

## Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi Tahun 2026

Delvianti<sup>1</sup>, Dwina Nabilla Fidahtulla<sup>2</sup>, Anita Nainggolan<sup>3</sup>

Pendidikan Keperawatan, Universitas Efarina  
[delvianti096@gmail.com](mailto:delvianti096@gmail.com)<sup>1</sup>, [dwinanabilla0@gmail.com](mailto:dwinanabilla0@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[anitanainggolan@gmail.com](mailto:anitanainggolan@gmail.com)<sup>3</sup>

### Abstrak

Rumah sakit dituntut memberikan pelayanan yang tidak hanya menyembuhkan secara klinis, tetapi juga memuaskan pasien secara menyeluruh, dan perawat sebagai tenaga kesehatan dengan intensitas kontak tertinggi terhadap pasien memegang peran penting dalam membentuk penilaian tersebut. Kualitas pelayanan keperawatan yang baik diyakini berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pasien selama menjalani perawatan di ruang rawat inap. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi tahun 2026. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain deskriptif korelasional dan pendekatan cross-sectional. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terhadap 93 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL (reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles). Analisis data dilakukan dengan Uji Korelasi Rank Spearman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori baik (95,7%) dan mayoritas responden menyatakan puas (97,8%). Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien ( $p = 0,000 < 0,05$ ) dengan kekuatan hubungan sebesar 0,699 yang termasuk kategori kuat. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan keperawatan yang dirasakan pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dilaporkan. Penelitian ini merekomendasikan agar pihak rumah sakit terus mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan, khususnya pada aspek ketanggapan, komunikasi, dan empati perawat, guna menjaga kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan keperawatan, kepuasan pasien, rawat inap, SERVQUAL

### Abstract

Hospitals are required to provide care that is not only clinically effective but also satisfying for patients as a whole, and nurses, as the healthcare providers with the highest frequency of contact with patients, play a central role in shaping that perception. Good quality of nursing services is believed to be closely related to the level of patient satisfaction during inpatient treatment. This study aimed to determine the relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction among inpatients at Efarina Etaham Berastagi Hospital in 2026. This study used a quantitative approach with a descriptive correlational design and a cross-sectional method. Data were collected through questionnaires administered to 93 respondents selected using an accidental sampling technique. The quality of nursing services was measured based on the five SERVQUAL dimensions (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles). Data were analyzed using the Spearman Rank Correlation Test. The results showed that the majority of respondents rated the quality of nursing services as good (95.7%), and the majority of respondents reported being satisfied (97.8%). There was a positive and significant relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction ( $p = 0.000 < 0.05$ ), with a correlation strength of 0.699, categorized as strong. It can be concluded that the better the quality of nursing services perceived by patients, the higher the level of satisfaction reported. This study recommends that the hospital continue to maintain and improve the quality of nursing services, particularly in the aspects of responsiveness, communication, and empathy, in order to sustain patient satisfaction and loyalty in the inpatient ward.

**Key Word:** *quality of nursing services, patient satisfaction, inpatient ward, SERVQUAL*

### LATAR BELAKANG

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat melalui pelayanan yang aman, bermutu, efektif, dan berorientasi pada pasien. Mutu pelayanan rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan tindakan medis, tetapi juga oleh pengalaman pasien selama menerima pelayanan. Dalam konteks tersebut, pelayanan keperawatan menjadi salah satu komponen yang sangat penting karena perawat memiliki intensitas interaksi yang tinggi dengan pasien selama menjalani perawatan. Interaksi tersebut berlangsung secara berkesinambungan, mulai dari penerimaan pasien, pemberian asuhan keperawatan, pemantauan kondisi, pemenuhan kebutuhan dasar, komunikasi, hingga proses pemulangan. Oleh karena itu, pengalaman pasien dalam berinteraksi dengan perawat dapat memberikan kontribusi besar terhadap persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Hal tersebut menjadikan kualitas pelayanan keperawatan sebagai salah satu aspek strategis dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

