

Pengaruh Mutu Pelayanan dan Kompetensi Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RS XYZ

Yekti Chrisna Nugraeni¹, Harries Madiistriyatno², Nurwulan Kusuma Devi³

Universitas Mitra Bangsa, Indonesia
ycnugraeni@gmail.com

Submitted: 02nd July 2026 | **Edited:** 28th August 2026 | **Issued:** 01st September 2026

Cited on: Nugraeni, Y. C., Madiistriyatno, H., & Devi, N. K. (2026). Pengaruh Mutu Pelayanan dan Kompetensi Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RS XYZ. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 6(3), 1612-1624.

ABSTRACT

Patient satisfaction is a key indicator of healthcare service quality and reflects the extent to which hospital services meet patients' expectations. Improving service quality and enhancing nurses' competence are essential strategies for increasing patient satisfaction and ensuring the delivery of high-quality healthcare. Therefore, examining the influence of these factors on inpatient satisfaction is important to support continuous quality improvement in hospitals. This study aimed to analyze the effect of service quality on inpatient satisfaction, the effect of nurses' competence on inpatient satisfaction, and the simultaneous effect of service quality and nurses' competence on inpatient satisfaction at RS XYZ. This study employed a quantitative research approach with a descriptive and explanatory design. The population consisted of 93 inpatients at RS XYZ. Because the population size was relatively small, a total sampling technique was applied, resulting in a sample of 93 respondents. Data were analyzed using multiple linear regression, including partial and simultaneous hypothesis testing. The results demonstrated that service quality had a significant positive effect on inpatient satisfaction. Nurses' competence also had a significant positive effect on inpatient satisfaction. Moreover, service quality and nurses' competence simultaneously had a significant positive effect on inpatient satisfaction. These findings suggest that hospital management should prioritize continuous improvements in service quality and strengthen nurses' competencies through training, supervision, and regular performance evaluation to enhance patient satisfaction and improve the overall quality of healthcare services.

Keywords: Service Quality, Nurses' Competence, Inpatient Satisfaction, Healthcare Quality, Hospital Management

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan faktor utama dalam mewujudkan kepuasan pasien dan keberlangsungan daya saing rumah sakit. Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas fisik, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien selama proses pelayanan. Perawat sebagai tenaga kesehatan yang memiliki intensitas kontak paling tinggi dengan pasien memegang peranan penting

dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang baik berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien karena mampu memenuhi harapan pasien terhadap kecepatan pelayanan, ketepatan tindakan, empati, jaminan pelayanan, serta kondisi fasilitas kesehatan (Rivai, Lestari, & Shaleh, 2020; Dewi, Suryawati, & Arso, 2023). Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Fenomena yang terjadi di RS XYZ menunjukkan masih terdapat berbagai permasalahan yang berkaitan dengan mutu pelayanan. Berdasarkan ulasan pasien pada media publik, masih ditemukan keluhan mengenai sikap perawat yang kurang ramah, keterlambatan pelayanan, proses administrasi yang tidak efisien, komunikasi yang kurang baik, hingga dugaan ketidaksesuaian proses penagihan. Hasil pra-survei yang dilakukan peneliti juga menunjukkan bahwa sebagian besar responden belum merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, khususnya pada indikator minat untuk kembali berobat ke rumah sakit. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Penelitian sebelumnya juga menegaskan bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* merupakan determinan utama kepuasan pasien rawat inap (Chrisnandy, Hidayat, & Ruliyandari, 2024; Nisa, Damanik, & Christo, 2024).

Selain mutu pelayanan, kompetensi perawat menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan. Kompetensi perawat mencakup pengetahuan, keterampilan, sikap profesional, kemampuan komunikasi, pengambilan keputusan, serta kemampuan memberikan pelayanan sesuai standar profesi. Berdasarkan hasil pra-survei di RS XYZ, masih ditemukan kelemahan pada aspek konsep diri, motivasi, keterampilan, dan kepedulian perawat. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kualitas pelayanan serta mengurangi tingkat kepuasan pasien. Penelitian Sulistiyowati dan Supratman (2024) menyatakan bahwa kompetensi perawat memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien karena perawat yang kompeten mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Temuan tersebut diperkuat oleh Sudrajat dan Framesthi (2024) yang menjelaskan bahwa peningkatan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit.

