



JOURNAL OF Qualitative Health Research
& Case Studies Reports

ISSN 28079094 (Print)

ISSN 28078489 (Online)



INFORMASI ARTIKEL

Received: July, 16, 2026

Revised: August, 30, 2026

Available: August, 31, 2026

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

Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap

Yuanita Teoh Indriati*, Noor Ariyani Rokhmah, Rosiana Nur Imallah

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Yuanita Teoh Indriati. *Email: teohindriati@gmail.com

Abstract

Background: Nursing services are an essential component of healthcare services that influence patient satisfaction. Service quality includes communication, responsiveness, accuracy of treatment, and nurses' empathetic attitudes. Patient satisfaction serves as an indicator of healthcare service quality because it reflects the congruence between patients' expectations and the services received.

Purpose: To determine the relationship between the quality of nursing services and the level of satisfaction among inpatients.

Method: This study employed an analytic observational design with a cross-sectional approach. The sample was selected using a purposive sampling technique involving 60 patients from four inpatient. The research instruments consisted of a nursing service quality questionnaire and an inpatient satisfaction questionnaire. Data were analyzed using the Spearm.

Results: Most inpatients perceived the quality of nursing services to be in the high category, with 51 respondents (85%). In addition, the majority of patients were satisfied with the healthcare services received, totaling 46 respondents (76.7%). The results of the Spearman Rank test showed a p-value of $0.000 < 0.05$ with a correlation coefficient of 0.588.

Conclusion: There was a significant relationship between the quality of nursing services and the level of inpatient satisfaction, with a moderate strength of correlation.

Keywords: Inpatients; Nursing Service Quality; Satisfaction Level.

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan karena mencerminkan kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kualitas komunikasi, kecepatan respon tenaga kesehatan, sikap empati, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan informasi dan pelayanan yang tepat. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien (Wardiah, 2021).

Penelitian sebelumnya oleh Wardiah (2021) mengenai hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang. Setianingsih & Susanti (2021) juga mengkaji pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit "S", sedangkan Ampu & Fitriyaningsih (2020) meneliti pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Eban. Beberapa penelitian terdahulu sebelumnya masih ditemukan keterbatasan

Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap

dalam mengkaji hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Nyi Ageng Serang. Objek penelitian ini adalah Rumah Sakit Nyi Ageng Serang sebagai kebaruan dalam penelitian. Sehingga hadirnya penelitian ini menjadi penting untuk mengisi celah penelitian sebelumnya.

Hasil studi pendahuluan di Rumah Sakit Nyi Ageng Serang menunjukkan bahwa masih terdapat pasien yang merasa kurang puas, terutama pada aspek komunikasi dan responsivitas perawat. Selain itu, data survei kepuasan pasien menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pasien merasa puas, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kesesuaian pelayanan dengan harapan pasien dan kenyamanan lingkungan perawatan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan dalam kualitas pelayanan keperawatan yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Sehingga, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Nyi Ageng Serang.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain observasional analitik menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Nyi Ageng Serang pada tahun 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit Nyi Ageng Serang sebanyak 122 orang. Sampel berjumlah 60 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* sesuai kriteria yang telah ditetapkan. Instrumen penelitian kuesioner untuk mengukur kualitas pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien rawat inap.

Data yang telah dikumpulkan diuji secara statistik menggunakan uji *Spearman Rank* dengan tingkat signifikansi 0,05 untuk mengetahui hubungan antara variabel yang diteliti. Penelitian ini telah melalui uji etik dan memperoleh persetujuan etik dari Komite Etik Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta. Setiap responden juga diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian dan diminta memberikan persetujuan sebelum berpartisipasi.

