

## Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Raden Mattaher

Mutiara Avrita<sup>1\*</sup>, Indah Mawarti<sup>2</sup>, Lisa Anita Sari<sup>3</sup>, Yusnilawati<sup>4</sup>, Suryadi Imran<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Program Studi Keperawatan, Universitas Jambi

Email: [mutiaraavrita3@gmail.com](mailto:mutiaraavrita3@gmail.com)<sup>1\*</sup>

### Abstrak

Mutu pelayanan keperawatan merupakan aspek penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena tidak hanya berkaitan dengan tindakan medis, tetapi juga mencakup kemampuan perawat dalam memberikan asuhan yang profesional, empatik, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional dan melibatkan 110 pasien rawat inap yang dipilih melalui teknik accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner tertutup, terdiri atas 30 pernyataan mengenai mutu pelayanan keperawatan dan 12 pernyataan mengenai kepuasan pasien. Analisis data menggunakan uji Spearman untuk melihat hubungan antara kedua variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai mutu pelayanan keperawatan berada pada kategori cukup (62,7%), sedangkan lebih dari separuh pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima (54,5%). Uji Spearman menunjukkan nilai koefisien korelasi  $r = 0,839$  dengan  $p < 0,001$ , menandakan bahwa terdapat hubungan sangat kuat dan signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik mutu pelayanan yang diberikan perawat, semakin tinggi pula kepuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi perawat, komunikasi terapeutik, serta perbaikan fasilitas pelayanan sangat diperlukan untuk menghasilkan pelayanan keperawatan yang optimal dan berkelanjutan.

**Keywords:** *Kepuasan pasien, Mutu pelayanan keperawatan, Rawat inap*

### PENDAHULUAN

Rumah sakit termasuk dalam sistem pelayanan kesehatan yang memegang peranan strategis dalam menjaga serta meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, untuk mewujudkan tujuan tersebut diperlukan manajemen rumah sakit yang efektif sehingga seluruh aspek mulai dari operasional hingga upaya peningkatan mutu pelayanan dapat berlangsung secara optimal dan terarah (Latuconsina et al., 2023). Berdasarkan SK Menteri Kesehatan RI No.983/Menkes/SK/XI/1992 rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan yang menyediakan pelayanan dasar, spesialis, hingga subspecialis. Untuk menjaga dan

meningkatkan kualitasnya rumah sakit memerlukan standar atau tolak ukur yang mampu menjamin mutu pelayanan pada setiap tingkatan (Nisak, Umi Khoirun. & Cholifah, 2020).

Indikator mutu pelayanan keperawatan sangat dipengaruhi oleh peran tenaga medis, dalam sistem pelayanan rumah sakit perawat merupakan bagian penting dari sumber daya manusia yang berperan langsung dalam proses kesembuhan pasien (Aulia et al., 2023). Kualitas pelayanan meliputi aspek 5 dimensi yaitu seperti Kehandalan (reability) merujuk pada kemampuan layanan dalam memenuhi harapan secara

konsisten, Daya tanggap (responsiveness) menggambarkan ketangkasan petugas dalam merespons kebutuhan dan permintaan pasien, Jaminan (assurance) mencakup pelayanan yang diberikan dengan tepat, penuh perhatian, serta sikap sopan, Empati (empathy) menunjukkan kemampuan tenaga kesehatan untuk memahami kondisi, perasaan, dan sudut pandang pasien. Sementara itu, Bukti fisik (tangible) terlihat dari penyediaan fasilitas kesehatan yang memadai seperti, tempat tidur yang nyaman maupun ruang tunggu yang bersih, yang menjadi wujud nyata mutu pelayanan yang dapat langsung dirasakan pasien (Timmerman et al., 2023).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak hal, salah satunya adalah profesionalisme tenaga medis yang berlandaskan kode etik. Salah satu cara mengukur kepuasan pasien adalah melalui *Overall Satisfaction*, yaitu penilaian pasien terhadap semua layanan yang mereka terima. Selain itu, ada teori *Expectation* atau bisa disebut harapan, yaitu menjelaskan bahwa kepuasan seseorang dipengaruhi oleh keyakinan bahwa usaha yang dilakukan memberikan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan. Faktor lain yaitu *Experience* atau pengalaman yang dimana pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien (Agusianita et al., 2023).

