



JOURNAL OF Qualitative Health Research
& Case Studies Reports

ISSN 28079094 (Print)

ISSN 28078489 (Online)



INFORMASI ARTIKEL

Received: February, 13, 2026

Revised: March, 29, 2026

Available: March, 29, 2026

at : <https://e-jurnal.ipohrr.com/index.php/qlt>

Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien

Nawwaf Abdurrahman Nur Tsaqief*, Noor Ariyani, Yuni Kurniasih

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas 'Aisyiyah, Yogyakarta

Korespondensi penulis: Nawwaf Abdurrahman Nur Tsaqief. Email: anawwaf207@gmail.com

Abstrak

Background: The development of the healthcare system in Indonesia places patient satisfaction as a primary indicator of hospital quality. The quality of nursing care is a vital aspect because nurses have direct and intense interactions with patients, which influences perceptions of service quality. However, most previous studies have emphasized technical dimensions over interpersonal aspects such as empathy and communication.

Purpose: To determine the relationship between nursing care quality and patient satisfaction.

Method: This quantitative study used a descriptive analytical design with a cross-sectional approach. The population consisted of 625 patients, with a sample of 95 respondents selected using a purposive sampling technique. The research instrument was a valid and reliable questionnaire. Bivariate analysis was performed using the chi-square test.

Results: The quality of nursing care was classified as good in 65 respondents (68.4%) and poor in 30 respondents (31.6%). Patient satisfaction levels were categorized as satisfied in 79 respondents (83.2%) and dissatisfied in 16 respondents (16.8%). The chi-square test yielded a p-value of 0.000 (<0.05), indicating a significant relationship between nursing care quality and patient satisfaction.

Conclusion: There is a significant relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction.

Keywords: Nursing Service Quality; Patient Satisfaction; Service Quality.

Pendahuluan: Perkembangan sistem pelayanan kesehatan di Indonesia menempatkan kepuasan pasien sebagai indikator utama mutu rumah sakit. Kualitas pelayanan keperawatan menjadi aspek vital karena perawat memiliki interaksi langsung dan intens dengan pasien yang memengaruhi persepsi terhadap mutu layanan. Namun, sebagian penelitian sebelumnya lebih menekankan dimensi teknis daripada aspek interpersonal seperti empati dan komunikasi.

Tujuan: Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Metode: Penelitian kuantitatif ini menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi berjumlah 625 pasien dengan sampel 95 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner valid dan reliabel. Analisis bivariat dilakukan menggunakan uji *chi-square*.

Hasil: Mutu pelayanan keperawatan tergolong baik pada 65 responden (68.4%) dan kurang baik pada 30 responden (31.6%). Tingkat kepuasan pasien menunjukkan kategori puas sebanyak 79 responden (83.2%) dan tidak puas sebanyak 16 responden (16.8%). Uji *chi-square* menghasilkan nilai $p = 0.000$ (<0.05) yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien.

Simpulan: Terdapat hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien; Kualitas Layanan; Mutu Pelayanan Keperawatan.

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i3.2615>

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan upaya terstruktur yang dilakukan oleh berbagai institusi untuk memastikan masyarakat mendapatkan penanganan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif secara menyeluruh dan berkualitas. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia secara nasional mendorong penguatan dan integrasi pelayanan kesehatan primer, menekankan pola perawatan yang dekat dengan masyarakat, serta memastikan bahwa pelayanan bersifat holistik dan responsif terhadap kebutuhan seluruh siklus hidup, mulai dari balita hingga lansia (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang menunjukkan tingkat kesempurnaan dan yang diharapkan oleh pasien. Pelayanan Kesehatan yang berkualitas akan berdampak positif terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang positif akan berdampak juga pada peningkatan loyalitas pasien terhadap Rumah Sakit (Fauziah, Basri, & Abdillah, 2023).

World Health Organization (WHO) menekankan bahwa kualitas pelayanan kesehatan adalah faktor utama yang mempengaruhi pencapaian derajat kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Mutu pelayanan kesehatan yang rendah dapat menurunkan kualitas hidup pasien, meningkatkan angka morbiditas dan mortalitas, serta menghambat upaya pencegahan penyakit (Pudjiastutik, Febriani, Kurniawan, & Trigantara, 2025). Sekitar 60 persen keluhan pasien di fasilitas kesehatan di negara berkembang berkaitan langsung dengan rendahnya mutu pelayanan, terutama dalam aspek komunikasi, waktu tanggap perawat, dan kenyamanan perawatan (World Health Organization, 2023). Selain itu, penelitian global menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan sebesar 20 % dapat berkontribusi pada kenaikan tingkat kepuasan pasien hingga 35% (World Health Organization, 2023). Sehingga, upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, termasuk sektor pelayanan keperawatan, menjadi salah satu prioritas utama dalam sistem kesehatan global karena mutu yang rendah dikaitkan dengan tingginya kejadian *unsafe care* dan ketidakpuasan pasien.

