

DAMPAK MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG MURAI RSD IDAMAN BANJARBARU

THE IMPACT OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION IN THE MURAI ROOM RSD IDAMAN BANJARBARU

Tery Arifin^{1*}, Muhammad Noor Ifansyah², Raihana Norfitri³

^{1,2}Prodi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Intan Martapura, Kab. Banjar, Indonesia

³Prodi Diploma Tiga Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Intan Martapura, Kab. Banjar, Indonesia

Email : terry.arifin@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan: Mutu pelayanan rumah sakit sangat penting karena memengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan rutin datang berobat kembali. Dimensi mutu pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien dapat memengaruhi kesehatan masyarakat dan kesejahteraan masyarakat. **Tujuan:** Penelitian bertujuan menganalisis hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang Murai RSD Idaman Banjarbaru. **Metode:** Penelitian ini menggunakan desain *survei analitik korelasional* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi merupakan pasien rawat inap Ruang Murai pada bulan Januari-Februari tahun 2023 sebanyak 171 orang. Sampel sebanyak 43 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Instrumen penelitian adalah kuesioner. Variabel independen adalah mutu pelayanan dan variabel dependen adalah kepuasan pasien, analisis data menggunakan uji *Chi Square*. **Hasil :** Hasil analisis menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap ruang Murai RSD Idaman Banjarbaru dengan *p value* = 0,001. **Kesimpulan :** Terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap Ruang Murai RSD Idaman Banjarbaru. **Saran :** Rumah sakit sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan pada pasien rawat inap agar kepuasan pasien rawat inap semakin meningkat.

Kata Kunci: mutu pelayanan, kepuasan pasien

ABSTRACT

Introduction: The quality of hospital services is very important because it influences patient satisfaction. Patient satisfaction is very important because satisfied patients will comply with treatment and regularly return for treatment. Dimensions of health service quality related to patient satisfaction can influence public health and community welfare. **Objective:** The research aims to analyze the relationship between service quality and satisfaction of inpatients in the Murai room at RSD Idaman Banjarbaru. **Method:** This research uses a correlational analytical survey design with a cross sectional approach. The population is 171 inpatients in the Murai Room in January-February 2023. The sample was 43 respondents. The sampling technique uses accidental sampling. The research instrument is a questionnaire. The independent variable is service quality and the dependent variable is patient satisfaction. Data analysis uses the Chi Square test. **Results:** The results of the analysis show that there is a relationship between service quality and patient satisfaction in the Murai room at RSD Idaman Banjarbaru with *p value* = 0.001. **Conclusion:** There is a relationship between service quality and patient satisfaction in the Murai Room at RSD Idaman Banjarbaru. **Suggestion:** Hospitals should improve the quality of service for inpatients so that inpatient satisfaction increases.

Keywords: service quality, patient satisfaction

Cite this as : Arifin T, Ifansyah MN, Norfitri R. (2024). Dampak Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Murai RSD Idaman Banjarbaru. Journal of Intan Hospital Administration, 1 (1) 35-40.

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan pasien, adalah jika jasa yang diterima sesuai atau melebihi dari yang diharapkan dan sebaliknya mutu pelayanan dipersepsikan jelek atau tidak memuaskan jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan (Kotler & Keller, 2014). Kepuasan pasien adalah salah

satu indikator mutu pelayanan rumah sakit, kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Kualitas pelayanan rumah sakit yang baik akan memengaruhi kepuasan pasien dan mengakibatkan pasien kembali datang untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut (Marhenta, 2018). Dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu *reliability* (kemampuan mewujudkan janji), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), *assurance* (kemampuan memberi jaminan layanan), *emphaty* (kemampuan memahami keinginan pelanggan), dan *tangibles* (tampilan fisik layanan). Kelima dimensi mutu pelayanan ini merupakan konsep dari *Service Quality* yang merupakan alat ukur dari mutu pelayanan kesehatan (Tjiptono, 2014).

