

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI POLI UROLOGI DI RUMAH SAKIT TOTO KABILA

Relationship Between Nursing Service Quality and Outpatient Satisfaction at the Urology Clinic of Toto Kabila Hospital

Indah Cahyani Mamu^{1*}

Nasrun Pakaya²

NS. Ita Sulistiani³

¹Universitas Negeri
Gorontalo, Kota Gorontalo,
Provinsi Gorontalo,
Indonesia

^{2,3}Universitas Negeri
Gorontalo, Kota Gorontalo,
Provinsi Gorontalo,
Indonesia

*email:
cahyamamu28@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan keperawatan merupakan salah satu faktor penting dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien serta meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poli Urologi Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain observasional dan pendekatan potong lintang. Sampel penelitian berjumlah 86 pasien rawat jalan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner, sedangkan analisis hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien menggunakan uji Chi-Square dengan tingkat kemaknaan 0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan sebagian besar berada pada kategori cukup sebanyak 55 responden (64%), sedangkan kepuasan pasien sebagian besar berada pada kategori sedang sebanyak 53 responden (61,6%). Hasil uji Chi-Square diperoleh nilai p sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poli Urologi Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan keperawatan merupakan bagian penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan
Keperawatan
Kepuasan Pasien;
Rawat Jalan; Poli Urologi;
Rumah Sakit Umum Daerah
Toto Kabila

Keywords:

Nursing Service Quality;
Patient Satisfaction;
Outpatient; Urology Clinic;
Toto Kabila Regional
General Hospital

Abstract

Nursing service quality is an important factor in meeting patients' needs and expectations and improving their satisfaction with health services. This study aimed to determine the relationship between nursing service quality and outpatient satisfaction at the Urology Clinic of Toto Kabila Regional General Hospital. This study used a quantitative method with an observational design and a cross-sectional approach. The sample consisted of 86 outpatients selected using purposive sampling. Data were collected using questionnaires, while the relationship between nursing service quality and patient satisfaction was analyzed using the Chi-Square test with a significance level of 0.05. The results showed that the majority of respondents rated the quality of nursing services as moderate, with 55 respondents (64%), while patient satisfaction was predominantly in the moderate category, with 53 respondents (61.6%). The Chi-Square test resulted in a p-value of 0.000, which was less than 0.05, indicating a significant relationship between nursing service quality and outpatient satisfaction at the Urology Clinic of Toto Kabila Regional General Hospital. These findings indicate that improving the quality of nursing services is an important effort to enhance patient satisfaction.



PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar masyarakat yang harus dipenuhi melalui pelayanan yang bermutu, aman, efektif, dan terjangkau. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan harapan pasien (Agustina & Sakawati, 2020). Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pasien karena penilaian pasien tidak hanya didasarkan pada hasil pelayanan, tetapi juga pada sikap petugas, komunikasi, ketepatan waktu, daya tanggap, dan kenyamanan selama memperoleh pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diterima, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pasien (Nuraini et al., 2021; Mashita et al., 2022).

Kepuasan pasien merupakan perasaan yang muncul setelah pasien membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapannya. Pelayanan yang sesuai atau melebihi harapan dapat menimbulkan kepuasan, sedangkan pelayanan yang tidak sesuai harapan dapat menyebabkan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit (Candramawa et al., 2020). Dalam pelayanan keperawatan, kualitas pelayanan juga berkaitan dengan komunikasi, perhatian, kecepatan pelayanan, daya tanggap, serta kenyamanan pasien. Pasien umumnya menilai kualitas pelayanan melalui pengalaman nonteknis selama memperoleh pelayanan rawat jalan, sehingga aspek komunikasi dan kenyamanan menjadi bagian penting dalam membentuk kepuasan pasien (Fuseini et al., 2022). Oleh karena itu, evaluasi kualitas pelayanan secara berkelanjutan diperlukan untuk memastikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien (Pratiwi & Pujihastuti, 2019).

Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila memiliki Poli Urologi yang melayani pasien dengan berbagai gangguan pada sistem urinaria dan reproduksi. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Poli Urologi mengalami peningkatan dari 589 pasien pada tahun 2024 menjadi 616 pasien pada tahun 2025. Peningkatan jumlah kunjungan tersebut perlu diimbangi dengan kualitas pelayanan keperawatan yang baik agar kebutuhan dan harapan pasien dapat terpenuhi. Berdasarkan observasi dan wawancara awal terhadap 15 pasien rawat jalan di Poli Urologi, sebanyak 11 pasien menyatakan bahwa pelayanan yang diterima belum sepenuhnya sesuai dengan harapan, terutama berkaitan dengan waktu tunggu pelayanan administrasi dan pelayanan di Poli Urologi yang lebih dari 60 menit, keterbatasan kursi tunggu, serta kebutuhan pasien untuk datang kembali dalam menyelesaikan pemeriksaan lanjutan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan adanya keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Aro Die Hio (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien rawat jalan. Haslinah et al. (2021) juga menunjukkan adanya hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Meskipun demikian, penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien secara khusus pada pelayanan rawat jalan di Poli Urologi RSUD Toto Kabila belum tergambarkan dalam penelitian yang menjadi rujukan pada artikel ini. Posisi penelitian ini terletak pada pengkajian kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien pada unit pelayanan urologi dengan karakteristik pasien dan kondisi pelayanan yang spesifik.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat jalan secara khusus di Poli Urologi RSUD Toto Kabila, dengan mempertimbangkan kondisi pelayanan dan peningkatan jumlah kunjungan pasien pada tahun 2024–2025 serta temuan awal mengenai waktu tunggu, fasilitas ruang tunggu, dan pelayanan pemeriksaan lanjutan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris yang lebih spesifik mengenai kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien pada unit tersebut serta menjadi bahan evaluasi bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poli Urologi Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila

METODOLOGI

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang terdiri atas karakteristik responden, kualitas pelayanan keperawatan, dan kepuasan pasien rawat jalan. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data primer dari pasien rawat jalan di Poli Urologi RSUD Toto Kabila. Data pendukung diperoleh melalui dokumentasi dan data kunjungan pasien Poli Urologi.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain observasional dan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan di Poli Urologi RSUD Toto Kabila pada 10 Februari sampai 12 Mei 2026. Populasi penelitian berjumlah 616 pasien rawat jalan, dengan sampel sebanyak 86 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling* berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, yaitu pasien yang mendapatkan pelayanan di Poli Urologi, mampu berkomunikasi dengan baik, telah memperoleh pelayanan keperawatan minimal satu kali kunjungan, dan bersedia menjadi responden.

Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada responden setelah memperoleh persetujuan melalui *informed consent*. Data yang terkumpul selanjutnya dilakukan pemeriksaan, pengkodean, pemberian skor, dan tabulasi. Analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan distribusi karakteristik responden, kualitas pelayanan keperawatan, dan kepuasan pasien dalam bentuk frekuensi dan persentase. Analisis bivariat dilakukan menggunakan uji *Chi-Square* untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$. Penelitian dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip etika penelitian, meliputi *beneficence*, *respect for human dignity*, *justice*, *informed consent*, *anonymity*, dan *confidentiality*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 86 pasien rawat jalan di Poli Urologi RSUD Toto Kabila. Berdasarkan usia, responden terbanyak berada pada kelompok usia 22–33 tahun sebanyak 37 orang (43%), diikuti usia 41–55 tahun sebanyak 30 orang (34,9%) dan usia 31–40 tahun sebanyak 19 orang (22,1%). Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan berjumlah 53 orang (61,6%), sedangkan laki-laki sebanyak 33 orang (38,4%).

Tabel I. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Usia		
22–33 tahun	37	43,0
31–40 tahun	19	22,1
41–55 tahun	30	34,9
Jenis Kelamin		
Perempuan	53	61,6
Laki-laki	33	38,4
Jumlah	86	100

Sumber: Data primer, 2026.

Distribusi tersebut menunjukkan bahwa responden penelitian didominasi kelompok usia 22–33 tahun dan berjenis kelamin perempuan. Karakteristik responden menjadi bagian penting dalam menggambarkan kondisi pasien yang memperoleh pelayanan di Poli Urologi, meskipun penelitian ini berfokus pada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Kualitas Pelayanan Keperawatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan sebagian besar berada pada kategori cukup, yaitu sebanyak 55 responden (64%), sedangkan kategori baik sebanyak 19 responden (22,1%) dan kategori kurang sebanyak 12 responden (14%).

Tabel II. Kualitas Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan di Poli Urologi RSUD Toto Kabila

Kualitas Pelayanan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Kurang	12	14,0
Cukup	55	64,0
Baik	19	22,1
Jumlah	86	100

Sumber: Data primer, 2026.

Dominannya kategori cukup menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan yang diterima pasien secara umum telah memenuhi kebutuhan pelayanan, tetapi belum sepenuhnya mencapai tingkat pelayanan yang optimal. Kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan pemberi layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna pelayanan (Awaludin & Perceka, 2019). Dalam pelayanan keperawatan, aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik menjadi bagian yang dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Aro Die Hio (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien rawat jalan. Temuan tersebut memperkuat bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan bagian penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi pasien.

Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien sebagian besar berada pada kategori sedang, yaitu sebanyak 53 responden (61,6%), sedangkan kategori rendah sebanyak 25 responden (29,1%) dan kategori tinggi sebanyak 8 responden (9,3%).

