



## HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DIRUANG BEDAH RSUD MAYJEN H.A THALIB KOTA SUNGAI PENUH TAHUN 2025

Moza Suzana

<sup>1</sup>Stikes Bina Insani Sakti, [mozasuzana45@gmail.com](mailto:mozasuzana45@gmail.com), orcid: <https://orcid.org/0000-0002-2498-8768>  
Jalan Prof. DR. Sri Sudewi Maschun Sofwan, Kawasan Sentiong, Kecamatan Sungai Bungkal, Kota Sungai Penuh, Jambi

Submitted: 6 Januari 2026

Revised: 12 Maret 2026

Accepted: 27 Maret 2026

Published: 30 Maret 2026

### ABSTRAK:

Keberadaan pelayanan kesehatan sangat penting dalam mewujudkan masyarakat yang sehat, berbagai pelayanan kesehatan milik pemerintah maupun swasta didirikan pada setiap daerah untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian yaitu mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Bedah RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh Tahun 2025. Jenis penelitian ini kuantitatif bersifat *analitik* dengan pendekatan *cross sectional study*. Variabel *independent* dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan kesehatan, sedangkan variabel *dependen* adalah kepuasan pasien rawat inap. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat di Ruang Bedah RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh pada tahun 2024 sebanyak 1033 orang dengan sampel sebanyak 91 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Penelitian dilaksanakan di Ruang Bedah RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh pada Bulan Januari-Juni Tahun 2025. Didapatkan hasil bahwa sebagian besar 46 (50,5%) responden dengan mutu pelayanan kesehatan baik, sebagian besar 52 (71,1%) responden dengan tingkat kepuasan puas, dengan hasil uji statistik (*Chi Square*) diperoleh p value 0,004. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Bedah RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh Tahun 2025. Saran penelitian ini agar dapat diterapkan dalam praktek keperawatan sehari-hari seperti memberikan mutu pelayanan yang baik, sehingga pasien akan selalu puas atas pelayanan yang diberikan oleh perawat.

**Kata Kunci:** Mutu Pelayanan; Kesehatan; Kepuasan Pasien

### **ABSTRACT:**

*The existence of health is very important in realizing a healthy society, various government and private health services are established in each region to facilitate the community in accessing health services. The purpose of this study is to determine the reciprocal relationship between health services and inpatient satisfaction in the Surgical Room of Mayjen H.A Thalib Regional General Hospital, Sungai Penuh City in 2025. This type of research is quantitative and analytical with a cross-sectional study approach. The independent variable in this study is the quality of health services, while the dependent variable is inpatient satisfaction. The population in this study were all patients treated in the Surgical Room of Mayjen H.A Thalib Regional General Hospital, Sungai Penuh City in 2024, the population consisted of 1033 people with a sample of 91 people. The sampling technique used in this study was the Accidental Sampling technique. This research was conducted in the Surgical Room of Mayjen H.A Thalib Regional General Hospital, Sungai Penuh City. The research time was conducted in January-June 2025. The results showed that most of the 46 (50.5%) respondents with good quality of health services, most of the 52 (71.1%) respondents with a satisfied level of satisfaction, with the results of the statistical test (Chi Square) obtained a p value of 0.004. The conclusion in this study is to show that there is a reciprocal relationship between health services and the satisfaction of inpatients in the Surgery Room of Mayjen H.A Thalib Regional General Hospital, Sungai Penuh City in 2025. The suggestion of this study is that it can be applied in daily care practices such as providing good reciprocal services, so that patients will always be satisfied with the services provided by nurses.*

**Keywords:** *Quality of Services; Health; Patient Satisfaction*

### **PENDAHULUAN**

Rumah sakit ialah institusi pelayanan kesehatan yang melakukan beberapa jenis pelayanan antara lain pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan serta peningkatan kesehatan, sebagai kawasan pendidikan dan atau pelatihan medik dan para medik, sebagai kawasan penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan serta untuk menghindari risiko dan gangguan kesehatan (Kartikasari D, 2019). Keberadaan pelayanan kesehatan sangat penting dalam mewujudkan masyarakat yang sehat, berbagai pelayanan kesehatan milik pemerintah maupun swasta didirikan pada setiap daerah untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan kesehatan (Anggraini R, Ernawati & Nurfianti A, 2021).

Pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan secara individual atau bersama-sama pada suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok maupun masyarakat. Perawat merupakan tenaga kesehatan dengan waktu pelayanan yang berkesinambungan selama 24 jam pada saat merawat pasien. sehingga dapat dikatakan pelayanan perawat adalah ujung tombak pelayanan kesehatan di Rumah Sakit serta sangat berperan dalam memberikan kepuasan pasien (Sondakh Y.J dkk, 2019).

Masyarakat selalu mengharapkan supaya pelayanan rumah sakit, baik milik pemerintah ataupun pihak swasta dapat memberikan pelayanan yang baik serta memuaskan bagi setiap

pengguna yang memanfaatkannya. Mutu adalah derajat dipenuhinya persyaratan yang ditentukan. Mutu adalah kesesuaian terhadap kebutuhan, Jika mutu rendah merupakan akibat dari ketidaksesuaian. Mutu tidak sama dengan kemewahan. Suatu produk atau pelayanan yang sesuai dengan segala spesifikasinya akan dikatakan bermutu, apapun bentuk produknya. Mutu harus bisa dicapai, diukur, bisa memberi keuntungan serta untuk mencapainya dibutuhkan kerja Keras (Sriyanti C, 2016).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi. Mutu pelayanan serta kepuasan pasien adalah dua hal paling penting didalam pelayanan rumah sakit. Pasien merasa tidak puas akan pelayanan kesehatan pada rumah sakit antara lain perawat dan dokter tidak memberikan perhatian terhadap keluhan pasien serta keluarga, kemudian dokter serta perawat yang tidak bersikap ramah, serta sulitnya berinteraksi dengan petugas kesehatan (Toruan E.M.L, 2017).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putra P.A, Hamim N & Rachmawati Y pada tahun penelitian (2024) dengan judul penelitian yaitu "Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap". Didapatkan hasil penelitian dengan p value 0,000 ( $p < 0,05$ ). Maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Zaleha S, Handayani S.T & Rustandi H pada tahun penelitian (2022) dengan judul penelitian yaitu "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Mukomuko Tahun 2022". Didapatkan hasil penelitian dengan p value 0,000 ( $p < 0,05$ ). Maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan di Ruang Bedah RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh pada tanggal 05 Februari 2025. Adapun data yang didapatkan pasien yang pernah dirawat inap pada tahun 2022 sebanyak 1088 orang, pada tahun 2023 sebanyak 1158 orang dan pada tahun 2024 menurun pasien yang pernah dirawat inap sebanyak 1033 orang. Berdasarkan wawancara terhadap 10 orang pasien tentang pelayanan yang diberikan oleh perawat, 6 orang diantaranya merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, hal ini disebabkan kurangnya komunikasi perawat serta penjelasan yang kurang tentang tindakan yang akan dilakukan oleh perawat seperti saat akan memberikan obat injeksi. Pasien dan keluarga mengatakan juga ada beberapa orang perawat yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan, kurang senyum, jarang berkomunikasi dengan pasien dan hanya datang jika akan melakukan tindakan pada pasien. Sedangkan 4 orang lainnya mengatakan meskipun pelayanan dan kurangnya komunikasi yang diberikan oleh perawat namun mereka mengerti dengan kondisi perawat yang melayani banyak pasien sehingga kurang memiliki waktu untuk menjelaskan secara detail tentang tindakan yang akan dilakukan.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini kuantitatif bersifat *analitik* dengan pendekatan *cross sectional study*. Variabel *independent* dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan kesehatan, sedangkan variabel *dependen* adalah kepuasan pasien rawat inap di Ruang Bedah RSUD Mayjen H.A Thalib Kota

