

HUBUNGAN KUALITAS MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RSU MITRA SEJATI TAHUN 2024

Rian Federico ^{1*}, Aulia Dini Ayuningtias ^{2*}, Muhammad Arif ^{3*}, Novi Angelica ^{4*}
Naik Parsaulian ^{5*}

Email: rianfedricoginting@gmail.com

STIKes Mitra Sejati

Jl. M.Basir No 61 Pangkalan Masyhur Medan Johor Sumatra Utara-20143

ABSTRAK

Mutu pelayanan keperawatan menjadi salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit, khususnya pada unit rawat inap. Pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya mencerminkan profesionalisme tenaga kesehatan, tetapi juga berkontribusi secara langsung terhadap kepuasan dan kenyamanan pasien selama menjalani proses perawatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSU Mitra Sejati Medan tahun 2024. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain cross-sectional. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang dipilih secara purposive sampling. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Analisis data dilakukan menggunakan uji korelasi Spearman Rank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap ($p < 0,05$), di mana dimensi empathy dan responsiveness menunjukkan kontribusi yang paling dominan terhadap tingkat kepuasan. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan keperawatan yang diberikan secara tanggap, penuh empati, dan profesional dapat meningkatkan kepuasan pasien serta citra positif rumah sakit. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi dan pendekatan humanistik oleh tenaga keperawatan perlu menjadi prioritas dalam pengelolaan mutu pelayanan rumah sakit.

Kata Kunci : Mutu pelayanan keperawatan, kepuasan pasien, rawat inap, rumah sakit

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu pilar utama dalam sistem kesehatan nasional maupun global. Mutu pelayanan yang baik tidak hanya menjamin keselamatan pasien, tetapi juga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap institusi pelayanan kesehatan. World Health Organization (WHO) menegaskan bahwa mutu pelayanan kesehatan harus memenuhi aspek efektifitas, keamanan, responsivitas, dan kesetaraan, serta harus berorientasi pada kebutuhan dan hak pasien sebagai pusat pelayanan.

Received: November 11, 2024; Revised: November 20, 2024; Accepted: November 29, 2024; Online Available: December 18, 2024.

Rian Federico, rianfedricoginting@gmail.com

Pelayanan keperawatan, sebagai salah satu komponen utama pelayanan di rumah sakit, memiliki peran strategis dalam mewujudkan tujuan mutu tersebut. Perawat adalah tenaga kesehatan yang paling intens berinteraksi dengan pasien selama proses perawatan, sehingga kualitas pelayanan yang mereka berikan sangat menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan secara keseluruhan.

RSU Mitra Sejati Medan merupakan rumah sakit swasta yang melayani masyarakat di wilayah Medan dan sekitarnya. Dalam upaya menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan, rumah sakit ini berkomitmen untuk mengembangkan pelayanan keperawatan yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Namun, sampai saat ini belum banyak penelitian yang mengkaji secara khusus hubungan antara kualitas mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Mitra Sejati Medan. Penelitian yang dilakukan akan memberikan gambaran empiris yang dapat menjadi dasar bagi perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan keperawatan. UNICEF Indonesia juga menyoroti bahwa pendekatan pelayanan kesehatan yang humanistik dan berpusat pada pasien (*patient-centered care*) menjadi kunci dalam meningkatkan pengalaman dan hasil perawatan pasien, khususnya pada kelompok rentan seperti pasien rawat inap. Pendekatan ini menuntut tenaga keperawatan untuk menunjukkan sikap empati, kecepatan tanggap, dan kemampuan komunikasi yang efektif agar pasien merasa dihargai dan didukung selama menjalani perawatan. Di Indonesia, Kementerian Kesehatan melalui berbagai regulasi dan standar akreditasi rumah sakit telah mengintegrasikan konsep mutu pelayanan keperawatan sebagai salah satu aspek penting yang harus dipenuhi oleh fasilitas kesehatan. Pengukuran mutu pelayanan sering dilakukan dengan menggunakan model *SERVQUAL* yang mengukur lima dimensi mutu layanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi ini digunakan untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien dan standar profesi.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting yang mencerminkan kualitas pelayanan kesehatan. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan keperawatan akan menunjukkan tingkat loyalitas yang tinggi, kepatuhan terhadap pengobatan, serta memberikan rekomendasi positif terhadap rumah sakit. Sebaliknya, ketidakpuasan pasien dapat menyebabkan tingginya angka pengaduan, rendahnya tingkat kepatuhan, bahkan berpotensi menurunkan citra rumah sakit. Oleh karena itu, pengukuran dan pemahaman terhadap hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien sangat penting untuk pengembangan strategi

