

Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Keperawatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rawat Inap Penyakit Dalam RSUD Pirngadi Kota Medan

Azmiatussahliah¹, Tri Niswati Utami², Arifah Devi Fitriani^{3*}

^{1,3} Institut Kesehatan Helvetia, Indonesia

² Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

*Penulis Korespondensi: arifahdevifitriani@helvetia.ac.id³

Abstrac. *Nursing services are an important component in the hospital system and are one of the main indicators of the quality of health services. This study aims to analyze the influence of the quality of nursing services on the satisfaction of inpatients at Dr. Pirngadi Hospital, Medan City. The research design used an analytical approach with a cross sectional design, involving 97 inpatient respondents in the internal medicine section selected through purposive sampling techniques. The research instrument is in the form of a structured questionnaire that measures five dimensions of service quality based on the SERVQUAL model (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy). Data analysis used multivariate logistic regression to identify the dominant factors influencing patient satisfaction. The results showed that all dimensions of nursing service quality were significantly related to patient satisfaction ($p < 0.05$). The most dominant factor is assurance with an Odds Ratio (OR) value of 23,292, which shows that service assurance, sense of security, and competence of health workers are the main determinants of patient satisfaction. This study emphasizes that improving the quality of nursing services as a whole, especially in the aspects of assurance and empathy, is an important strategy in increasing patient satisfaction and hospital competitiveness.*

Keywords: *Dr. Pirngadi Hospital; Health Care Quality; Patient Satisfaction; Quality Of Nursing Services; SERVQUAL.*

Abstrak. Pelayanan keperawatan merupakan komponen penting dalam sistem rumah sakit dan menjadi salah satu indikator utama mutu layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. Desain penelitian menggunakan pendekatan analitik dengan rancangan cross sectional, melibatkan 97 responden pasien rawat inap bagian penyakit dalam yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang mengukur lima dimensi mutu pelayanan berdasarkan model SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy). Analisis data menggunakan regresi logistik multivariat untuk mengidentifikasi faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan keperawatan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$). Faktor yang paling dominan adalah assurance dengan nilai Odds Ratio (OR) 23,292, yang menunjukkan bahwa jaminan pelayanan, rasa aman, serta kompetensi tenaga kesehatan merupakan penentu utama kepuasan pasien. Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan mutu pelayanan keperawatan secara menyeluruh, terutama pada aspek jaminan dan empati, merupakan strategi penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan daya saing rumah sakit.

Kata kunci: Kepuasan Pasien; Kualitas Layanan Kesehatan; Mutu Pelayanan Keperawatan; RSUD Dr. Pirngadi; SERVQUAL.

1. LATAR BELAKANG

Rumah sakit merupakan institusi yang menyelenggarakan layanan kesehatan secara menyeluruh kepada individu, mencakup layanan rawat inap, rawat jalan, dan penanganan kegawatdaruratan. Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009, penyelenggaraan rumah sakit harus dilandasi oleh prinsip-prinsip kemanusiaan, etika profesi, profesionalisme, keadilan, kebermanfaatan, serta keselamatan pasien (Kementerian Kesehatan

RI, 2009). Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator utama untuk menilai kinerja dan keberhasilan rumah sakit.

Pelayanan keperawatan merupakan komponen sentral dalam sistem pelayanan rumah sakit. Mutu pelayanan keperawatan diartikan sebagai sejauh mana layanan diberikan secara efisien, efektif, dan sesuai dengan standar profesi keperawatan. Nursalam (2013) mengidentifikasi lima dimensi utama dalam menilai mutu pelayanan tersebut, yaitu *tangible* (penampilan fisik dan fasilitas), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan dan rasa aman), serta *empathy* (kepedulian dan perhatian terhadap pasien). Dimensi-dimensi ini mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien dengan tetap berfokus pada keselamatan dan kenyamanan mereka (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi mutu layanan kesehatan. Kepuasan tersebut muncul dari proses perbandingan antara harapan pasien dengan kenyataan pelayanan yang mereka terima (Muninjaya, 2014). Faktor-faktor seperti kualitas komunikasi dari perawat, kecepatan respons, sikap ramah, kenyamanan lingkungan, serta rasa aman selama menjalani perawatan sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu layanan (Batbaatar et al., 2016).

