

Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Indonesia: Sebuah Literature Review

The Relationship Between Nursing Services and Inpatient Satisfaction in Indonesia: A Literature Review

Farhana Alwini*, Putri Dewi Larasati, Nur Atikah, Muhammad Haidar, Muhammad Sadam, Muhammad Ridwan

Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Bakti Asih Tangerang
Jl. Raden Fatah No. 62, Kota Tangerang, Banten, Indonesia
Email: Farhanahanaalwini@gmail.com

Abstrak – Pelayanan keperawatan di rumah sakit merupakan komponen penting mutu layanan kesehatan dan berpengaruh langsung terhadap keselamatan serta kepuasan pasien. Di banyak fasilitas, terdapat kesenjangan antara mutu keperawatan ideal dan praktik aktual, terutama pada dimensi tangibles dan responsivitas. Menelaah bukti empiris dalam 10 studi tentang hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap. Apakah mutu pelayanan keperawatan berkorelasi atau berhubungan secara signifikan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap? Dimensi mutu mana yang paling berpengaruh? Apa pola kepuasan yang umum ditemukan? Literatur yang dianalisis terdiri dari 10 artikel yang relevan yang diperoleh melalui pencarian Google Scholar (periode publikasi 2009–2023) dengan kata kunci: pelayanan, keperawatan, kepuasan pasien, rawat inap. Kriteria yang digunakan adalah populasi pasien ruang rawat inap, teks lengkap, publikasi dalam 14 tahun terakhir. Studi ini menggunakan metode *literature review* sistematis, pengumpulan artikel melalui database, skrining berdasarkan kesesuaian topik dan kata kunci, dan ekstraksi informasi utama. Desain penelitian pada sumber yang direview umumnya kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional, uji Chi-square atau Pearson, dan analisis deskriptif. Hasil tinjauan menunjukkan konsistensi bukti bahwa mutu pelayanan keperawatan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap (banyak studi melaporkan $p < 0,05$). Dimensi keandalan (reliability), jaminan (assurance), daya tanggap (responsiveness), dan empati (empathy) sering dikaitkan dengan tingkat kepuasan yang lebih tinggi, sedangkan dimensi tangible (fasilitas/penampilan) kerap menjadi sumber ketidakpuasan. Secara keseluruhan, perbaikan aspek-aspek mutu pelayanan keperawatan diperkirakan dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat inap.

Kata kunci: Pelayanan; Keperawatan; Rawat Inap; Kepuasan Pasien; Kajian Literatur

Abstract - Hospital nursing care is a crucial component of healthcare quality and directly impacts patient safety and satisfaction. In many facilities, a gap exists between ideal nursing quality and actual practice, particularly regarding the dimensions of tangibles and responsiveness. This study examines empirical evidence from ten studies regarding the relationship between nursing care quality and inpatient satisfaction. It addresses the following questions: Is there a significant correlation or relationship between nursing care quality and inpatient satisfaction levels? Which quality dimensions have the greatest influence? What are the common patterns of satisfaction? The analyzed literature consists of ten relevant articles obtained via Google Scholar (publication period 2009–2023) using the keywords: service, nursing, patient satisfaction, and inpatient care. Selection criteria included inpatient populations, full-text availability, and publication within the last 14 years. The study employed a systematic literature review method, involving article collection via databases, screening based on topic and keyword relevance, and extraction of key information. The research designs of the reviewed sources were predominantly quantitative, utilizing cross-sectional approaches, Chi-square or Pearson tests, and descriptive analysis. The review results demonstrate consistent evidence that nursing care quality is significantly associated with inpatient satisfaction (with many studies reporting $p < 0.05$). The dimensions of reliability, assurance, responsiveness, and empathy were frequently linked to higher satisfaction levels, whereas the tangible dimension (facilities/appearance) was often a source of dissatisfaction. Overall, improving aspects of nursing care quality is expected to enhance inpatient satisfaction.