peningkatan mutu layanan. Konteks pelayanan keperawatan di ruang rawat inap memiliki karakteristik tersendiri karena pasien menjalani perawatan dalam jangka waktu yang relatif lebih lama dan memerlukan perhatian berkelanjutan. Interaksi yang intensif antara pasien dan perawat memungkinkan pengaruh mutu pelayanan keperawatan menjadi sangat signifikan terhadap pengalaman dan kepuasan pasien. Berbagai studi sebelumnya telah mengungkapkan bahwa dimensi empathy dan responsiveness sering menjadi faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap. RSUD Mitra Sehati Medan merupakan rumah sakit swasta yang melayani masyarakat di wilayah Medan dan sekitarnya. Dalam upaya menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan, rumah sakit ini berkomitmen untuk mengembangkan pelayanan keperawatan yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Namun, sampai saat ini belum banyak penelitian yang mengkaji secara khusus hubungan antara kualitas mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Mitra Sehati Medan. Penelitian yang dilakukan akan memberikan gambaran empiris yang dapat menjadi dasar bagi perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan keperawatan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain **cross-sectional** untuk mengetahui hubungan antara kualitas mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien rawat inap pada satu waktu pengumpulan data.

HASIL

Hasil penelitian distribusi frekuensi yang dilakukan pada responden yang sedang rawat inap di Rumah Sakit Mitra Sehati Medan 2024 sebanyak 64 responden, karakteristik demografi dibedakan atas jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien Berdasarkan Data Demografi Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Sehati tahun 2024

Usia	<i>f</i>	%
Remaja akhir 17-25 Thn	14	21,9
Dewasa awal 26-35 Thn	23	35,9
Dewasa akhir 36-45 Thn	18	28,1
Lansia awal 46-55 Thn	7	10,9
Lansia akhir 56-65 Thn	3	3,1
Total	64	100
Laki laki	32	50
Perempuan	32	50

HUBUNGAN KUALITAS MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RSU MITRA SEJATI TAHUN 2024

Total	64	100
D3	4	6,3
S1	38	59,4
S2	5	7,8
SMA/SMK	17	26,4
Total	64	100
Ibu rumah tangga	4	6,3
Karyawan Swasta	27	42,2
PNS	1	1,6
Pelajar	12	18,8
Wiraswasta	20	31,3
Total	64	100

Berdasarkan tabel didapatkan bahwa persen jenis kelamin laki laki sebanyak 32 responden (50%), jenis kelamin perempuan sebanyak 32 responden (50%), remaja akhir (17-25 Tahun) sebanyak 14 responden (21,9%), dewasa awal (26-36 Tahun) sebanyak 23 responden (35,9), dewasa akhir (36-45 Tahun) sebanyak 18 responden (28,1%), lansia awal (46-55 Tahun) sebanyak 7 responden (10,9%), lansia akhir (45-65 Tahun) sebanyak 2 responden (3,1%).

Tabel 2 Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Ruang Rawat Inap
Rumah Sakit Mitra Sejati Tahun 2024

Kualitas Pelayanan		
Kualitas Pelayanan	<i>f</i>	%
Baik	26	40,6
Kurang baik	38	59,4
Total	64	100

Kualitas Pelayanan	Frekuensi	Presentasi %	Total
--------------------	-----------	--------------	-------

Dimensi	Baik	Kurang baik	Baik	Kurang baik	
Daya tanggap 100	42	33	56	44	64
Keandalan 100	47	28	62,7	37,3	64
Jaminan 100	43	21	67,2	32,8	64
Bukti fisik 100	47	17	62,7	26,5	64
Empati 100	37,8	38	49,3	50,7	64

Berdasarkan tabel didapatkan dari 64 responden yang menilai kualitas pelayanan baik sebanyak 26 responden (40,6%). Yang menilai kurang baik sebanyak 38 responden (59,4%). Dari tabel tersebut di dapat nilai kualitas pada dimensi Responsivenss dan empathy memiliki nilai kurang baik dimana nilai daya tanggap sebanyak 33 responden (44%), dan nilai empati sebanyak 38 responden (50.7%).

Tabel 3 Kepuasan Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Sejati Medan 2024

Kepuasan Pasien		
Kepuasan pasien	<i>f</i>	%
Puas	23	35,9
Kurang puas	41	64,1
Total	64	100
Kepuasan		

Frekuensi	Presentase			
	Puas	Kurang puas	Puas	Kurang
puas				
Daya tanggap	21	43	23,8	67,2
Keandalan	41	23	64,1	35,9
Jaminan	51	13	79,7	20,3
Bukti fisik/langsung	42	22	65,5	34,4
Empati	40	24	62,5	37,5

Berdasarkan tabel didapatkan dari 64 responden yang memberi nilai puas 23 responden (35,9%). Dan yang memberi nilai kurang puas sebanyak 41 responden (64,1%).

