

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN BERDASARKAN DIMENSI SERVQUAL DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT AISYIYAH KUDUS

Ana Fadilah¹, Muhammad Syahid Hidayat²
¹ITEKES Cendekia Utama, Kudus, Indonesia
²National Cheng Kung University, Taiwan
ana.fadilah15@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Aisyiyah Kudus. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional. Sampel penelitian terdiri dari 90 pasien rawat inap yang dipilih menggunakan teknik convenience sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur dengan skala Likert yang mengukur lima dimensi mutu pelayanan keperawatan berdasarkan model SERVQUAL, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik pasien. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda untuk menguji hubungan parsial dan simultan antara variabel mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan keperawatan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien ($p < 0,05$). Dimensi bukti fisik menunjukkan hubungan paling dominan, diikuti oleh daya tanggap, kehandalan, jaminan, dan empati. Secara simultan, mutu pelayanan keperawatan memberikan kontribusi sebesar 85,9% terhadap variasi tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan mutu pelayanan keperawatan pada seluruh dimensi merupakan faktor penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien di unit rawat inap. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi manajemen rumah sakit dalam merancang strategi peningkatan kualitas pelayanan keperawatan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien, Dimensi Pelayanan

ABSTRACT

This study aimed to analyze the relationship between nursing service quality and patient satisfaction levels in the inpatient unit of Aisyiyah Hospital Kudus. The study employed a quantitative approach with a correlational design. The research sample consisted of 90 hospitalized patients selected using a convenience sampling technique. Data collection was conducted using a structured questionnaire with a Likert scale that measured five dimensions of nursing service quality based on the SERVQUAL model, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and patient tangibles. Data analysis was performed using multiple linear regression to examine partial and simultaneous relationships between nursing service quality variables and patient satisfaction. The results showed that all dimensions of nursing service quality had a significant relationship with patient satisfaction levels ($p < 0.05$). The tangibles dimension showed the most dominant relationship, followed by responsiveness, reliability, assurance, and empathy. Simultaneously, nursing service quality contributed 85.9% to the variation in patient satisfaction levels. This study confirms that improving nursing service quality across all dimensions is an important factor in efforts to increase patient satisfaction in inpatient units. These findings are expected to serve as a basis for hospital management in designing strategies to improve the quality of nursing services in a sustainable manner.

Keywords: Nursing Service Quality, Patient Satisfaction, Service Dimensions

LATAR BELAKANG

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan karena mencerminkan kesesuaian antara harapan pasien dan pengalaman pelayanan yang diterima selama proses perawatan (Ahmad & Napitupulu, 2021; Marzuq & Andriani, 2023). Tingkat kepuasan pasien tidak hanya mencerminkan persepsi terhadap pelayanan yang diterima, tetapi juga berkaitan dengan hasil klinis yang lebih baik, peningkatan kepercayaan pasien, serta keberlanjutan pelayanan rumah sakit (Griffiths et al., 2019). Oleh karena itu, upaya peningkatan kepuasan pasien menjadi fokus penting dalam pengelolaan mutu pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan keperawatan.

Pelayanan keperawatan memiliki peran sentral dalam menentukan kepuasan pasien, khususnya pada unit rawat inap, karena perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi langsung dengan pasien. Mutu pelayanan keperawatan mencakup berbagai aspek, seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, yang secara bersama-sama membentuk pengalaman pasien selama menjalani perawatan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pasien (Kosnan, 2020).

Salah satu kerangka teoretis yang banyak digunakan untuk menilai mutu pelayanan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985). Model ini mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan

(assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles), yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien (Megha S et al., 2024; Liu et al., 2025). Penerapan dimensi mutu pelayanan keperawatan berdasarkan model SERVQUAL menjadi penting bagi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Rumah Sakit Aisyiyah Kudus sebagai salah satu rumah sakit swasta yang melayani masyarakat dengan latar belakang sosial dan budaya yang beragam telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Meskipun demikian, keluhan pasien terhadap pelayanan keperawatan masih ditemukan, khususnya terkait responsivitas perawat, komunikasi, dan kenyamanan fasilitas. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi sistematis terhadap mutu pelayanan keperawatan dan hubungannya dengan tingkat kepuasan pasien.