Sungai Penuh Tahun 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat di Ruang Bedah RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh pada tahun 2024 sebanyak 1033 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *Accidental Sampling*, dengan sampel sebanyak 91 responden, karena batasan waktu penelitian. Penelitian ini telah dilaksanakan di Ruang Bedah RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh. Waktu penelitian ini telah dilaksanakan pada Bulan Januari-Juni Tahun 2025. Instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner mengukur variabel mutu pelayanan kesehatan terdiri dari 25 pertanyaan dengan menggunakan skala likert, sedangkan pada kuesioner kepuasan pasien terdiri dari 10 pertanyaan dengan menggunakan skala liker.

Adapun ijin etik penelitian (*Ethical clearance*) didapatkan dari STIKes BIS dengan nomor 009/238/AKPER-BIS/IV/2025, Puskesmas Rawang dengan nomor B/800/1.2/873/VI/2025/PKM-RWG dan dari KESBANGPOL dengan nomor B/000.9.2/147/V/2025/Kesbangpol-2. Uji Validitas pada penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Ruang Interne, dengan responden sebanyak 15 orang. Adapun kuesioner mutu pelayanan kesehatan dengan r hitung dalam rentang 0,500,-0,872, sedangkan kuesioner kepuasan pasien dalam rentang 0,568-0,889, maka nilai tersebut menunjukkan bahwa pertanyaan dalam kuesioner penelitian ini valid. Hasil uji reliabilitas yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Ruang Interne, dengan responden sebanyak 15 orang. Adapun kuesioner mutu pelayanan kesehatan adalah 0,761 ( $>0,60$ ), sedangkan kuesioner kepuasan pasien adalah 0,873 ( $>0,60$ ), maka kuisioner dikatakan reliable. Metode analisis statistik yang digunakan dengan uji Chi-square dengan tingkat kepercayaan 95%

## **PENELITIAN RELEVAN**

Pada penelitian yang dilakukan oleh Putra P.A, Hamim N & Rachmawati Y pada tahun penelitian (2024) dengan judul penelitian yaitu “Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap”. Didapatkan hasil penelitian dengan p value 0,000 ( $p<0,05$ ). Maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap. Pada penelitian yang dilakukan oleh Zaleha S, Handayani S.T & Rustandi H pada tahun penelitian (2022) dengan judul penelitian yaitu “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Mukomuko Tahun 2022”. Didapatkan hasil penelitian dengan p value 0,000 ( $p<0,05$ ). Maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Pasalli A & Patattan A pada tahun penelitian (2021) dengan judul penelitian yaitu “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal”. Didapatkan hasil penelitian dengan p value 0,000 ( $p<0,05$ ). Maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil telaah beberapa penelitian terdahulu, diketahui bahwa sebagian besar studi hanya berfokus pada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien secara umum di ruang rawat inap tanpa spesifikasi unit pelayanan tertentu. Penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien

menggunakan pendekatan *cross sectional* dan dimensi mutu seperti *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Namun, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan pada ruang penyakit dalam atau rawat inap umum serta belum secara spesifik mengkaji konteks pelayanan di ruang bedah yang memiliki karakteristik pelayanan berbeda, seperti kebutuhan tindakan operatif, intensitas perawatan yang lebih tinggi, serta risiko komplikasi pasca operasi. Selain itu, masih terbatas penelitian yang mengkaji mutu pelayanan secara komprehensif dengan mempertimbangkan pengalaman pasien selama proses pra, intra, hingga pasca tindakan bedah. Oleh karena itu, terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang menunjukkan perlunya kajian lebih mendalam mengenai hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien secara spesifik di ruang rawat inap bedah, sehingga penelitian ini memiliki nilai kebaruan (*novelty*) dalam memberikan gambaran yang lebih kontekstual dan spesifik terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di unit bedah.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu Pelayanan Kesehatan	F	%
Kurang Baik	45	49,5
Baik	46	50,5
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan**

