Jurnal Zaitun
Jurusan Keperawatan

ISSN 2301– 5691

Artikel Penelitian

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI MASA PANDEMI COVID-19 DI RUANG RAWAT INAP INTERNA RSUD dr.HASRI AINUN HABIBIE PROVINSI GORONTALO

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF NURSING SERVICES AND PATIENT SATISFACTION DURING THE COVID-19 PANDEMIC IN THE INTERNAL INPATIENT ROOM AT dr. HASRI AINUN HABIBIE HOSPITAL GORONTALO PROVINCE

[1]Indo Maryam Rusdin, [2]Sabirin B Syukur, [3]Firmawati
Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Gorontalo
e-mail : *indomaryam.rusdin@gmail.com*

ABSTRAK

Covid-19 berdampak pada mutu pelayanan rumah sakit sehingga tidak semua rumah sakit di indonesia memiliki kualitas dan kuantitas yang sama karena berbagai keterbatasan, mutu pelayanan rumah sakit sangat penting karenan mempengaruhi kepuasan pasien. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dimasa pandemi covid-19. Metode penelitian menggunakan kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study.* Jumlah populasi 366 pasien, penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria yang ditentukan sebanyak 55 responden. Analisa data menggunakan uji *chi square.* Hasil penelitian mayoritas responden menilai mutu pelayanan keperawatan dimasa pandemi *covid-19* kategori baik dengan kepuasan pasien dimasa pandemi *covid-19* kategori tinggi. Kesimpulan penelitian ini terdapat hubungan signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di masa pandemi *covid-19* dengan *p value* 0.0001 (p<0,05) yang berarti Ho di tolak.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan Keperawatan, Kepuasan, Covid-19.

ABSTRACT

Covid-19 has an impact on the quality of hospital services so that not all hospitals in Indonesia have the same quality and quantity, this is due to various limitations, the quality of hospital services is very important because it affects patient satisfaction. The purpose of the study was to determine the relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction during the COVID-19 pandemic. The research method uses quantitative with a cross sectional study approach. The total population of 366 patients, the determination of the sample using purposive sampling technique based on the specified criteria as many as 55 respondents. Data analysis using chi square test. The results of the study, the majority of respondents assessed the quality of nursing services in a good category with patient satisfaction in high category. The conclusion of this study is that there is a significant relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction during the covid-19 pandemic with a p value of 0.0001 (p <0.05), which means H_0 is rejected.

Keywords: Nursing Service Quality, Satisfactio, Covid-19

Published By: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Gorontalo

PENDAHULUAN

Awal tahun 2020 dunia dikejutkan dengan merebaknya penyakit pneumonia atau virus baru yang bermula dari Wuhan, Provinsi Hubei, yang menyebar dengan cepat ke lebih dari 190 negara. Wabah ini diberi nama penyakit *coronavirus* 2019 (Covid-19) atau sindrom pernapasan akut *coronavirus* 2 (SARS-CoV-2). Covid-19 dinyatakan sebagai bencana nasional pada 13 April 2020, semua sektor mulai dari ekonomi, pariwisata, transportasi, politik hingga pelayanan publik termasuk kesehatan, wajib menjalankan aktivitas dengan mematuhi protokol kesehatan (Ulfah, 2020). Dalam kondisi normal, tidak semua rumah sakit di Indonesia memiliki kualitas dan kuantitas yang sama karena berbagai keterbatasan. (Mudayana, 2020).

Tim Akreditasi Rumah Sakit (KARS) menggunakan empat parameter yaitu *Bed Occupancy Rate* (BOR), *Lenght Of Stay* (LOS), *Turn Over Interval* (TOI) dan *Bed Turn Over* (BTO) yang merupakan salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit. (A. Wulandari, 2018).

