

## ANALISIS HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERAWAT RUMAH SAKIT XYZ DI TANGERANG SELATAN

Nurita<sup>1</sup>, Andini Putri<sup>2</sup>, Azzala Gold<sup>3</sup>, Johannes Hamonangan Siregar<sup>4\*</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi dan Desain, Universitas Pembangunan Jaya, Jl. Cendrawasih Raya, Blok B7/P, Ciputat, Tangerang Selatan, Banten, 15413

[\\*johannes.siregar@upj.ac.id](mailto:*johannes.siregar@upj.ac.id)

### ABSTRAK

Untuk menjaga reputasi Rumah Sakit yang baik dan meningkatkan mutu pelayanan, penting dipahami dengan baik sejauh mana kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh perawat. Kualitas layanan perawat menjadi elemen penting dalam perawatan pasien dan kepuasan pasien menjadi salah satu indikator untuk mengukur layanan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kepuasan pasien dengan kualitas layanan perawat di Rumah Sakit XYZ di Tangerang Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 50 pasien yang telah menerima perawatan di rumah sakit. Dari data yang diperoleh dilakukan analisa uji korelasi variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai korelasi variable kualitas layanan dan variable kepuasan pasien adalah 0.747, menunjukkan hubungan korelasi kuat. Pasien yang merasa puas dengan perawatan yang mereka terima cenderung melihat perawat sebagai penyedia layanan yang berkualitas. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan adanya hubungan korelasi yang kuat antara kepuasan pasien dan kualitas layanan yang diberikan oleh perawat di Rumah Sakit XYZ. Hal ini dapat menjadi masukan bagi manajemen Rumah Sakit XYZ untuk meningkatkan kualitas layanan perawat dengan fokus pada aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien, yang nantinya akan meningkatkan reputasi rumah sakit.

**Kata kunci:** Perawat, Kepuasan, Kuantitatif, Korelasi

### ABSTRACT

*To maintain a good hospital reputation and improve the quality of service, it is important to understand the extent of patient satisfaction with the services provided by nurses. The quality of nursing services is an important element in patient care and patient satisfaction is an indicator for measuring hospital services. This study aims to analyze the relationship between patient satisfaction and the quality of nursing services at XYZ Hospital in South Tangerang. The method used in this research is a quantitative method. Data collection was carried out using a questionnaire given to 50 patients who had received treatment at the hospital. From the data obtained, a correlation test analysis was carried out on service quality variables and patient satisfaction variables. The results of this study show that the correlation value of the service quality variable and the patient satisfaction variable is 0.747, indicating a strong correlation relationship. Patients who are satisfied with the care they receive are more likely to view nurses as quality service providers. The conclusion of this research shows that there is a strong correlation between patient satisfaction and the quality of services provided by nurses at XYZ Hospital. This result can be suggestions for the management of XYZ Hospital to improve the quality of nursing services by focusing on aspects that influence patient satisfaction, which will in turn improve the hospital's reputation.*

**Keywords:** Nurse, Satisfaction, Quantitative, Correlation

## 1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan masyarakat yang didirikan dengan tujuan untuk menyediakan layanan kepada para masyarakat. Adapun pelayanan yang diberikan terdiri dari, rawat jalan dan rawat inap. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang persyaratan kesehatan lingkungan rumah sakit, menyatakan bahwa rumah sakit merupakan pelayanan kesehatan, tempat berkumpulnya orang sakit, serta menjadi tempat penyebaran penyakit yang dapat mengakibatkan gangguan kesehatan. Rumah sakit diwajibkan memiliki syarat mutlak yang harus dipenuhi, yaitu dengan meningkatkan kinerja rumah sakit secara profesional dan mandiri. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat (Permenkes, 2023)