Yuanita Teoh Indriati*, Noor Ariyani Rokhmah, Rosiana Nur Imallah

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Yuanita Teoh Indriati. *Email: teohindriatiy@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.3937>

Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap

HASIL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien Rawat Inap (N=60)

Variabel	Hasil
Umur (n/%)	
13-17	7/11,7
18-40	15/25,0
41-59	38/63,3
Jenis kelamin (n/%)	
Laki-laki	30/50,0
Perempuan	30/50,0
Pendidikan terakhir (n/%)	
SD	20/33,3
SMP	7/11,7
SMA	25/41,7
PT	8/13,3
Pekerjaan (n/%)	
PNS	1/1,7
Karyawan swasta	17/28,3
Buruh	9/15,0
Pedagang	1/1,7
Petani	13/21,7
Wiraswasta	3/5,0
Ibu rumah tangga	12/20,0
Pelajar	4/6,7
Kualitas pelayanan (n/%)	
Rendah	3/5,0
Sedang	6/10,0
Tinggi	51/85,0
Tingkat kepuasan pasien (n/%)	
Tidak puas	2/3,3
Cukup puas	12/20,0
Puas	46/76,7

Tabel 1 menunjukkan usia responden paling banyak pada kelompok dewasa akhir sebanyak 38 orang (63,3%). Jenis kelamin responden laki-laki dan perempuan jumlahnya seimbang, yaitu masing-masing sebanyak 30 orang (50%). Pendidikan responden paling banyak adalah SMA sebanyak 25 orang (41,7%). Responden kebanyakan bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 17 orang (28,3%). Tabel 1 menunjukkan sebagian besar pasien rawat inap memiliki persepsi yang tinggi terhadap kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Nyi Ageng Serang yaitu sebanyak 51 orang (85%). Tabel 1. juga menunjukkan sebagian besar pasien rawat inap di Rumah Sakit Nyi Ageng Serang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima sebanyak 46 orang (76,7%).

Yuanita Teoh Indriati*, Noor Ariyani Rokhmah, Rosiana Nur Imallah

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Yuanita Teoh Indriati. *Email: teohindriatiy@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.3937>

Tabel 2. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

Kualitas Pelayanan keperawatan	Tingkat kepuasan								Koefisien korelasi	p-value
	Tidak puas		Cukup puas		Puas		Total			
	f	%	f	%	f	%	f	%		
Rendah	2	3,3	1	1,7	0	0	3	5,0	0,588	0,000
Sedang	1	1,7	3	5,0	2	3,3	6	10,0		
Tinggi	0	0	7	11,7	44	73,3	51	85,0		

Tabel 2 menunjukkan pasien dengan persepsi kualitas pelayanan keperawatan rendah sebagian besar berada pada kategori tidak puas sebanyak 2 orang (3,3%). Pasien dengan persepsi kualitas pelayanan keperawatan sedang sebagian besar berada pada kategori cukup puas sebanyak 3 orang (5%). Pasien dengan persepsi kualitas pelayanan keperawatan tinggi sebagian besar berada pada kategori puas sebanyak 44 orang (73,3%).

Hasil perhitungan statistik menggunakan uji *Spearman's Rank* diperoleh p-value sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$ sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Nyi Ageng Serang. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,588 menunjukkan keeratan hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan adalah sedang dengan arah hubungan positif.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 51 responden (85%) memiliki persepsi tinggi terhadap kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Nyi Ageng Serang. Persepsi pasien terhadap pelayanan rumah sakit merupakan refleksi dari pengalaman mereka selama menerima perawatan, seperti bagaimana petugas merespons kebutuhan pasien, menjelaskan prosedur, serta memperlakukan pasien dengan sopan dan penuh perhatian. Persepsi positif dalam pelayanan kesehatan sering menjadi indikator bahwa layanan yang dirasakan pasien telah sesuai atau melebihi harapan mereka sehingga berkontribusi terhadap pengalaman rawat inap yang memuaskan (Dewi et al., 2022).

Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat inap juga dipengaruhi oleh pengalaman langsung mereka selama proses perawatan. Kajian sistematis pada pasien rawat inap menunjukkan bahwa berbagai aspek seperti komunikasi, perhatian staf, waktu tunggu, serta kejelasan informasi berkontribusi terhadap penilaian pasien terhadap layanan yang mereka terima. Ketika aspek-aspek ini terpenuhi dengan baik, pasien cenderung memberikan respons positif dalam bentuk persepsi atau kepuasan yang tinggi (Dewi et al., 2022).

Tinjauan literatur tentang faktor-faktor yang menentukan kepuasan pasien rawat inap menemukan bahwa karakteristik pasien seperti usia, pendidikan, pekerjaan, serta pengalaman mereka dengan fasilitas dan staf rumah sakit dapat mempengaruhi persepsi mereka, tetapi faktor pelayanan itu sendiri merupakan determinan utama. Hasil review tersebut mencakup variabel kualitas layanan, persepsi terhadap fasilitas, dan interaksi dengan tenaga kesehatan yang dinilai berkontribusi pada kepuasan pasien rawat inap (Dewi et al., 2022).

Temuan bahwa mayoritas pasien memiliki persepsi tinggi terhadap pelayanan juga sejalan dengan penelitian di berbagai rumah sakit lain di Indonesia, yang menunjukkan bahwa ketika pelayanan keperawatan memberikan perhatian interpersonal yang baik, informasi yang jelas, serta respons yang cepat terhadap kebutuhan pasien, hal ini berkorelasi dengan persepsi positif pasien terhadap pelayanan secara keseluruhan. Beberapa studi lain juga menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti komunikasi interpersonal dan sikap profesional petugas memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap (Mamboh et al., 2025).

Secara keseluruhan, tingginya persentase persepsi positif pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Nyi Ageng Serang mengindikasikan bahwa mayoritas pasien menilai pengalaman rawat inap mereka secara positif berdasarkan interaksi, informasi, dan persepsi layanan yang mereka terima. Hasil ini konsisten dengan bukti

Yuanita Teoh Indriati*, Noor Ariyani Rokhmah, Rosiana Nur Imallah

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Yuanita Teoh Indriati. *Email: teohindriatiy@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.3937>

Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap

empiris tentang determinan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit, menunjukkan bahwa kualitas pengalaman langsung pasien merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi mereka terhadap pelayanan keperawatan (Dewi et al., 2022).

Menurut asumsi peneliti, tingginya persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Nyi Ageng Serang kemungkinan dipengaruhi oleh interaksi terapeutik yang baik antara perawat dan pasien selama masa perawatan. Perawat sebagai tenaga kesehatan yang paling sering berhubungan langsung dengan pasien berperan penting dalam membentuk pengalaman pelayanan melalui sikap empati, responsivitas terhadap kebutuhan pasien, serta kemampuan komunikasi yang jelas dan mudah dipahami. Selain itu, ketersediaan tenaga keperawatan yang memadai di ruang rawat inap serta penerapan standar pelayanan keperawatan yang konsisten juga dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Kondisi tersebut berpotensi membentuk persepsi positif pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan selama menjalani perawatan di rumah sakit.

Karakteristik responden pada penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok dewasa akhir (63,3%). Karakteristik usia responden berperan penting dalam persepsi layanan; penelitian di rumah sakit di Indonesia menunjukkan bahwa usia pasien berkorelasi signifikan dengan tingkat kepuasan/pengalaman layanan, di mana pasien dalam kelompok usia tertentu (termasuk dewasa hingga lansia) sering memiliki ekspektasi yang lebih matang berdasarkan pengalaman kesehatan sebelumnya, sehingga cenderung memberikan penilaian yang lebih stabil atau reflektif terkait pelayanan yang diterima (Azharuddin et al., 2023).