Berdasarkan hasil dari pengambilan data awal di ruang rawat inap interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie, dari bulan mei-juli 2021 dengan jumlah tempat tidur 46 di dapatkan nilai BOR 48.38%, 50.86% dan 33.09% . Nilai LOS 4.51 hari, 4.10 hari, 4.6 hari. Nilai TOI 5.21 hari, 4.49 hari, 9.08 hari. Dan nilai BTO 3.06 kali, 3.28 kali, 2.28 kali. Berdasarkan data tersebut di dapatkan BOR, LOS, TOI dan BTO belum sesuai dengan standar ideal menurut Depkes RI. 2005.

Dimensi mutu pelayanan keperawatan yang digunakan sebagai landasan konsep dalam penelitian ini terdapat tujuh dimensi. Tujuh dimensi mutu pelayanan tersebut adalalah *Caring* merupakan sikap peduli yang di tunjukan oleh perawat kepada pasiennya. Kolaborasi merupakan tindakan kerja sama antara perawat dengan anggota medis lain, pasien, keluarga pasien dan tim sejawat lainnya dalam menyelsaikan prioritas perencanaan pasien. Kecepatan merupakan sikap perawat yang cepat dan tepat dalam memberikan asuhan keperawatan. Empati merupakan sikap memperhatikan dan mendengarkan keluh kesah yang dialami pasien. *Courtesy* merupakan sikap sopan santun yang ada pada diri perawat sendiri. *Sincerity* merupakan kejujuran dalam diri perawat. Komunikasi terapeutik merupakan interaksi tatap muka dalam memberikan asuhan keperawatan (Astuti, 2017).

Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan itu adalah pelayanan yang diberikan itu memuaskan atau tidak. Kepuasan merupakan perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. (Guna et al., 2019).

Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan baik di Indonesia maupun di Negara berkembang lainnya saat ini masih menjadi masalah. Data kepuasan pasien di salah satu rumah sakit umum daerah di Indonesia didapatkan 70% pasien kurang puas terhadap pelayanan keperawatan (Widiasari et al., 2019).

Berdasarkan KEMENKES RI No 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal Rumah Sakit untuk pelayanan rawat inap memiliki standar untuk kepuasan sebesar >90% (Yossy et al., 2018).

Pada penelitian (Delima et al., 2021) didapatkan bahwa tidak terdapat perbedaan mutu pelayanan sebelum pandemi dan pada masa pandemi Covid-19. pada masa pandemi Covid- 19 dilakukan penerapan pengaturan jarak antar tempat tidur. Sebelum pandemi Covid-19 jika jumlah pasien per hari melebihi kapasitas tempat tidur dapat difasilitasi dengan menambah tempat tidur, sementara pada masa pandemi Covid-19 terdapat fenomena pasien menunggu secara bergantian untuk mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti pada 6 pasien yang terdapat di ruang rawat inap interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie, 3 pasien mengatakan mutu

pelayanan keperawatan baik dan 3 pasien mengungkapkan mutu pelayanan kurang baik karena perawat kurang cepat dalam memberikan pelayanan seperti saat keluarga meminta untuk menggati cairan yang sudah habis (Dimensi Kecepatan). Pasien juga mengatakan perawat hanya kadang-kadang memantau keadaan pasien tidak setiap saat (Dimensi Caring). Hasil wawancara dari 6 pasien tersebut 2 mengatakan puas dengan pelayanan perawat dan 4 mengatakan kurang puas karena perawat tidak lagi memberikan penjelasan secara detail saat memberikan obat (6 Benar pemberian obat) (Dimensi Reliability), perawat tidak memberikan hiburan atau dorongan agar pasien cepat sembuh (Dimensi Empathy).

Berdasarkan latar belakang tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Masa Pandemi Covid-19 di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif desain korelasional dengan pendekatan *cross sectional study* yaitu dimana penelitian ini menekankan waktu pengukuran atau observasi data *independen* dan *dependen* hanya pada satu saat. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pasien di ruang rawat inap interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie yang berjumlah 366 pasien. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan *Purposive Sampling* dengan menggunakan kriteria *insklusi* dan *ekslusi.* Pengambilan jumlah responden dalam penelitian ini akan dicari berdasarkan perhitungan rumus arikunto. Perhitungan sebagai berikut :

$$n = 15\% \times N$$

n = 15% x 366 = 54,9 dibulatkan menjadi 55

Dari perhitungan rumus diatas sampel dalalm penelitian ini adalah sebesar 55 responden.

instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, lembar kuisioner mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien. Kuesioner mutu pelayanan keperawatan terdapat 27 pernyataan yang terdiri dari *caring,* kolaborasi, kecepatan, empati, *courtesy, sincerity,* dan komunikasi terapeutik..Kuesioner kepuasan pasien terdapat 25 pernyataan yang terdiri dari *responsiviness, assurance, tangible, empathy, reliability.*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan di masa Pandemi Covid-19 di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo

Mutu pelayanan keperawatan	Frekuensi	Presentasi
Baik	40	72,7%
Cukup	15	27,3%
Total	**55**	**100%**

Berdasarkan tabel 1 diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas mutu pelayanan keperawatan memiliki kategori baik sejumlah 40 orang (72,7%) dan minoritas mutu pelayanan keperawatan yang memiliki kategoi cukup sejumlah 15 orang (27,3%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien di masa Pandemi Covid-19 di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentasi
Tinggi	36	65,5%
Rendah	19	34,5%
Total	**55**	**100%**

Berdasarkan tabel 2 diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas kepuasan pasien memiliki kategori tinggi sejumlah 36 orang (65,5%) dan minoritas kepuasan pasien yang memiliki kategoi rendah sejumlah 19 orang (34,5%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan di masa Pandemi Covid-19 di Ruang Rawat Inap Interna Di RSUD Dr. Hasri

Ainun Habibie Provinsi Gorontalo

Mutu Pelayanan Keperawatan	Presentasi
Caring	15%
Kolaborasi	13%
Kecepatan	15%
Empati	11%
Courtesy	20%
Sincerity	15%
Komunikasi Terapeutik	11%
Total	**100%**

Berdasarkan tabel 3, menunjukan mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie nilai tertinggi terdapat pada dimensi *coutesy* dengan presentase (20%), Sedangkan nilai terendah berada pada dimensi komunikasi teraputik dengan presentase (11%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Kepuasan Pasien di dmasa Pandemi Covid-19 di Ruang Rawat Inap Interna Di RSUD Dr. Hasri Ainun Habibie

Kepuasan Pasien	Presentasi
Responsiveness	20%
Assurance	21%
Tangibles	19%
Empathy	20%
Reliability	20%
Total	**100%**

Berdasarkan tabel 4, menunjukan kepuasan pasien di ruang rawat inap interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie nilai tertinggi terdapat pada dimensi *Assurance* dengan presentase (21%), Sedangkan nilai terendah berada pada dimensi *tangible*dengan presentase (19%).

Analisis Bivariat

Tabel 5. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Masa Pandemi Covid-19 di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo

	Kepuasan Pasien						
Variabel	Tinggi		Rendah		Total		Value
Mutu Pelayanan Keperawatan	n	%	n	%	n	%	0,0001
Baik	35	63,6	5	9,1	40	72,7	
Cukup	1	1,8	14	25,5	15	27,3	
Total	**36**	**65,5**	**19**	**34,5**	**55**	**100**	

Berdasarkan pada tabel 5 menunjukan bahwa mutu pelayanan keperawatan kategori baik dengan kepuasan pasien tinggi berjumlah 35 responden (63,6%) dan mutu pelayanan kategori baik dengan kepuasan pasien rendah berjumlah 5 responden (9,1%), secara keseluruhan mutu pelayanan keperawatan kategori baik berjumlah 40 responden (72,2%). Mutu pelayanan keperawatan kategori cukup dengan kepuasan pasien tinggi berjumlah 1 responden (1,8%) dan mutu pelayanan keperawatan kategori cukup dengan kepuasan pasien rendah berjumlah 14 responden (25,5%), secara keseluruhan mutu pelayanan cukup berjumlah 15 responden (27,3%). Total kepuasan pasien dengan kategori tinggi berjumlah 36 (65,5%) sedangkan kepuasan pasien dengan kategori rendah berjumlah 19 (34,5%). Hasil analisis data dengan menggunakan uji statistik *chi square* maka di peroleh nilai signifikan 0,0001 ($\alpha<0,05$) ini berarti Ho di tolak dan Ha diterima . dari hasil tersebut terdapat hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di masa pandemic covid-19 di ruang rawat inap interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo.

