

Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Menggunakan Dimensi Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit: *Literature Review*

Kadek Dian Purwata^{1*}, M. Arief Wijaksono¹, Tuti Alawiyah²

¹Program Studi Sarjana Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Sari Mulia

²Program Studi Sarjana Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Sari Mulia

**correspondence author: Telp: 083150593598, E-Mail: kadekdianpurwata98@gmail.com*

Abstrak

Latar Belakang: Dimensi mutu pelayanan kesehatan merupakan alat yang digunakan untuk mengukur baik buruknya suatu mutu pelayanan yang terdiri lima laas ukur yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi mutu pelayanan pada dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian di ruang rawat inap berdasarkan studi empiris lima tahun terakhir.

Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan *study literature review* dengan menggunakan beberapa sumber yang dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan peneliti.

Hasil: Dari 10 jurnal yang dilakukan kajian *literature* didapatkan rata-rata dimensi mutu pelayanan kesehatan pada kategori baik dengan beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk membuat mutu pelayanan di rumah sakit menjadi lebih baik.

Kesimpulan: Rumah sakit harus meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien. Rumah sakit dapat melalui survei menggunakan dimensi mutu pelayanan untuk mengetahui aspek yang harus ditingkatkan.

Kata Kunci: Dimensi mutu pelayanan kesehatan, Mutu pelayanan kesehatan, Rawat inap

*Analysis of the Quality of Health Services Using the Dimensions of Service Quality in Hospital's
Inpatient Room: Literature Review*

Abstract

Background: Health care quality dimensions is a tool which can be used to measure how good and bad a quality of service which contain 5 measuring instrument which are Tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

Objective: This research's aim is to identify the quality of service on tangible dimension, reliability, responsiveness, assurance and empathy in the inpatient room which based on the last five years empirical study.

Methods: This research is using literature review study approach with many sources selected based on predetermined criteria from researcher.

Result: From 10 journals that conducted with literature review method, it was found that the average dimensions of the quality of health services were in the good category with several aspects that needed to be improved to make the quality of services in the hospital better.

Conclusion: Hospitals need to improve the quality of services provided to the patients. it can through a survey using the dimensions of quality services to find out which aspects that need to be improved.

Keyword: Health care quality dimension, Inpatient room, Quality of health.

Pendahuluan

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang bergerak atau bekerja di bidang pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Rumah sakit juga memiliki kewajiban dalam membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan kesehatan sebagai acuan dalam melayani pasien (PMK).

Rumah Sakit memiliki pelayanan instalasi gawat darurat, instalasi rawat jalan, dan instalasi rawat inap, dan kekhususan pelayanan dibidang kesehatan maupun non kesehatan. Serta memiliki tenaga medis yang professional salah satunya adalah perawat. (Susatyo, 2016)

Pelayanan yang diberikan oleh perawat ruang rawat inap harus berkualitas, sesuai dengan kebutuhan pasien dan harus benar-benar diperhatikan karena berhubungan langsung dengan nyawa orang banyak, namun hal tersebut tidaklah semudah yang dipikirkan, banyak hal yang harus diperhatikan agar dapat memberikan pelayanan terbaik (Merry, 2016).

Perawat melakukan tindakan harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, seperti standar pelayanan keperawatan, standar praktik keperawatan, standar pendidikan keperawatan, dan standar pendidikan berkelanjutan bagi perawat (Nursalam, 2013).

Mutu pelayanan keperawatan dapat kita nilai dari lima dimensi mutu pelayanan. Dimensi yang dimaksud adalah keandalan yang meliputi pelayanan secara akurat, daya tanggap meliputi keinginan perawat untuk segera membantu, kepedulian meliputi perhatian dan memahami kebutuhan pasien, jaminan keyakinan perawat dalam setiap tindakan, bukti fisik meliputi fasilitas dan perlengkapan (Syafudin et al, 2014).

Berdasarkan penelitian oleh Hajjul Kamil pada tahun 2010 tentang tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di RSUD Banda Aceh hasil penelitian menunjukkan semua dimensi menghasilkan *Gap Score Negative* secara berurutan yaitu; dimensi kepedulian -0,9, dimensi kehandalan -0,86, dimensi ketanggapan dan dimensi jaminan -0,7, dan

Bukti Fisik -0,6, dengan skor kepuasan pasien terhadap dimensi mutu pelayanan hanya 40,756%.