Keywords: Service; Nursing; Hospitalization; Patient Satisfaction; Literature Study

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di rumah sakit secara umum termasuk pelayanan jasa, dimana jasa menitikberatkan pada kinerja pemberi pelayanan (Syairaji *et al.*, 2017). Pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan perseorangan atau pelayanan kesehatan masyarakat, yang meliputi pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif bertujuan untuk memberikan pertolongan keselamatan nyawa pasien dibanding kepentingan lainnya yang diselenggarakan secara bertanggung jawab, aman, berkualitas, serta merata, dan non diskriminatif. Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien yang memerlukan observasi, diagnosis, terapi atau rehabilitasi yang perlu menginap dan menggunakan tempat tidur serta mendapatkan makanan dan pelayanan perawatan terus menerus. Dalam industri pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, apalagi hal ini berhubungan dengan hidup mati seseorang. Di dalam lingkungan yang semakin penuh dengan persaingan, rumah sakit mesti semakin sadar tentang perlunya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya (Hardiansyah, 2011).

Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, berkualitas tinggi, kepada mereka yang membutuhkan dengan sumber daya yang memadai (WHO, 2014). Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan atau harapan pasien. Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip Service Quality yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan layanan (Anjaryani, 2009).

Fenomena yang sering terjadi di beberapa rumah sakit, terutama berkaitan dengan pelayanan perawat adalah adanya kesenjangan antara kualitas pelayanan perawat ideal dengan perawat aktual. Hal ini disebabkan karena tuntutan pasien tinggi, atau karena disebabkan rendahnya kemampuan perawat, atau lemahnya pengetahuan dan keterampilan perawat dalam melayani pasien. Mengingat tugas perawat sangat penting, yaitu melaksanakan tugas pelayanan medis seperti diagnosis, perawatan, pengobatan, pencegahan akibat penyakit, pemulihan kesehatan serta melaksanakan rujukan, maka upaya perbaikannya pun terutama untuk peningkatan kualitas agar pasien merasakan kepuasan harus terus dilakukan (Anjaryani, 2009).

Kepuasan pasien menjadi salah satu tolak ukur untuk menilai layanan profesional dari suatu rumah sakit yang sangat penting dalam menjaga mutu pelayanan suatu rumah sakit. Ada 4 aspek mutu yang dapat dipakai sebagai indikator penilaian pelayanan suatu rumah sakit yaitu, penampilan keprofesionalan, efisiensi penyelenggaraan mutu pelayanan rumah sakit, efisiensi penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pemakaian sumber daya, aspek keselamatan kenyamanan pasien, aspek kepuasan yang dilayani (Satrianegara, 2014). Pasien baru akan merasa lebih puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama dengan atau melebihi harapan; sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa akan muncul bila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan.

2. DATA DAN METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan adalah literature review. Dengan melakukan analisis pada artikel, skripsi yang disusun secara sistematis dengan mengumpulkan penelitian terdahulu.

Strategi penelusuran yang digunakan pada penelitian menggunakan database yang berkaitan dengan topik dan materi penelitian. Artikel jurnal yang digunakan pada literature review ini adalah yang didapatkan pada situs Google Scholar dengan dukungan Mendeley Reference Manager, dengan menggunakan kata kunci yaitu pelayanan, keperawatan, kepuasan pasien, dan rawat inap. Dengan kriteria sumber literature mempunyai populasi penelitian yaitu pasien ruang rawat inap, tahun publikasi yang diambil yaitu 14 tahun terakhir antara tahun 2009 sampai dengan 2023, teks lengkap dengan metode penelitian yang tidak terbatas dengan metode apapun. Setelah dilakukan proses skrining menyeluruh teks lengkap berdasarkan kesesuaian dengan topik dan kata kunci, peneliti mengambil 10 jurnal atau artikel yang dianggap relevan serta sesuai dengan apa yang akan dibahas (**Tabel 1**).

Tabel 1 Daftar Penulisan yang Serupa dalam Beberapa Tahun Terakhir.