Meskipun sejumlah penelitian telah mengkaji kepuasan pasien dan mutu pelayanan keperawatan, masih terbatas penelitian empiris yang secara spesifik menganalisis hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di unit rawat inap rumah sakit swasta, khususnya di Rumah Sakit Aisyiyah Kudus (Wahyuni, 2024; Huwae, 2025; Fadhal, M., & Dioso, R. III, 2025). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan keperawatan berdasarkan dimensi SERVQUAL dengan tingkat kepuasan pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Aisyiyah Kudus.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Aisyiyah Kudus. Desain korelasional dipilih karena sesuai untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel tanpa melakukan intervensi terhadap subjek penelitian (Haryanti & Elmaghfuroh, 2025). Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap, dengan jumlah sampel sebanyak 90 responden yang dipilih menggunakan teknik convenience sampling sesuai dengan kriteria inklusi yang telah ditetapkan.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur dengan skala Likert yang mengukur mutu pelayanan keperawatan berdasarkan lima dimensi, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, serta tingkat kepuasan pasien. Pengukuran mutu pelayanan keperawatan mengacu pada model SERVQUAL yang telah banyak digunakan dalam penelitian pelayanan kesehatan dan keperawatan (Megha S et al., 2024). Instrumen penelitian telah melalui uji validitas isi (expert judgement) yang melibatkan dosen keperawatan dan praktisi klinik untuk menilai kesesuaian dan kejelasan item dengan konsep yang diukur (Aninda, 2023).

Selain itu, instrumen juga diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan dalam pengumpulan data. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner memiliki nilai Cronbach's alpha lebih dari 0,70, yang

menandakan bahwa instrumen penelitian reliabel dan layak digunakan dalam penelitian keperawatan (Haryanti & Elmaghfuroh, 2025).

Variabel independen dalam penelitian ini adalah dimensi mutu pelayanan keperawatan yang meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, sedangkan variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda untuk menguji hubungan parsial antara masing-masing dimensi mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien, serta hubungan simultan seluruh dimensi mutu pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien. Analisis regresi linier berganda dipilih karena sesuai untuk menganalisis kontribusi beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen dalam penelitian kesehatan (Wahyuni et al., 2024; WHO, 2025). Pengolahan data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik.

Penelitian ini telah memenuhi prinsip etika penelitian dengan memperhatikan aspek persetujuan responden (informed consent), anonimitas, dan kerahasiaan data. Penerapan prinsip etik dilakukan untuk melindungi hak dan keselamatan responden selama proses penelitian berlangsung (Varkey, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan keperawatan berdasarkan model SERVQUAL, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Aisyiyah Kudus ($p < 0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik mutu pelayanan keperawatan yang dirasakan pasien, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan hasil analisis parsial, dimensi bukti fisik menunjukkan hubungan yang paling dominan dengan kepuasan pasien dengan nilai koefisien regresi sebesar $\beta = 0,411$. Temuan ini mengindikasikan bahwa kondisi lingkungan perawatan, ketersediaan dan kelayakan fasilitas, serta penampilan dan profesionalisme perawat memiliki peran penting dalam membentuk persepsi kepuasan pasien. Lingkungan perawatan yang bersih, nyaman, dan tertata dengan baik dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan sebelumnya yang menyatakan bahwa aspek bukti fisik pelayanan kesehatan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien, khususnya pada layanan rawat inap di rumah sakit swasta (Alfatafta et al., 2025; Hapsari A.Y et al., 2025; Kiran & Suneetha, 2025).

Dimensi daya tanggap juga menunjukkan hubungan yang kuat dengan kepuasan pasien ($\beta = 0,378$), diikuti oleh kehandalan ($\beta = 0,369$), jaminan ($\beta = 0,326$), dan empati ($\beta = 0,318$). Hasil ini mencerminkan pentingnya kemampuan perawat dalam merespons kebutuhan pasien secara cepat, tepat, dan konsisten, serta memberikan pelayanan yang dapat menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pasien. Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa

keandalan, responsivitas, dan empati perawat merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap (Kosnan, 2020; Liu et al., 2025).

Secara simultan, kelima dimensi mutu pelayanan keperawatan berdasarkan SERVQUAL memberikan kontribusi sebesar 85,9% terhadap variasi tingkat kepuasan pasien, dengan nilai adjusted R^2 sebesar 0,859. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh mutu pelayanan keperawatan yang diterima selama menjalani perawatan di unit rawat inap. Temuan ini menguatkan kerangka teoretis SERVQUAL yang menekankan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil dari kombinasi berbagai dimensi mutu pelayanan, bukan ditentukan oleh satu aspek pelayanan saja (Megha S at al., 2024).