Penelitian yang dilakukan oleh Rula Al-Damen pada tahun 2017 tentang kualitas layanan kesehatan dan dampaknya pada kasus kepuasan pasien di Rumah Sakit Al-Bashir Jordan Arab menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit berada pada kategori sedang. Tercatat bahwa dimensi jaminan memiliki rata-rata tertinggi dan kategori pertama, diikuti oleh daya tanggap, keandalan, bukti fisik dan dimensi kepedulian memiliki rata-rata dan kategori terendah dari dimensi kualitas layanan lainnya.

Pentingnya pelayanan keperawatan untuk rumah sakit mendorong peneliti untuk melakukan *literature review* dengan tujuan mengetahui dan mengidentifikasi mutu pelayanan keperawatan dengan menggunakan dimensi mutu pelayanan kesehatan di ruang rawat inap rumah sakit berdasarkan studi literatur 5 tahun terakhir.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi literatur review dengan menggunakan beberapa sumber yang dipilih berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan peneliti. Kriteria inklusi pada penelitian ini yaitu Sumber *literature* memiliki populasi penelitian yaitu pasien ruang rawat inap, Tidak ada intervensi di dalam jurnal, Tidak ada komparasi pada jurnal, Hasil penelitian dari jurnal menjelaskan tentang mutu pelayanan kesehatan di ruang rawat inap rumah sakit, Metode penelitian meliputi kualitatif, kuantitatif, *cross-sectional*, *mix methods* Tahun publikasi sumber *literature* yang diambil yaitu 5 tahun terakhir antara tahun 2015 sampai dengan 2020, Sumber *literature* menggunakan bahasa Inggris atau Indonesia. Sumber *literature* memiliki populasi penelitian selain tenaga kesehatan di ruang rawat inap rumah sakit, Sumber *literature* tidak menjelaskan 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan di ruang rawat inap rumah sakit, Metode penelitian tidak terbatas dengan metode apapun, Tahun publikasi

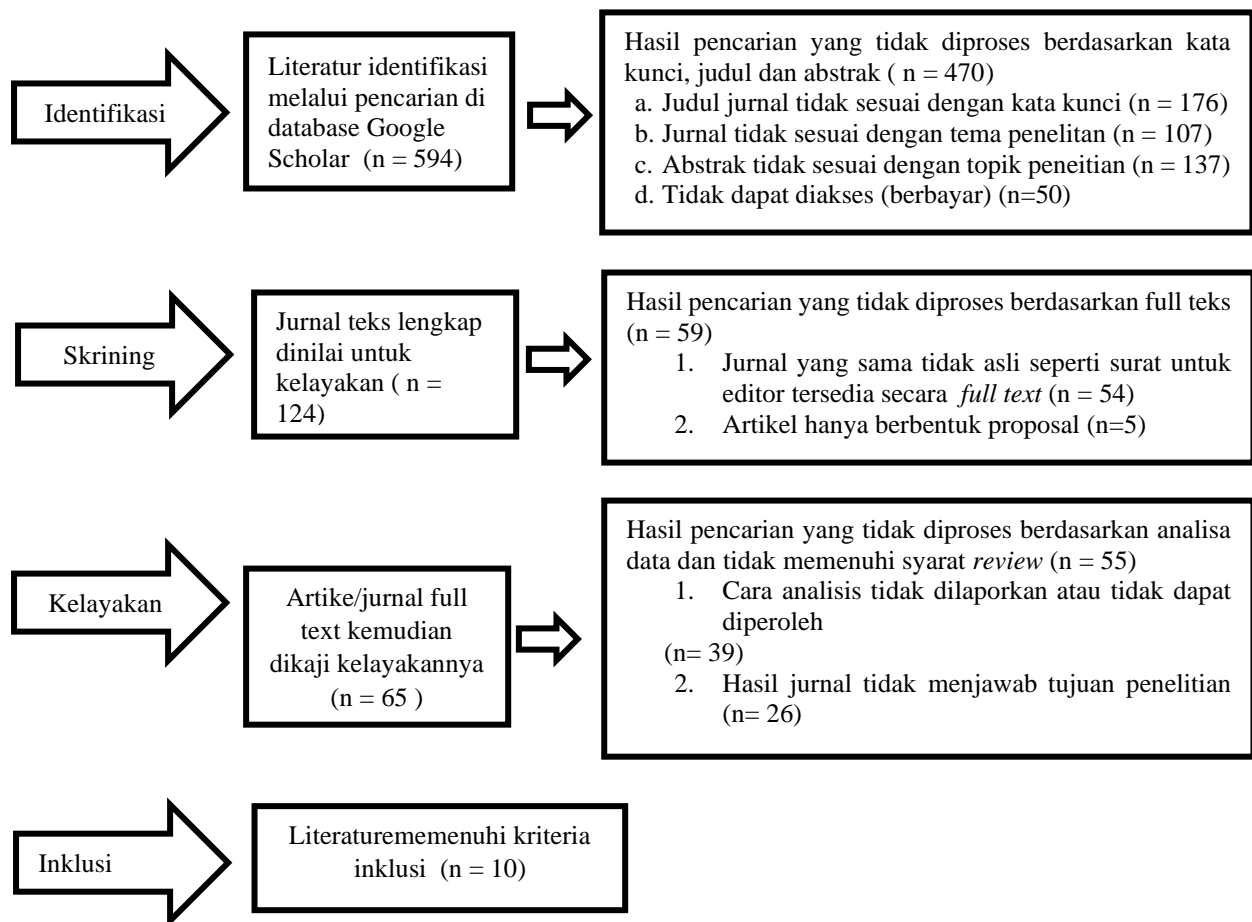
sumber literature dibawah tahun 2015, Sumber literatur menggunakan bahasa selain Inggris dan Indonesia.