Judul	Tujuan	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Referensi
Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Inap	Menggaikatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di unit rawat inap disebuah rumah sakit swasta di wilayah Jakarta Barat. Aspek yang dikaji meliputi aspek tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.	Metode penelitian merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan responden penelitian 135 pasien rawat inap yang diperoleh dengan teknik menggunakan purposive sampling.	Hasil dari penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan pada dimensi tangible adalah 39.3%, reliability 57.8%, responsiveness 54.8%, assurance 56.3%, empathy 64.4%.	Omy Oini, dkk., 2017
Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsia Stella Maris Medan.	Penelitian ini bertujuan Untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat	Penelitian adalah studi analitik dengan metode cross sectional. Populasi dalam penelitian adalah seluruh nya pasien rawat inap di RSIA Stella Maris Medan	Hasil penelitian menunjukkan mayoritas mutu pelayanan keperawatan baik, kepuasan pasien; puas dan hasil kedua variabel	Marlindawati dkk., 2023

inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Stella Maris Medan. berdasarkan kunjungan dari rata-rata per bulan 865 orang. p.value= 0,008 (<0.05), artinya ada hubungan antara kedua variabel mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah	Mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.	Desain penelitian yang digunakan adalah survey analitik dengan pendekatan cross sectional. Jumlah sampel yang ditemukan 72 responden.	Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah dengan p-Value 0,000. Berdasarkan penelitian ini disimpulkan semakin tinggi nilai mutu pelayanan keperawatan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang dirasakan dan sebaliknya.	Junita Butar-butur, dkk., 2016
Hubungan Antara Caring Dengan Tingkat	Mengetahui hubungan antara caring dengan tingkat	Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan analitik korelasi	Hasil penelitian ini berdasarkan analisa	Ira Faridasari, dkk., 2021

Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan	kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan.	dan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini semua pasien Di Ruang Rawat Inap yang sedang menjalani perawatan yang berjumlah 100 orang dan pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling sehingga diambil sebanyak 80 responden. Pengambilan data penelitian menggunakan kuesioner.	statistik uji dengan chi square menunjukkan bahwa hubungan antara caring dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan dengan nilai probabilitas ($p=0,000$). sehingga hasilnya ada hubungan caring dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan.	
Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsd Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor	Mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSD. dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor.	Rancangan penelitian menggunakan pendekatan deskriptif analitik cross sectional dengan uji korelasi Pearson chi square.	Hasil survei tingkat kepuasan masyarakat pada instalasi ruang inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor, telah mencapai nilai standar minimum mutu pelayanan kesehatan yakni 96,6% tetapi progresnya cenderung statis.	Marlindawati , dkk.

Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Dipengaruhi Oleh Mutu Pelayanan Keperawatan	Membuktikan adanya hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, rancangan penelitian menggunakan deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap (p value = 0,001).	Olga Jadha Casmira, dkk., 2017
Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan pasien Rawat Inap Pada Rsup Dr. Tadjuddin Chalid Makassar	Mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit.	Analisis data menggunakan analisis univariat, bivariat (uji Chi-Square) dan multivariat (uji Regresi Logistik).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien sebesar 96,6%, ini berarti bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit di Indonesia sudah baik karena sudah memenuhi standar kepuasan pelanggan yang ditetapkan oleh Kemenkes RI (>90%).	Nurhasma, dkk., 2021
Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan	mengetahui kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan berdasarkan	Dalam penelitian ini desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik, dilakukan di RS Islam Ibnu Sina	Menunjukkan pasien puas terhadap mutu pelayanan keperawatan pada dimensi reliability,	Vera Sesrianty, dkk., 2019