Hasil jawaban responden menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan keperawatan yang memiliki persentase jawaban tinggi yaitu tanggapan perawat terhadap keluhan pasien (63,3% baik; 31,7% sangat baik), perawat tersenyum ketika bertemu pasien (65,0% baik; 26,7% sangat baik), penjelasan perawat atas tindakan yang akan dilakukan (58,3% baik; 30,0% sangat baik), perawat melaporkan perubahan pasien kepada dokter (56,7%

baik; 36,7% sangat baik), pertolongan kepada pasien yang bersifat pribadi (56,7% baik; 36,7% sangat baik), serta tindakan yang cepat dan tepat (55,0% baik; 33,0% sangat baik). Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai aspek responsivitas, komunikasi, dan tanggung jawab perawat sudah baik.

Secara teoritis, ketanggapan perawat dalam merespon keluhan pasien merupakan bagian dari komunikasi terapeutik dan *responsiveness* pelayanan yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Perawat yang cepat, tanggap, dan mampu memberikan penjelasan yang jelas akan membuat pasien merasa diperhatikan dan aman selama menjalani perawatan. Respons yang cepat menunjukkan kepedulian dan kesiapan pelayanan, sehingga memperkuat persepsi pasien bahwa tenaga kesehatan memiliki komitmen tinggi terhadap kebutuhan mereka. *Responsiveness* juga dianggap sebagai determinan penting pengalaman pasien dalam pelayanan rawat inap (Alfatafta et al., 2025).

Komunikasi yang efektif merupakan komponen inti dalam pelayanan keperawatan pada konsep *patient-centered care* karena melalui komunikasi yang baik perawat dapat memahami kebutuhan pasien, memberikan dukungan emosional, serta membangun hubungan saling percaya antara perawat dan pasien yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (Kwame & Petrucka, 2021). Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik yang baik, termasuk kemampuan merespon keluhan dan memberikan informasi tindakan, memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien karena dapat meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan pasien selama dirawat (Mutakin et al., 2025).

Hasil tabel menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat inap di Rumah Sakit Nyi Ageng Serang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima (76,7 %). Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasakan pengalaman perawatan rawat inap sesuai dengan harapan mereka, baik dalam hal komunikasi petugas, respons terhadap kebutuhan, maupun pengalaman langsung layanan medis dan non-medis yang mereka terima di rumah sakit.

Yuanita Teoh Indriati*, Noor Ariyani Rokhmah, Rosiana Nur Imallah

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Yuanita Teoh Indriati. *Email: teohindriatiy@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.3937>

Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap

Komunikasi petugas kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk kepuasan pasien. Komunikasi yang efektif memungkinkan tenaga kesehatan memahami kebutuhan pasien, memberikan informasi yang jelas, serta membangun hubungan saling percaya antara petugas dan pasien, sehingga berdampak pada peningkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Selain itu, komunikasi yang baik juga berperan dalam meningkatkan pengalaman pasien selama perawatan karena pasien merasa lebih dihargai, didengar, dan diperhatikan secara emosional maupun klinis (Kwame & Petrucka, 2021).

Kepuasan pasien merupakan ukuran penting dari pengalaman pasien selama perawatan karena mencerminkan sejauh mana kebutuhan emosional, informasi, dan klinis pasien terpenuhi selama menjalani masa rawat inap, serta seberapa baik harapan mereka dibandingkan dengan layanan yang dirasakan. Studi tinjauan empiris menyatakan bahwa kepuasan pasien rawat inap merupakan indikator utama dalam menilai efektivitas pelayanan karena berhubungan dengan pengalaman langsung pasien terhadap respons staf, kejelasan komunikasi, dan perhatian yang diberikan selama perawatan (Dewi et al., 2022).

Literatur yang mengkaji kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Indonesia menunjukkan bahwa pengalaman pasien terhadap interaksi interpersonal, responsivitas staf, dan pengalaman layanan klinis turut memengaruhi persepsi mereka terhadap layanan secara keseluruhan. Ketika pasien merasa petugas kesehatan cepat merespons kebutuhan mereka, memberikan penjelasan yang jelas, serta menunjukkan empati, hal ini berkontribusi pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi (Hapsari et al., 2023).