Tahapan literatur review tersebut dapat dilihat dari gambar dibawah ini:

Fokus dari literatur review ini adalah “analisis mutu pelayanan kesehatan menggunakan dimensi mutu pelayanan di ruang rawat inap rumah sakit.”. strategi pencarian literatur menggunakan situs jurnal yang terakreditasi seperti, Biomed Central, DOAJ, Portal Garuda dan Google Scholar. yaitu “*Dimension*” and “*Nursing Service Quality*” dan “Dimensi” + “Mutu Pelayanan Keperawatan”. Proses tersebut digunakan untuk meningkatkan sensitivitas dan spesifisitas hasil pencarian. Secara sistematis.

Hasil

Berdasarkan hasil pencarian literatur dari 594 artikel/jurnal yang didapatkan, terdapat 10 artikel yang memenuhi kriteria inklusi. Penelitian-penelitian, tersebut menghubungkan, menganalisis, mengukur, dan faktor-faktor kualitas pelayanan keperawatan ruang rawat inap di rumah sakit. Proses pencarian dilakukan melalui elektronik *based* yang terindeks seperti google scholar.



Proceeding of Sari Mulia University Nursing National Seminars
Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Menggunakan Dimensi Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit: Literature Review

Author (Tahun)	Bahasa	Sumber Artikel	Tujuan	Metode Penelitian	Hasil/Temuan
Vera Sesrianty, Rizanda Machmud, Fitra Yeni, 2019	Indonesia	Google Scholar	Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan berdasarkan harapan dan persepsi pasien.	Kuantitatif	1. Didapatkan penilaian baik pada dimensi keandalan, jaminan, kepedulian 2. Penilaian kurang baik pada dimensi Bukti Fisik dan Daya Tanggap
Grace Siam Juwita, Lenie Marlinae, Fauzie Rahman, 2017	Indonesia	Google Scholar	Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan hubungan mutu pelayanan pasien rawat inap dengan kepuasan pasien RSUD Tamiyang Layang	Kuantitatif	Secara keseluruhan dimensi mendapatkan penilaian baik, apa lagi pada dimensi jaminan yang memperoleh penilaian bahwa Ketepatan tenaga kesehatan dalam melakukan diagnose atau perawatan penyakit, tetapi ada 1 dimensi yang memberikan penilaian kurang baik yaitu pada dimensi jaminan berupa Kurang yakin dengan keterampilan petugas administrasi
Titik Sumarni, & Sudiro, 2019	Indonesia	Google Scholar	Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien	Kuantitatif	Di dapatkan bahwa semua dimensi mendapatkan penilaian baik
Riska Rosita, 2017	Indonesia	Google Scholar	Untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan rumah sakit dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap.	Kuantitatif	Di dapatkan bahwa beberapa dimensi mencantumkan hasil penelitian dalam penilaian baik dan kurang baik.
Junita Butar-butar, Roymond H Simamora 2016	Indonesia	Google Scholar	Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli	Kuantitatif	Pada penelitian ini ditemukan bahwa semua dimensi dimendapatkan penilaian baik.
Dina Mariana, 2018	Internasional	Google Scholar	Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas layanan keperawatan disalah satu rumah sakit islamdi Sumatera Selatan	Kuantitatif	Pada penelitian ini ditemukan bahwa semua dimensi dimendapatkan penilaian baik.

