

# MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH RAJA TOMBOLOTUTU TINOMBO

Nuraliah

Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Jaya

Vol. 5, No. 2  
Juli 2024

ISSN online:  
2716-2699

Korespondensi \*

Dosen PSIK STIK - IJ

eMail:

liyaha89@gmail.com

**Katulistiwa**



## ABSTRAK

Mutu pelayanan keperawatan di Indonesia masih dianggap kurang memuaskan, dikarenakan oleh beberapa alasan seperti, perawat yang kurang perhatian kepada pasien, perawat kurang memberikan *caring* kepada pasien, perawat kurang tanggap dalam menangani keluhan pasien. Tujuan penelitian ini Diketahuinya mutu pelayanan keperawatan di tinjau dari dimensi daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Tombolotutu Tinombo. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. variabel dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan keperawatan. Jenis data yaitu primer dan sekunder. Pengumpulan data menggunakan kuisioner. Analisis data menggunakan analisis univariat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat diruang rawat inap maupun yang datang berobat di Poli Interna. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 97 responden dan Tehnik pengambilan sampel menggunakan Purposive Sampling. Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 24 yang menyatakan daya tanggap baik 27 yang menyatakan daya tanggap cukup 46 menyatakan daya tanggap kurang, sebanyak 45 menyatakan jaminan baik 42 menyatakan jaminan cukup 10 menyatakan jaminan kurang, 7 menyatakan bukti fisik baik 30 menyatakan bukti fisik cukup 60 menyatakan bukti fisik kurang, 5 menyatakan empati baik, 18 menyatakan empati cukup 4 menyatakan empati kurang 31 menyatakan kehandalan baik 56 menyatakan kehandalan cukup 10 responden menyatakan kehandalan kurang. Kesimpulan berdasarkan hasil penelitian pasien merasa mutu pelayanan keperawatan masih kurang baik dari dimensi daya tanggap, pasien merasa mutu pelayanan keperawatan masih kurang baik dari dimensi bukti fisik dan pasien merasa mutu pelayanan keperawatan masih kurang baik dari dimensi empati. Disarankan kepada pihak RSUD Raja Tombolotutu Tinombo agar dapat Lebih meningkatkan lagi upaya-upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dengan memberikan masukan-masukan kepada perawat yang bertugas diruang rawat inap maupun dipoli Interna .

**Kata Kunci:** Mutu, Pelayanan Keperawatan

## ABSTRACT

The quality of nursing services in Indonesia is still considered unsatisfactory, due to several reasons, such as nurses who do not pay enough attention to patients, nurses who do not provide enough care to patients, nurses who are less responsive in handling patient complaints. The aim of this research is to determine the quality of nursing services in terms of the dimensions of responsiveness, assurance, physical evidence, empathy and reliability at the Raja Kunciotutu Tinombo Regional General Hospital. This research uses descriptive research. The variable in this research is the quality of nursing services. The types of data are primary and secondary. Data collection uses a questionnaire. Data analysis uses univariate analysis. The population in this study were all patients who were treated in the inpatient room or who came for treatment at the Internal Polyclinic. The sample in this study amounted to 97 respondents and the sampling technique used purposive sampling. The research results showed that 24 stated that responsiveness was good, 27 stated that responsiveness was sufficient, 46 stated that responsiveness was poor, 45 stated that the guarantee was good, 42 stated that the guarantee was sufficient, 10 stated that the guarantee was not enough, 7 stated that the physical evidence was good, 30 stated that the physical evidence was sufficient, 60 stated that the physical evidence poor, 5 said empathy was good, 18 said empathy was sufficient 4 said empathy was poor 31 said reliability was good 56 said reliability was sufficient 10 respondents said reliability was poor Conclusion based on the research results patients felt the quality of nursing services was still not good in terms of responsiveness, patients felt the quality of nursing services it is still not good from the physical evidence dimension and patients feel that the quality of nursing services is still not good from the empathy dimension. It is recommended that the Raja Kunciootutu Tinombo Regional Hospital make further efforts to improve the quality of nursing services by providing input to nurses who work in the inpatient ward and at the internal hospital .

