

## KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN

Mamre Manurung<sup>1</sup>, Nilawati Soputri<sup>2</sup>  
Universitas Advent Indonesia<sup>1,2</sup>  
Mamre002bayu@gmail.com<sup>1</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif korelatif menggunakan rancangan *cross sectional*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai mutu pelayanan keperawatan dalam kategori baik (72,9%) dan tingkat kepuasan pasien dalam kategori puas (71,8%). Analisis korelasi Pearson menunjukkan adanya hubungan positif yang sangat kuat dan signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien ( $r = 0,876$ ;  $p < 0,001$ ). Hasil analisis regresi linear berganda juga menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai  $R^2$  sebesar 0,768, di mana dimensi empati menjadi faktor paling dominan ( $B = 0,400$ ). Simpulan, mutu pelayanan keperawatan yang berkualitas berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat citra positif fasilitas pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan Keperawatan, Rumah Sakit Advent Medan

### ABSTRACT

*This study aims to determine the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction levels in inpatient wards. The method employed was a quantitative approach with a descriptive, correlational, cross-sectional design. The results showed that the majority of respondents rated the quality of nursing care as good (72.9%) and the level of patient satisfaction as satisfied (71.8%). Pearson correlation analysis revealed a robust and statistically significant positive relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction ( $r = 0.876$ ,  $p < 0.001$ ). The results of the multiple linear regression analysis also showed that all dimensions of service quality significantly influenced patient satisfaction, with an  $R^2$  value of 0.768, where empathy was the most dominant factor ( $B = 0.400$ ). In conclusion, the quality of nursing care plays a crucial role in enhancing patient satisfaction and fostering a positive image of healthcare facilities.*

*Keywords: Patient Satisfaction, Nursing Care Quality, Medan Adventist Hospital*

### PENDAHULUAN

Kepuasan pasien diukur dari seberapa baik pasien menilai layanan kesehatannya dibandingkan dengan apa yang diharapkannya. Harapan pasien dipengaruhi oleh pengalaman pribadi, opini orang terdekat, serta informasi yang diperoleh dari media. Ketika pelayanan tidak sesuai dengan harapan, maka akan timbul rasa kecewa. Sebaliknya, pasien yang puas akan memberikan komentar positif, bersedia kembali berobat, dan tidak terlalu mempermasalahkan biaya pelayanan (Belo, 2025). Untuk mencapai hasil pelayanan kesehatan yang optimal, kepuasan pasien dapat diukur melalui berbagai faktor yang dialami

selama proses perawatan. Faktor-faktor tersebut mencakup pelayanan tenaga kesehatan seperti dokter dan perawat, serta aspek lain seperti kebersihan, kenyamanan, dan waktu tunggu (Azharuddin et al., 2023).

Kepuasan dan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan akan memengaruhi perilaku mereka di masa mendatang. Pasien yang puas cenderung untuk kembali menggunakan layanan, merekomendasikan kepada orang lain, dan menjadi pelanggan tetap. Sebaliknya, pasien yang tidak puas mungkin akan menyampaikan keluhan agar pihak rumah sakit dapat memperbaiki mutu pelayanannya (Khotib et al., 2024). Dengan demikian, tingkat kepuasan pasien menjadi indikator penting untuk menilai mutu pelayanan kesehatan, karena memiliki hubungan dengan kemungkinan pasien melakukan kunjungan ulang (Fadila & Sulastri, 2023).

Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh pelayanan keperawatan secara biopsikososial dan spiritual. Lebih dari 95% rumah sakit di Indonesia telah menetapkan standar minimal kepuasan pasien (Wawomeo et al., 2022). Apabila tingkat kepuasan berada di bawah standar tersebut, maka pelayanan dianggap tidak berkualitas (Nuryati et al., 2024). Berdasarkan survei kepuasan Unit Pelayanan Kesehatan (UPK) tahun 2023, tingkat kepuasan pasien di Indonesia mencapai 99% (Kemenkes RI, 2023). Walaupun angka tersebut telah melebihi standar yang ditetapkan, analisis lebih lanjut tetap diperlukan guna mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, sehingga pencapaian tersebut dapat terus dipertahankan.

