

Efektivitas Program SREGEP Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Pati

Supriyanti^{1*}, Sabrina Gero², Tri Ismu Pujiyanto³

^{1,2,3}Program Studi Keperawatan, Universitas Karya Husada Semarang

Email: yantipurwanto88@gmail.com^{1*}

Abstrak

Tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Pati masih dibawah standar minimal sebesar 95%. Program SREGEP (*Service Excellent Gerakan Perawat*) bertujuan dalam meningkatkan kepuasan pasien melalui pelatihan komunikasi efektif dua arah dan penerapan sikap 6S (*Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sigap*). Tujuan penelitian untuk menganalisis efektivitas Program SREGEP terhadap peningkatan kepuasan pasien rawat inap. Penelitian ini merupakan quasi eksperimental dengan desain none- equivalent control group pretest-posttest pada 36 pasien dan 12 perawat rawat inap kelas III. Hasil Penelitian menunjukkan skor kepuasan pasien meningkat signifikan pada kelompok intervensi dari 68,67 menjadi 95,00 ($p=0,001$) lebih tinggi dibanding kelompok kontrol 60,66 menjadi 72,83 ($p=0,001$). Kesimpulannya program SREGEP lebih efektif dibandingkan Program 6S dalam meningkatkan kepuasan. Rekomendasi penelitian dapat pihak manajemen dapat memperluas implementasi Program SREGEP di seluruh unit rumah sakit dan melakukan monitoring serta evaluasi berkala untuk menjaga efektivitas program.

Keywords: *Kepuasan pasien, Kualitas layanan rumah sakit, Program intervensi keperawatan*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan masih menjadi tantangan utama di berbagai fasilitas kesehatan (D-Zomeku et al., 2020), khususnya di rumah sakit (Suhita et al., 2023), yang berdampak langsung pada tingkat kepuasan pasien (Musyaffa et al., 2023). Beberapa studi menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada level rendah yakni 46,2% di Ethiopia (Asamrew et al., 2020), 65% di Botswana, Afrika Selatan (K. Khuwa et al., 2022), 65% di Bangladesh (Begum et al., 2022), sedangkan di Indonesia angka kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berada di angka 67% (Martha Selfanay et al., 2021).

Di wilayah Pati, capaian kepuasan pasien masih di bawah standar nasional dengan sejumlah survei menunjukkan nilai kisaran 84%-85.5%, yang menuntut adanya

perbaikan signifikan, terutama terkait layanan tenaga kesehatan di rumah sakit (Dinas Kesehatan Kabupaten Pati, 2022).

Tingkat kepuasan pasien dirumah sakit islam Pati menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien sebesar 84% memenuhi sebagian besar harapan pasiennya, meskipun masih ada beberapa area yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan maksimal.

Program SREGEP (*Service Excellent Gerakan Perawat*) dirancang untuk menjawab tantangan ini melalui pelatihan komunikasi efektif dua arah antara perawat dan pasien, serta penerapan sikap 6S (*Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun, Sigap*). Program ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas interaksi dan respons cepat dalam pelayanan sehingga menciptakan pengalaman positif bagi

pasien dan mempercepat proses penyembuhan (Rusnoto et al., 2019; Alkahtani et al., 2023). Pendekatan ini mengintegrasikan edukasi dan praktik yang komprehensif untuk meningkatkan keterampilan perawat secara berkelanjutan.

Bukti dari penelitian terdahulu mendukung efek positif pelatihan komunikasi yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien, efikasi diri perawat, serta menurunkan komplikasi selama masa perawatan (Chien et al., 2022; Chen et al., 2025). Pendekatan standar layanan dengan sikap positif yang konsisten juga terbukti dapat mengurangi kecemasan pasien sekaligus meningkatkan kualitas komunikasi (Geng et al., 2022). Program SREGEP bertujuan melebihi pencapaian program standar seperti 6S dengan gabungan pelatihan komunikasi dan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien.

Mempertimbangkan pentingnya kepuasan pasien sebagai indikator kualitas layanan kesehatan dan adanya *gap* signifikan dalam capaian kepuasan di wilayah Pati, penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas Program SREGEP dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Pati.

Keterbaruan penelitian ini adalah pengujian empiris terhadap program intervensi inovatif bernama SREGEP. Program ini tidak hanya terbukti secara signifikan lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien dibandingkan dengan program 6S yang telah umum, tetapi juga menunjukkan keunggulan dalam

menciptakan dampak berkelanjutan (*sustained effect*).

