

KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN BERDASARKAN DIMENSI RELIABILITY, RESPONSIVNESS, ASSURANCE, EMPATHY, DAN TANGIBLE DI RUMAH SAKIT TINGKAT II ROBERT WOLTER MONGISIDI MANADO

Yuke Tyneke Darado^{1*}, Barnabas Harold Ralph Kairupan², Oksfriani Jufri Sumampouw³

Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia¹

Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia²

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia³

*Email correspondensi: yukedarado@gmail.com

ABSTRAK

Rumah sakit merupakan salah penyedia layanan kesehatan yang diharapkan memberikan layanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit merupakan salah satu hal yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas layanan keperawatan di Rumah Sakit Tingkat II Robert Wolter Mongisidi Manado. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan pada Desember 2022. Responden penelitian ini sebanyak 115 pasien yang diambil secara *purposive sampling*. Data diperoleh melalui wawancara. Data dianalisis secara univariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *reliability* pelayanan perawat diperoleh sebanyak 100 responden (87%) merasa cukup sedangkan 15 responden (13%) merasa kurang, *responsiveness* perawat menunjukkan sebanyak 101 responden (87,8%) merasa cukup dan 14 responden (12,2%) merasa kurang. *Assurance* pelayanan perawat menunjukkan sebanyak 98 responden (85,2%) merasa cukup sedangkan yang merasa kurang sebanyak 17 responden (14,8%). *Empathy* perawat diperoleh sebanyak 100 responden (87%) merasa cukup sedangkan yang merasa kurang ada sebanyak 15 responden (13%). Kualitas pelayanan dilihat dari *tangible* menunjukkan bahwa sebanyak 100 responden (87%) merasa cukup dan sebanyak 15 responden (13%) merasa kurang. Kesimpulan penelitian ini yaitu kualitas pelayanan perawat berdasarkan dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible* menunjukkan kualitas yang cukup baik sehingga perlu mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan perawat melalui pengawasan dan evaluasi terhadap perawat yang melakukan pelayanan terhadap pasien dan memberikan *rewards* kepada perawat yang sudah memberikan pelayanan secara maksimal terhadap pasien yang datang berkunjung di Rumah Sakit Tingkat II Robert Wolter Mongisidi Manado.

Kata Kunci : Reliability; responsiveness; assurance; empathy; tangible; rumah sakit

ABSTRACT

Hospitals are one of the health care providers that are expected to provide quality services. The quality of nursing services in hospitals is one of the important things in improving the quality of hospital services. The purpose of this study was to analyze the quality of nursing services at Robert Wolter Mongisidi Level II Hospital Manado. This study is an observational study with a cross sectional approach. The study was conducted in December 2022. The respondents of this study were 115 patients who were taken by purposive sampling. Data obtained through interviews. Data were analyzed univariately. The results showed that the reliability of nurse services was obtained as many as 100 respondents (87%) felt sufficient while 15 respondents (13%) felt lacking, nurse responsiveness showed as many as 101 respondents (87.8%) felt sufficient and 14 respondents (12.2%) felt lacking. Assurance of nurse services showed that as many as 98 respondents (85.2%) felt sufficient while those who felt less as many as 17 respondents (14.8%). Empathy nurses obtained as many as 100 respondents (87%) felt enough while those who felt less there were as many as 15 respondents (13%). The quality of service seen from tangible shows that as many as 100 respondents (87%) feel enough and as many as 15 respondents (13%) feel lacking. The conclusion of this study is that the quality of nurse services based on the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible shows good enough quality so it is necessary to strive to improve the quality of nurse services through supervision and

evaluation of nurses who perform services to patients and provide rewards to nurses who have provided maximum service to patients who come to visit at Robert Wolter Level II Hospital Mongisidi Manado.

Keywords : *Reliability; responsiveness; assurance; empathy; tangible; hospital*

PENDAHULUAN

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, Kementerian Kesehatan RI mengamanahkan bahwa dibutuhkan tindakan yang komprehensif dan responsif dari rumah sakit terhadap kejadian tidak diinginkan di fasilitas pelayanan kesehatan agar kejadian serupa tidak terulang kembali, seperti yang diamanahkan di dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 17 tahun 2011 pada Pasal 5 bahwa setiap fasilitas pelayanan kesehatan harus menyelenggarakan keselamatan pasien termasuk rumah sakit.