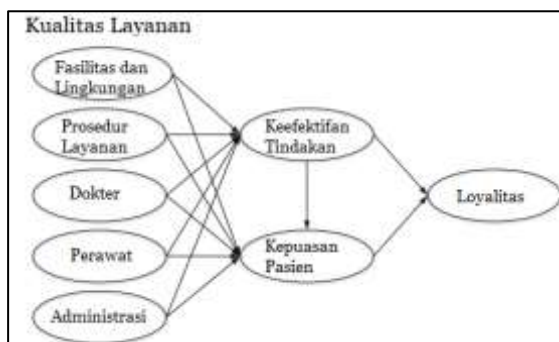
Pelayanan kesehatan adalah aspek vital dalam kualitas hidup masyarakat dan memiliki dampak yang signifikan pada kesejahteraan individu. Rumah sakit, sebagai salah satu pilar utama dalam sistem pelayanan kesehatan, bertanggung jawab untuk memberikan perawatan yang berkualitas kepada pasien (Salsabila & Agustina, 2023). Dalam menjalankan pelayanan kesehatan ini, peran perawat sebagai pelaksana perawatan kesehatan memiliki posisi penting dalam menyediakan keperawatan yang efektif dan efisien, mempersiapkan fasilitas kebutuhan medis dan nutrisi pasien (Hasibuan & Sinurat, 2020).

Perawat merupakan professional medis yang memberikan layanan secara profesional kepada masyarakat (Ariga, 2020). Perawat dalam rumah sakit berperan memberikan kualitas layanan dan kinerja yang baik terhadap pasien. Dengan melayani dan merawat pasien dari berbagai karakter, perawat dituntut agar senantiasa mendengarkan suara dan keluhan pasien, serta merespon setiap keinginan, harapan bahkan tuntutan pasien. Hal ini akan berdampak terhadap kepuasan pasien. Sedangkan, kinerja perawat merupakan mutu pelayanan kesehatan yang menjadi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit tersebut (Asriwati et al., 2016).

Kualitas layanan mempunyai hubungan erat dengan kepuasan pasien berkaitan yang mana pasien memiliki harapan dan persepsi untuk mendapatkan layanan (Mu'ah, 2014). Kepuasan pasien akan tercapai ketika kualitas layanan telah memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan pasien (de Araujo, 2022). Tinjauan Pustaka terhadap hasil penelitian sebelumnya yang menjadi rujukan untuk penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut. Hasil penelitian (Aji et al., 2022), menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, kunjungan balik pasien pada dimensi pemecahan masalah kesehatan dibandingkan dengan dimensi lainnya yaitu dimensi fisik, reabilitas, interaksi personal dan kebijakan. Pemecahan masalah atas keluhan yang disampaikan pasien menjadi kepuasan pasien terhadap kualitas layanan. Penelitian (Oktavia et al., 2023) tentang hubungan sebab dan akibat antara variabel kualitas layanan dan variabel kepuasan pasien menggunakan analisa regresi, memperoleh hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, di mana semakin besar nilai kualitas layanan membuat semakin besar nilai kepuasan pasien. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dengan memperhatikan dimensi tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang dilakukan pada penelitian (Supartiningsih, 2017). Dengan memakai teknik uji regresi berganda, diperoleh hasil dimensi tampilan fisik dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian (Sari, 2023), menjelaskan tentang layanan rumah sakit yang terdiri dari layanan rawat inap, pelayanan administrasi, pelayanan dokter, pelayanan perawat, kondisi fasilitas seberapa besarnya berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dengan menggunakan uji simultan (F) diperoleh hasil adanya pengaruh pelayanan pendaftaran masuk, pelayanan administrasi, pelayanan dokter, pelayanan keperawatan dan kondisi fasilitas, secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien. Dari penelitian (Fitri et al., 2023) yang melakukan penelitian survei analitik dengan desain studi cross-sectional,

mencari hubungan kualitas layanan dari segi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, dengan menggunakan uji *chi-square* terhadap kepuasan pasien ibu bersalin. Terdapat adanya hubungan kualitas layanan dari segi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap dengan kepuasan pasien ibu bersalin, sedangkan jaminan dan empati tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien ibu bersalin.