Secara global, Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) juga menegaskan pentingnya kepuasan pasien dalam reformasi sistem kesehatan. Meski beberapa negara telah memiliki sistem layanan yang secara teknis berkualitas, kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut belum tentu tinggi. Sebagai contoh, hanya sekitar 20% warga Italia menyatakan puas terhadap sistem kesehatan negaranya, meskipun kualitasnya diakui baik. Di Indonesia, tingkat kepuasan pasien juga masih tergolong rendah, dengan angka hanya 42,8% di wilayah Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatera Barat (WHO, 2010). Data ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien masih menjadi tantangan yang perlu disikapi secara serius, baik di tingkat nasional maupun global.

Ketika pasien merasa tidak puas dengan layanan yang mereka terima, mereka cenderung mencari alternatif fasilitas kesehatan lain. Hal ini dapat berdampak langsung pada daya saing dan keberlanjutan rumah sakit. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan keperawatan menjadi salah satu strategi penting untuk menjaga kepercayaan dan loyalitas pasien (Supardi, 2013). Dalam konteks persaingan layanan kesehatan yang semakin ketat, kualitas layanan bukan hanya menjadi nilai tambah, tetapi merupakan fondasi utama kelangsungan institusi kesehatan.

RSUD Dr. Pirngadi Medan, sebagai salah satu rumah sakit rujukan utama di Sumatera Utara, mengusung visi untuk menjadi pusat layanan kesehatan, pendidikan, dan penelitian yang unggul. Namun, hasil survei awal menunjukkan bahwa masih terdapat ketidakpuasan dari sebagian pasien, terutama terkait responsivitas perawat, kebersihan ruang rawat, serta sikap tenaga kesehatan. Hanya sekitar 53–67% pasien yang menyatakan puas terhadap berbagai indikator mutu layanan, sementara sisanya menyampaikan ketidakpuasan. Temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan kualitas layanan yang perlu dievaluasi secara komprehensif untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien (Data Survei Awal RSUD Dr. Pirngadi, 2025).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap penyakit dalam RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. Fokus utama diarahkan pada lima dimensi mutu layanan—*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*—serta mengidentifikasi dimensi yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi pihak manajemen rumah sakit dalam merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan keperawatan yang lebih profesional, efektif, dan berorientasi pada keselamatan serta kenyamanan pasien.

2. KAJIAN TEORITIS

Mutu Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien

Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari sistem layanan kesehatan yang dijalankan secara profesional untuk memenuhi kebutuhan pasien secara menyeluruh, baik dari sisi biologis, psikologis, sosial, maupun spiritual. Kualitas pelayanan keperawatan dipahami sebagai sejauh mana layanan tersebut sesuai dengan standar profesi yang berlaku dan mampu memberikan kepuasan bagi pasien (Muninjaya, 2014; Supardi, 2013). Artinya, mutu pelayanan bukan sekadar persoalan teknis, tetapi juga menyangkut bagaimana pengalaman pasien terbentuk selama proses perawatan berlangsung.

Menurut Nursalam (2013), mutu pelayanan keperawatan dibangun melalui proses yang sistematis dan berkesinambungan, mulai dari penyusunan standar pelayanan, pengumpulan dan analisis data pasien, hingga evaluasi berkelanjutan. Proses ini dirancang agar asuhan keperawatan dapat diberikan secara terstruktur dan tetap berorientasi pada kebutuhan serta kondisi individual pasien.