Analisis Univariat

Mutu Pelayanan Keperawatan di Masa Pandemi Covid-19 di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo

Hasil penelitian tentang mutu pelayanan keperawatan yang di dapatkan di ruang rawat inap interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie berdasarkan indikator *caring,* koaborasi, kecepatan, empati, *courtesy, sincerity* dan komunikasi terapeutik. Mutu pelayanan di kategorikan baik dengan jumlah 40 responden dengan presentase (72,2%). Sedangkan mutu pelayanan keperawatan yang termasuk kategori cukup sebanyak 15 responden (27,3%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Astuti (2017) yang menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan keperawatan (diukur melalui tujuh dimensi yaitu dimensi *caring,* kolaborasi, kecepatan, empati,

courtesy, sincerity, dan komunikasi terapeutik) terhadap kepuasan pasien.

Menurut Nursalam (2014) Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di masyarakat, hal ini terjadi karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderitaan, kesakitan serta kesengsaraan yang dialami pasien dan keluarganya.

Menurut asumsi peneliti, mutu pelayanan keperawatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, karena rumah sakit yang bermutu dapat dijadikan sebagai faktor untuk memilih rumah sakit tersebut sebagai rumah sakit yang berkualitas dan dapat dipercaya. Jika mutu pelayanan keperawatan yang diberikan sama atau lebih dari yang diharapkan pasien, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas atau bermutu. Dan pasien akan merasakn puas jika pelayanan yang didapatkan sesuai atau bahkan lebih dari harapannya. Untuk meningkatkan kepuasan pasien rumah sakit perlu memperhatikan *caring*, kolaborasi, kecepatan, empati, *courtesy, sincerity,* dan komunikasi terapeutik. Jikah hal tersebut dapat terpenuhi maka rumah sakit tersebut dapat dikatakan bermutu tinggi. Berdasarkan penjabaran diatas dapat di simpulkan bahwa mutu pelayanan keperawatan dimasa pandemi covid-19 yang ada di ruang rawat inap interna RSUD dr.Hasri Ainun Habibie tertinggi berada pada kategori baik.

Kepuasan Pasien di Masa Pandemi Covid-19 di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo

Hasil penelitian tentang kepuasan pasien yang di dapatkan di ruang rawat inap interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie berdasarkan dimensi *Responsiveness, Assurance*, *Tangibles*, *Emphaty* dan *Reliability*. Di kategorikan kepuasan tinggi dengan jumlah 36 responden dengan presentase (65,5%).

Hasil penelitian di atas sejalan dengan penelitian Cynthia (2018) menyatakan bahwa sebagian besar pasien menilai puas tentang pelayanan yang di dapatkan dengan presentase (79,1%). Menurut penelitian Kustriyani.M et al., (2017) di dapatkan sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, dikarenakan perawat mampu menangani pasien dengan tepat dan cepat, perawat di ruang rawat inap ini sudah melakukan tindakan keperawatan yang sesuai dengan standar operasional prosedur, pasien juga membantu aktifitas-aktifitas pasien pergi ke toilet (BAB/BAK) dengan penuh kesabaran dan ketelatenan.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Sehingga pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan (Andriani, 2017).

Menurut asumsi peneliti, kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul dikarenakan membandingkan antara harapan sebelumnya dengan kinerja yang sesungguhnya. Kepuasan merupakan komponen penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan dengan melakukan pengukuran respon pasien yang telah menerima pelayanan. Dapat di simpulkan kualitas kepuasan pasien di masa pandemi covid-19 di ruang rawat inap interna RSUD dr.Hasri Ainun Habibie sebagian besar kepuasan tinggi.