Secara global sekitar 1 dari 10 pasien mengalami dampak merugikan selama perawatan dan lebih dari 3 juta kematian setiap tahun terkait pelayanan yang tidak aman yang menunjukkan

masih besarnya proporsi pelayanan yang bermutu rendah. Selain itu di tingkat regional, hanya sekitar 35% pasien di kawasan Asia Tenggara yang menyatakan puas terhadap pelayanan kesehatan, sementara sekitar 55% lainnya menyatakan tidak puas, dan di Indonesia tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan baru sekitar 42.8%, masih di bawah standar nasional yang menargetkan kepuasan di atas 95%. Mengingat pentingnya mutu pelayanan, WHO mendorong negara-negara untuk berinvestasi dalam peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, fasilitas medis, dan sistem manajerial rumah sakit sebagai strategi kunci untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien.

Sekitar 60% rumah sakit di Indonesia belum memenuhi standar pelayanan yang ideal, sehingga diperlukan evaluasi terhadap faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, seperti perhatian terhadap keluhan, kenyamanan selama perawatan (Mutakin, Makiyah, & Basri, 2025). Kemudian pada tingkat nasional, Indonesia juga menghadapi tantangan serupa dalam hal kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan data dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, meskipun telah ada perbaikan signifikan dalam infrastruktur Rumah Sakit, masih terdapat kekurangan dalam hal kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, khususnya dalam aspek komunikasi perawat, keterlambatan pelayanan, dan kurangnya perhatian terhadap kebutuhan pasien (Pudjiastutik et al., 2025). Berdasarkan hal tersebut, mutu pelayanan keperawatan menjadi faktor penentu utama dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, karena perawat merupakan garda terdepan dalam memberikan layanan kesehatan secara langsung kepada pasien.

Perkembangan terkini dalam pelayanan kesehatan di Indonesia menunjukkan bahwa kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting dalam evaluasi mutu pelayanan rumah sakit. Survei Kepuasan Pasien Rumah Sakit (SKPRS) yang dilakukan oleh Badan Pengawasan Rumah Sakit mengungkapkan bahwa hanya 70 % pasien yang merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diterima di berbagai rumah sakit di Indonesia. Rumah sakit di wilayah perkotaan besar, seperti Jakarta dan Surabaya, rata-rata memperoleh tingkat

Nawwaf Abdurrahman Nur Tsaqief*, Noor Ariyani, Yuni Kurniasih

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas 'Aisyiyah, Yogyakarta

Korespondensi penulis: Nawwaf Abdurrahman Nur Tsaqief. Email: anawwaf207@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i3.2615>

Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien

kepuasan pasien sebesar 78%, sedangkan rumah sakit di daerah kecil, termasuk di Yogyakarta, hanya mencapai sekitar 65%. Data ini menunjukkan adanya kesenjangan sebesar 13% antara rumah sakit di perkotaan dan daerah yang mencerminkan belum meratanya mutu pelayanan keperawatan di Indonesia meskipun pemerintah terus melakukan upaya peningkatan kualitas melalui berbagai program akreditasi dan penguatan standar pelayanan.

Fokus pada kualitas pelayanan keperawatan menjadi sangat relevan karena perawat memainkan peran kunci dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas Rumah Sakit. Penelitian yang dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan keperawatan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien (Pudjiastutik et al., 2025). Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa kualitas komunikasi perawat dengan pasien, perhatian terhadap kebutuhan emosional pasien, serta kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, berkontribusi besar terhadap tingkat kepuasan pasien.

Sebagian besar studi selama ini berpusat pada rumah sakit besar dan lebih menitikberatkan pada dimensi teknis pelayanan seperti *reliability* dan *assurance*, sedangkan aspek komunikasi interpersonal dan empati yang krusial bagi pengalaman pasien kurang mendapat perhatian mendalam meskipun keduanya memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Pudjiastutik et al., 2025). Penelitian yang dilakukan di berbagai rumah sakit juga menunjukkan adanya ketidakseimbangan pemahaman mengenai dimensi mutu pelayanan, dimana dimensi *tangible* dan *responsiveness* sering kurang memuaskan, sementara empati dan *assurance* cenderung mendapat penilaian positif namun masih belum tergali secara menyeluruh (Pudjiastutik et al., 2025).

