



Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua Tahun 2024

Rifki Azhari¹, Rizqi Nanda Putri², Delsi Br. Ginting³

^{1,2,3} Department of Public Health and Preventive Medicine, Faculty of Medicine, Jambi University, Jambi, Indonesia

ABSTRACT

Latar Belakang: Penelitian ini mempunyai tujuan guna mengetahui dampak kualitas pelayanan keperawatan pada tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Sembiring Deli Tua. Jenis yang dipakai pada penelitian ini yakni jenis kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. **Metode:** Desain penelitian yang dipakai yakni desain penelitian cross-sectional. Dalam penelitian ini memakai sampel yakni 72 pasien. Teknik purposive sampling dipakai pada penelitian ini. Analisis statistika yang dipakai pada penelitian adalah memakai Uji Chi-square serta α 0,05 dengan tingkat kepercayaan 95%, dengan capaian analisis statistik $< 0,05$ dengan demikian variabel diungkapkan berkaitan dengan signifikan. **Hasil :** Berlandaskan capaian analisis uji chi-square bisa dilakukan pengambilan kesimpulan yakni seluruh variabel dari dimensi kualitas pelayanan keperawatan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, serta empathy) dengan bersamaan mempunyai dampak yang signifikan pada tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Sembiring Deli Tua. Hasil, terkait menampilkan bahwa variabel yang paling besar memberi pengaruh yakni responsiveness nilai prevalensi rasio yang baik 1,4, empathy nilai prevalensi rasio 1,4, tangibles nilai prevalensi rasio 1,7, assurance nilai prevalensi rasio 3,3, dan reliability nilai prevalensi rasio 4,7 kali mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dibandingkan dengan sedang/cukup. Adapun nilai p-value yang didapat dari variabel kualitas pelayanan yaitu 0,000, oleh karenanya nilai $p < 0.05$ yang mempunyai arti ada pengaruh yang signifikan diantara variabel tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Sembiring Deli Tua.

ARTICLE INFO

Keywords:

tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tingkat kepuasan pasien

History:

Received: 06 Februari 2026

Accepted: 10 February 2026

Published: 28 February 2026

†* Corresponding Author at Department of Public Health and Preventive Medicine, Faculty of Medicine, Jambi University, Jambi, Indonesia

E-mail address: ifqiazhary.ra@gmail.com



INTRODUCTION

Menurut *World Health Organization (WHO, 2022)*, rumah sakit merupakan bagian penting dari organisasi sosial dan kesejahteraan yang bertujuan untuk memberikan layanan kesejahteraan yang menyeluruh, korektif dan preventif kepada masyarakat. Rumah sakit ada fungsinya sebagai fasilitas persiapan para ahli kesehatan dan tempat pemeriksaan klinis. Didalam Sistem Kesehatan Nasional disebutkan bahwa “Pembangunan kesehatan pada hakekatnya adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia untuk mencapai kemajuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal”(Peran Dan Fungsi Perawat, 2020)

Kualitas pelayanan merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan dengan sebaik mungkin oleh pemberi jasa supaya dapat memuaskan kebutuhan harapan pasien, sesuai dengan standard dan etika profesi. Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan kepuasan pasien dan artinya salah satu tolak ukur keberhasilan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan suatu perusahaan atau organisasi dalam memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan harapan serta keinginan pengunjung atau pelanggan(Lasa, 2021). Penyedia layanan memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan dengan kualitas terbaik untuk memenuhi harapan pasien, sejalan dengan standar dan etika profesional. Tingkat kualitas layanan berkorelasi kuat dengan kebahagiaan pasien dan menjadi indikator kunci untuk mengevaluasi keberhasilan kualitas layanan. Kualitas pelayanan sebuah perusahaan atau organisasi ditentukan oleh kemampuannya dalam mencukupi kebutuhan pengunjung atau pelanggan sesuai dengan harapan dan aspirasinya(Imelda, 2021)

Mutu pelayanan keperawatan ditentukan oleh kepatuhannya terhadap kriteria yang ditentukan. Mengukur kualitas pelayanan keperawatan merupakan indikator keunggulannya secara keseluruhan. Fungsi pelayanan keperawatan sebagai first point of contact sangat menentukan kepuasan pasien.

