



MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DAN KEPUASAN PASIEN

Saturnina Fernandes Belo

Institusi Ilmu Kesehatan STRADA Indonesia

belosaturninafernandes@gmail.com

Abstrak

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengkaji *mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien*. Desain penelitian ini menggunakan literature review yaitu penelitian kepustakaan yang mengkaji jurnal berkualitas kritis, yang telah disaring dengan kriteria inklusi dan menggunakan beberapa basis data seperti Google Scholar, Pubmed dan Science Direct sebagai literasi dalam penelitian ini. Penelusuran artikel tahun 2024 yang dimulai dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni tahun 2024 menunjukkan hasil 2,890 menurut kata kunci mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien, yang disaring menjadi 21 jurnal sesuai tema dan dianalisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien dapat dilakukan dengan 1) mutu sangat penting dalam pelayanan, terutama dalam pelayanan kesehatan/keperawatan di puskesmas dan di rumah sakit guna untuk meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga. 2) dengan memperhatikan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien seperti kualitas produk atau jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana, desain visual dan pelayanan itu sendiri yang meliputi aspek bentuk fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. 3) dampak dari peningkatan mutu pelayanan keperawatan adalah meningkatkan derajat kesehatan/keperawatan, meningkatnya kepuasan pasien dan untuk kembali menggunakan jasa layanan di puskesmas dan rumah sakit.

Kata kunci: *Mutu, Pelayanan, Keperawatan, kepuasan, Pasien*

Abstract

The aim of this research is to examine the quality of nursing services on patient satisfaction. This research design uses a literature review, namely library research that examines critical quality journals, which have been filtered using inclusion criteria and uses several databases such as Google Scholar, Pubmed and Science Direct as literature in this research. A search for articles in 2024 starting from January to June 2024 showed 2,890 results according to the keywords quality of nursing services and patient satisfaction, which were filtered into 21 journals according to themes and analyzed. The research results show that the quality of nursing services and patient satisfaction can be achieved by 1) quality is very important in services, especially in health/nursing services at health centers and hospitals in order to increase patient and family satisfaction. 2) by paying attention to several factors that influence patient satisfaction such as product or service quality, price, emotional, performance, aesthetics, location, facilities, communication, atmosphere, visual design and the service itself which includes aspects of physical form, reliability, responsiveness, guarantee and empathy. 3) the impact of improving the quality of nursing services is to increase the level of health/nursing, increase patient satisfaction and to return to using services at health centers and hospitals.

Keywords: *Quality, Service, Nursing, satisfaction, Patients*

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2025

✉ Corresponding author :

Address : Institusi Ilmu Kesehatan STRADA Indonesia

Email : belosaturninafernandes@gmail.com

INTRODUCTION

Menurut (Carvalho J. G., 2019) Sehat adalah suatu keadaan sejahtera sempurna dari fisik, mental dan sosial yang tidak hanya terbatas pada bebas dari penyakit atau kecacatan saja. Terwujudnya keadaan sehat merupakan kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh orang per orang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan oleh masyarakat. Upaya mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal yang perlu dilakukan salah satu diantaranya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah menyelenggarakan Pelayanan (service) merupakan usaha yang dilakukan untuk melakukan persaingan dengan orang atau organisasi lain sehingga pelayanan yang diberikan dapat menjadi berguna bagi pelanggan/konsumen.

Pelayanan dalam bidang kesehatan menjadi wacana yang terus bergulir dan tidak dapat dilepaskan dari kehidupan sehari-hari. Begitu banyak manusia yang sakit dan memerlukan pertolongan penyembuhannya. Tidak heran bila saat ini rumah sakit berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaiknya kepada pasien terutama dalam meningkatkan fasilitas di segala bidang (Rusdiana, 2014 dalam (Anastasya Shinta Yuliana, Merry Citra Amelia, Bobi Handoko, 2020)).

Menurut (Dita Oisina Gusti Saputri, Byba Melda Suhita, 2023) mutu pelayanan dan fasilitas kesehatan yang berkualitas selalu menjadi harapan bagi setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan dan seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, masyarakat semakin kritis dalam menilai pelayanan kesehatan. Untuk itu fasilitas kesehatan harus terus berbenah meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelayanan kesehatan dan pelayanan yang terkait dengan kebutuhan pasien, yang mudah diakses, pelayanan yang cepat dan akurat, bermutu dan tentunya dengan biaya yang mudah dijangkau.

Mutu yang baik sering dikaitkan dengan kesembuhan, meningkatkan derajat kesehatan atau dari segi pelayanan seperti kecepatan pelayanan, kepuasan terhadap lingkungan fisik yang memadai. Sebaliknya mutu pelayanan kesehatan/keperawatan dinilai buruk mutunya mungkin karena petugas yang bersifat cemberut, meskipun pelayanannya profesional (Carvalho J. G., 2019).

Persepsi mutu yang paling utama bagi pasien adalah kepuasan baik fisik maupun psikologis. Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan bersifat multi dimensial, menurut Robert & Prevost dalam Azwar (1996) dalam (Carvalho J. G., Mutu Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Nasional Guido Valadares Dili Timor Leste, 2019) menyebutkan bahwa: 1)

Mutu bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan (health consumers) lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahmatan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita oleh pasien., 2) Mutu bagi penyelenggara pelayanan kesehatan (health provider) lebih terkait pada dimensi kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi kedokteran mutakhir dan atau adanya otonomi profesi pada waktu menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai kebutuhan pasien., dan 3) Mutu bagi penyandang dana pelayanan kesehatan (health financing) lebih terkait pada dimensi efisiensi pemakaian sumber dana, kewajaran pembiayaan dan kemampuan pelayanan kesehatan mengurangi kerugian penyandang dana pelayanan kesehatan.

Berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pendekatan dan perilaku petugas, kualitas informasi yang diterima, prosedur janji temu, waktu tunggu dan fasilitas umum yang tersedia pada berbagai unit pelayanan kesehatan (Dewi, 2015 dalam (Fitria Eka Resti Wijayanti, Exda Hanung Lidiana, Agung Widiastuti, 2023)).

METHOD

Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah *literature review*, yaitu penelitian kepustakaan yang mengkaji secara kritis pengetahuan, ide, atau bahkan temuan di dalam jurnal kesehatan/keperawatan yang berkualitas, yang disusun secara teoritis dan metodologis untuk suatu topik tertentu (Sugiyono, 2016). Strategi yang digunakan dalam pencarian artikel adalah dengan menggunakan artikel penelitian yang sesuai dengan topik pada data base Google Scholar, Research Gate, Pubmed, dan Science Direct.