Meskipun ada banyak penelitian yang mengkaji hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien, Sebagian besar penelitian yang ada lebih berfokus pada Rumah Sakit besar dan tidak mendalami faktor komunikasi serta empati dalam pelayanan keperawatan, meskipun kedua faktor ini sering kali berkontribusi besar terhadap pengalaman pasien (Pudjiastutik et al., 2025).

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan dalam kajian yang lebih spesifik mengenai Rumah Sakit daerah dengan menelusuri bagaimana mutu pelayanan keperawatan memengaruhi persepsi kepuasan pasien di RS DKT Dr. Soetarto Yogyakarta. Meskipun banyak pasien yang merasa puas terhadap pelayanan keperawatan, faktor-faktor yang membentuk kualitas komunikasi, responsivitas, dan empati dalam interaksi antara perawat dan pasien sering kali terabaikan dalam penilaian mutu pelayanan secara umum. Sehingga, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang kontribusi dimensi-dimensi interpersonal dalam mutu pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini sangat relevan karena meskipun ada tingkat kepuasan yang tinggi, evaluasi lebih lanjut diperlukan untuk memastikan bahwa semua aspek pelayanan keperawatan telah memenuhi harapan pasien. Urgensinya terletak pada pentingnya memahami apakah kepuasan pasien sepenuhnya mencerminkan kualitas pelayanan yang optimal atau ada area yang dapat lebih ditingkatkan, seperti dalam aspek komunikasi, empati, dan manajemen waktu oleh perawat. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mengonfirmasi kepuasan yang ada, tetapi juga untuk memberikan rekomendasi yang berbasis data dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 2 Juli 2025 di RS DKT Dr. Soetarto Yogyakarta melalui wawancara terhadap 10 pasien dan keluarga pasien di Ruang Rawat Inap Husada serta Ruang Rawat Inap Kirana, diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden yaitu 8 pasien dan keluarga, menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Mereka menilai perawat memberikan pelayanan yang ramah, komunikasi yang jelas sehingga memudahkan pemahaman terhadap kondisi pasien dan tindakan yang dilakukan seperti, respon yang cepat ketika pasien membutuhkan bantuan, serta sikap perhatian dalam memberikan asuhan.

Terdapat 2 pasien dan keluarga pasien yang menyatakan belum puas terhadap pelayanan yang diterima. Mereka mengungkapkan beberapa aspek yang dirasakan kurang optimal, seperti kebersihan kamar mandi, tingkat kebisingan di ruang rawat, dan

Nawwaf Abdurrahman Nur Tsaqief*, Noor Ariyani, Yuni Kurniasih

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas 'Aisyiyah, Yogyakarta

Korespondensi penulis: Nawwaf Abdurrahman Nur Tsaqief. Email: anawwaf207@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i3.2615>

Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien

kenyamanan fasilitas yang masih perlu ditingkatkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun mutu pelayanan keperawatan secara umum sudah baik, masih terdapat area yang memerlukan perhatian lebih karena dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan. Sehingga, penelitian ini penting dilakukan untuk mengidentifikasi secara lebih spesifik faktor-faktor mutu pelayanan keperawatan yang perlu ditingkatkan guna mencapai kepuasan pasien yang lebih optimal dan berkelanjutan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pelayanan keperawatan belum optimal dan perlu perbaikan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai aspek, tidak hanya oleh keahlian teknis perawat, tetapi juga oleh kemampuan komunikasi, empati, dan responsivitas yang ditunjukkan oleh perawat (Pudjiastutik et al., 2025).

METODE

Penelitian kuantitatif ini menggunakan desain deskriptif analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Desain dimulai saat peneliti melakukan pengamatan atau pengukuran variabel pada waktu yang sama, waktu yang sama dan hanya sekali,

tanpa melakukan pengujian/pengukuran berulang (Andriani, Safariyah, & Basri, 2023). Populasi berjumlah 625 pasien dengan sampel 95 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner valid dan reliabel.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari mutu pelayanan keperawatan sebagai variabel independen dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Indikator penilaian tiap variabel menggunakan kuesioner yang butir soalnya telah melewati uji validitas dan reliabilitas. Mutu pelayanan terbagi menjadi dua kategori yaitu baik dan tidak baik, sedangkan variabel kepuasan pasien dibagi menjadi kategori puas dan tidak puas.

