi.org/10.37104/ithj.v3i1.53>
- Royani. (2022). Hubungan kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat Rumah Sakit X Jakarta Barat. *Jurnal Kesehatan STIKes IMC Bintaro*, 5(1).