Literature review ini dibatasi pencarian literature dalam rentang tahun 2024 (dari bulan Januari sampai dengan Juni 2024) dengan menggunakan kata kunci “mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien” dengan penentuan pertanyaan yang mengikuti teknik PICO. Dimana setiap pertanyaan P adalah mutu, I adalah pelayanan keperawatan, C adalah strategi untuk meningkatkan mutu, O adalah meningkatkannya derajat kesehatan dan kepuasan pasien. Kriteria inklusi dalam kajian literature ini adalah artikel berbentuk *full-text*, berbahasa Indonesia maupun Inggris yang diterbitkan pada tahun 2024, artikel penelitian di dalamnya mencakup dua atau lebih kata kunci pencarian pada database. Alur telaah jurnal disesuaikan dengan gambar berikut:

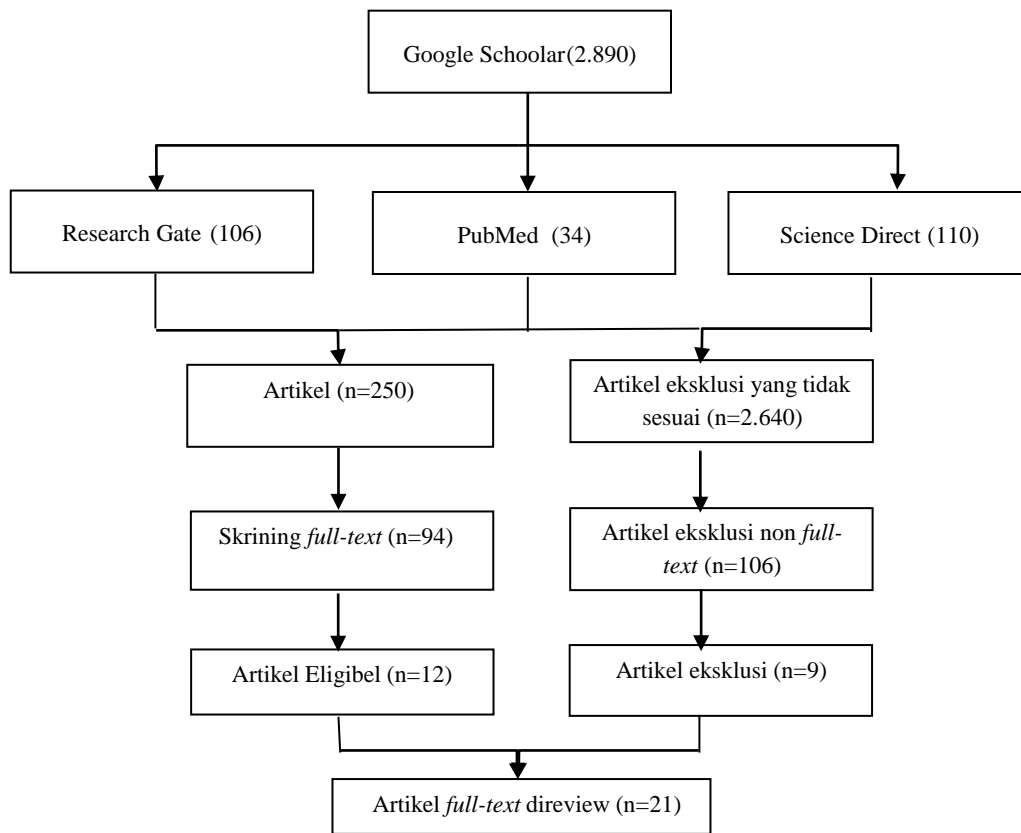


Figure 1. Alur Diagram Hasil Pencarian dan Pemilihan Artikel

Artikel *full-text* dilakukan pemeriksaan untuk memilih jurnal hasil penelitian yang sesuai dengan kriteria inklusi sampel. Diperoleh sebanyak 21 artikel yang memenuhi kriteria

inklusi dan abstrak yang relevan untuk dianalisis tentang mutu pelayan keperawatan terhadap kepuasan pasien.

LITERATURE REVIEW

Tabel 1.1. Literature Review

No	Identity	Summary
1	<p>Title: Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baros Kota Sukabumi</p> <p>Authors: Siti Rismawati Dewi, Johan Budhiana, Enung Tati Amalia</p> <p>Publish: Jurnal Ilmiah Keperawatan Stikes Hang Tuah Surabaya</p> <p>Link: http://journal.stikeshangtuah-sby.ac.id/index.php/JIKSHT</p>	<p>Aim: untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Baros Kota Sukabumi</p> <p>Method: jenis penelitian deskriptif. Populasinya adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Baros dengan sampel sebanyak 248 orang. Teknik pengambilan sampelnya adalah proporsional random sampling dan aksidental sampling. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner.</p> <p>Result: hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan dinilai sangat penting (4,67), kinerja pelayanan kesehatan sangat baik (4,22), dan masih terdapat gap (-0,45). Indikator prioritas yang harus perlu ditingkatkan adalah pada aspek kemampuan petugas kesehatan dalam membuat prioritas tindakan segera, kemampuan petugas kesehatan dalam memprioritaskan tindakan segera, sedangkan indikator prioritas yang sudah baik adalah aspek kebersihan dan kenyamanan ruang pemeriksaan. Nilai CSI sebesar 0,78 termasuk dalam kategori puas.</p>
2	<p>Title: Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Permata Hati Way Jepara Lampung</p> <p>Authors: Nur Hasanah, Tuti Handayani, Mega Nawang Ulan,</p> <p>Publish: Scientific Journal of Nursing and Health</p> <p>Link:</p>	<p>Aim: untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Permata Hati Way Jepara</p> <p>Method: metode yang digunakan adalah cross sectional.</p> <p>Result: menunjukkan distribusi frekuensi mutu pelayanan Kesehatan (80,5%) menyatakan dengan kategori baik. Kepuasan responden</p>