Layanan kesehatan di rumah sakit menjadi aspek penting dalam sistem perawatan kesehatan yang berdampak langsung pada kepuasan pasien. Tinjauan teoritis untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan rumah sakit telah dilakukan pada (Anathasia & Mulyanti, 2023). Kesimpulan yang didapat bahwa *tangible*, *realible*, *responsi*, *assurance*, dan *empathy* dapat mempengaruhi kualitas layanan. Berbagai faktor layanan kesehatan mempengaruhi kepuasan pasien telah menjadi model struktural dari penelitian (Kim et al., 2017), seperti yang terlihat pada **Gambar 1**.



**Gambar 1.** Struktural Model Kualitas Layanan, Sumber: (Kim et al., 2017).

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang telah diuraikan tersebut, terkait pelayanan kesehatan, terdapat peran penting kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit yang mempengaruhi kepuasan pasien. Dengan latar belakang tersebut penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut "Bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien?". Dari permasalahan tersebut, rumah sakit yang menjadi objek penelitian ini dipilih Rumah Sakit XYZ.

Rumah Sakit XYZ merupakan Rumah Sakit Umum Swasta dengan tipe C yang

terletak di wilayah Kota Tangerang Selatan. Adapun fenomena atau masalah yang terjadi ialah dalam rumah sakit ini, masih kurang menerapkan pelayanan yang kompeten sehingga berpengaruh terhadap kualitas dan efisiensi dalam memberikan layanan yang baik untuk pasien di Rumah Sakit XYZ. Hal ini mengakibatkan para pasien merasa kurang puas dengan pelayanan tersebut dan tidak jarang pasien kurang minat untuk datang kembali ke rumah sakit XYZ. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien, diperlukan untuk mengetahui apakah layanan yang telah diberikan dapat memenuhi harapan pasien. Hal ini bertujuan untuk memberikan evaluasi terhadap pelayanan sehingga pasien dapat merasa puas.

Adapun manfaat dalam penelitian ini dapat menambah pengetahuan terkait pengaruh yang dilakukan oleh para perawat dalam kinerja mereka untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan dari kepuasan pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perawat di Rumah Sakit XYZ.

## 2. METODE PENELITIAN

Pelaksanaan penelitian terbagi atas empat tahap.

Tahap pertama, perancangan. Pada tahap ini bertujuan untuk menentukan rancangan proses penelitian terkait objek penelitian, menentukan waktu pengumpulan data dengan metode kuantitatif.

Tahap kedua, pelaksanaan yang dimulai dengan pengumpulan data. Pada tahapan ini kuesioner disebarkan kepada responden dan pengumpulan data dari responden dipilah berdasarkan kebutuhan analisis data.

Tahap ketiga, analisis data. Dari data yang dikumpulkan dilakukan pengolahan dalam rangka menjawab permasalahan penelitian. Analisa data secara mendalam dilakukan dengan mencari hubungan, membandingkan dan menemukan pola berdasarkan analisa yang dilakukan.

Tahap keempat, laporan penelitian. i Merupakan tahap akhir dalam sebuah

proses penelitian, dengan hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat memberi kontribusi untuk peningkatan layanan kesehatan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dimana pengumpulan data dan analisis data dalam bentuk numerik. Dalam pelaksanaannya pendekatan kuantitatif ini dilakukan uji korelasi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari hubungan masing-masing variable (Dakhi, 2022). Untuk mengetahui hubungan secara linier diantara dua variable digunakan perhitungan Koefisien Korelasi Pearson. Dengan menunjukkan nilai positif, nilai negatif, dan nilai 0 yang memiliki arti bahwa tidak adanya hubungan linier.

Data untuk penelitian ini akan dikumpulkan secara daring melalui penggunaan kuesioner yang akan disebar dengan menggunakan *Google Form*. Kuesioner tersebut akan diberikan kepada para pasien yang sebelumnya telah melakukan rawat inap atau rawat jalan minimal sekali di Rumah Sakit XYZ. Dalam mencari sampel dalam penelitian ini, dihitung dari 10% populasi pasien di Rumah Sakit XYZ. Oleh karena itu, penelitian ini membutuhkan sampel dengan sebanyak 50 responden.