Karakteristik Dimensi Mutu Pelayanan Peperawatan di Masa Pandemi Covid-19 di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo

Hasil penelitian tentang penilaian kuesioner mutu pelayanan keperawatan yang di dapatkan di ruang rawat inap interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie berdasarkan dimensi *caring,* kolaborasi,

kecepatan, empati, *courtesy*, *sincerity* dan komunikasi terapeutik. Didapatkan nilai presentase dari tiap dimensi yaitu *caring* (15%), kolaborasi (13%), kecepatan (15%), empati (11%), *courtesy* (20%), *sincerity* (15%) dan komunikasi terapeutik (11%). Berdasarkan nilai tertinggi terdapat pada dimensi *coutesy* dengan presentase (20%), Sedangkan nilai terendah berada pada dimensi empati dengan presentase (11%) dan dimensi komunikasi teraputik dengan presentase (11%).

Karakteristik Dimensi Kepuasan Pasien di Masa Pandemi Covid-19 di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo

Hasil penelitian tentang penilaian kuesioner kepuasan pasien yang di dapatkan di ruang rawat inap interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie berdasarkan dimensi *responsiveness*, *assurance*, *tangibles*, *empathy* dan *reliability*. Didapatkan nilai presentase dari tiap dimensi yaitu *responsiveness* (20%), *assurance* (21%), *tangibles* (19%), *empathy* (20%), dan *reliability* (20%). Berdasarkan nilai tertinggi terdapat pada dimensi *assurance* dengan presentase (21%), Sedangkan nilai terendah terendah pada dimensi *tangibles* dengan presentase (19%).

Analisis Bivariat

Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Masa Pandemi Covid-19 Di Ruang Rawat Inap RSUD dr.Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo

Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* = 0,0001 dimana nilai *p* < 0,05. Arti dari siginikan ini dimana nilai mutu pelayanan keperawatan 0,0001 begitu juga pada kepuasan pasien dengan nilai 0,0001 sehingga , diantara kedua variabel terdapat hubungan yang signifikan.

Hasil penelitian untuk mutu pelayanan keperawatan adalah dalam kategori baik dengan presentase (72,7%). Sedangkan pada aspek kepuasan pasien berada pada kategori tinggi dengan presentase (65,5%). Penelitian ini sejalan dengan Krisnawati et al (2017) di dapatkan adanya hubungan antara mutu perawat dengan kepuasan pasien, dimana mutu perawat dalam melakukan asuhan keperawatan adalah baik dengan presentase (68,42%) dan kepuasan pasien di dapatkan sangat puas dengan presentase (63,16%). Mutu yang baik pada pelayanan keperawatan di rumah sakit akan meningkatkan level kepuasan pasien, pengukuran kepuasan pasien sangat penting untuk menyediakan pelayanan kesehatan khususnya pada mutu keperawatan yang lebih baik, nyaman, cepat, ramah, dan perhatian.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Andriani & Setyowati (2016) didapatkan hasil penelitiannya 56,7% responden menyatakan pelayanan keperawatan kurang baik dan 86,8% merasa tidak puas akan pelayanan keperawatan di Ruang IGD RSU Dr. Slamet Garut.

Mutu adalah keseluruhan karakteristik dan gambaran barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, sehingga dapat dikatakan bahwa mutu adalah sesuatu yang digunakan untuk menjamin tujuan atau hasil yang diharapkan dan mutu harus selalu mengikuti perkembangan terkini dalam pengetahuan profesional demi memuaskan pelanggan (Ulumiyah, 2018). Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit (Ritonga, 2018). Pasien akan mempersepsikan mutu pelayanan keperawatan yang di terima apakah sudah sesuai dengan harapan mereka atau belum. Kemudian pasien akan memberikan respon berupa kepuasan maupun ketidakpuasan terhadap mutu pelayanan keperawatan yang telah diterima.