harapan dan persepsi pasien.	Bukittinggi pada 6 ruangan rawat inap yaitu ruangan Bedah, Interne, Paviliun Khusus, VIP, Ar Raudhah, Multazam. Penelitian dilakukan pada bulan Maret sampai Juni 2016 dengan sampel 92 responden.	assurance dan empathy, dan tidak puas pada dimensi tangible dan responsiveness .		
Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirsud Bangkinang Kota Tahun 2019	Menganalisa hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap	Desain penelitian ini adalah survey analitik. Populasi pada penelitian ini semua pasien berobat dirawat inap di RSUD Bangkinang Kota tahun 2016.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan keperawatan nilai $p = 0,001$ dengan kepuasan pasien rawat inap.	Nany Librianty., 2019
Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di Rsud Tugurejo Semarang	mengetahui kepuasan pasien tentang pelayanan perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tugurejo.	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif– kualitatif, dimana metode kuantitatif yang digunakan adalah non eksperimental, dengan pendekatan Cross Sectional atau studi belah lintang, yaitu variabel penelitian diukur atau dikumpulkan dalam satu waktu,	Hasil penelitian menyebutkan bahwa lebih dari separuh responden (53,3%) merasa puas terhadap pelayanan pasien, namun masih terdapat 46,7% responden yang belum puas dengan	Anjaryani, 2009

		artinya mengadakan pengamatan hanya sekali terhadap beberapa variabel dalam waktu bersamaan. edangkan untuk penelitian kualitatif pengumpulan datanya dilakukan dengan wawancara mendalam (indepth interview).	pelayanan pasien. Hal-hal yang menyangkut kepuasan atas pemenuhan kebutuhan seseorang relatif sifatnya	
Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Internarsud Noongan	Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang Interna RSUD Noongan.	Penelitian ini dilaksanakan dengan metode cross sectional, pemilihan sampel dengan purposive sampling.	Hasil penelitian didapatkan bahwa responden dengan hasil tertinggi adalah pasien berjenis kelamin perempuan (53%), umur > 40 tahun (73%), lama perawatan 2-6 hari (78%), dan sebagian besar responden puas terhadap pelayanan keperawatan (73%).	Merryani E. Oroh, dkk., 2014
Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan	Mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat	Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain cross sectional.	Hasil uji statistik Pearson Product Moment terlihat bahwa ada hubungan	Ratnasari, 2017

Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. H. Soewondo Kendal	kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal	Pengambilan sampel dengan teknik purposive sampling, didapatkan 98 pasien.	yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal dengan keeratan hubungan kuat dibuktikan dengan p-value=0,000 dan r=0,592.
--	---	--	---

3. HASIL PENELITIAN

Tabel 2 di bawah menjelaskan distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan rawat inap pada dimensi reliability sebesar 57.8%, sebanyak 54.8% responden pada dimensi responsiveness, sebesar 56.3% responden pada dimensi assurance, dan sebesar 64.4% responden pada dimensi empathy. Namun, pada dimensi tangible, pasien merasa tidak puas dengan pelayanan keperawatan rawat inap sebesar 60,7%. Secara umum tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi adalah 54,52%, berarti pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap di rumah sakit swasta di Jakarta Barat.

Tabel 2 Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di ruang rawat.

Dimensi	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<i>Tangible</i>		
Puas	53	39.3
Tidak Puas	82	60.7
<i>Reliability</i>		
Puas	78	57.8
Tidak Puas	57	42.2
<i>Responsiveness</i>		
Puas	74	54.8
Tidak Puas	61	45.2
<i>Assurance</i>		

Puas	76	56.3
Tidak Puas	59	43.7
<i>Empathy</i>		
Puas	87	64.4
Tidak Puas	48	35.6

Hasil penelitian pada **Tabel 3** di atas menunjukkan bahwa pasien mayoritas puas 40 orang (80%), kurang puas 10 orang (20%).

Table 3 Hasil penelitian mutu pelayanan di RSIA Stella Maris Medan (Pakpahan, 2022).

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Presentase
1	Baik	40	80,0
2	Kurang Puas	10	20,0
Total		50	100

Hasil penelitian pada **Tabel 4** menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah, dengan hasil uji statistik $p=0,000$ ($p<0,05$). H_a gagal ditolak ($p\text{-value} < \alpha$), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.