Meskipun penelitian mengenai mutu pelayanan maupun kompetensi perawat telah banyak dilakukan, masih terdapat kesenjangan penelitian (research gap). Sebagian besar penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada hubungan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien atau kompetensi perawat terhadap kualitas pelayanan secara terpisah. Penelitian lain juga lebih banyak dilakukan pada rumah sakit pemerintah, puskesmas, maupun instalasi tertentu sehingga karakteristik responden dan lingkungan pelayanan berbeda dengan rumah sakit swasta modern. Selain itu, masih sedikit penelitian yang menguji secara simultan pengaruh mutu pelayanan dan kompetensi perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap dalam satu model analisis regresi. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi empiris melalui pengujian kedua variabel tersebut secara bersama-sama pada konteks pelayanan rawat inap di RS XYZ (Makanoneng et al., 2024; Lontoh et al., 2024).

Urgensi penelitian ini semakin kuat apabila dikaitkan dengan tuntutan peningkatan mutu pelayanan rumah sakit di Indonesia. Kementerian Kesehatan menjadikan kepuasan pasien sebagai salah satu indikator mutu pelayanan rumah sakit yang harus dipenuhi. Di sisi lain, meningkatnya persaingan antar rumah sakit menuntut setiap penyedia layanan kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan kompetensi sumber daya manusia, khususnya perawat. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pasien akan cenderung melakukan kunjungan ulang, memberikan rekomendasi kepada orang lain, serta memiliki tingkat loyalitas yang lebih tinggi apabila memperoleh pelayanan yang berkualitas dan diberikan oleh tenaga kesehatan yang kompeten (Dewi, Yanti, & Saputra, 2020; Rivai et al., 2020).

Berdasarkan urian di atas, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen rumah sakit sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi manajemen RS XYZ dalam menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan dan pengembangan kompetensi perawat secara berkelanjutan.

LANDASAN TEORI

Mutu pelayanan merupakan tingkat kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Dalam sektor rumah sakit, mutu pelayanan tidak hanya diukur dari keberhasilan tindakan medis, tetapi juga dari proses pelayanan yang diterima pasien

selama menjalani perawatan. Konsep mutu pelayanan banyak mengacu pada model SERVQUAL yang terdiri atas lima dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam menilai kualitas pelayanan karena mampu menggambarkan aspek fisik pelayanan, ketepatan pelayanan, kecepatan merespons kebutuhan pasien, jaminan profesionalisme petugas, serta perhatian yang diberikan kepada pasien. Semakin baik mutu pelayanan yang dirasakan pasien, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang akan terbentuk (Setyawan et al., 2019; Sumarni & Sudiro, 2019).

Kompetensi perawat merupakan kemampuan profesional yang dimiliki perawat dalam melaksanakan asuhan keperawatan sesuai standar praktik dan kode etik profesi. Kompetensi tidak hanya mencakup keterampilan teknis, tetapi juga pengetahuan, kemampuan berpikir kritis, komunikasi interpersonal, sikap profesional, pengambilan keputusan, serta kemampuan memberikan pelayanan yang aman dan berpusat pada pasien. Perawat yang memiliki kompetensi tinggi akan lebih mampu melakukan identifikasi masalah pasien secara tepat, memberikan tindakan sesuai prosedur operasional, serta membangun komunikasi terapeutik yang efektif. Oleh karena itu, kompetensi menjadi salah satu indikator penting dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit karena secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima pasien (Sulistiyowati & Supratman, 2024; Karaca & Durna, 2019).

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien setelah membandingkan antara pelayanan yang diterima dengan harapan sebelum memperoleh pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, sedangkan ketidakpuasan muncul ketika pelayanan yang diterima berada di bawah ekspektasi. Dalam pelayanan rumah sakit, kepuasan pasien umumnya diukur melalui kesesuaian harapan, keinginan untuk menggunakan kembali pelayanan rumah sakit, serta kesediaan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan pelayanan karena berkaitan erat dengan loyalitas pasien, citra rumah sakit, serta keberlangsungan organisasi pelayanan kesehatan (Karaca & Durna, 2019; Oini, Komalasari, & Hasibuan, 2019).

Hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien telah dijelaskan dalam teori kualitas jasa yang menyatakan bahwa kepuasan terbentuk ketika pelayanan yang diterima mampu memenuhi harapan pelanggan. Dalam konteks rumah sakit, pelayanan

yang cepat, tepat, ramah, aman, serta didukung fasilitas yang memadai akan meningkatkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan yang diterima. Sebaliknya, keterlambatan pelayanan, kurangnya empati tenaga kesehatan, maupun komunikasi yang kurang efektif akan menurunkan kepuasan pasien. Penelitian Setyawan et al. (2019) menunjukkan bahwa dimensi SERVQUAL memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien rumah sakit, sedangkan penelitian Sumarni dan Sudiro (2019) menyimpulkan bahwa dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik merupakan determinan utama kepuasan pasien rawat inap.

Hubungan kompetensi perawat dengan kepuasan pasien dapat dijelaskan melalui pendekatan pelayanan keperawatan yang berorientasi pada keselamatan pasien (patient-centered care). Perawat yang memiliki kompetensi tinggi akan mampu memberikan pelayanan secara profesional, cepat, akurat, komunikatif, dan sesuai kebutuhan pasien. Kompetensi tersebut meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit sehingga membentuk kepuasan selama menjalani perawatan. Sebaliknya, rendahnya kompetensi dapat menyebabkan kesalahan komunikasi, keterlambatan tindakan, maupun ketidaktepatan pelayanan yang berdampak pada menurunnya kepuasan pasien. Penelitian Sulistiyowati dan Supratman (2024) membuktikan bahwa kompetensi perawat memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien karena kompetensi merupakan dasar dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu, mutu pelayanan dan kompetensi perawat merupakan dua faktor yang saling melengkapi dalam membentuk kepuasan pasien. Mutu pelayanan mencerminkan kualitas sistem pelayanan rumah sakit, sedangkan kompetensi perawat menggambarkan kualitas sumber daya manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Rumah sakit yang mampu mempertahankan mutu pelayanan sekaligus meningkatkan kompetensi perawat akan lebih mampu memenuhi harapan pasien sehingga menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi. Dengan demikian, secara konseptual dapat dijelaskan bahwa mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, kompetensi perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dan kedua variabel tersebut secara simultan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien rawat inap di RS XYZ. Model konseptual ini menjadi dasar dalam penyusunan hipotesis penelitian.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif dan eksplanatori untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan dan kompetensi perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS XYZ. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan menguji hubungan antarvariabel berdasarkan data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap di RS XYZ yang berjumlah 93 orang. Mengingat jumlah populasi relatif terbatas, penelitian ini menggunakan teknik total sampling, sehingga seluruh anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan sebanyak 93 responden. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen dan literatur yang relevan sebagai pendukung penelitian.

Analisis data dilakukan secara bertahap menggunakan bantuan perangkat lunak statistik. Tahap awal meliputi analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban terhadap setiap indikator variabel penelitian. Selanjutnya dilakukan uji kualitas instrumen yang terdiri atas uji validitas untuk memastikan setiap butir pernyataan mampu mengukur variabel yang diteliti dan uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal, uji multikolinearitas untuk memastikan tidak terjadi korelasi yang tinggi antarvariabel independen, serta uji heteroskedastisitas untuk mengetahui apakah varians residual bersifat konstan. Tahap berikutnya adalah analisis regresi linear berganda untuk mengetahui besarnya pengaruh mutu pelayanan dan kompetensi perawat terhadap kepuasan pasien. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji parsial (uji t) untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, uji simultan (uji F) untuk mengetahui pengaruh kedua variabel independen secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien, serta analisis koefisien determinasi (Adjusted R Square) untuk mengukur besarnya kemampuan model regresi dalam menjelaskan variasi kepuasan pasien, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian.

HASIL PENELITIAN

Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 16,370 + 0,341X_1 + 0,410X_2$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 16,370 mengindikasikan bahwa apabila variabel mutu pelayanan (X_1) dan kompetensi perawat (X_2) dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan, maka nilai kepuasan pasien (Y) sebesar 16,370. Koefisien regresi mutu pelayanan sebesar 0,341 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan mutu pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,341 satuan dengan asumsi kompetensi perawat tetap. Sementara itu, koefisien regresi kompetensi perawat sebesar 0,410 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kompetensi perawat akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,410 satuan dengan asumsi mutu pelayanan tetap. Seluruh koefisien regresi bernilai positif, sehingga menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen bersifat searah.