Menurut data dari *World Health Organization* (WHO) tahun 2025, Di negara berpendapatan rendah dan menengah mencatat 5,7 hingga 8,4 juta kematian setiap tahun nya yang diakibatkan rendahnya kualitas layanan kesehatan yang

setara 15% dari total kematian di negara-negara tersebut, Berdasarkan data World Health Organization (WHO) tahun 2021 tercatat hasil survei mengenai tingkat kepuasan pasien di berbagai rumah sakit 25 negara yang melibatkan lebih dari 6 juta masukan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Dari data tersebut, diketahui bahwa Swedia menempati posisi tertinggi dengan indeks kepuasan pasien mencapai 92,37% dan paling rendah yaitu India dengan indeks kepuasan 34,4% (Khaeriah et al., 2025).

Permasalahan mutu pelayanan keperawatan tidak hanya ditemukan di berbagai negara, tetapi juga terjadi di Indonesia seperti di Jawa tengah mutu pelayanan keperawatan tergolong baik sebesar 98,5% namun tingkat kepuasan pasien hanya 63,2%. Sedangkan di Sumatera Barat mutu pelayanan baik sebesar 55,8% dan kepuasan pasien hanya 53%. Berdasarkan berbagai penelitian tersebut baik ditingkat global maupun nasional, rata-rata mutu pelayanan keperawatan yang baik mencapai sekitar 70,1% dengan kepuasan pasien 64,3%. Mutu pelayanan keperawatan yang kurang optimal berhubungan dengan rendahnya tingkat kepuasan pasien, sehingga upaya peningkatan kualitas pelayanan keperawatan menjadi aspek penting untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Penelitian terdahulu pada tahun 2022 terhadap 46 pasien menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien

di ruang rawat inap RS Bhayangkara Bengkulu ( $p=0,002$ ) (Azhari et al., 2022). Selanjutnya, penelitian tahun 2023 dengan 61 responden menggunakan desain cross-sectional dan uji chi-square menunjukkan bahwa seluruh aspek kualitas pelayanan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ( $p<0,05$ ) (Khaeriah et al., 2025).

Berdasarkan hasil survei pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti terhadap pasien rawat inap di ruang bedah RSUD Raden mattaher diperoleh data yang bertujuan untuk melihat perkembangan jumlah pasien dari tahun ke tahun agar memiliki dasar yang jelas dalam menilai mutu pelayanan dan memahami kondisi rumah sakit secara nyata. Berikut tercatat bahwa pada tahun 2022 jumlah pasien mencapai 12.716 orang. Kemudian, pada tahun 2023 terjadi peningkatan dengan jumlah pasien menjadi 15.751 orang. Namun, pada tahun 2024 jumlah pasien kembali mengalami penurunan dengan total 14.799 orang. Peneliti melakukan studi awal di RSUD Raden Mattaher di ruang rawat inap Gentala menunjukkan adanya kelemahan dalam pelayanan keperawatan. Dari lima pasien rawat inap tiga pasien menilai perawat sedikit lambat dalam merespon ketika infus habis ataupun infus macet, sementara dua pasien lainnya hanya merasa sedikit puas terhadap pelayanan yang diterima seperti kurang tanggap.

RSUD Raden Mattaher Jambi dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan rumah sakit rujukan utama di Provinsi Jambi dengan jumlah pasien rawat inap yang tinggi, sehingga mutu pelayanan

keperawatan menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas layanan. Selain itu, beberapa laporan dan survei kepuasan menunjukkan masih adanya keluhan terkait ketepatan waktu, responsivitas, dan kenyamanan pelayanan, yang mengindikasikan perlunya evaluasi lebih mendalam. Sebagai rumah sakit kelas B pendidikan, RSUD Raden Mattaher memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan keperawatan yang profesional dan berstandar. Oleh karena itu, penelitian mengenai hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dinilai relevan untuk memberikan gambaran objektif serta rekomendasi perbaikan bagi peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit tersebut.