- <https://ejournal.umpri.ac.id/index.php/SJNH/index>
- 3 **Title:** Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien unit rawat jalan RSUD Aliyah 1 Kota Kendari
Authors: Herdas, Tawakal, Rania Fatrizza Pritami
Publish: Jurnal Pelita Sains Kesehatan
Link: <https://ojs.pelitaibu.ac.id/index.php/jpasaik>
- 4 **Title:** Factors That Influence Patient Satisfaction With the Service Quality of Home-Based Teleconsultation During the COVID-19 Pandemic: Cross-Sectional Survey Study
Authors: Guangxia Meng, MSN; Carrie McAiney, PhD; Ian McKillop, PhD; Christopher M Perlman, PhD; Shu-Feng Tsao, PhD; Helen Chen, PhD
Publish: JMIR CARDIO
Link: <https://cardio.jmir.org/2024/1/e51439>
- 5 **Title:** Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien pada Implementasi Program Kesehatan Gratis di Kabupaten Belu
Authors: Simplexius Asa Darius Mauritsius Indriati Andolita Tedju Hinga
Publish: Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)
Link: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/MPPKI/article/view/5281>
- (75,3%) menyatakan puas dan ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Permata Hati Way Jepara dengan p value: 0,043 dan r= 0,661.
- Aim:** untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan RSUD Aliyah 1 Kota Kendari
Method: penelitian kuantitatif dengan desain observasional analitik menggunakan pendekatan cross-sectional.
Result: hasil penelitian menunjukkan 58% pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan, sementara 42% merasa tidak puas. Pengujian statistik chi-square menunjukkan $\rho < \alpha = 0,000 < 0,05$, menolak hipotesis nol dan menyimpulkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.
- Aim:** to understand patient satisfaction with Ontario stroke prevention clinics' rapid shift to a home-based teleconsultation delivery model used during the COVID-19 pandemic.
Method: using a cross-sectional service performance model, we surveyed patients who received telephone or video consultations at 2 Ontario stroke prevention clinics. This survey included closed- and open-ended questions. We used logistic regression and qualitative content analysis to understand factors affecting patient satisfaction with the quality of home-based teleconsultation services
Result: the overall response rate to the web survey was 37.2% (128/344). The quantitative analysis was based on 110 responses, whereas the qualitative analysis included 97 responses. Logistic regression results revealed that responsiveness (adjusted odds ratio [AOR] 0.034, 95% CI 0.006-0.188; P<.001) and empathy (AOR 0.116, 95% CI 0.017-0.800; P=.03) were significant factors negatively associated with low satisfaction (scores of 1, 2, or 3 out of 5). The only characteristic positively associated with low satisfaction was when survey consent was provided by the substitute decision maker (AOR 6.592, 95% CI 1.452-29.927; P=.02). In the qualitative content analysis, patients with both low and high global satisfaction scores shared the same factors of service dissatisfaction (assurance, reliability, and empathy).
- Aim:** untuk mengkaji kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien penerima manfaat implementasi program kesehatan gratis di Kabupaten Belu guna memberi masukan bagi perbaikan program.
Method: penelitian ini menerapkan metode deskriptif kualitatif dan yuridis empiris. Teknik pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan. Studi lapangan menggunakan teknik wawancara, observasi dan focus group discussion yang melibatkan pemangku kebijakan, pelaksana pelayanan kesehatan dan masyarakat penerima manfaat program kesehatan gratis di Kabupaten Belu.
Result: ketersediaan sarana prasarana kesehatan di Kabupaten Belu sudah memenuhi syarat, namun pada kondisi geografi dan topografi di wilayah tertentu aksesibilitasnya masih rendah. Sebagian besar tenaga kesehatan sudah memenuhi

- standar ideal, namun perlu ada kajian dan regulasi lanjutan tentang rasio sumber daya kesehatan dan rasio fasilitas kesehatan agar tercapai standar pelayanan minimum.
- 6 **Title:** Mutu Pelayanan Keperawatan Berdampak Pada Kepuasan Pasien Di IGD RS Dr. Hafiz Cianjur
Authors: Maya Masripah, Sancka Stella, Saiful Gunardi
Publish: Jurnal Ilmu Kesehatan
Link: <https://doi.org/10.62383/quwell.v1i1>
- Aim:** untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di IGD RS Dr. Hafiz Cianjur
Method: desain yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan pendekatan cross-sectional. Sampel yang diambil sebanyak 94 responden dengan menggunakan teknik accidental sampling. Data penelitian diambil menggunakan lembar kuesioner
Result: Hasil penelitian menunjukkan Mutu Pelayanan Keperawatan (56,4%) sebanyak 53 responden kategori sedang dan Kepuasan Pasien (54,3%) sebanyak 51 responden kategori sedang. Hasil pengujian statistik diperoleh nilai significancy 0,002. berdasarkan hasil nilai $p < 0,005$ sehingga terdapat hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.
- 7 **Title:** Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSBT Karimun
Authors: Novalia, Martha Dwi Eliawati, Umi Wardhani, Utari Christya Abulyatama
Publish: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan
Link: <https://doi.org/10.55606/detector.v2i1.3139>
- Aim:** untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan rawat jalan di RSBT Karimun
Method: penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif korelasional dan pendekatan cross-sectional. Metode sampling yang digunakan adalah consecutive sampling dengan besar sample 174 orang pasien rawat jalan Rumah Sakit Bakti Timah Karimun
Result: ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Bakti Timah Karimun
- 8 **Title:** Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Renggali UPTD RSUD Datu Beru Takengon
Authors: Sri Hayati, Deli Theo, Asriwati, Nur Aini, Juliandi Harahap
Publish: Termometer: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan dan Kedokteran
Link: <https://doi.org/10.55606/termometer.v2i1.2837>
- Aim:** untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di ruang inap UPTD RSUD Datu Beru Takengon
Method: penelitian ini adalah survey analitik dengan rancangan cross sectional.
Result: hasil penelitian uji chi square menunjukkan bahwa ada pengaruh 8 variabel yaitu kompetensi teknis, hubungan antar manusia, efektivitas, efisiensi, kontinuitas, keamanan, hubungan antar manusia dan kenyamanan memiliki $p\text{-value} < \alpha 0,05$, artinya kompetensi teknis, hubungan antar manusia, efektivitas, efisiensi, kontinuitas, keamanan, hubungan antar manusia dan kenyamanan mempengaruhi kepuasan pasien di ruang rawat inap UPTD RSUD Datu Beru Takengon, dan uji multivariate ada 8 variabel mempengaruhi kompetensi teknis, hubungan antar manusia, efektivitas, efisiensi, kontinuitas, keamanan, hubungan antar manusia dan kenyamanan dengan hasil uji regresi logistik berganda menunjukkan bahwa variabel kenyamanan paling dominan dengan odds ratio (OR) 18.455 artinya 18 kali mempengaruhi kepuasan pasien.
- 9 **Title:** The influence of service quality, Customer Relationship Management (CRM), and image on patient satisfaction, service marketing performance at a Type B Private Hospital in Makassar
Authors: Mora, Mahfudnurnajamuddin,
- Aim:** to understanding various factors influencing patient satisfaction and service marketing performance in private hospitals in Makassar
Method: Primary data for this study were collected through a survey conducted among 160