Pelayanan keperawatan dikatakan berkualitas jika pelayanan keperawatan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan, untuk mengukur seberapa baik mutu pelayanan keperawatan yang diberikan diharapkan untuk indikator mutu pelayanan keperawatan. Pelayanan



JWHM: Journal of Women's Health and Midwifepreneurship

keperawatan sebagai lini terdepan berperan sangat tinggi atas kepuasan yang diterima pasien. Pelayanan perawat tidak optimal tentunya dapat mengakibatkan ketidakpuasan pasien. Kepuasan pasien adalah keinginan pasien untuk mendapatkan pelayanan keperawatan yang baik sehingga pasien merasa puas, yang dilihat dari dimensi bukti nyata, kehandalan, ketanggapan, responsif, jaminan dan empati (Lasa, 2021)

Penelitian yang dilaksanakan oleh Imelda dkk. (2021) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Baru di Unit Gawat Darurat RSUD Kefamenanu” memberikan wawasan yang berharga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 50 peserta, 72% mengungkapkan puas serta 36% menyatakan tidak puas pada pelayanan yang diberikan di RSUD. Penelitian yang dilakukan oleh Aulia (Aulia, 2023) mengeksplorasi pentingnya perawat dalam memberi asuhan keperawatan bermutu tinggi guna menaikkan kepuasan pasien. Temuan penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan memiliki dampak yang signifikan pada mutu pelayanan di RS serta tingkat kepuasan pasien. Harmoni dan keseimbangan antara staf perawat, beban pasien, dan fasilitas pendukung diperlukan untuk asuhan keperawatan yang efektif.

Kabupaten Deli Serdang memiliki dua rumah sakit umum serta satu rumah sakit swasta. Permintaan masyarakat akan layanan kesehatan terjadi kenaikan yang nyata, perihal ini teramati dari penggunaan tempat tidur yang signifikan, khususnya di RSUD swasta Sembiring Deli Tua.

Berdasarkan survei yang dilakukan pada Senin, 5 Februari 2024 di RSUD Sembiring Deli Tua, diperoleh data awal tahun 2023. Tingkat kepuasan survei rawat inap pada bulan Januari 2023 sebesar 80,66%, namun menurun sebesar 73,19% pada bulan Desember 2023. Sering terjadi keluhan mengenai perawat yang kurang mahir dalam memberi pelayanan pada pasien. Keluhan ini menyoroti ketidakramahan perawat dalam memberi penanganan keluhan pasien sehingga menyebabkan pasien merasa tidak nyaman di ruang rawat inapnya. Fenomena ini dipicu atau dipicu oleh kurangnya perhatian dan akuntabilitas perawat dalam menangani keluhan pasien. Kondisi ini juga dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien atau keluarga, yang bisa memberi dampak pada keyakinan bahwa pasien atau keluarga kurang berminat untuk melakukan kunjungan lagi dan melakukan pemanfaatan layanan kesehatan.



JWHM: Journal of Women's Health and Midwifepreneurship

Berdasarkan latar belakang informasi yang diberikan, peneliti ingin mengetahui pengaruh sifat pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Sembiring Deli Tua pada tahun 2024.

METHOD, DATA, AND ANALYSIS

Penelitian ini memakai metodologi kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Cross-sectional merupakan desain penelitian yang digunakan untuk mengetahui serta menjelaskan dampak kualitas pelayanan pada kepuasan rawat inap di RSUD Sembiring Deli Tua. Menggunakan 72 sampel.