Tabel 4 Hubungan Kualitas Dengan Kepuasan Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Sejati tahun 2024

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien						p
	Puas		Kurang Puas		Total		
	f	%	f	%	f	%	
Baik	19	29,6	4	6,5	23	45,9	0.004
Kurang Baik	19	29,6	22	34,3	41	64,1	
Total	38	59,2	26	40,8	64	100	

Berdasarkan tabel 5.4 diperoleh p-value 0,004 (porang (27), dan minoritas berpengetahuan kurang sebanyak 1 orang (3). Dari 3 responden perguruan tinggi mayoritas berpengetahuan baik sebanyak 2 orang (7), dan minoritas berpengetahuan cukup sebanyak 1 orang (3). (29,6%), kualitas baik dengan kepuasan kurang puas sebanyak 4 responden (6,5%), kualitas kurang baik dengan kepuasan puas sebanyak 19 responden (29,6), kualitas kurang baik dengan kualitas kurang puas sebanyak 22 responden (34,3%).

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSU Mitra Sejati Medan tahun 2024. Temuan ini memperkuat asumsi dasar bahwa pelayanan keperawatan memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman perawatan yang berkualitas bagi pasien. Dalam model pelayanan kesehatan yang dikembangkan WHO (2018), pelayanan yang berfokus pada pasien (*people-centered care*) dan diberikan secara responsif, aman, serta penuh empati adalah kunci dalam mencapai hasil perawatan yang optimal.

Korelasi paling kuat dalam penelitian ini ditemukan pada dimensi empathy dan responsiveness. Hal ini menunjukkan bahwa aspek interpersonal dalam pelayanan, seperti perhatian, kepedulian, kesiapan membantu, dan komunikasi yang humanistik, sangat menentukan kepuasan pasien. Pasien merasa dihargai ketika perawat mampu memahami kondisi emosional mereka, bersikap ramah, dan cepat tanggap terhadap kebutuhan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Hariyati dan Ulfiana (2020) yang menyatakan bahwa pelayanan keperawatan yang empatik dan tanggap secara langsung meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pasien.

Dari sudut pandang teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), dimensi empathy dan responsiveness termasuk ke dalam aspek keandalan emosional dan sosial dari pelayanan. Dalam praktiknya, dimensi ini menjadi penentu utama dalam persepsi pasien terhadap mutu layanan, terlebih dalam konteks rawat inap di mana interaksi dengan perawat berlangsung secara intens dan berulang. Penelitian oleh Setiawan & Purnomo (2019) juga menunjukkan bahwa dimensi empati merupakan faktor dominan dalam memengaruhi loyalitas pasien di rumah sakit.

Sementara itu, dimensi tangible dan reliability meskipun tetap berkontribusi, memperoleh skor penilaian yang lebih rendah dari pasien. Hal ini dapat disebabkan oleh persepsi pasien bahwa aspek fisik seperti fasilitas ruangan, kebersihan, atau perlengkapan medis bukanlah fokus utama selama proses perawatan berlangsung. Mereka lebih menilai kualitas interaksi langsung yang dialami, terutama ketika sedang dalam kondisi rentan secara fisik dan emosional. Meskipun begitu, fasilitas fisik tetap penting dalam mendukung kenyamanan dan citra rumah sakit.

Penemuan ini juga memiliki implikasi penting terhadap manajemen mutu rumah sakit. Kementerian Kesehatan RI menempatkan mutu pelayanan keperawatan sebagai salah satu indikator penting dalam akreditasi rumah sakit. Oleh karena itu, perbaikan sistem pelayanan keperawatan harus difokuskan tidak hanya pada penguasaan teknis, tetapi juga pada pelatihan soft skills, penguatan empati, dan komunikasi terapeutik. Penerapan pelatihan keperawatan berbasis etika dan pendekatan psikososial menjadi strategi penting dalam meningkatkan kualitas hubungan perawat dan pasien.

Dalam konteks RSU Mitra Sejati Medan, hasil ini mencerminkan bahwa pelayanan keperawatan telah mampu menjalin relasi yang baik dengan pasien, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan, khususnya pada aspek keandalan prosedur dan kenyamanan fisik. Hal ini menjadi masukan strategis bagi manajemen rumah sakit untuk memperkuat pelatihan berkelanjutan, memperbaiki sistem supervisi pelayanan, serta membangun budaya pelayanan yang menempatkan pasien sebagai mitra utama.