Proceeding of Sari Mulia University Nursing National Seminars
Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Menggunakan Dimensi Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit: Literature Review

Fatemeh Hoseini Rostami, Mohammad Ali Jahani, Ghahraman Mahmoudi, 2018	Internasion al	Google Scholar	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesenjangan kualitas menggunakan pendekatan SERVQUAL di rumah sakit terpilih di Provinsi Golestan	Kuantitatif	Pada penelitian ini ditemukan bahwa dimensi bukti fisik dan keandalan mendapatkan penilaian kurang baik, hal ini dikarenakan adanya kesenjangan antara persepsi dan harapan, tetapi pada dimensi daya tanggap, jaminana, dan kepedulian mendapatkan nilai baik dikarenakan tidak adanya kesenjangan.
Indah Mutia Sari, Sri Wahyuni Nasution, Ermi Girsang, Chrismis Novalinda Ginting, 2018	Internasion al	Google Scholar	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada hubungan atau tidak antara kualitas asuhan perawat dalam dimensi realibilitas, daya tanggap, jaminan, perhatian dan penampilan dengan kepuasan pasien dirumah sakit.	Kuantitatif - kualitatif	Pada penelitian ini ditemukan bahwa semua dimensi dimendapatkan penilaian baik.
Satar rezaei, Behzed karami Matin, Khalid Moradi, Behroz Bijan, Masoud Fallahi, Behnam Shokati, Hamid Saedi, 2016	Internasion al	Google Scholar	Tujuan penelitian ini untuk menilai kualitas layanan rumah sakit pendidikan yang berafiliasi dengan Universitas ilmu kedokteran Kermanshah dari perspektif pasien	Kuantitatif	Pada penelitian ini ditemukan bahwa semua dimensi mendapatkan penilaian baik, tidak ada kesenjangan pada setiap dimensinya.
Yesica Devis, 2019	Indonesia	Google Scholar	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dimensi wujud fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, kepedulian terhadap kepuasan pasien	Kuantitatif	Pada penelitian ini ditemukan bahwa semua dimensi dimendapatkan penilaian kurang baik.

Pembahasan

Pelayanan yang diberikan kepada orang lain tentunya harus selalu dipantau agar tercipta mutu pelayanan yang baik, hal tersebut dapat kita ukur menggunakan dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari lima alat pengukuran yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, kepedulian, dan jaminan (Syafrudin et al, 2014)

Literature review ini dilakukan pada 10 jurnal dari Grace Siana (2017), Titik Sumarni (2019), Junita Butar-butur (2016), Dina Mariana (2018), Indah Mutia Sari (2018), Satar Rezaei (2018), Vera Sesrianti (2019), Riska Rosita (2017), Yesika Devis (2019), Fatemeh Hoseini Rostami (2018).

1. Dimensi bukti fisik

Berdasarkan hasil *literature review* terhadap 10 jurnal yang membahas tentang dimensi bukti fisik didapatkan bahwa 6 jurnal dengan penilaian baik. Pada penelitian tersebut diketahui mutu pelayanan yang dirasa baik oleh responden adalah fasilitas yang lengkap, penampilan perawat bersih sehingga pasien tertarik dan nyaman dengan layanan perawat,

perawat menggunakan seragam bersih dan rapi, dan perawat memberikan obat dalam kemasan yang baik. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maratina tanti (2017) yang menyatakan responden menilai mutu pelayanan kesehatan dirumah sakit baik bila ruang rawat inap bersih, ruang rawat inap nyaman, perawat berpenampilan rapi, kamar mandi ruang rawat inap bersih, kelengkapan dan kebersihan alat-alat yang ada diruang rawat inap. Aspek- aspek tersebut dianggap sangat penting dan sangat berpengaruh pada kelangsungan proses perawatan, karena pelayanan yang diberikan bersifat positif, maka tidak salah apabila mendapatkan penilaian baik.

