**(JIK) JURNAL ILMIAH KESEHATAN**
https://jurnal.yscs.co.id/index.php/jik/index
DOI: doi……
e-ISSN 3089-6363
Vol. 2 No. 1 (Mei 2025)

Diterima Redaksi: 03-04-2025 | Selesai Revisi: 20-04-2025 | Diterbitkan Online: 26-05-2025

# Pengaruh Dimensi *Service Quality* Berbasis Teori Faye Abdellah Terhadap Mutu Layanan Asuhan Keperawatan

**Nofly Bethoven Kario[1], Blacius Dedi[2], Susi Nurhidayati[3]**
[1,2,3]Program Studi Magister Keperawatan, Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan, Universitas Karya Husada Semarang, Semarang, Indonesia
Email: [1]kario.nofly@gmail.com , [2]dediblacius67@gmail.com, [3]susinurhayati74@yahoo.com

***Abstract***
*Hospitals must strive to provide high quality nursing services to increase patient satisfaction because nursing is an important part of health services. The high demand of society for health services must be balanced with improving the quality of nursing services. The aim is to analyze the influence of service quality dimensions based on Faye Abdellah's theory on the quality of nursing care services at Mitra Sehat Hospital, Southeast Minahasa Regency. This research method uses a Quasy experiment design with a pre post approach with control group design. The total sample in the study was 30 respondents. The sampling technique is a non-total sampling technique. The instruments used were questionnaires and modules and data analysis tests used Paired t-test, Independent t-test. The results of the analysis show a p value <0.05, with values for Assessment (0.000), Nursing Diagnosis (0.000), Nursing Planning (0.000), Nursing Implementation (0.000), and Nursing Evaluation (0.000). Conclusion Hospitals continue to improve nursing services and care through nursing training that is centered on patient needs. The goal is to meet patients' basic needs and patient safety beyond their expectations, so that patients are more satisfied.*
***Keywords****: Service Quality, Nursing Care, Quality, Service*

**Abstrak**
Rumah sakit harus berupaya memberikan layanan keperawatan yang berkualitas tinggi untuk meningkatkan kepuasan pasien karena keperawatan merupakan bagian penting dari layanan kesehatan. Tingginya tuntutan masyarakat akan layanan kesehatan harus diimbangi dengan peningkatan kualitas layanan keperawatan. Tujuan menganalisis pengaruh dimensi *service quality* berbasis teori faye abdellah terhadap mutu layanan asuhan keperawatan di RSUD Mitra Sehat Kabupaten Minahasa Tenggara. Metode Penelitian ini menggunakan desain *Quasy experiment* dengan pendekatan *pre post with control group design*. Total sampel pada penelitian 30 responden. Teknik pengambilan sampel adalah teknik *non- total sampling.* Instrument yang di gunakan kuesioner dan module dan uji analisis data menggunakan *Paired t-test, Independent t-test*. Hasil hasil analisis menunjukkan p value <0,05, dengan nilai Pengkajian (0,000), Diagnosa Keperawatan (0,000), Perencanaan Keperawatan (0,000), Pelaksanaan Keperawatan (0,000), dan Evaluasi Keperawatan (0,000). Kesimpulan Rumah Sakit terus meningkatkan pelayanan dan asuhan keperawatan melalui pelatihan keperawatan yang berpusat pada kebutuhan pasien. Tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan dasar

**Penulis Korespondensi:**
Nofly Bethoven Kario | kario.nofly@gmail.com

pasien dan keselamatan pasien lebih dari yang mereka harapkan, sehingga pasien lebih puas.
**Kata Kunci**: Service Quality, Asuhan Keperawatan, Mutu, Layanan

## PENDAHULUAN

Tujuan dari kualitas pelayanan keperawatan adalah untuk memastikan jasa atau produk pelayanan keperawatan yang dihasilkan sesuai dengan standar atau keinginan pasien, untuk memenuhi kebutuhan pasien tersebut maka yang paling bertanggung jawab adalah perawat. Hasil pengamatan dan wawancara peneliti menunjukkan bahwa RSUD Mitra Sehat masih memiliki kualitas pelayanan yang rendah dan belum dapat memenuhi kepuasan pelanggan secara optimal bila dilihat dari dimensi kualitas pelayanan.

Dokumentasi keperawatan merupakan aspek penting yang perlu ditingkatkan. Dokumentasi keperawatan menjadi salah satu fungsi yang paling penting dari perawat sejak zaman Florence Nightingale, sistem pelayanan kesehatan mengharuskan adanya pendokumentasian karena dapat menjamin kelangsungan perawatan, dapat berfungsi sebagai bukti hukum dari proses perawatan dan mendukung evaluasi kualitas perawatan pasien, perawat yang kurang patuh dalam pendokumentasi asuhan keperawatan akan berakibat pada rendahnya mutu kelengkapan dokumentasi asuhan keperawatan.

Peneliti melihat pelaksanaan asuhan keperawatan yang belum dilaksanakan sesuai tugas dan fungsi perawat berdasarkan aturan Undang - Undang Nomor 17 tahun 2023 dimana asuhan keperawatan merupakan tugas pokok utama dalam pelayanan perawat ketika berada di sarana pelayanan Rumah Sakit belum berjalan dengan koridor yang sebenarnya baik dari sikap, daya tanggap dan kehandalan perawat di masing-masing unit pelayanan juga keterbatasan sumber daya manusia salah satunya perawat yang masih sangat kurang. Dengan jumlah perawat yang terbatas, respon terhadap panggilan atau kebutuhan mendesak pasien sering kali tertunda. Hal ini menurunkan **responsiveness**, salah satu dimensi penting dalam *Service Quality*, dan berpotensi menurunkan keselamatan serta kenyamanan pasien juga ketika perawat memiliki terlalu banyak pasien, dokumentasi yang akurat dan lengkap sering kali terabaikan. Padahal, dokumentasi adalah komponen kunci dalam menjaga kualitas perawatan serta mengoordinasikan tim medis dalam pengambilan keputusan yang tepat.

Peneliti juga melakukan observasi secara langsung di ruang rawat inap hasil yang diperoleh melalui observasi pelaksanaan berdasarkan hasil studi pendahuluan wawancara informal dengan Perawat J. S. didapatkan data bahwa beliau bekerja di RSUD Mitra sehat selama 4 tahun yang sebelumnya di pindahkan dari ruangan poliklinik yang sebelumnya menjabat penanggung jawab ruangan, selanjutnya di wawancarai secara lisan dan di dapatkan bahwa manajemen asuhan keperawatan di ruangan rawat inap belum sepenuhnya dilakukan dengan baik karena keterbatasan penunjang seperti obat, BMHP dan ketersediaan tenaga perawat yang masih kurang sehingga pendokumentasi asuhan keperawatan belum terpotret dengan baik.

Selanjutnya berdasarkan hasil studi pendahuluan dengan perawat S. O sebagai penanggung jawab ruangan rawat inap di dapatkan data pendokumentasian asuhan keperawatan di ruangan anak tidak maksimal selain kurang perawat kondisi ruangan dan sarana prasarana yang kurang bahkan ruangan rawat inap ini berada di lantai 2, selanjutnya kondisi ketersediaan tempat tidur belum memenuhi standar yang berlaku, dan pelayanan Kesehatan di RSUD Mitra sehat masih gratis pada tahun 2023, nanti pada tahun 2024 baru di mulai dengan akreditasi Rumah Sakit dan dibuat peraturan daerah (PERDA) terkait tarif retribusi. RSUD mitra sehat dalam perkembangannya sudah beberapa kali dilakukan pergantian direktur, dengan Tipe Rumah sakit adalah D dengan

ijin Operasional sudah 2 kali pergantian dari tahun 2017 s.d 2023 selama 5 tahun dan tahun 2024 s.d sekarang berlaku 5 tahun juga.

Perawat yang memiliki kemampuan kritikal dapat menumbuhkan rasa percaya diri, meningkatkan hubungan personal perawat dengan kliennya, saling percaya dan peduli, dengan demikian kepuasan pasien dapat ditingkatkan (Riswan, Hamzah, & Hakim, 2013, dalam Suweko 2019). Kepuasan pasien tidak lepas dari kinerja yang dilakukan oleh perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Sejalan dengan penelitian Khamida dan Mastiah (2015) menyatakan ada hubungan antara kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap.