METODE

Penelitian ini menggunakan desain quasi eksperimental dengan pendekatan *nonequivalent control group pretest-posttest*. Penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas yaitu program SREGEP sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan selama 2 bulan yaitu bulan Juni-Agustus 2025. Populasi penelitian terdiri dari pasien rawat inap kelas III dan perawat sebanyak 36 pasien dan 12 perawat yang dipilih dengan teknik total sampling. Responden dibagi menjadi dua kelompok yaitu kelompok intervensi diberikan program SREGEP dan kelompok kontrol berupa 6S.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner kepuasan pasien terdiri dari 25 pertanyaan dengan hasil uji validitas 0,43 dan hasil uji reabilitas 0,83, (Putu Alvina Yustikadevi, 2022). Prosedur penelitian meliputi pelatihan, pengamatan, serta monitoring implementasi program dalam rentang waktu tertentu untuk memastikan validitas dan reliabilitas hasil penelitian. Uji statistik yang digunakan yaitu paired t test.

Penelitian ini telah mendapat surat kelayakan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas Karya Husada Semarang dengan nomor: No:039/Kep/UNKAHA/SLE/II/2025.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Perawat

Tabel 1. Karakteristik responden

Kategori	f	%
Usia		
25-30	1	8,3
31-40	9	75
41-50	2	16,7
Jenis kelamin		
Laki-laki	3	25
Perempuan	9	75
Tingkat Pendidikan		
D-III	4	33,3
Ners	8	66,7
Lama Bekerja		
<5 tahun	2	16,7
5-10 tahun	7	58,3
>10 tahun	3	25

Dari hasil diatas diketahui sebagian besar perawat berusia 31-40 tahun sebanyak 9 (75%), paling banyak jenis kelamin perempuan 9 (75%), lama bekerja 5-10 tahun sebanyak 7 (58,3%) dan berpendidikan terakhir adalah profesi ners 8 (66,7 %).

Pengaruh Program SREGEP Terhadap Kepuasan Pasien

Analisis Kelompok Intervensi Program SREGEP terhadap Kepuasan Pasien Pre dan Post lihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Hasil pre dan post setelah intervensi

Program SREGEP (Intervensi)	Pre	Post	Selisih
Mean+SD	68,67+3,14	95,00+2,27	26,33
P value	0,001		
Program 6S (kontrol)			
Mean+SD	60,66+3,61	72,83+4,10	12,17
P value	0,001		

Tabel 2 diatas menunjukkan hasil analisis kepuasan pasien sebelum dan sesudah meningkat dengan selisih 26,33.

Sebelum diberikan perlakuan skor kepuasan pasien sebesar 68,67_{+3,14} dan sesudah diberikan menjadi 95,00_{+2,27}. Disamping itu, kepuasan pasien pada program 5S selisih 12,17. Sebelum dilakukan perlakuan skor kepuasan pasien adalah 60,66_{+3,61} dan meningkat menjadi 72,83_{+4,10}.

Temuan penelitian ini didapatkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dari kelompok intervensi (Program SREGEP). Adanya pengaruh tersebut dapat dipengaruhi dari sebuah komunikasi yang efektif, sikap ramah dan empati yang diberikan kepada pasien oleh perawat selama perawatan pasien di rumah sakit. Hal ini sejalan dengan peneliti sebelumnya yang menyatakan bahwa kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, antara lain kualitas pelayanan (Martha Selfanay et al., 2021), sikap perawat (Begum et al., 2022), fasilitas yang tersedia (Bradács et al., 2025), serta kecepatan pelayanan (Rusnoto et al., 2019).

Kualitas pelayanan yang baik mencakup aspek keterampilan tenaga kesehatan, ketepatan dalam memberikan tindakan, serta komunikasi yang efektif, yang terbukti mampu meningkatkan tingkat kepuasan pasien (Wulandari & Pratiwi, 2020). Selain itu, sikap ramah, empati, dan kepedulian perawat berperan besar dalam menciptakan kenyamanan pasien selama menjalani perawatan (Putri et al., 2019). Faktor fasilitas, seperti kebersihan ruangan, kenyamanan tempat tidur, serta ketersediaan sarana pendukung, juga turut

menentukan tingkat kepuasan pasien (Handayani, 2021).