Sebanyak 90% masyarakat di lima negara berkembang di dunia dengan kualitas pelayanan efisien sehingga ketercapaian derajat kesehatan negara tersebut baik ditandai dengan seluruh masyarakat menerima pelayanan kesehatan sesuai dengan masalah kesehatan yang diderita. Negara China paling sedikit masyarakat yang mendapat perawatan kesehatan, negara terendah adalah Afrika Selatan dan Rusia (kurang dari 2%), negara India (35%), Meksiko (40%) dan Ghana 47% (Iman, 2017). Keputusan Menteri Kesehatan No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit menyatakan kepuasan pasien harus mencapai 90% ke atas. Berdasarkan hasil survei kepuasan dari penelitian yang pernah dilakukan, pada rumah sakit swasta, terjadi ketidakpuasan pasien sebesar 60,7%. Pada rumah sakit pemerintah, terdapat 84,96% pasien yang tidak puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Angka tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien masih belum memenuhi standar yang telah ditetapkan (Gultom, 2018).

Dampak dari kurangnya kualitas mutu pelayanan adalah ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang juga berdampak pada hilangnya rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah akan jaminan kesehatan yang telah diamanatkan dalam undang-undang. Tidak hanya itu masyarakat akan mengambil keputusan menolak atau tidak lagi berkunjung pada layanan kesehatan tersebut. Laporan survei kepuasan masyarakat tahun 2021 di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru diperoleh dari bulan Juli sampai September atau dibuat pertriwulan bahwa rata-rata kepuasan masyarakat rawat inap adalah 75% menyatakan puas dengan pelayanan perawat di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru, standar pelayanan minimal kepuasan pasien di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru yaitu di atas 95% (Profil Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru, 2022).

Survei awal yang dilakukan di RSD Idaman Banjarbaru dengan wawancara kepada 10 orang pasien didapat bahwa 6 orang (60%) dengan hasil tidak puas pada pelayanan karena waktu tunggu yang lama, dokter datang visit dengan jadwal tidak menentu dan 4 (40%) pasien dengan hasil puas pada pelayanan. Sehingga didapat ketidakpuasan yang mengakibatkan mutu pelayanan pada Rumah Sakit Daerah Idaman kurang baik. Solusinya dapat dilakukan dengan mengukur mutu pelayanan dengan cara mengetahui persepsi tentang mutu pelayanan dari kacamata pasien. Persepsi ini sangat penting dilakukan karena pasien yang puas menimbulkan loyalitas yang sangat menguntungkan bagi rumah sakit, termasuk pasien mau menceritakan pengalamannya tentang mutu pelayanan di rumah sakit tersebut kepada pihak lain (*word of mouth*). Pandangan pasien sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali. Dimensi mutu pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien dapat mempengaruhi kesehatan masyarakat dan kesejahteraan masyarakat.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *survei analitik* yaitu penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk analisis hubungan antar variabel independen dengan dependen dengan pengujian hipotesis. Desain penelitian *cross sectional* yaitu rancangan penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien pada rawat inap Ruang Murai RSD Idaman Banjarbaru pada bulan Januari-Februari tahun 2023 sebanyak 171 orang dengan sampel 43 responden menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kejadian kebetulan, yaitu siapa saja yang dianggap tepat dan secara kebetulan ketemu pada saat penelitian, sampel diambil langsung tidak menunggu. Variabel dependen mutu pelayanan meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Variabel independen kepuasan pasien. Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian Immelia Prastica (2019) dengan judul Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun. Analisis data menggunakan uji *Chi Square*.