Perawat harus mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah kesehatan pasien, yang memerlukan pengambilan keputusan yang cepat dan tepat. Tahapan ini dimulai dari pengkajian, penetapan diagnosa keperawatan, intervensi, implementasi dan evaluasi keperawatan (Smeltzer dan Bare, 2002). Kondisi ini sejalan dengan tuntutan akreditasi mengharuskan kemampuan perawat dalam melakukan IAR (informasi, Analisis, Rencana) sehingga perawat cepat mendeteksi (mengenali) jika ada perubahan kondisi pasien (Sutoto at. all, 2018).

Hasil pengamatan peneliti selama ini di RSUD Mitra Sehat, kemampuan perawat dalam melakukan asuhan keperawatan sangat bervariasi. Contohnya dalam hal pengambilan keputusan dalam menangani pasien yang memerlukan tindakan segera, menangani komplain, melakukan tahapan proses keperawatan dengan analisis rasional, kurang menguasai kondisi terkini pasien, sistem kolaborasi dan penanganan pasien dengan masalah kompleks belum tergali maksimal, pendampingan Dokter penanggung jawab pelayanan (DPJP) pada saat visite, perawat sering tidak mampu melakukan argumen atau berkolaborasi terkesan hanya menerima order saja.

Fenomena tersebut dibuktikan masih adanya laporan komplain terhadap pelayanan di Instalasi Rawat inap oleh seksi Pelayanan Medik dan Keperawatan tentang kelengkapan informasi kesehatan pasien yang tidak tergali maksimal baik informasi secara medis maupun masalah keperawatan. Kondisi seperti ini peran perawat sangat berpengaruh, dimana dibutuhkan ketelitian perawat dalam menganalisis data – data yang ditemukan termasuk hasil pemeriksaan penunjang pasien yang akan menjadi salah satu dasar atau acuan dalam melakukan kolaborasi dengan tenaga Kesehatan terkait sehingga dapat memfasilitasi pasien dan keluarga untuk mendapatkan informasi masalah kesehatan yang dialami oleh pasien.

Perawat Profesional adalah salah satu profesi utama sebagai profesional pemberi asuhan (PPA) dalam memberikan asuhan selama 24 jam di rumah sakit. Perawat mempunyai kontribusi besar dalam asuhan berfokus pada pasien dan juga keselamatan pasien. Oleh karena itu, pelayanan keperawatan yang profesional harus dilaksanakan oleh perawat yang kompeten. Komponen kompetensi yang dimiliki seorang perawat meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap dan juga kemampuan berpikir kritis (Sutoto et al, 2018). Hal ini diungkapkan juga oleh Tutik, Sutoto, Irawaty (2018) perawat harus mampu menjadi profesi yang kompeten baik dari sisi pengetahuan, sikap, keterampilan bahkan kemampuan pengambilan keputusan.

Faye Glenn Abdellah adalah pelopor perawat peneliti yang membantu mengubah teori keperawatan, pelayanan keperawatan dan pendidikan keperawatan. Dia memimpin penelitian keperawatan dan memiliki lebih dari seratus publikasi yang terkait dengan pelayanan keperawatan, pendidikan berkelanjutan dan penelitian keperawatan. Pada tahun 1960, mempromosikan pelayanan keperawatan yang berpusat pada pasien, Abdellah menggambarkan keperawatan itu sebagai suatu pelayanan kepada individu, keluarga dan masyarakat. Menurut Abdellahkeperawatan itu berbasis pada seni dan ilmu yang membentuk sikap kompetensi intelektual danketerampilan teknis perawat dalam

keinginan dan kemampuan untuk menolong orang yang sakit maupun yang sehat untuk mengatasi kebutuhan kesehatan pasien (Muhammad Rofii, 2021)

## METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuasi eksperimen *(Quasi Experiment Methode).* Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian eksperimen merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mencari pengaruh pada sesuatu yang diberi perlakuan terhadap yang lain dalam kondisi yang dapat dikendalikan. Quasi eksperimen menggunakan seluruh subjek dalam kelompok belajar *(intact group)* untuk diberi perlakuan *(treatment),* bukan menggunakan subjek yang diambil secara acak. Penelitian ini untuk mencari Pengaruh dimensi *Service Quality* berbasis teori Faye Abdellah terhadap mutu layanan asuhan keperawatan terhadap asuhan keperawatan.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *quasi exsperimental* desain bentuk *nonequivalent control group design.* Pada desain ini kelompok eksperimen maupun kelompok kontrol tidak dipilih secara random. Dua kelompok akan di berikan pretest kemudian perlakuan dan posttest. Desain *nonequivalent control group design* dapat digambarkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. *Desain nonequivalent control group design*

| Kelompok | Pretest | Perlakuan | Posttest |
|---|---|---|---|
| Eksperimen | O | X | O |
| Kontrol | O | | O |

Keterangan:
O : Pretest, posttest
X : Perlakuan model model pembelajaran

Pretest diberikan sebelum dilakukan perlakuan pada kelompok eksperimen dan kelompok control. Sedangkan pemberian posttest dilakukan setelah diberikan perlakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh suatu perlakuan.

## HASIL

### 1. Karakteristik Responden

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden pada dimensi *Service Quality* berbasis teori Faye Abdellah terhadap mutu layanan Asuhan keperawatan di RSUD Mitra Sehat Kabupaten Minahasa Tenggara (30)

| Karakteristik | Kelp Pelatihan (n = 15) | | Kelp Kontrol (n = 15) | |
|---|---|---|---|---|
| | f | % | f | % |
| **Usia** | | | | |
| < 30 Tahun | 4 | 26.7 | 5 | 33.3 |
| > 30 Tahun | 11 | 73.3 | 10 | 66.7 |
| **Jenis Kelamin** | | | | |
| Laki-laki | 5 | 33,3 | 6 | 40 |
| Perempuan | 10 | 66,7 | 9 | 60 |
| **Masa Kerja** | | | | |
| > 5 Tahun | 11 | 73.3 | 10 | 66.7 |
| < 5 Tahun | 4 | 26.7 | 5 | 33.3 |

*Sumber: Data Primer* (2025)

Analisis Tabel 2 menunjukkan bahwa karakteristik responden pada kelompok pelatihan mayoritas usia berusia > 30 tahun 10 (73.3%) di kelompok kontrol 10 (66.7%), mayoritas berjenis kelamin Perempuan 11 (66.7%), dikelompok kontrol 9 (60%) dan dengan masa kerja di kelompok intervensi (73.3%) dan kelompok kontrol (66.7%).

**2. Analisis Pengaruh Layanan Mutu Asuhan Keperawatan di RSUD Mitra Sehat Kabupaten Minahasa Tenggara Pada Kelompok Pelatihan *Service Quality* Berbasis Teori Faye Abdellah**

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden layanan Mutu Asuhan Keperawatan pada Kelompok Pelatihan *Service Quality* Berbasis Teori Faye Abdellah (n=15)

| **Variabel Penelitian** Pelatihan *service quality* berbasis teori faye abdellah | **Sebelum Intervensi (n=15)** | | **Sesudah Intervensi (n=15)** | | **95% Confidence Interval of the Difference** | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Mean** | **SD** | **Mean** | **SD** | **Lower-Upper** | **p** |
| Pengkajian Keperawatan | 30.13 | 2.722 | 36.53 | 3.314 | 8.501±4.299 | 0.000 |
| Diagnosis Keperawatan | 29.40 | 2.501 | 34.80 | 3.783 | 7.123±3.677 | 0.000 |
| Perencanaan Keperawatan | 30.93 | 2.434 | 35.00 | 3.295 | 5.760±2.373 | 0.000 |
| Pelaksanaan Keperawatan | 31.00 | 3.566 | 36.60 | 3.460 | 8.092±3.108 | 0.000 |
| Evaluasi Keperawatan | 28.60 | 2.028 | 35.60 | 3.924 | 4.765±6.718 | 0.000 |

Keterangan : *p<0,05 based on *Paired Samples Test*

Analisis *paired samples test* pada tabel . menunjukkan kualitas pelatihan layanan yang didasarkan pada teori faye abdellah. Pada pengkajian sebelum intervensi, nilai rata-rata 30.13, dan setelah intervensi, nilai rata-rata 36.53. Pada diagnosis keperawatan, nilai rata-rata 29.40, dan setelah pelatihan, nilai rata-rata 34.80. Pada perencanaan keperawatan sebelum pelatihan, nilai rata-rata 30.93, dan setelah pelatihan, nilai rata-rata 35.00. Pada pelaksaan keperawatan Ini menunjukkan bahwa pelatihan kualitas layanan yang didasarkan pada teori faye abdellah akan menghasilkan perubahan nilai mean yang stabil. Selain itu, tabel di atas menunjukkan bahwa hasil analisis menunjukkan p value <0,05, dengan nilai Pengkajian (0,000), Diagnosa Keperawatan (0,000), Perencanaan Keperawatan (0,000), Pelaksanaan Keperawatan (0,000), dan Evaluasi Keperawatan (0,000). Dengan demikian, ada tingkat kepercayaan 95% bahwa ada pengaruh yang signifikan pada kelompok intervensi baik sebelum maupun sesudah diberikan.