Sumber daya manusia, terutama tenaga perawat, memiliki pengaruh besar terhadap mutu pelayanan, karena berhubungan langsung dengan pasien. Kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana pelayanan kesehatan yang diterima sesuai dengan harapan mereka (Karunia et al., 2022). Dalam kehidupan sehari-hari, perdebatan tentang kualitas pelayanan kesehatan sering muncul karena meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya mutu layanan. Rumah sakit saat ini berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik melalui peningkatan fasilitas dan profesionalisme tenaga medis (Vanchapo et al., 2025).

Pada penelitian mengenai mutu pelayanan keperawatan, kajian ini berupaya memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai pengaruh lima dimensi mutu pelayanan berdasarkan model SERVQUAL terhadap kepuasan pasien rawat inap. Pendekatan ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman mengenai aspek-aspek pelayanan keperawatan yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien, serta memberikan sudut pandang baru terhadap peningkatan mutu layanan kesehatan di tingkat menengah.

Dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, masyarakat menjadi semakin kritis dalam menilai pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu, fasilitas kesehatan harus terus berinovasi untuk memberikan pelayanan yang cepat, akurat, mudah diakses, berkualitas, dan terjangkau. Aspek seperti kecepatan pelayanan, kenyamanan lingkungan, serta sikap petugas menjadi komponen penting yang memengaruhi penilaian mutu (Suryadi & Rachmiana, 2024). Pelayanan keperawatan memegang peran penting dalam menentukan kualitas layanan dan reputasi rumah sakit karena perawat memiliki interaksi paling dekat dengan pasien dan keluarganya. Keberhasilan pelayanan kesehatan secara keseluruhan bergantung pada kinerja perawat (Chendra et al., 2024).

Kesembuhan, peningkatan derajat kesehatan, atau aspek pelayanan seperti kecepatan pelayanan, dan kepuasan terhadap lingkungan fisik yang memadai sering dikaitkan dengan mutu yang baik. Sebaliknya, pelayanan kesehatan atau keperawatan mungkin dinilai buruk karena petugas tidak berbicara dengan baik meskipun mereka memberikan layanan profesional (Nopayani et al., 2024). Pelayanan keperawatan memengaruhi kualitas layanan dan reputasi rumah sakit. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa perawat sangat dekat dengan

pasien, keluarga mereka, dan masyarakat yang datang ke rumah sakit. Keberhasilan pelayanan kesehatan bergantung pada kinerja perawat (Erliana et al., 2022).

Penelitian Jayanti et al., (2024) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,706. Penelitian Sari & Fatihah, (2022) juga menemukan bahwa faktor responsivitas dan keamanan merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Mata Cicendo. Beberapa aspek seperti kebersihan ruangan, ketersediaan fasilitas, penampilan petugas, profesionalisme, dan kejelasan informasi perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Belo (2025) menggunakan desain penelitian literature review yaitu penelitian kepustakaan yang mengkaji jurnal berkualitas kritis, yang telah disaring dengan kriteria inklusi dan menggunakan beberapa basis data seperti *Google Scholar*, *Pubmed* dan *Science Direct*, penelitian yang dilakukan oleh Jayanti et al., (2024) membahas mengenai kedua variabel tersebut, hanya saja menggunakan teknik *purposive sampling*.

Penelitian ini memiliki kebaruan pada konteks dan pendekatan analisis yang digunakan. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya menggunakan desain *literature review* atau teknik *purposive sampling*, penelitian ini menerapkan desain *cross sectional* dengan *total sampling* terhadap seluruh pasien rawat inap di RS Advent Medan, sehingga hasilnya merepresentasikan kondisi aktual mutu pelayanan keperawatan di lapangan.

Berdasarkan pengamatan, kualitas pelayanan keperawatan di RS Advent Medan sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien, terutama dilihat dari kunjungan ulang pasien. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RS Advent Medan. Penelitian ini diharapkan berkontribusi dalam memahami hubungan mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien, serta menjadi acuan bagi peningkatan kualitas layanan dan evaluasi kepuasan pasien di rumah sakit.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif korelatif dengan rancangan *cross sectional*. Subjek dalam penelitian ini merupakan seluruh pasien rawat inap di ruang rawat inap bulan September Rumah Sakit Advent Medan yang berjumlah 170 orang. Dalam penentuan sampel penelitian, peneliti menggunakan metode *total sampling*. Prosedur dan langkah-langkah yang ditempuh meliputi pengurusan izin etik dari Komite Etik Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Advent Indonesia, permohonan izin penelitian kepada Direktur Rumah Sakit Advent Medan, koordinasi dengan kepala ruangan rawat inap, pemberian penjelasan mengenai tujuan serta sifat sukarela penelitian kepada pasien, pengumpulan *informed consent*, pembagian kuesioner kepada responden, pengisian kuesioner secara mandiri, serta pengumpulan dan pemeriksaan kembali data yang telah diisi sebelum dianalisis.