Nursalam dalam (Astuti, 2017) menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan diantaranya *caring*,

kolaborasi, kecepatan, empati, *courtesy, sincerity*, komunikasi terapeutik, *responsiveness, reliability, assurance, emphaty*, dan *tangible.*

Berdasarkan hasil penelitian nilai tertinggi dari jawaban mutu pelayanan keperawatan terdapat pada dimensi *Courtesy* diperoleh presentase (20%). Penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Astuti (2017) didapatkan nilai *Courtesy* rendah sebesar 6%. Andriani (2017) menjelaskan *courtesy* merupakan sikap keramaham, seorang perawat harus memperhatikan hal-hal seperti sopan santun, ramah, respek, perhatian, menghargai dan lain-lain, yang di mulai sejak pasien pertama kali masuk sampai keluar dari rumah sakit.

Hasil terendah dari jawaban responden terdapat pada dimensi empati dan komunikasi terapeutik. dimensi empati diperoleh presentase (11%) Dalam penelitian Mubin & Jalal (2016) didaptakan empati sebagian besar termasuk kategori mutu pelayanan sedang dengan jumlah 55 responden dengan presentasse (55%). Hal tersebut diduga dengan dengan berbagai macam pelatihan tersebut diharapkan perawat memiliki nilai lebih, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan. Dengan mutu pelayanan yang baik di harapkan perawat mampu memberikan perhatian penuh akan kebutuhan pasien. Karena dimensi mutu pelayanan empati sangat menentukan baik buruknya persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan yang akan mempengaruhi kepuasan pasien, karena disini terdapat hubungan langsung perawat-pasien.

Dalam penelitian Wira et al (2014) menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien. empati artinya memberikan perhatian yang tulus kepada pasien yang bersifat individual dalam memahami keinginan pasien, meliputi kemudahan untuk berkonsultasi, kemampuan petugas untuk berkomunikasi dengan pasien dan usaha petugas dalam memberikan dorongan untuk kesembuhan pasien.

Hasil terendah dari jawaban responden terdapat juga pada dimensi komunikasi terapeutik diperoleh presentase (11%). Penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Anwar (2017) Hasil penelitian ini menunjukkan pelaksanaan komunikasi terapeutik perawat ruang rawat inap di PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta sebagian besar adalah baik sebanyak 27 orang (65,9%). Pada penelitian Hidayatullah (2020) terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap di Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah memberikan pelayanan dengan komunikasi yang terapeutik.

Menurut pendapat sundeen dalam Rini Handayani (2019) bahwa komunikasi terapeutik merupakan suatu interaksi yang bermanfaat dan menyembuhkan kondisi saling percaya yang dibangun antara perawat dengan pasien akan mempermudah pelaksanaan dan keberhasilan program pengobatan. Hal ini seorang perawat harus mempunyai keahlian dalam berkomunikasi untuk dapat membina hubungan yang terapeutik sebagai penentu tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian nilai tertinggi dari jawaban kepuasan pasien terdapat pada dimensi *assurance* diperoleh presentase (21%). Penelitian ini Sejalan dengan penelitian Mubin & Jalal (2016) Mutu pelayanan keperawatan *assurance* atau keterjaminan didapatkan sebagian besar termasuk dalam kategori mutu pelayanan tinggi adalah 53 responden (53%).

Assurance adalah kompetensi yang dimiliki sehingga membuat rasa aman, bebas resiko atau bahaya, kepastian yang mencakup pengetahuan, sikap dan perilaku sehingga dapat menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan pelanggan. (Yuni Triwardani 2017) Pada penelitian Mernawati & Zainafree (2016) didapatkan hasil penelitian bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya adalah *assurance.* pasien memiliki asumsi bahwa penyedia pelayanan harus memberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, dimana dan bagaimana ketepatan pelayanan kesehatan dilakukan. Apabila jaminan

pelayanan baik maka akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

Hasil terendah dari jawaban kepuasan pasien terdapat pada dimensi *tangibles* dengan presentase (19%). Sejalan dengan pelitian Astuti (2017) di peroleh nilai teredah dari kepuasan pasien terdapat pada dimensi *tangibles* dengan presentasi (6%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Septiani (2016) di dapatkan hasil bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas terhadap dimensi *tangibles* di Instalasi Gawat Darurat RSUD Sumedang sebesar 68%. Hal ini terjadi dari sikap perawat yang belum otomatis dalam melakukan tindakan, sehingga untuk menunjukkan sikap menjadi perbuatan nyata dan baik dimata pasien masih kurang.