**3. Layanan Mutu Asuhan Keperawatan di RSUD Mitra Sehat Kabupaten Minahasa Tenggara Pada Kelompok Kontrol**

Tabel 4. Distribusi frekuensi responden layanan Mutu Asuhan Keperawatan pada Kelompok kontrol (n=15)

| Variabel Penelitian | Sebelum Intervensi (n=15) | | Sesudah Intervensi (n=15) | | 95% Confidence Interval of the Difference | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Mean | SD | Mean | SD | Lower-Upper | p |
| Pengkajian Keperawatan | 26.93 | 2.890 | 28.33 | 2.637 | 2.753±0,047 | 0.044 |
| Diagnosis Keperawatan | 27.60 | 3.019 | 28.13 | 2.615 | 1.040±0,026 | 0.041 |
| Perencanaan Keperawatan | 28.47 | 2.416 | 28.93 | 2.712 | 1.531±0.598 | 0363 |
| Pelaksanaan Keperawatan | 28.33 | 2.870 | 29.20 | 2.731 | 1.524±0.209 | 0.013 |
| Evaluasi Keperawatan | 27.73 | 2.219 | 27.93 | 2.187 | 0. 429±0.029 | 0.082 |

Keterangan : *p<0,05 based on *Paired Samples Test*

Analisis *paired samples test* pada tabel 4 nilai pada kelompok kontrol pada pengkajian sebelum nilai rata-rata 26,93 dan setelah nilai rata-rata 28,33. Begitu juga, nilai untuk diagnosis keperawatan sebelum nilai rata-rata 27,60 dan setelah nilai rata-rata 28,13. Perencanaan keperawatan juga menunjukkan nilai rata-rata 28,47 dan setelah nilai rata-rata 28,93. Pelaksaan keperawatan juga menunjukkan nilai rata-rata 28,33 dan setelah nilai rata-rata 29,20. Evaluasi keperawatan juga menunjukkan nilai rata-rata 27,73 dan setelah Dengan demikian, perubahan nilai mean yang menetap menunjukkan bahwa ada peningkatan dalam penggunaan layanan Mutu Asuhan Keperawatan. Selain itu, tabel di atas menunjukkan bahwa hasil analisis menunjukkan p value <0,05, yaitu Pengkajian (0,044), Diagnosa Keperawatan (0,041), Pelaksanaan Keperawatan (0,013), dan p value > 0.05 untuk Perencanaan Keperawatan (0,363), dan Evaluasi Keperawatan (0,082). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa 3 dari 5 kelompok kontrol menunjukkan signifikansi sebelum dan sesudah intervensi, dengan tingkat kepercayaan 95%.

**4. Hasil Analisis Perbedaan Layanan Mutu Asuhan Keperawatan di RSUD Mitra Sehat Kabupaten Minahasa Tenggara Pada Kelompok Pelatihan *Service Quality* Berbasis Teori Faye Abdellah dan Kelompok Kontrol.**

Hasil analisis terkait perbedaan asuhan keperawatan antara kelompok pelatihan *Service Quality* Berbasis Teori Faye Abdellah dan kelompok kontrol sebelum dan sesudah diberikan intervensi dapat dilihat pada tabel 5 berikut:

Tabel 5. Perbedaan Layanan Mutu Asuhan Keperawatan di RSUD Mitra Sehat Kabupaten Minahasa Tenggara Pada Kelompok Pelatihan Service Quality Berbasis Teori Faye Abdellah

| Sesudah Intervensi (n=30) | Mean±SD | 95% Confidence Interval of the Difference | P |
|---|---|---|---|
| Pengkajian | 32.43±5.103 | 4.918-10.099 | 0,000 |
| Diagnosa Keperawatan | 31.46±4.658 | 3.989-9.010 | 0,000 |
| Perencanaan | 31.96±4.278 | 4.225-8.506 | 0,000 |
| Keperawatan | 32.90±4.851 | 4.733-9,623 | 0,000 |
| Pelaksanaan | 31.76±4.994 | 5.575-10.156 | 0,000 |
| Keperawatan | | | |
| Evaluasi Keperawatan | | | |

Keterangan : *p<0,05 based on *Independent Samples t Test*

Hasil analisis berdasarkan *Paired Samples Test* pada tabel 4 menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan pada variabel mutu pelayanan asuhan keperawatan. Hasil analisis *Paired Samples Test* dari tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat perbedaan nilai *mean* yang signifikan antara kelompok pelatihan *Service Quality* Berbasis Teori Faye Abdellah dan kelompok kontrol setelah diberikan intervensi dengan *p value* yaitu 0,000 ($p < 0,05$). Sehingga hasil analisis *Independent Samples t Test* dari tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat perbedaan nilai *mean* yang signifikan antara kelompok pelatihan dan kelompok kontrol setelah diberikan intervensi.

## PEMBAHASAN

### 1. Dimensi *Service Quality* Berbasis Teori Faye Abdellah Di RSUD Mitra Sehat Kabupaten Minahasa Tenggara.

Hasil analisis berdasarkan *paired samples test* menunjukkan pelatihan *service quality* berbasis teori faye abdellah pada pengkajian sebelum intervensi 30.13 mean, dan setelah intervensi menunjukan nilai mean 36.53. Begitu dengan diagnosis keperawatan menunjukan sebelum pelantihan mean 29.40, dan setelah pelatihan mean 34.80. Pada perencanaan keperawatan sebelum pelatihan nilai mean 30.93 dan setelah pelatihan mean 35.00. Pelaksaan keperawatan sebelum pelatihan mean 31.00 dan setelah pelatihan 36.60. Dan evaluasi keperawatan sebelum pelatihan mean 28.60 dan setelah pelatihan 35.60. Dengan hal ini menujukan perubahan nilai mean yang stabil dalam penerapan pelatihan *service quality* berbasis teori faye abdellah di layanan kesehatan.

Menurut (Fatrida et al., 2023) tujuan dari kualitas pelayanan keperawatan adalah untuk memastikan jasa atau produk pelayanan keperawatan yang dihasilkan sesuai dengan standar atau keinginan pasien, untuk memenuhi kebutuhan pasien tersebut maka yang paling bertanggung jawab adalah perawat. Ada lima dimensi kualitas dari sisi pemberi pelayanan meliputi: Kecepatan (waktu tunggu tidak lebih dari 10-20 menit), Kompetisi / keahlian (tenaga paramedis bersertifikat resmi), Kenyamanan (suasana tenang dan udara segar), Kemudahan (tidak sulit mencari tenaga paramedis), Penangganan keluhan yang responsif (menjawab setiap pertanyaan pasien yang baik).

