

Hubungan Kualitas Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien

Yosafat Barus

Universitas Wirahusada Medan, North Sumatra, Indonesia

*Email Korespondensi: yosafatbarus87@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted 01-07-2026

Received 14-07-2026

Published 30-07-2026

Keywords:

Inpatient Care; Nursing Services; Patient Satisfaction; Quality of Nursing Care

Kata Kunci:

Kepuasan Pasien; Kualitas Asuhan Keperawatan; Pelayanan Keperawatan; Rawat Inap

ABSTRACT

The quality of nursing care is an important indicator in assessing the quality of health services because it is directly related to patient experience and satisfaction during treatment. Quality nursing care includes aspects of communication, responsiveness, empathy, service assurance, and the ability to meet patient needs. This study aims to analyze the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in the inpatient ward of Bina Kasih Hospital, Medan in 2026. Method: The study used a correlational analytical design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 36 inpatients selected using accidental sampling techniques. Data were collected using a nursing care quality questionnaire based on SERVQUAL dimensions and a patient satisfaction questionnaire. Data analysis was carried out univariately and bivariately using the Chi-Square test with a significance level of 95% ($\alpha = 0.05$). Results: A total of 20 respondents rated the quality of nursing care as good, with 18 respondents (90.0%) feeling satisfied. In the group that rated the quality of nursing care as poor, the majority of respondents (62.5%) stated that they were dissatisfied. The results of the Chi-Square test showed a significant relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction ($p=0.002$). The Odds Ratio value of 18.00 (95% CI=2.72–119.02) indicates that patients who receive good quality nursing care have an 18 times greater chance of feeling satisfied than patients who receive poor nursing care. Conclusion: The quality of nursing care is significantly related to patient satisfaction, so improving the quality of nursing services needs to be a priority in efforts to improve the quality of hospital services.

ABSTRAK

Kualitas asuhan keperawatan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan karena berhubungan langsung dengan pengalaman dan kepuasan pasien selama menjalani perawatan. Asuhan keperawatan yang berkualitas mencakup aspek komunikasi, responsivitas, empati, jaminan pelayanan, dan kemampuan memenuhi kebutuhan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSU Bina Kasih Medan Tahun 2026. Penelitian menggunakan desain analitik korelasional dengan pendekatan cross-sectional. Sampel

berjumlah 36 pasien rawat inap yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner kualitas asuhan keperawatan berdasarkan dimensi SERVQUAL dan kuesioner kepuasan pasien. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha=0,05$). Sebanyak 20 responden menilai kualitas asuhan keperawatan baik, dengan 18 responden (90,0%) merasa puas. Pada kelompok yang menilai kualitas asuhan keperawatan kurang baik, sebagian besar responden (62,5%) menyatakan tidak puas. Hasil uji Chi-Square menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien ($p=0,002$). Nilai Odds Ratio sebesar 18,00 (95%CI=2,72-119,02) menunjukkan bahwa pasien yang menerima asuhan keperawatan berkualitas baik memiliki peluang 18 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pasien yang menerima asuhan keperawatan kurang baik. Kualitas asuhan keperawatan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien sehingga peningkatan mutu pelayanan keperawatan perlu menjadi prioritas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.

PENDAHULUAN

Kualitas asuhan keperawatan merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan telah lama diakui sebagai prediktor utama kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Perawat juga memegang peran sentral dalam pengalaman perawatan pasien, tidak hanya melalui tindakan teknis, tetapi juga melalui pemberian dukungan informasi, emosional, dan praktis yang sesuai dengan kebutuhan pasien dan keluarganya (Azmiatussahliyah et al., 2025; Bahari et al., 2024). Asuhan keperawatan yang berkualitas mencakup dimensi komunikasi, empati, responsivitas, keselamatan pasien, serta kemampuan memenuhi kebutuhan fisik, psikologis, dan sosial pasien; beberapa studi menunjukkan bahwa kelemahan pada aspek empati, responsivitas, dukungan psikologis, dan komunikasi masih menjadi kekurangan yang menurunkan persepsi mutu layanan. Bukti juga menunjukkan bahwa komunikasi perawat yang efektif berkaitan dengan peningkatan kepuasan pasien, sementara responsivitas bahkan dilaporkan memberi pengaruh lebih besar terhadap kepuasan dibanding keterampilan komunikasi saja, dan kualitas caring perawat turut membentuk kepercayaan pasien, kepatuhan, serta citra rumah sakit (AlOmari, 2021; Fatmawati & Setiawati, 2024).