Rumah sakit harus menerapkan sistem pelayanan yang menjamin terlaksananya, antara lain: asuhan pasien yang berfokus pada keselamatan pasien, dengan menerapkan asesmen risiko, identifikasi dan pengelolaan risiko pasien; pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar atau mengambil pengalaman dari insiden yang telah terjadi, serta upaya tindak lanjut dari insiden agar tidak terulang kembali; penerapan solusi dalam meminimalkan terjadinya risiko dan guna mencegah terjadinya cedera dari insiden atau kesalahan yang timbul dari suatu tindakan yang dilaksanakan atau dari tindakan yang tidak dilakukan dimana seharusnya tindakan tersebut dikerjakan (Kemenkes, 2011).

Peran adalah serangkaian perilaku yang dilakukan oleh seseorang terhadap orang lain sesuai dengan kedudukannya sehingga dapat memberikan dampak terhadap orang yang bersangkutan. Peran perawat adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh perawat dalam praktik pemberian pelayanan kesehatan khususnya pemberian asuhan keperawatan. Seorang perawat memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan asuhan keperawatan secara holistik kepada pasiennya. Perawat tidak hanya berperan untuk merawat pasien, tetapi juga bertanggung jawab untuk merubah kebiasaan hidup pasien terutama yang berkaitan dengan kesehatannya. Menjadi seorang perawat bukanlah suatu hal yang muda", terutama menjadi perawat yang profesional. Perawat profesional harus mampu menjadi role model bagi perawat vokasional terutama dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Peran perawat dalam pelayanan kesehatan antara lain sebagai pemberi asuhan keperawatan, advokat untuk pasien dan keluarga, pencegahan penyakit, pendidik, konseling, pengambilan keputusan, kolaborasi dan sebagai pembaharu (Sari, 2022).

Hadi (2016), menyatakan bahwa dalam menilai kualitas pelayanan tenaga kesehatan dari instansi kesehatan dapat diukur dari lima dimensi yaitu: *Reliability* (Keandalan), *Responsivness* (Cepat Tanggap), *Assurance* (Kepastian), *Empathy* (Empati), *Tangible* (Bukti Fisik). Penelitian yang dilakukan oleh Purwaningrum, (2020) dimana dimensi pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien menunjukkan dimensi pelayanan kesehatan *reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness*, memiliki korelasi yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan pula oleh Mariana, (2019) pada 185 responden dimana menunjukkan bahwa semua dimensi pelayanan kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien dimana *responsivness* dan *assurance* menjadi variabel yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien, sementara variabel *reliability, tangible, empathy* berhubungan namun tidak lebih baik dari variabel lainnya. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Pangemanan, et al (2022) dimana faktor yang memengaruhi kepuasan pasien salah satunya fasilitas rumah sakit yang memenuhi standart.

Data yang diperoleh di Rumah Sakit Tingkat II Robert Wolter Mongisidi Manado dimana jumlah tempat tidur sebanyak 38 buah, jumlah pasien rata-rata perbulan mulai Juni-Agustus sebanyak 138 pasien. *Bed Occupation Rate* (BOR) merupakan persentase pemakaian tempat

tidur pada satuan waktu tertentu. Indikator ini memberikan gambaran tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan tempat tidur rumah sakit. Nilai parameter BOR yang ideal adalah antara 60-85% (Depkes RI, 2005). Data di di Rumah Sakit Tingkat II Robert Wolter Mongisidi Manado rata-rata BOR sebesar 80%. *Length of stay* (LOS) merupakan rata-rata jumlah hari pasien rawat inap yang tinggal di rumah sakit. Lama perawatan yang dihitung dari setiap pasien masuk inap sampai hari keluar dari rumah sakit. Data di di Rumah Sakit Tingkat II Robert Wolter Mongisidi Manado rata-rata LOS selama 9 hari. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat 72.6 %, hal ini masih belum sesuai target yang diharapkan 86% dan masih jauh dari apa yang diharapkan oleh Kementerian Kesehatan dengan standart kepuasan 95%. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis kualitas layanan keperawatan di Rumah Sakit Tingkat II Robert Wolter Mongisidi Manado.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan pendekatan cross sectional. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Tingkat II Robert Wolter Mongisidi Manado pada Desember 2022. Responden penelitian ini sebanyak 115 pasien yang diambil secara purposive sampling. Variabel yang dianalisis yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Instrumen penelitian ini yaitu kuesioner yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Data diperoleh melalui wawancara. Data dianalisis secara univariat. Penelitian ini telah mendapatkan surat persetujuan lolos kaji etik (*ethical clearance*) dari Komite Etik Penelitian. Surat izin dari Komite Etik Penelitian Klinis (KEPK) Nomor 043/EC/KEPK-KANDOU/IV/2023.