**Keywords:** Quality, Nursing Services

## PENDAHULUAN

Pembangunan nasional yang dilaksanakan secara bertahap sejak Indonesia merdeka sudah meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Peningkatan kesejahteraan masyarakat di suatu wilayah diukur dari tingkat pendidikan, status kesehatan dan pendapatan masyarakat. Ketiganya akan menjadi ukuran Indeks Pembangunan Manusia (IPM) di wilayah tersebut. Peningkatan IPM di suatu wilayah akan meningkatkan jumlah masyarakat kelas ekonomi menengah ke atas. Mutu pelayanan keperawatan merupakan salah satu keberhasilan dalam pemenuhan pelayanan pasien. Pasien merupakan individu yang memerlukan pelayanan secara optimal khususnya oleh perawat. Perawat hendaknya memberikan pelayanan meliputi aspek bio, psiko, sosio, dan spiritual pasien (Nursalam, 2011). Mutu pelayanan keperawatan di Indonesia masih dianggap kurang memuaskan, dikarenakan oleh beberapa alasan seperti, perawat yang kurang perhatian kepada pasien, perawat kurang memberikan *caring* kepada pasien, perawat kurang tanggap dalam menangani keluhan pasien, perawat kurang dalam pemberian motivasi kepada pasien dan perawat kurang memperhatikan sikap teraupetik kepada pasien (Setianingsih dan Fitriana, 2016).

Kepuasan pasien merupakan perasaan yang dimiliki pasien dari timbul sebagai hasil dari kinerja layanan kesehatan setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2006). Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (ekspektasi) pasien sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima (Muninjaya, 2009). Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan di rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya atau sebaliknya.

Rumah Sakit Umum Daerah Raja Tombolotutu Tinombo merupakan Rumah Sakit Umum Daerah tipe C. Terdapat 73 perawat yang bekerja di RSUD Raja Tombolotutu Tinombo yang menempati bagiannya masing-masing. Dari hasil studi pendahuluan terdapat beberapa layanan kesehatan di RSUD Raja Tombolotutu Tinombo yang kurang memuaskan dimata pasien. Beberapa masalah tersebut seperti lamanya waktu tunggu perawat untuk menangani pasien dan adanya kecurangan antrian pada saat pendaftaran. Sedangkan dari segi mutu pelayanan keperawatan keperawatan dari 6 pasien yang diwawancarai pada saat berkunjung di RSUD Raja Tombolotutu Tinombo mengatakan terdapat beberapa perawat yang tidak memuaskan dalam memberikan pelayanan seperti tidak memperkenalkan diri terlebih dahulu kepada pasien, perawat tidak bersikap ramah kepada pasien, perawat kurang tanggap dalam menangani keluhan pasien, dan perawat bersikap kurang sopan terhadap pasien.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang kondisi objek yang diteliti (Notoatmodjo, 2010). Objek yang akan diteliti yaitu mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Tombolotutu Tinombo

## POPULASI DAN SAMPEL

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang di rawat di ruang rawat inap pada Bulan Agustus di RSUD Raja Tombolotutu Tinombo. Sampel dalam penelitian adalah jumlah pasien yang mewakili populasi. Maka dalam menentukan sampel diperoleh dengan menggunakan rumus *estimasi proporsi* Jadi berdasarkan rumus estimasi proporsi sampel dalam penelitian sebanyak 97 pasien.

## HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian merupakan hasil kajian Mutu Pelayanan keperawatan Di RSUD Raja Tombolotutu Tinombo Kabupaten Parigi Moutong. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 97 orang, data primer diperoleh dari wawancara langsung dengan responden sekaligus pengisian kuisioner yang dilakukan oleh peneliti. Data skunder diperoleh dari arsip dan profil RSUD Raja Tombolotutu Tinombo. Pengambilan data penelitian dilaksanakan pada tanggal 03 s/d 29 Agustus 2020. Setelah data terkumpul dilanjutkan perhitungan dengan analisis univariat untuk menggambarkan variabel mutu pelayanan keperawatan ditinjau dari dimensi daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan.