Jurnal lainnya berjumlah 4 jurnal ada pada kategori kurang baik karena tidak memberikan kepuasan kepada responden. Diketahui bahwa kurangnya kelengkapan fasilitas ruang rawat inap, kecilnya air keran yang keluar, lahan parkir yang kurang luas, ruang tunggu pendaftaran terbatas, alat pemanggil perawat disalah satu ruangan tidak berfungsi, Perawat lambat datang, Jumlah toilet tidak sebanding dengan jumlah pasien,

ketidaksesuaian jenis makanan berdasarkan usia seperti pada anak usia <1 tahun, dan makanan yang disajikan tidak dilengkapi dengan sendok. Hal tersebut tidak sesuai dengan keinginan responden sehingga responden memberikan respon kurang baik. Penelitian ini sejalan dengan Levina. S Kelmanutu (2013) di Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur yang menjelaskan bahwa pasien memberikan penilaian kurang baik. Hal ini diperoleh bahwa terjadi kekurangan air baik dikamar mandi maupun di toilet, kebersihan ruangan kurang, dan akibat dari ketidaktersediaan air khususnya pada ruangan pria dan wanita, sehingga dominan pasien harus pergi ke ruangan lain untuk membersihkan diri ataupun buang air.

2. Dimensi Keandalan

Berdasarkan hasil *literature review* terhadap 10 jurnal yang membahas tentang dimensi Keandalan didapatkan bahwa 7 jurnal oleh dengan hasil penilaian baik, pada penelitian tersebut diketahui mutu pelayanan yang dirasa baik oleh responden adalah perawat cepat dan tepat melayani pasien, mampu menangani

keluhan pasien, Perawat berhati-hati dalam melakukan tindakan, tindakan pemeriksaan dan perawatan dari perawat sesuai prosedur, Perawat cekatan dalam memberikan pelayanan, pelayanan oleh dokter spesialis, dan ahli gizi tertib dalam menyajikan makanan. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurfardiansyah Burhanuddin, (2016) di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa tahun 2015 yang menyatakan penilaian baik dapat dirasakan oleh pasien berupa pelayanan yang akurat, dan juga handal. Semua fasilitas pendukung dan tindakan yang dilakukan oleh perawat dianggap sangat penting dan sangat berpengaruh pada kelangsungan proses perawatan, karena apabila tindakan yang dilakukan sesuai maka tidak salah apabila mendapatkan penilaian baik.

Jurnal lainnya berjumlah 3 jurnal ada pada kategori kurang baik karena tidak memberikan kepuasan kepada responden. Diketahui bahwa Perawat tidak menjelaskan secara rinci kepada pasien tentang hasil *MCU* (*Medical check up*) dan membuat pasien bingung dengan hasilnya, Perawat belum mahir

memasang infus, menusukan jarum berulang kali, pasien tidak nyaman apabila yang menangani adalah mahasiswa magang. Penelitian ini sejalan dengan Etlidawati, DY Handayani (2017) di Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur yang menjelaskan bahwa pasien memberikan penilaian kurang baik. Hal ini diperoleh bahwa masih kurangnya tenaga medis yang dapat melakukan tindakan secara profesional.

Dari hasil *literature review* diatas, peneliti dapat mengasumsikan bahwa dimensi keandalan tidak hanya terkait dengan kemampuan tetapi juga melihat bagaimana keterampilan petugas medis, kemandirian, pengetahuan dan profesionalisme yang dimiliki oleh petugas medis.

3. Dimensi Daya Tanggap

Berdasarkan hasil *literature review* terhadap 10 jurnal yang membahas tentang dimensi daya tanggap didapatkan bahwa 8 jurnal dengan hasil penilaian baik, pada penelitian tersebut diketahui mutu pelayanan yang dirasa baik oleh responden adalah perawat selalu datang tepat waktu ketika pasien

membutuhkan bantuan, menyediakan waktu khusus untuk membantu pasien, espon cepat selama diruang rawat inap, dan menangani keluhan pasien, perawat ramah ketika mengukur tekanan darah dan memberikan obat, dokter memberikan tanggapan pada setiap keluhan pasien dan menjawab setiap pertanyaan pasien. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Arifin, (2016) menyebutkan bahwa daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat, adapun bentuknya bisa dilakukan dengan penyampaian informasi yang jelas, tindakan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh pelanggan.