Kuesioner tertutup digunakan dalam penyelidikan ini. Kuesioner tertutup adalah survei yang respondennya diminta guna melakukan pemilihan jawaban yang paling sesuai dengan kualitasnya adalah dengan memberi tanda silang (x) atau centang (√). Penelitian ini menguji kualitas pelayanan keperawatan yang meliputi tangibility, realibilitas, jaminan, daya tanggap, serta empati sebagai variabel independen (X). Variabel terikat (Y) yakni kepuasan pasien. Survei ini menggunakan skala Likert, dengan sistem penilaian mulai dari 1 (menunjukkan tingkat ketidakpuasan yang tinggi) hingga 5 (menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi). Metode pemrosesan data mencakup beberapa tugas seperti pengeditan, pengkodean, tabulasi, pemasukan data, dan pembersihan data. Sedangkan analisis data dilaksanakan melewati teknik analisis univariat serta bivariat.

RESULT AND DISCUSSION

Analisis bivariat dilakukan untuk melihat hubungan antar variabel yang saling mempengaruhi. Adapun variabel tersebut antara lain tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua, sebagai berikut:

TANGIBLES

Tabel 1. Hubungan *Tangibles* dengan tingkat kepuasan pasien

<i>Tangibles</i>	Tingkat Kepuasan Pasien				Total		<i>P-Value</i>	PR
	Puas		Tidak Puas		n	%		
	n	%	n	%				



JWHM: Journal of Women's Health and Midwifepreneurship

Baik	27	37,5	20	27,8	47	65,3		
Sedang/Cukup	19	26,4	6	8,3	25	34,7	<0,001	1,7
Total	46	63,9	26	36,1	72	100		

Berdasarkan tabel 1 diatas, hasil analisis bivariat pengaruh untuk variabel tangibles dengan tingkat kepuasan pasien, dari 47 responden dengan kategori baik terdapat 27 orang (37,5%) merasa puas dan 20 orang (27,8%) merasa tidak puas. Sedangkan responden dengan kategori sedang/cukup sebanyak 25 orang terdapat 19 orang (26,4%) merasa puas dan 6 orang (8,3%) merasa tidak puas. Berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh nilai p-value sebesar <0,001, yang artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel tangibles dengan tingkat kepuasan pasien. Tangible yang baik 1,7 kali mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, dibandingkan tangible sedang/cukup.

REABILITY

Tabel 2. Hubungan *Reability* dengan tingkat kepuasan pasien

<i>Reability</i>	Tingkat Kepuasan Pasien				Total		<i>P-Value</i>	PR
	Puas		Tidak Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Baik	31	43,1%	22	30,6%	53	73,6%		
Sedang/Cukup	15	20,8%	4	5,6%	19	26,4%	<0,001	4,7
Total	46	63,9%	26	36,1%	72	100%		

Berdasarkan tabel 2 diatas, hasil analisis bivariat pengaruh untuk variabel reliability dengan tingkat kepuasan pasien, dari 53 responden dengan kategori baik terdapat 31 orang (43,1%) merasa puas dan 22 orang (30,6%) merasa tidak puas. Sedangkan responden dengan kategori sedang/cukup sebanyak 19 orang terdapat 15 orang (20,8%) merasa puas dan 4 orang (5,6%) merasa tidak puas. Berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh nilai p-value sebesar <0,001, artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel reliability dengan tingkat kepuasan pasien. Reliability yang baik 4,7 kali mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, dibandingkan reliability sedang/cukup.



RESPONSIVENESS

Tabel 3. Hubungan Responsiveness dengan tingkat kepuasan pasien

<i>Responsiveness</i>	Tingkat Kepuasan				Total	<i>P-Value</i>	PR
	Pasien						
	Puas	Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%	
Baik	37	51,4	25	34,7	62	86,1	
Sedang/Cukup	9	12,5	1	1,4	10	13,9	<0,001
Total	46	63,9	26	36,1	72	100	

Berdasarkan tabel 3 diatas, hasil analisis bivariat pengaruh untuk variabel responsiveness dengan tingkat kepuasan pasien, dari 62 responden dengan kategori baik terdapat 37 orang (51,4%) merasa puas dan 25 orang (34,7%) merasa tidak puas. Sedangkan responden dengan kategori sedang/cukup sebanyak 10 orang terdapat 9 orang (12,5%) merasa puas dan 1 orang (1,4%) merasa tidak puas. Berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh nilai p-value sebesar <0,001, yang artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel responsiveness dengan tingkat kepuasan pasien. Responsiveness yang baik 1,4 kali mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, dibandingkan responsiveness sedang/cukup.