Variabel penelitian adalah fitur, nilai, individu, dan objek yang akan dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya oleh peneliti (Sugiyono, 2017). Variabel penelitian ini memiliki jenis yang didasarkan oleh hubungan antar variabel, yaitu: variabel bebas dan variabel terikat, seperti yang terlihat pada **Gambar 2**. Variabel bebas (*Independent Variable*) ialah variabel yang mengendalikan perubahan terhadap variable lain. Pada penelitian ini, peneliti menentukan variable bebas, yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat. Sedangkan, variabel terikat (*Dependent Variable*) ialah

variabel yang terpengaruh oleh variabel lain, dapat dikatakan bahwa pada penelitian ini adalah kepuasan pasien.



**Gambar 2.** Hubungan Independent dan Dependent Variable

Setelah itu akan dilakukan analisa kuantitatif. Analisa kuantitatif merupakan analisis yang berbasis pada hasil perhitungan data. Analisa kuantitatif dengan menggunakan uji korelasi pearson. Hal ini untuk mencari tingkat keeratan hubungan antara variable kualitas layanan dan variabel kepuasan pasien dengan menggunakan koefisien korelasi yang bersifat positif ataupun negatif.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Profil Responden Usia

Pada penelitian ini, kategori usia responden yang terdiri dari 2 kelompok usia, yaitu responden yang berusia di atas 35 tahun dan responden yang berusia di bawah 35 tahun. Pembagian berdasarkan batas usia 35 tahun ini digunakan dalam dunia kesehatan, sebagai batas adanya penurunan kesehatan rentan terkena penyakit (Wahyuni & Pratiwi, 2022). Dari **Tabel 1** diperoleh jumlah usia responden terbanyak, yaitu pada usia lebih dari 35 tahun, sebanyak 38 orang.

#### Gender

Pada penelitian ini, kategori untuk identitas gender responden ditunjukkan dari **Tabel 2**, terdapat bahwa jumlah gender responden terbanyak, yaitu perempuan dengan 27 orang.

**Tabel 1.** Pengelompokkan Usia Responden

Usia	Jumlah
Lebih dari 35 tahun	38
Kurang dari 35 tahun	12
Total	50

**Tabel 2** Pengelompokan Identitas Gender Responden

Gender	Jumlah
Pria	23
Wanita	27
Total	50

### Analisis Data

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan uji korelasi pearson. Pengumpulan Data melalui kuesioner didapatkan sebanyak 50 responden dari yang telah melakukan rawat inap atau rawat jalan minimal sekali di Rumah Sakit XYZ. Pada penelitian ini

juga dilakukan dengan menggunakan skala likert dan menggunakan dua (2) variabel, yang terdiri dari variabel X (kualitas layanan) dan variabel Y (kepuasan pasien) dengan masing-masing memiliki 4 item pertanyaan. Berikut deskripsi hasil jawaban responden:

**Tabel 3.** Pertanyaan Kuesioner dan Rata-rata jawaban Responden

Pertanyaan	Rata-rata
Kualitas Pelayanan (X)	
1 Pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan di Rumah Sakit XYZ dilakukan secara cepat	3
2 Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien	3.2
3 Para perawat sangat kompeten sekali dalam memberikan pelayanan kepada pasien	3.4
4 Perawat sangat disiplin sekali dalam memberikan pelayanan kepada pasien	3.8
Kepuasan Pasien (Y)	
1 Rumah Sakit XYZ telah memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai dengan prosedur	3.6
2 Perawat menjawab semua keluhan yang dialami oleh pasien	3.4
3 Perawat selalu memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan harapan	3.8
4 Perawat selalu maksimal dalam melayani pemulihan pasien	3.4

Berdasarkan **Tabel 3**, menunjukkan bahwa para perawat sudah cukup baik dalam memberikan kualitas pelayanan, dimulai dari pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan di rumah sakit. Tidak hanya itu para perawat juga sangat kompeten dalam melayani para pasien dan juga sangat disiplin dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Akan tetapi, para perawat masih kurang untuk meluangkan waktu secara khusus, seperti berkomunikasi secara personal dengan pasien dan memberikan pelayanan dan membantu kondisi pasien. Sementara itu, pasien sangat puas dengan layanan yang mereka dapatkan di Rumah Sakit XYZ, karena telah memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan prosedur dan harapan para pasien, menjawab setiap

keluhan yang dialami pasien, dan memberikan secara maksimal dalam melayani pengobatan dan pemulihan para pasien.