Amir, Hasanuddin Damis

Publish: RGSA – REVISTA DE GESTÃO SOCIAL E AMBIENTAL

Link: <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n7-055>

- 10 **Title:** Patient satisfaction with preoperative nursing care and its associated factors in surgical procedures: a cross-sectional study
Authors: Ataro, Bizuayehu Atinafu, Geta, Temesgen, Endirias, Eshetu Elfios, Gadabo, Christian Kebede, Bolado, Getachew Nigussie
Publish: BMC Nursing
Link: <https://doi.org/10.1186/s12912-024-01881-5>

- 11 **Title:** Patient satisfaction and their determinants in outpatient department of a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study
Authors: Bhatt, Laxman Datt, Ghimire, Sandhaya, Khanal, Kabita
Publish: Journal of Patient-Reported Outcomes
Link: <https://doi.org/10.1186/s41687-024-00696-x>

inpatients across four Type B Private Hospitals in Makassar. Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling (SEM), a statistical technique utilized to examine complex relationships among variables.

Result: the findings of the research revealed several significant insights: (1) Service quality, CRM, and image each had a direct impact on patient satisfaction at private hospitals in Makassar. (2) Furthermore, patient satisfaction was found to significantly influence service marketing performance. (3) Additionally, the study identified indirect effects, such as the influence of service quality, CRM, and image on service marketing performance mediated through patient satisfaction.

Aim: to assess patient satisfaction with preoperative nursing care and its associated factors in surgical procedures

Method: A cross-sectional study was conducted, and the data was collected from the randomly selected 468 patients who had undergone surgery during the study period. The collected data was entered into Epidata version 3.1 and analyzed using SPSS version 25 software.

Result: the complete participation and response of 468 participants resulted in a response rate of 100%. Overall patient satisfaction with preoperative nursing care was 79.5%. Sex (Adjusted odds ratio (AOR): 1.14 (95% confidence interval (CI): 0.21–2.91)), payment status for treatment (AOR: 1.45 (95% CI: 0.66–2.97)), preoperative fear and anxiety (AOR: 1.01, 95% CI: 0.49–2.13)), patient expectations (AOR: 3.39, 95% CI: 2.17–7.11)), and preoperative education (AOR: 1.148, 95% CI: 0.54–2.86)) exhibited significant associations with patient satisfaction with preoperative nursing care.

Aim: to assess patient satisfaction and its determinants in a tertiary care public hospital in Nepal.

Method: In this research, a cross-sectional design was employed to examine patient satisfaction within the Outpatient Department of Mental Hospital Lagankhel, Nepal. The study adopted a systematic random sampling approach for respondent selection, and stringent measures were implemented to uphold the validity and reliability of the collected data. To assess patient satisfaction comprehensively, the Patient Satisfaction Questionnaire-III (PSQ-III), developed by the RAND Corporation, was employed in conjunction with relevant sociodemographic variables. Utilizing mean scores and percentages, we calculated satisfaction levels across various dimensions. Additionally, a multinomial logistic regression analysis was conducted to investigate the relationships between patient satisfaction dimensions and sociodemographic characteristics.

Result: This study encompassed perspective of 206 participants, with 57.3% representing patient relatives and 51% being male, median age of 32 years (standard deviation: 12.53). Notably, patients reported higher levels of satisfaction, particularly within the interpersonal relationship dimension, while the technical quality domain received comparatively lower satisfaction ratings.

- Title:** Patient perception of service quality to preanesthetic oral examination: a cross sectional study using the SERVQUAL model
Authors: Ju-Hui Wu, Kun-Tsung Lee, Kuang-I Cheng, Je-Kang Duand Chen-Yi Lee
Publish: BMC Oral Health
Link: <https://doi.org/10.1186/s12903-024-03853>
- Multinomial logistic regression analysis** underscored the significance of sociodemographic factors in shaping patient satisfaction, with age ($p = 0.008$), type of residence ($p = 0.001$), occupation ($p = 0.0019$), income status ($p = 0.014$), time to reach the healthcare facility ($p = 0.013$), and insurance enrollment status ($p = 0.017$) all demonstrating significant associations. These findings illuminate the intricate qualities of patient satisfaction within our healthcare context.
- Aim:** this study was aimed at surveying the perceived service quality and satisfaction of patients who had undergone PAOE based on the SERVQUAL model.
- Method:** this cross-sectional survey was conducted at the Kaohsiung Medical University Hospital using convenience sampling. Patients referred for PAOE (PAOE group) and those who had voluntarily availed dental services (control group) were recruited. A modified SERVQUAL questionnaire was used to assess the perceived service quality and patient satisfaction with dental services.
- Result:** We enrolled 286 (68.8%) and 130 (31.2%) participants in the PAOE and control groups, respectively. The path analysis revealed that the PAOE group scored lower in dimensions of reliability ($\beta = -0.074$, $P = 0.003$), responsiveness ($\beta = -0.148$, $P = 0.006$), and empathy ($\beta = -0.140$, $P = 0.011$). Furthermore, reliability ($\beta = 0.655$, $P < 0.001$) and responsiveness ($\beta = 0.147$, $P = 0.008$) showed a direct effect on patient satisfaction. Overall, participants were highly satisfied with the dental services.
- Aim:** to measure the gap between expectations of patients with cancer for oncology services and their perceptions of the actual service and to identify associated factors at the oncology centre of Tikur Anbessa Specialized Hospital, Ethiopia.
- Method:** An institutional-based cross-sectional study design was conducted using the service quality (SERVQUAL) tools on a sample of 256 hospitalized patients with cancer at the oncology centre of Tikur Anbessa Specialized Hospital. A paired Wilcoxon test and Kruskal-Wallis tests were used to determine the statistically significant difference between expectation and perception and to quantify the strength of association between the level of gap in the quality of Oncology service and dependent variables, respectively.
- Result:** The overall gap in service quality explained by the mean and SD is $-1.42 (\pm 0.41)$. The overall score for expectation and perception is 4.24 (± 0.31) and 2.82 (± 0.37), respectively. Being female, age greater than 65, having a college degree and above, being a patient with cervical cancer, patients with stage 4 cancer and patients who waited for more than 12 months for radiotherapy were found to have a statistically significant higher expectation compared with their perceived