Kualitas pelayanan kesehatan semakin banyak dinilai berdasarkan perspektif pasien karena pengalaman dan persepsi pasien merupakan bagian penting dalam

evaluasi mutu pelayanan. Penelitian pada rumah sakit di Indonesia menunjukkan bahwa kepuasan pasien berkaitan dengan berbagai dimensi kualitas pelayanan, termasuk efektivitas, aksesibilitas, pelayanan yang berpusat pada pasien, dan keadilan pelayanan (Sari et al., 2021). Pendekatan yang berorientasi pada pasien juga semakin penting karena pelayanan kesehatan tidak hanya ditujukan untuk mencapai hasil klinis, tetapi juga memastikan pasien memperoleh pengalaman pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Dalam konteks pelayanan keperawatan, perawat menjadi salah satu tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien sehingga kualitas interaksi tersebut dapat memengaruhi penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan pelayanan kesehatan. Secara konseptual, kepuasan muncul dari proses perbandingan antara harapan pasien dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, pasien cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, ketidakpuasan dapat muncul. Dalam pelayanan rawat inap, proses pembentukan kepuasan menjadi semakin kompleks karena pasien memperoleh pelayanan secara terus-menerus dalam periode tertentu dan berinteraksi dengan berbagai tenaga kesehatan. Penelitian Alharbi et al. (2023) menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan dapat berbeda berdasarkan karakteristik pasien, lingkungan rumah sakit, lama perawatan, serta faktor pengalaman selama menjalani hospitalisasi. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa kepuasan pasien merupakan konstruksi yang dipengaruhi oleh pengalaman pelayanan secara menyeluruh.

Pelayanan keperawatan memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan pelayanan rumah sakit lainnya karena hubungan antara perawat dan pasien berlangsung secara intensif dan berkesinambungan. Pasien tidak hanya menilai kompetensi teknis perawat, tetapi juga menilai bagaimana perawat berkomunikasi, memberikan informasi, merespons kebutuhan, menunjukkan empati, dan memberikan rasa aman selama proses perawatan. Al-Hammouri et al. (2024) menemukan bahwa karakteristik lingkungan rumah sakit dan kemampuan komunikasi perawat merupakan aspek penting yang berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Dengan demikian, kualitas pelayanan keperawatan perlu dipandang secara komprehensif, tidak hanya dari aspek keterampilan klinis, tetapi juga dari aspek interpersonal dan pengalaman pasien.

Salah satu pendekatan yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL yang terdiri atas lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Tangibles berkaitan dengan kondisi fisik fasilitas pelayanan, kebersihan dan kenyamanan ruang, kelengkapan peralatan, serta penampilan petugas. Reliability menggambarkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan yang dijanjikan. Responsiveness menunjukkan kesediaan dan kecepatan petugas dalam membantu pasien serta merespons kebutuhan dan keluhan. Assurance berkaitan

dengan pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam membangun kepercayaan pasien. Sementara itu, empathy mencerminkan perhatian personal dan kepedulian terhadap kebutuhan individual pasien. Kelima dimensi tersebut menjadi kerangka yang relevan untuk memahami pengalaman pasien dalam menerima pelayanan kesehatan.