Waktu dan tempat penelitian dilaksanakan pada bulan September 2025 di Rumah Sakit Advent Medan, Jalan Gatot Subroto Km 4, Sei Sikamding D, Medan Petisah, Sumatera Utara. Alat pengumpulan data yang digunakan berupa kuesioner terstandar yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, terdiri dari dua instrumen, yaitu kuesioner mutu pelayanan keperawatan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (*tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*) sebanyak 25 pernyataan dengan nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel (0,312) dan *Cronbach's alpha* = 0,936, serta kuesioner kepuasan pasien yang terdiri dari 10 pernyataan dengan skala Likert 1–5 yang juga valid dan reliabel ( $r$  hitung  $> r$  tabel = 0,312; *Cronbach's alpha* = 0,936).

Data diperoleh secara langsung dari responden yang merupakan pasien dewasa dirawat inap di Ruang Melati dengan teknik total sampling, di mana seluruh populasi yang memenuhi kriteria inklusi dijadikan sampel. Data diolah dan dianalisis menggunakan tahapan editing, coding, saving, entering, cleaning, dan tabulating, kemudian dianalisis secara univariat untuk mendeskripsikan karakteristik dan distribusi variabel, bivariat untuk menguji hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien menggunakan *uji Pearson Product Moment Correlation* (apabila data berdistribusi normal) atau *Spearman Rank Correlation* (apabila data tidak normal), serta analisis multivariat untuk mengetahui faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pasien dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

## HASIL PENELITIAN

### Distribusi Karakteristik Responden

Tabel. 1 Karakteristik Responden Penelitian

| Karakteristik       | Kategori  | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|---------------------|-----------|---------------|----------------|
| Jenis Kelamin       | Laki-laki | 91            | 53.5           |
|                     | Perempuan | 79            | 46.5           |
| Usia (tahun)        | 5–13      | 25            | 14.7           |
|                     | 14–19     | 59            | 34.7           |
|                     | 20–59     | 75            | 44.1           |
|                     | ≥ 60      | 11            | 6.5            |
|                     | SD        | 12            | 7.1            |
| Pendidikan Terakhir | SMP       | 42            | 24.7           |
|                     | SMK       | 30            | 17.6           |
|                     | D3        | 26            | 15.3           |
|                     | S1        | 53            | 31.2           |
|                     | Lainnya   | 7             | 4.1            |
| Lama Dirawat (hari) | < 3       | 49            | 28.8           |
|                     | 3 hari    | 68            | 40.0           |
|                     | > 3       | 53            | 31.2           |
| Total Responden     |           | 170           | 100.0          |

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki (53,5%) dan berusia 20–59 tahun (44,1%). Tingkat pendidikan terbanyak adalah S1 (31,2%), sedangkan paling sedikit SMK (17,6%). Rata-rata lama perawatan responden adalah 3 hari (40%). menunjukkan masa perawatan yang relatif singkat, kemungkinan karena kondisi kesehatan yang cepat membaik atau efektivitas pelayanan medis dan keperawatan.

### Distribusi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan

Tabel. 2  
Distribusi Responden berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan

| Distribusi Mutu Pelayanan Keperawatan | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|---------------------------------------|---------------|----------------|
| Kurang baik (46–70,67)                | 12            | 7.1            |
| Cukup baik (70,68–95,34)              | 34            | 20.0           |
| Baik (95,35–120)                      | 124           | 72.9           |
| Total                                 | 170           | 100            |

Hasil analisis menunjukkan bahwa penilaian terhadap mutu pelayanan keperawatan didominasi oleh kategori baik (72,9%), sementara kategori tidak baik merupakan yang paling sedikit (7,1%). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RS Advent Medan dinilai memiliki mutu yang baik oleh sebagian besar pasien.

### Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Tabel. 3  
Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Rawat Inap

| Distribusi Kepuasan Pasien Rawat Inap | Frekuensi (n) | Persentase (%) |
|---------------------------------------|---------------|----------------|
| Tidak puas (18–28,67)                 | 9             | 5.3            |
| Cukup puas (28,68–39,34)              | 39            | 22.9           |
| Puas (39,35–50)                       | 122           | 71.8           |
| Total                                 | 170           | 100            |

Berdasarkan hasil analisis, mayoritas responden berada pada kategori puas (71,8%), sedangkan minoritas berada pada kategori tidak puas (5,3%). Hasil ini menggambarkan bahwa mayoritas pasien merasa puas terhadap mutu pelayanan keperawatan yang diterima.

### Hubungan antara Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Analisis Bivariat

Tabel. 4  
Hubungan antara Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap

| Variabel                                          | r (pearson correlation) | Sig. (2-tailed) | n   | Keterangan |
|---------------------------------------------------|-------------------------|-----------------|-----|------------|
| Mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien | 0.876                   | < 0.001         | 170 | Signifikan |

Berdasarkan hasil uji korelasi yang ditampilkan pada tabel 4, diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,876 dengan nilai Sig. (2-tailed) < 0,001, yang berarti lebih kecil dari 0,05. Hasil ini mengindikasikan adanya hubungan positif yang sangat kuat dan signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Advent Medan. Artinya, semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima. Sebaliknya, apabila mutu pelayanan keperawatan menurun, maka tingkat kepuasan pasien juga akan ikut mengalami penurunan.

### Analisis Multivariat

Tabel. 5  
Hasil Uji Regresi Linear Berganda (Model Summary)

| Model | R     | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | 0.876 | 0.768    | 0.761             | 2.894                      |

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0.876, yang berarti terdapat hubungan yang sangat kuat antara mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien. Nilai R Square sebesar 0.768 menunjukkan bahwa sebesar 76,8% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kelima dimensi mutu pelayanan keperawatan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Sisanya, sebesar 23,2%, dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini, seperti kondisi fasilitas rumah sakit, sistem administrasi, atau faktor personal pasien. Nilai Adjusted R Square sebesar 0.761 juga menunjukkan bahwa model regresi ini memiliki tingkat keandalan yang baik dalam menjelaskan hubungan antarvariabel.

Tabel. 6  
Uji ANOVA (Analysis of Variance)

| Model      | Sum of Squares | df  | Mean Square | F       | Sig.   |
|------------|----------------|-----|-------------|---------|--------|
| Regression | 4550.570       | 5   | 910.114     | 108.700 | <0.001 |
| Residual   | 1373.130       | 164 | 8.373       |         |        |
| Total      | 5923.700       | 169 |             |         |        |

Dari hasil uji ANOVA, diperoleh nilai F hitung sebesar 108.700 dengan nilai signifikansi  $p < 0.001$ . Karena nilai p-value lebih kecil dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan secara keseluruhan signifikan secara statistik. Artinya, secara simultan, seluruh variabel independen (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Advent Medan. Dengan demikian, mutu pelayanan keperawatan secara bersama-sama mampu memprediksi tingkat kepuasan pasien secara signifikan.

Tabel. 7  
Koefisien Regresi Linear Berganda

| Variabel       | Unstandardized Coefficients (B) | Std. Error | Standardized Coefficients (Beta) | t     | Sig.   |
|----------------|---------------------------------|------------|----------------------------------|-------|--------|
| (Constant)     | 2.316                           | 1.801      | –                                | 1.286 | 0.200  |
| Tangibles      | 0.482                           | 0.121      | 0.271                            | 3.973 | <0.001 |
| Reliability    | 0.311                           | 0.126      | 0.159                            | 2.465 | 0.015  |
| Responsiveness | 0.328                           | 0.128      | 0.177                            | 2.558 | 0.011  |
| Assurance      | 0.364                           | 0.124      | 0.181                            | 2.934 | 0.004  |
| Empathy        | 0.400                           | 0.122      | 0.203                            | 3.288 | 0.001  |

Berdasarkan tabel di atas, seluruh variabel independen memiliki p-value  $< 0,05$ , yang menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi Empathy ( $B = 0.400$ ) memiliki koefisien tertinggi, menandakan bahwa sikap empati perawat, seperti kepedulian dan perhatian, adalah faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, dimensi tangibles, assurance, responsiveness, dan reliability juga berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini memberikan gambaran mengenai mutu pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Advent Medan. Mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki dan berada pada usia produktif (20–59 tahun), yang umumnya memiliki kesadaran serta ekspektasi lebih tinggi terhadap mutu pelayanan kesehatan. Selain itu,

sebagian besar responden berpendidikan tinggi (S1), menunjukkan bahwa latar belakang pendidikan berpengaruh terhadap cara pasien mengevaluasi kualitas pelayanan keperawatan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Afriliana et al., (2022) yang menyebutkan bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap perilaku caring perawat di Indonesia.