Tabel III. Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Urologi RSUD Toto Kabila

Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Rendah	25	29,1
Sedang	53	61,6
Tinggi	8	9,3
Jumlah	86	100

Sumber: Data primer, 2026.

Dominannya kepuasan kategori sedang menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai pelayanan yang diterima telah memenuhi harapan pada tingkat tertentu, tetapi belum sepenuhnya memberikan kepuasan yang optimal. Kepuasan pasien terbentuk dari perbandingan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien (Kotler & Keller, 2015). Oleh karena itu, peningkatan kualitas interaksi, ketepatan pelayanan, daya tanggap, dan perhatian perawat dapat menjadi bagian penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Haslinah et al. (2021) yang menemukan adanya hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dimensi pelayanan seperti keberwujudan, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati memiliki keterkaitan dengan kepuasan pasien.

Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poli Urologi RSUD Toto Kabila. Pada kualitas pelayanan kategori kurang, terdapat 10 responden (11,6%) dengan kepuasan rendah dan 2 responden (2,3%) dengan kepuasan sedang. Pada kualitas pelayanan kategori cukup, terdapat 15 responden (17,4%) dengan kepuasan rendah, 34 responden (39,3%) dengan kepuasan sedang, dan 6 responden (7,0%) dengan kepuasan tinggi. Sementara itu, pada kualitas pelayanan kategori baik terdapat 17 responden (19,8%) dengan kepuasan sedang dan 2 responden (2,4%) dengan kepuasan tinggi.

Tabel IV. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan	Rendah n (%)	Sedang n (%)	Tinggi n (%)	<i>p-value</i>
Kurang	10 (11,6)	2 (2,3)	0 (0)	0,000
Cukup	15 (17,4)	34 (39,3)	6 (7,0)	
Baik	0 (0)	17 (19,8)	2 (2,4)	
Total	25 (29,0)	53 (61,6)	8 (9,4)	

Sumber: Data primer, 2026.

Hasil uji *Chi-Square* memperoleh *p-value* = 0,000 ($p < 0,05$), sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat jalan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan merupakan salah satu faktor yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Pelayanan yang diberikan secara tepat, responsif, profesional, dan disertai komunikasi serta perhatian kepada pasien dapat membentuk pengalaman pelayanan yang lebih positif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurun Nahriyah (2023) yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah. Karaca et al. (2018) juga menjelaskan bahwa komunikasi antara perawat dan

pasien merupakan aspek penting dalam pelayanan berkualitas yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat penelitian sebelumnya bahwa peningkatan kualitas pelayanan keperawatan perlu menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan di Poli Urologi RSUD Toto Kabila sebagian besar berada pada kategori cukup (64%), sedangkan kepuasan pasien rawat jalan sebagian besar berada pada kategori sedang (61,6%). Hasil uji Chi-Square diperoleh $p\text{-value} = 0,000$ ($p < 0,05$), sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poli Urologi RSUD Toto Kabila. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel atau faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan pasien serta menggunakan cakupan responden dan lokasi penelitian yang lebih luas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila, khususnya pihak Poli Urologi, yang telah memberikan izin dan dukungan selama pelaksanaan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh pasien yang telah bersedia menjadi responden serta memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian. Penulis turut menyampaikan penghargaan kepada dosen pembimbing, sivitas akademika, dan semua pihak yang telah memberikan bantuan, arahan, serta dukungan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dan artikel ini dapat diselesaikan dengan baik.

REFERENSI

- Agustina, N., & Sakawati, H. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar.
- Awaludin, A., & Perceka, I. (2020). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruangan IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(2), 270–277.
- Candramawa, C., et al. (2020). Analisis kepuasan pasien TNI sebelum dan sesudah penerapan JKN di ruang rawat inap kelas II RS Dik Pusdikkes Kodiklat TNI AD. *Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 3(1).
- Haslinah, et al. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Manajemen pemasaran* (Edisi 13, Jilid 1). Jakarta: Erlangga.
- Luan, et al. (2018). Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia*.
- Mashita, D. A., Rachmawati, E., Deharja, A., & Ardiyanto, E. T. (2022). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di FKTP: Literature review. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 3(2), 177–189.
- Meiti Yolanda U. Hamid, M. Y., Pakaya, N., & Salawali, S. H. (2025). Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo. *Jurnal Pusat Multidisiplin Indonesia (MICJO)*, 2.
- Rizkiyah, K. (2018). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Waluyo Jati Kraksaan. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 5(2), 221–230.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen pemasaran: Teori dan implementasi*. Yogyakarta: C.V. Andi Offset.

- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: Kasus pada pasien rawat jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–15.
- Tjiptono, F. (2018). *Service, quality & satisfaction* (Edisi 3). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, quality & customer satisfaction* (Edisi 5). Yogyakarta: Andi.