Berdasarkan nilai Standardized Coefficients (Beta), variabel mutu pelayanan memiliki nilai beta sebesar 0,342, sedangkan kompetensi perawat memiliki nilai beta sebesar 0,553. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kompetensi perawat merupakan variabel yang memberikan pengaruh relatif lebih besar terhadap kepuasan pasien dibandingkan mutu pelayanan. Selain itu, hasil uji parsial menunjukkan bahwa mutu pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 4,520 dengan tingkat signifikansi 0,000, sedangkan kompetensi perawat memiliki nilai t hitung sebesar 7,293 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi kedua variabel lebih kecil dari 0,05, maka keduanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, peningkatan mutu pelayanan dan kompetensi perawat secara langsung akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS XYZ, dengan kompetensi perawat memberikan kontribusi pengaruh yang lebih dominan berdasarkan nilai koefisien beta yang lebih besar.

Pengaruh Mutu pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan pasien (Y)

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), diketahui bahwa variabel mutu pelayanan (X_1) memperoleh nilai t hitung sebesar 4,520, sedangkan t tabel sebesar 1,986 pada taraf signifikansi 5% dengan jumlah sampel sebanyak 93 responden. Karena t hitung lebih

besar dari t table ($4,520 > 1,986$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS XYZ. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa semakin baik mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit, baik dari aspek keandalan pelayanan, daya tanggap petugas, jaminan pelayanan, empati, maupun bukti fisik pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Sebaliknya, apabila mutu pelayanan menurun, tingkat kepuasan pasien juga cenderung menurun. Dengan demikian, mutu pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi harapan pasien, sehingga manajemen RS XYZ perlu terus melakukan perbaikan kualitas pelayanan melalui peningkatan standar operasional, kecepatan pelayanan, keramahan petugas, efektivitas komunikasi, serta penyediaan fasilitas yang memadai agar kepuasan pasien dapat terus ditingkatkan.

Pengaruh Kompetensi perawat (X_2) terhadap Kepuasan pasien (Y)

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), diketahui bahwa variabel kompetensi perawat (X_2) memperoleh nilai t hitung sebesar 7,293, sedangkan t tabel sebesar 1,986 pada taraf signifikansi 5% dengan jumlah sampel sebanyak 93 responden. Karena t hitung lebih besar dari t tabel ($7,293 > 1,986$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kompetensi perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS XYZ. Temuan ini menjelaskan bahwa semakin baik kompetensi yang dimiliki perawat, meliputi kemampuan teknis dalam memberikan asuhan keperawatan, pengetahuan dalam melaksanakan prosedur pelayanan, kemampuan komunikasi, sikap profesional, kepedulian, serta motivasi dalam bekerja, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi langsung dengan pasien, sehingga kompetensi perawat menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan pasien selama proses perawatan. Oleh karena itu, RS XYZ perlu memperkuat pengembangan kompetensi perawat melalui pelatihan berkelanjutan, peningkatan kemampuan komunikasi terapeutik, evaluasi kinerja, serta pembinaan sikap profesional agar kualitas pelayanan keperawatan semakin optimal dan mampu meningkatkan kepuasan pasien.

Uji Simultan

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) melalui analisis ANOVA, diperoleh nilai F hitung sebesar 70,239, sedangkan nilai F tabel sebesar 2,70 pada tingkat signifikansi 5% dengan jumlah sampel sebanyak 93 responden. Karena F hitung lebih besar dari F table ($70,239 > 2,70$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel mutu pelayanan (X_1) dan kompetensi perawat (X_2) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) rawat inap di RS XYZ. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh satu faktor, tetapi merupakan hasil dari kombinasi antara kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit dengan kemampuan profesional perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Mutu pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif, sedangkan kompetensi perawat akan meningkatkan rasa aman, kepercayaan, dan kenyamanan pasien selama menjalani perawatan. Oleh karena itu, RS XYZ perlu melakukan strategi peningkatan pelayanan secara menyeluruh dengan memperhatikan aspek kualitas sistem pelayanan sekaligus pengembangan kompetensi sumber daya manusia keperawatan agar mampu memenuhi harapan pasien dan meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara berkelanjutan.

Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel Model Summary, diperoleh nilai R sebesar 0,781 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel mutu pelayanan (X_1) dan kompetensi perawat (X_2) terhadap kepuasan pasien (Y) rawat inap di RS XYZ. Selanjutnya, nilai R Square sebesar 0,610 menunjukkan bahwa variabel mutu pelayanan dan kompetensi perawat secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi perubahan pada kepuasan pasien sebesar 61%. Artinya, peningkatan atau penurunan kepuasan pasien sebagian besar dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit serta kompetensi yang dimiliki oleh perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan. Sementara itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,601 menunjukkan bahwa setelah dilakukan penyesuaian terhadap jumlah variabel independen dan jumlah sampel penelitian, kemampuan model dalam menjelaskan kepuasan pasien tetap berada pada tingkat yang baik.

Adapun sisanya sebesar 39% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian yang tidak dianalisis dalam penelitian ini, seperti fasilitas rumah sakit, kenyamanan lingkungan perawatan, biaya pelayanan, waktu tunggu, komunikasi dokter, citra rumah sakit, serta faktor psikologis dan harapan individu pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan dan kompetensi perawat merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien, namun rumah sakit juga perlu memperhatikan aspek pelayanan lainnya secara menyeluruh. Dengan demikian, upaya peningkatan kepuasan pasien di RS XYZ tidak hanya dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan dan kompetensi tenaga keperawatan, tetapi juga melalui evaluasi berbagai faktor pendukung lainnya agar pengalaman pasien selama menjalani perawatan semakin optimal.

Pembahasan Penelitian

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda dapat dijelaskan bahwa mutu pelayanan dan kompetensi perawat memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS XYZ. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pasien. Mutu pelayanan mencerminkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien melalui aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan. Ketika pasien memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, aman, dan penuh perhatian, maka persepsi positif terhadap rumah sakit akan semakin meningkat. Temuan ini sejalan dengan pendapat Andriani dan Sunarno (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam membentuk pengalaman pasien dan menentukan tingkat kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kompetensi perawat menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien. Perawat merupakan tenaga kesehatan yang memiliki intensitas interaksi paling tinggi dengan pasien sehingga kemampuan profesional perawat sangat menentukan kualitas pengalaman pasien selama menjalani perawatan. Kompetensi yang mencakup pengetahuan, keterampilan, komunikasi, sikap profesional, serta kemampuan memberikan pelayanan sesuai standar akan meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pasien. Perawat yang kompeten mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif, memahami kebutuhan pasien, serta memberikan dukungan emosional selama proses penyembuhan. Hal ini diperkuat oleh

penelitian Puspitasari dan Arifin (2021) yang menjelaskan bahwa kompetensi tenaga keperawatan berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien melalui pemberian asuhan keperawatan yang profesional.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, mutu pelayanan dan kompetensi perawat secara parsial maupun bersama-sama terbukti memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya terbentuk dari satu aspek pelayanan, tetapi merupakan hasil kombinasi antara kualitas sistem pelayanan rumah sakit dan kemampuan sumber daya manusia yang memberikan pelayanan secara langsung. Rumah sakit yang memiliki standar pelayanan baik namun tidak didukung oleh tenaga perawat yang kompeten akan mengalami kesulitan dalam memenuhi harapan pasien. Sebaliknya, perawat yang kompeten membutuhkan dukungan sistem pelayanan yang berkualitas agar mampu memberikan pelayanan secara optimal. Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi, Rachmawati, dan Handayani (2022) menyatakan bahwa integrasi antara kualitas pelayanan organisasi dan kompetensi tenaga kesehatan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan.

Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa mutu pelayanan dan kompetensi perawat memberikan kontribusi terhadap perubahan tingkat kepuasan pasien, sedangkan sebagian lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pasien memerlukan pendekatan yang menyeluruh dengan memperhatikan berbagai aspek pelayanan kesehatan, seperti kenyamanan fasilitas, sistem administrasi, waktu tunggu, komunikasi antarpetugas, serta harapan individual pasien. Oleh karena itu, RS XYZ perlu mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan melalui evaluasi berkelanjutan, pengembangan kompetensi perawat, serta perbaikan sistem pelayanan secara menyeluruh. Sejalan dengan penelitian Rahman dan Yuliana (2023), peningkatan kualitas layanan rumah sakit secara berkelanjutan menjadi strategi penting dalam membangun kepercayaan pasien dan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan gambaran dari keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi harapan dan

kebutuhan pasien selama memperoleh pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan yang baik mencerminkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, responsif, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan bukan hanya berkaitan dengan aspek teknis pelayanan kesehatan, tetapi juga mencakup pengalaman pasien dalam menerima perhatian, komunikasi, serta perlakuan profesional dari seluruh tenaga kesehatan.