Lama rawat yang sebagian besar berlangsung selama tiga hari menunjukkan bahwa pasien memperoleh pelayanan dalam periode singkat namun intensif. Dalam konteks mutu pelayanan, hal ini berkaitan dengan efektivitas pelayanan keperawatan, di mana kualitas interaksi perawat dengan pasien dalam waktu terbatas tetap mampu memberikan pengalaman positif. Mutu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh durasi perawatan, tetapi oleh bagaimana struktur dan proses pelayanan dikelola secara profesional untuk mencapai hasil yang optimal bagi pasien (Simanjuntak et al., 2025).

Mutu pelayanan keperawatan di RS Advent Medan dinilai baik oleh sebagian besar pasien (72,9%). Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan telah memenuhi ekspektasi pasien baik dari segi keterampilan teknis, sikap profesional, maupun interaksi interpersonal. Abdu & Patarru', (2023) menyatakan bahwa mutu pelayanan mencakup lima dimensi utama yakni keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Ketika kelima dimensi ini diterapkan secara konsisten, pasien akan menilai pelayanan sebagai bentuk profesionalisme yang disertai sentuhan kemanusiaan. Dalam konteks penelitian ini, penilaian mutu pelayanan yang tinggi mencerminkan keberhasilan rumah sakit dalam mengintegrasikan kompetensi teknis dengan pendekatan interpersonal yang empatik.

Tingkat kepuasan pasien juga berada pada kategori tinggi (71,8%), yang menunjukkan bahwa pengalaman rawat inap umumnya sesuai dengan harapan mereka terhadap pelayanan keperawatan. Kepuasan tercapai ketika persepsi pelanggan terhadap kinerja layanan setara atau melebihi harapan yang terbentuk sebelumnya. Dalam praktik keperawatan, kepuasan pasien sangat bergantung pada sejauh mana perawat mampu menunjukkan ketanggapan, komunikasi efektif, dan kepedulian personal terhadap kebutuhan emosional pasien (Masmumah & Suminar, 2024). Dengan demikian, tingginya kepuasan pasien pada penelitian ini dapat diinterpretasikan sebagai hasil dari sinergi antara keterampilan klinis dan kehangatan interpersonal dalam pelayanan.

Analisis korelasi Pearson menunjukkan adanya hubungan positif yang sangat kuat antara mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien ( $r = 0,876$ ;  $p < 0,001$ ). Temuan ini menegaskan teori yang menyatakan bahwa persepsi terhadap mutu pelayanan merupakan determinan utama dalam pembentukan kepuasan pelanggan jasa. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Rahayuningrum & Cahyaningrum, (2023) yang menunjukkan bahwa dimensi empati dan komunikasi perawat memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan kata lain, kepuasan pasien bukan semata dipengaruhi oleh hasil pengobatan, tetapi juga oleh bagaimana proses pelayanan dijalankan secara manusiawi. Dalam kerangka SERVQUAL, hal ini memperlihatkan keterpaduan antar dimensi pelayanan yang membentuk persepsi positif pasien terhadap layanan rumah sakit.

Analisis regresi linear berganda memperlihatkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan keperawatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien secara simultan ( $p < 0,001$ ), dengan nilai  $R^2$  sebesar 0,768. Artinya, 76,8% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh mutu pelayanan keperawatan. Nilai ini menggambarkan kontribusi dominan pelayanan keperawatan terhadap pembentukan kepuasan, dibandingkan faktor lain seperti fasilitas penunjang atau administrasi. Hasil ini menguatkan pandangan bahwa kualitas hubungan perawat-pasien merupakan inti dari pengalaman perawatan yang positif.

Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan Rosidah et al., (2024) yang menegaskan bahwa dimensi mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Di rumah sakit swasta Jawa Timur, dimensi tangibles (bukti fisik) menjadi faktor utama yang membentuk persepsi pasien terhadap mutu layanan, termasuk fasilitas bersih, penampilan profesional perawat, dan sarana medis yang memadai, yang menimbulkan rasa percaya dan aman. Faktor visual dan kenyamanan lingkungan juga berperan penting, selain interaksi verbal antara perawat dan pasien. Respons cepat perawat terhadap keluhan pasien menunjukkan penghargaan terhadap waktu dan kondisi emosional pasien, yang meningkatkan kepuasan. Dimensi assurance (jaminan) berperan dalam membentuk rasa percaya pasien terhadap kompetensi perawat, termasuk kemampuan menjelaskan prosedur medis, menjaga kerahasiaan, dan memberikan rasa aman, yang berkontribusi pada loyalitas pasien. Empati, melalui kepedulian personal dan mendengarkan aktif, juga mempengaruhi persepsi mutu pelayanan, meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien.

Seluruh dimensi mutu pelayanan memberikan pengaruh positif, namun dimensi *Empathy* memiliki pengaruh paling besar ( $B = 0,400$ ). Hal ini mempertegas teori bahwa empati adalah inti dari pelayanan yang berorientasi pada pasien. Empati mencerminkan kemampuan perawat memahami kondisi emosional pasien, memberikan perhatian personal, dan menunjukkan kepedulian tulus yang menciptakan rasa nyaman serta kepercayaan (Wahyudi, 2024). Dalam konteks RS Advent Medan, tingginya pengaruh empati menunjukkan bahwa kepuasan pasien lebih banyak dibentuk oleh faktor emosional dan sosial daripada semata-mata oleh prosedur medis. Dimensi empati dan keandalan merupakan faktor paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di berbagai rumah sakit. Dengan demikian, dapat diinterpretasikan bahwa dimensi-dimensi tersebut bersifat universal dalam menentukan persepsi pasien terhadap kualitas layanan kesehatan. Hal ini juga sejalan dengan konsep *patient-centered care*, di mana pelayanan yang mengutamakan pemahaman, komunikasi, dan penghargaan terhadap preferensi pasien akan meningkatkan pengalaman perawatan secara keseluruhan (Suryadi & Rachmiana, 2024).