Analisis data dilakukan dengan analisis univariat dan bivariat. Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui data distribusi frekuensi responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, kategori mutu pelayanan, dan kategori kepuasan pasien. Selain itu analisis bivariat juga dilakukan menggunakan *uji chi-square* untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

Nawwaf Abdurrahman Nur Tsaqief*, Noor Ariyani, Yuni Kurniasih

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas 'Aisyiyah, Yogyakarta

Korespondensi penulis: Nawwaf Abdurrahman Nur Tsaqief. Email: anawwaf207@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i3.2615>

Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien

HASIL

Table 1. Data Distribusi Responden (N=95)

Variabel	Hasil
Umur (Mean±SD)(Rentang)	(42.47±10.23)(17-75)
17-25	3/3.2
26-35	20/21.1
36-45	35/36.8
46-55	27/28.4
56-65	8/8.4
>65	2/2.1
Jenis Kelamin (n/%)	
Laki-laki	39/41.1
Perempuan	56/58.9
Pendidikan (n/%)	
SD	13/13.7
SMP	17/17.9
SMA	47/49.5
Sarjana	18/18.9
Pekerjaan (n/%)	
Pelajar/Mahasiswa	5/5.3
PNS/TNI/POLRI	15/15.8
Karyawan Swasta	22/23.2
Wiraswasta	15/15.8
Ibu Rumah Tangga	37/38.9
Buruh	1/1.1
Mutu Pelayanan (n/%)	
Baik	65/68.4
Tidak	30/31.6
Kepuasan Pasien (n/%)	
Puas	79/83.2
Tidak	16/16.8

Berdasarkan Tabel 1. di atas bahwa sampel pada penelitian ini yang menjadi responden hampir setengahnya adalah berusia 36-45 tahun sebanyak 35 responden (36.8%) dengan mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 56 responden (58.9%). Sebagian responden memiliki tingkat pendidikan SMA sebanyak 47 responden (49.5%), dan hampir setengahnya pekerjaan responden sebagai ibu rumah tangga sebanyak 37 responden (38.9%). Selain itu, Tabel 1. juga menunjukkan sebagian besar mutu pelayanan dalam kategori baik sebanyak 65 responden (68.4%) dengan tingkat kepuasan responden dalam kategori puas sebanyak 79 responden (83.2%).

Nawwaf Abdurrahman Nur Tsaqief*, Noor Ariyani, Yuni Kurniasih

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas 'Aisyiyah, Yogyakarta

Korespondensi penulis: Nawwaf Abdurrahman Nur Tsaqief. Email: anawwaf207@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i3.2615>

Tabel 2. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien (N=95)

Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien		Koefisien	P-Value
	Puas	Tidak Puas		
	n/%	n/%		
Baik	65/68.4	0/0.0	0.662	0.000
Kurang Baik	14/14.7	16/16.8		

Berdasarkan Tabel 2. hasil *uji statistic chi-square* p-Value yang didapatkan adalah 0.000 yang berarti p-Value <0.05 yang artinya ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan sebagian besar mutu pelayanan dalam kategori baik sebanyak 65 responden (68.4%), dan hampir setengahnya mutu pelayanan kurang baik sebanyak 30 responden (31.6%). Mutu pelayanan keperawatan yang tergolong baik pada mayoritas responden mengindikasikan bahwa secara umum proses asuhan, komunikasi, dan respons petugas sudah mampu memenuhi harapan pasien, sehingga berpotensi besar menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan (Hartati & Wijaya, 2025). Temuan 68.4% mutu pelayanan baik dan 31.6% mutu pelayanan kurang baik menunjukkan masih adanya proporsi pasien yang menilai layanan belum optimal, sehingga mutu pelayanan keperawatan belum merata dan berpotensi menurunkan loyalitas serta penilaian pasien terhadap rumah sakit jika tidak segera ditindaklanjuti (Romantir, 2024).

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori mutu pelayanan kesehatan yang menyatakan bahwa persepsi mutu pelayanan keperawatan sangat menentukan tingkat kepuasan karena pasien menilai mutu tidak hanya dari keberhasilan tindakan medis tetapi juga dari bagaimana perawat memberikan perhatian, empati, dan respons terhadap kebutuhan pasien dalam proses perawatan (Purwiningsih, 2021). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ketika pasien menilai kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori baik, sebagian besar cenderung merasa puas, sebagaimana ditunjukkan oleh temuan lain bahwa 75% responden menilai kualitas pelayanan keperawatan baik dan 64.6% menyatakan puas terhadap pelayanan tersebut (Hartati & Wijaya, 2025). Hal ini menguatkan interpretasi bahwa dominasi mutu pelayanan baik pada 68.4% responden sangat mungkin berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien, karena kualitas pelayanan yang baik akan membentuk persepsi positif pasien terhadap rumah sakit secara menyeluruh.