### Analisis Uji Korelasi

Setelah itu, dilakukan uji korelasi untuk menentukan tingkat keeratan antara variabel kualitas layanan dan variabel kepuasan pasien. **Tabel 4** menunjukkan hasil uji korelasi yang telah dianalisis menggunakan software SPSS 16.0. Dalam Tabel tersebut, menjelaskan bahwa variabel kualitas layanan dan variabel kepuasan pasien. Untuk menentukan dasar pengambilan keputusan, yaitu jika nilai sig < 0.05 maka berkorelasi dan jika nilai sig > 0.05 maka tidak berkorelasi. Maka, dari **Tabel 4** tersebut dapat dilihat



nilai Sig dari variabel kualitas layanan dan variabel kepuasan pasien adalah  $0.000 < 0.05$  maka berkorelasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa, hubungan keeratan antara dua variabel tersebut berkorelasi. Selanjutnya akan dianalisis untuk derajat hubungan korelasi dari dua variabel. Dapat dilihat dari nilai *pearson correlation variable* kualitas layanan dan variable kepuasan pasien adalah 0.747. Hal ini telah sesuai dengan pedoman derajat hubungan, nilai korelasi pearson

0.61 sampai dengan 0.80 = nilai korelasi kuat. Berdasarkan **Tabel 4** nilai korelasi pearson adalah 0.747 berada diantara 0.61 sampai dengan 0.80, maka hubungan korelasi dari dua variabel tersebut adalah korelasi kuat. Dengan demikian, hasil uji korelasi antara dua variabel, yaitu variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pasien menunjukkan adanya korelasi yang signifikan atau dapat dikatakan kuat.

**Tabel 4.** Hasil Uji Korelasi Pearson

		Variabel Kualitas Layanan	Variabel Kepuasan Pasien
Variabel Kualitas Layanan	Nilai Korelasi Pearson	1	,747 <sup>**</sup>
	Sig (2-tailed)	50	50
	N		
Variabel Kepuasan Pasien	Nilai Korelasi Pearson	,747 <sup>**</sup>	1
	Sig (2-tailed)	50	50
	N		

### Analisis Univariat

Analisis univariat pada penelitian akan menggunakan Software SPSS 16.0 untuk mengetahui distribusi responden terhadap 8 (delapan) pertanyaan yang telah diberikan kepada responden. Terdiri 4 pertanyaan untuk Kualitas Pelayanan dan 4 pertanyaan untuk Kepuasan Pasien.

#### Kualitas Pelayanan

Untuk pertanyaan 1, yaitu pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan di Rumah Sakit XYZ dilakukan secara cepat. Berdasarkan **Tabel 5** distribusi responden terhadap variable X1 diatas menunjukkan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan di Rumah Sakit XYZ telah ditangani secara cepat. Dengan paling banyak adalah kategori sangat setuju dengan memiliki jumlah sebanyak 25 orang pasien (50%) serta kategori sangat tidak setuju memiliki jumlah sebanyak 10 orang pasien (20%).

Untuk pertanyaan 2, yaitu perawat di Rumah Sakit XYZ meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien, seperti memberikan pelayanan yang ekstra untuk kesembuhan pasien.

Berdasarkan **Tabel 6** distribusi responden terhadap variable X2 diatas menunjukkan para perawat memberikan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien, seperti memberikan pelayanan yang ekstra untuk pemulihan pasien. Dengan paling banyak adalah kategori sangat setuju dengan memiliki jumlah sebanyak 25 orang pasien (50%) dan kategori sangat tidak setuju dengan memiliki jumlah sebanyak 5 orang pasien (10%).