Menurut asumsi peneliti, tingginya tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Nyi Ageng Serang kemungkinan dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien selama proses perawatan. Pelayanan yang responsif terhadap keluhan pasien, kejelasan informasi mengenai tindakan dan perawatan, serta sikap ramah dan empatik dari petugas kesehatan dapat meningkatkan kenyamanan dan rasa dihargai pada pasien. Selain itu, lingkungan ruang rawat inap

yang relatif kondusif serta pemenuhan kebutuhan dasar pasien selama perawatan juga berkontribusi terhadap terbentuknya pengalaman pelayanan yang positif. Kombinasi antara kualitas pelayanan interpersonal dan pemenuhan aspek fasilitas tersebut dapat memperkuat persepsi pasien bahwa pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapan mereka, sehingga mendorong tingkat kepuasan yang tinggi selama menjalani perawatan di rumah sakit.

Karakteristik demografis responden dapat berkontribusi pada tingkat kepuasan yang dilaporkan. Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah dewasa akhir (63,3%), sebuah kelompok usia yang menurut beberapa kajian cenderung memiliki harapan yang realistis terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan pengalaman mereka sebelumnya. Kelompok usia ini sering kali mampu mengevaluasi pengalaman pelayanan dengan komparatif, sehingga apabila layanan yang dirasakan konsisten dengan ekspektasi mereka, tingkat kepuasan yang dilaporkan dapat menjadi tinggi pula. Kajian sistematis mengenai kepuasan pasien rawat inap menunjukkan bahwa usia pasien termasuk salah satu variabel yang sering dianalisis dan dapat mempengaruhi persepsi pengalaman layanan (Hapsari et al., 2023).

Hasil jawaban responden menunjukkan indikator kepuasan pasien yang paling menonjol terdapat pada peralatan rumah sakit yang mutakhir (68,3% puas; 23,3% sangat puas), tenaga medis dapat dipercaya (51,7% puas; 40,0% sangat puas), pelayanan sesuai janji (45,0% puas; 40,0% sangat puas), respon tenaga medis yang cepat dan efisien (58,3% puas; 31,7% sangat puas), serta perhatian individu kepada pasien (56,7% puas; 31,7% sangat puas). Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang mencakup aspek fasilitas, kompetensi tenaga kesehatan, kecepatan pelayanan, serta perhatian personal.

Peralatan rumah sakit yang mutakhir mencerminkan dimensi *tangible* dalam SERVQUAL, yaitu bukti fisik berupa fasilitas dan perlengkapan pelayanan. Fasilitas yang lengkap dan modern dapat meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Kualitas

Yuanita Teoh Indriati*, Noor Ariyani Rokhmah, Rosiana Nur Imallah

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Yuanita Teoh Indriati. *Email: teohindriatiy@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.3937>

Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap

pelayanan kesehatan berkaitan dengan sejauh mana pelayanan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, sehingga fasilitas yang baik menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien (Yusefi et al., 2022).

Kepercayaan pasien terhadap tenaga medis termasuk dalam dimensi *assurance*, yang berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, serta sikap profesional tenaga kesehatan. Rasa percaya dan aman merupakan faktor penting dalam pelayanan kesehatan karena pasien berada dalam kondisi yang membutuhkan bantuan tenaga profesional. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan pasien dan berkontribusi terhadap kepuasan pasien (Pangaribuan et al., 2025).

Pelayanan yang sesuai dengan janji mencerminkan dimensi *reliability*, yaitu kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan dapat diandalkan. Pelayanan yang sesuai prosedur dan harapan pasien akan meningkatkan persepsi positif terhadap rumah sakit serta memperkuat kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Pangaribuan et al., 2025).

Respon tenaga medis yang cepat dan efisien merupakan bagian dari dimensi *responsiveness*, yaitu kesediaan tenaga kesehatan dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan secara cepat. Kecepatan pelayanan menjadi faktor penting karena berkaitan langsung dengan kondisi pasien yang membutuhkan penanganan segera. Dimensi *responsiveness* bersama dengan dimensi lainnya berkontribusi dalam membentuk pengalaman pasien dan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan (Alfatafta et al., 2025).