Berdasarkan tabel 1, sebagian besar 46 (50,5%) responden dengan mutu pelayanan kesehatan baik di Ruang Bedah RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh Tahun 2025. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra P.A, Hamim N & Rachmawati Y pada tahun penelitian (2024) dengan judul penelitian yaitu "Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap". Didapatkan hasil penelitian bahwa sebagian besar 54 (84,4%) responden dengan mutu pelayanan kesehatan baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zaleha S, Handayani S.T & Rustandi H pada tahun penelitian (2022) dengan judul penelitian yaitu "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Mukomuko Tahun 2022". Didapatkan hasil penelitian bahwa sebagian besar 67 (89,3%) responden dengan mutu pelayanan kesehatan baik. Penelitian ini juga sejalan dengan menurut penelitian yang dilakukan oleh Pasalli A & Patattan A pada tahun penelitian (2021) dengan judul penelitian yaitu "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal". Didapatkan hasil penelitian bahwa sebagian besar 48 (59,3%) responden dengan mutu pelayanan kesehatan baik.

Mutu pelayanan keperawatan merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh profesi keperawatan dalam memenuhi kebutuhan pasien dalam mempertahankan keadaan dari segi biologis, psikologis, sosial dan spiritual. Peningkatan mutu pelayanan merupakan derajat memberikan pelayanan yang efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan

teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan atau keperawatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal (Pranata L, 2021).

Adapun kualitas mutu pelayanan keperawatan terdiri atas beberapa factor antara lain : komunikasi dari mulut kemulut (*Word of Mouth Communication*), Komunikasi dari mulut kemulut ini sering dilakukan oleh masyarakat awam yang telah mendapatkan perawatan sebuah instansi. Yang nantinya hal ini akan menyebarkan berita positif apabila mereka (pasien) mendapatkan perlakuan yang baik selama dirawat atau menyampaikan berita negatif tentang mutu pelayanan keperawatan berdasarkan pengalaman yang tidak menyenangkan. Kebutuhan pribadi (*Prsonal Need*), kebutuhan dari masing-masing pasien yang bervariasi maka mutu pelayanan keperawatan juga harus menyesuaikan berdasarkan kebutuhan pribadi pasien. Pengalaman masa lalu (*Past Experience*), seorang pasien kebanyakan akan cenderung menilai sesuatu berdasarkan pengalaman yang pernah mereka alami. Dalam mutu pelayanan keperawatan yang baik akan memberikan pengalaman yang baik kepada setiap pasien, tetapi sebaiknya jika seseorang pernah mengalami hal yang kurang baik terhadap mutu pelayanan keperawatan maka akan melekat sampai pasien tersebut mendapatkan perawatan kembali disuatu instansi (Pranata L, 2021).

Menurut asumsi penelitian bahwa, pelayanan yang diberikan telah memenuhi sebagian besar harapan pasien, baik dari segi ketepatan tindakan, kecepatan pelayanan, maupun sikap tenaga kesehatan. Penilaian ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang baik berpotensi memberikan pengalaman positif bagi pasien selama menjalani perawatan, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Namun demikian, masih terdapat proporsi responden lain yang menilai mutu pelayanan belum optimal, sehingga diperlukan upaya peningkatan kualitas secara berkelanjutan agar seluruh pasien dapat merasakan pelayanan yang maksimal dan merata.