Penggunaan SERVQUAL dalam konteks pelayanan rumah sakit masih relevan dalam penelitian terkini. Rahmatia et al. (2025), misalnya, menggunakan lima dimensi SERVQUAL untuk menganalisis kualitas pelayanan rawat inap di Indonesia dan menemukan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi empathy menjadi faktor dengan pengaruh paling kuat, diikuti assurance, responsiveness, reliability, dan tangibility. Kelima dimensi tersebut secara bersama-sama menjelaskan sebagian besar variasi kepuasan pasien. Temuan tersebut memperkuat argumentasi bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan aspek fisik atau prosedural, tetapi juga dengan kemampuan tenaga kesehatan memberikan perhatian, rasa aman, dan respons yang sesuai dengan kebutuhan pasien.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Al-Hammouri et al. (2024) yang menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pasien dapat dilakukan melalui perbaikan komunikasi perawat dan pemberian informasi yang lebih baik kepada pasien. Penelitian tersebut menegaskan bahwa kualitas lingkungan rumah sakit dan kemampuan komunikasi tenaga keperawatan merupakan faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan pengalaman pasien. Selain itu, penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan juga menunjukkan bahwa pasien secara umum menilai pelayanan keperawatan sebagai bagian penting dari pengalaman mereka selama menjalani hospitalisasi, meskipun masih terdapat aspek tertentu seperti privasi dan pemenuhan kebutuhan informasi yang perlu ditingkatkan (International Journal of Africa Nursing Sciences, 2024).

Pada konteks Indonesia, sejumlah penelitian juga memperlihatkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien. Budhiana et al. (2023) meneliti hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Pelabuhan Ratu Kabupaten Sukabumi dan menempatkan kepuasan pasien sebagai salah satu tolok ukur keberhasilan pelayanan keperawatan. Penelitian lain pada RSUD Mitra Sejati Medan tahun 2024 juga secara khusus mengkaji hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan merupakan isu penting dalam evaluasi mutu pelayanan rumah sakit. Sementara itu, penelitian Dewi et al. (2024) pada pasien rawat inap RSUD Embung Fatimah Kota Batam juga secara khusus menganalisis hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dan menggunakan kepuasan pasien sebagai indikator pengalaman pelayanan yang diterima.

Meskipun penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien telah banyak dilakukan, masih terdapat ruang untuk memperkuat bukti empiris pada konteks rumah sakit dan karakteristik pasien yang berbeda. Penelitian sebelumnya sebagian mengkaji kualitas pelayanan rumah sakit secara umum, sementara penelitian lainnya berfokus pada unit atau kelompok pasien tertentu. Perbedaan karakteristik rumah sakit,

jenis pelayanan, karakteristik pasien, lama perawatan, dan pola interaksi antara pasien dengan perawat dapat menghasilkan pengalaman pelayanan yang berbeda. Oleh karena itu, temuan penelitian dari satu rumah sakit belum tentu dapat secara langsung menggambarkan kondisi pada rumah sakit lainnya. Kajian yang secara spesifik menempatkan kualitas pelayanan keperawatan sebagai variabel utama dan kepuasan pasien sebagai outcome pada ruang rawat inap tertentu masih diperlukan untuk menghasilkan informasi yang lebih kontekstual.

Penelitian internasional juga menunjukkan bahwa kepuasan terhadap pelayanan keperawatan dipengaruhi oleh karakteristik pelayanan dan pengalaman pasien selama menjalani perawatan. Alharbi et al. (2023) menunjukkan adanya variasi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan berdasarkan karakteristik sosiodemografis dan pengalaman hospitalisasi. Penelitian Al-Hammouri et al. (2024) juga menekankan pentingnya komunikasi perawat dan lingkungan pelayanan dalam membentuk kepuasan pasien. Bahkan, systematic review terbaru menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, khususnya pada pelayanan keperawatan di ruang medis dan bedah, dengan variasi tingkat kepuasan yang dipengaruhi oleh konteks pelayanan dan karakteristik sistem kesehatan (Obaidi et al., 2025).

Dalam konteks Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi, survei awal yang dilakukan peneliti pada 12 April 2026 terhadap 10 pasien yang telah menjalani perawatan lebih dari dua hari menunjukkan bahwa enam pasien menyatakan puas, sedangkan empat pasien menyatakan kurang puas terhadap pelayanan keperawatan. Keluhan yang disampaikan terutama berkaitan dengan kecepatan respons perawat, pemberian informasi, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien. Temuan awal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat pengalaman pasien yang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan, terutama pada aspek yang berhubungan dengan responsiveness, komunikasi, dan empathy. Kondisi tersebut menjadi dasar empiris untuk melakukan pengukuran yang lebih sistematis mengenai kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien.