Jurnal lainnya berjumlah 2 jurnal ada pada kategori kurang baik karena tidak memberikan pelayanan yang baik kepada responden. Diketahui bahwa kurangnya kesigapan perawat dalam membantu atau menangani pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan

tanggap. Penelitian ini sejalan dengan Siti Kurnia (2017) yang menyatakan penilaian kurang baik pada dimensi ini. Hal tersebut diperoleh karena petugas tidak cepat dalam merespon keinginan pasien. Hal ini disebabkan dari aspek yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pasien, sehingga membuat pasien memberikan penilaian kurang baik. Pada prinsipnya setiap perawat dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan kerahasiaan atau memberikan jaminan kepada pasien selama proses perawatan. Dari hasil literature review diatas, peneliti dapat mengasumsikan bahwa dimensi daya tanggap tidak hanya terkait dengan ketepatan waktu tetapi juga melihat bagaimana cara merespon pasien, kecepatan membantu pasien, penyampaian informasi dengan jelas yang dilakukan oleh petugas medis.

4. Dimensi Jaminan

Berdasarkan hasil *literature review* terhadap 10 jurnal yang membahas tentang dimensi jaminan didapatkan bahwa 7 jurnal dengan penilaian baik. Pada penelitian tersebut diketahui mutu pelayanan yang dirasa baik oleh

responden adalah perawat berpengalaman, mampu membuat pasien percaya pada layanan keperawatan, perawat tidak pernah memberikan layanan yang berbeda untuk pasien, kejujuran perawat memberikan informasi tentang perkembangan atau kemajuan kesehatan kepada pasien, menjaga kerahasiaan pasien, meningkatkan kepercayaan pasien, ketepatan tenaga kesehatan dalam melakukan diagnosa atau perawatan penyakit, prosedur administrasi pendaftaran rawat inap sudah jelas dan mudah dipahami, harga tarif kamar disampaikan dengan jelas, pasien bisa memilih dokter spesialis, perawat selalu melakukan pemeriksaan secara teratur, makanan yang disajikan oleh petugas dalam keadaan bersih dan masih hangat, perawat memberikan perhatian terhadap setiap keluhan, dapat menjawab setiap pertanyaan tentang tindakan yang diberikan, selalu memberi salam dan senyum, serta teliti dan terampil dalam tindakan. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Maratina Tanti (2017) yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Hasanah Graha Afiah menyatakan bahwa

keramahan dan kesopanan petugas kesehatan dalam melayani pasien, kesabaran petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan, petugas juga menjaga kerahasiaan pasien, sehingga mutu pelayanan pada dimensi jaminan adalah baik. Karena pelayanan yang diberikan bersifat sesuai dengan harapan dari pasien, maka tidak salah apabila mendapatkan penilaian baik.

Jurnal lainnya berjumlah 3 jurnal ada pada kategori kurang baik karena tidak memberikan kepuasan kepada responden. Diketahui bahwa jam pemeriksaan dokter yang tidak menentu, pasien menunggu lama untuk memperoleh tanda tangan pengesahan izin pulang oleh dokter, kepastian prosedur administrasi pasien pulang, agar tidak sampai 5 jam menunggu, perawat salah memberikan obat kepada pasien, perawat lupa menginformasikan jika tidak ditanya terkait jam kunjungan dokter, kurang yakin dengan keterampilan petugas administrasi. Penelitian ini sejalan dengan Siti Kurnia (2017) yang menyatakan penilaian kurang baik pada dimensi ini. Hal tersebut diperoleh karena banyak pasien yang tidak

mengetahui latar belakang pendidikan yang menanganinya serta petugas kesehatan belum mampu sepenuhnya memberikan kepercayaan kepada pasien.

Dari hasil *literature review* diatas, peneliti dapat mengasumsikan bahwa dimensi jaminan tidak hanya terkait dengan kepercayaan dan perlindungan tetapi juga pelayanan keperawatan harus diberikan secara cepat, tepat, mudah dan lancar, dapat dipercaya dan berkualitas.