Secara konseptual, mutu pelayanan keperawatan yang dinilai baik oleh sebagian besar responden mengindikasikan bahwa dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik relatif sudah terpenuhi, karena kelima dimensi ini merupakan komponen utama yang digunakan pasien untuk menilai baik atau tidaknya suatu layanan keperawatan (Romantir, 2024). Penelitian mutakhir menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu tersebut mempunyai hubungan bermakna dengan kepuasan pasien, dan bahkan daya tanggap, empati, serta bukti fisik muncul sebagai dimensi yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga peningkatan mutu pada ketiga aspek tersebut akan memberikan dampak paling besar terhadap peningkatan kepuasan (Romantir, 2024). Proporsi mutu pelayanan yang baik sebesar 68.4% pada penelitian ini dapat diinterpretasikan sebagai gambaran bahwa sebagian besar pasien telah merasakan kehandalan perawat dalam memberikan tindakan, kecepatan respon saat pasien membutuhkan bantuan, jaminan rasa aman, sikap empati, serta kondisi sarana fisik yang cukup memadai selama dirawat (Purwiningsih, 2021).

Masih adanya 31.6% responden yang menilai mutu pelayanan kurang baik menandakan bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan pengalaman pelayanan yang dirasakan pasien, terutama pada aspek-aspek tertentu yang kemungkinan belum berjalan konsisten atau belum memenuhi standar yang diharapkan. Penelitian lain pada layanan keperawatan menunjukkan bahwa kelompok pasien yang menilai kualitas pelayanan keperawatan kurang baik cenderung memiliki proporsi ketidakpuasan yang lebih tinggi, sehingga bila kelompok 31.6% ini tidak diintervensi dengan perbaikan mutu yang sistematis, maka tingkat ketidakpuasan dan keluhan

Nawwaf Abdurrahman Nur Tsaqief*, Noor Ariyani, Yuni Kurniasih

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas 'Aisyiyah, Yogyakarta

Korespondensi penulis: Nawwaf Abdurrahman Nur Tsaqief. Email: anawwaf207@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i3.2615>

Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien

pasien berpotensi meningkat (Hartati & Wijaya, 2025). Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi lebih mendalam terhadap dimensi mutu yang dinilai kurang baik oleh pasien, misalnya terkait kecepatan respon perawat, kejelasan informasi, perhatian perawat terhadap keluhan, maupun ketersediaan fasilitas fisik pendukung, agar intervensi perbaikan dapat diarahkan secara lebih terfokus dan efektif (Romantir, 2024).

Bila dikaitkan dengan tujuan pelayanan rumah sakit, mutu pelayanan keperawatan yang baik dan merata penting untuk dipertahankan karena kepuasan pasien bukan hanya menjadi indikator keberhasilan pelayanan, tetapi juga berkontribusi pada citra, kepercayaan, dan daya saing rumah sakit di mata masyarakat (Purwiningsih, 2021). Penelitian terkini menegaskan bahwa evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien perlu dilakukan secara sistematis, misalnya melalui instrumen baku seperti SERVQUAL atau kuesioner kepuasan keperawatan, untuk memastikan mutu pelayanan tetap konsisten serta untuk mengidentifikasi area yang masih lemah sehingga dapat segera dilakukan perbaikan (Hartati & Wijaya, 2025).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan hampir seluruhnya tingkat kepuasan responden dalam penelitian ini dalam kategori puas sebanyak 79 responden (83.2%), dan sebagian kecil kategori tidak puas sebanyak 16 responden (16.8%). Temuan ini sejalan dengan kerangka teori kualitas layanan yang menyatakan bahwa kepuasan akan tercapai ketika persepsi pasien terhadap pelayanan sesuai atau melebihi harapan awal, terutama pada dimensi ketepatan, perhatian, dan empati perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang komprehensif (Nursalam, 2021). Proporsi pasien yang puas juga menunjukkan bahwa proses keperawatan di rumah sakit tersebut relatif konsisten dalam menjaga kontinuitas, komunikasi terapeutik, serta respon cepat terhadap keluhan pasien sehingga menimbulkan pengalaman positif selama masa perawatan (Idayati & Yahya, 2022).

Dominasi kategori puas pada penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian mutakhir yang melaporkan hubungan kuat dan signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien, di mana semakin baik mutu pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dilaporkan

pasien. Penelitian di salah satu rumah sakit daerah menunjukkan mayoritas responden menilai mutu pelayanan keperawatan dalam kategori baik dan sebagian besar pasien menyatakan sangat puas, dengan korelasi yang sangat kuat antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien (r hingga 0,98), memperkuat asumsi bahwa peningkatan kualitas keperawatan berdampak langsung pada kenaikan kepuasan pasien (Veranika, 2024). Penelitian lain juga menemukan bahwa mutu pelayanan keperawatan yang baik memberi peluang beberapa kali lipat bagi pasien untuk merasa puas dibandingkan mutu pelayanan yang kurang baik, yang menegaskan bahwa kualitas asuhan keperawatan merupakan determinan utama kepuasan di lingkungan rumah sakit (Widiastuti, 2024).