Dalam praktiknya, kualitas layanan sering diukur menggunakan pendekatan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Model ini menyoroti lima dimensi utama:

- a. Tangible: mencakup kondisi fisik fasilitas, peralatan, dan penampilan staf;
- b. Reliability: kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan secara konsisten dan akurat;
- c. Responsiveness: kesiapan dan kesiapan dalam membantu pasien;
- d. Assurance: profesionalisme, kepercayaan diri, serta keamanan yang dirasakan pasien;
- e. Empathy: perhatian, kepedulian, dan kualitas komunikasi antarindividu dalam pelayanan.

Namun demikian, penilaian mutu tidak berhenti pada dimensi SERVQUAL saja. Sussman et al. (1961, dalam Wiyono, 2000) menambahkan sejumlah aspek penting lainnya seperti efektivitas, efisiensi, kesinambungan pelayanan, keselamatan pasien, serta kualitas hubungan interpersonal dan kenyamanan selama dirawat. Ini menekankan bahwa pelayanan yang bermutu harus memperhatikan unsur manusiawi, bukan hanya prosedural.

Kepuasan pasien sendiri diartikan sebagai reaksi emosional atas perbandingan antara harapan awal dan pengalaman aktual selama menerima pelayanan. Ketika layanan memenuhi atau bahkan melampaui harapan, pasien akan merasa puas. Sebaliknya, bila layanan berada di bawah ekspektasi, maka ketidakpuasan akan muncul (Muninjaya, 2014). Zeithaml dan Berry (dalam Maila, 2021) juga menyebut bahwa kepuasan mencakup unsur keistimewaan, konsistensi, kesesuaian, dan estetika dalam pelayanan yang diterima.

Studi oleh Batbaatar et al. (2016) mengidentifikasi tujuh faktor yang secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pasien, yaitu:

- a. Kompetensi teknis tenaga kesehatan,
- b. Kualitas hubungan interpersonal,
- c. Lingkungan fisik layanan,
- d. Aksesibilitas layanan,
- e. Karakteristik organisasi,
- f. Kesinambungan perawatan, dan
- g. Hasil akhir dari layanan yang diterima pasien.

Dalam konteks keperawatan, indikator kepuasan juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi, sikap ramah, dan sensitivitas perawat terhadap kebutuhan pasien. Penelitian Khoiri dan Kiki (2014) menunjukkan bahwa pasien sangat memperhatikan bagaimana perawat membangun interaksi yang simpatik dan menjalin hubungan yang hangat

serta harmonis. Hal ini menegaskan bahwa empati bukan hanya aspek pelengkap, tetapi justru menjadi inti dalam membentuk pengalaman pelayanan yang positif.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan analitik dengan desain cross-sectional untuk mengevaluasi hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien. Lokasi studi berada di ruang rawat inap bagian penyakit dalam RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan, dan dilaksanakan pada tahun 2025. Subjek penelitian mencakup seluruh pasien yang menjalani rawat inap di ruang tersebut. Penarikan sampel dilakukan secara purposive berdasarkan kriteria inklusi, yaitu pasien berusia 18 tahun ke atas, dalam kondisi sadar penuh, telah menjalani perawatan setidaknya dua hari, dan bersedia berpartisipasi sebagai responden. Jumlah total responden yang memenuhi kriteria sebanyak 97 orang.

Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner terstruktur yang memuat aspek-aspek mutu pelayanan keperawatan—meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy—serta tingkat kepuasan pasien. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan regresi logistik multivariat guna mengidentifikasi faktor dominan yang memengaruhi kepuasan. Seluruh tahapan penelitian dijalankan sesuai dengan prinsip etika penelitian di bidang kesehatan, termasuk memperoleh persetujuan tertulis dari responden (informed consent) dan pengesahan dari komite etik yang berwenang.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian ini menggunakan uji regresi logistik untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan metode regresi logistik. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi variabel mana yang memiliki kontribusi paling besar terhadap perubahan variabel terikat. Dari model ini, peneliti dapat menyusun persamaan regresi logistik dan menghitung nilai *adjusted odds ratio* sebagai ukuran kekuatan pengaruh tiap variabel bebas terhadap hasil yang diamati. Adapun hasil uji regresi logistik dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Logistik Pengaruh Bukti Langsung, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Kepedulian Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap Penyakit Dalam di RSUD Pirngadi Kota Medan.