HASIL

Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang dilihat yaitu umur, jenis kelamin dan tingkat pendidikan. Hal ini terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	n	%
Umur (tahun)		
16 – 30	42	36.5
31 - 45	23	20.0
45 – 60	60	43.5
Jumlah	115	100,0
Jenis Kelamin		
Perempuan	54	47.0
Laki-laki	61	53.0
Jumlah	115	100,0
Tingkat Pendidikan		
Tamat SD	4	3.5
Tamat SMP	9	7.8
Tamat SMA	81	70.4
Tamat D3	1	0.9
S1, S2, S3	20	17.4
Jumlah	115	100,0

Hasil penelitian yang dilakukan pada 115 responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia >45 tahun (43,5%), berjenis kelamin laki-laki (53%), serta untuk tingkat pendidikan paling banyak pada kategori tamat SMA (70,4%).

Kualitas Pelayanan Perawat

Kualitas Pelayanan perawat yang dilihat yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Hal ini terlihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Perawat

Kualitas Pelayanan Perawat	n	%
Reliability		
Cukup	100	87,0
Kurang	15	13,0
Jumlah	115	100,0
Responsiveness		
Cukup	101	87,8
Kurang	14	12,2
Jumlah	115	100,0
Assurance		
Cukup	98	85,2
Kurang	17	14,8
Jumlah	115	100,0
Empathy		
Cukup	100	87,0
Kurang	15	13,0
Jumlah	115	100,0
Tangibles		
Cukup	100	87,0
Kurang	15	13,0
Jumlah	115	100,0

Berdasarkan data dari Tabel 2 didapatkan hasil mengenai keandalan pelayanan perawat dimana sebanyak 100 responden (87%) merasa cukup sedangkan 15 responden (13%) merasa kurang di Rumah Sakit Robert Wolter Monginsidi Manado. Selanjutnya untuk kategori ketanggapan, hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat sebanyak 101 responden (87,8%) merasa cukup untuk kualitas pelayanan perawat terkait ketanggapannya, sedangkan sebanyak 14 (12,2%) responden merasa kurang. Berdasarkan data dari Tabel 2 maka didapatkan hasil mengenai kepastian perawat, sebanyak 98 responden (85,2%) merasa cukup sedangkan yang merasa kurang sebanyak 17 responden (14,8%). Sementara itu, untuk kategori perhatian perawat diperoleh sebanyak 100 responden (87%) merasa cukup sedangkan yang merasa kurang ada sebanyak 15 responden (13%). Selanjutnya kualitas pelayanan dilihat dari penampilan perawat, hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sebanyak 100 responden dengan persentase 87% merasa cukup dan sebanyak 15 responden dengan persentase 13% merasa kurang.

PEMBAHASAN

Reliability Pelayanan Perawat

Berdasarkan penilaian keandalan kualitas pelayanan perawat di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado sebagian pasien masih merasa mendapatkan pelayanan cukup baik. Aspek kemampuan pelayanan yang berkaitan dengan keandalan yaitu kemampuan perawat di rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan sehingga pasien benar-benar yakin dengan kemampuan perawat karena terkesan baik, terampil, bertanggung jawab. Hal ini juga berarti kemampuan pihak rumah sakit untuk mewujudkan kemampuan melaksanakan pelayanan keperawatan dengan terpercaya dan akurat.