Hasil penelitian (Mariana, 2022a) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan empat aspek yaitu

*tangibles* (nilai p = 0,008), daya tanggap (nilai p = 0,000), assurance (nilai p = 0,000), empati (nilai p = 0,001) perawat terhadap proses pengambilan keputusan pasien memilih Rumah Sakit. Sedangkan penelitian (Kairupan, 2023a) reliability pelayanan perawat diperoleh sebanyak 100 responden (87%) merasa cukup. Penelitian yang dilakukan oleh (Purwaningrum, 2020a) dimana dimensi pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien menunjukkan dimensi pelayanan kesehatan reliability, assurance, tangible, empathy, responsiviness, memiliki korelasi yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan pula oleh (Mariana, 2022b) pada 185 responden dimana menunjukkan bahwa semua dimensi pelayanan kesehatan berhubungan dengan kepuasan pasien dimana responsiviness dan assurance menjadi varibel yang dominan dalam mempengaruhikepuasan pasien, sementara variabel reliability, tangible, empathy berhubungan namun tidak lebih baik dari variebel 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.

Pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Nurjanah et al., 2020)

Reliability atau kehandalan berhubungan dengan kemampuan pemberi pelayanan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan pelayanannya sesuai dengan waktu yang disepakati (Zaheya, L. 2019). Disamping itu untuk mengukur kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan serta sikap ramah dan selalu siap menolong. Kehandalan berhubungan dengan tingkat kemampuan dan keterampilan yang dimiliki perawat dalam menyelenggarakan dan memberikan pelayanan kepada pasien.(Fatrida et al., 2023). Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang andal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memilki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Kairupan, 2023a). Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan

Kualitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh banyak institusi kesehatan hampir selalu diharapkan dapat memuaskan pasien, maka dari itu sering disebut sebagai pelayanan kesehatan yang berkualitas pada kemampuan Rumah Sakit atau Puskesmas, memberi pelayanan yang sesuai dengan standar profesi kesehatan dan dapat diterima oleh pasiennya (Latif et al., 2019). Menurut (Azwar, 2023) kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan dalam menyelenggarakan upaya menjaga kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit tidak terlepas dari profesi keperawatan yang berperan penting (Doremus, 2023).

Berdasarkan standar tentang evaluasi dan pengendalian kualitas bahwa pelayanan keperawatan menjamin adanya asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi dengan terus menerus melibatkan diri dalam program pengendalian kualitas di Rumah Sakit maupun Puskesmas (Meesala & Paul, 2018)

Pendapat Peneliti, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi, keprihatinan, keramahan tamahan petugas dalam melayani pasien dan kesembuhan penyakit yang sedang diderita pasien; Penyelengara pelayanan kesehatan (health provider), mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada kesesuaian pelayanan dengan perkembangan ilmu dan teknologi kedokteran dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien; dan Penyandang dana kesehatan (health financing), mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada efisiensi pemakai dana, kewajaran pembiayaan kesehatan, kemampuan pelayanan kesehatan, mengurangi dalam pelayanan kesehatan.

**2. Layanan Mutu Asuhan Keperawatan di RSUD Mitra Sehat Kabupaten Minahasa Tenggara.**

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa karakteristik yang didapatkan dari responden yang berpartisipasi dalam penelitian tersebut, menunjukkan bahwa karakteristik responden pada kelompok pelatihan mayoritas usia berusia > 30, mayoritas berjenis kelamin Perempuan dengan masa kerja lebih 5 tahun kerja di RSUD Mitra Sehat Kabupaten Minahasa Tenggara.

Pertama, karakteristik responden yang didominasi oleh wanita menunjukkan bahwa wanita memiliki peran yang lebih besar dalam mengakses dan menggunakan layanan kesehatan. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kebutuhan kesehatan yang lebih tinggi pada wanita, peran tradisional dalam keluarga yang cenderung menempatkan wanita sebagai pengambil keputusan terkait kesehatan keluarga, dan faktor lainnya. Kehadiran dominasi wanita dalam penelitian ini juga memberikan kesempatan untuk mengeksplorasi aspek-aspek tertentu yang mungkin mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan dari perspektif gender. Kedua, dominasi dalam rentang usia > 30 tahun tahun menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar berada dalam kelompok usia pertengahan hingga tua. Hal ini dapat disebabkan oleh peningkatan kebutuhan perawatan kesehatan pada kelompok usia ini, serta prevalensi penyakit dan kondisi kesehatan yang lebih tinggi pada kelompok usia tersebut. Karena responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik umur yang sama, hasil penelitian dapat memberikan wawasan yang khusus terkait dengan kebutuhan dan harapan pasien pada rentang usia ini, serta memberikan panduan untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan yang sesuai dengan kebutuhan kelompok usia ini. Semakin cukup umur, tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berfikir dan bekerja, dari segi kepercayaan masyarakat (Surahmat et al., 2021) Ketiga, dominasi masa kerja menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki masa kerja > 5 tahun. Hal ini mencerminkan pengalaman kerja responden yang relatif tinggi dalam populasi penelitian ini. Masa kerja yang lebih tinggi seringkali berhubungan dengan pengetahuan yang lebih luas, pemahaman yang lebih baik tentang pelayanan kesehatan, dan kemampuan untuk berpartisipasi secara aktif dalam pengambilan keputusan terkait perawatan kesehatan. Dengan demikian, responden dengan masa kerja mungkin memiliki harapan dan persepsi yang lebih tinggi terhadap mutu pelayanan keperawatan. Semakin lama masa kerja maka kecakapan akan lebih baik karena sudah menyesuaikan diri dengan pekerjaanya. Seseorang akan mencapai

kepuasan tertentu bila sudah mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan.(Surahmat et al., 2021).

Layanan kesehatan yang bermutu adalah suatu layanan kesehatan yang dibutuhakan. Kualitas layanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh ketepatan perawat dalam memberikan layanan, tetapi yang paling penting adalah kemampuan perawat untuk membangun hubungan terapeutik dengan pasien mereka (Vanchapo & Magfiroh, 2022). Mutu layanan kesehatan mengacu pada pemenuhan kebutuhan masyarakat atau individu dalam asuhan kesehatan sesuai standar profesi, dengan penggunaan sumber daya yang wajar, efisien, dan efektif, mempertimbangkan keterbatasan pemerintah dan masyarakat. Layanan harus diselenggarakan dengan aman dan memuaskan pelanggan sesuai norma dan etika profesi (Jetslin Simbolon & Selviani Damayanti Sipayung, 2022). Mutu pelayanan kesehatan berlaku pada semua fasilitas kesehatan, termasuk Rumah Sakit, Klinik Mandiri, dan Puskesmas.

Sebagai seorang perawat, peran pertama yang harus dilakukan adalah memberikan asuhan keperawatan. Peran dan fungsi utama perawat adalah untuk memberikan pelayanan berupa asuhan keperawatan secara langsung kepada klien (individu, keluarga, komunitas) sesuai dengan kewenangannya (Wahyudi, 2020). Perawat sebagai pemberi asuhan keperawatan dibutuhkan untuk memberikan perawatan yang maksimal agar tercipta derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Asuhan keperawatan yang berkualitas merupakan salah satu parameter penilaian mutu di Puskesmas. Asuhan keperawatan yang dilaksanakan oleh perawat harus dinilai dan dievaluasi untuk mengetahui mutu asuhan yang diberikan (Sintari et al., 2022).

Karakteristik-karakteristik ini memberikan informasi yang penting bagi penelitian ini. Dominasi wanita dalam partisipasi penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang peran gender dalam pengalaman terhadap mutu pelayanan keperawatan. Dominasi dalam rentang usia tertentu memberikan penekanan pada kebutuhan khusus kelompok usia ini, sementara dominasi masa kerja > 5 tahun menunjukkan tingkat pengetahuan dan harapan yang lebih tinggi dalam penggunaan pelayanan kesehatan. Dengan memahami karakteristik responden yang didapatkan dalam penelitian ini, peneliti dapat menginterpretasikan hasil penelitian dengan lebih baik, mengidentifikasi pola dan temuan yang relevan, serta menggali informasi yang bermanfaat untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Hasil penelitian ini menunjukkan kemiripan dengan hasil penelitian