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan keperawatan perlu dilakukan secara komprehensif pada seluruh dimensi SERVQUAL. Upaya perbaikan fasilitas pelayanan, peningkatan daya tanggap dan kehandalan perawat, serta penguatan aspek jaminan dan empati dalam praktik keperawatan sehari-hari menjadi strategi penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di unit rawat inap. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen Rumah Sakit Aisyiyah Kudus dalam merancang dan mengimplementasikan program peningkatan kualitas pelayanan keperawatan yang berkelanjutan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan berdasarkan dimensi SERVQUAL memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Aisyiyah Kudus. Seluruh dimensi SERVQUAL, yang meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, berkontribusi terhadap kepuasan pasien, dengan dimensi bukti fisik dan daya tanggap menunjukkan hubungan yang paling dominan. Secara simultan, mutu pelayanan keperawatan memberikan kontribusi yang besar terhadap variasi tingkat kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kombinasi berbagai aspek mutu pelayanan keperawatan yang diterima selama menjalani perawatan di unit rawat inap.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, manajemen Rumah Sakit Aisyiyah Kudus disarankan untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan secara komprehensif dengan mengacu pada seluruh dimensi SERVQUAL. Upaya peningkatan mutu dapat difokuskan pada perbaikan fasilitas dan lingkungan perawatan, serta penguatan daya tanggap dan kehandalan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Selain itu, perawat diharapkan dapat terus meningkatkan profesionalisme melalui respons yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan pasien, menjaga konsistensi pelayanan, serta menunjukkan sikap empati dan jaminan pelayanan yang baik dalam setiap interaksi dengan pasien. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan desain penelitian yang lebih beragam, melibatkan

jumlah sampel dan setting rumah sakit yang lebih luas, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan dapat digeneralisasikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, A., & Napitupulu, S. (2021). Kepuasan pasien dan pelayanan kesehatan: Hubungan antara harapan dan pengalaman pasien. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 12(3), 115–121
- Alfatafta, M., Alsubahi, N., Alfatafta, H., Alshawabka, A., McGarry, A., Ahmad, A., Derkacs, E., Varga, D., & Molics, B. (2025). Assessing service quality and its impact on patient experience and satisfaction in prosthetics and orthotics: A SERVQUAL-based cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 25, 985. <https://doi.org/10.1186/s12913-025-13172>
- Aninda, C. E. (2023). Hubungan antara mutu pelayanan keperawatan rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat inap berdasarkan dimensi SERVQUAL: Literature review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 10(1), 14–22. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/20620/15982>.
- Fadhal, M., & Dioso, R. III. (2025). A literature review: Patient satisfaction on the quality of nursing service in the adult inpatient department. *Journal of Health Research and Technology*, 3(2), 193–211. <https://doi.org/10.58439/jhrt.v3i2.371>
- Griffiths, P., Maruotti, A., Recio Saucedo, A., et al. (2019). Nurse staffing, nursing assistants and hospital mortality: retrospective longitudinal cohort study. *BMJ Quality & Safety*, 28(8), 609–617, <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2018-008043>
- Hapsari, A. Y., Suryana, Y., & Syahidin, R. (2025). Pengaruh bukti fisik, keandalan, dan daya tanggap terhadap kepercayaan pasien di instalasi rawat jalan RS Juanda. *Holistik Manajemen: Jurnal Manajemen*, 6(1), 1–8. <http://jurnal-pasca.unla.ac.id/index.php/holistik>
- Haryanti, D. Y., & Elmaghfuroh, D. R. (2025). Nursing Care Quality with Patient Satisfaction. *International Journal of Patient Safety and Quality*, 2(1), 15–27. <https://e-journal.unair.ac.id/IJPSQ/article/download/64493/32456/398468>
- Huwae, M. C., Sarwadhamana, R. J., Pramesti, L. A., Julita, F. R., et al. (2025). Analysis of Inpatient Care Service Quality in Hospitals Based on National Standards: A Literature Review. *Healthy Tadulako Journal*, 11(1). <https://jurnal.fk.untad.ac.id/index.php/htj/article/download/1217/713/6524>

- Kiran, M. U., & Suneetha, S. (2025). The Effect of SERVQUAL on Patient's Satisfaction in the Health Care Sector. *International Journal of Research Culture Society*, 9(6). <https://ijrcs.org/wp-content/uploads/IJRCs202506004-min.pdf>
- Kosnan, A. (2020). Pengaruh kehandalan dan empati terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Bhayangkara Kabupaten Merauke. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 15(2), 78-85. <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>
- Liu, D., Chen, X., & Li, Z. (2025). Developing a model for evaluating and improving the quality of healthcare services. *BMC Health Services Research*, 25(1314). <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-025-13405-1>
- Megha, S., Vinod, V., Abhijath, V., & Harikrishnan, R. (2024). Enhancing healthcare service quality: An integrated approach using SERVQUAL, patient journey analysis, and AI-driven solutions. *IEEE Access*. <https://doi.org/10.1109/ETIS64005.2025.10961946>
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan service quality terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan: Literature review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13995–14008. <https://doi.org/10.31004/jptam.v6i2.5077>
- Varkey, B. (2021). Principles of clinical ethics and their application to practice. *Medical Principles and Practice*, 30(1), 17-28. <https://doi.org/10.1159/000509119>
- Wahyuni, S., Widodo, A., & Yulian, V. (2024). Factors Influencing Patient Satisfaction with Nursing Services in the Private Inpatient Health. *INTEREST: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 13(1). <https://jurnalinterest.com/index.php/int/article/download/630/247>
- World Health Organization (WHO). (2025). *State of the World's Nursing Report 2025*. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240110236>.