### 1. Karakteristik Responden

#### a. Umur

Tabel 1 Distribusi responden berdasarkan kelompok umur di RSUD Raja Tombolotutu Tinombo

No	Umur	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	12-16	2	2,1
2	17-25	20	20,6
3	26-35	14	14,4
4	36-45	23	23,7
5	46-55	22	22,7
6	56-65	8	8,2
7	> 66	8	8,2
<b>Total</b>		<b>97</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan Tabel 1, menunjukkan bahwa dari 97 responden terdapat 2 responden (2,1%) yang berumur 12-16 tahun, 20 responden (20,6%) yang berumur 17-25 tahun, 14 responden (14,4%) yang berumur 26-35 tahun, 23 responden (23,7%) yang berumur 36-45 tahun, 22 responden (22,7%) yang berumur 46-55 tahun, 8 responden (8,2%) yang berumur 56-65 tahun dan 88 responden (8,2%) yang berumur >66 tahun

#### b. Jenis Kelamin

Tabel 2 Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin di RSUD Raja Tombolotutu Tinombo

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	54	55.7
2	Perempuan	43	44.3
	<b>Jumlah</b>	<b>97</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 4.3, menunjukkan bahwa dari 97 responden terdapat 54 responden (55,7%) yang berjenis kelamin laki-laki dan 43 responden (44,3%) yang berjenis kelamin perempuan

#### c. Pendidikan

Tabel 3 Distribusi responden berdasarkan Pendidikan di RSUD Raja Tombolotutu Tinombo

No	Pendidikan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	SD	28	28.9
2	SMP	25	25.8
3	SMA	41	42.3
4	D3	2	2.1
5	S1	1	1.0
	<b>Jumlah</b>	<b>97</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 4.3, menunjukkan bahwa dari 97 responden terdapat 28 responden (28,9) yang berpendidikan SD, 25 responden (25,8%) yang berpendidikan SMP, 41 responden (42,3%) yang berpendidikan SMA, 2 responden (2,1%) yang berpendidikan D3, dan 1 responden (1,0%) yang berpendidikan S1.

### Hasil Penelitian

#### a. Analisis Univariat

##### 1). Dimensi Daya Tanggap

Tabel 4 Distribusi responden berdasarkan mutu pelayanan keperawatan dengan dimensi daya tanggap di RSUD Raja Tmbolotutu Tinombo

No	Daya Tanggap	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Baik	24	24.7
2	Cukup	27	27,8
3	Kurang	46	47.4
	<b>Jumlah</b>	<b>97</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.4 dari hasil wawancara terhadap 97 responden diketahui bahwa sebanyak 24 responden (24,7%) yang menyatakan daya tanggap baik, 27 responden (27,8%) yang menyatakan daya tanggap cukup dan 46 responden (47,4%) yang menyatakan daya tanggap kurang.

## 2). Dimensi Jaminan

Tabel 5 Distribusi responden berdasarkan mutu pelayanan keperawatan dengan dimensi Jaminan Di RSUD Raja Tmbolotutu Tinombo

No	Dimensi Jaminan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Baik	45	46.4
2	Cukup	42	43.3
3	Kurang	10	10.3
	<b>Jumlah</b>	<b>97</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 5 dari hasil wawancara terhadap 97 responden diketahui bahwa sebanyak 45 responden (46,4%) yang menyatakan Jaminan baik, 42 responden (43,3%) yang menyatakan Jaminan cukup dan 10 responden (10,3%) yang menyatakan Jaminan kurang.

## 3). Dimensi Bukti Fisik

Tabel 6 Distribusi responden berdasarkan mutu pelayanan keperawatan dengan dimensi bukti fisik Di RSUD Raja Tmbolotutu Tinombo

No	Dimensi Bukti Fisik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Baik	7	7.2
2	Cukup	30	30.9
3	Kurang	60	61.9
	<b>Jumlah</b>	<b>97</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 6 dari hasil wawancara terhadap 97 responden diketahui bahwa sebanyak 7 responden (7,2%) yang menyatakan bukti fisik baik, 30 responden (30,9%) yang menyatakan bukti fisik cukup dan 60 responden (61,9%) yang menyatakan bukti fisik kurang.