Empati mencerminkan kemampuan staf medis di RSUD Mitra Sehat untuk memahami dan merespons kebutuhan emosional, psikologis, dan sosial pasien. Faktor ini melibatkan sikap perawatan yang hangat, empati, dan pengertian dari staf medis terhadap keadaan pasien. Empati juga melibatkan komunikasi yang efektif, penghargaan terhadap keinginan pasien, serta pemberian dukungan emosional dan psikologis yang diperlukan. Bukti fisik atau bukti langsung mencakup aspek visual dan materi yang dapat diamati dan dirasakan oleh pasien dalam lingkungan pelayanan RSUD Mitra Sehat. Faktor ini melibatkan penampilan fisik fasilitas kesehatan, seperti kebersihan, kenyamanan, dan ketersediaan peralatan medis yang diperlukan. Selain itu, bukti fisik juga mencakup citra dan reputasi RS, serta kemudahan aksesibilitas, seperti parkir yang memadai, informasi yang jelas, dan tanda-tanda yang mudah dipahami. Menurut (Dita Oisina Gusti Saputri, Byba Melda Suhita, 2023) mutu pelayanan dan fasilitas kesehatan yang berkualitas selalu menjadi harapan bagi setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan dan seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, masyarakat semakin kritis dalam menilai pelayanan kesehatan. Untuk itu fasilitas kesehatan harus terus berbenah

meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelayanan kesehatan dan pelayanan yang terkait dengan kebutuhan pasien, yang mudah diakses, pelayanan yang cepat dan akurat, bermutu dan tentunya dengan biaya yang mudah dijangkau

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di RSUD Mitra Sehat, penting untuk memperhatikan dan mengelola faktor- faktor keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik atau bukti langsung. Dengan memberikan perhatian yang tepat pada faktor-faktor ini, RS dapat meningkatkan kepuasan pasien, membangun kepercayaan, dan memberikan pengalaman pelayanan kesehatan yang optimal bagi pasien. Paradigma Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit sesuai ketetapan Akreditasi Rumah Sakit bahwa pelayanan yang diberikan berfokus kepada pasien (Widiastuti et al., 2024). Pelayanan Kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan, dan sesuai dengan standar serta kode etik profesi (Prapitasari, 2021). Pelayanan keperawatan dianggap berkualitas bila pelayanan keperawatan yang diberikan sesuai standar dan kode etik keperawatan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian (Shin & Park, 2018) mutu asuhan keperawatan kurang baik dibandingkan setelah diberlakukan aktivitas pemantauan secara periodik untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan pasien. Beberapa penelitian melaporkan bahwa pasien lebih menekankan kualitas keperawatan terhadap aktivitas afektif perawat yang dirasakan pasien dibandingkan keterampilan teknis keperawatan Pelayanan keperawatan dalam hal ini merupakan sikap dan prilaku perawat yang dipersepsikan pasien dalam pemenuhan kebutuhan pasien selama di rawat meliputi: pemenuhan kebutuhan dasar, kerapihan penampilan perawat, kesiapan perawat dalam memberikan pelayanan, kompetensi perawat, keamanan dan kenyamanan lingkungan perawatan selama pasien dirawat (Widiastuti et al., 2024). Penilaian terhadap pelayanan keperawatan yang masih kurang baik dalam pemenuhan kebutuhan dasar pasien dan masih perlu ditingkatkan kembali diantaranya: Perawat menawarkan bantuan kebutuhan ke kamar mandi, BAB atau BAK dan Perawat menawarkan bantuan yang dibutuhkan untuk membantu mengambilkan barang-barang keperluan pribadi pasien. Meskipun sebagian pasien merasakan pelayanan sudah cukup baik dalam pemenuhan kebutuhan dasar yang lain diantaranya: Perawat menawarkan bantuan kebutuhan akan privasi/ tirai perlu ditutupkah atau tetap terbuka, Perawat menginformasikan tempat bel dan cara penggunaannya bila memerlukan bantuan. Bahkan sebagian pasien menilai pelayanan keperawatan sudah baik dan sering dilakukan diantaranya: melakukan kontrol/ pemantauan rutin, Perawat menanyakan adanya rasa nyeri/ tidak nyaman yang dirasakan pasien, Perawat menanyakan keluhan dan bantuan lain yang dibutuhkan pasien. Kualitas pelayanan berdasarkan aspek Kerapihan dan Penampilan Perawat menurut pasien sudah baik dan pasien merasakan Perawat mempunyai selera humor yang cukup. (Widiastuti et al., 2024).

Pendapat peneliti dimana kualitas pelayanan dilihat dari aktivitas keperawatan, pasien menilai sangat baik dan cukup baik yaitu: pasien merasakan Perawat sering ada saat pasien membutuhkan, evaluasi perkembangan perawatan dan pengobatan melibatkan pasien sudah cukup baik. Kualitas terkait kompetensi perawat dinilai cukup baik diantaranya: Perawat yang kompeten yang berada di ruangan perawatan dan Perawat memiliki cukup waktu untuk pasien. Kualitas pelayanan dalam hal lingkungan perawatan juga dinilai cukup baik diantaranya: ruangan perawatan cukup aman, nyaman dan tentram. Kualitas pelayanan bila dilihat dari kemajuan proses keperawatan masih perlu ditingkatkan lagi diantaranya: sambutan perawat di ruang perawatan kurang ramah. Meskipun pasien sering

menerima informasi dan pengetahuan yang jelas tentang kemajuan perawatan dirinya, namun kondisi ini kurang disampaikan dengan sikap yang baik dan tetap harus ditingkatkan terus menerus. Pelayanan keperawatan yang diberikan hendaknya sesuai dengan harapan akan terpenuhinya kebutuhan dasar dan keselamatan pasien. Perawat perlu mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan dasar pasien secara periodik setiap 2-3 jam sekali. Hal ini penting dilakukan dengan sikap yang ramah dan terapetik termasuk dalam memenuhi kebutuhan dasar eliminasi, kebersihan diri dan bantuan untuk memenuhi perlengkapan pribadi pasien selama dirawat. Bila kebutuhan pasien terpenuhi sesuai harapannya maka pasien akan merasakan puas sehingga pelayanan keperawatan yang diberikan berkualitas.

3. **Pengaruh pelatihan dimensi *Service Quality* berbasis teori Faye Abdellah terhadap layanan mutu Asuhan Keperawatan di RSUD Mitra Sehat.**

Hasil analisis berdasarkan *paired samples test* menunjukkan pelatihan *service quality* berbasis teori faye abdellah menunjukkan bahwa hasil analisis didapatkan *p value* <0,05 yaitu Pengkajian (0,000), Diagnosa Keperawatan (0,000), Perencanaan Keperawatan (0,000), Pelaksanaan Keperawatan (0,000) dan Evaluasi Keperawatan (0,000) sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan sebelum dan sesudah diberikan intervensi pada kelompok intervensi dengan tingkat kepercayaan 95%.

Hasil penelitian sejalan dengan (Indrawijaya et al., 2022) layanan mutu adalah baik sebanyak 16 orang (53,3%), sebagian besar responden merasa puas sebanyak 18 orang (60%), hasil uji chi-square diperoleh nilai p = 0,002. Dengan nilai p value < (α =0,05). Penelitian (Mardijanto & Priyono, 2020) menyebutkan ada hubungan antara mutu pelayanan asuhan keperawatan dengan pasien. Penelitian (Masripah et al., 2023) Menunjukan Mutu Pelayanan Keperawatan kategori sedang dengan menunjukan kepuasan pada pasian dalam pelayanan yang di berikan hasil pengujian statistik diperoleh nilai significancy0,002. Berdasarkan hasil nilai p < 0,005. Sedangkan menurut penelitian (Manuhutu et al., 2020), menyatakan bahwa pendokumentasian intervensi keperawatan di Rumah Sakit dalam kategori baik.

Pada tanggal 13 Maret 1919, Faye Abdellah lahir di New York dari seorang ayah keturunan Aljazair dan seorang ibu Skotlandia. Keluarganya kemudian pindah ke New Jersey Dalam inovasi lain di bidangnya, Abdellah mengembangkan *Patient Assessment of Care Evaluation* (PACE), sebuah sistem standar yang digunakan untuk mengukur kualitas relatif fasilitas perawatan kesehatan individual yang masih digunakan dalam industri perawatan kesehatan hingga abad ke-21. Ia juga merupakan salah satu orang pertama di industri perawatan kesehatan yang mengembangkan sistem klasifikasi untuk perawatan pasien dan catatan yang berorientasi pada pasien. Faye Abdellah terkenal karena mengembangkan *"Teori Dua Puluh Satu Masalah Keperawatan"* yang menghubungkan konsep kesehatan, masalah keperawatan, dan pemecahan masalah.(Gonzalo, A., 2025). Salah satu bentuk pelayanan keperawatan adalah asuhan keperawatan, pemberian asuhan keperawatan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan klien (Fardhoni, 2021). Penelitian yang dilakukan oleh (Purwaningrum, 2020b) dimana dimensi pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien menunjukkan dimensi pelayanan kesehatan reliability, assurance, tangible, empathy, responsiviness, 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 responsiviness dan assurance menjadi varibel yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien, sementara variabel reliability, tangible, empathy berhubungan namun tidak lebih

baik dari variebel 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.