Variabel	B	Sig.	Exp(B)
Bukti Langsung	0.943	0.000	2.568
Kehandalan	2.830	0.006	16.947
Daya Tanggap	1.319	0.003	3.741
Jaminan	1.192	0.001	23.292
Kepedulian	4.013	0.002	1.018

Berdasarkan Tabel 1 setelah dilakukan uji regresi logistik diketahui bahwa variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian memiliki nilai p-value < 0,05, artinya, kedelapan variabel tersebut saling berinteraksi untuk memengaruhi kepuasan pasien di ruang rawat inap penyakit dalam di RSUD Pirngadi Kota Medan.

Selanjutnya, analisis multivariat untuk mengetahui besarnya pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan dengan nilai Exp (B) atau disebut juga *Odds Ratio (OR)*, yaitu:

- Variabel bukti langsung dengan nilai *Odds Ratio* 2.568 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya bukti langsung berpeluang 2 kali memengaruhi kepuasan pasien .
- Variabel kehandalan dengan nilai *Odds Ratio* 16.947 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya kehandalan berpeluang 16 kali memengaruhi kepuasan pasien .
- Variabel daya tanggap dengan nilai *Odds Ratio* 3.741 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya daya tanggap berpeluang 3 kali memengaruhi kepuasan pasien.
- Variabel jaminan dengan nilai *Odds Ratio* 23.292 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya jaminan berpeluang 23 kali memengaruhi kepuasan pasien,
- Variabel kepedulian dengan nilai *Odds Ratio* 1.018 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya kepedulian berpeluang 1 kali memengaruhi kepuasan pasien.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien adalah jaminan dengan nilai *Odds Ratio* 23.292 artinya responden yang memberikan pendapat pentingnya jaminan berpeluang 23 kali memengaruhi kepuasan pasien di ruang rawat inap penyakit dalam di RSUD Pirngadi Kota Medan tahun 2025.

Pembahasan

Dimensi tangible merepresentasikan aspek fisik yang dapat langsung dilihat dan dirasakan pasien, seperti fasilitas rumah sakit, kerapian perawat, serta kelengkapan peralatan medis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tangible berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien, di mana pasien yang merasa fasilitas dan penampilan fisik tenaga kesehatan baik cenderung lebih puas. Kondisi ini sejalan dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang menempatkan tangible sebagai salah satu indikator utama mutu layanan. Fasilitas yang bersih, peralatan yang modern, dan tenaga kesehatan yang tampil profesional meningkatkan persepsi pasien bahwa rumah sakit berkomitmen memberikan layanan bermutu.

Penelitian Tangdilambi et al. (2019) mendukung temuan ini, dengan menyatakan bahwa tangible berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Demikian pula studi di RSUD Pirngadi memperlihatkan bahwa penampilan fisik yang baik mampu memperkuat rasa percaya pasien terhadap layanan. Hal ini menunjukkan bahwa investasi pada infrastruktur, sarana prasarana, serta standar kebersihan yang tinggi merupakan prasyarat penting untuk meningkatkan pengalaman pasien.

Reliability didefinisikan sebagai kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan sesuai standar. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan bermakna antara reliability dengan kepuasan pasien, di mana pelayanan yang tepat waktu, bebas dari kesalahan, serta sesuai prosedur menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap rumah sakit. Penelitian Gultom et al. (2021) juga menemukan hal serupa, bahwa reliability menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien BPJS.

Dalam konteks RSUD Pirngadi, pasien menyatakan puas bila petugas mampu menjalankan tugas sesuai SOP dengan ramah, cepat, dan profesional. Namun, sebagian responden mengungkapkan ketidakpuasan terkait keterlambatan administrasi dan tindakan medis yang dilakukan mahasiswa praktik tanpa pengawasan penuh perawat senior. Hal ini menegaskan bahwa reliability tidak hanya soal ketepatan prosedur, tetapi juga konsistensi kualitas pelayanan antar-tenaga kesehatan.