Perawat dituntut dengan hasil kinerja yang harus sesuai dengan yang diharapkan diantaranya ketepatan waktu, pelayanan yang sama konsisten tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi sehingga nantinya akan melahirkan rasa kepuasan dari penerima layanan. Penelitian lain yang sejalan dengan penelitian ini tentang gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di RS diperoleh hasil 37 responden (64,9%) puas dengan pelayanan keperawatan di ruang rawat inap bahwa secara mutu pelayanan keperawatan mempunyai nilai yang baik, terutama pada pemberian prosedur oleh perawat kepada pasien rawat inap (Marpaung, 2010).

Kepuasan pasien merupakan dambaan setiap rumah sakit selama tempat penyedia jasa pelayanan kesehatan. Hasil penelitian lain yang sejalan dengan penelitian ini, yaitu hasil penelitian yang dilakukan pada pasien di Bukittinggi, dimana hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat gap yang positif antara harapan dan persepsi pasien terkait keandalan perawat (0.17) (Sesrianty et al., 2019). Artinya, apa yang diterima pasien terkait keandalan perawat dalam memberikan layanan sesuai dengan yang diharapkan pasien sebelum menerima layanan tersebut.

Ada beberapa hal yang harus dilakukan institusi untuk mewujudkan pelayanan yang reliable, di antaranya adalah melakukan pendidikan dan pelatihan kepada tenaga kesehatan secara berkesinambungan sehingga mereka menjadi seorang profesional yang benar-benar mampu memberikan pelayanan yang reliable sekaligus memiliki kesadaran yang tinggi akan pentingnya pelayanan yang handal. Penelitian lainnya menunjukkan bahwa kompetensi staf medis dalam memberikan layanan berhubungan dengan kepuasan pasien. Artinya staf medis yang dianggap kompeten dalam memberikan layanan kesehatan sesuai dengan harapan, dapat memberikan kepuasan dari penerima layanan yaitu pasien (Pangemanan et al., 2022).

Dalam pelayanan rumah sakit, pelayanan yang reliabel berarti pelayanan yang bebas dari kesalahan pengkajian, diagnosa, maupun penanganan, tidak terjadi malpraktik, dan pelayanan yang diberikan memberikan jaminan perbaikan kondisi pasien yang datang berobat. Hasil penelitian lain, menunjukkan bahwa keandalan dari staf medis, dalam hal ini dokter PPDS-1 berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pegawai lainnya karena selalu memberikan penjelasan tentang pelayanan/tindakan yang akan dilakukan (Palendeng, et al., 2023).

Responsiveness Pelayanan Perawat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden (87,8%) merasa cukup dengan kualitas pelayanan perawat dari aspek daya tanggap ini. Aspek daya tanggap (*responsiveness*) merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit yang meliputi kemampuan perawat menanggapi dan melakukan sesuatu yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pasien. Aspek daya tanggap berdasarkan tingkat kepuasan pasien merupakan harapan yang diterima atas pelayanan jasa keperawatan yang dipilih. Selain berpengaruh kepada kepuasan pasien, aspek daya tanggap staf medis, juga memberikan kepuasan kepada pegawai lainnya, staf medis (dokter PPDS-1) yang dianggap tanggap dan mampu merespon keluhan pasien sesuai dengan harapan pasien memberikan kepuasan kepada pegawai lainnya (Palendeng et al., 2023).

Hasil tersebut menunjukkan bahwa apa yang menjadi harapan pasien sebagian besar pasien cukup terpenuhi dimana mereka menerima pelayanan keperawatan yang mereka dapatkan ada beberapa telah sesuai dengan harapan mereka tetapi ada pula yang tidak atau kurang sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Kepuasan itu akan timbul setelah pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan. Setiap pasien itu memiliki perkiraan atau keyakinan masing-masing akan pelayanan keperawatan akan mereka dapatkan. Aspek daya tanggap ini juga dianggap merupakan faktor yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pada penelitian yang dilakukan oleh Palendeng et al., (2023).

Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa sebagian besar puas dengan dukungan yang diberikan oleh perawat yang mengingatkan pasien untuk makan dan minum obat, memberikan suntikan secara teratur serta memberikan penanganan masalah penyakit yang diderita pasien dengan efektif (Rusdiana, 2014).