Ruang rawat inap dipilih sebagai konteks penelitian karena pasien memperoleh pelayanan dalam durasi yang lebih panjang dan memiliki frekuensi interaksi yang lebih tinggi dengan perawat dibandingkan beberapa unit pelayanan lainnya. Pasien rawat inap dapat mengamati secara langsung konsistensi pelayanan, kecepatan respons, kompetensi perawat, komunikasi, perhatian personal, serta kondisi fisik lingkungan pelayanan. Oleh sebab itu, ruang rawat inap merupakan konteks yang relevan untuk mengidentifikasi hubungan antara persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan yang dirasakan.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kebutuhan untuk memperoleh bukti empiris mengenai hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien pada ruang rawat inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi. Penelitian ini tidak hanya penting untuk memperkuat bukti ilmiah mengenai hubungan kedua variabel, tetapi juga memiliki nilai praktis bagi rumah sakit dalam mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Berdasarkan kerangka konseptual dalam

penelitian, kualitas pelayanan keperawatan diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, sedangkan kepuasan pasien dinilai berdasarkan pengalaman pasien terhadap pelayanan yang diterimanya.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi Tahun 2026. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu keperawatan, khususnya dalam bidang manajemen mutu pelayanan, sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan pengalaman pasien.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif korelasional dan pendekatan cross-sectional. Penelitian dilaksanakan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi pada bulan Juli 2026. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang menjalani perawatan di ruang rawat inap selama Juni 2026 sebanyak 1.300 pasien. Sampel berjumlah 93 responden, yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% dan dipilih menggunakan teknik accidental sampling.

Kriteria inklusi meliputi pasien yang sedang menjalani perawatan, telah dirawat minimal 2 × 24 jam, berusia 20 tahun ke atas atau wali pasien anak, serta bersedia menjadi responden. Pasien dalam kondisi kritis, mengalami gangguan kesadaran atau gangguan kognitif berat, dan pasien yang menolak berpartisipasi dikeluarkan dari penelitian.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Variabel independen adalah kualitas pelayanan keperawatan yang diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Variabel dependen adalah kepuasan pasien, yang diukur berdasarkan penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima. Kedua variabel menggunakan skala ordinal.

Data dianalisis secara univariat untuk menggambarkan distribusi masing-masing variabel dan bivariat untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Uji statistik yang digunakan adalah Korelasi Rank Spearman dengan tingkat kemaknaan  $\alpha = 0,05$ . Penelitian dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip etika penelitian, termasuk persetujuan responden (informed consent), kerahasiaan identitas, dan kesukarelaan dalam mengikuti penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Karakteristik dan Gambaran Umum Responden**

Penelitian ini dilakukan pada pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi dengan jumlah responden sebanyak 93 orang. Data penelitian diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh responden yang memenuhi kriteria inklusi penelitian. Analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan distribusi

variabel penelitian dan analisis bivariat untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh gambaran bahwa responden memiliki persepsi yang cenderung positif terhadap pelayanan keperawatan yang diterima selama menjalani perawatan. Kondisi tersebut terlihat dari distribusi skor kualitas pelayanan keperawatan maupun kepuasan pasien yang secara umum berada pada kategori baik dan puas. Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa skor kualitas pelayanan keperawatan memiliki nilai minimum 99 dan maksimum 148, dengan nilai rata-rata sebesar 121,33 dan standar deviasi 7,145. Sementara itu, skor kepuasan pasien memiliki nilai minimum 45 dan maksimum 63, dengan nilai rata-rata 52,43 dan standar deviasi 2,169.