- 14 **Title:** Patient satisfaction with nursing care in infertility patients: A questionnaire survey
Authors: Jing Wang, Lisha Li, Jing Zhou Xinyao Pan, Qing Qi, Hongmei Sun, Ling Wan
Publish: Global Health & Medicine. 2024; 6(2):141-148.
Link: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC11043125/pdf/ghm-6-2-141.pdf>
- 15 **Title:** Hubungan Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Bougenville RSUD dr. Murjani Sampit
Authors: Suryagustina Suryagustina, Tomi Satalar, Sarmawati Sarmawati
Publish: Jurnal Ventilator: Jurnal riset ilmu kesehatan dan Keperawatan
Link: <https://doi.org/10.59680/ventilator.v2i1.962>
- 16 **Title:** Care quality and satisfaction at the cancer hospital – a questionnaire study of older patients with cancer and their family members
Authors: Minna Launonen, Katri Vehviläinen-Julkunen, Santtu Mikkonen and Tarja Kvist
Publish: BMC Health Services Research
Link: <https://doi.org/10.1186/s12913-024-10646-4>
- 17 **Title:** Patient satisfaction with nursing care in an Intensive Care Unit measured through the Nursing Intensive-Care Satisfaction Scale (NICSS)
Authors: A. Mir-Tabara, L. Pardo-Herrera, A. Goni-Blanco, M.T. Martínez-Rodríguez, R. Goni-Viguria
Publish: SEEIUC
Link: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/38523052/>
- care in one or more dimensions of the SERVQUAL tool.
Aim: this study aimed to compare infertility patients' assessments of nurse quality and satisfaction with hospital services.
Method: A descriptive research design
Result: As a result, research efforts are dedicated to a comprehensive exploration and clarification of these dynamic changes, with the goal of providing improved responses to the ongoing evolution within the healthcare domain.
- Aim:** untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan asuhan keperawatan pasien dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Bougenville RSUD dr. Murjani Sampit.
Method: metode penelitian menggunakan desain penelitian korelasi dengan metode cross sectional. Instrumen yang dipakai pada penelitian ini yaitu kuesioner dan uji statistik Rank Spearman yang ditujukan kepada pasien sebanyak 66 orang di Ruang Rawat Inap Bougenville RSUD dr. Murjani Sampit.
Result: Hasil uji spearman rho sebesar 1,000 dan nilai P value 0,000 yakni nilai alpha 0,05 yang berarti H1 diterima, sehingga terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.
- Aim:** to assess the perceptions of older patients with cancer and family members about the quality of care received and evaluate differences between their perceptions. A further aim was to examine which factors explain patients' and family members' levels of satisfaction with the care received.
Method: the study was descriptive and cross-sectional in design. Data were collected from patients (n = 81) and their family members (n = 65) on four wards in a cancer hospital, using the Revised Humane Caring Scale (RHCS). Data were analysed using descriptive statistics, crosstabulation, Wilcoxon signed rank test, and multivariable Analysis of Covariance (ANCOVA)
Result: the family members had more negative perceptions of the quality of care than patients dissatisfaction was related to professional practice (p < 0.001), interaction between patient and health care professionals (p < 0.001), cognition of physical needs (p = 0.024), and human resources (p < 0.001). Satisfaction with overall care was significantly lower among those patients and family members who perceived that they had not been involved in setting clear goals for the patient's care with staff (p = 0.002).
- Aim:** to evaluate patient satisfaction in relation with nursing care in a critical care context; to determine the correlation between critical patient satisfaction and sociodemographic and clinical variables and to describe patient perceptions with nursing care.
Method: A descriptive, prospective, correlational study which includes the analysis of some open questions in the intensive care unit (ICU) of a tertiary level university hospital. The degree

- of satisfaction of all patients discharged from de ICU was evaluated. It was used the validated Spanish version of Nursing Intensive-Care Satisfaction-Scale (NICSS).
- Result:** 111 patients agreed to participate, with a mean age of 64.18 years (CI 95% 61.36---66.88) and with a medium level of satisfaction of 5.83 (CI 95% 5.78–5.88) being 6 the maximum score. Women, older patients and those who reflect a higher degree of recovery, are those who reported greater satisfaction. Three main themes emerged from the analysis of the open-ended questions of the surveys: nurse patient relationship, professional practice environment and ICU nature.
- Aim:** to evaluate the impact and clinical effect of high-quality nursing intervention on the quality of life of elderly cataract patients and its clinical effect
- Method:** this is a clinical comparative study. One hundred and twenty elderly cataract patients admitted to Tianjin Medical University Eye Hospital for surgical treatment were recruited and randomly divided into two groups: the control and experimental group, with 60 cases.
- Result:** No statistically significant difference was observed between the two groups in physical functioning, psychological functioning, social functioning and material life status scores before intervention ($P>0.05$). After the intervention, the above indicators improved significantly in the experimental group compared to the control group, with statistically significant differences ($P=0.00$). Moreover, SAS and SDS decreased significantly in the experimental group compared to the control group, with statistically significant differences ($P=0.00$).
- 18 **Title:** Study on the impact and clinical effect of high-quality nursing intervention on the quality of life of elderly cataract patients
Authors: Kunkun Zuo, Zhaoqing Sun, Kai Wen
Publish: Pak J Med Sci
Link: <https://doi.org/10.12669/pjms.40.3.7526>
- 19 **Title:** Mutu Pelayanan Keperawatan Berdampak Pada Kepuasan Pasien Di IGD RS Dr. Hafiz Cianjur
Authors: Maya Masripah, Sancka Stella, Saiful Gunardi
Publish: Quantum Wellness
Link: <https://doi.org/10.62383/quwell.v1i1.96>
- 20 **Title:** Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pandega Pangandaran
Authors: Ganjar Iskandar, Apri Budianto, Aini Kusniawati
Publish: Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah
Link: <https://doi.org/10.61132/nuansa.v2i2882>
- Aim:** untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di IGD RS Dr. Hafiz Cianjur
- Method:** Desain yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan pendekatan cross-sectional. Sampel yang diambil sebanyak 94 responden dengan menggunakan teknik accidental sampling. Data penelitian diambil menggunakan lembar kuesioner
- Result:** Hasil penelitian menunjukkan Mutu Pelayanan Keperawatan (56,4%) sebanyak 53 responden kategori sedang dan Kepuasan Pasien (54,3%) sebanyak 51 responden kategori sedang. Hasil pengujian statistik diperoleh nilai significancy 0,002. berdasarkan hasil nilai $p < 0,005$. Dan ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.
- Aim:** untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pandega Pangandaran
- Method:** Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei eksplanatori dengan metodologi kuantitatif. Metodologi analisis data yang digunakan meliputi pengujian instrumen untuk menilai validitas dan reliabilitas, pengujian model penelitian dengan menggunakan koefisien determinasi, dan pengujian hipotesis dengan

- 21 **Title:** Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSBT Karimun
Authors: Martha Dwi Novalia, Umi Eliawati, Utari Christya Wardhan
Publish: Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan
Link: <https://doi.org/10.55606/detector.v2i1.3139>

menggunakan uji-t.