Responsiveness merupakan kesediaan tenaga kesehatan untuk membantu pasien dengan cepat dan memberikan penjelasan yang jelas. Temuan penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara responsiveness dengan kepuasan pasien. Responden menyatakan lebih puas ketika perawat atau dokter tanggap terhadap keluhan, cepat memberikan tindakan, serta mampu menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami.

Rofiah (2019) menemukan bahwa responsiveness memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rantang Medan. Hal ini menunjukkan bahwa sikap tanggap dan kesiediaan memberikan informasi merupakan wujud pelayanan yang meningkatkan rasa dihargai pasien. Dalam era pelayanan kesehatan modern, kecepatan pelayanan semakin menjadi tuntutan, sehingga rumah sakit perlu memastikan kesiapan staf frontline untuk merespon dengan cepat dan akurat.

Assurance meliputi pengetahuan, sopan santun, serta kredibilitas tenaga kesehatan yang menumbuhkan rasa percaya pasien terhadap rumah sakit. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa assurance berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Pasien merasa lebih puas ketika petugas kesehatan memperlihatkan kompetensi profesional, sikap sopan, dan komunikasi yang menyenangkan.

Penelitian Amaliah (2021) mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa assurance berhubungan erat dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di RSUD Labuang Baji Makassar. Dalam praktiknya, assurance mencakup sikap perawat yang mampu meyakinkan pasien terkait diagnosis, memberikan informasi yang jelas tentang prosedur, serta menjaga kerahasiaan data pasien. Kurangnya ketersediaan dokter spesialis di luar jam kerja dilaporkan sebagai salah satu faktor yang mengurangi kepuasan, meskipun perawat dinilai sudah memberikan jaminan pelayanan yang baik.

Empathy berarti kemampuan tenaga kesehatan untuk memahami kondisi pasien, menunjukkan kepedulian, dan memberikan perhatian personal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, di mana pasien merasa dihargai ketika perawat menunjukkan sikap ramah, sabar, serta memberi perhatian penuh terhadap kebutuhan mereka.

Mardinal et al. (2021) mengungkapkan bahwa empati merupakan salah satu dimensi penting yang memengaruhi kepuasan pasien BPJS. Perilaku sederhana seperti senyum, salam, dan sapa dari petugas dapat menimbulkan rasa nyaman dan memperkuat hubungan emosional antara pasien dan tenaga kesehatan. Penelitian ini menegaskan bahwa empati tidak sekadar sikap, melainkan strategi komunikasi interpersonal yang memperkuat kepercayaan pasien.

Dari lima dimensi SERVQUAL, penelitian di RSUD Pirngadi menemukan bahwa semua dimensi berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Namun, ada variasi dalam tingkat pengaruhnya. Tangible dan reliability berperan besar karena pasien menilai fasilitas dan ketepatan layanan sebagai bukti nyata kualitas rumah sakit. Responsiveness dan assurance memperkuat kepercayaan, sedangkan empathy membangun kedekatan emosional. Hal ini

sejalan dengan temuan Rahmawati (2020) yang menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL berkontribusi terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Temuan ini menguatkan teori Parasuraman et al. (1988) yang menyatakan bahwa mutu pelayanan harus dilihat secara multidimensional. Kepuasan pasien bukan hanya ditentukan oleh faktor teknis, tetapi juga pengalaman interpersonal, komunikasi, dan aspek emosional. Dengan demikian, rumah sakit yang hanya berfokus pada perbaikan fasilitas tanpa memperhatikan aspek humanis tidak akan mampu meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan.

Hasil penelitian memiliki implikasi praktis penting. Pertama, manajemen rumah sakit perlu mengalokasikan sumber daya untuk menjaga kebersihan fasilitas dan memperbarui peralatan medis. Kedua, diperlukan pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan sikap tanggap tenaga kesehatan. Ketiga, pengawasan ketat terhadap mahasiswa praktik perlu dilakukan agar reliability layanan tetap terjaga.