ASSURANCE

Tabel 4. Hubungan Assurance dengan tingkat kepuasan pasien

<i>Assurance</i>	Tingkat Kepuasan				Total	<i>P-Value</i>	PR
	Pasien						
	Puas	Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%	
Baik	23	31,9	14	19,4	37	51,4	0,003



JWHM: Journal of Women's Health and Midwifepreneurship

Sedang/Cukup	23	31,9	12	16,7	35	48,6
Total	46	63,9	26	36,1	72	100

Berdasarkan tabel 4.9 diatas, hasil analisis bivariat pengaruh untuk variabel assurance dengan tingkat kepuasan pasien, dari 37 responden dengan kategori baik terdapat 23 orang (31,9%) merasa puas dan 14 orang (19,4%) merasa tidak puas. Sedangkan responden dengan kategori sedang/cukup sebanyak 35 orang terdapat 23 orang (31,9%) merasa puas dan 12 orang (16,7%) merasa tidak puas. Berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh nilai p-value sebesar 0,003, yang artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel assurance dengan tingkat kepuasan pasien. Assurance yang baik 3,3 kali mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, dibandingkan assurance sedang/cukup.

EMPATHY

Tabel 5. Hubungan *Empathy* dengan tingkat kepuasan pasien

<i>Empathy</i>	Tingkat Kepuasan				Total	P-Value	PR
	Pasien						
	Puas	Tidak Puas					
	n	%	n	%	n	%	
Baik	19	26,4	17	23,6	36	50	
Sedang/Cukup	27	37,5	9	12,5	36	50	<0,001
Total	46	63,9	26	36,1	72	100	

Berdasarkan tabel 5 diatas, hasil analisis bivariat pengaruh untuk variabel empathy dengan tingkat kepuasan pasien, dari 36 responden dengan kategori baik terdapat 19 orang (26,4%) merasa puas dan 17 orang (23,6%) merasa tidak puas. Sedangkan responden dengan kategori sedang/cukup sebanyak 36 orang terdapat 27 orang (37,5%) merasa puas dan 9 orang (12,5%) merasa tidak puas. Berdasarkan hasil uji Chi-Square diperoleh nilai p-value sebesar <0,001, yang artinya terdapat



JWHM: Journal of Women's Health and Midwifepreneurship

pengaruh signifikan antara variabel empathy dengan tingkat kepuasan pasien. Empathy yang baik 1,4 kali mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, dibandingkan empathy sedang/cukup.

DISCUSSION

Hasil uji Chi-Square diperoleh nilai p-value sebesar $<0,001$, yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *tangibles* dengan tingkat kepuasan pasien. *Tangible* yang baik 1,7 kali mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, dibandingkan *tangible* sedang/cukup.

Untuk dimensi *tangibles* menunjukkan bahwa, responden puas akan kondisi gedung rumah sakit, kondisi kamar inap yang nyaman, kondisi kamar mandi dan toilet dalam ruangan yang bersih, penerangan yang cukup didalam ruang rawat inap sehingga pada saat melakukan pemeriksaan kepada pasien berjalan dengan baik. Begitu pula dengan penampilan petugas medis yang ada di RSUD Sembiring selalu rapi dan bersih. Pasien merasa kurang puas dengan ketersediaan alat-alat canggih penunjang pelayanan kesehatan, dimana masih ada alat-alat yang tidak tersedia untuk pemeriksaan lanjutan. Sehingga pasien harus dioper ke rumah sakit lain yang lebih besar.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ajeng Risky, 2021) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum dr. GL Tobing Tanjung Morawa 2021, dimana terdapat korelasi signifikan antara variabel bukti fisik dengan kepuasan pasien dengan nilai $p (0,286) < (0,05)$. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Jatra, U (2019), menyatakan bahwa kualitas pelayanan dimensi tangibles (bukti fisik) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berupa wujud/tampilan melalui fisik, perlengkapan, penampilan karyawan, dan peralatan komunikasi. Service tidak dapat dilihat, tidak dapat dicium dan tak dapat diraba maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai kualitas pelayanan. Aspek bukti fisik dapat mempengaruhi harapan pasien, dimana bukti fisik yang baik dapat sejalan dengan harapan pasien yang tinggi. Rumah sakit harus mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan pasien, termasuk fasilitas penunjang seperti kamar inap, ruang tunggu, kamar mandi, dll. (Araujo B. D, 2022)