### Kepuasan Pasien

Tingkat Kepuasan	F	%
Puas	52	57,1
Kurang Puas	39	42,9
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan pasien**

Berdasarkan tabel 2 sebagian besar 52 (57,1%) responden dengan tingkat kepuasan puas di Ruang Bedah Rsud Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh Tahun 2025. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra P.A, Hamim N & Rachmawati Y pada tahun penelitian (2024) dengan judul penelitian yaitu "Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap". Didapatkan hasil penelitian bahwa sebagian besar 53 (82,8%) responden dengan kepuasan pasien pada kategori puas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zaleha S, Handayani S.T & Rustandi H pada tahun penelitian (2022) dengan judul penelitian yaitu "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah MukomukoTahun 2022". Didapatkan hasil penelitian bahwa sebagian besar 51 (68,0%)

responden dengan kepuasan pasien pada kategori puas. Penelitian ini juga sejalan dengan menurut penelitian yang dilakukan oleh Pasalli A & Patattan A pada tahun penelitian (2021) dengan judul penelitian yaitu "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal". Didapatkan hasil penelitian bahwa sebagian besar 46 (56,8%) responden dengan kepuasan pasien pada kategori puas.

Kepuasan pasien merupakan evaluasi spesifik terhadap transaksi pemberian jasa, sedangkan persepsi terhadap kualitas jasa terkait dengan penilaian umum mengenai superioritas pemberian jasa (Mu'ah, 2021). Menurut Hasan, (2014) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan/pasien diklasifikasikan dalam beberapa tingkatan sebagai berikut :p uas merupakan ukuran subjektif hasil penilaian pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sepenuhnya atau kurang sesuai dengan kebutuhan atau keinginan seperti sarana dan prasana kurang bersih dan kurang lengkap, agak kurang cepat proses administrasi, atau kurang ramah petugas kesehatannya yang semua ini menggambarkan tingkat kualitas pelayanan yang kategori sedang. Kurang puas merupakan penilaian subjektif perasaan pasien yang rendah yang menggambarkan kualitas pelayanan tidak sesuai dengan kebutuhan atau keinginan, seperti sarana tidak bersih prasarana tidak lengkap, proses administrasi lambat (lama), atau petugas kesehatan yang tidak ramah, semua ini menggambarkan tingkat kualitas pelayanan kategori paling rendah.

Menurut Hasan (2014) ada enam faktor yang menyebabkan timbul rasa ketidakpuasan pasien terhadap suatu pelayanan kesehatan yaitu: pelayanan kesehatan tidak sesuai dengan harapan dan kenyataan, layanan selama proses menikmati jasa pelayanan kesehatan tidak memuaskan, Perilaku personal pemberi pelayanan kesehatan kurang memuaskan, suasana dan kondisi fisik lingkungan pelayanan kesehatan yang tidakmenunjang, tidak memadai, *cost* terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuangdan harga tidak sesuai dan promosi / iklan layanan kesehatan tidak sesuai dengan kenyataan.

Menurut asumsi penelitian bahwa, pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan dan kebutuhan sebagian besar pasien. Tingkat kepuasan ini mencerminkan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan ekspektasi pasien, baik dari aspek pelayanan medis maupun nonmedis. Kepuasan pasien yang tinggi juga dapat menjadi indikator bahwa mutu pelayanan kesehatan yang diberikan sudah cukup baik. Namun demikian, masih adanya responden yang belum puas menunjukkan perlunya evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan guna mencapai kepuasan pasien yang lebih optimal.

## **Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Bedah RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh Tahun 2025**

		Tingkat Kepuasan		Total	P Value
		Kurang Puas	Puas		
Mutu Pelayanan Kesehatan	Kurang Baik	27	19	46	0,004
	Baik	29,7%	20,8%	50,5%	
	Baik	12	33	45	
		13,2%	36,3%	49,5%	
Total		29	52	91	
		42,9%	57,1%	100,0%	