Result: hasil penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang kuat dan menguntungkan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Pandega Pangandaran. Dengan demikian terdapat hubungan langsung antara tingkat pelayanan prima dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Pandega Pangandaran.

Aim: untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan rawat jalan di RSBT Karimun

Method: penelitian deskriptif korelasional dan pendekatan cross-sectional. Metode sampling yang digunakan adalah consecutive sampling dengan besar sample

174 orang pasien rawat jalan Rumah Sakit Bakti Timah Karimun. Data penelitian dikumpulkan melalui pengisian kuesioner oleh responden. Data hasil penelitian dianalisa secara univariat dengan tabel frekuensi dan uji bivariate dengan uji Chi Square.

Result: ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Bakti Timah Karimun

Pembahasan

Mutu pelayanan keperawatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan keperawatan yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan kepuasan rata – rata penduduk serta dipihak lain tatacara penyelenggaraan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah di tetapkan. Sedangkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan – harapannya (Carvalho, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian (Siti Rismawati Dewi, Johan Budhiana, Enung Tati Amalia, 2024) menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan dinilai sangat penting (4,67), kinerja pelayanan kesehatan sangat baik (4,22), dan masih terdapat kesenjangan (-0,45). Indikator prioritas yang harus ditingkatkan adalah pada aspek kemampuan tenaga kesehatan dalam memprioritaskan tindakan segera, kemampuan tenaga kesehatan dalam memprioritaskan tindakan segera, sedangkan indikator prioritas yang sudah baik adalah aspek indikator yang sudah baik adalah aspek kebersihan dan kenyamanan ruang pemeriksaan. Nilai CSI sebesar 0,78 termasuk dalam kategori puas.

Berdasarkan hasil penelitian (Nur Hasanah, Tuti Handayani, Mega Nawang Ulan, 2024) menunjukkan bahwa distribusi frekuensi mutu pelayanan Kesehatan (80,5%) menyatakan dengan kategori baik. Kepuasan responden (75,3%) menyatakan puas dan ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSU Permata Hati Way Jepara dengan p value: 0,043 dan r= 0,661.

Berdasarkan hasil penelitian (Herdas, Tawakal, Rania Fatrizza Pritami, 2024) menunjukkan bahwa 58% pasien merasa puas

dengan kualitas pelayanan, sementara 42% merasa tidak puas. Pengujian statistik chi-square menunjukkan $p < \alpha = 0,000 < 0,05$, menolak hipotesis nol dan ada hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian (Guangxia Meng at al, 2024) menunjukkan bahwa analisis kuantitatif didasarkan pada 110 tanggapan, sedangkan analisis kualitatif mencakup 97 tanggapan. Hasil regresi logistik menunjukkan bahwa daya tanggap (adjusted odds ratio [AOR] 0.034, 95% CI 0.006-0.188; $P < .001$) dan empati (AOR 0.116, 95% CI 0.017-0.800; $P = .03$) merupakan faktor signifikan yang berhubungan negatif dengan kepuasan rendah (skor 1, 2, atau 3 dari 5). Satu-satunya karakteristik yang berhubungan positif dengan rendahnya kepuasan adalah ketika persetujuan survei diberikan oleh pengambil keputusan pengganti (AOR 6,592, 95% CI 1,452-29,927; $P = 0,02$). Dalam analisis kualitatif, pasien dengan skor kepuasan global yang rendah dan tinggi memiliki faktor ketidakpuasan layanan yang sama (jaminan, keandalan, dan empati).

Berdasarkan hasil penelitian (Simplexius Asa, Darius Mauritsius, Indriati Andolita Tedju Hinga, 2024) menunjukkan bahwa ketersediaan sarana prasarana kesehatan di Kabupaten Belu sudah memenuhi syarat, namun pada kondisi geografi dan topografi di wilayah tertentu aksesibilitasnya masih rendah. Sebagian besar tenaga kesehatan sudah memenuhi standar ideal, namun perlu ada kajian dan regulasi lanjutan tentang rasio sumber daya kesehatan dan rasio fasilitas kesehatan agar tercapai standar pelayanan minimum.

Berdasarkan hasil penelitian (Maya Masripah, Sancka Stella, Saiful Gunardi, 2024) menunjukkan bahwa Mutu Pelayanan Keperawatan (56,4%) sebanyak 53 responden kategori sedang dan Kepuasan Pasien (54,3%) sebanyak 51 responden kategori sedang. Hasil

pengujian statistik diperoleh nilai signficancy 0,002. berdasarkan hasil nilai $p < 0,005$ sehingga terdapat hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian (Novalia, 2024) menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Bakti Timah Karimun.

Berdasarkan hasil penelitian (Sri Hayati at al, 2024) menunjukkan bahwa ada pengaruh 8 variabel yaitu kompetensi teknis, hubungan antar manusia, efektivitas, efisiensi, kontinuitas, keamanan, hubungan antar manusia dan kenyamanan memiliki p -value $< \alpha 0,05$, artinya kompetensi teknis, hubungan antar manusia, efektivitas, efisiensi, kontinuitas, keamanan, hubungan antar manusia dan kenyamanan mempengaruhi kepuasan pasien di ruang rawat inap UPTD RSUD Datu Beru Takengon, dan uji multivariate ada 8 variabel mempengaruhi kompetensi teknis, hubungan antar manusia, efektivitas, efisiensi, kontinuitas, keamanan, hubungan antar manusia dan kenyamanan dengan hasil uji regresi logistik berganda menunjukkan bahwa variabel kenyamanan paling dominan dengan odds ratio (OR) 18.455 artinya 18 kali mempengaruhi kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian (Mora at al, 2024) menunjukkan bahwa hasil penelitian menunjukkan beberapa wawasan penting: (1) Kualitas layanan, CRM, dan citra masing-masing memiliki dampak langsung terhadap kepuasan pasien di rumah sakit swasta di Makassar. (2) Selanjutnya kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap kinerja pemasaran jasa. (3) Selain itu, penelitian ini mengidentifikasi efek tidak langsung, seperti pengaruh kualitas layanan, CRM, dan citra terhadap kinerja pemasaran layanan yang dimediasi melalui kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian (Bizuyayehu Atinafu Ataro at al, 2024) menunjukkan bahwa partisipasi lengkap dan respon 468 peserta menghasilkan tingkat respon 100%. Kepuasan pasien secara keseluruhan terhadap asuhan keperawatan pra operasi adalah 79,5%. Jenis Kelamin (Rasio odds yang disesuaikan (AOR): 1,14 (95% interval kepercayaan (CI): 0,21–2,91)), status pembayaran untuk pengobatan (AOR: 1,45 (95% CI: 0,66–2,97)), ketakutan dan kecemasan sebelum operasi (AOR : 1,01, 95% CI: 0,49–2,13)), ekspektasi pasien (AOR: 3,39, 95% CI: 2,17–7,11)), dan pendidikan pra operasi (AOR: 1,148, 95% CI: 0,54–2,86)) menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan pra operasi.