RELIABILITY



JWHM: Journal of Women's Health and Midwifepreneurship

Dimensi *reliability* memiliki nilai p-value $0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel *reliability* dengan tingkat kepuasan pasien. *Reliability* yang baik 4,7 kali mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, dibandingkan *reliability* sedang/cukup.

Pada dimensi *reliability*, banyak responden yang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien sudah sesuai dengan prosedur yang ada, serta perawat memberi layanan yang sama kepada seluruh pasien tanpa ada pandang bulu. Pada saat pasien membutuhkan bantuan perawat maka petugas medis akan segera datang dan memberikan pelayanan serta membantu keperluan pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian Kurnia(Kurnia & Aditya, 2019) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan, dimana kehandalan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai p-value ($0,001 < 0,05$). Kehandalan merupakan salah satu faktor penentu yang menimbulkan kepuasan terhadap pasien rawat inap. Penelitian ini juga sejalan dengan Maya(Maya, 2018) didapatkan bahwa nilai koefisien (0,242) bernilai positif dan nilai $t_{hitung} 2,132 > t_{tabel} 1,96$ dan sig $0,036 < 0,05$ menunjukkan bahwa kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Memberikan pelayanan dengan ramah, teliti dan sesuai prosedur serta bertanggung jawab dengan apa yang sudah dijanjikan merupakan hal wajib yang harus dilakukan pihak rumah sakit. Kepercayaan pasien kepada dokter maupun perawat haruslah dijaga dengan memberikan pelayanan yang optimal, sehingga pasien dan keluarga pasien merasa puas melakukan pengobatan di rumah sakit tersebut.

RESPONSIVENESS

Hasil uji Chi-Square diperoleh nilai p-value sebesar $< 0,001$ yang artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel *responsiveness* dengan tingkat kepuasan pasien. *Responsiveness* yang baik 1,4 kali mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, dibandingkan *responsiveness* sedang/cukup.

Pada dimensi *responsiveness*, masih banyak responden yang mengeluhkan lambatnya perawat dalam menangani keluhan pasien. Contoh kecil dalam hal ini, ketika cairan infus yang segera habis, ketika keluarga pasien meminta untuk diganti yang baru, perawat sering sekali



JWHM: Journal of Women's Health and Midwifepreneurship

terlambat datang untuk menggantinya. Hal tersebut membuktikan bahwa perawat kurang cepat dan tanggap dalam menangani pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra (Putra & Mahardhika, 2019) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Cut Meutia Aceh Utara Tahun 2019. Dimana pengaruh dimensi ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Cut Meutia Aceh Utara dengan nilai $p = 0,010 < 0,05$. Berkaitan dengan hal ini Tjiptono (Tjiptono, 2021) menjelaskan bahwa kecepatan interpretasi sangat penting untuk penanganan keluhan. Jika keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, ketidakpuasan terhadap perusahaan akan permanen dan tidak dapat diubah. Pada saat yang sama, pelanggan akan cenderung puas jika keluhan ditangani dengan cepat.