## 4). Dimensi Empati

Tabel 7 Distribusi responden berdasarkan mutu pelayanan keperawatan dengan dimensi empati Di RSUD Raja Tmbolotutu Tinombo

No	Dimensi Empati	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Baik	5	5.2
2	Cukup	18	18.6
3	Kurang	74	76.3
	<b>Jumlah</b>	<b>97</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 7 dari hasil wawancara terhadap 97 responden diketahui bahwa sebanyak 5 responden (5,2%) yang menyatakan empati baik, 18 responden (18,6%) yang menyatakan empati cukup dan 74 responden (76,3%) yang menyatakan empati kurang

## 5). Dimensi Kehandalan

Tabel 8 Distribusi responden berdasarkan mutu pelayanan keperawatan dengan dimensi kehandalan Di RSUD Raja Tmbolotutu Tinombo

No	Dimensi Kehandalan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Baik	31	32.0
2	Cukup	56	57.7
3	Kurang	10	10.3
	<b>Jumlah</b>	<b>97</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4.7 dari hasil wawancara terhadap 97 responden diketahui bahwa sebanyak 31 responden (32,0%) yang menyatakan kehandalan baik, 56 responden (57,7%) yang menyatakan kehandalan cukup dan 10 responden (10,3%) yang menyatakan kehandalan kurang.

## PEMBAHASAN

### 1. Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Dimensi Daya Tanggap Di RSUD Raja Tmbolotutu Tinombo

Menurut asumsi peneliti dengan dengan banyaknya responden yang kuran puas dengan mutu pelayanan keperawatan dengan dimensi dayaya tanggap di RSUD Raja Tombolotutu di karenakan masih banyak perawat yang tidak menawarkan bantuan keada pasien apabila ada pasien yang membutuhkan bantuan serta masih ada perawat yang tidak mau membantu dalam pengambilan obat.

Pegawai dalam memberikan bentuk - bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif (Parasuraman, 2001 dalam Nursalam, 2016).

Kualitas layanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima. Unsur kualitas layanan daya tanggap yaitu memberikan penjelasan secara bijaksana sesuai dengan bentuk-bentuk pelayanan yang dihadapinya, memberikan penjelasan yang mendetail yaitu bentuk penjelasan yang substansif dengan persoalan pelayanan yang dihadapi, memberikan pembinaan atas bentuk-bentuk pelayanan yang dianggap masih kurang atau belum sesuai dengan syarat-syarat atau prosedur pelayanan yang ditunjukkan, mengarahkan setiap bentuk pelayanan dari individu yang dilayani untuk menyiapkan, melaksanakan dan mengikuti berbagai ketentuan pelayanan yang harus dipenuhi membujuk orang yang dilayani apabila menghadapi suatu permasalahan yang dianggap bertentangan, berlawanan atau tidak sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku (Nursalam, 2016).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Vera Sesrianty (2019) yang menganalisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di RS Islam Ibnu Sina Bukittinggi dalam penelitian tersebut pasien merasakan mutu pelayanan keperawatan dengan dimensi daya tanggap masih kurang baik

### 2. Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Dimensi Jaminan Di RSUD Raja Tmbolotutu Tinombo

Menurut asumsi peneliti berdasarkan hasil penelitian banyak pasien yang merasakan mutu pelayanan keperawatan dari dimensi jaminan baik hal ini dikarenakan perawat selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan dengan pasien serta perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan kepada Pasien. Jaminan adalah kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001 dalam Nursalam, 2016). Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang andal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan yaitu setiap pegawai akan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, lancar dan berkualitas, dan hal tersebut menjadi bentuk konkret yang memuaskan orang yang mendapat pelayanan.