Kepuasan pasien merupakan respons atau penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima setelah dibandingkan dengan kebutuhan, persepsi, dan harapan yang dimilikinya, sehingga konsep kualitas layanan sering dipahami sebagai kesesuaian antara apa yang dibutuhkan pasien dan apa yang benar-benar mereka terima (Karaca & Durna, 2019). Tingkat kepuasan pasien juga sering digunakan sebagai indikator penting keberhasilan pelayanan kesehatan dan mutu asuhan, karena mencerminkan penilaian langsung pasien terhadap kualitas

pelayanan yang diberikan. Dalam konteks pelayanan rumah sakit, kepuasan yang lebih tinggi berkaitan dengan meningkatnya keterlibatan pasien dalam perawatan, peluang perbaikan kondisi kesehatan, serta berperan dalam manajemen mutu layanan rumah sakit. Pasien yang puas juga cenderung memiliki kepercayaan lebih tinggi kepada tenaga kesehatan, sedangkan kepercayaan sendiri berhubungan dengan penerimaan terapi, keterbukaan informasi pribadi, dan kepatuhan terhadap rekomendasi pengobatan (Bahari et al., 2024; Disaputera et al., 2025). Selain itu, kualitas caring perawat berhubungan dengan behavioral compliance, dan responsivitas perawat bahkan dilaporkan memberi pengaruh lebih besar terhadap kepuasan pasien dibanding keterampilan komunikasi saja, sementara keterampilan komunikasi perawat sangat memengaruhi citra rumah sakit (AlOmari, 2021; Primasari & Nazeli, 2025).

Mutu pelayanan kesehatan dipahami sebagai pelayanan yang aman, efektif, tepat waktu, efisien, adil, dan berpusat pada pasien, dan kerangka ini secara konsisten digunakan dalam literatur mutu pelayanan serta pengukuran pengalaman pasien (Fonseca et al., 2026). Dalam kerangka tersebut, pelayanan yang berpusat pada pasien menuntut layanan yang responsif terhadap kebutuhan, preferensi, dan nilai pasien, bukan sekadar berfokus pada prosedur atau indikator biomedis. Asuhan keperawatan menjadi komponen penting untuk mewujudkan mutu tersebut karena perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien, sehingga kualitas intervensi, komunikasi, responsivitas, dan caring yang mereka berikan sangat memengaruhi pengalaman pasien terhadap layanan (Hermansyah et al., 2026). Bukti sintesis menunjukkan bahwa peningkatan kualitas asuhan keperawatan secara konsisten berhubungan dengan kepuasan pasien yang lebih tinggi, dan juga dengan hasil kesehatan yang lebih baik melalui perawatan yang dipersonalisasi, kolaborasi antardisiplin, penggunaan teknologi, serta penguatan kompetensi perawat (Saputri, 2023).

Data kepuasan pasien di berbagai konteks menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan masih menjadi tantangan, karena meskipun kepuasan pasien dipakai luas sebagai indikator utama mutu layanan, berbagai studi tetap menemukan kesenjangan antara harapan pasien dan pelayanan yang benar-benar mereka terima (Hermansyah et al., 2026). Tantangan ini tidak seragam antarnegara maupun antarsetting, karena sebagian pasien menilai kualitas asuhan keperawatan tinggi, seperti 63,9% pasien yang menyebut pelayanan keperawatan sangat baik di satu rumah sakit di Turki dan lebih dari dua pertiga pasien di sampel nasional Yordania yang melaporkan kepuasan tinggi, tetapi studi lain menemukan kepuasan rendah dan ketidakpuasan yang dominan pada beberapa unit perawatan (Al-Hammouri et al., 2024). Pola ini menunjukkan bahwa penilaian pasien terhadap sistem pelayanan secara umum dapat berbeda dari penilaian mereka terhadap pelayanan yang benar-benar dialami saat menerima perawatan, karena kepuasan sangat dipengaruhi oleh pengalaman langsung selama proses pelayanan, terutama kualitas interaksi dengan tenaga kesehatan, kemudahan akses, bantuan staf, dan persepsi terhadap kompetensi layanan (Lilleheie et al., 2020).