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan keperawatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Advent Medan.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyarankan agar pihak manajemen rumah sakit terus meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan melalui pelatihan rutin, evaluasi kinerja, dan pemberian apresiasi bagi perawat yang berprestasi. Perawat diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berfokus pada kebutuhan pasien dengan menonjolkan sikap empati, komunikasi terapeutik, serta profesionalisme yang berkelanjutan. Selain itu, kepala ruangan dan manajer keperawatan perlu melakukan supervisi dan pemantauan secara berkala untuk memastikan mutu asuhan keperawatan tetap terjaga. Pasien dan keluarga juga diharapkan berperan aktif dengan memberikan umpan balik yang konstruktif guna mendukung peningkatan mutu pelayanan keperawatan secara berkesinambungan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Afriliana, L., Suryawati, C., & Dwiantoro, L. (2022). Kepuasan Pasien terhadap Perilaku Caring Perawat di Indonesia: Tinjauan Literatur. *Jurnal Keperawatan*, 14(4), 15–23. <https://journal2.stikeskendal.ac.id/index.php/keperawatan/article/view/554>
- Abdu, S., & Patarru, F. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap dengan Menggunakan Pendekatan Metode Servqual. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 6(2), 52–58. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v6i2.117>
- Azharuddin, S., Sasmita, N. R., Idroes, G. M., Andid, R., Raihan, F., Fadlilah, T., Earlia, N., Ridwan, T., Maya, I., Farnida, & Idroes, R. (2023). Patient Satisfaction and its Socio-Demographic Correlates in Zainoel Abidin Hospital, Indonesia: A Cross-Sectional Study. *Unnes Journal of Public Health*, 12(2), 57–67. <https://doi.org/10.15294/ujph.v12i2.69233>
- Belo, S. F. (2025). Mutu Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners*, 9(1), 74–86. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/ners/article/view/29518>
- Chendra, W. J., Mulyani, S. R., Rulia, R., Yulianty, F., & Wirawan, C. (2024). Komitmen Mutu Layanan dan Kualitas Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien dan Implikasinya pada Reputasi Rumah Sakit (Studi Survei pada Pasien JKN di RS Swasta Ambon). *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(2), 4530–4545. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/download/28659/20692/100965>
- Erliana, M., Ahdan, A., & Muttaqin, A. (2022). Etika Komunikasi antara Perawat dengan Pasien dalam Membangun Komunikasi Efektif untuk Kesehatan Pasien di Puskesmas Bangkala Kabupaten Jeneponto. *Respon Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Komunikasi*, 1(1), 6–15. <https://doi.org/10.33096/respon.v1i1.14>
- Fadila, R. A., & Sulastri, E. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Lansia Poli Penyakit Dalam. *Jurnal Kesehatan dan Pembangunan*, 13(26), 110–118. <https://doi.org/10.52047/jkp.v13i26.246>
- Jayanti, A. E., Noor, H. L., & Fanny, N. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri. *Jurnal Intelek Insan Cendekia*, 1(6), 1824–1830. <https://jicnusantara.com/index.php/jiic/article/view/758>
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan Kepuasan terhadap Pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>
- Kemkes RI. (2023). *Profil Kesehatan Indonesia 2023*. <https://kemkes.go.id/id/profil-kesehatan-indonesia-2023>
- Khotib, A., Suprpto, S. I., & Indasah, I. (2024). Patient Satisfaction Associated with Increased Patient Retention. *Malahayati International Journal of Nursing and Health Science*, 7(4), 425–431. <https://doi.org/10.33024/minh.v7i4.178>
- Masmumah, A., & Suminar, E. (2024). Hubungan Komunikasi Efektif Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Medina Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik *Jurnal Keperawatan*, 22(1), 12–20. <https://doi.org/10.35874/jkp.v22i1.1216>
- Nopayani, R., Hardiana, H., & Hendarwan, H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keterjangkauan Biaya, Keamanan Pasien, dan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Dr. M. Hassan Totot Bogor Tahun 2023. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 23(3), 50–57. <https://doi.org/10.33221/jikes.v23i03.3568>

- Nuryati, S., Santoso, W., Ibnu, F., Azizah, L. M., & Zamroni, A. H. (2024). Analysis of the Implementation of Digital-Based Nursing Information System with Nurses' Job Satisfaction and Patients' Satisfaction. *Indonesian Journal of Global Health Research*, 6(4), 227–236. <https://doi.org/10.37287/ijghr.v6iS4.4182>
- Rahayuningsih, L. A. S., & Cahyaningrum, N. (2023). Pengaruh Sikap Empati Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien: Meta Analisis. *INFOKES: Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 13(2), 122–127. <https://doi.org/10.47701/infokes.v13i2.3130>
- Rosidah, R., Harokan, A., Priyatno, A. D., & Wahyudi, A. (2024). Analisis Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Ma'arif Baturaja*, 9(1), 135–144. <https://doi.org/10.52235/cendekiamedika.v9i1.350>
- Sari, R. S., & Fatihah, D. C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 5(2), 124. <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v5i2.12506>
- Simanjuntak, S. M., Simatupang, I. P., Ludji, S., Sinaga, R., & Marpaung, J. (2025). Nursing Service Management Evaluation in the Medical Ward of a Type B Non-Government Hospital. *Media Karya Kesehatan*, 8(1), 148–165. <https://jurnal.unpad.ac.id/mkk/article/view/62310>
- Suryadi, S., & Rachmiana, A. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Terakreditasi dan Bersertifikat ISO di Kota Banda Aceh. *MKGK (Majalah Kedokteran Gigi Klinik) UGM*, 10(3), 82. <https://doi.org/10.22146/mkgk.103521>
- Wahyudi, D. (2024). Komunikasi Empatik sebagai Strategi Sosiologis Perawat dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Sayang Rakyat Makassar. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 4(2), 1–7. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/21202>
- Vanchapo, A. R, Farida, D., Sambriang, M., Jayadi, A., & Hamu, A. H. (2025). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ners*, 9(1), 713–721. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/ners/article/view/29468>
- Wawomeo, A., Budiana, I., & Woga, R. (2022). Peningkatkan Akses Keluarga terhadap Pelayanan Kesehatan Melalui Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga (PISPK). *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4(6), 4449–4461. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/9598>