HASIL**Karakteristik Responden**

Tabel 1
Karakteristik Pasien Rawat Inap Ruang Murai di RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2023

Variabel	N	%
Umur		
20-30 Tahun	15	34,9
31-40 Tahun	14	32,6
41-60 Tahun	14	32,6
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	13	30,2
Perempuan	30	69,8
Pendidikan Terakhir		
Sekolah Dasar (SD)	9	20,9
SMP/Sederajat	8	18,6
SMA/Sederajat	21	48,8
Akademi/Perguruan Tinggi	5	11,6
Pekerjaan		
Pedagang	7	16,3
Swasta	5	11,6
Ibu Rumah Tangga	15	34,9
Mahasiswa	11	25,6
Dan lain-lain	5	11,6
Total	43	100

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa dari 43 responden menunjukkan bahwa pada karakteristik umur, mayoritas responden adalah responden yang berumur di atas 20-30 tahun sebanyak 15 orang (34,9%). Pada karakteristik jenis kelamin, mayoritas responden merupakan perempuan sebanyak 30 orang (69,8%), dan pada karakteristik pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas (SMA)/sederajat sebanyak 21 orang (48,8%). Pada karakteristik pekerjaan, mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga sebanyak 15 orang (34,9%).

Analisis Univariat

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Variabel Mutu Pelayanan Pasien Rawat Inap Ruang Murai di RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2023

Variabel	N	%
Mutu Pelayanan		
Tidak Baik	15	34,9
Baik	28	65,1
Total	43	100

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 43 responden menyatakan baik terhadap mutu pelayanan Rawat Inap Ruang Murai di RSD Idaman Kota Banjarbaru Tahun 2023 sebesar 28 pasien (65,1%) dan yang menyatakan Tidak Baik sebanyak 15 pasien (34,9%).

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Murai di RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2023

Variabel	N	%
Kepuasan		
Tidak Puas	12	27,9
Puas	31	72,1
Total	43	100

Berdasarkan tabel 3, dapat dilihat bahwa dari 43 responden menyatakan puas terhadap kepuasan pasien di RSD Idaman Kota Banjarbaru Tahun 2023 sebesar 31 orang (72,1%) dan tidak puas ada 12 orang (27,9%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap kepuasan pasien.

Analisis Bivariat

Tabel 4
Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Murai di RSD Idaman Kota Banjarbaru Tahun 2023

Variabel	Kepuasan Pasien				Total	<i>p-value</i>
	Tidak Puas		Puas			
	n	%	n	%		
Mutu Pelayanan						
Tidak Baik	9	60	6	40	15	100
Baik	3	10,7	25	89,3	28	100
Jumlah	12	27,9	31	72,1	43	100

Berdasarkan tabel 4, didapatkan bahwa responden yang menyatakan mutu pelayanan baik dan merasa puas sebanyak 25 orang (89,3%) lebih besar dibandingkan dengan responden yang merasa tidak puas hanya 3 orang (10,7%), responden yang menyatakan mutu pelayanan tidak baik dan tidak puas sebanyak 9 orang (60%) lebih besar dibandingkan dengan responden yang merasa puas ada 6 orang (40%). Hasil uji statistik dengan uji *Chi Square* di dapatkan nilai $p\text{-value} = 0.001 > \alpha 0,05$, maka dapat dipahami bahwa ketika H_0 ditolak, artinya ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien Rawat Inap Ruang Murai di RSD Idaman Kota Banjarbaru Tahun 2023.

PEMBAHASAN

Mutu Pelayanan Pasien Rawat Inap Ruang Murai di RSD Idaman Kota Banjarbaru Tahun 2023

Mayoritas responden merasa mutu pelayanan rawat inap Ruang Murai di RSD Idaman Kota Banjarbaru Tahun 2023 sudah baik. Asumsi peneliti dari hasil penelitian ini adalah mutu pelayanan rawat inap ruang Murai di RSD Idaman Kota Banjarbaru Tahun 2023 sudah sangat baik karena RSD Idaman Kota Banjarbaru selalu memantau dan menilai mutu pelayanan rumah sakit dan memecahkan masalah-masalah yang ada serta mencari jalan keluarnya. RSD Idaman Kota Banjarbaru selalu berupaya untuk meningkatkan mutu pelayanan secara efektif dan efisien agar tercapai derajat kesehatan yang optimal. RSD Idaman Kota Banjarbaru telah menetapkan beberapa Indikator Mutu Rumah Sakit sebagai tolok ukur dalam upaya peningkatan mutu pelayanan. Evaluasi hasil pencapaian indikator mutu dilakukan secara berkala dan upaya perbaikan dilakukan menggunakan siklus *Plan Do Check Act* (PDCA) apabila ada indikator mutu yang belum mencapai target yang telah ditetapkan (Profil RSD Idaman Banjarbaru, 2022).

Upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan merupakan langkah terpenting untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien. Pelayanan rumah sakit yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien serta mendorong pasien tersebut untuk mau datang kembali ke rumah sakit, sehingga dapat meningkatkan kredibilitas rumah sakit di masyarakat. Hal ini sangat penting dilakukan oleh rumah sakit karena persaingan bisnis rumah sakit juga semakin kompetitif (Gultom, 2018). Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Grace Siana Juwita (2017) dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang adalah baik dan terdapat hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti nyata (*tangible*), empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan Pasien Rawat Inap dengan masing-masing $p\text{-value}$ 0,000.

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi hal penting yang ingin diwujudkan oleh sarana pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas dan lainnya, untuk memenuhi harapan tersebut rumah sakit selalu berupaya memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan diantaranya adalah: Jaminan/keamanan, yaitu mencegah bahaya selama perawatan yang ditujukan untuk membantu pasien; Efektif, yaitu dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan berbasis ilmiah; Empati/berpusat pada pasien, yaitu menyediakan pelayanan yang tanggap, berkomunikasi dengan baik, dan memahami dan menghormati kemauan pasien; Tanggap/tepat waktu, yaitu tidak membuat pasien menunggu atau membuang-buang waktu mereka; Adil, yaitu memberikan jasa yang adil dan merata tanpa memandang ras, jenis kelamin, dan status sosial; Terintegrasi, yaitu memberikan pelayanan yang sama dan terkoordinasi oleh semua bagian rumah sakit; Keandalan, yaitu mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan cepat, tepat, dan memuaskan; dan sarana bukti fisik, seperti fasilitas fisik yang lengkap, perlengkapan anggota, dan sarana komunikasi.

Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Murai di RSD Idaman Kota Banjarbaru Tahun 2023

Mayoritas responden merasa puas menjadi pasien rawat inap Ruang Murai di RSD Idaman Kota Banjarbaru. Pada penelitian ini diperoleh hasil yang cukup tinggi, berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan responden di instalasi rawat inap selama mereka dirawat. Hal ini menunjukkan bahwa layanan rawat inap di RSD Idaman Banjarbaru sudah memuaskan dan melebihi ekspektasi (harapan) pasien. Ada juga pasien yang tidak merasa puas dengan pelayanan rawat inap Ruang Murai di RSD Idaman Banjarbaru, dari hasil wawancara salah satu penyebab mereka tidak puas karena kurangnya komunikasi dan informasi yang diterima tentang penyakitnya.

Asumsi peneliti dari hasil penelitian ini adalah kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Pelayanan dikatakan memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Apabila pasien tidak puas terhadap suatu pelayanan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Kepuasan pelayanan dapat dirasakan setelah pelanggan atau masyarakat menggunakan produk atau jasa yang dibelinya. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Jika produk yang dibelinya baik maka pelanggan akan menggunakan produk tersebut kembali, sedangkan jika produk yang dibelinya itu buruk maka pelanggan tersebut tidak akan kembali dan ia akan berpindah kepada pihak penyedia yang lain dengan harapan untuk mendapatkan kepuasan yang diinginkan oleh konsumen tersebut (Pangerapan, 2018).