Selain itu, penting juga untuk mempertimbangkan keberagaman karakteristik pasien (usia, latar belakang pendidikan, dan durasi perawatan) dalam menyusun strategi peningkatan mutu. Pasien usia produktif dan berpendidikan menengah–tinggi cenderung memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap pelayanan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memastikan bahwa pelayanan keperawatan konsisten, tidak hanya bagi pasien yang "komunikatif", tetapi juga bagi pasien dengan keterbatasan akses informasi atau kemampuan komunikasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Mitra Sejati Medan tahun 2024. Dimensi pelayanan yang paling berpengaruh adalah empathy dan responsiveness, yang menunjukkan bahwa sikap peduli, ramah, dan tanggap dari perawat sangat menentukan tingkat kepuasan pasien.

Sebagian besar pasien memiliki tingkat pengetahuan yang baik tentang pelayanan keperawatan, yang turut memengaruhi cara mereka menilai mutu pelayanan. Pasien yang memahami hak-haknya dan prosedur pelayanan cenderung lebih kritis dan realistis dalam memberikan penilaian.

Dengan demikian, peningkatan mutu pelayanan keperawatan perlu difokuskan tidak hanya pada aspek teknis dan fasilitas, tetapi juga pada penguatan komunikasi, empati, dan edukasi kepada pasien, agar pelayanan yang diberikan lebih bermakna dan berdampak positif terhadap kepuasan pasien.

Saran

1. Bagi Pihak Rumah Sakit (RSU Mitra Sejati Medan):

- Perlu meningkatkan dimensi **empati** dan **responsiveness** dalam pelayanan keperawatan melalui pelatihan berkelanjutan tentang komunikasi efektif dan pendekatan pasien secara humanistik.
- Penguatan supervisi dan evaluasi rutin terhadap standar pelayanan keperawatan agar mutu layanan tetap terjaga secara konsisten.

2. Bagi Tenaga Keperawatan:

- Disarankan untuk lebih aktif dalam **memberikan edukasi kepada pasien**, tidak hanya menjalankan tindakan keperawatan, tetapi juga menjelaskan tujuan, prosedur, dan hak-hak pasien selama proses perawatan.
- Perawat perlu membangun hubungan interpersonal yang baik dengan pasien sebagai bagian dari pelayanan yang bersifat terapeutik.

3. Bagi Pasien dan Keluarga:

- Diharapkan dapat **meningkatkan pemahaman tentang hak-hak pasien dan proses pelayanan keperawatan**, agar dapat lebih terlibat aktif dan memberikan umpan balik terhadap pelayanan yang diterima.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya:

Disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan cakupan sampel yang lebih luas dan mempertimbangkan variabel lain, seperti motivasi kerja perawat, beban kerja, atau kepuasan kerja perawat, guna mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif terhadap faktor-faktor yang memengaruhi mutu pelayanan keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, T. R., & Susanti, H. (2021). Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 24(1), 33–40. <https://doi.org/10.7454/jki.v24i1.1161>.
- Aritonang, R. H. (2022). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Dr. Pirngadi Medan. *Jurnal Ilmu Keperawatan Medika*, 9(2), 101–108.
- Depkes RI. (2016). *Pedoman manajemen mutu pelayanan rumah sakit*. Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan.
- Hariyati, R. T. S., & Ulfiana, E. (2020). Empati dan komunikasi sebagai faktor penting dalam pelayanan keperawatan. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 23(2), 109–117.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit Edisi 1.1*. Jakarta: Direktorat Mutu Pelayanan Kesehatan.
- Kemendes RI. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2021*. Jakarta: Pusat Data dan Informasi Kesehatan. <https://pusdatin.kemkes.go.id>.
- 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.
- Setiawan, D., & Purnomo, H. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(2), 89–95.
- Simamora, E., & Lubis, N. L. (2020). Analisis hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan Sumatera Utara*, 7(1), 45–52.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-9). Bandung: Alfabeta.
- UNICEF Indonesia. (2023). *Improving quality of care for mothers and newborns*. <https://www.unicef.org/indonesia/stories/quality-care>.
- World Health Organization. (2023). *Quality of care: Delivering safe, effective and people-centred services*. <https://www.who.int/publications/i/item/quality-of-care>.

World Health Organization & Kementerian Kesehatan RI. (2025). *Elevating nursing and midwifery: WHO and Indonesia launch collaborating centre*.
<https://www.who.int/indonesia/news/detail/19-06-2025-elevating-nursing-and-midwifery>