

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT IBU  
ANAK STELLA MARIS MEDAN**

Hetti Marlina Pakpahan, Detty Silalahi, Pretty Tampubolon  
FIK UNIVERSITAS DARMA AGUNG

Ketidakpuasan pelayanan keperawatan pasien rawat inap menjadi masalah yang harus menjadi perhatian pihak Rumah Sakit. Biasanya ketidakpuasan yang dialami pasien adalah : perawat tidak segera merespon keluhan pasien, kurang peduli, tidak empaty, dan fasilitas rumah sakit kurang lengkap. Pemberian Pelayanan keperawatan yang bermutu menjadi suatu hal yang penting untuk kepuasan pasien. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Stella Maris Medan. Subjek penelitian adalah pasien-pasien rawat inap yang berjumlah 50 orang, dengan kriteria pasien yang telah rawat inap lebih dari 1 hari, usia  $\geq 18$  tahun, dan dalam keadaan sadar penuh. Pemilihan sample yang digunakan adalah tehnik *accidental sampling*. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data pasien. Dan untuk menganalisis data, uji *Person chi-square* dengan  $\alpha < 0,005$  digunakan peneliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan adalah baik, pasien puas dengan pelayanan keperawatan, Dan hasil analisis bivariat menunjukkan nilai *p.value : 0.008*. yang artinya ada korelasi hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Pelayanan keperawatan yang bermutu khususnya di ruang rawat inap akan memberikan kepuasan pada pasien. Pasien puas karena pelayanan keperawatan yang diberikan perawat sesuai dengan yang diharapkannya. Selain itu dampak positif lainnya adalah terjadi peningkatan kunjungan pasien ke rumah sakit. Selain itu sebagai penerima asuhan keperawatan yang selalu berinteraksi langsung dengan perawat, pasien mengharapkan pelayanan terbaik bagi dirinya atau keluarga. Perawat sebagai pemberi asuhan keperawatan wajib memberikan pelayanan yang bermutu kepada pasien. Pelaksanaan survey kepuasan pasien secara rutin dan berkesinabungan perlu dilakukan oleh bidang manajemen keperawatan rumah sakit.

**Key words :** Mutu, Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien, perawat.