Perhatian individu kepada pasien termasuk dalam dimensi *empathy*, yaitu kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan perhatian personal, kepedulian, serta memahami kebutuhan pasien secara individu. Pasien tidak hanya menilai aspek teknis pelayanan, tetapi juga aspek emosional seperti perhatian dan kepedulian yang diberikan selama perawatan. Pemenuhan kebutuhan pasien secara menyeluruh, baik fisik maupun psikologis, merupakan bagian dari kualitas pelayanan yang berorientasi pada pasien (Yusefi et al., 2022).

Hasil uji statistik seperti disajikan menunjukkan ada hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Nyi Ageng Serang. Semakin baik kualitas pelayanan keperawatan yang dirasakan pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit tersebut.

Kualitas pelayanan keperawatan merupakan salah satu komponen utama yang menentukan pengalaman pasien selama menjalani perawatan di ruang rawat inap rumah sakit. Pelayanan keperawatan tidak hanya mencakup keterampilan teknis perawat dalam memberikan tindakan keperawatan, tetapi juga aspek-aspek interpersonal seperti komunikasi, empati, responsivitas, dan sikap profesional yang secara langsung berinteraksi dengan pasien. Dimensi-dimensi ini merupakan bagian dari kualitas layanan secara umum yang sering diukur dalam penelitian kesehatan dengan model SERVQUAL, *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik). Penelitian Literatur Review menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan yang baik cenderung membentuk persepsi pasien terhadap layanan yang lebih positif, sehingga berkaitan erat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. Ketika perawat mampu menunjukkan kompetensi teknis dan perilaku interpersonal yang baik, pasien lebih mungkin merasa bahwa kebutuhan medis serta emosional mereka dipenuhi (Aninda, 2023).

Berbagai penelitian kuantitatif di fasilitas pelayanan kesehatan Indonesia menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien rawat inap. Penelitian di RSUD Pelabuhan Ratu Sukabumi menemukan hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap, yang menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan perawat di ruang rawat inap berkorelasi dengan peningkatan kepuasan pasien. Selain itu, studi di Rumah Sakit Ali Sibroh Malisi menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan keperawatan termasuk daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap (Solihin, 2023).

Yuanita Teoh Indriati*, Noor Ariyani Rokhmah, Rosiana Nur Imallah

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Yuanita Teoh Indriati. *Email: teohindriatiy@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.3937>

Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap

Hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien dapat dijelaskan melalui kerangka teoritis di mana pasien melakukan evaluasi pengalaman mereka dengan membandingkan apa yang mereka harapkan dengan apa yang sebenarnya mereka terima. Jika ekspektasi pasien terhadap pelayanan keperawatan terpenuhi atau terlampaui, misalnya melalui respons cepat terhadap permintaan pasien, komunikasi yang jelas, dan perhatian personal maka persepsi pasien terhadap layanan akan positif, yang kemudian diterjemahkan sebagai tingkat kepuasan yang tinggi. Ini sejalan dengan konsep kepuasan konsumen dalam layanan kesehatan yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan hasil evaluasi kognitif pengalaman pasien serta kecocokan antara harapan dan realitas pelayanan (Aninda, 2023).

Temuan dari riset lain memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan keperawatan tidak hanya berdampak pada kepuasan saja, tetapi juga dapat meningkatkan output lain seperti loyalitas pasien atau rekomendasi dari pasien kepada orang lain. Sebuah studi di RSUD Arifin Nu'mang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan yang baik dan fasilitas yang memadai secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien dan pada akhirnya mempengaruhi loyalitas pasien terhadap institusi kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien memiliki efek jangka panjang tidak hanya pada persepsi saat rawat inap, tetapi juga pada pengalaman keseluruhan pasien terhadap layanan rumah sakit (Rosnaini et al., 2024).