Untuk pertanyaan 3, yaitu para perawat di Rumah Sakit XYZ ini sangat kompeten sekali dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Berdasarkan **Tabel 7** distribusi responden terhadap variable X3 diatas menunjukkan para perawat di Rumah Sakit XYZ sangat kompeten sekali dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dengan paling banyak adalah kategori sangat setuju sebanyak 25 orang (50%) dan kategori tidak setuju sebanyak 5 orang (10%).

Untuk pertanyaan 4, yaitu perawat Rumah Sakit XYZ sangat disiplin sekali dalam memberikan pelayanan kepada pasien

Berdasarkan **Tabel 8** distribusi responden terhadap variable X4 diatas menunjukkan perawat Rumah Sakit XYZ sangat disiplin dalam memberikan pelayanan kepada

pasien. Dengan paling banyak adalah kategori sangat setuju sebanyak 40 orang (80%).

**Tabel 5.** Distribusi Responden (Variabel X1)

		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	Sangat tidak setuju (STS)	10	20%	20%	20%
	Tidak setuju (TS)	5	10%	10%	30%
	Setuju (S)	20	20%	20%	50%
	Sangat setuju (SS)	50	50%	50%	100%
	Total	85	100%	100%	

**Tabel 6.** Distribusi Responden (Variabel X2)

		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	Sangat tidak setuju (STS)	5	10%	10%	10%
	Tidak setuju (TS)	5	10%	10%	20%
	Setuju (S)	15	30%	30%	50%
	Sangat setuju (SS)	25	50%	50%	100%
	Total	50	100%	100%	

**Tabel 7.** Distribusi Responden (Variabel X3)

		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	Tidak setuju	5	10%	10%	10%
	Setuju	20	40%	40%	50%
	Sangat setuju	25	50%	50%	100%
	Total	50	100%	100%	

**Tabel 8.** Distribusi Responden (Variabel X4)

		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	Setuju	10	20%	20%	20%
	Sangat setuju	40	80%	50%	100%
	Total	50	100%	100%	

### Kepuasan Pasien

Untuk pertanyaan 1, yaitu rumah sakit XYZ telah memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai dengan prosedur. Berdasarkan **Tabel 9** distribusi responden terhadap variable Y1 diatas menunjukkan Rumah Sakit XYZ telah memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai dengan prosedur. Dengan paling banyak kategori sangat puas sebanyak 30 orang (60%)

Untuk pertanyaan 2, yaitu apakah perawat menjawab semua keluhan yang dialami oleh pasien.

Berdasarkan **Tabel 10** distribusi responden terhadap variable Y2 diatas menampilkan perawat menjawab semua keluhan yang dialami oleh pasien. Dengan total 25 orang pasien (50%) sangat puas dan 5 orang (10%) yang tidak puas.

Untuk pertanyaan 3, yaitu perawat Rumah Sakit XYZ selalu memberikan layanan yang memuaskan dan sesuai harapan.

Berdasarkan **Tabel 11** distribusi responden terhadap variable Y3 diatas menunjukkan perawat Rumah Sakit XYZ selalu memberikan layanan yang memuaskan dan sesuai harapan pasien. Dengan kategori sangat puas sebanyak 40 orang (80%).

Untuk pertanyaan 4, yaitu perawat Rumah Sakit XYZ selalu maksimal dalam melayani pemulihan pasien

Berdasarkan **Tabel 12** distribusi responden diatas menunjukkan perawat Rumah Sakit XYZ selalu maksimal dalam melayani pemulihan pasien. Dengan kategori sangat puas sebanyak 30 orang (60%) dan kategori tidak puas sebanyak 10 orang (20%).