### **Kualitas Pelayanan Keperawatan**

Kualitas pelayanan keperawatan merupakan variabel independen dalam penelitian ini. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menggambarkan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan yang diterima selama menjalani perawatan di ruang rawat inap.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 93 responden, sebanyak 89 responden atau 95,7% menilai kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori baik, sedangkan sebanyak 4 responden atau 4,3% menilai kualitas pelayanan dalam kategori cukup. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori tidak baik. Dengan demikian, sebagian besar pasien yang menjadi responden penelitian memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi.

Tingginya proporsi penilaian baik tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelayanan keperawatan yang diterima pasien telah memenuhi harapan mereka. Penilaian tersebut mencakup kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan secara konsisten, ketanggapan terhadap kebutuhan pasien, kemampuan memberikan rasa aman, perhatian terhadap kondisi pasien, serta aspek fisik pelayanan. Hasil ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan secara keseluruhan berada pada kondisi yang relatif baik berdasarkan persepsi pasien.

Nilai rata-rata kualitas pelayanan sebesar 121,33 menunjukkan bahwa skor responden secara umum berada pada rentang kategori baik. Variasi skor yang relatif terbatas, sebagaimana tercermin dari standar deviasi sebesar 7,145, menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas pelayanan keperawatan cenderung relatif homogen. Meskipun demikian, masih terdapat 4,3% responden yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian kecil pasien yang merasakan adanya aspek pelayanan keperawatan yang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mereka.

### **Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien merupakan variabel dependen dalam penelitian ini. Kepuasan menggambarkan penilaian subjektif pasien terhadap pelayanan yang diterima selama menjalani perawatan. Pengukuran dilakukan berdasarkan indikator pelayanan yang diterima pasien, kecepatan dan ketepatan pelayanan, pengetahuan serta keterampilan petugas, dan respons terhadap keluhan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 93 responden, sebanyak 91 responden atau 97,8% berada dalam kategori puas, sedangkan sebanyak 2 responden atau 2,2% berada dalam kategori cukup puas. Tidak terdapat responden yang berada pada kategori tidak puas. Dengan demikian, hampir seluruh responden memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diterima selama menjalani perawatan di ruang rawat inap.

Nilai rata-rata kepuasan pasien sebesar 52,43, dengan nilai minimum 45 dan maksimum 63 serta standar deviasi 2,169. Nilai tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden secara umum berada pada kategori tinggi. Standar deviasi yang relatif kecil juga menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai kepuasan pasien cenderung tidak terlalu bervariasi.

### **Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien**

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Karena kedua variabel penelitian menggunakan skala ordinal, analisis dilakukan menggunakan uji Korelasi Rank Spearman (Spearman's Rho). Analisis dilakukan terhadap 93 responden.

Hasil uji statistik menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,699 dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  ( $p < 0,05$ ), sehingga dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,699 menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel berada pada kategori kuat dan memiliki arah positif.

Arah hubungan positif menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan keperawatan cenderung diikuti oleh peningkatan kepuasan pasien. Sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan yang dirasakan pasien, kecenderungan tingkat kepuasan pasien juga akan menurun. Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis alternatif yang menyatakan terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi dapat diterima.

Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi berada pada kategori yang sangat baik. Sebanyak 95,7% responden memberikan penilaian baik terhadap kualitas pelayanan dan 97,8% responden menyatakan puas. Hasil analisis hubungan kemudian memperlihatkan adanya korelasi positif dan signifikan dengan kekuatan hubungan sebesar 0,699. Temuan ini menjadi dasar untuk pembahasan lebih lanjut mengenai keterkaitan kualitas pelayanan keperawatan dengan pengalaman dan kepuasan pasien.

### **Kualitas Pelayanan Keperawatan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi berada dalam kategori baik. Dari 93 responden, sebanyak 89 responden (95,7%) memberikan penilaian baik dan hanya 4 responden (4,3%) memberikan penilaian cukup. Tidak adanya responden yang memberikan penilaian dalam kategori tidak baik menunjukkan bahwa secara umum pelayanan keperawatan yang diterima pasien telah mampu memenuhi harapan mereka.