Secara keseluruhan, bukti ilmiah dari berbagai penelitian di Indonesia dan tinjauan literatur global menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Kualitas pelayanan keperawatan yang baik ditandai oleh responsivitas, kehandalan, jaminan, empati, dan kondisi fisik yang memadai berkontribusi terhadap pengalaman pasien yang lebih baik, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan mereka selama rawat inap. Implikasi dari hubungan ini adalah pentingnya rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan melalui pelatihan interpersonal perawat, pemantauan

kinerja pelayanan, serta evaluasi berkelanjutan yang berfokus pada kebutuhan pasien. Perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan keperawatan akan menumbuhkan persepsi layanan yang lebih positif dan membangun tingkat kepuasan yang stabil di antara pasien rawat inap.

Menurut asumsi peneliti, hubungan positif antara kualitas pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Nyi Ageng Serang menunjukkan bahwa mutu asuhan yang diberikan perawat sangat memengaruhi pengalaman pasien selama perawatan. Interaksi yang intens antara perawat dan pasien, seperti respons cepat terhadap kebutuhan, komunikasi yang jelas, serta sikap empatik, dapat menimbulkan rasa nyaman dan percaya pada pasien. Kondisi tersebut membentuk persepsi pelayanan yang baik sehingga meningkatkan kepuasan pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit.

Nilai koefisien korelasi sebesar 0,588 menunjukkan keeratan hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan adalah sedang dengan arah hubungan positif. Kepuasan pasien sering dianggap sebagai hasil dari kualitas pelayanan yang baik, termasuk dimensi-dimensi SERVQUAL seperti bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan jaminan (*assurance*). Dimensi SERVQUAL penting dalam mengukur bagaimana pasien memandang kualitas layanan yang diberikan staf kesehatan, namun penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan konsep lebih luas dan kompleks. Pasien tidak hanya mengevaluasi layanan berdasarkan elemen-elemen tersebut, tetapi juga berdasarkan kondisi fasilitas rumah sakit, proses administratif, waktu tunggu, dan kenyamanan lingkungan yang mereka alami selama masa perawatan, yang semuanya turut memengaruhi persepsi kepuasan mereka secara keseluruhan (Harefa, 2025).

Selain itu, interaksi dengan tenaga kesehatan lain terutama komunikasi antara pasien dan dokter adalah faktor yang berdampak signifikan terhadap kepuasan pasien yang tidak sepenuhnya dapat dijelaskan oleh dimensi kualitas pelayanan keperawatan. Komunikasi yang efektif antara dokter dan pasien, termasuk penyampaian informasi yang

Yuanita Teoh Indriati*, Noor Ariyani Rokhmah, Rosiana Nur Imallah

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Yuanita Teoh Indriati. *Email: teohindriatiy@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.3937>

Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap

jelas tentang diagnosis dan rencana terapi, terbukti memengaruhi tingkat kepercayaan dan rasa aman pasien terhadap proses perawatan yang mereka jalani. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dokter-pasien yang baik secara signifikan berkorelasi dengan peningkatan kepuasan pasien, karena membangun hubungan interaktif yang melibatkan keterbukaan, empati, dan klarifikasi yang memadai terhadap kondisi kesehatan pasien (Bernadette, 2024).

Faktor lain seperti proses administratif, fasilitas fisik yang lebih luas (misalnya kebersihan, kenyamanan ruang rawat), serta harapan dan pengalaman sebelumnya juga memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan pasien. Dalam kajian faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, aspek seperti waktu tunggu layanan, sikap dokter dan perawat, lingkungan rumah sakit, serta fasilitas yang tersedia diidentifikasi sebagai variabel yang berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien, menunjukkan bahwa pasien memadukan berbagai elemen pengalaman layanan ketika menilai puas atau tidaknya mereka terhadap pelayanan kesehatan (Sari et al., 2025).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pasien rawat inap di Rumah Sakit Nyi Ageng Serang sebagian besar memiliki persepsi kualitas pelayanan kategori tinggi. Pasien rawat inap di Rumah Sakit Nyi Ageng Serang sebagian besar puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Terdapat hubungan yang signifikan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan keeratan hubungan sedang ($p=0,000$; $r=0,588$).