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Suharyanto (2018), bahwa mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan medis dari klinik X Cimahi. Hasil penelitiannya menunjukkan hal yang sejalan dengan hasil penelitian ini yaitu mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado yang disebabkan karena pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien, sehingga kepuasan pasien bisa diwujudkan dengan baik. Solusi yang tepat untuk membuat pasien puas dengan pelayanan yang diberikan diantaranya dengan melakukan komunikasi yang efektif dengan setiap orang, untuk membangun kepuasan pasien dengan memastikan setiap komunikasi berjalan dengan efektif dengan setiap orang. Baik dengan pihak pasien ataupun kerabat yang mendampinginya. Semakin bagus komunikasi yang dilakukan maka pasien juga semakin merasa lebih aman, nyaman dan tenang. Kemudian menanggapi dengan ramah kekhawatiran dan keluhan pasien. Biasanya keluhan dan kekhawatiran diberikan oleh pasien saat merasa tidak nyaman dan saat berada dalam kondisi kesehatan yang kurang baik. Keadaan tersebut bisa diatasi jika tenaga medis yang memantau kondisi kesehatan pasien tersebut memberikan perhatian dan pengertian dengan tepat. Sehingga pasien akan merasa lebih aman dan tenang karena petugas kesehatan meluangkan waktu untuk mengatasi masalah kesehatan pasien tersebut. Terakhir menyediakan fasilitas terbaik dan suasana yang kondusif, karena setiap pasien yang dirawat untuk memulihkan kesehatan membutuhkan suasana yang kondusif.

Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Murai di RSD Idaman Kota Banjarbaru Tahun 2023

Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap Ruang Murai di RSD Idaman Kota Banjarbaru Tahun 2023. Berdasarkan asumsi peneliti, mutu pelayanan yang baik sudah dilakukan oleh RSD Idaman Kota Banjarbaru Tahun 2023. Mutu pelayanan RSD Idaman Banjarbaru baik dapat dilihat dari dimensi bukti nyata merupakan salah satu faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap ruang Murai, dimana responden dengan pelayanan dari bukti fisik sudah sangat baik. Kategori baik ini meliputi ruangan rawat inap rapi dan suasana yang tenang, tempat parkir memadai dan bukti fisik dari segi ruang pemeriksaan dan peralatan medis juga sudah lengkap. Masih terdapat pasien yang tidak puas terhadap pelayanan (kenyataan) yang diberikan oleh instalasi rawat inap RSD Idaman Kota Banjarbaru Tahun 2023 pada dimensi bukti fisik terdapat salah satu item yang masih belum sesuai harapan pasien, yaitu kenyamanan dan ketenangan ruang perawatan.

Mutu pelayanan baik pada Ruang Murai RSD Idaman Kota Banjarbaru dapat dilihat dari dimensi kehandalan dalam pelayanan rawat inap dapat ditinjau dari ketelitian petugas registrasi dan kasir, kehadiran dokter yang rutin dan ketepatan waktu dalam pemeriksaan pasien, kemampuan dan ketelitian dokter dalam pemeriksaan pasien, dan kemampuan perawat dan ketelitian pelayanan, serta kemampuan petugas apotek. Kategori baik dari dimensi kehandalan menurut responden juga dilihat dari kemampuan petugas baik medis dan paramedis dalam memberikan informasi untuk kesembuhan pasien. Mayoritas pasien puas dengan pelayanan rawat inap dari ketelitian petugas registrasi dan kasir, kemampuan dan ketelitian dokter dalam pemeriksaan pasien, dan kemampuan perawat dan ketelitian pelayanan, serta kemampuan petugas apotek. Pasien yang merasa tidak puas dari dimensi kehandalan karena kehadiran dokter yang kurang rutin dan tidak sesuainya waktu dalam pemeriksaan pasien (*visit* dokter). Hal ini didukung dengan keluhan pasien dan atau keluarganya bahwa sarana pelayanan yang ada belum sesuai dengan harapannya mengenai bukti fisik di instalasi rawat inap meliputi kegaduhan pengunjung, sandal yang berserakan di depan ruang rawat inap dan air di kamar mandi yang macet.