**Tabel 3. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien**

Penelitian diperoleh hasil proporsi lebih banyak ditemukan pada responden dengan mutu pelayanan kesehatan baik dan tingkat kepuasan dengan kategori puas 33 (36,3%) responden, dibandingkan dengan responden terhadap mutu pelayanan kesehatan kurang baik dan tingkat kepuasan dengan kategori kurang puas 27 (29,7%) responden. Hasil uji statistic (*Chi Square*) diperoleh nilai  $p=0.004$  ( $p<0.05$ ), berarti terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Bedah Rsud Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh Tahun 2025.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zaleha S, Handayani S.T & Rustandi H pada tahun penelitian (2022) dengan judul penelitian yaitu "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah MukomukoTahun 2022". Didapatkan hasil penelitian dengan p value 0,000 ( $p<0,05$ ). Maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Penelitian ini juga sejalan dengan menurut penelitian yang dilakukan oleh Pasalli A & Patattan A pada tahun penelitian (2021) dengan judul penelitian yaitu "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal". Didapatkan hasil penelitian dengan p value 0,000 ( $p<0,05$ ). Maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

Pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan secara individual atau bersama-sama pada suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok maupun masyarakat. Perawat merupakan tenaga kesehatan dengan waktu pelayanan yang berkesinambungan selama 24 jam pada saat merawat pasien. sehingga dapat dikatakan pelayanan perawat adalah ujung tombak pelayanan kesehatan di Rumah Sakit serta sangat berperan dalam memberikan kepuasan pasien (Sondakh Y.J dkk, 2019).

Masyarakat selalu mengharapkan supaya pelayanan rumah sakit, baik milik pemerintah ataupun pihak swasta dapat memberikan pelayanan yang baik serta memuaskan bagi setiap pengguna yang mememanfaatkannya. Mutu adalah derajat dipenuhinya persyaratan yang ditentukan. Mutu adalah kesesuaian terhadap kebutuhan, Jika mutu rendah merupakan akibat dari ketidaksesuaian. Mutu tidak sama dengan kemewahan. Suatu produk atau pelayanan yang sesuai dengan segala spesifikasinya akan dikatakan bermutu, apapun bentuk produknya. Mutu

harus bisa dicapai, diukur, bisa memberi keuntungan serta untuk mencapainya dibutuhkan kerja Keras (Sriyanti C, 2016).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi. Mutu pelayanan serta kepuasan pasien adalah dua hal paling penting didalam pelayanan rumah sakit. Pasien merasa tidak puas akan pelayanan kesehatan pada rumah sakit antara lain perawat dan dokter tidak memberikan perhatian terhadap keluhan pasien serta keluarga, kemudian dokter serta perawat yang tidak bersikap ramah, serta sulitnya berinteraksi dengan petugas kesehatan (Toruan E.M.L, 2017).

Menurut asumsi penelitian bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Bedah RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh Tahun 2025. Dimana, semakin baik mutu pelayanan kesehatan maka akan disertai dengan kepuasan pada pasien, sehingga pasien akan memberikan pandangan positif terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh perawat dan pasien akan memberi tahu kepada keluarga, teman ataupun tetangga mengenai pelayanan kesehatan yang sangat baik, sehingga responden akan kembali lagi untuk berobat ke Rumah Sakit. Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa adanya terkaitan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Bedah RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh Tahun 2025. Diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, keterampilan bagi penulis dalam melakukan penelitian mengenai hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap. Sebagai acuan kepada Rumah Sakit Umum Mayjen H.A Thalib Sungai Penuh dalam melakukan peninjauan terhadap hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap. Juga sebagai penambah pengetahuan bagi semua lapisan tim kesehatan khususnya di bidang keperawatan maupun tim kesehatan lainnya dalam melakukan peninjauan terhadap kepuasan pasien rawat inap dalam pemberian mutu pelayanan kesehatan oleh tenaga kesehatan Adapun beberapa keterbatasan yang perlu dicermati secara reflektif. Jumlah responden yang terbatas dan hanya dilakukan di satu lokasi, yaitu rawat inap di Ruang Bedah RSUD Mayjen H.A Thalib Kota Sungai Penuh, menyebabkan hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasikan ke wilayah atau fasilitas kesehatan lain dengan karakteristik berbeda. Serta sebagian pasien yang kurang puas atas pelayanan yang diberikan, sebagian responden yang mutu pelayanan kesehatan kurang baik, selain itu tidak sesuainya waktu penelitian dengan tanggal yang telah ditentukan disurat balasan izin penelitian, namun demikian penelitian tetap melakukan penelitian sampai selesai.