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 menunjukan 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, menunjukan bahwa keandalan dari staf medis, dalam hal ini dokter berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pegawai lainnya karena selalu memberikan penjelasan tentang pelayanan/tindakan yang akan dilakukan (Palendeng, et al., 2023).

Pendapat peneliti, bahwa mutu pelayanan keperawatan penerapan dimensi *Service Quality* berbasis teori Faye Abdellah terhadap layanan mutu Asuhan Keperawatan di RSUD Mitra Sehat mendapatkan penilaian yang baik disebabkan oleh adanya kebijakan program peningkatan pendidikan untuk perawat dari jenjang pendidikan dan pengalaman kerja perawat. Faktor lain yang mendukung adalah keikutsertaan tenaga medis dalam kegiatan pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan peningkatan mutu pelayanan keperawatan, bahwa mutu pelayanan keperawatan dapat dicapai dengan baik dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan-pelatihan.

**4. Analisis Perbedaan Pelatihan Dimensi *Service Quality* Berbasis Teori Faye Abdellah Terhadap Layanan Mutu Asuhan Keperawatan di RSUD Mitra Sehat.**

Hasil analisis berdasarkan *Paired Samples Test* pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan pada variabel mutu pelayanan asuhan keperawatan. Hasil analisis *Paired Samples Test* dari tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat perbedaan nilai *mean* yang signifikan antara kelompok pelatihan *Service Quality* Berbasis Teori Faye Abdellah dan kelompok kontrol setelah diberikan intervensi dengan *p value* yaitu 0,000 ($p < 0,05$). Sehingga hasil analisis *Independent Samples t Test* dari tabel diatas menunjukkan bahwa terdapat perbedaan nilai *mean* yang signifikan antara kelompok pelatihan dan kelompok kontrol setelah diberikan intervensi.

Hasil penelitian (Pettegrew et al., 2022) tentang penilai Kepuasan Pasien menggunakan kuesioner kepuasan pasien Onkologi di tempat praktek swasta hasil menunjukan bahwa pengoorganisasian atau pengkordinasian pelayanan berfokus pada pasien sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. *Service Quality* suatu keandalan sebagai kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Dalam arti luas keandalan berarti, janji perusahaan jasa tentang pengiriman, ketentuan layanan, penyelesaian masalah, dan harga. Pelanggan senang berbisnis dengan perusahaan-perusahaan yang menepati janjinya. Jadi, ini adalah elemen penting dalam persepsi kualitas layanan oleh pelanggan dan loyalitasnya. Oleh karena itu, perusahaan jasa perlu menyadari harapan pelanggan

akan keandalan. Dalam hal layanan perbankan, dimensi keandalan meliputi - keteraturan, sikap terhadap keluhan, menjaga pelanggan tetap terinformasi, konsistensi, prosedur, dll. (N, Ramya, 2019).

Beberapa manfaat dari program pendidikan serta pelatihan bagi pegawai meliputi mendorong pertumbuhan individu pegawai, meningkatkan pengetahuan yang relevan dengan profesionalisme di tempat kerja, mengubah perilaku kerja menjadi lebih positif, membantu dalam mengatasi konflik dan stres, meningkatkan kepuasan serta kinerja kerja, memperbaiki keterampilan sosial dan komunikasi, menghilangkan ketakutan dalam mencoba hal-hal baru dalam pekerjaan, serta mendorong pegawai untuk mencapai tujuan organisasi (Ghozali et al., 2020). Profesi perawat sebagai penyedia layanan kesehatan, berada di garis depan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Rumah sakit dituntut dalam memberi pelayanan kepada pasien dengan baik sehingga perawat diharapkan memiliki kinerja yang baik. Peningkatan kinerja bisa dijalankan melalui pelatihan sehingga pelatihan meningkatkan kompetensi serta mendukung tujuan organisasi (Amir & Ningsih, 2021). Selain itu, pengetahuan membentuk tindakan seseorang sehingga meningkatkan rasa percaya diri dalam menjalankan tindakan (Wulandari et al., 2021). Selain itu, perilaku individu juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Faktor predisposisi, seperti usia, pekerjaan, pendidikan, pengetahuan, serta sikap, memiliki peran dalam membentuk perilaku. Sementara itu, faktor pengungkit seperti kondisi lingkungan fisik dan ketersediaan fasilitas keselamatan kerja, bisa memengaruhi sejauh mana individu bisa menjalankan perilaku tertentu. Faktor penguat lainnya seperti undang-undang, peraturan, serta pengawasan, juga bisa memengaruhi perilaku individu (Hasanah & Maharani, 2022).

Penelitian yang dijalankan oleh (Chamariyah Chamariyah et al., 2023) memperlihatkan adanya hubungan yang positif antara tingkat pendidikan dan kinerja perawat. Selain itu, perawat dengan tingkat pendidikan yang sesuai dengan profesi mereka cenderung memiliki kemampuan yang lebih baik dalam memberi pelayanan medis dan perawatan kepada pasien. Kenyamanan dan keamanan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh suatu rumah sakit juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lain, salah satunya adalah sumber daya manusia (Honifa et al., 2022). Oleh karenanya, penting bagi rumah sakit untuk meningkatkan kemampuan serta kompetensi perawat guna meningkatkan kualitas pelayanan. Rumah sakit juga harus menyediakan sarana dan dukungan yang diperlukan perawat agar mereka bisa meningkatkan profesionalisme dalam pekerjaan mereka sehingga bisa memberi pelayanan yang optimal. Peningkatan pengetahuan perawat dipengaruhi oleh lingkungan serta dukungan di tempat kerja. Pengetahuan perawat berkaitan erat dengan kinerja perawat. Kinerja perawat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kemampuan individu, tingkat motivasi, lingkungan pendukung, situasi pekerjaan, serta hubungan dalam organisasi (Layli & Gurning, 2023). Motivasi serta dukungan yang diperoleh di tempat kerja memiliki dampak signifikan terhadap kinerja perawat, bahkan hingga 6,9 kali lebih besar dalam membuat kinerja mereka menjadi lebih baik. Lingkungan kerja yang mendukung, seperti gaya kepemimpinan demokratis, bisa meningkatkan kinerja perawat karena pemimpin menghargai kemampuan stafnya, memberi bimbingan, serta supervisi yang baik, yang pada gilirannya membantu perawat memberi pelayanan keperawatan yang optimal (Agustian & Yulanda, 2021).

Peningkatan pengetahuan perawat juga dipengaruhi oleh masa kerja. Semakin lama masa kerja, perawat-perawat dapat terus-menerus menggali pengetahuan. Hal ini tidak kalah dengan para perawat muda yang baru memulai

karier di pelayanan kesehatan. Mereka dengan tingkat idealisme yang tinggi dalam memberi asuhan keperawatan dapat ditugaskan oleh manajemen RSU untuk mengikuti pelatihan kompetensi agar pengetahuan dan kemampuannya meningkat. Perawat perawat muda yang kompeten memiliki peluang besar untuk memperlihatkan kinerja yang luar biasa. Dengan kinerja pengabdian yang menonjol tersebut, perawat-perawat muda ini dapat menerima promosi untuk pengembangan karier di masa depan. 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 (Kairupan, 2023b). Mutu yang baik sering dikaitkan dengan kesembuhan, meningkatkan derajat kesehatan atau dari segi pelayanan seperti kecepatan pelayanan, kepuasan terhadap lingkungan fisik yang memadai. Sebaliknya mutu pelayanan kesehatan/keperawatandinilai buruk mutunya mungkin karena petugas yang bersifat cemberut, meskipun pelayanannya professional (Carvalho J. G., 2019).