Temuan tersebut dapat dijelaskan melalui pendekatan SERVQUAL yang memandang kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam pelayanan keperawatan, kelima dimensi tersebut saling melengkapi. Pasien tidak hanya menilai kemampuan perawat dalam melaksanakan tindakan keperawatan, tetapi juga menilai kondisi fisik lingkungan pelayanan, ketepatan pelayanan, kecepatan merespons kebutuhan, kemampuan memberikan rasa aman, serta perhatian personal yang diberikan kepada pasien.

Tingginya penilaian kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa pelayanan keperawatan di ruang rawat inap secara umum telah mampu memberikan pengalaman yang positif bagi pasien. Nilai rata-rata kualitas pelayanan sebesar 121,33 juga memperlihatkan bahwa skor responden berada pada tingkat yang relatif tinggi. Kondisi tersebut dapat menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan keperawatan telah berjalan secara relatif konsisten dan sesuai dengan harapan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Azmiatussahliyah et al. (2024) yang menunjukkan bahwa dimensi-dimensi SERVQUAL memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat inap. Dalam penelitian tersebut, dimensi *assurance* menjadi salah satu aspek yang dominan. Hal ini menunjukkan bahwa rasa percaya dan keyakinan pasien terhadap kompetensi tenaga keperawatan merupakan bagian penting dari pengalaman pelayanan. Temuan penelitian saat ini juga memperlihatkan pentingnya pelayanan yang tidak hanya tepat secara teknis, tetapi juga mampu memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien.

Meskipun sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan sebagai baik, masih terdapat 4,3% responden yang memberikan penilaian cukup. Kondisi ini perlu menjadi perhatian karena kualitas pelayanan merupakan pengalaman yang bersifat subjektif dan dapat berbeda antar pasien. Perbedaan persepsi tersebut dapat berkaitan dengan ekspektasi pasien, pengalaman sebelumnya, kondisi kesehatan, lama perawatan, komunikasi dengan petugas, serta kebutuhan individual selama menjalani hospitalisasi. Oleh sebab itu, kategori baik secara keseluruhan tidak berarti bahwa seluruh aspek pelayanan telah optimal.

Temuan survei awal dalam penelitian juga memberikan konteks terhadap hasil tersebut. Sebelum penelitian dilaksanakan, peneliti menemukan bahwa 4 dari 10 pasien menyatakan kurang puas terhadap pelayanan keperawatan, terutama berkaitan dengan kecepatan respons, pemberian informasi, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien. Walaupun hasil penelitian utama menunjukkan proporsi kualitas pelayanan yang sangat

baik, aspek responsivitas dan komunikasi tetap relevan untuk dipertahankan dan dievaluasi secara berkala.

### **Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 91 responden (97,8%) berada pada kategori puas dan hanya 2 responden (2,2%) berada pada kategori cukup puas. Tidak terdapat responden yang masuk kategori tidak puas. Tingginya tingkat kepuasan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima pasien secara umum telah sesuai dengan harapan mereka.

Kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi terhadap pengalaman pelayanan yang diterima. Dalam pelayanan rawat inap, pengalaman tersebut terbentuk melalui interaksi yang berlangsung secara berulang antara pasien dan tenaga kesehatan. Perawat menjadi salah satu tenaga kesehatan yang memiliki intensitas interaksi tinggi dengan pasien, sehingga perilaku dan kualitas pelayanan perawat dapat memberikan kontribusi terhadap pembentukan kepuasan pasien.

Nilai rata-rata kepuasan pasien sebesar 52,43 dengan standar deviasi 2,169 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden relatif tinggi dan variasi jawaban relatif kecil. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa mayoritas responden memiliki pengalaman pelayanan yang relatif positif selama menjalani perawatan.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Penelitian Pitaloka (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap. Demikian pula penelitian Azmiatussahliyah et al. (2024) menunjukkan bahwa berbagai dimensi kualitas pelayanan keperawatan berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa pengalaman pasien terhadap pelayanan keperawatan menjadi salah satu aspek penting dalam pembentukan kepuasan.