Pasa penelitian Natassa (2017) mmenunjukkan bahwa wujud kenyataan secara fisik *(tangibles)* yang tidak baik sebagian besar memberikan ketidakpuasan pasien yaitu sebanyak 36 orang (67,9%). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa P value 0,006 < 0,05, secara statistik disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *tangibles* dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti mengasumsikan bahwa puasanya pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan adalah perawat mampu memberikan asuhan keperawatan dengan sikap yang siap dan tanggap saat pasien membutuhkan perawatan, perawat mampu bekerja sama dengan anggota medis lain, pasien, keluarga pasien, dan tim sejawat keperawatan dalam menyelesaikan prioritas perencanangan pasien, perawat bersikap sopan dan santun terhadap pasien, dan perawat bertanggung jawab atas kesembuhan dan keluhan yang dialami pasien. Sehingga mutu pelayanan keperawatan sangat berpengaruh besar kepada pasien. Perawat yang memberikan pelayanan yang baik kepada pasien akan membuat pasien merasa puas dan akan mempercepat proses penyembuhannya. mutu pelayanan keperawatan juga berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien dikarenakan dalam rumah sakit perawat merupakan profesi yang cukup banyak dan yang lebih sering kontak dengan pasien. Maka dari itu pelayanan yang diberikan oleh perawat akan menjadi salah satu faktor terbesar dalam penilaian kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di masa pandemi covid-19 di ruang rawat inap interna RSUD dr, Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo dengan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Hasil penelitian teridentifikasi mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi berdasarkan 7 dimensi (*caring*, kecepatan, kolaborasi, *sincerity*, *courtesy*, empati, dan komunikasi teraupetik) mayoritas termasuk dalam kategori baik sebanyak 40 responden (72,2%) dan minoritas termasuk dalam kategori cukup sebanyak 15 responden (27,3). Jawaban responden mayoritas baik pada dimensi *courtesy* dengan presentasi (20%) dan minoritas jawaban cukup pada dimensi empati dengan presentase (11%) dan komunikasi terpautik dengan presentase (11%).

Hasil penelitian teridentifikasi kepuasan pasien di ruang rawat inap interna RSUD dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi berdasarkan 5 dimensi (*responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *reability*) mayoritas termasuk dalam kategori kepuasan tinggi sebanyak 36 responden (65,5%) dan minoritas termasuk dalam kategori rendah sebanyak 19 responden (34,5). Jawaban responden mayoritas kepuasan tinggi pada dimensi *assurance* dengan presentasi (21%) dan minoritas jawaban kepuasan rendah pada dimensi *tangibles* dengan presentase (19%).

Dari hasil penelitian teranalisis hasil uji statistik didapatkan nilai p=0,0001 dengan α < 0,05, maka di simpulkan terdapat hubungan yang

signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dimasa pandem covid-19 di ruang rawat inap interna RSUD dr.Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo. Semakin baik mutu pelaynan keperawatan yang diberikan makan semakin tinggi kepuasan psien terhadap pelayanan yang diterima.

SARAN

1. Bagi Peneliti dan Institusi

   Sebagai bahan bacaan dan referensi untuk menambah wawasan bagi mahasiswa. dapat meningkatkan pengetahuan dan wawasan serta pengalaman nyata dalam melaksanakan penelitian, khususnya tentang mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dimasa pandemi covid-19 sehingga dapat dijadikan sebagai kemajuan peningkatan ilmu manajemen kesehatan.
2. Bagi Tenaga Kesehatan

   Diharapkan untuk tenaga kesehatan dapat lebih meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga bisa lebih meningkatkan mutu pelayanan keperawatan yang berdampak pada kepuasan pasien
3. Bagi Rumah Sakit