## **REFERENCE**

Abdat M. (2023). *Kesiapan Pembangunan Rumah Sakit : Sebuah Studi Kelayakan*. Aceh : Syiah Kuala University Press.

- Aisyiah K.I. (2023). *Manajemen Pemasaran Rumah Sakit*. Padang : CV Gita Lentera.
- Alfitri, Kurniati & Sefitri. (2020). Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima “Duta We Care” Terhadap Kepuasan Pelayanan Keperawatan Di Rsup Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Kesehatan Medika Sainatika*, 14(1).
- Anggraini R, Ernawati & Nurfianti A. (2021). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit : Literature Review*.
- Annisa N. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Tk. Iv Madiun Tahun 2017*. Prodi S1 Kesehatan Masyarakat Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun
- Asih Blandina, O., Cabu, R. ., & Tatuwo, Y. (2026). Penanganan Kegawatdaruratan Akibat Sengatan Hewan Laut Berbisa: Pengalaman Nelayan (Pajeko) Di Desa Gamhoku. *Nan Tongga Health And Nursing*, 21(1), 1–12. <https://doi.org/10.59963/nthn.v21i1.661>
- Dewi, Eravianti & Putri. (2020). *Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Lubuk Begalung*. Seminar Nasional Stikes Syedza Sainatika.
- Dini Qurrata Ayuni, & Rizki Amelta. (2020). Pengaruh Senam Kaki Diabetes Terhadap Perubahan Kadar Gula Darah Pada Penderita DM Tipe 2 Di Puskesmas Pauh Kamar. *Nan Tongga Health And Nursing*, 15(1), 13–20. <https://doi.org/10.59963/nthn.v14i1.27>
- Dona R, Fitriani A.D & Aini N. (2019). *Pengaruh mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di rumah sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau tahun 2019*. *Jurnal Mutiara Kesehatan Masyarakat*, 4(2).
- Hasan. (2014). *Hubungan Waiting Times/Waktu Tunggu Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Mata Pada Instalasi Rawat Jalan Di Rsud Tarakan Propinsi Kalimantan Timur Tahun 2013*. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin Makassar.
- Kartikasari D. (2019). *Administrasi Rumah Sakit*. Malang : Wineka Media
- Iman A.T. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Lisna, Syafar M & Rifai M. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka Utara. *Jurnal Keperawatan dan Kebidanan*, 7(2).
- Melliniawati T, Syari W & Chotimah I. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Bantargebang Tahun 2022. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 6(2).
- Mu’ah. (2021). *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Sidoarjo : Zifatama.
- Muninjaya G. (2021). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Nofianal. (2012). Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal Kesehatan*, 1(90).

- Nursalam. (2017). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 5*. Jakarta : Salemba Medika.
- Pasalli A & Patattan A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale (JKFN)*, 4(1).
- Pranata, L. (2021). *Manajemen Keperawatan "Kualitas Pelayanan Keperawatan"*. Solok : Insan Cendekia Mandiri.
- Prapitasari & Jalilah. (2020). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Indramayu : CV Adanu Abimata.
- Putra P.A, Hamim N & Rachmawati Y. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmu Kesehatan Mandira Cendikia*, 3(11).
- Rombon Y.A.L, Podung J.B & Mamuja P.P. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Papakelan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA*, 2(2).
- Sondakh Y.J, Wowor R.E, Kolibu F.K, Kesehatan F, Universitas M & Ratulangi, S. (2019). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*
- Sriyanti C. (2016). *Mutu Layanan Kebidanan & Kebijakan Kesehatan*. Pusdik SDM Kesehatan.
- Toruan E.M.L. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pelabuhan Medan (*Prima Husada Cipta*), 1(2).
- Zaleha S, Handayani S.T & Rustandi H. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Mukomuko Tahun 2022. *Journal Hygea Public Health*, 1(1).