Berdasarkan penjelasan tersebut untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Raden mattaher, peneliti merasa tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Raden Mattaher”.

## METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional* yaitu suatu rancangan penelitian yang bertujuan mengamati faktor risiko dan dampak dari suatu kondisi pada satu waktu pengukuran yang sama. Metode ini termasuk dalam penelitian observasional potong lintang karena seluruh data dikumpulkan secara bersamaan tanpa

adanya tindak lanjut jangka Panjang. Pelaksanaan penelitian dilakukan di RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi pada 18 Maret- 15 Oktober 2025. Populasi sebanyak 16.473 pasien yang dijadikan sasaran dalam penelitian ini dengan menggunakan accidental sampling dan menggunakan sampel sebanyak 110 pasien.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini mencakup pasien yang sedang menjalani perawatan di ruang rawat inap yang bersedia untuk berpartisipasi sebagai responden, serta memiliki kemampuan untuk menilai mutu pelayanan dan tingkat kepuasan berdasarkan pengalaman layanan yang diterima. Selain itu, pasien juga harus mampu berkomunikasi dengan baik agar dapat memberikan jawaban yang jelas dan sesuai pada kuesioner penelitian.

Instrumen penelitian yang digunakan terdiri atas dua bagian utama yaitu kuesioner mutu pelayanan keperawatan yang meliputi 30 butir pertanyaan serta kuesioner tingkat kepuasan pasien berisikan 12 pertanyaan, kedua instrumen tersebut disusun untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai mutu pelayanan keperawatan sekaligus tingkat kepuasan pasien selama menjalani perawatan. Dengan melakukan uji validitas di RSUD H.Abdul Manap Kota Jambi pada 30 pasien dan hasil realibilitas sebesar 0,990 untuk kuesioner mutu pelayanan keperawatan dan juga hasil nilai 0,967 pada kuesioner kepuasan pasien.

Seluruh data yang terkumpul nantinya akan diproses dan dianalisis menggunakan aplikasi SPSS, dalam tahap analisis statistik peneliti menggunakan uji korelasi

Spearman karena kedua variabel yang diteliti memiliki skala ordinal. Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik dari Komite Etik RSUD Raden Mattaher menyetujui pelaksanaan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien.

**Tabel 1.** Distribusi karakteristik responden

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Laki-Laki	52	47,3
Perempuan	58	52,7
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100,0</b>
<b>Umur</b>		
25-35 Masa Dewasa Awal	12	10,9
36-45Masa Dewasa Akhir	17	15,5
46-55 Masa Lansia Awal	32	29,1
56-65 Masa Lansia Akhir	38	34,5
66-80 Lansia	11	10,0
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100,0</b>
<b>Pendidikan</b>		
SD	36	33,6
SMP	20	17,3
SMA	26	23,6
D2	1	9
D3	4	3,6
S1	23	20,9
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100,0</b>
<b>Pekerjaan</b>		
IRT	28	25,5
Petani	26	23,6
Wiraswasta	18	16,4
Guru	10	9,1
PNS	6	5,5
Buruh	11	20,0
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100,0</b>

Menunjukkan bahwa frekuensi jenis kelamin responden terbanyak yaitu adalah Perempuan sebanyak 58 pasien (52,7%). Hasil data pada frekuensi umur responden terbanyak yaitu dari rentang umur 56-65 tahun sebanyak 38 pasien (34,5%). Hasil

data dalam pengelompokan Pendidikan responden yang paling banyak adalah Pendidikan SD yaitu mencapai hingga 36 responden dengan angka presentase (33,6%). Hasil data pada pengelompokan pekerjaan yang paling banyak yaitu IRT mencapai hingga 28 responden (25,5%).