### **Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien**

Hasil analisis menunjukkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Nilai koefisien korelasi Spearman sebesar **0,699** dengan nilai signifikansi **p = 0,000** menunjukkan hubungan yang kuat dan bermakna secara statistik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan keperawatan yang dirasakan pasien, semakin tinggi pula kecenderungan pasien untuk merasa puas.

Hubungan positif tersebut dapat dipahami karena kualitas pelayanan merupakan bagian langsung dari pengalaman pasien selama menjalani perawatan. Ketika perawat mampu memberikan pelayanan secara tepat, cepat, kompeten, sopan, komunikatif, dan penuh perhatian, pasien akan memperoleh pengalaman yang lebih sesuai dengan harapannya. Sebaliknya, ketika pelayanan tidak responsif, informasi kurang jelas, atau perhatian terhadap kebutuhan pasien kurang memadai, pengalaman pasien dapat menjadi kurang positif dan berpotensi menurunkan kepuasan.

Temuan ini memperkuat hasil penelitian Azmiatussahliah et al. (2024) yang menemukan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa *assurance* dan *reliability* memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pasien. Hasil penelitian saat ini menunjukkan pola yang searah, yaitu kualitas pelayanan keperawatan secara keseluruhan memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian juga konsisten dengan penelitian Pitaloka (2023) yang menemukan hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap. Perbedaannya, penelitian Pitaloka menilai kualitas pelayanan secara lebih umum, sedangkan penelitian ini secara khusus memusatkan perhatian pada kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi. Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai posisi pelayanan keperawatan dalam pengalaman pasien.

Secara praktis, koefisien korelasi sebesar 0,699 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan merupakan aspek yang penting dalam membentuk kepuasan pasien, meskipun hubungan korelasional tidak dapat diartikan sebagai hubungan sebab-akibat secara langsung. Kepuasan pasien pada dasarnya dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor lain, seperti fasilitas, biaya, aksesibilitas, kondisi lingkungan, pelayanan dokter, karakteristik pasien, serta pengalaman sebelumnya. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan keperawatan perlu ditempatkan sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu rumah sakit secara menyeluruh.

Implikasi utama hasil penelitian adalah perlunya mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dinilai baik sekaligus melakukan evaluasi terhadap aspek yang masih dapat ditingkatkan. Perawat perlu mempertahankan ketepatan dan konsistensi pelayanan, meningkatkan kecepatan dalam merespons kebutuhan pasien, memberikan informasi yang jelas, serta membangun komunikasi terapeutik dan empati. Upaya tersebut penting karena survei awal penelitian menunjukkan bahwa kecepatan respons, pemberian informasi, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien merupakan aspek yang masih dikeluhkan oleh sebagian pasien.

Dengan demikian, hasil penelitian memberikan bukti empiris bahwa kualitas pelayanan keperawatan berkaitan erat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi. Tingginya proporsi pasien yang menilai kualitas pelayanan baik dan menyatakan puas merupakan capaian positif bagi rumah sakit, tetapi tetap perlu diikuti dengan evaluasi mutu secara berkala agar kualitas pelayanan dapat dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi Tahun 2026 secara umum berada dalam kategori baik. Dari 93 responden, sebanyak 89 responden (95,7%) menilai kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori baik dan 4 responden (4,3%) dalam kategori cukup. Tingkat kepuasan pasien juga tergolong tinggi, yaitu

sebanyak 91 responden (97,8%) menyatakan puas dan 2 responden (2,2%) berada dalam kategori cukup puas.