Di Indonesia, kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam evaluasi mutu pelayanan rumah sakit, karena survei nasional dan kajian sistematis menempatkan kepuasan pasien sebagai

outcome utama dari kualitas pelayanan yang diterima (Hapsari et al., 2023). Hasil penelitian pada rumah sakit umum di Indonesia menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien, baik pada studi rumah sakit publik di Indonesia maupun pada telaah literatur dan meta-analisis yang menyimpulkan hubungan signifikan antara mutu layanan dan kepuasan pasien (Wulandari et al., 2021). Pada rumah sakit publik di Indonesia, perbedaan kepuasan pasien terbukti muncul terutama pada dimensi efektivitas, aksesibilitas, patient-centeredness, dan equity, yang menunjukkan bahwa penilaian pasien terhadap mutu layanan tidak hanya ditentukan oleh hasil klinis, tetapi juga oleh kemudahan akses, keadilan pelayanan, dan sejauh mana layanan berpusat pada kebutuhan pasien (Palupi & Rosa, 2025).

Beberapa penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa kualitas asuhan keperawatan berhubungan positif dengan kepuasan pasien; sintesis sistematis terbaru menunjukkan bahwa semakin baik kualitas asuhan keperawatan, semakin tinggi kepuasan pasien pada berbagai setting pelayanan. Pada penelitian di RSUD Tarutung, mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelayanan, yaitu 72,9%, dan analisis menunjukkan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien ($p < 0,05$) (Hutabarat et al., 2025). Temuan pada konteks rawat inap di Indonesia juga sejalan, karena mutu pelayanan keperawatan yang sebagian besar dinilai baik berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Embung Fatimah Batam ($p = 0,001$) (Dewi et al., 2025). Pada pasien peserta BPJS di layanan poliklinik, mayoritas responden yang menilai pelayanan keperawatan baik juga melaporkan kepuasan, sedangkan persepsi pelayanan yang tidak baik cenderung disertai ketidakpuasan, dengan hubungan yang tetap signifikan ($p = 0,000$) (Palupi & Rosa, 2025). Bukti dari sampel rawat inap yang lebih besar di luar Indonesia juga mendukung pola yang sama, dengan lebih dari dua pertiga pasien melaporkan kepuasan tinggi terhadap kualitas asuhan keperawatan (Al-Hammouri et al., 2024), dan 63,9% pasien di rumah sakit swasta menilai asuhan keperawatan selama hospitalisasi sebagai sangat baik (Karaca & Durna, 2019).

Meskipun berbagai upaya peningkatan mutu pelayanan telah dilakukan, masih ditemukan keluhan pasien terkait keterlambatan pelayanan, kurangnya komunikasi terapeutik, keterbatasan informasi mengenai tindakan keperawatan, serta kurang optimalnya respons perawat terhadap kebutuhan pasien. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien dan berdampak pada kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas asuhan keperawatan perlu dilakukan secara berkala untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kualitas asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain analitik korelasional dan pendekatan cross-sectional. Desain ini digunakan untuk menganalisis hubungan antara kualitas asuhan keperawatan sebagai variabel independen dengan kepuasan pasien sebagai variabel dependen pada waktu pengukuran yang sama. Penelitian dilaksanakan di ruang rawat inap RSU Bina Kasih Medan pada bulan Maret 2026. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap yang mendapatkan pelayanan keperawatan selama periode penelitian. Sampel penelitian berjumlah 36 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling, yaitu pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan bersedia menjadi responden saat penelitian berlangsung. Kriteria inklusi meliputi pasien berusia ≥ 18 tahun, menjalani perawatan minimal 2x24 jam, mampu berkomunikasi dengan baik, dan bersedia mengikuti penelitian dengan menandatangani lembar persetujuan (*informed consent*). Desain cross-sectional banyak digunakan dalam penelitian kepuasan pasien dan kualitas pelayanan keperawatan karena mampu menggambarkan hubungan antarvariabel secara efisien.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner terstruktur yang terdiri dari dua bagian, yaitu kuesioner kualitas asuhan keperawatan dan kuesioner kepuasan pasien. Pengukuran kualitas asuhan keperawatan mengacu pada dimensi SERVQUAL yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sedangkan kepuasan pasien diukur menggunakan skala Likert dengan kategori sangat tidak puas hingga sangat puas. Sebelum digunakan, instrumen telah melalui uji validitas dan reliabilitas pada responden dengan karakteristik yang serupa dengan sampel penelitian. Pengumpulan data dilakukan secara langsung oleh peneliti setelah memperoleh izin dari pihak rumah sakit. Responden diberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian, kerahasiaan data, serta hak untuk mengundurkan diri dari penelitian kapan saja tanpa konsekuensi terhadap pelayanan yang diterimanya.