**Tabel 2.** Distribusi frekuensi mutu pelayanan keperawatan pasien rawat inap

No	Variabel	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1.	<i>Realibility</i> (Kehandalan)		
	Baik	19	17,3
	Cukup	56	50,9
	Kurang	35	31,8
<b>Total</b>		<b>110</b>	<b>100,0</b>
2.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)		
	Baik	14	12,7
	Cukup	57	51,8
	Kurang	39	35,5
<b>Total</b>		<b>110</b>	<b>100,0</b>
3.	<i>Assurance</i> (Jaminan)		
	Baik	13	11,8
	Cukup	57	51,8
	Kurang	40	36,4
<b>Total</b>		<b>110</b>	<b>100,0</b>
4.	<i>Empaty</i> (Empati)		
	Baik	13	11,8
	Cukup	67	60,9
	Kurang	30	27,3
<b>Total</b>		<b>110</b>	<b>100,0</b>
5.	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)		
	Baik	6	5,5
	Cukup	69	62,7
	Kurang	35	31,8
<b>Total</b>		<b>110</b>	<b>100,0</b>

Hasil pada Mutu Pelayanan Keperawatan dimensi *Realibility* (Kehandalan) menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Raden Mattaheer dalam kategori cukup sebanyak 62 orang (50,9%). Hasil univariat pada Mutu Pelayanan Keperawatan dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Raden Mattaheer dalam kategori cukup sebanyak 57 orang (51,8%). Hasil univariat pada Mutu Pelayanan Keperawatan dimensi *Assurance* (Jaminan) menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Raden Mattaheer dalam kategori cukup sebanyak 57 orang (51,8%). Hasil univariat pada variabel Mutu Pelayanan Keperawatan dimensi *Empaty* (empati) sebagian besar responden menilai pelayanan keperawatan dalam kategori cukup yaitu sebanyak 67 orang (60,9%). Dan untuk hasil univariat pada variabel Mutu Pelayanan Keperawatan dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) sebagian besar responden menilai pelayanan keperawatan dalam kategori cukup yaitu sebanyak 69 orang (62,7%).

**Tabel 3.** Distribusi frekuensi kepuasan pasien

Indikator	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Sangat Puas	1	0,9
Puas	30	27,3
Tidak Puas	60	54,5
Sangat Tidak Puas	19	17,3
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100,0</b>

Dari distribusi frekuensi variabel kepuasan pasien, diketahui bahwa sebanyak 60 responden (54,5%) menilai tingkat kepuasan pasien berada pada kategori tidak puas.

**Tabel 4.** Hasil presentase hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien

Mutu Pelayanan Keperawatan	Kepuasan								R	p-value		
	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas				Total	
	N	%	N	%	n	%	N	%				
<b>Reability</b>												
Baik	0	0	11	57,9	8	42,1	0	0	19	100	0,428	<0,001
Cukup	1	1,8	15	26,8	34	60,7	6	10,7	56	100		
Kurang	0	0	4	11,4	18	51,4	13	37,1	35	100		
Total	1	0,9	30	27,3	60	54,5	19	17,3	110	100		
<b>Responsiveness</b>												
Baik	1	7,1	8	57,1	5	35,7	0	0	14	100	0,416	<0,001
Cukup	0	0	19	33,3	30	31,1	8	14,0	57	100		
Kurang	0	0	3	7,7	25	64,1	11	28,2	39	100		
Total	1	0,9	30	27,3	60	54,5	19	17,3	110	100		
<b>Assurance</b>												
Baik	1	7,7	8	61,5	3	23,1	1	7,7	13	100	0,314	<0,001
Cukup	0	0	16	28,1	33	57,9	8	14,0	57	100		
Kurang	0	0	6	15,0	24	60,0	10	25,0	40	100		
Total	1	0,9	30	27,3	60	54,5	19	17,3	110	100		
<b>Empaty</b>												
Baik	1	7,7	5	38,5	6	46,2	1	7,7	13	100	0,298	0,002
Cukup	0	0	21	31,3	38	56,7	8	11,9	67	100		
Kurang	0	0	4	13,3	16	53,3	10	33,3	30	100		
Total	1	0,9	30	27,3	60	54,5	19	17,3	110	100		
<b>Tangible</b>												
Baik	0	0	1	16,7	5	83,3	0	0	6	100	0,185	0,053
Cukup	1	1,4	23	33,3	35	50,7	10	14,5	69	100		
Kurang	0	0	6	17,1	20	57,1	9	25,7	35	100		
Total	1	0,9	30	27,3	60	54,6	19	17,3	110	100		