Namun, temuan penelitian ini sedikit berbeda dengan studi yang dilakukan oleh Yuliana et al. (2021), yang menyatakan bahwa meskipun faktor eksternal berpengaruh terhadap kepuasan pasien, pengaruh tersebut tidak sebesar faktor interpersonal seperti komunikasi tenaga kesehatan dengan pasien. Perbedaan ini menunjukkan bahwa dalam konteks tertentu, pasien cenderung lebih menekankan pada aspek pelayanan langsung yang diberikan tenaga kesehatan dibandingkan dengan aspek eksternal. Meski demikian, tidak dapat dipungkiri bahwa lingkungan fisik dan fasilitas pendukung tetap menjadi komponen penting dalam menciptakan layanan rumah sakit yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Pengaruh Program 6S Terhadap Kepuasan Pasien

Temuan dari penelitian ini didapatkan hasil analisis pada kelompok kontrol (Program 6S) adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit. Adanya pengaruh yang signifikan tersebut, tentunya dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah kecepatan pelayanan. Hal ini sejalan dengan peneliti sebelumnya yang menyatakan bahwa pasien yang mendapatkan pelayanan cepat merasa lebih dihargai dan diperhatikan kebutuhannya, sehingga menumbuhkan persepsi positif terhadap mutu pelayanan rumah sakit (Wulandari & Sari, 2020).

Selain itu, faktor eksternal termasuk lingkungan fisik rumah sakit, suasana bangunan/ruang perawatan, kualitas sarana dan fasilitas pendukung, serta faktor-faktor pasar dan lingkungan sekitar memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Sebuah studi *systematic review* mengidentifikasi bahwa selain faktor internal dan interpersonal, faktor institusional seperti ukuran rumah sakit, akreditasi, prosedur operasional, regulasi, dan infrastruktur rumah sakit merupakan determinan penting yang memodifikasi pengalaman pasien secara keseluruhan (Guan et al., 2024).

Perbandingan Kepuasan Pasien pada kelompok SREGEP dan 6S

Temuan dari hasil penelitian ini didapatkan hasil perbedaan rerata yang signifikan terhadap kepuasan pasien antar kelompok penelitian. Kelompok intervensi lebih memiliki efektifitas terhadap peningkatan kepuasan pasien dibandingkan dengan kelompok control. Hal tersebut bisa dikarenakan pada kelompok intervensi diberikan perlakuan adanya komunikasi efektif terhadap pasien yang baik sedangkan pada kelompok kontrol hanya diberikan program 6S.

Hal ini sejalan dengan peneliti sebelumnya menyatakan bahwa komunikasi efektif yang dilakukan oleh perawat berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit (Chandru Bhavnani & Pink Berlianto, 2022; L Gaol & Mestiana Br. Karo, 2025). Pasien yang merasa diperhatikan melalui komunikasi yang jelas, ramah, dan empatik cenderung

memiliki persepsi positif terhadap mutu pelayanan (Geng et al., 2022; Sofia, 2023). Komunikasi yang baik membantu pasien memahami prosedur perawatan, mengurangi kecemasan, serta menumbuhkan rasa percaya terhadap tenaga kesehatan (Chen et al., 2025). Hal ini sejalan dengan studi di China pada tahun 2020 yang menemukan bahwa perawat yang mampu memberikan penjelasan secara terbuka, mendengarkan keluhan pasien, dan memberikan respon yang sesuai dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas pasien (Zhang et al., 2020).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kombinasi faktor teknis dan interpersonal; di antara faktor yang paling berpengaruh adalah kualitas komunikasi antara tenaga keperawatan dan pasien, tingkat responsivitas (kecepatan dan ketepatan tanggapan), rasa jaminan yang diberikan oleh perawat, serta kehandalan perilaku profesional perawat. Penelitian ini menemukan bahwa komunikasi efektif menjadi pondasi utama dalam membangun hubungan terapeutik antara perawat dan pasien: komunikasi yang jelas, informatif, dan penuh empati tidak hanya mengurangi kecemasan pasien tetapi juga meningkatkan keterlibatan pasien dalam proses pengobatan, yang pada gilirannya menaikkan skor kepuasan pasien (Ferreira et al., 2023; Sharkiya, 2023)