Pendapat peneliti bahwa kualitas pelayanan pelaksanaan asuhan keperawatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena rumah sakit yang berkualitas tinggi dapat digunakan sebagai pilihan rumah sakit yang berkualitas tinggi dan dapat dipercaya oleh masyarakat. Pelayanan keperawatan dianggap berkualitas atau bermutu jika kualitasnya sama atau lebih dari yang diharapkan pasien. Dan jika pasien mendapatkan layanan yang sesuai atau bahkan lebih dari yang mereka harapkan, mereka akan merasa puas. Mutu pelayanan keperawatan sangat beragam karena 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 menetapkan prioritas perencanaan pasien; perawat bersikap sopan dan santun terhadap pasien; dan perawat bertanggung jawab atas kesembuhan dan keluhan pasien. Karena perawat adalah pekerjaan yang cukup banyak dan memiliki lebih banyak kontak dengan pasien di rumah sakit, kualitas pelayanan keperawatan juga berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, kualitas perawatan yang diberikan oleh perawat akan menjadi salah satu faktor terbesar yang menentukan tingkat kepuasan pasien.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Terdeskripsikan mayoritas berjenis kelamin Perempuan dengan umur mayoritas di usia > 30 Tahun, dalam masa kerja mayoritas berada di > 5 tahun. Terdeskripsikan pengaruh dimensi *service quality* berbasis teori faye abdellah terhadap mutu layanan asuhan keperawatan. Teranalisis perbedaan dimensi *service quality* berbasis teori faye abdellah terhadap mutu layanan asuhan keperawatan di RSUD Mitra Sehat Kabupaten Minahasa

Tenggara. Hasil penelitian ini dapat di gunakan atau di pakai untuk menambah informasi guna meningkatkan pengetahuan, kepuasan dan keterampilan khususnya mutu dalam pelayanan dengan teori faye abdellah terhadap mutu layanan asuhan keperawatan di RSUD.

## DAFTAR PUSTAKA

Agustian, A., & Yulanda, N. A. (2021). PENERAPAN METODE SERVICE EXELLENT DAN SERVICE QUALITY UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DIRUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT: LITERATURE REVIEW.

Amir, H., & Ningsih, S. R. (2021). KETERKAITAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DENGAN PENINGKATAN KINERJA PERAWAT DI RUANG MELATI RSUD KOTA KOTAMOBAGU.

Azwar. (2023). *Metodologi Penelitian Kedokteran Dan Kesehatan Masyarakat*. Binarupa Aksara.

Alberth Iskandar, Agustinus Februadi (2021), pengaruh dimensi *service quality* terhadap kepuasan

pasien di bagian rawat inap Rumah Sakit Immanuel Bandung, oktober 2021, 87-95, p-issn : 1411-9374, e-issn : 2527-7030

Abdulah, M (2016), *Nursing Service Quality Model Based on Nursing Performance and Patient Satisfaction Analysis in Gresik District Hospital*, Journal of Health, Medicine and Nursing, ISSN 2422-8419 An International Peer-reviewed Journal, An International Peer-reviewed Journal, Vol.23, 2016

Aida andriani, (2017), hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien diruangan poli umum, Puskesmas bukittinggi, journal endurance 2(1) february 2017 (45-52), submitted :17-05-2016, reviewed:22-08-2016, accepted:26-10-2016 Doi: http://dx.doi.org/10.22216/jen.v2i1.461\

Arya Ganesha Sutantio, dkk (2023), Pengaruh *Internal Service Quality* dan *Workload,* terhadap *Job Satisfaction* Di RS Xyz Bojonegoro, Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, Volume 11 Nomor 1 April 2023.

Awi Juni Manurung, dkk (2022), Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat inap di RSIA Nabasa dengan metode *service quality* (*servqual*), dan *importance erformance analysis* (ipa), volume 6, no. 2, 2022: 8-15, https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jtinuntan/issue/view/1913

Chamariyah Chamariyah, Zarlina Hartono, & Wasis Budiarto. (2023). Pengaruh Pendidikan Terhadap Kinerja Perawat Dalam Pencapaian Pelayanan Kesehatan Melalui Kompetensi Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Perawat Puskemas Kowel Kabupaten Pamekasan). Journal of Management and Creative Business, 1(4), 163–180. https://doi.org/10.30640/jmcbus.v1i4.1407

Doremus, W. A. (2023). Development of a Measure of State-Level Supports for School Nursing Services Delivery. *The Journal of School Nursing*, *39*(4), 276–284. https://doi.org/10.1177/10598405211000683

Fardhoni. (2021). Pengaruh Pelayanan Keperawatan, dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Sanur-Kuta Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon. Jurnal KeperawatanBSI, 9.

Fatrida, D., Machmud, R., & Rahayuningsih, A. (2023). *DIMENSI KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN SEBAGAI STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS : 8*.

Ghozali, I., Iswati, S., & Adam, S. (2020). PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA BERBASIS KOMPETENSI SEBAGAI UPAYA

MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI DI PT.PERTAMINA LUBRICANT JAKARTA. Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri, 5(2), 211. https://doi.org/10.30737/ekonika.v5i2.1094

Gonzalo, A. (2025). Faye Abdellah: 21 Nursing Problems Theory. Nurselabs.

Dedi, B., & Dwiantoro, L. (2020). *Kepemimpinan dan Manajemen Pelayanan Keperawatan: Teori, Konsep dan Implementasi.* Trans Info Media.

Dicky suryapranatha (2016), analisis tingkat pelayanan jasa menggunakan metode *service Quality (servqual)-fuzzy* di instalasi rawat inap kelas III suatu, Rumah sakit, *issn: 2541 – 6995, Vol. 1, no. 1, november 2016, jurnal buana ilmu*

Didi Taswidi, dkk (2022), *the Relationship between Nursing service quality and patient, satisfaction : a literature review, International Journal of Social Science And Human Research*, ISSN(print): 2644-0679, ISSN(online): 2644-0695 Volume 05 Issue 08 August 2022 DOI: 10.47191/ijsshr/v5-i8-59, Impact factor- 5.871 Page No: 3817-3822.

Dini Nur Alpiah, Dkk, (2023) Hubungan *Service Quality* Terhadap asuhan Keperawatan, Universitas Binawan, Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (COMSERVA), Volume 3 No. 8 Desember 2023 (3217-3227), p-ISSN: 2798-5652**,** e-ISSN: 2798-5210,

Hasanah, R., & Maharani, C. (2022). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Perawat. Indonesian Journal of Public Health and Nutrition, 2(1), 75–82. https://doi.org/10.15294/ijphn.v2i1.51411

Honifa, H., Derriawan, D., & Sampurno, S. (2022). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasaan Pasien Umum yang Berdampak Kepada Berkunjung Kembali di Klinik Andilia Kabupaten Bogor. Jurnal Ilmiah Kesehatan, 21(1), 25–32. https://doi.org/10.33221/jikes.v21i1.1746

Edi H, (2018), *Satisfaction mediating the effecet of Nursing satisfaction mediating the effect of nursing Service Quality and hospital image on patient loyalty,* international journal of economics, business and management research, vol. 2, no. 02; 2018, ISSN: 2456-7760

Fhirawati et al. (2020). *Konsep Dasar Keperawatan.* Yayasan Kita Menulis.

Glady Endayani Salawangi, Febi K. Kolibu, R. W. (2018). *Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Liun Kendage Tahuna Kabupaten Sangihe.* Jurnal KESMAS, 7(5).