Tabel 4 Hasil penelitian aspek tingkat kepuasan RSUD Tapanuli Tengah (n=72).

Caring	Kepuasan								P Value
	Rendah		Sedang		Tinggi		Total		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Rendah	1	1,4	0	0	0	0	1	1,4	0,000
Sedang	0	0	36	50,0	11	15,3	47	65,3	
Tinggi	0	0	6	8,3	25,0	24	25,0	33,3	
	1	1,4	42	58,3	29	40,3	72	100	

Hasil penelitian pada **Tabel 5** menunjukkan bahwa dari uji statistik dengan Chi-kuadrat didapatkan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Hal ini menyimpulkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak atau menunjukkan bahwa ada hubungan antara caring dan tingkat kepuasan dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap.

Tabel 5 Hubungan Caring Dengan Tingkat Kepuasan Di Ruang Rawat Inap.

Caring	Kepuasan								P Value
	Tidak Puas		Puas		Sangat Puas		Total		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Caring	3	10,9	45	40,2	19	15,9	67	100	0,000
Tidak Caring	10	2,1	3	7,8	0	3,1	13	100	
	13	16,2	48	60	19	23,8	80	100	

Hasil tabulasi silang dimensi mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap pada **Tabel 6** menunjukkan bahwa untuk variabel mutu pelayanan, sebagian besar responden menyatakan baik, yakni sebanyak 33 orang (63,5%), dan sebagian kecil dari responden menyatakan kurang baik, yakni sebanyak 19 orang (36,5%). Pada variabel tingkat kepuasan pasien rawat inap, sebagian besar dari responden, yakni 40 orang (76,9%), merasa puas terhadap mutu pelayanan keperawatan dan sebagian kecil dari responden, yakni 12 orang (23,1%), merasa kurang puas. Berdasarkan hasil analisis korelasi Pearson chi-square, diperoleh nilai $p = 0,019 < \alpha = 0,05$ yang berarti H_0 ditolak, menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSD. dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. Nilai OR sebesar 52,733.

Tabel 6 Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor.

Mutu Pelayana	Tingkat Kepuasan				Total		P Value	OR (95%) CI
	Kurang	Puas						
	n	%	n	%	n	%		
Kurang	8	15,4	11	21,1	19	36,5	0,019	52,733
Baik								
Baik	4	7,7	29	55,8	33	63,5		

Hasil penelitian di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda dari kepuasan pasien rawat inap menunjukkan bahwa pasien yang berpendapat puas sebanyak 58 orang (86,6%) dan yang berpendapat tidak puas sebanyak 9 orang (13,4%).

Berdasarkan data pada **Tabel 7**, didapatkan bahwa dalam pelayanan rumah sakit, umumnya responden yang menyatakan pelayanan rumah sakit cukup juga menyatakan puas (90%) dan ada juga yang menyatakan pelayanan cukup tetapi tidak puas (5%). Yang menyatakan pelayanan kurang juga tidak puas (5%). Setelah dianalisis dengan menggunakan uji *Chi-Square*, diperoleh nilai $p = 0,00$, lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$, artinya ada hubungan antara pelayanan RS dengan kepuasan pasien.

Tabel 7 Hubungan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di RSUP dr Tajuddin Chalid Makassar (Nurhasma, 2021).

PELAYANAN RS	Kepuasan Pasien				TOTAL		P
	Puas		Tidak puas		f	%	
	f	%	F	%			
Cukup	54	90,0	3	5,0	57	95,0	0,00
Kurang	0	0,0	3	5,0	3	5,0	
Jumlah	54	90,0	6	10,0	60	100,0	

Tabel 8 Analisis Gap antara Harapan dan Persepsi Responden berhubungan dengan Dimensi Mutu Pelayanan RS Islam Ibnu Sina Bukittinggi.