Penelitian ini melibatkan pasien yang dirawat di ruang rawat inap ruang bedah di Rumah Sakit Raden Mattaher sebagai responden. dari 110 responden, Sebagian besar adalah Perempuan sebanyak 58 orang. Hasil ini sejalan dengan penelitian Indah Komala Sari (2022) di RSUD Dr. Rasidin Padang yang menunjukkan bahwa pasien Perempuan lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan, baik dalam pengobatan maupun perawatan (Indah et al., 2022). Berdasarkan hasil penelitian terhadap 110 responden mengenai mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien di RSUD Raden Mattaher, diperoleh bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia 56-66 tahun dengan jumlah sebanyak 38 orang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Desvita dan Fertin yang juga menemukan bahwa sebagian besar responden berada pada rentang usia lansia akhir, Berdasarkan hasil penelitian pada

karakteristik responden menurut tingkat pendidikan terakhir, diketahui bahwa sebanyak 36 (33,6%) responden memiliki pendidikan terakhir sekolah dasar (SD). Penelitian ini sejalan dengan Desvita dan Fertin yang juga menemukan bahwa responden dengan tingkat pendidikan SD merupakan kelompok terbanyak dalam penelitian mereka (Arifin et al., 2024). Berdasarkan hasil data karakteristik responden menurut jenis pekerjaan, diketahui bahwa mayoritas responden bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT) yaitu sebanyak 28 orang atau sebesar 25,5%. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lina dan Devid yang juga menunjukkan bahwa sebagian besar responden sebagai Ibu Rumah Tangan tergolong banyak (Yakob et al., 2024).

**Mutu Pelayanan Pasien Rawat Inap**

Peningkatan mutu pelayanan keperawatan tercemin ketika pelayanan diberikan secara efektif dan efisien sesuai dengan standar profesi, serta mampu memenuhi kebutuhan pasien secara komprehensif. Suatu pelayanan keperawatan dianggap berkualitas apabila layanan yang diterima pasien melebihi harapan mereka. Selain itu, mutu pelayanan keperawatan yang dimiliki rumah sakit turut membentuk persepsi pasien sebagai pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Secara umum, mutu pelayanan yang baik mencakup 5 dimensi utama yaitu, kehandalan (reability) kategori cukup 62 orang (56,4%), daya tanggap (responsiveness)

kategori cukup 57 orang (51,8%) , jaminan (assurance) kategori cukup 57 orang (51,8%) , empati (empathy) kategori cukup 67 orang (60,9%) , dan bukti fisik (tangible) kategori cukup 69 orang (62,7%).

Hasil penelitian diruang rawat inap bedah RSUD Raden Mattaher menunjukkan bahwa Sebagian besar responden menilai pelayanan keperawatan yang mereka terima berada pada kategori cukup yaitu sebanyak 69 orang (62,7%). Persentase ini lebih besar dibandingkan dengan responden yang menilai pelayanan dalam kategori kurang maupun kategori baik.