**Tabel 9.** Distribusi Responden (Variabel Y1)

		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	Puas	20	40%	40%	40%
	Sangat puas	30	60%	60%	100%
	Total	50	100%	100%	

**Tabel 10.** Distribusi Responden (Variabel Y2)

		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	Tidak puas	5	10%	10%	10%
	Puas	20	40%	40%	50%
	Sangat puas	25	50%	50%	100%
	Total	50	100%	100%	

**Tabel 11.** Distribusi Responden (Variabel Y3)

		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	Puas	10	20%	20%	20%
	Sangat puas	40	80%	80%	100%
	Total	50	100%	100%	

**Tabel 12** Distribusi Responden (Variabel Y4)

		Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Persentase Kumulatif
Valid	Tidak puas	10	20%	20%	20%



---

Puas	10	20%	20%	40%
Sangat puas	30	60%	60%	100%
Total	50	100%	100%	

---

#### 4. KESIMPULAN

Dari hasil pengujian yang telah dilakukan oleh peneliti perihal kepuasan pasien terhadap kualitas layanan perawat. Maka, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan yang diberikan oleh perawat. Hal ini akan memberikan pengaruh positif karena setiap perawat yang kompeten dan disiplin dalam memberikan pelayanan dan memberikan kepuasan yang dirasakan oleh pasien dan perawat itu sendiri. Pasien yang telah menjalani rawat jalan atau rawat inap menyatakan bahwa mereka merasa sangat puas dengan perlakuan para perawat yang memberikan layanan terbaik. Hal ini dipengaruhi secara baik melalui variabel kualitas layanan dan variabel kepuasan pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aji, B. P. S., Ahri, R. A., & Gobel, F. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Kunjungan Balik Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa. *Journal of Muslim Community Health*, 3(4),
- Anathasia, S. E., & Mulyanti, D. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis. *Klinik*, 2(2), 145–151.
- Ariga, R. A. (2020). *Standar Praktik Keperawatan Profesional, Asuhan Keperawatan, dan Pendidikan Keperawatan Seri Buku Ajar: Konsep Dasar Keperawatan*. Deepublish.
- Asriwati, Crystandi, M., & Fuqon, I. (2016). Pengaruh Faktor Knowledge Management Terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum Haji Medan Tahun 2020. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(4), 1–23.
- Dakhi, R. (2022). *Metode penelitian administrasi kesehatan masyarakat*. CV Sarnu Untung.
- de Araujo, E. B. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Regional Eduardo Ximenes Baucau Timor Leste Tahun 2022. *JURMIK (Jurnal Rekam Medis Dan Manajemen Informasi Kesehatan)*.
- Fitri, M., Ulsafitri, Y., & Ardiani, Y. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Persalinan Dengan Kepuasan Ibu Bersalin Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi. *Human Care Journal*, 8(1)
- Hasibuan, E. K., & Sinurat, L. R. (2020). *Manajemen dan Strategi Penyelesaian Masalah Dalam Pelayanan Keperawatan* (Ahlimedia).
- Kim, C. E., Shin, J.-S., Lee, J., Lee, Y. J., Kim, M., Choi, A., Park, K. B., Lee, H.-J., & Ha, I.-H. (2017). Quality of medical service, patient satisfaction and loyalty with a focus on interpersonal-based medical service encounters and treatment effectiveness: a cross-sectional multicenter study of complementary and alternative medicine (CAM) hospitals. *BMC Complementary and Alternative Medicine*, 17(1).
- Mu'ah. (2014). *Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien*. Zifatama Jawaara.
- Oktavia, F., Astuti, V. S., & Busthomi, A. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Mohamad Saleh Kota Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 5(2).
- Permenkes. (2023). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Kesehatan Lingkungan. In *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia* (Vol. 55).
- Salsabila, L. N., & Agustina, D. (2023). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan

- Kesehatan Di Rumah Sakit. *Bioedutech: Jurnal Biologi, Pendidikan Biologi, dan Teknologi Kesehatan. Bioedutech: Jurnal Biologi, Pendidikan Biologi, Dan Teknologi Kesehatan*, 2(1).
- Sari, R. Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III pada Rumah Sakit Islam Wonokromo Surabaya. *Soetomo Management Review*, 1(2), 188–204.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*. Penerbit CV. Alfabeta.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–15.  
<https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Wahyuni, S., & Pratiwi, W. N. (2022). Depresi, Stres, Kecemasan, dan Faktor Demografi terhadap Kejadian Hipertensi Usia 35-65 Tahun: Studi Cross-Sectional Sri. *Judika (Jurnal Nusantara Medika)*, 6(1), 6.