Berdasarkan hasil penelitian (Laxman Datt Bhatt, Sandhaya Ghimire, Kabita Khanal, 2024) menunjukkan bahwa penelitian ini mencakup perspektif 206 peserta, dengan 57,3% mewakili kerabat pasien dan 51% adalah laki-laki, usia rata-rata 32 tahun (standar deviasi: 12,53). Khususnya, pasien melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi, terutama dalam dimensi hubungan interpersonal,

sedangkan domain kualitas teknis menerima peringkat kepuasan yang relatif lebih rendah. Analisis regresi logistik multinomial menggarisbawahi pentingnya faktor sosiodemografi dalam membentuk kepuasan pasien, dengan usia ($p = 0,008$), jenis tempat tinggal ($p = 0,001$), pekerjaan ($p = 0,0019$), status pendapatan ($p = 0,014$), waktu untuk mencapai fasilitas kesehatan ($p = 0,013$), dan status pendaftaran asuransi ($p = 0,017$) semuanya menunjukkan hubungan yang signifikan. Temuan ini memperjelas kualitas kepuasan pasien yang rumit dalam konteks layanan kesehatan kita.

Berdasarkan hasil penelitian (Ju Hui Wu at al, 2024) menunjukkan bahwa kami mendaftarkan 286 (68,8%) dan 130 (31,2%) peserta dalam kelompok PAOE dan kelompok kontrol. Analisis jalur menunjukkan bahwa kelompok PAOE mendapat skor lebih rendah dalam dimensi keandalan ($\beta = -0,074$, $P = 0,003$), daya tanggap ($\beta = -0,148$, $P = 0,006$), dan empati ($\beta = -0,140$, $P = 0,011$). Selanjutnya reliabilitas ($\beta = 0,655$, $P < 0,001$) dan daya tanggap ($\beta = 0,147$, $P = 0,008$) menunjukkan pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Secara keseluruhan, peserta sangat puas dengan layanan gigi.

Berdasarkan hasil penelitian (Girmachew Admasu Wasihun at al, 2024) menunjukkan bahwa kesenjangan keseluruhan dalam kualitas layanan yang dijelaskan oleh mean dan SD adalah $-1,42 (\pm 0,41)$. Skor keseluruhan untuk ekspektasi dan persepsi masing-masing adalah $4,24 (\pm 0,31)$ dan $2,82 (\pm 0,37)$. Wanita, usia lebih dari 65 tahun, memiliki gelar sarjana, pasien kanker serviks stadium 4, dan pasien yang menunggu lebih dari 12 bulan untuk radioterapi ditemukan memiliki harapan hidup yang lebih tinggi secara signifikan secara statistik dibandingkan dengan mereka yang menjalani radioterapi. Perawatan yang dirasakan dalam satu atau lebih dimensi alat SERVQUAL.

Berdasarkan hasil penelitian (Jing Wang at al, 2024) menunjukkan bahwa sebagai hasilnya, upaya penelitian didedikasikan untuk eksplorasi dan klarifikasi komprehensif terhadap perubahan dinamis ini, dengan tujuan memberikan respons yang lebih baik terhadap evolusi yang sedang berlangsung dalam domain layanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian (Suryagustina Suryagustina, Tomi Sataral, Sarmawati Sarmawati, 2024) menunjukkan bahwa hasil uji spearman rho sebesar 1,000 dan nilai P value 0,000 yakni nilai alpha 0,05 yang berarti H_1 diterima, sehingga terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian (Minna Launonen at al, 2024) menunjukkan bahwa anggota keluarga memiliki lebih banyak persepsi negatif terhadap kualitas layanan dibandingkan ketidakpuasan pasien terkait dengan praktik profesional ($p < 0,001$), interaksi antara pasien dan profesional layanan kesehatan ($p < 0,001$), kognisi kebutuhan fisik

($p = 0,024$), dan sumber daya manusia ($p < 0,001$). Kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan secara signifikan lebih rendah di antara pasien dan anggota keluarga yang merasa bahwa mereka tidak dilibatkan dalam menetapkan tujuan yang jelas untuk perawatan pasien dengan staf ($p = 0,002$).

Berdasarkan hasil penelitian (A. Mir-Tabar at al, 2024) menunjukkan bahwa 111 pasien setuju untuk berpartisipasi, dengan usia rata-rata 64,18 tahun (CI 95% 61,36-66,88) dan dengan tingkat kepuasan sedang 5,83 (CI 95% 5,78-5,88) menjadi 6 skor maksimum. Wanita, pasien yang lebih tua, dan mereka yang menunjukkan tingkat kesembuhan yang lebih tinggi, adalah mereka yang melaporkan kepuasan yang lebih besar. Tiga tema utama muncul dari analisis pertanyaan terbuka survei: hubungan perawat dengan pasien, lingkungan praktik profesional, dan sifat ICU.

Berdasarkan hasil penelitian (Kunkun Zuo, Zhaoqing Sun, , Kai Wen, 2024) menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan signifikan secara statistik yang diamati antara kedua kelompok dalam skor fungsi fisik, fungsi psikologis, fungsi sosial dan status kehidupan material sebelum intervensi ($P > 0,05$). Setelah intervensi, indikator-indikator di atas meningkat secara signifikan pada kelompok eksperimen dibandingkan dengan kelompok kontrol, dengan perbedaan yang signifikan secara statistik ($P = 0,00$). Selain itu, SAS dan SDS menurun secara signifikan pada kelompok eksperimen dibandingkan dengan kelompok kontrol, dengan perbedaan yang signifikan secara statistik ($P = 0,00$).