Meski demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang menyatakan tidak puas (16.8%) yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan belum sepenuhnya merata dirasakan optimal oleh seluruh pasien dan masih terdapat area yang memerlukan perbaikan. Studi di rumah sakit lain memperlihatkan bahwa ketika mutu pelayanan keperawatan dinilai cukup atau kurang baik, proporsi pasien yang tidak puas cenderung lebih tinggi, sehingga kelompok pasien yang tidak puas dalam penelitian ini dapat merefleksikan adanya kesenjangan mutu di dimensi tertentu, seperti kecepatan respon, kejelasan informasi, atau perhatian individual (Avrita, 2025). Dalam perspektif model SERVQUAL, ketidakpuasan tersebut bisa muncul akibat adanya gap antara harapan dan persepsi pasien pada dimensi *responsiveness*, *reliability*, dan *empathy*, sehingga intervensi peningkatan mutu pelayanan perlu difokuskan pada pengurangan gap ini melalui pelatihan komunikasi terapeutik, peningkatan ketepatan waktu pelayanan, dan konsistensi sikap profesional perawat (Widiastuti, 2024).

Kondisi di lokasi penelitian yang menunjukkan mayoritas pasien puas mendukung konsep bahwa pelayanan keperawatan yang berorientasi pada kebutuhan dan keselamatan pasien akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan secara keseluruhan terhadap layanan rumah sakit. Penelitian di berbagai rumah sakit Indonesia menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan, terutama *responsiveness*, ketepatan

Nawwaf Abdurrahman Nur Tsaqief*, Noor Ariyani, Yuni Kurniasih

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas 'Aisyiyah, Yogyakarta

Korespondensi penulis: Nawwaf Abdurrahman Nur Tsaqief. Email: anawwaf207@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i3.2615>

Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien

waktu, dan perhatian tenaga kesehatan, berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien dan memegang peran strategis dalam membangun kepercayaan serta loyalitas pasien terhadap institusi pelayanan kesehatan (Ningsih, 2024). Secara praktis, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa upaya mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan misalnya melalui supervisi klinik yang terstruktur, pelatihan berkelanjutan, dan evaluasi rutin kepuasan pasien akan menjadi strategi kunci untuk menjaga proporsi pasien puas tetap tinggi dan secara bertahap menurunkan persentase pasien yang tidak puas di masa mendatang (Widiastuti, 2024).

Secara teoritis, temuan bahwa lebih dari empat perlima pasien berada dalam kategori puas mendukung model *patient centered care* yang menempatkan pasien sebagai pusat pelayanan. Hal ini dikarenakan mutu keperawatan dinilai bukan hanya dari kompetensi teknis, tetapi juga dari kemampuan perawat membina hubungan saling percaya, memberikan informasi yang jelas, serta menghargai nilai dan preferensi pasien. Organisasi kesehatan dunia menegaskan bahwa kepuasan pasien merupakan indikator penting kualitas layanan dan bagian integral dari upaya pencapaian Universal Health Coverage, sehingga keberhasilan meningkatkan kepuasan pasien melalui perbaikan mutu pelayanan keperawatan seperti yang tergambar dalam penelitian ini dapat dipandang sebagai kontribusi terhadap peningkatan kinerja sistem kesehatan secara lebih luas (Rahmawati & Putri, 2025).

Sehingga, hasil penelitian ini tidak hanya relevan bagi pengelola Rumah Sakit sebagai dasar penyusunan program peningkatan mutu keperawatan, tetapi juga memperkaya bukti empiris nasional bahwa investasi pada peningkatan mutu pelayanan keperawatan berkonsekuensi langsung pada peningkatan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Berdasarkan dari hasil *uji statistic chi-square* nilai p-Value yang didapatkan adalah 0.000 yang berarti p-value <0.05 yang artinya ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan responden. Secara teoritis, hasil ini sejalan dengan model mutu pelayanan kesehatan Donabedian yang menyatakan bahwa mutu layanan dapat dinilai melalui komponen struktur, proses, dan luaran

(outcome). Hal ini yang berarti kepuasan pasien merupakan salah satu luaran utama dari kualitas pelayanan. Temuan bahwa mutu pelayanan keperawatan berhubungan dengan kepuasan pasien menguatkan komponen proses dalam model Donabedian karena interaksi perawat-pasien, komunikasi, dan penerapan standar prosedur operasi keperawatan merupakan bagian penting dari proses yang akan bermuara pada kepuasan pasien (Trenggono, 2025). Berdasarkan kerangka SERVQUAL, dimensi ketampakan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang dijalankan perawat juga telah terbukti mempengaruhi persepsi mutu pelayanan dan kepuasan pasien, sehingga hasil penelitian ini konsisten dengan teori mutu layanan berbasis pengalaman pasien (Chen, Hsu, & Yang, 2024).