Meskipun penelitian ini menunjukkan hasil yang konsisten dengan teori SERVQUAL, ada beberapa keterbatasan yang perlu dicatat. Pertama, penelitian hanya dilakukan di satu rumah sakit, sehingga generalisasi hasil terbatas. Kedua, instrumen kuesioner hanya mengukur persepsi pasien, sehingga ada potensi bias subjektif. Ketiga, faktor eksternal seperti beban kerja perawat dan ketersediaan dokter spesialis tidak sepenuhnya dianalisis.

Secara keseluruhan, penelitian ini memperkuat bukti empiris bahwa dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Dengan mengintegrasikan kelima dimensi tersebut, rumah sakit dapat menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan yang komprehensif. Kontribusi utama penelitian ini adalah menunjukkan bahwa kepuasan pasien bukan hanya hasil dari pelayanan teknis, tetapi kombinasi antara kualitas fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan keperawatan berdasarkan model SERVQUAL tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. Dari kelima dimensi tersebut, assurance merupakan faktor paling dominan, menandakan bahwa rasa aman, kepercayaan, dan profesionalisme tenaga kesehatan sangat menentukan tingkat kepuasan pasien. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada kualitas teknis layanan, tetapi juga pada interaksi emosional dan kualitas hubungan antarindividu selama proses perawatan.

Manajemen RSUD Dr. Pirngadi disarankan untuk memperkuat mutu pelayanan keperawatan, khususnya pada aspek assurance, karena terbukti paling memengaruhi kepuasan pasien. Pelatihan komunikasi, peningkatan pelayanan berbasis empati, pemeliharaan fasilitas, serta pengawasan SOP perlu dioptimalkan.

DAFTAR REFERENSI

- Amaliah. (2021). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 12(2), 45–53.
- Aqil. (2020). Mutu pelayanan keperawatan dan hubungannya dengan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 8(1), 33–41.
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2016). Determinants of patient satisfaction: A systematic review. *Perspectives in Public Health*, 137(2), 89–101. <https://doi.org/10.1177/1757913916634136>
- Darmayanti, S., Dewi, N. A., Nur Endah, R., & Handajany, S. (2024). Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 19(1), 12–20.
- Dini, N. S. (2017). Faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di IRNA RSUD Dr. Rasidin Padang. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 6(3), 192–199.
- Gultom, E., Siregar, M., & Lubis, A. (2021). Hubungan kualitas pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS di RS Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 12(2), 123–130.
- Khoiri, A., & Kiki, H. (2014). Hubungan sikap perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 17(1), 25–32.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Lestari, W., Rizany, I., & Setiawan, H. (2021). Faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan*, 9(1), 46–53.
- Maila. (2021). Analisis kualitas pelayanan kesehatan menggunakan model SERVQUAL. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 87–96.
- Mardinal, A., Sari, R., & Putri, N. (2021). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS pada bagian pendaftaran di Puskesmas Pelambuan Banjarmasin. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(1), 65–72.
- Muninjaya, G. (2014). *Manajemen kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nursalam. (2013). *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rahmawati, N. (2020). Hubungan dimensi SERVQUAL dengan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(2), 88–97.
- Rayhan, L. (2022). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 8(1), 45–53.
- Rofiah. (2019). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah. *Jurnal Keperawatan dan Kebidanan Medan*, 4(2), 101–108.
- Septi Darmayanti, Dewi, N. A., & Handajany, S. (2024). Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Kesehatan*, 15(1), 33–41.
- Supardi, S. (2013). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tangdilambi, J., Yusuf, M., & Rahman, F. (2019). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Makassar. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 9(2), 72–81.
- World Health Organization. (2010). *World health statistics 2010*. Geneva: WHO Press.
- Zaleha, S., Handayani, T. S., & Rustandi, H. (2022). Hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Mukomuko. *Jurnal Hygea Public Health*, 1(1), 35–46. <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/ssj/article/view/3619/2948>