No	Mutu Pelayanan (Servqual)	Harapan Mean	Persepsi Mean	GAP	Makna
1	Kenyataan (Tangibles)	3,88	3,64	-0,24	Tidak Puas
2	Keandalan (Reliability)	3,58	3,75	0,17	Puas
3	Daya Tanggap (Responsiveness)	3,76	3,59	-0,17	Tidak Puas
4	Jaminan (Assurance)	3,77	3,97	0,2	Puas
5	Empati (Empathy)	3,88	4,07	0,19	Puas

Berdasarkan **Tabel 9**, dapat dilihat bahwa dari 54 responden (100%) dengan pelayanan keperawatan kurang, yang tidak puas sebanyak 14 responden (25,9%), sedangkan dari 41 responden (100%) dengan pelayanan keperawatan baik, yang tidak puas sebanyak 17 responden (41,5%).

Tabel 9 Hubungan Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di RSUD Bangkinang 2016.

Mutu Pelayanan	Tingkat Kepuasan				Total		P Value	OR (95%) CI
	Kurang		Puas					
	n	%	n	%	n	%		
Kurang Baik	40	74,1	14	25,9	52	100	0,001	4.035(1.69-9.625)
Baik	17	41,5	24	58,5	41	100		
Total	57	60	38	40	95	100		

4. PEMBAHASAN

Pada **Tabel 2**, kepuasan ini dapat dilihat dari aspek-aspek yang dilakukan oleh perawat dalam penelitian ini, antara lain perilaku memperkenalkan diri dan memberikan salam saat bertemu dengan pasien, segera melakukan tindakan dan menawarkan bantuan lainnya kepada pasien, tetapi perawat masih belum cepat datang saat pasien memencet bel. Dengan respons yang cepat, pasien dapat merasa bahwa pasien diperhatikan. Mengenai lamanya respons perawat terhadap bel, perawat dapat lebih mengefektifkan fasilitas intercom(peralatan komunikasi internal) yang telah tersedia. Dalam penelitian ini ditemukan juga bahwa pasien merasa tidak puas dengan pelayanan keperawatan rawat inap di rumah sakit ini, khususnya pada dimensi tangibility. Hal ini disebabkan oleh banyaknya keluhan pasien mengenai perawat yang tidak menggunakan jam tangan saat menghitung tetesan infus, tidak tersedianya kotak saran kamar perawatan, dan tidak menggunakan stetoskop saat pengukuran tanda-tanda vital (TTV).

Hasil penelitian pada **Tabel 3** menunjukkan bahwa mayoritas pasien puas dengan kualitas pelayanan sebanyak 40 orang (80%), dan kurang puas sebanyak 10 orang (24%). Penelitian ini sejalan dengan Fadilah dan Yusianto (2017) yang menyatakan kepuasan pasien kategori puas sebanyak 41 orang (55,9%), tetapi tidak sejalan dengan Arafah (2014) yang menyatakan pasien tidak puas sebanyak 42,9% dan penelitian Ayu (2016) yang menyatakan pasien tidak puas sebanyak 54,9%. Penelitian Luan *et al.* (2018) di ruang rawat inap RS TK. III 04.06.03 Dr. Soetarto menyatakan pasien cukup puas (39,4%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 50 orang pasien, 40 orang (80%) menilai kualitas pelayanan keperawatan baik, dan sebanyak 10 orang (20%) merasa kurang puas. Faktor internal yang memengaruhi kepuasan pasien, beberapa di antaranya adalah tingkat pendidikan dan pekerjaan pasien. Dari hasil penelitian untuk tingkat pendidikan, paling banyak.

Berdasarkan hasil penelitian pada **Tabel 4**, ditemukan bahwa sebagian besar pasien rawat inap RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah merasakan kepuasan dalam kategori sedang atas mutu pelayanan keperawatan yang mereka terima. Hasil ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan yang diterima atau dirasakan oleh pasien rawat inap RSUD Pandan masih belum sempurna. Hal ini dikarenakan pasien belum merasakan kepuasan yang tinggi atas mutu pelayanan keperawatan yang diberikan. Hasil penelitian berdasarkan tingkat kepuasan pasien pada aspek keandalan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap aspek keandalan dikategorikan sedang. Penilaian yang dilakukan pada penelitian ini meliputi kemampuan perawat melakukan tindakan keperawatan, tidak adanya infeksi dalam pemasangan infus, dan pemberian tindakan medis secara cepat.