Data yang terkumpul selanjutnya melalui proses editing, coding, entry, dan cleaning sebelum dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik. Analisis univariat dilakukan untuk mendeskripsikan karakteristik responden, kualitas asuhan keperawatan, dan tingkat kepuasan pasien dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase. Analisis bivariat dilakukan menggunakan uji Spearman Rank dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) untuk mengetahui hubungan antara kualitas asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien. Hasil analisis dinyatakan bermakna apabila diperoleh nilai *p-value* $< 0,05$. Penelitian ini juga menerapkan prinsip etika penelitian yang meliputi *respect for persons*, *beneficence*, *non-maleficence*, dan *justice* dengan menjamin kerahasiaan seluruh data responden yang diperoleh selama penelitian berlangsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden (n=36)

Karakteristik	n	%
---------------	---	---

Usia		
18-35 tahun	14	38,9
36-55 tahun	16	44,4
>55 tahun	6	16,7
Jenis Kelamin		
Laki-laki	15	41,7
Perempuan	21	58,3
Pendidikan		
SD-SMP	8	22,2
SMA	18	50,0
Perguruan Tinggi	10	27,8
Lama Rawat		
2-3 hari	12	33,3
4-5 hari	15	41,7
>5 hari	9	25,0

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar responden berusia 36-55 tahun sebanyak 16 orang (44,4%), berjenis kelamin perempuan sebanyak 21 orang (58,3%), memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 18 orang (50,0%), dan menjalani perawatan selama 4-5 hari sebanyak 15 orang (41,7%).

Tabel 2. Hubungan Kualitas Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien (n=36)

Kualitas Asuhan Keperawatan	Kepuasan Pasien				OR (95% CI)	p-value
	Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%		
Baik	18	90,0	2	10,0	18,00 (2,72–119,02)	0,002
Kurang Baik	6	37,5	10	62,5		

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa dari 20 responden yang menilai kualitas asuhan keperawatan dalam kategori baik, sebanyak 18 responden (90,0%) merasa puas dan 2 responden (10,0%) merasa tidak puas. Sementara itu, dari 16 responden yang menilai kualitas asuhan keperawatan kurang baik, sebanyak 6 responden (37,5%) merasa puas dan 10 responden (62,5%) merasa tidak puas. Hasil uji statistik menggunakan Chi-Square menunjukkan nilai p-value = 0,002 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di RSUD Bina Kasih Medan Tahun 2026. Nilai Odds Ratio (OR) sebesar 18,00 dengan 95% CI = 2,72-119,02 menunjukkan bahwa pasien yang memperoleh kualitas asuhan keperawatan yang baik memiliki peluang 18 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pasien yang memperoleh kualitas asuhan keperawatan kurang baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di RSUD Bina Kasih Medan Tahun 2026 ($p=0,002$). Sebagian besar responden yang menilai kualitas asuhan keperawatan dalam kategori baik

menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima, sedangkan responden yang menilai kualitas asuhan keperawatan kurang baik cenderung menyatakan tidak puas. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas asuhan keperawatan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan tindakan medis, tetapi juga oleh pengalaman pasien selama menjalani perawatan, termasuk interaksi dengan perawat sebagai tenaga kesehatan yang paling sering berhubungan langsung dengan pasien.