I Ketut Indrawijaya, dkk (2022), *Relationship of Nursing Service Quality with the Satisfaction Level of ParticipantHypertension Patients BPJS at RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo, International Journal of Clinical Inventions and Medical Sciences*, p-ISSN: 2721-4737, e-ISSN: 2721-7302

Indah Mutia Sari, dkk( 2018), *Relationship of Nursing Service Quality to Patient Satisfaction Levels in Balimbingan Hospital 2018*, International Journal of Research and review, www.ijrrjournal.com, E-ISSN: 2349-9788; P-ISSN: 2454-2237

Indrawijaya, I. K., Tasalim, R., & Basit, M. (2022). Relationship of Nursing Service Quality with the Satisfaction Level of Participant Hypertension Patients BPJS at RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo. International Journal of Clinical Inventions and Medical Sciences, 4(2), 31–37. https://doi.org/10.36079/lamintang.ijcims-0402.356

Jetslin Simbolon & Selviani Damayanti Sipayung. (2022). Analisis Kualitas Pengelolaan Mutu Pelayanan Pendaftaran Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Santa

Elisabeth Medan. SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat, 1(4), 591–599. https://doi.org/10.55123/sehatmas.v1i4.937

Judith M. Wilkinson dan Joan V. D. Sullivan (2021), *Nursing Process and Critical Thinking, emphasizes the integration of the nursing process and critical thinking to improve patient care.*

Jufrizen, S. (2017). *Efek Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan.* Jurnal IImiah Manajemen Dan Bisnis, 17(01), 34–53.

J Korean Acad Nurs Adm **,** *Development of Staffing Levels for Nursing Personnel to Provide Inpatients with Integrated Nursing Care*, Vol. 23 No. 2, 211-222, March 2017, ISSN 1225-9330 (Print) |ISSN 2288-4955 (Online) http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2017.23.2.211

La ode syaiful islamy, Sulima (2020), kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit umum daerah (RSUD) Kota Baubau, Jurnal Kesehatan Manarang, volume 6, nomor 1, juli 2020, pp. 20 – 27, issn 2528-5602 (online), issn 2443-3861 (print).
Latif, K. F., Latif, I., Farooq Sahibzada, U., & Ullah, M. (2019). In search of quality: Measuring Higher Education Service Quality (HiEduQual). *Total Quality Management & Business Excellence*, *30*(7–8), 768–791. https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1338133

Lumban Tobing, M. D. S., Tarigan, E., & Kusumaningsih, I. (2024). *Application of Nurses' Clinical Authority at Hospital X Jakarta: A Study of the Implementation of Clinical Assignment Letters. Ascarya: Journal of Islamic Science, Culture, and Social Studies, 4(1), 33–42. https://doi.org/10.53754/iscs.v4i1.653.*

Kairupan, B. H. R. (2023). KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN BERDASARKAN DIMENSI RELIABILITY, RESPONSIVNESS, ASSURANCE, EMPATHY, DAN TANGIBLE DI RUMAH SAKIT TINGKAT II ROBERT WOLTER MONGISIDI MANADO. 4.

Layli, R., & Gurning, F. P. (2023). PENGARUH KEMAMPUAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PERAWAT PELAKSANA RAWAT INAP DI RSU X MEDAN. 4.

Malahayati, dkk (2013), penilaian dimensi *internal service quality* dengan menggunakan metode topsis untuk peningkatan kualitas layanan di rs xyz, e-jurnal teknik industri ft usu vol 3, no. 4, november 2013 pp. 1-8

Masturoh, I., dan N. Anggita. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Kementerian Kesehatan RI. Jakarta.

Manuhutu, F., Novita, R. V. T., & Supardi, S. (2020). PENDOKUMENTASIAN ASUHAN KEPERAWATAN OLEH PERAWAT PELAKSANA SETELAH DILAKUKAN PELATIHAN SUPERVISI KEPALA RUANG DI RUMAH SAKIT X, KOTA AMBON. Jurnal Ilmiah Perawat Manado (Juiperdo), 8(01), 171–191. https://doi.org/10.47718/jpd.v8i01.1150

Mardijanto, S., & Priyono, S. (2020). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN ASUHAN KEPERAWATAN DENGAN PASIEN PULANG PAKSA DI PUSKESMAS RAMBIPUJI KABUPATEN JEMBER.

Masripah, M., Stella, S., & Gunardi, S. (2023). Mutu Pelayanan Keperawat Berdampak Pada Kepuasan Pasien Di IGD RS Dr. Hafiz Cianjur.

Mariana, D. (2022a). *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Rawat Inap Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien Untuk Memilih Rumah Sakit*. https://doi.org/10.17605/OSF.IO/P28VG

Mohammad khasim, muh. Abdurrouf (2016), peningkatan kualitas pelayanan dan pendokumentasian asuhan Keperawatan dengan metode tim, *nurseline journal,* vol. 1 no. 1 mei 2016 issn 2540-7937

Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, *40*, 261–269. https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011

Nurjanah, S., Retnaningsih, D., & Winarti, R. (2020). *HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG IBS RSUD KOTA SALATIGA*.

Mugianti, Sri. (2016). *Manajemen dan Kepemimpinan Dalam Praktik Keperawatan.* Jakarta; Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Pusdik SDM Kesehatan

Otabor Joseph Osahon, and Obahiagbon Kingsley (2016), ***S****tatistical Approach to the Link between Internal Service Quality and Employee Job Satisfaction: A Case Study*. *American Journal of Applied Mathematics and Statistics*, vol. 4, no. 6 (2016): 178-184. doi: 10.12691/ajams-4-6-3.

Puspita Khairunnisa, Mardiati Nadjib (2019), *effect of leadership style on service quality and job satisfaction among hospital nurses: a systematic review.* The 6th International Conference on Public Health, Best Western Premier Hotel, Solo, Indonesia, October 23-24, 2019 | 461, https://doi.org/10.26911/the6thicph-FP.04.32

Pranata, L., et., al. (2021). *Manajemen Keperawatan "Kualitas Pelayanan Keperawatan."* LPP Balai Insan Cendekia.

Pujiyanto, T. I., & Wuryanto, E. (2021). *Strategi Gaya Kepemimpinan Di Pelayanan Keperawatan. Strategi Gaya Kepemimpinan Di Pelayanan Keperawatan,* 5–6.

Purwaningrum, R. (2020b). ANALISIS MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT PERTAMINA BINTANG AMIN BANDAR LAMPUNG TAHUN 2018. Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan, 7(1). https://doi.org/10.33024/jikk.v7i1.2418

Richa Noprianty, dkk (2020), *Analysis of Nurses staff needs using workload indicate staff need in pediatric ward with time motion study*, *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit), 9 (1): 13-22, April 2020,* https://doi.org/10.18196/jmmr.91112, http://journal.umy.ac.id/index.php/mrs.

Shin, N., & Park, J. (2018). The Effect of Intentional Nursing Rounds Based on the Care Model on Patients' Perceived Nursing Quality and their Satisfaction with Nursing Services. Asian Nursing Research, 12(3), 203–208. https://doi.org/10.1016/j.anr.2018.08.003

Sintari, S. N. N., Subhaktiyasa, P. G., & Andriana, K. R. F. (2022). Mutu Pelayanan Keperawatan Berhubungan dengan Kepuasan Pasien. Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik, 7(2), 81–88. https://doi.org/10.22225/pi.7.2.2022.81-88

Slamet, Riyanto, and Hatmawan Aglis Andhita. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen.* Yogyakarta: Deepublish.

Setiawan, dkk, (2023), pelatihan tentang aplikasi *service quality* bagi perawat di rumah sakit umum deli, medan, sumatera utara, jurnal pengabdian kepada masyarakat tabikpun, vol. 4, no. 3, november 2023, e-issn: 2745-7699 p-issn: 2746-7759, https://tabikpun.fmipa.unila.ac.id/index.php/jpkm_tp, doi: 10.23960/jpkmt.v4i3.124

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatig, dan R&D,* penerbit Alfabeta, Bandung

Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D.* Bandung: ALFABETA.

Swanburg. C.R. (2014). *Pengantar Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan untuk perawat klinis.* Jakarta: EGC.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

Vanchapo, & Magfiroh. (2022). Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Tata Mutiara Hidup Indonesia.

Widiastuti, E., Zuryati, M., Sunandar, M. A., Ernirita, Awaliah, Idriani, & Setiyono, E. (2024). DETERMINAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA CEMPAKA PUTIH: Determinants of the Quality of Nursing Services on Patient Satisfaction at the Jakarta Cempaka Putih Islamic Hospital. Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing), 10(1), 47–63. https://doi.org/10.33023/jikep.v10i1.1827

Wulandari, R. Y., Nugroho, T. A., & Febrianti, C. D. (2021). Hubungan Pengetahuan dan Sikap Perawat Terhadap Pelaksanaan Identifikasi Patient Safety di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan, 6. https://doi.org/10.30604/jika.v6iS1.789