DAFTAR PUSTAKA

- Alfatafta, M., Alsubahi, N., Alfatafta, H., Alshawabka, A., McGarry, A., & Ahmad, A. (2025). Assessing Service Quality and Its Impact on Patient Experience and Satisfaction in Prosthetics and Orthotics : a SERVQUAL- Based Cross-sectional Study. *BMC Health Services Research*, 25(985).
- Ampu, M. N., & Fitriyaningsih. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Desa Suanae (Puskesmas Eban) Tahun 2020. *Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 02(05), 167–174.
- Aninda, C. E. (2023). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Berdasarkan Dimensi Servqual : Literature Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 5490–5503.
- Azharuddin, Sasmita, N. R., Idroes, G. M., Andid, R., Raihan, 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).
- Bernadette, K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Komunikasi Dokter-Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. *Jurnal MANajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(1), 1–12.
- Dewi, W. P., Peristiowati, Y., Nurwijayanti, Wardani, R., & Indasah. (2022). Determinants of Satisfaction of Inpatients in Hospitals. *Journal for Quality in Public Health*, 5(2), 444–452.
- Hapsari, K., Health, P., Diponegoro, U., & Java, C. (2023). Inpatient satisfaction with hospital services in Indonesia : A systematic review. *Interdisciplinary Social Studies*, 3(1), 10–22.
- Harefa, A. S. (2025). Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien: Tinjauan Literatur Tentang Hubungannya Dalam Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Penelitian Keperawatan Kontemporer*, 1–17.
- Kwame, A., & Petrucka, P. M. (2021). A Literature-based Study of Patient-Centered Care and Communication in Nurse-patient Interactions : Barriers , Facilitators , and The Way Forward. *BMC Nursing*, 20(158), 1–10.

Yuanita Teoh Indriati*, Noor Ariyani Rokhmah, Rosiana Nur Imallah

Universitas ‘Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Yuanita Teoh Indriati. *Email: teohindriatiy@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.3937>

Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap

- Mamboh, P., Rampengan, S. H., Sam, A., & Bolang, L. (2025). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSIA Kirana Manado. *Intisari Sains Medis*, 16(2), 603–608.
- Mutakin, I. A., Basri, B., & Makiyah, A. (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.
- Pangaribuan, N. Y., Vanessa, & Anurantha, J. J. (2025). The Influence of Service Quality (Servqual) on the Satisfaction of BPJS Patients in Indonesian Healthcare Facilities : A Systematic Review. *JRSSEM*, 05(05), 5285–5293.
- Rosnaini, Ansar, & Kurniawaty. (2024). The Effect Of Nursing Care Service Quality And Facilities On Patient Loyalty Through Inpatient Satisfaction At UPT RSUD Arifin Nu'mang. *Point of View Research Economic Development*, 5(2).
- Sari, N. I., Hartati, Y., Utari, S., & Nurdin, N. (2025). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan Qamarul Huda*, 13(2), 40–52.
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “S.” *Jurnal Menara Medika*, 4(1), 22–27.
- Solihin, S. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ali Sibroh Malisi Tahun 2023. *Journal of Management Nursing*, 1, 393–398.
- Wardiah, R. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Rasidin Padang. *Jurnal Human Care*, 6(1), 225–231.
- Yusefi, A. R., Sarvestani, S. R., Kavosi, Z., Bahmaei, J., & Mehrizi, M. M. (2022). Patients ' Perceptions of The Quality of Nursing Services. *BMC Nursing*, 21(131), 1–11.

Yuanita Teoh Indriati*, Noor Ariyani Rokhmah, Rosiana Nur Imallah

Universitas ‘Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Yuanita Teoh Indriati. *Email: teohindriatiy@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i8.3937>