Mampu menunjukkan komitmen kerja yang tinggi sesuai dengan bentuk-bentuk integritas kerja, etos kerja dan budaya kerja yang sesuai dengan aplikasi dari visi, misi suatu organisasi dalam memberikan pelayanan. Mampu memberikan kepastian atas pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan, agar orang yang mendapat pelayanan yakin sesuai dengan perilaku yang dilihatnya (Nursalam, 2016).



### 3. Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Dimensi Bukti Fisik Di RSUD Raja Tmbolotutu Tinombo

Menurut Asusmsi Peneliti banyaknya pasien yang merasakan kurang baik terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSUD Raja Tombolotutu dengan dimensi bukti fisik dikarenakan perawat tidak menjaga kebersihan dan kerapian ruangan yang ditempati pasien serta Perawat tidak menjaga kerapian dan penampilanya dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Bukti fisik adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001 dalam Nursalam, 2016). Nursalam (2016) menyatakan bahwa kualitas layanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas layanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk imej positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembangan pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, dan menunjukkan suatu *performance* yang cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang-orang yang mendapat pelayanan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Vera Sesrianty (2019) yang menganalisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di RS Islam Ibnu Sina Bukittinggi dalam penelitian tersebut pasien merasakan mutu pelayanan keperawatan dengan dimensi bukti fisik masih kurang baik.

### 4. Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Dimensi Empati Di RSUD Raja Tmbolotutu Tinombo

Menurut Asusmsi Peneliti banyaknya pasien yang merasakan kurang baik terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSUD Raja Tombolotutu dengan dimensi empati dikarenakan perawat tidak perhatian dan memberi dukungan moril terhadap keadaan pasien serta perawat enggan menegok dan memeriksa keadaan pasien seperti mengukur tensi, suhu, nadi, pernapasan dan cairan infus apabila keluarga pasien tidak memangil.

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut (Nursalam, 2016). Bentuk kualitas layanan dari empati orang-orang pemberi pelayanan terhadap yang mendapatkan pelayanan harus diwujudkan dalam lima hal, 1) mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting, 2) mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan, 3) mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan, 4) mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan, 5) mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan (Nursalam, 2016).

### 5. Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Dimensi Kehandalan Di RSUD Raja Tmbolotutu Tinombo

Menurut Asusmsi Peneliti banyaknya pasien yang merasakan mutu pelayanan keperawatan di RSUD Raja Tombolotutu dengan dimensi kehandalan banyak yang merasa baik dan cukup baik dikarenakan perawat mampu menangani masalah perawatan pasien dengan tepat dan profesional serta perawat memberi tau dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan pasien. Inti pelayanan keandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang andal, mengetahui mengenai seluk-beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, andal, mandiri

dan professional atas uraian kerja yang ditekuninya (Parasuraman, 2001 dalam Nursalam, 2016). Keandalan dari seorang pegawai dapat dilihat dari keandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan tingkat pengetahuan terhadap uraian kerjanya, keandalan dalam memberikan pelayanan yang terampil sesuai dengan tingkat keterampilan kerja yang dimilikinya dalam menjalankan aktivitas pelayanan yang efisien dan efektif, keandalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan pengalaman kerja dapat dilakukan secara cepat, tepat, mudah dan berkualitas sesuai pengalamannya, keandalan dalam mengaplikasikan penguasaan teknologi untuk memperoleh pelayanan yang akurat dan memuaskan sesuai hasil output penggunaan teknologi yang ditunjukkan (Nursalam, 2016).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Like J. Mumu (2015) dengan judul analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa : Pasien merasa mutu pelayanan keperawatan Di RSUD Raja Tombolotutu Tinombo masih kurang baik dari dimensi daya tanggap. Pasien merasa mutu pelayanan keperawatan di RSUD Raja Tombolotutu Tinombo masih kurang baik dari dimensi bukti fisik. Pasien merasa mutu pelayanan keperawatan Di RSUD Raja Tombolotutu Tinombo masih kurang baik dari dimensi empati