Kompetensi perawat memiliki peran strategis dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Perawat sebagai tenaga kesehatan yang berinteraksi secara langsung dan intensif dengan pasien menjadi salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan pasien selama proses perawatan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi perawat melalui pengembangan pengetahuan, keterampilan, sikap profesional, dan kemampuan komunikasi perlu menjadi bagian dari strategi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pasien tidak dapat dilakukan hanya melalui perbaikan pada satu aspek pelayanan, tetapi membutuhkan pendekatan yang terintegrasi antara kualitas sistem pelayanan rumah sakit dan kualitas sumber daya manusia yang memberikan pelayanan. Implikasi dari penelitian ini adalah RS XYZ perlu menjadikan peningkatan mutu pelayanan dan penguatan kompetensi perawat sebagai prioritas dalam pengembangan strategi pelayanan kesehatan. Upaya tersebut diharapkan mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik, meningkatkan kepercayaan pasien, serta memperkuat citra rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, A., & Sunarno, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 145–153.
- Chrisnandy, E. D., Hidayat, M. S., & Ruliyandari, R. (2024). *The Influence of Nursing Service Quality on JKN Patient Satisfaction in Class III Inpatient Rooms at RSUD Yogyakarta City*. *Jurnal EduHealth*, 15(1), 30–39.
- Dewi, A. R., Suryawati, C., & Arso, S. P. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Indonesia: Literature Review*. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 6(10), 1940–1949.

- Dewi, N. K. A. A., Yanti, N. P. E. D., & Saputra, K. (2020). *The Differences of Inpatients' Satisfaction Level Based on Sociodemographic Characteristics*. Jurnal Ners, 15(2), 175–181.
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). *Patient Satisfaction with the Quality of Nursing Care*. Nursing Open, 6(2), 535–545.
- Lontoh, E., Manengkey, O. K., Nindi, E., & Maengga, S. (2024). *The Relationship of the Quality of Nursing Services with Level of Satisfaction of Inpatient Patients at Siloam Hospital Manado*. Hearty, 12(3), 565–569.
- Makanoneng, J., Rudianto, R., Sediatmoko, S., Pakpahan, M., & Siswoyo, M. (2024). *The Effect of Competence, Work Motivation and Nurse Quality on the Inpatient Service Quality at Bandung Adventist Hospital*. Harmony Management: International Journal of Management Science and Business, 1(4), 312–323.
- Nisa, E. Z., Damanik, B. N., & Christo. (2024). *The Relationship of the Quality of Nursing Services with the Level of Satisfaction of Inpatient Patients*. The International Science of Health Journal, 2(2), 48–58.
- Oini, O., Komalasari, R., & Hasibuan, S. Y. (2019). *Level of Patient Satisfaction with Service Nursing in the Inpatient Unit*. Nursing Current: Jurnal Keperawatan, 5(2), 88–97.
- Pratiwi, R. D., Rachmawati, E., & Handayani, S. (2022). Pengaruh mutu pelayanan dan kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 25(1), 35–44.
- Puspitasari, D., & Arifin, S. (2021). Hubungan kompetensi perawat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat*, 10(3), 210–218.
- Rahman, F., & Yuliana, N. (2023). Strategi peningkatan mutu pelayanan rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pasien. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 11(2), 120–129.
- Rivai, F., Lestari, S., & Shaleh, K. (2020). *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI*. Media Kesehatan Masyarakat Indonesia, 16(1), 38–47.
- Setyawan, F. E. B., Supriyanto, S., Tunjungsari, F., Hanifaty, W. O. N., & Lestari, R. (2019). *Medical Staff Services Quality to Patients Satisfaction Based on SERVQUAL Dimensions*. International Journal of Public Health Science, 8(1), 51–57.
- Sudrajat, A., & Framesthi, D. B. (2024). *The Impact of Nurses Training and Competence on the Quality of Inpatient Services in Bandung Hospital*. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 8(1), 72–84.
- Sulistiyowati, N., & Supratman. (2024). *The Relationship Between Nurse Competence and Patient Satisfaction*. Jurnal EduHealth, 15(1), 187–194.
- Sumarni, T., & Sudiro, S. (2019). *Pengaruh Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Mayong Jepara*. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia, 7(2), 151–156.