Kualitas asuhan keperawatan yang baik mencerminkan kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan pasien, karena mutu layanan kesehatan secara konsisten dinilai melalui dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Hapsari et al., 2023). Dalam praktiknya, pasien tidak hanya menilai ketepatan tindakan keperawatan, tetapi juga sangat memperhatikan komunikasi, perhatian, empati, dan kecepatan respons perawat, karena faktor-faktor seperti *interpersonal quality*, *communication quality*, *employee communication*, dan *responsiveness* terbukti membentuk kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit (Palupi & Rosa, 2025). Bukti di rumah sakit umum Indonesia menunjukkan bahwa kepuasan pasien berbeda menurut dimensi efektivitas, aksesibilitas, *patient-centeredness*, dan *equity*, yang menegaskan bahwa pasien menilai layanan bukan hanya dari hasil klinis, tetapi juga dari pengalaman mereka selama proses perawatan. Perhatian individual, kemampuan mendengarkan keluhan, kemauan berkomunikasi secara personal, serta pemahaman terhadap kebutuhan pasien merupakan bentuk empati yang secara signifikan berhubungan dengan kepuasan pasien, dan proporsi kepuasan lebih tinggi pada pasien yang menilai empati pelayanan sangat baik (Hutabarat et al., 2025).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang memperoleh kualitas asuhan keperawatan yang baik memiliki peluang lebih besar untuk merasa puas dibandingkan dengan responden yang memperoleh kualitas asuhan keperawatan kurang baik. Kondisi tersebut dapat dijelaskan karena pelayanan keperawatan merupakan bagian terbesar dari pelayanan kesehatan yang diterima pasien selama menjalani rawat inap. Perawat yang mampu memberikan informasi secara jelas, melakukan pemantauan kondisi pasien secara berkelanjutan, serta menunjukkan sikap peduli dan responsif cenderung meningkatkan rasa aman, nyaman, dan kepuasan pasien selama perawatan, karena dimensi interpersonal seperti *responsiveness*, *attention*, *caring behavior*, dan komunikasi terapeutik secara konsisten muncul sebagai penentu utama kepuasan pasien (Hapsari et al., 2023). Bukti lintas studi juga menunjukkan bahwa pasien paling puas ketika perawat bersikap sopan, penuh perhatian, rutin memeriksa kondisi mereka, serta melibatkan keluarga atau orang terdekat dalam informasi dan perawatan, sedangkan aspek yang paling sering dinilai lemah justru adalah pemberian informasi tentang kondisi, tindakan, tes, dan pilihan perawatan. Temuan ini sejalan dengan penelitian di Indonesia yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan yang dinilai baik berkaitan signifikan dengan kepuasan pasien, baik pada pasien rawat inap maupun peserta BPJS di poliklinik, dan bahwa komunikasi petugas,

kualitas interpersonal, serta perhatian individual terhadap kebutuhan pasien ikut membentuk pengalaman positif pasien (Dewi et al., 2025).

Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan Parasuraman melalui dimensi SERVQUAL yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, karena model ini memang digunakan luas untuk menilai kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan (Sulistiyorini et al., 2021). Kelima dimensi tersebut menjadi dasar penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya, dan dalam konteks rumah sakit di Indonesia seluruh dimensi SERVQUAL terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien cenderung merasa puas apabila perawat mampu memberikan pelayanan yang dapat diandalkan, cepat tanggap terhadap kebutuhan pasien, memiliki kompetensi yang baik, memberikan rasa aman, serta menunjukkan kepedulian terhadap kondisi pasien, karena kualitas asuhan keperawatan yang lebih baik secara konsisten berkaitan dengan kepuasan yang lebih tinggi, terutama pada dimensi responsivitas, perhatian, caring behavior, dan komunikasi terapeutik (Parashar et al., 2022). Bukti yang lebih rinci menunjukkan bahwa pasien menilai tinggi kemampuan perawat dalam memberikan bantuan cepat, meyakinkan pasien, menjaga privasi, berkoordinasi dengan tim lain, serta menunjukkan keterampilan dan kompetensi dalam tindakan keperawatan (Hutabarat et al., 2025).

Temuan penelitian ini juga didukung oleh bukti yang konsisten bahwa kualitas asuhan keperawatan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien, baik pada telaah sistematis lintas setting pelayanan maupun pada studi rumah sakit di Indonesia (Hapsari et al., 2023). Penelitian pada pasien BPJS di poliklinik menunjukkan bahwa responden yang menilai pelayanan keperawatan baik cenderung merasa puas, sedangkan mereka yang menilai pelayanan kurang baik lebih sering tidak puas, dengan hubungan yang signifikan secara statistik (Palupi & Rosa, 2025). Temuan serupa terlihat pada pasien rawat inap di Batam, di mana mutu pelayanan keperawatan yang umumnya dinilai baik berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien (Dewi et al., 2025). Pada layanan rawat jalan RSUD Tarutung, 72,9% pasien menyatakan puas dan analisis menunjukkan hubungan bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien (Hutabarat et al., 2025). Pola ini juga didukung oleh studi besar di rumah sakit yang menunjukkan tingkat kepuasan tinggi terhadap kualitas asuhan keperawatan, serta oleh penelitian yang menemukan bahwa perbaikan kualitas pelayanan dan model asuhan primer diikuti oleh peningkatan kepuasan pasien (Chen et al., 2020; Wang et al., 2026).

Penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Utomo et al. (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan keperawatan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pasien lebih menghargai pelayanan yang diberikan secara humanis dan berpusat pada pasien dibandingkan pelayanan yang hanya berorientasi pada penyelesaian tugas. Perawat yang aktif memberikan edukasi kesehatan, mendengarkan keluhan pasien, serta memberikan dukungan emosional mampu meningkatkan pengalaman positif pasien selama menjalani perawatan. Hal tersebut

menunjukkan bahwa aspek interpersonal dalam pelayanan keperawatan memiliki peranan yang sama pentingnya dengan aspek teknis pelayanan.

Meskipun sebagian besar responden pada penelitian ini merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, masih terdapat beberapa responden yang menyatakan tidak puas meskipun menilai kualitas asuhan keperawatan dalam kategori baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan konsep yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor selain kualitas asuhan keperawatan. Faktor-faktor seperti fasilitas rumah sakit, waktu tunggu pelayanan, kondisi lingkungan perawatan, biaya pengobatan, harapan pasien, serta kualitas komunikasi tenaga kesehatan lainnya dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan pasien memerlukan pendekatan yang komprehensif dan tidak hanya berfokus pada pelayanan keperawatan.

Implikasi dari hasil penelitian ini adalah perlunya upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas asuhan keperawatan melalui penguatan kompetensi perawat, pelaksanaan supervisi yang efektif, peningkatan komunikasi terapeutik, serta penerapan pelayanan yang berpusat pada pasien (*patient-centered care*). Rumah sakit juga perlu melakukan evaluasi rutin terhadap kualitas pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien sebagai bagian dari program peningkatan mutu pelayanan. Dengan meningkatnya kualitas asuhan keperawatan, diharapkan kepuasan pasien akan semakin meningkat sehingga dapat mendukung terciptanya pelayanan kesehatan yang berkualitas, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Bina Kasih Medan Tahun 2026 ($p=0,002$), di mana pasien yang memperoleh kualitas asuhan keperawatan yang baik memiliki peluang 18 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pasien yang memperoleh kualitas asuhan keperawatan kurang baik. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan keperawatan, terutama pada aspek komunikasi, responsivitas, empati, jaminan pelayanan, dan keandalan perawat, berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Peneliti selanjutnya disarankan untuk melibatkan jumlah sampel yang lebih besar, menggunakan desain penelitian yang lebih kuat, serta menambahkan variabel lain seperti fasilitas rumah sakit, waktu tunggu pelayanan, lingkungan perawatan, dan kualitas komunikasi tenaga kesehatan lainnya agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Hammouri, F., Hamdan, K. M., Haymour, A. M., Ibrahim, M. O., Malkawi, A., Al-Hiary, S. S., Albqoor, M. A., & Shaheen, A. M. (2024). Quality of Nursing Care: Predictors of Patient Satisfaction in a National Sample. *Nursing Open*, 11(8). <https://doi.org/10.1002/nop2.2252>