Hasil bahwa mutu pelayanan keperawatan berhubungan dengan kepuasan pasien sejalan dengan penelitian mutakhir yang mengintegrasikan SERVQUAL dan model Donabedian yang menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan yang dirasakan pasien akan meningkatkan kepuasan dan penilaian positif terhadap luaran medis. Studi sebelumnya ditemukan bahwa dimensi kenampakan fisik, jaminan, keandalan, daya tanggap, dan empati tenaga kesehatan berkontribusi pada peningkatan persepsi mutu pelayanan dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan evaluasi pasien terhadap hasil pengobatan, sehingga menguatkan keterkaitan antara kualitas proses pelayanan dan outcome berupa kepuasan (Chen et al., 2024). Penelitian lain mengenai kompetensi patient-centered care dan praktik asuhan penuh belas kasih juga menunjukkan bahwa mutu asuhan yang berpusat pada pasien merupakan indikator kualitas dan berhubungan dengan pengalaman positif pasien terhadap pelayanan, termasuk kepuasan terhadap perawat dan rumah sakit (Korkmaz & İlhan, 2023).

Secara normatif, hasil penelitian ini konsisten dengan tuntutan regulasi di Indonesia bahwa pelayanan rumah sakit, termasuk pelayanan keperawatan harus memenuhi persyaratan mutu dan keselamatan pasien, sebagaimana digariskan dalam ketentuan mengenai bangunan, prasarana, peralatan, dan tata kelola pelayanan rumah sakit (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022). Pedoman pelayanan keperawatan rumah sakit

Nawwaf Abdurrahman Nur Tsaqief*, Noor Ariyani, Yuni Kurniasih

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas 'Aisyiyah, Yogyakarta

Korespondensi penulis: Nawwaf Abdurrahman Nur Tsaqief. Email: anawwaf207@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i3.2615>

Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien

menekankan bahwa bagian keperawatan bertanggung jawab mewujudkan pelayanan yang berkualitas, berkesinambungan, dan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan serta harapan pasien, sehingga semakin baik mutu pelayanan keperawatan yang diberikan, semakin besar kemungkinan tercapainya kepuasan pasien. Berdasarkan konteks dalam penelitian ini, temuan adanya hubungan bermakna ini mengindikasikan bahwa penerapan standar praktik keperawatan, kepatuhan terhadap prosedur operasional, dan penguatan kompetensi perawat merupakan area strategis untuk terus dikembangkan guna menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022).

Secara global, mutu pelayanan keperawatan yang baik merupakan bagian dari pelayanan kesehatan yang berpusat pada pasien (*people centred care*) dengan harapan pasien memperoleh pelayanan yang efektif, aman, berkesinambungan, serta responsif terhadap kebutuhan dan preferensi mereka. WHO menekankan bahwa pelayanan yang berfokus pada pasien mencakup penghargaan terhadap perspektif pasien, dukungan bagi partisipasi pasien dalam pengambilan keputusan, dan penyediaan informasi yang jelas, sehingga kualitas interaksi perawat dengan pasien menjadi determinan penting kepuasan (World Health Organization, 2023). Penelitian terbaru juga menunjukkan bahwa kompetensi perawat dalam memberikan care yang berpusat pada pasien, menghargai sudut pandang pasien, serta mempromosikan partisipasi pasien dalam proses perawatan terbukti menjadi indikator kualitas dan berkorelasi dengan pengalaman positif serta kepuasan pasien (Korkmaz & İlhan, 2023).

Secara praktis, bukti adanya hubungan bermakna antara mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien mengisyaratkan bahwa intervensi peningkatan mutu keperawatan akan berdampak langsung pada persepsi dan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Upaya perbaikan dapat difokuskan pada penguatan dimensi SERVQUAL, seperti peningkatan empati perawat, kecepatan respon terhadap kebutuhan pasien, kejelasan komunikasi, dan konsistensi penerapan standar prosedur, sebagaimana direkomendasikan oleh studi mutakhir tentang mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien (Chen et al., 2024).