#### **Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap**

Berdasarkan hasil data yang disajikan pada tabel 3 mengenai tingkat kepuasan pasien, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu sebanyak 60 orang (54,5%). Adapun responden yang menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diterima hanya 1 orang (0,9%). Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan secara keseluruham masih tergolong rendah, sehingga diperlukan peningkatan kualitas pelayanan keperawatan agar dapat memenuhi harapan serta kebutuhan pasien dengan lebih baik. Pengukuran tingkat kepuasan sangat penting dilakukan karena melalui pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana mutu pelayanan keperawatan yang diberikan mampu memenuhi harapan pasien. Dengan demikian, kepuasan pasien menjadi salah satu tujuan utama dalam upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan di fasilitas pelayanan

medis(Tulaisyah et al., 2022). Menurut teori Kotler, kepuasan merupakan perasaan senang atau rasa puas yang muncul pada seseorang setelah menggunakan suatu jasa, karena pelayanan yang diterima dianggap sesuai atau bahkan melebihi harapan, Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Eni & Masmun yang melibatkan 128 responden yang dimana sebanyak 65 orang (50,8%) mengatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diterima<sup>41</sup>. Hasil penelitian ini sejalan dengan peneliti terdahulu Yuanita dengan 170 responden di dapatkan hasil (65,1%) dikatakan pasienn merasa tidak puas(Widiastuti Eni et al., 2024).

#### **Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien**

Berdasarkan tabel 4 yang menampilkan hasil analisis hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,839 dengan signifikansi  $p < 0,001$ . Temuan ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang bedah RSUD Raden Mattaher. Tingginya nilai korelasi tersebut mengindikasikan bahwa semakin baik mutu pelayanan keperawatan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Berdasarkan hasil penelitian terkait mutu pelayanan keperawatan, diketahui bahwa pertanyaan “perawat membuat pasien merasa aman dan nyaman” hanya mencapai 41,8% dan termasuk dalam

kategori buruk. Selanjutnya, pada dimensi *tangible* (bukti fisik) hasil penelitian menunjukkan bahwa pernyataan mengenai pertanyaan “peralatan medis yang digunakan selalu dalam keadaan standby” hanya memperoleh 44,7% yang menandakan bahwa aspek sarana dan prasarana belum sepenuhnya mendukung pelaksanaan pelayanan secara optimal. Berdasarkan teori Parasuraman SERVQUAL mutu pelayanan diukur melalui lima dimensi *reability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, *tangible*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga dimensi *reability*, *assurance*, dan *tangible* dalam pelayanan keperawatan masih belum berjalan secara maksimal, sehingga berpengaruh terhadap persepsi pasien terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan terhadap pelayanan keperawatan menunjukkan beberapa indikator masih dikategorikan buruk dengan pernyataan “perawat selalu memberikan semangat dan motivasi kepada pasien” 84,6% menunjukkan bahwa sebagian pasien belum sepenuhnya mendapatkan penjelasan dan motivasi yang memadai. Selain itu, hasil penelitian pada pertanyaan “pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan informasi” dengan hasil 80%. Berdasarkan teori Kotler yang menjelaskan bahwa kepuasan pasien merupakan perbandingan dan kenyataan yang diterima pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan keinginan pasien (Kotler et al., 2019). Penelitian ini sejalan dengan Novita

didapatkan hasil dari 97 responden menyatakan puas (27,8%) dan yang mengatakan puas didapatkan 70 orang (72,2%) (Novita et al., 2024)

## KESIMPULAN

Mayoritas responden dalam penelitian ini berusia 56-66 tahun dan lebih banyak berjenis kelamin Perempuan, yaitu sebanyak 58 orang (52,7%). Pada variabel mutu pelayanan keperawatan sebagian besar responden memberikan penilaian pada kategori cukup yakni 69 orang (62,7%). Pelayanan di rumah sakit ini masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan jaminan (*assurance*) agar pelayanan dapat lebih optimal serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Pada variabel kepuasan pasien, tingkat kepuasan paling rendah terhadap pelayanan keperawatan yaitu sebanyak 60 orang (54,5%), sementara responden yang menyatakan puas hanya berjumlah 30 orang (27,3%). Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pasien. Lebih lanjut, hasil analisis mengenai hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien rawat inap menunjukkan adanya hubungan yang signifikan. Melalui uji statistik Spearman, diperoleh nilai koefisien adanya hubungan korelasi sebesar 0,428 dengan nilai signifikansi  $p < 0,001$ . Ini mengindikasikan bahwa semakin baik mutu