Hasil uji Korelasi Rank Spearman menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien, dengan nilai koefisien korelasi  $r = 0,699$  dan  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). Nilai tersebut menunjukkan hubungan yang kuat, sehingga semakin baik kualitas pelayanan keperawatan yang dirasakan pasien, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan dan pemeliharaan kualitas pelayanan keperawatan merupakan bagian penting dalam mendukung kepuasan pasien. Rumah sakit disarankan untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dinilai baik serta melakukan evaluasi secara berkala, terutama terhadap aspek kecepatan respons, komunikasi, pemberian informasi, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien. Upaya tersebut diharapkan dapat mendukung peningkatan mutu pelayanan keperawatan secara berkelanjutan dan memperkuat orientasi pelayanan rumah sakit terhadap kebutuhan pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdu, S. (2023). Analisis kualitas pelayanan rawat inap dengan menggunakan pendekatan metode SERVQUAL. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 6(2), 52–58.
- Ardian, I., Haiya, N. N., & Azizah, I. R. (2021). Kualitas pelayanan keperawatan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. *NURSCOPE: Jurnal Penelitian dan Pemikiran Ilmiah Keperawatan*, 7(2), 86–96.
- Azmiatussahliah, et al. (2024). Faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien di rawat inap penyakit dalam RSUD Pirngadi Kota Medan. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 6(1), 23–35.
- Budhiana, J., et al. (2023). Lima aspek determinan mutu pelayanan pada ruang rawat inap rumah sakit swasta. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 4(2), 101–110.
- Fitrianti. (2023). Profesionalisme dan sikap kerja perawat sebagai acuan penilaian mutu pelayanan keperawatan dan loyalitas pasien. *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*, 6(2), 75–84.
- Hardianti, E., Kasim, F., & Ariani, P. (2024). Penerapan indikator nasional mutu rumah sakit dihubungkan dengan dimensi mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Sembiring tahun 2023. *Jurnal Kajian Kesehatan Masyarakat*, 5(1), 12–22.
- Jauhary, M. C. N., & Irawan, A. P. (2025). Komparasi dimensi ServQual dalam penilaian kualitas layanan rumah sakit swasta dan pemerintah. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 9(5), 868–878.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Standar akreditasi rumah sakit (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1596/2024)*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kismanto, J., & Murtopo, A. S. (2023). Analisis faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Karanganyar. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 106–116.

- Laksita, A., Rumintjap, F. M., & Wahyudi, A. (2025). A critical evaluation of national quality indicators: Institutional quality and implementation challenges at Level III "X" Hospital Bogor. *PRISMA International Journal of Social and Humanities Research*, 29–55.
- Larasati, A., & Syamiyah, N. (2026). Literature review: Pengaruh mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. *Journal of Baja Health Science*, 6(1), 50–59.
- Lestari, W., Rizany, I., & Setiawan, H. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. *BIMIKI (Berkala Ilmiah Mahasiswa Ilmu Keperawatan Indonesia)*, 9(1), 46–53.
- Pakpahan, H. M., Sigalingging, G., & Simbolon, R. (2022). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSIA Stella Maris Medan. *Jurnal Darma Agung Husada*, 9(1), 14–23.
- 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.
- Pitaloka. (2023). Hubungan kualitas pelayanan, fasilitas, dan persepsi dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang RGB Rumah Sakit X Bogor Tahun 2023.
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2021). *Nursing research: Generating and assessing evidence for nursing practice* (11th ed.). Wolters Kluwer.
- Rahayu, S. H., & Wijaya, L. (2025). Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. *Jurnal Kesehatan dan Pembangunan*, 15(1).
- Rahmatia, S., Basri, M., Ismail, I., Adi, S., Nasrullah, N., & Ahmad, A. (2025). Service quality in hospital inpatient care: SERVQUAL model approach. *Health SA Gesondheid*, 30, 3055.
- World Health Organization. (2023). *Quality health services*. World Health Organization.
- World Health Organization. (2025). *Quality health services*. World Health Organization.