Selain komunikasi, responsivitas perawat yang mencakup kecepatan merespons panggilan pasien, inisiatif proaktif untuk memeriksa kebutuhan

pasien, dan kemampuan menangani permintaan mendesak ternyata secara signifikan mempengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan. Intervensi sederhana seperti *hourly rounding* atau pengaturan patroli berkala menunjukkan bukti moderat sampai kuat dalam meningkatkan persepsi responsivitas dan kepuasan pasien; pasien yang merasakan respons cepat cenderung melaporkan tingkat kecemasan lebih rendah dan kepercayaan yang lebih tinggi terhadap tim perawatan. Oleh karena itu, strategi operasional yang meningkatkan kecepatan dan keteraturan respons perawat dapat menghasilkan peningkatan langsung pada kepuasan pasien.

Dimensi *assurance* (jaminan) yakni kemampuan, kompetensi profesional, etika, dan sikap yang memberikan rasa aman kepada pasien juga muncul sebagai prediktor penting kepuasan. Aspek *assurance* berkaitan erat dengan dimensi model SERVQUAL dan berkorelasi positif dengan kepuasan pasien. SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan nyata yang pelanggan terima dari penyaji layanan. Apabila kenyataan lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan apabila kenyataan kurang dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu (Sharkiya, 2023)

Kehandalan (*reliability*) perawat konsistensi dalam memberikan pelayanan

sesuai janji, ketepatan waktu pemberian obat, dan keandalan dalam prosedur perawatan juga memainkan peran penting. Ketika pasien mengalami kontinuitas perawatan yang konsisten dan minim kesalahan administratif atau klinis, persepsi terhadap profesionalisme dan kualitas layanan meningkat (Bellio & Buccoliero, 2021; Sharkiya, 2023)

Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini adalah tidak dilakukannya pengukuran atau pengambilan data pada pasien rawat jalan, sehingga tidak diketahui secara menyeluruh kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Pati. Penelitian ini juga dilakukan di satu rumah sakit sehingga tidak bisa dilakukan generalisasi untuk rumah sakit yang lain.

KESIMPULAN

Program SREGEP (*Service Excellent Gerakan Perawat*) terbukti secara efektif meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Pati dibanding program standar 6S. Program ini direkomendasikan untuk diterapkan di seluruh unit rumah sakit dengan pemantauan dan evaluasi berkala.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Karya Husada Semarang atas dukungan dana dan fasilitas penelitian, serta kepada manajemen dan staf Rumah Sakit Islam Pati yang telah membantu pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Alkahtani, A. S., Abbas, A. H., Bin Rsheed, A. M., Alabood, A. F., & Alqahtani, A. A. (2023). Assessing the Impact of a Service Excellence Program on Improving Patient Experience at Primary Health Care Centers. *Cureus*. <https://doi.org/10.7759/cureus.43749>
- Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. In *Journal of Environmental and Public Health* (Vol. 2020). Hindawi Limited. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Begum, F., Said, J., Hossain, S. Z., & Ali, Md. A. (2022). Patient satisfaction level and its determinants after admission in public and private tertiary care hospitals in Bangladesh. *Frontiers in Health Services*, 2. <https://doi.org/10.3389/frhs.2022.952221>
- Bellio, E., & Buccoliero, L. (2021). Main factors affecting perceived quality in healthcare: a patient perspective approach. *The TQM Journal*, 33(7), 176–192. <https://doi.org/10.1108/TQM-11-2020-0274>
- Bradács, A. I., Voiță-Mekeres, F., Daina, L. G., Davidescu, L., & Hozan, C. T. (2025). Assessing Patient Satisfaction with Hospital Services: Perspectives from Bihor County Emergency Hospital, Romania. *Healthcare*, 13(7), 836. <https://doi.org/10.3390/healthcare13070836>
- Chandru Bhavnani, S., & Pink Berlianto, M. (2022). The Antecedence and Consequences of Patient Satisfaction in Emergency Department of XYZ Hospital. *Daengku: Journal of Humanities and Social Sciences Innovation*, 2(6), 845–856. <https://doi.org/10.35877/454RI.daengku1320>