pelayanan keperawatan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada RSUD Raden Mattaher Provinsi Jambi atas izin dan kerja sama yang diberikan selama pelaksanaan penelitian. Terima kasih juga kepada para responden yang telah bersedia berpartisipasi, serta dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan dukungan sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agusianita, A., Nuru, H., & Metasari, D. (2023). Analisis pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien jkn rawat inap di rumah sakit rafflesia. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (JUKMAS)*, 7(1), 13. <https://doi.org/10.52643/jukmas.v7i1.2939>
- Arifin, D. S., Umar, E., & Mulyanasari, F. (2024). Hubungan kualitas pelayanan perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap rsud dr.adjidarmo rangkasibitung. *Jawara : Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 5(3), 15. <https://doi.org/10.62870/jik.v5i3.28407>
- Aulia, T., Sitohang, J. M., Sihaloho, L. B., Christine, A., & Endah, R. (2023). Peran perawat dalam pemberian asuhan keperawatan yang bermutu untuk meningkatkan kepuasan pasien. *JURMIK (Jurnal Rekam Medis Dan Manajemen Informasi Kesehatan)*, 3(1), 19.
- Azhari, M., Khairani, N., & Wulan, S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Tribрата Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu. *Jurnal Sains Kesehatan*, 29(2), 28–34. <https://doi.org/10.37638/jsk.29.2.28-34>
- Doni Putrama Lalu, A. A. M. (2025). *Manajemen pelayanan yang baik dengan kepuasan pasien yang tinggi*.
- Indah, S. K., Rizanda, M., & Hendria, P. (2022). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rsud dr.rasidin padang. *Jurnal Kesehatan Medika Saintika*, 13(2), 3.
- Khaeriah, B., Ruslang, & Nuranisa, A. (2025). Korelasi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap. *JIMAK : Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan*, 8(1), 9.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Latuconsina, N. A., Nasiatul Aisyah Salim, Mk., Fhahri Mubarak, M., La Ode Muhammad Ady Ardyawan SKep, Ms., Santi, Mk., Ayudhita Cahyani Daud, Mk., Paulina, Mk., drg Miftah Tri Abadi, Mk., dr Kinik Darsono, Mk., Ed Risnawati, Mm., & Lilis Handayani, Mk. (2023). *Manajemen rumah sakit*.
- Nisak, Umi Khoirun., S. k., & Cholifah. (2020). Buku ajar statistik di fasilitas layanan kesehatan. In *Buku Ajar Statistik Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan*. <https://doi.org/10.21070/2020/978-623-6833-94-0>
- Olivia, P. V., & Aulia, R. N. S. (2025). *Buku ajar manajemen mutu pelayanan kesehatan*.
- R.A. Fadila, & Endang Sulastri. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Lansia Poli Penyakit Dalam. *Jurnal Kesehatan Dan Pembangunan*, 13(26), 110. <https://doi.org/10.52047/jkp.v13i26.246>
- Timmerman, G., Soepeno, D., & Raintung,

- M. C. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan jasa pengiriman barang pada agen tiki garuda cabang manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(3), 51–61. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i3.46430>
- Tulaisyah, N. H., Isnainy, U. C. A. S., & Wardiyah, A. (2022). Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit pertamina bintang amin husada kota bandar lampung. *Malahayati Nursing Journal*, 4(10), 2773–2791. <https://doi.org/10.33024/mnj.v4i10.7719>
- Widiastuti Eni, Masmun, Z., & Asep, Sunandar Mas, Ernirita, Awaliah, Idriani, S. E. (2024). Determinan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di umah sakit islam jakarta cempaka putih. *Ilmiah Keperawatan*, 10(1), 48.
- World Health Organization (2025). Kualitas pelayanan yang buruk didunia. Published online 2025. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Yakob, A., Kusumawati, Y., Alfiyani, L., Mulyono, D., Rahayu, U. B., Untari, I., Hamranani, S. S. T., & Umam, D. N. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023. *Jurnal Keilmuan Dan Keislaman*, 45–48. <https://doi.org/10.23917/jkk.v3i1.49>