ASSURANCE

Hasil uji Chi-Square diperoleh nilai p-value sebesar 0,003 yang artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel *assurance* dengan tingkat kepuasan pasien. *Assurance* yang baik 3,3 kali mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, dibandingkan *assurance* sedang/cukup. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai *assurance* yang menyatakan kurang puas dengan perawat yang kurang ramah saat melakukan tindakan perawat serta masih ada perawat yang kurang terampil saat pemasangan suntik infus. Selebihnya responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dokter terkait diagnosis penyakit dan penjelasan mengenai hasil pemeriksaan.

Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Maya (Maya, 2018) berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit USU. Dimana didapatkan nilai thitung 2,619 > ttabel 1,96 dan Sig 0,010 < 0,05, maka *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dalam memberikan pelayanan, dokter dan perawat harus memiliki keterampilan dan kemampuan yang dapat menjamin kesembuhan pasiennya, sehingga pasien dapat memberikan kepercayaan penuh kepada dokter dan perawat serta terhadap rumah sakit tersebut.

EMPATHY



JWHM: Journal of Women's Health and Midwifepreneurship

Hasil uji Chi-Square diperoleh nilai p-value untuk dimensi *empathy* sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat pengaruh signifikan antara variabel *empathy* dengan tingkat kepuasan pasien. *Empathy* yang baik 1,4 kali mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, dibandingkan *empathy* sedang/cukup.

Pada dimensi *empathy*, masih banyak responden yang kurang puas mengenai sikap dokter dan perawat yang kurang memberi perhatian dan keramah-tamahan ketika pasien mengeluh mengenai kondisinya. Dokter terkesan seperti buru-buru saat kunjungan pemeriksaan. Namun sikap tersebut berlaku untuk semua pasien, dimana dokter dan perawat tidak ada membedakan dalam hal tindakan perawatan. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Kurnia (Kurnia & Aditya, 2019) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Medan, dimana dimensi empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai p ($0,018 < 0,05$). Dalam meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan, rumah sakit perlu memperhatikan semua aspek kualitas pelayanan salah satunya aspek empati.

Empathy adalah kemampuan untuk mengidentifikasi dan memahami, contohnya perasaan orang atau kemampuan untuk membaca emosi orang lain, bisa melihat bagaimana perspektif orang lain serta membaca pemikiran mereka (Putra & Mahardhika, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa tidak puas akan dimensi *empathy* yang dirasakan ketika rawat inap di RSUD Sembiring Deli Tua, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum merata dan belum opsional.

CONCLUSION AND SUGGESTION

Simpulan berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua, dapat ditarik kesimpulan terdapat pengaruh variabel tangibles, reliability, responsibility, assurance, dan *empathy* pada kualitas pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Sembiring Deli Tua. Berdasarkan hasil kesimpulan dan analisis diatas, penulis memberi saran untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan pasien rawat inap sesuai dengan motto Rumah Sakit.



JWHM: Journal of Women's Health and Midwifepreneurship

Rekomendasi dari hasil penelitian ini kualitas pelayanan keperawatan dimensi responsiveness merupakan pengaruh yang paling besar, maka diharapkan agar perawat lebih sigap dan tanggap dalam menanggapi keluhan pasien, apalagi saat dibutuhkan.

REFERENCE

- WHO. 2022. World Health Statistic 2022 (Monitoring health Of The SDGS). World Health Organization.
- Departemen Kesehatan RI. Peran dan Fungsi Perawat. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta; 2020.
- Lasa. Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Baru di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Kefamenanu. *CHMK Nursing Scientific Journal*,. 2021;6–17.
- Imelda. Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Baru di Unit Gawat Darurat RSUD Kefamenanu. 2021;
- Aulia T. Peran Perawat dalam Pemberian Asuhan Keperawatan yang Bermutu untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien. *JURMIK (Jurnal Rekam Medis dan Manajemen Informasi Kesehatan)*. 2023;18–28.
- Kurnia, Aditya M. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Bhayangkara TK II Medan Tahun 2019. Universitas Sumatera Utara; 2019.
- Maya. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit USU. 2018;
- Putra, Mahardhika. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara Tahun 2019. Universitas Sumatera Utara; 2019.
- Tjiptono. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: ANDI Publisher; 2021.