Mutu pelayanan baik pada Ruang Murai RSD Idaman Kota Banjarbaru juga dapat dilihat dari dimensi daya tanggap, pasien mengatakan kemampuan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien,

memberikan layanan yang cepat dan tepat, dan bersedia untuk menolong pasien. Prosedur penerimaan pasien dan administrasi rawat inap Ruang Murai juga sangat cepat dan tidak berbelit-belit. Hal tersebut berarti ketanggapan petugas dalam menerima dan menanggapi keluhan pasien telah dinilai baik dan sangat memuaskan pasien, karena petugas memberikan layanan yang cepat dan tepat menanggapi dengan cepat keluhan atau permintaan pasien dan bersedia untuk menolong pasien sehingga pasien sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan RSD Idaman Kota Banjarbaru. Ada juga keluhan yang dirasakan oleh minoritas pasien yang menyangkut konsisten waktu kedatangan petugas kesehatan. Petugas kesehatan di RSD Idaman Kota Banjarbaru sebagian kurang disiplin mengenai waktu jam kerja.

Pemenuhan asuhan keperawatan yang baik memberikan dampak kepuasan terhadap pasien, diperlukan motivasi perawat dalam menerapkan asuhan perawat secara individu sesuai dengan keadilan dengan penghargaan yang perawat terima seimbang terhadap sesuatu yang perawat kerjakan. Semakin tinggi motivasi perawat dalam pemenuhan asuhan keperawatan yang berkualitas maka, akan berdampak terhadap kepuasan pasien di rumah sakit (Hervin *et al*, 2022). Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ariella Pasalli, Arny Arsy Patattan (2021) dengan hasil analisis keduavariabel diperoleh p value sebesar 0,000 ($\alpha < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di era new normal. Mutu pelayanan keperawatan yang baik dan berkualitas mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang tinggi. Dengan demikian solusi yang bisa dilakukan rumah sakit adalah senantiasa menjaga komitmen mutu yang baik sampai kapanpun sehingga akan memberikan dampak positif terhadap tenaga kerja perawat dan rumah sakit itu sendiri.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini memperoleh kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap ruang Murai di RSD Idaman Kota Banjarbaru Tahun 2023.

SARAN

Rumah sakit sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan pada pasien rawat inap agar kepuasan pasien rawat inap semakin meningkat. Bagi peneliti selanjutnya, dapat melakukan penelitian lanjutan tentang kepuasan pasien yang lebih detail lagi tentang pelayanan yang menghubungkan antara variabel selain kepuasan misalnya karakteristik umum pasien dengan variabel mutu pelayanan seperti meneliti tentang hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien (minat kunjungan ulang).

DAFTAR PUSTAKA

- Ariella Pasalli', Arni Arsy Patattan, 2021. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale (JKFN)*, Volume 4, Nomor 1, Juni 2021:14-19
- Djeinne Thresye Pangerapan, Ora Et Labora I Palandeng, A Joy M Rattu, 2018. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik*, Volume 2, Nomor 1, Februari 2018
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, 2013. *Service Quality & Satisfaction*, Edisi 3. Yogyakarta: ANDI.
- Grace Siana Juwita, Lenie Marlinae, Fauzie Rahman, 2017. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, Volume 4, Nomor 2, Agustus 2017: 49-56
- Hervin, Yusuf Sabilu, Nani Yuniar, Rahman, 2022. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Kebidanan Rsu Dewi Sartika Kota Kendari Tahun 2022. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan (JAKK-UHO)*, Volume 3, Nomor 3, Oktober 2022: 104-112
- Jenny Rumondang Gultom, Mieke Savitri, 2008. "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008". Skripsi penelitian. Universitas Indonesia.
- Profil Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru Tahun 2021-2022.
- Suharyanto, 2018. Dampak Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Klinik X Cimahi. *ENSAINS*, Volume 1, Nomor 2, September 2018: 118-127
- Suparta, Haryono, Asriani Kamsir, 2018. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Parepare. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Pencerah*, Volume 7, Nomor 1, Juli 2018: 54-63
- Warzika Fadlia, Sudirman, Eka Prasetia Hati Baculu, 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Mabelopura Kota Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, Volume 2, Nomor 1, Oktober 2019