- AlOmari, F. (2021). How to Improve Patient Satisfaction Behavioral Compliance and Hospital Image Through Nurse Caring: Strategizing for Healthcare during COVID-19. *Health Marketing Quarterly*, 38(2-3), 52-69. <https://doi.org/10.1080/07359683.2021.1980658>
- Azmiaatussahliah, A., Utami, T. N., & Fitriani, A. D. (2025). Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Keperawatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rawat Inap Penyakit dalam RSUD Pirngadi Kota Medan. *Jurnal Kesehatan Amanah*, 9(2), 222-232.
- Bahari, Z., Vosoghi, N., Ramazanzadeh, N., Moshfeghi, S., & Aghamohammadi, M. (2024). Patient Trust in Nurses: Exploring the Relationship with Care Quality and Communication Skills in Emergency Departments. *BMC Nursing*, 23(1), 595. <https://doi.org/10.1186/s12912-024-02241-z>
- Chen, Q., Gottlieb, L., Liu, D., Tang, S., & Bai, Y. (2020). The Nurse Outcomes and Patient Outcomes Following the High-Quality Care Project. *International Nursing Review*, 67(3), 362-371. <https://doi.org/10.1111/inr.12587>
- Dewi, F. R. A., Roza, N., & Yunaspi, D. (2025). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam Tahun 2024. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 5(1), 303-311. <https://doi.org/10.55606/klinik.v5i1.5674>
- Disaputera, A. T., Oktarlina, R. Z., Graharti, R., & Larasati, T. A. (2025). The Association Between Patient Satisfaction and Medication Adherence Among Outpatients With Hypertension: A Systematic Literature Review. *Medical Profession Journal of Lampung*, 15(2), 372-377.
- Fatmawati, A., & Setiawati, E. B. (2024). Komunikasi Efektif dalam Penanganan Handling Complaint Rumah Sakit: Scoping Review. *Journal of Midwifery and Nursing Studies*, 6(2).
- Fonseca, V. R., Ivanković, D., Maliqi, B., Klazinga, N., Larsson, S., Kuipers, E. J., Triantafyllou, C., Hall, J., Vildiridi, L., Permanand, G., Azzopardi Muscat, N., & Breda, J. (2026). Quality of Care in an Era of Global Challenges: a Transformational Vision for WHO European Region and Beyond. *European Journal of Public Health*, 36(Supplement_3), iii11-iii16. <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckaf204>
- Hapsari, K., Sariatmi, A., & Kartini, A. (2023). Inpatient Satisfaction with Hospital Services in Indonesia: A Systematic Review. *Interdisciplinary Social Studies*, 3(2), 10-22. <https://doi.org/10.55324/iss.v3i2.563>
- Hermansyah, H., Sari, D. W. P., Abdurrouf, M., & Ardian, I. (2026). The Impact of Quality of Nursing Care on Patient Satisfaction: A Systematic Review. *Lentera Perawat*, 7(1), 212-225. <https://doi.org/10.52235/lp.v7i1.711>
- Hutabarat, A., Manurung, K., Lina Tarigan, F., Nababan, D., & Sipayung, R. (2025). Evaluation of the Relationship Between Health Service Quality and Patient Satisfaction in the Outpatient Department of Tarutung Regional Public Hospital in 2023. *Journal of Pharmaceutical and Sciences*, 480-493. <https://doi.org/10.36490/journal-jps.com.v8i1.781>
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient Satisfaction with the Quality of Nursing Care. *Nursing Open*, 6(2), 535-545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>

- Lilleheie, I., Debesay, J., Bye, A., & Bergland, A. (2020). A Qualitative Study of Old Patients' Experiences of the Quality of the Health Services in Hospital and 30 Days after Hospitalization. *BMC Health Services Research*, 20(1), 446. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05303-5>
- Palupi, I., & Rosa, E. M. (2025). The Analysis Study of the Impact of Service Quality to Patient Satisfaction in Regional General Hospital in Indonesia: A Comprehensive Systematic. *Journal of Public Health and Development*, 23(3), 312-325. <https://doi.org/10.55131/jphd/2025/230324>
- Parashar, A., Rawat, V., & P Peter, P. (2022). Patient Satisfaction: Key Strategies for Better Health Care Outcomes. *Nursing Journal of India*, CXIII(01), 35-38. <https://doi.org/10.48029/NJI.2022.CXIII104>
- Primasari, M., & Nazeli, B. (2025). From Scores to Strategy: Strategic Recommendations Based on Patient Satisfaction Survey at dr. Nurdin Wahid Primary Inpatient Clinic. *PRISMA International Journal of Social and Humanities Research*, 1-26.
- Saputri, C. A. (2023). The Role of Nursing Interventions in Patient Satisfaction and Outcomes. *Advances in Healthcare Research*, 1(2), 75-87. <https://doi.org/10.60079/ahr.v1i2.359>
- Sulistyorini, N., Jati, S. P., & Agushybana, F. (2021). The Effect of Health Care Quality Town Patient Satisfaction in Indonesia. *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 6(3). <https://doi.org/10.30604/jika.v6i3.1012>
- Utomo, A. Y. S., Widjanarko, B., & Shaluhayah, Z. (2023). Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(9), 1708-1714.
- Wang, M., Zhang, C., & Li, H. (2026). Assessing the Impact of Nurse Job Satisfaction on Patient Care Quality: A Systematic Review. *Iranian Journal of Public Health*. <https://doi.org/10.18502/ijph.v55i1.20969>
- Wulandari, A. R. C., Rachmawaty, R., Ilkafah, I., & Erfina, E. (2021). Patient Satisfaction Towards Healthcare Quality in Indonesian Public Hospital. *Enfermería Clínica*, 31, S745-S750. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2021.09.006>