   Diharapkan untuk mutu pelayanan keperawatan di RSUD dr.Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo lebih ditingkatkan pada dimensi empati dan dimensi komunikasi terapeutik dikarenakan pada 2 dimensi ini pada hasil penelitian di dapatkan hasil yang rendah. Pada penilaian kepuasan di harapkan rumah sakit lebih di tingkatkan lagi pada dimensi *tangibles* karena hasil penelitian menunjukan nilai rendah pada dimensi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Ulfah, A., & Darmawan, E. S. (2020). Analisis Pelayanan Kesehatan Ibu Dan Anak Pada Praktik Mandiri Bidan Di Masa Pandemi Covid-19. *Prosiding Forum Ilmiah Tahunan (FIT) …*, *April*, 25–26.

Mudayana, A. A. (2020). *Rumah Sakit Siap Hadapi Pandemi Covid-19*. NewsUAD. https://news.uad.ac.id/rumah-sakit-siap-hadapi-pandemi-covid-19/

Wulandari, A. (2018). Analisis kepuasan pasien terhadap pengendalian mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit haji makassar. *Skripsi*, 20–22.

Astuti, P. P. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di RS PKU Muhammadiyah Bantul. In *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*, *Skripsi*.

Guna, D., Sebagian, M., Mencapai, S., Sarjana, G., Studi, P., & Keperawatan, I. (2019). *Di Rs Pku Muhammadiyah Disusun Oleh□: Dewi Wulandari Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas ‘ Aisyiyah Yogyakarta*

Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, *22*(1), 43–52.

Yossy, C. E., Herman, & Hendra. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Bengkayang Tahun 2018. *Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Tanjungpura*, *58*(12), 7250–7257.

Delima, R., Prof, R., Manado, R. D. K., Nurani, D., Kaseke, M. M., & Mongan, A. E. (2021). *Dampak Pandemi Coronavirus Disease -19 terhadap Mutu Pelayanan kemoterapi di Ruang Delima RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado*. *9*(28), 412–423.

Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan*

Profesional.

Cynthia silsilia tailaso. (2018). Hubungan Muti Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Hubunga Mutu Pelayanan Kesehatan Denga Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado*, *7*, 1–10.

Kustriyani.M, T.S, W., & Sumbogo.F.S. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kpuasan Pasien di Rumah sakit Ruang Rawat Inap Kelas III. *Journal Nursing*, *X*(2).

Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, *2*(1), 45.

Krisnawati, T., Utami, N. W., & Lasri. (2017). Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. *Nursing News*, *2*(2), 314–320.

Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, *6*(2), 149.

Ritonga, N. (2018). Hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Rantau Prapat Kab.labuhan ratu 2017. *Universitas Sumatera Utara. Skripsi*, 4–16.

Mubin, M. F., & Jalal, A. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang. *Journal Of Holistic Nursing Science*, *1*(2), 1–7.

Wira, D., Suarjana, & Wijaya, G. (2014). Hubungan antara Persepsi Daya Tanggap dan Persepsi Empati dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wangaya Denpasar. *Public Health and preventive medicine archive*, *2*(2), 150–155

Anwar, K. (2017). *Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien rawat inap pku muhammadiah bantul yogyakarta skripsi*.

Hidayatullah, M. S. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Tapen Kabupaten Bondowoso. *Jurnal Keperawatan Profesional*, *8*(1), 62–73.

Rini Handayani. (2019). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Yang Dipersepsikan Keluarga Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Di Ruang Rawat Inap Anak RSUD Dr. Adnaan Wd Payakumbuh Tahun 2019. *Sustainability (Switzerland)*, *11*(1), 1–14.

Yuni Triwardani. (2017). *Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien BPJS pada Pelayanan Di Puskesman Pamulang*.

Mernawati, D., & Zainafree, I. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Health Perspective Journal*, *1*(1), 45–52.

Septiani. (2016). *Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang*. *vol 7 no.1*.

Natassa, J. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Pekanbaru. *Photon: Jurnal Sain dan Kesehatan*, *7*(2), 93–98.