Pada **Tabel 5**, berdasarkan hasil uji statistik dengan uji Chi-kuadrat, didapatkan nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Hal ini menyimpulkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak atau menunjukkan bahwa ada hubungan antara caring dan tingkat kepuasan dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap. Berdasarkan uji Chi-Square, didapatkan nilai $p = 0,001$. Hasil p -value $< 0,05$ (Sig. 95%) maka H_0 ditolak sehingga H_a diterima, sehingga ada hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. Dari hasil analisis didapatkan juga nilai OR sebesar 7,609 yang artinya perawat yang berperilaku caring akan menimbulkan kepuasan pasien 7,609 kali lebih besar dibandingkan dengan perawat yang berperilaku kurang caring. Pada asumsi peneliti bahwa pelayanan keperawatan RSUD Abdul Wahab Sjahranie berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien, mungkin dikarenakan perawat merupakan profesi yang cukup banyak di rumah sakit dan merupakan profesi yang sering berkomunikasi dengan pasien. Maka dari itu, mutu pelayanan yang diberikan oleh perawat akan menjadi salah satu faktor terbesar dalam penilaian kepuasan pasien.

Pada **Tabel 6**, hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan dapat dinilai dari beberapa aspek, yaitu aspek penerimaan, perhatian, tanggung jawab, komunikasi dan kerja sama. Pola perilaku dan tindakan perawat dalam penerapan aspek-aspek tersebut menjadi acuan bagi pasien untuk menilai dan mengharapkan kepuasan dalam wujud dimensi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kepuasan pasien dapat diperoleh apabila kebutuhan dan harapan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan dapat dipenuhi. Tingkat kepuasan pasien dapat diukur dengan melihat indikator dimensi mutu pelayanan keperawatan.

Hasil penelitian pada **Tabel 7** menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit umumnya menyatakan baik (95%) dan hanya 5% yang mengatakan kurang. Pelayanan rumah sakit menyangkut mutu atau kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang tepat waktu (just in time) merupakan salah satu faktor penting yang perlu dipertimbangkan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Sedangkan pelayanan yang sangat lama dan antrean yang panjang tidak hanya memberikan efek ketidakpuasan bagi para pasien, tetapi juga memberikan efek buruk bagi keselamatan pasien, di mana hal ini sangat memengaruhi outcome klinis pasien, terutama pada pasien yang mengalami keadaan kritis. Jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pasien, maka respons yang akan diberikan pasien dapat berupa pernyataan penilaian yang baik terhadap pelayanan yang diberikan.

Pada hasil yang dituangkan pada **Tabel 8**, hasil analisis Gap Score, yaitu analisis gap antara harapan dan persepsi responden, didapatkan hasil positif, di mana ini menunjukkan bahwa pasien puas pada dimensi reliability 0,17, assurance 0,2, dan empathy 0,19, sedangkan didapatkan hasil negatif pada dimensi tangibles -0,24 dan responsiveness -0,17 yang menunjukkan responden tidak puas pada dimensi tersebut. Hasil analisis GAP didapatkan nilai positif pada dimensi reliability, assurance, dan empathy, di mana hal ini menunjukkan bahwa pasien puas terhadap mutu pelayanan keperawatan, sedangkan dimensi tangible dan responsiveness didapatkan nilai gap negatif, menunjukkan bahwa pasien tidak puas terhadap mutu pelayanan keperawatan.