- Chen, F., Jiang, J., Chen, X., Diao, D., Xia, X., & Ye, L. (2025). Impact of a standardized quality care model on anxiety in patients retained in the emergency department: A retrospective study. *Medicine*, *104*(15), e42073. <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000042073>
- Chien, L. J., Slade, D., Dahm, M. R., Brady, B., Roberts, E., Goncharov, L., Taylor, J., Eggins, S., & Thornton, A. (2022). Improving patient-centred care through a tailored intervention addressing nursing clinical handover communication in its organizational and cultural context. *Journal of Advanced Nursing*, *78*(5), 1413–1430. <https://doi.org/10.1111/jan.15110>
- Dinas Kesehatan Kabupaten Pati. (2022). *Rencana Strategis Dinas Kesehatan Kabupaten Pati tahun 2023-2026*.
- D-Zomeku, V. M., Mensah, B. A. B., Nakua, E. K., Agbadi, P., Lori, J. R., & Donkor, P. (2020). Exploring midwives' understanding of respectful maternal care in Kumasi, Ghana: Qualitative inquiry. *PLoS ONE*, *15*(7 July). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0220538>
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare*, *11*(5), 639. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Geng, J., Liu, M., Zhang, H., Gao, J., Wang, L., Zhang, Y., Ma, F., & Liu, Y. (2022). Application of the Six-Step Standard Communication Process in the Communication Training for Newly Recruited Nurses in Cancer Specialist Hospitals. *Frontiers in Surgery*, *9*. <https://doi.org/10.3389/fsurg.2022.842716>
- Guan, T., Chen, X., Li, J., & Zhang, Y. (2024). Factors influencing patient experience in hospital wards: a systematic review. *BMC Nursing*, *23*(1), 527. <https://doi.org/10.1186/s12912-024-02054-0>
- K. Khuwa, Z., F. Matlala, S., & S. Ntuli, T. (2022). Outpatients' satisfaction with healthcare services received at a district hospital in Botswana. *Ghana Medical Journal*, *56*(3), 215–220. <https://doi.org/10.4314/gmj.v56i3.12>
- L Gaol, R., & Mestiana Br. Karo, M. Br. (2025). The Relationship between Therapeutic Communication and Patient Satisfaction with Nursing Care. *Interest: Jurnal Ilmu Kesehatan*. <https://doi.org/10.37341/interest.v14i1.703>
- Martha Selfanay, Christian Bertom Pajung, & I. Wayan Gede Suarjana. (2021). Hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Cendrawasi Dobo Kabupaten Kepulauan Aru. *Epidemia*, *02*(03), 47–52. <https://doi.org/10.53682/ejkmu.vi.1889>
- Musyaffa, I., Kodyat, A. G., & Hutapea, F. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Status Pasien (BJPS dan Non BJPS) Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Mekar Sari. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, *7*(2), 194–202. <https://doi.org/10.52643/marsi.v7i2.3045>
- Permenkes Nomor 6 Tahun 2024 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan (2024).
- Putu Alvina Yustikadevi. (2022). *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Klinik*

- Bhayangkara Polresta Denpasar tahun 2022* [Poltekkes Kemenkes Denpasar].
<http://repository.poltekkes-denpasar.ac.id/id/eprint/8960>
- Rusnoto, R., Purnomo, M., & Utomo, T. P. (2019). Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 10(2), 343–349.
<https://doi.org/10.26751/jikk.v10i2.737>
- Sharkiya, S. H. (2023). Quality communication can improve patient-centred health outcomes among older patients: a rapid review. *BMC Health Services Research*, 23(1), 886.
<https://doi.org/10.1186/s12913-023-09869-8>
- Sofia, T. A. (2023). The Effect of Patient Satisfaction on Patient Loyalty Mediated by Patient Trust and Hospital Brand Image at the Jakarta Education Dental and Oral Hospital. *Journal of Social Research*, 2(3), 765–780.
<https://doi.org/10.55324/josr.v2i3.727>
- Suhita, B. M., Fajriah, A. S., & Acob, J. R. U. (2023). The Determinant Factors Of Patient Satisfaction Among Outpatient And Inpatient Services In A Type B Hospital In Indonesia. *Jurnal Keperawatan Soedirman*, 18(1), 43–51.
<https://doi.org/10.20884/1.jks.2023.18.1.7280>
- Zhang, H., Wang, W., Haggerty, J., & Schuster, T. (2020). Predictors of patient satisfaction and outpatient health services in China: evidence from the WHO SAGE survey. *Family Practice*, 37(4), 465–472.
<https://doi.org/10.1093/fampra/cmaa011>