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A.P, Sidin I, dan Pasinringi, S.A. 2013. *Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelaksanaan Komunikasi Teraupetik Perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar*. Naskah Publikasi.
- Alamri.A.M, Adisti.A.R dan Febi.K.K. 2015. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi*. Vol 4 No 4. Diakses pada 09 Juli 2020. <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/pharmacon/article/view/10213/9800>.
- Ali, Muhammad. 2012. *Memahami Riset Perilaku dan Sosial*. Bandung: Pustaka Cendikia Utama
- Andriyani, Lembah. 2012. *Kepuasan Kerja Perawat pada Aplikasi Metode Tim Primer dalam Pelaksanaan Tindakan Asuhan Keperawatan (Studi Kuantitatif di Rumah Sakit Dr. Saiful Anwar Malang)*. *Jurnal Manajemen Kesehatan: Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Brawijaya Malang*
- Asmuji. 2012. *Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikasi*. Jogjakarta. AR-RUZZ MEDIA.
- Azwar Azrul, 2010 *Pengantar Administrasi Kesehatan; Edisi Ketiga* Binarupa Aksara, Jakarta.
- Bauk I, Abd. R.K dan Aryanti S. 2013. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kualitas Pelayanan: Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap RSUD Majane. *Jurnal Pascasarjana Universitas Hasanuddin*. Diakses pada 09 Juli 2020 <https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&q=hubungan+karakteristik+pasien+dengan+kualitas+pelayanan%3A+persepsi+pasien+pelayanan+rawat+inap+RSUD+majane&btnG=>.
- Budiastuti. 2012. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Diakses pada 15 Februari 2020. <http://www.kepuasan-pasienterhadap--pelayanan-rumahsakit<PsikologiKlinisPerkembangandanSosial.htm>
- Damayanti, Denidya. 2013. *Teori dan Praktek Asuhan Keperawatan*. yogyakarta : Mantra Books
- Edwin Idris. 2012. *Dimensi mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien diruangan rawat inap RSUD Pariaman*. Di Akses 1 Oktober 2019
- Gaspersz, V. 2012. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Khoiri. A.N dan Kiki .H. 2014. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang. Diakses pada 09 Juli 2020.
- Like J. Mumu. 2015. *analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado*. Di Akses 1 Oktober 2019
- Muninjaya, Gde, 2011 *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Buku Kedokteran EGC*, Jakarta.

- Noras, Jamila U dan Ratu, Ayu D.S. 2012. Perbandingan Tingkat Kepuasan Kerja Perawat dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol 6 No 5. Diakses pada 09 Juli 2020. [https://scholar.google.co.id/scholar?start=60&q=hubungan+mutu+pelayanan+keperawatan+dengan+kepuasan+pasi&hl=id&as\\_sdt=0,5&lookup=0](https://scholar.google.co.id/scholar?start=60&q=hubungan+mutu+pelayanan+keperawatan+dengan+kepuasan+pasi&hl=id&as_sdt=0,5&lookup=0)
- Nursalam. 2011 *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan professional, Edisi 3*, Salemba Medika, Jakarta.
- Nursalam. 2013. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* : Jakarta : Salemba Medika.
- Oroh M, Sefti R, dan Linnie P. 2014. Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Diruang Interna RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan*. Vol 2 No 2. Diakses pada 09 Juli 2020. <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkp/article/view/5220/4734>.
- Pohan S, Imbalo. 2006. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, dasar-dasar pengertian dan Terapan*. EGC, Jakarta.
- Potter, P & Perry, A. 2009. *Fundamentals of Nursing*. Salemba Medika; Jakarta.
- Sedarmayanti, 2010, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* , cetakan kedua, penerbit: Mandar Maju. Bandung.
- Setianingsih dan Fitriana N.K. 2016. Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan di Rumah Sakit X. Vol 11 No 23. <http://ejournal.stikesmukla.ac.id/index.php/motor/article/view/257>.
- Siti M, Zulpahiyana, Indrayana S. 2016. Komunikasi Teraupetik Perawat Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners dan Kebidanan*