5. Dimensi Kepedulian

Berdasarkan hasil *literature review* terhadap 10 jurnal yang membahas tentang dimensi kepedulian didapatkan bahwa 9 jurnal dengan penilaian baik. Pada penelitian tersebut diketahui mutu pelayanan yang dirasa baik oleh responden adalah perawat peduli kepada pasien, melayani dengan ramah dan menarik, memahami aspirasi, berkomunikasi dengan baik dan benar, bersikap dengan penuh simpati, perawat peduli akan kondisi pasien, bersedia mendengar keluhan pasien dan memberikan penjelasan terkait kondisi pasien. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan

oleh Levina S. Kalmanutu (2013) yang menunjukkan bahwa sebanyak (95,0%) menyatakan mutu pelayanan dimensi kepedulian baik. Hal tersebut diperoleh bahwa adanya motivasi dari tenaga medis yang bisa menurunkan kecemasan dengan memberikan dukungan-dukungan emosional berupa kesabaran, perhatian agar pasien bisa cepat sembuh.

Jurnal lainnya berjumlah 1 jurnal ada pada kategori kurang baik karena tidak memberikan pelayanan yang diharapkan oleh responden. Diketahui bahwa perawat kurang ramah, membeda-bedakan status sosial pasien. Penelitian ini sejalan dengan Levina. S. Kelmanutu (2013) di Rumah Sakit Umum Daerah Karel Sadsuitubun Langgur yang menjelaskan bahwa pasien memberikan penilaian kurang baik. Hal ini diperoleh bahwa pasien merasa terganggu dengan waktu istirahat, hal ini disebabkan karena perawat tidak peduli dan tidak membatasi jam berkunjung. Penilaian tersebut tentunya dengan alasan yang sangat kuat, hal ini disebabkan dari aspek yang diberikan tidak sesuai dengan

harapan pasien, sehingga responden memberikan penilaian kurang baik. Perawat memiliki peran sentral dalam menawarkan emosi dan dukungan psikologis untuk pasien dan keluarga mereka seperti mendukung pasien dan memastikan perawatan diberikan secara maksimal. Dari hasil *literature review* diatas, peneliti dapat mengasumsikan bahwa kepedulian, perhatian, keseriusan dan simpatik tentunya harus tetap diterapkan oleh perawat kepada pasien, karena hal tersebut merupakan salah satu dukungan agar mempercepat proses penyembuhan pasien. Ada responden yang mendapatkan pelayanan yang sesuai sehingga memberikan nilai baik. Tetapi ada juga konsumen yang merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai, sehingga menyebabkan konsumen memberikan penilaian tidak baik. Hal ini tergantung pada pada aspek setiap dimensi. Pada dimensi ini bisa saja perawat banyak kesibukan dan kegiatan sehingga mempengaruhi kurangnya kepedulian.

Ucapan Terimakasih

Ucapan terimakasih saya ucapkan kepada kedua orang tua yang sudah memberikan

dukungan dan doa, terimakasih juga kepada Bapak M. Arief Wijaksono, Ns., MAN selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Tuti Alawiyah, S.Farm., MM., Apt selaku dosen pembimbing 2 yang sudah membimbing dan memberikan motivasi sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Zulfiana, Sofa. Ernawati, Dyah: *Jurnal Visikes, Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Aspek Mutu Pelayanan di Bagian TPPRJ Rumah Sakit Banyumanik Semarang ISSN.1979-9551, VOL. 12. NO.2, September 2013.*

Daftar Pustaka

Hajjul Kamil: *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rsudza Banda Aceh*, Idea Nursing Journal Vol. III No. 1 ISSN: 2087-2879

Kamil, H. (2010). Tingkat Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di RSUDZA Aceh. *Idea Nursing Journal*, III, 1.

Menteri Kesehatan RI. 2018. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban rumah sakit dan Kewajiban Pasien*. Jakarta: Menteri kesehatan RI.

Menteri Kesehatan RI. 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. Jakarta: Menteri kesehatan RI.

Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan professional*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Medika

Syafrudin et al. 2014. *Manajemen Keperawatan: Manajemen mutu pelayanan kesehatan untuk bidan*. Jakarta: CV. Trans Info Media