Berdasarkan hasil penelitian (Maya Masripah, Sancka Stella, Saiful Gunard, 2024) menunjukkan bahwa hasil penelitian menunjukkan Mutu Pelayanan Keperawatan (56,4%) sebanyak 53 responden kategori sedang dan Kepuasan Pasien (54,3%) sebanyak 51 responden kategori sedang. Hasil pengujian statistik diperoleh nilai signifikancy 0,002. berdasarkan hasil nilai $p < 0,005$. Dan ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian (Ganjar Iskandar, Apri Budianto, Aini Kusniawati, 2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang kuat dan menguntungkan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Pandega Pangandaran. Dengan demikian terdapat hubungan langsung antara tingkat pelayanan prima dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Pandega Pangandaran.

Berdasarkan hasil penelitian (Martha Dwi Novalia, 2024) menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Bakti Timah Karimun.

SIMPULAN

Berdasarkan temuan dalam pembahasan tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien merupakan dua hal yang saling berkaitan sehingga 1) mutu sangat penting

dalam pelayanan, terutama dalam pelayanan kesehatan/keperawatan di puskesmas dan di rumah sakit guna untuk meningkatkan kepuasan pasien dan keluarga. 2) dalam implementasinya harus memperhatikan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien seperti kualitas produk atau jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana, desain visual dan pelayanan itu sendiri yang meliputi aspek bentuk fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. 3) dampak dari peningkatan mutu pelayanan keperawatan adalah meningkatnya kepuasan pasien dan untuk kembali menggunakan jasa layanan di puskesmas dan rumah sakit.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan guna mencapai kepuasan pasien hendaknya memperhatikan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien seperti kualitas produk atau jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana, desain visual dan pelayanan itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Mir-Tabar at al. (2024). Patient satisfaction with nursing care in an Intensive Care Unit measured through the Nursing Intensive-Care Satisfaction Scale (NICSS). *SEEIUC*, 1-10.
- Anastasya Shinta Yuliana, Merry Citra Amelia, Bobi Handoko. (2020). PERSEPSI KOMUNIKASI EFEKTIF PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP RSUD PETALA BUMI PROVINSI RIAU. *Journal of Hospital Administration and Management*, 1-10.
- Bizuayehu Atinafu Ataro at al. (2024). Patient satisfaction with preoperative nursing care and its associated factors in surgical procedures : a cross-sectional study. *BMC Nursing*, 1-13.
- Carvalho, J. G. (2019). Mutu Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit Nasional Guido Valadares Dili Timor Leste. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 1-12.
- Dita Oisina Gusti Saputri, Byba Melda Suhita. (2023). STRATEGI MANAGEMEN MUTU PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS NAWANGAN KABUPATEN PACITAN. *Jurnal Pengabdian Komunitas*, 1-6.
- Fitria Eka Resti Wijayanti, Exda Hanung Lidiana, Agung Widiastuti. (2023). Hubungan Waktu Tunggu Pasien dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Sehat Karanganyar. *ISYIYAH SURAKARTA JOURNAL OF NURSING*, 40-45.
- Ganjar Iskandar, Apri Budianto, Aini Kusniawati. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pandega Pangandaran. *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu*

- Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 31-38.
- Girmachew Admasu Wasihun at al. (2024). *BMJ Open*, 1-10.
- Guangxia Meng at al. (2024). Factors That Influence Patient Satisfaction With the Service Quality of Home-Based Teleconsultation During the COVID-19 Pandemic: Cross-Sectional Survey Study. *JMIR CARDIO*, 1-17.
- Herdas, Tawakal, Rania Fatrizza Pritami. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan RSUD Aliyah 1 Kota Kendari. *Jurnal Pelita Sains Kesehatan*.
- Jing Wang at al. (2024). Patient satisfaction with nursing care in infertility patients: A questionnaire survey. *Global Health & Medicine*, 141-148.
- Ju Hui Wu at al. (2024). Patient perception of service quality to preanesthetic oral examination: a cross-sectional study using the SERVQUAL model. *BMC Oral Health*, 1-8.
- Kunkun Zuo, Zhaoqing Sun, , Kai Wen. (2024). Study on the impact and clinical effect of high-quality nursing intervention on the quality of life of elderly cataract patients. *Open Access*, 499-504.
- Laxman Datt Bhatt, Sandhaya Ghimire, Kabita Khanal. (2024). Patient satisfaction and their determinants in outpatient department of a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study. *Journal of Patient-Reported Outcomes*, 1-9.
- Martha Dwi Novalia, U. E. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSBT Karimun . *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 49-61.
- Maya Masripah, Sancka Stella, Saiful Gunard. (2024). Mutu Pelayanan Keperawat Berdampak Pada Kepuasan Pasien Di IGD RS Dr. Hafiz Cianjur. *Quantum Wellness : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 35-42.
- Maya Masripah, Sancka Stella, Saiful Gunardi. (2024). Mutu Pelayanan Keperawat Berdampak Pada Kepuasan Pasien Di IGD RS Dr. Hafiz Cianjur. *Quantum Wellness : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 35-42.
- Minna Launonen at al. (2024). Care quality and satisfaction at the cancer hospital – a questionnaire study of older patients with cancer and their family members. *BMC Health Services Research*, 1-9.
- Mora at al. (2024). THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM), AND IMAGE ON PATIENT SATISFACTION AND SERVICE MARKETING PERFORMANCE AT A TYPE B PRIVATE HOSPITAL IN MAKASSAR. *RGSA – Revista de Gestão Social e Ambiental*, 1-20.
- Novalia, M. D. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSBT Karimun. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 49-61.
- Nur Hasanah, Tuti Handayani, Mega Nawang Ulan. (2024). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD PERMATA HATI WAY JEPARA LAMPUNG. *Scientific Journal of Nursing and Health*, 48-55.
- Simplexius Asa, Darius Mauritsius, Indriati Andolita Tedju Hinga. (2024). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien pada Implementasi Program Kesehatan Gratis di Kabupaten Belu. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 1313-1321.
- Siti Rismawati Dewi, Johan Budhiana, Enung Tati Amalia. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Stikes Hang Tuah Surabaya*, 36-45.
- Sri Hayati at al. (2024). Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Renggali UPTD RSUD Datu Beru Takengon. *Termometer: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan dan Kedokteran*, 177-192.
- Suryagustina Suryagustina, Tomi Satar, Sarmawati Sarmawati. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Bougenville RSUD dr. Murjani Sampit. *Jurnal Ventilator: Jurnal riset ilmu kesehatan dan Keperawatan*, 43-58.