Berdasarkan **Tabel 9**, menurut asumsi peneliti, dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari 54 responden yang pelayanan keperawatannya kurang, terdapat 14 responden yang puas. Hal ini dikarenakan responden membandingkan layanan keperawatan yang ia terima di puskesmas dengan layanan keperawatan di pelayanan kesehatan lain yang cenderung kualitas layanannya lebih rendah. Selain itu, responden menerima bagaimanapun layanan yang diberikan karena responden memaklumi bahwa responden membayar dengan biaya terjangkau, bahkan gratis, sehingga responden tidak menuntut layanan yang lebih baik dari apa yang responden terima. Sebaliknya, dari 41 responden yang pelayanan keperawatannya baik, terdapat 17 responden yang tidak puas. Hal ini disebabkan oleh kurang maksimalnya kerja sama dengan pasien maupun keluarga pasien.

5. KESIMPULAN

Hasil tinjauan menunjukkan konsistensi bukti bahwa mutu pelayanan keperawatan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap (banyak studi melaporkan $p < 0,05$). Dimensi keandalan (reliability), jaminan (assurance), daya tanggap (responsiveness), dan empati (empathy) sering dikaitkan dengan tingkat kepuasan yang lebih tinggi, sedangkan dimensi tangible (fasilitas/penampilan) kerap menjadi sumber ketidakpuasan. Beberapa studi melaporkan tingkat kepuasan total yang bervariasi antar lokasi (mis. 54.5% di satu rumah sakit; 80% di RSIA; 86.6% di RSUD lain), dan analisis asosiasi menunjukkan odds ratio dan korelasi yang mendukung hubungan bermakna antara mutu pelayanan dan kepuasan (contoh yang dilaporkan: OR = 52.733 pada satu studi; OR = 7.609 terkait perilaku caring pada studi lain). Secara keseluruhan, perbaikan aspek-aspek mutu pelayanan keperawatan diperkirakan dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat inap.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama-tama saya ingin mengucapkan terimakasih kepada bapak Tanto S.KM, M.KM selaku kaprodi Administrasi Rumah Sakit. Selanjutnya saya ucapkan terimakasih kepada bapak Ahmad Nur Taufiqurrahman, ST., MT. selaku dosen pendamping mata kuliah manajemen rumah sakit yang telah memberikan arahan dalam penulisan. Tidak lupa pula saya ucapkan terimakasih kepada bapak Nursupian S.Ak, M.M selaku kaprodi Manajemen dan bapak Irfan Ilmi S.E, M.M selaku wakil dekan 2 yang telah memberikan referensi dalam penulisan.

PUSTAKA

- Anjaryani, W. D. (2009). *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Unpublished.
- Butar-butur, J. (2016). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1) 50-63.
- Casmira, O. J. E. S. (2022). Kepuasan pasien rawat inap rumah sakit dipengaruhi oleh mutu pelayanan keperawatan. *Jurnal Forum Kesehatan : Media Publikasi Kesehatan Ilmiah*, 12(2). <https://doi.org/10.52263/jfk.v12i2.129>
- Faridasari, I. L. H. (2021). Hubungan antara caring dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan. *Jurnal Kesehatan*, 12(2).
- Librianty, N. (2019). Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bangkinang Kota tahun 2019. *Jurnal Ners*, 3(2). <https://doi.org/10.31004/jn.v3i2.499>
- Marlindawati, H. A. (2023). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. *Aspiration of Health Journal*, 1(1). <https://doi.org/10.55681/aohj.v1i1.85>
- Nurhasma, A. S. (2021). Hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap pada RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. *J-KESMAS : Jurnal kesehatan Masyarakat*, 7(2). <https://doi.org/10.35329/jkesmas.v7i2.2600>
- Oini, O. R. K. (2017). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan.
- Oroh, M. E. (2014). Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Noongan. *Jurnal Keperawatan*, 2(2). <https://doi.org/10.35790/jkp.v2i2.5220>
- Pakpahan, H., Sigalingging, G., & Simbolon, R. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsia Stella Maris Medan. *Jurnal Darma Agung Husada*, 9(1), 14-23. <https://jurnal.universitasdarmaagung.ac.id/darmaagunghusada/article/view/1475>
- Ratnasari, I. (2017). Kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal. Unpublished.
- Sesrianty, R. M. (2019). Analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(2).