***Empathy* Pelayanan Perawat**

Aspek *emphaty* mutu pelayanan keperawatan yaitu perhatian yang merupakan ketersediaan rumah sakit untuk peduli, memberikan perhatian pribadi dan kenyamanan kepada pasien sehingga pasien bisa merasakan kenyamanan selama menerima perawatan di rumah sakit. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa cukup untuk kualitas pelayanan aspek *emphaty* dari perawat di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado (87,0%). Hasil penelitian yang dilakukan di Medan menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan sangat memuaskan dengan 79,33%, mengatakan bahwa apabila tingkat kesesuaian antara kenyataan yang diterima dengan harapan pasien maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya (Iklashian, 2013).

Empati merupakan pelayanan yang diharapkan pasien meliputi hubungan perawat-pasien terjaga dengan baik hal ini sangat penting karena dapat membantu dalam keberhasilan penyembuhan dan peningkatan kesehatan pasien. Konsep yang mendasari hubungan perawat-pasien adalah hubungan saling percaya, empati dan caring (Anjaryani, 2009). Hasil analisis korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan dengan kekuatan moderate serta searah antara aspek *emphaty* dari kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepedulian dari perawat, maka pasien akan semakin puas dengan pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Siregar (2014) menyebutkan bahwa variabel empati berpengaruh positif terhadap kepuasan, artinya jika empati dari petugas kesehatan dianggap baik oleh pasien, maka kepuasan pasien pun akan meningkat.

***Assurance* Pelayanan Perawat**

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa sebagian besar pasien merasa cukup dengan pelayanan perawat dari aspek *assurance* (85,2%). Aspek *assurance* bentuk pelayanan yang diberikan staf rumah sakit yang dapat menimbulkan kepercayaan dari pasien terhadap rumah sakit. Pasien memberikan penilaian sesuai dengan apa yang diterima oleh pasien dalam hal pengetahuan, kemampuan, dan ketepatan dalam menangani masalah kesehatan mereka dalam menumbuhkan kepercayaan atas pelayanan keperawatan yang mereka terima.

Penelitian ini menilai aspek *assurance* sebagai persepsi pasien yang menerima manfaat akan pelayanan perawat, dimana kehadiran perawat menurut pasien dapat membantu meningkatkan rasa percaya diri untuk sembuh, perawat memberikan rasa aman, serta perawat memberikan waktu dan informasi yang cukup untuk menjelaskan kondisi kesehatan pasien. Menurut Fadlan (2014), jaminan dan kepastian merupakan kemampuan memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marpaung (2010) menunjukkan bahwa aspek mutu pelayanan keperawatan diperoleh sebanyak 39 responden (68,4%) puas dengan pelayanan keperawatan rawat inap. hal ini didapat bahwa sikap perawat yang selalu meminta persetujuan pasien setiap akan melakukan tindakan.

Tangible Pelayanan Perawat

Aspek lainnya kepuasan pasien adalah aspek penampilan dimana aspek ini menggambarkan tentang penampilan perawat saat memberikan pelayanan, seperti penggunaan papan nama, peralatan medis yang digunakan, serta mengenai kebersihan dan kerapihan diri perawat itu sendiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa cukup untuk aspek *tangible* kualitas pelayanan perawat di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado (87,0%).

Dimensi penampilan yang belum dipenuhi, menyebabkan pasien menjadi kurang loyalitas. Penampilan yang baik akan memengaruhi persepsi pasien (pelanggan) yang pada saatnya juga merupakan salah satu sumber yang memengaruhi harapan pelanggan. Karena *tangible* yang baik, maka harapan pelanggan menjadi lebih tinggi (Irawan, 2008). Kepuasan menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan penjaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Konsekuensi dari pola pikir yang demikian adalah dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang penting.