Selain itu, temuan ini dapat menjadi dasar bagi manajemen rumah sakit untuk merancang program pelatihan, supervisi klinik, dan evaluasi berkala mutu pelayanan keperawatan yang terintegrasi dengan sistem penilaian kepuasan pasien, sehingga mutu layanan dan kepuasan dapat dipantau dan ditingkatkan secara sistematis sesuai kerangka Donabedian dan kebijakan nasional mutu pelayanan kesehatan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan sebagian besar mutu pelayanan memiliki kategori yang baik sebanyak 65 responden (68.4%) dan hampir setengahnya mutu pelayanan kurang baik sebanyak 30 responden (31.6%). Hampir seluruhnya tingkat kepuasan pasien berada pada kategori puas sebanyak 79 responden (83.2%), dan sebagian kecil kategori tidak puas sebanyak 16 responden (16.8%). Berdasarkan hasil uji statistik chi-square nilai p-Value yang didapatkan adalah 0.000 yang berarti p-Value <0.05 yang artinya ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

SARAN

Perawat disarankan terus meningkatkan kompetensi profesional dan *soft skill*, terutama dalam hal komunikasi terapeutik, empati, kecepatan respon terhadap kebutuhan pasien, serta kemampuan memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, D., Safariyah, E., & Basri, B. (2023). Hubungan respon time dengan tingkat kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Sekarwangi Sukabumi tahun 2022. *Journal of Public Health Innovation*, 4(01), 77-83.
- Avrita, M. (2025). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit X. *Jurnal Keperawatan Jakarta*, 13(2), 101–110.
- Chen, C. C., Hsu, Y. W., & Yang, S. C. (2024). *The delivery model of perceived medical service quality: Integrating SERVQUAL and Donabedian's SPO model. International Journal of Environmental Research and Public Health*, 21(1), 1–18.

Nawwaf Abdurrahman Nur Tsaqief*, Noor Ariyani, Yuni Kurniasih

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas 'Aisyiyah, Yogyakarta

Korespondensi penulis: Nawwaf Abdurrahman Nur Tsaqief. Email: anawwaf207@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i3.2615>

Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien

- Fauziah, S. R., Basri, B., & Abdillah, H. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Sekarwangi. *Journal of Public Health Innovation*, 4(01), 43-50.
- Hartati, S. R., & Wijaya, L. (2025). Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di IGD rumah sakit. *Jurnal Kesehatan dan Pembangunan*, 15(1), 1–8.
- Idayati, N., & Yahya, R. (2022). Hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien di klinik Y. *Jurnal Citra Keperawatan*, 10(1), 45–53.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2022 tentang persyaratan teknis bangunan dan prasarana rumah sakit*. dikases dari: [https://peraturan.bpk.go.id/Download/301581/Permenkes Nomor 40 Tahun 2022.pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Download/301581/Permenkes%20Nomor%2040%20Tahun%202022.pdf)
- Korkmaz, E., & İlhan, N. (2023). Nurses' patient centred care competency and compassionate care practices as quality indicators. *International Journal of Caring Sciences*, 16(1), 1–12.
- Mutakin, I. A., Makiyah, A., & Basri, B. (2025). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit. *Journal of Nursing Practice and Education*, 6(01), 52-59.
- Ningsih, R. D. (2024). Mutu pelayanan keperawatan dengan kepercayaan pasien di rumah sakit swasta. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 6(1), 30–39.
- Nursalam. (2021). *Manajemen Keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan profesional* (P. P. Lestari (ed.); 6th ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Pudjiastutik, E., Febriani, R. T., Kurniawan, A. S., & Trigantara, R. (2025). Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Lavalette Malang. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 10(1), 73-77.
- Purwiningsih, S. (2021). Persepsi, bukti langsung, daya tanggap, kehandalan, jaminan, dan empati terhadap mutu pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(2), 45–53.
- Rahmawati, S., & Putri, D. A. (2025). Kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien rawat inap. *Prosiding Konferensi Riset Kesehatan*, 8(1), 120–128.
- Romantir, R. (2024). Pengaruh dimensi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Ilmu Keperawatan Nusantara*, 5(3), 120–130.
- Trenggono, P. H. (2025). Pendekatan teori SERVQUAL dan Donabedian dalam peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit. *ARSI: Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 11(1), 1–15.
- Veranika, L. (2024). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di rumah sakit daerah. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 12(1), 55–63.
- Widiastuti, E. (2024). Determinan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. *Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 13(1), 15–25.
- World Health Organization. (2023). *Quality of care*. diakses dari: <https://www.who.int/health-topics/quality-of-care>

Nawwaf Abdurrahman Nur Tsaqief*, Noor Ariyani, Yuni Kurniasih

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas 'Aisyiyah, Yogyakarta

Korespondensi penulis: Nawwaf Abdurrahman Nur Tsaqief. Email: anawwaf207@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i3.2615>