Bukti langsung (*tangible*) diartikan sebagai tampilan fisik. Dimensi ini biasanya digunakan perusahaan untuk menaikkan image di mata konsumen yang dapat digambarkan dengan kebersihan ruangan, kerapihan berpakaian, dan penataan tempat. Dalam suatu perusahaan jasa, khususnya pada Rumah Sakit, faktor kondisi fisik pada umumnya akan memberikan gambaran bagaimana Rumah Sakit tersebut dapat berpotensi untuk menunjukkan fungsinya sebagai tempat pelayanan kesehatan. Menurut Penelitian Muhyi et al. (2016), menyatakan bahwa kenyamanan ruang tunggu adalah salah satu faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini yaitu kualitas pelayanan perawat berdasarkan dimensi *reliability*, *responsivness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* menunjukkan kualitas yang cukup baik sehingga perlu mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan perawat melalui pengawasan dan evaluasi terhadap perawat yang melakukan pelayanan terhadap pasien dan memberikan *rewards* kepada perawat yang sudah memberikan pelayanan secara maksimal terhadap pasien yang datang berkunjung di Rumah Sakit Tingkat II Robert Wolter Mongisidi Manado.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih pada semua pihak yang telah membantu, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu dan semoga penelitian ini berguna bagi perkembangan ilmu penelitian

DAFTAR PUSTAKA

Alamri, A. M. 2015. Hubungan antara mutu pelayanan perawat dan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) Kesehatan di ruang rawat inap rumah sakit islam (RSI) Sitti Maryam Kota Manado. *Pharmacon*, 4(4).

- Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. 2020. Level of patient satisfaction with inpatient services and its determinants: a study of a specialized hospital in Ethiopia. *Journal of environmental and public health*, 2020.1-12.
- Butar-Butar, J., & Simamora, R. H. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 50-63.
- Evisusanti, S. 2020. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tiban Baru Tahun 2020. *Medrec Journal*, 1(1), 9-18.
- Hadi I. 2017. *Manajemen Keselamatan Pasien (Teori & Aplikasi)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kemkes, 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan.
- Mariana, D. 2019. Hubungan kualitas pelayanan keperawatan rawat inap dengan proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih rumah sakit. *Jurnal Ilmiah Multi Scinece Kesehatan*, 10(2), 145-162.
- Mariani, Kusumawati N, Paramitha D.S. 2021. *Nilai Esensial Dalam Praktik Keperawatan*. Bandung: Insania.
- Muhyi, R., Rahman, F., Pujiati, N., Marlinae, L., Wulandari, A., & Biworo, A. 2016. The Influence Of Appearance, Pharmacy, Installation And Hospitality Officer Installation Of Hospital Pharmacy To The Interest Of Repurchase Medicine of Outpatientin Skin and Veneral Polyclinic. *Hospitality Officer Installation Of Hospital Pharmacy To The Interest Of Repurchase Medicine of Outpatientin Skin and Veneral Polyclinic*, 14(6), 4173-4179.
- Pangemanan, A. C., Rampengan, S. H., Sumampouw, O. J., & Manampiring, A. E. 2022. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado pada masa pandemi covid-19. *Intisari Sains Medis*, 13(1), 19-24.
- Pangemanan, A. C., Rampengan, S. H., Sumampouw, O. J., & Manampiring, A. E. (2022). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado pada masa pandemi covid-19. *Intisari Sains Medis*, 13(1), 19-24.
- Pranata L. 2021. *Manajemen Keperawatan “Aplikasi Komunikasi Perawat dan Kepuasan Kerja”*. Padang: CV Insan Cendekia Mandiri.
- Purwaningrum, R. 2020. Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *J Ilmu Kedokt dan Kesehat*, 7(1), 357-367.
- Rusdiana. 2014. Studi Tentang Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Mawar Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. *eJournal Konsentrasi Sosiologi*. 2 (4) : 13 – 25
- Ryandini, T. P., & Hakim, L. 2019. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Asoka RSUD Dr. R. Koesma Tuban. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 85-93.
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. 2019. Analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116-126.
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. 2019. Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 6 (2), 116–126.
- Siregar, M. A. 2014. Pengaruh Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Dokter Program Pendidikan Dokter Spesialis (Ppds) Terhadap Kepuasan Pasien Umum di Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik Medan.

- Siswati, S. 2015. Kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Kota Makassar. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 11(3), 174-183.
- Marpaung, B. S. 2010. Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit XYZ Tahun 2009. *J. Ilm. Ranggagad*, 10(2), 171-178.