

# *Sahabat Sosial*

## *Jurnal Pengabdian Masyarakat*

### **Pelatihan Manajemen Mutu Pelayanan Keperawatan sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit**

**Solehudin<sup>1\*</sup>, Inas Syabanasyah<sup>2</sup>**

*<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju Jakarta*

**\*Correspondent Author:** Solehudin, Email: [solehsulehudin412@gmail.com](mailto:solehsulehudin412@gmail.com)

#### **ABSTRACT**

*Quality nursing services are an essential indicator of hospital performance because they directly influence patient satisfaction. Nurses, as healthcare professionals who interact most frequently with patients, play a strategic role in ensuring high-quality healthcare services. However, challenges remain in implementing nursing quality management, including inconsistent application of service standards, ineffective therapeutic communication, and limited understanding of nursing quality indicators. This community service program aimed to improve nurses' knowledge and competencies regarding nursing service quality management to enhance patient satisfaction in hospitals. The program was conducted through training sessions, interactive lectures, case discussions, nursing service simulations, and evaluations using pre-tests and post-tests. A total of 35 nurses from inpatient wards and other service units participated in the activity. Evaluation was carried out to assess participants' knowledge improvement after the training. The results demonstrated an increase in participants' average knowledge scores from 68.4 during the pre-test to 87.6 during the post-test. Participants showed improved understanding of quality management concepts, nursing quality indicators, SERVQUAL dimensions, patient safety principles, and strategies for improving patient satisfaction. The activity also enhanced participants' awareness of the importance of a quality culture in nursing services. In conclusion, nursing service quality management training effectively improves nurses' knowledge and understanding of quality improvement efforts and patient satisfaction enhancement. Continuous training programs are recommended to support the development of a quality culture in hospitals.*

**Keywords :** *Quality Management, Nursing Services, Patient Satisfaction, Hospital, Training.*

#### **ABSTRAK**

Mutu pelayanan keperawatan merupakan salah satu indikator penting dalam keberhasilan pelayanan rumah sakit karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Perawat sebagai tenaga kesehatan yang paling lama berinteraksi dengan pasien memiliki peran strategis dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Namun demikian, masih ditemukan berbagai kendala dalam implementasi manajemen mutu pelayanan keperawatan, seperti ketidakkonsistenan penerapan standar pelayanan, kurang optimalnya komunikasi terapeutik, dan rendahnya pemahaman tentang indikator mutu keperawatan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan pengetahuan dan kompetensi perawat mengenai manajemen mutu pelayanan keperawatan sebagai upaya peningkatan kepuasan pasien di rumah sakit. Metode kegiatan dilakukan melalui pelatihan, ceramah interaktif, diskusi kasus, simulasi pelayanan keperawatan, serta evaluasi menggunakan pre-test dan post-test. Kegiatan diikuti oleh 35 perawat yang bekerja di ruang rawat inap dan unit pelayanan lainnya. Evaluasi dilakukan untuk mengukur peningkatan

# *Sahabat Sosial*

## *Jurnal Pengabdian Masyarakat*

pengetahuan peserta setelah mengikuti pelatihan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan rata-rata nilai pengetahuan peserta dari 68,4 pada saat pre-test menjadi 87,6 pada saat post-test. Peserta menunjukkan peningkatan pemahaman mengenai konsep mutu pelayanan, indikator mutu keperawatan, dimensi SERVQUAL, keselamatan pasien, dan strategi peningkatan kepuasan pasien. Kegiatan ini juga meningkatkan kesadaran peserta mengenai pentingnya budaya mutu dalam pelayanan keperawatan. Disimpulkan bahwa pelatihan manajemen mutu pelayanan keperawatan efektif dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman perawat mengenai upaya peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Program pelatihan berkelanjutan perlu dilakukan untuk mendukung budaya mutu di rumah sakit.

**Kata Kunci:** *Manajemen Mutu, Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit, Pelatihan*

# *Sahabat Sosial*

## *Jurnal Pengabdian Masyarakat*

### I. PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah lembaga penyedia layanan kesehatan yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang aman, berkualitas, efektif, efisien, dan berfokus pada kebutuhan pasien. Kualitas layanan yang disediakan oleh rumah sakit merupakan salah satu penanda keberhasilan dalam mencapai tujuan pelayanan kesehatan yang maksimal. Di zaman kompetisi pelayanan kesehatan yang semakin ketat, rumah sakit dituntut untuk terus memperbaiki kualitas layanan demi memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat (Agustina, Solin and Khairunnisa, 2023). Pencapaian mutu layanan rumah sakit tidak hanya bergantung pada ketersediaan sarana dan teknologi, tetapi juga pada kompetensi sumber daya manusia, tata kelola yang baik, serta sistem manajemen risiko yang efektif. Implementasi standar akreditasi, pengukuran indikator kinerja klinis dan non-klinis, serta penerapan program peningkatan mutu berkelanjutan (*continuous quality improvement*) menjadi strategi penting untuk menjamin keselamatan pasien dan kepuasan pengguna layanan. Peran kepemimpinan, budaya keselamatan, serta keterlibatan pasien dan keluarga dalam pengambilan keputusan semakin menguat sebagai faktor kunci dalam menciptakan pelayanan yang responsif dan berorientasi pada nilai (Perceka, 2020).

Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kualitas pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan serta harapan pasien sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan yang ada. Pelayanan berkualitas akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap rumah sakit dan berkontribusi pada peningkatan citra lembaga kesehatan. Kualitas layanan yang buruk dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien dan mengurangi loyalitas masyarakat terhadap layanan kesehatan yang disediakan (Putra and Setiawan, 2022). Mutu pelayanan kesehatan juga dipengaruhi oleh faktor komunikasi antarprofesional, hubungan interpersonal antara tenaga kesehatan dan pasien, serta ketersediaan informasi yang transparan dan mudah diakses. Pengukuran mutu melalui indikator klinis, keselamatan pasien, aksesibilitas, waktu tunggu, dan pengalaman pasien (*patient experience*) penting untuk mengidentifikasi area yang perlu perbaikan. Upaya perbaikan mutu yang sistematis melalui pelatihan staf, penerapan protokol berbasis bukti, audit internal, dan penggunaan data untuk pengambilan keputusan akan membantu menurunkan kejadian keselamatan yang merugikan dan meningkatkan outcome pasien (Darado, Kairupan and Sumampouw, 2023).

Pelayanan keperawatan adalah salah satu elemen kunci dalam sistem layanan rumah sakit, sebab perawat adalah tenaga kesehatan yang paling lama berinteraksi dengan pasien selama proses perawatan. Kualitas layanan keperawatan yang diberikan akan sangat berpengaruh terhadap pandangan pasien mengenai mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan (Belo, 2025). Pelayanan keperawatan yang berkualitas melibatkan kompetensi klinis yang baik, komunikasi yang empatik, serta kemampuan koordinasi antarprofesi untuk memastikan kontinuitas perawatan. Selain kemampuan teknis seperti pemberian obat, keperawatan invasif, dan pemantauan tanda vital, aspek non-teknis termasuk pendidikan pasien, dukungan emosional, dan penghormatan terhadap hak serta budaya pasien juga menentukan kepuasan dan hasil klinis. Sistem pendukung seperti standar operasional prosedur, supervisi yang efektif, pendidikan berkelanjutan, dan beban kerja yang wajar diperlukan untuk menjaga konsistensi praktik keperawatan (Fernandes and Nurvita, 2022).

Kepuasan pasien adalah indikator krusial dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan timbul ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan atau melampaui ekspektasi pasien. Pasien yang merasa puas biasanya memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi kepada tenaga medis, lebih patuh terhadap pengobatan, dan cenderung untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan yang sama jika diperlukan (Mahfudhoh and Muslimin, 2020). Kepuasan pasien juga berkaitan erat dengan aspek pengalaman pasien (*patient experience*) seperti kemudahan akses layanan, waktu tunggu, komunikasi yang jelas, rasa dihormati, dan lingkungan pelayanan yang nyaman. Pengukuran kepuasan melalui survei terstandar,

# *Sahabat Sosial*

## *Jurnal Pengabdian Masyarakat*

wawancara, atau indikator pengalaman pasien memungkinkan identifikasi kelemahan layanan dan prioritas perbaikan. Tingkat kepuasan yang tinggi berimplikasi pada outcome klinis yang lebih baik, penurunan angka keluhan dan litigasi, serta promosi dari mulut ke mulut yang positif, sementara ketidakpuasan dapat memicu penurunan kepercayaan publik dan kerugian reputasi (Rohana, 2020).

Usaha memperbaiki kualitas pelayanan keperawatan perlu dilaksanakan secara terencana dengan menerapkan manajemen mutu. Manajemen kualitas adalah suatu pendekatan yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan melalui perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan perbaikan kualitas yang terus-menerus. Dalam pelayanan keperawatan, manajemen mutu berfungsi untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar profesi dan kebutuhan pasien (Rosdawati, 2022). Salah satu hambatan yang masih sering dijumpai dalam layanan keperawatan adalah kurangnya pemahaman perawat mengenai indikator kualitas pelayanan keperawatan. Berbagai indikator kualitas seperti kepatuhan dalam pengenalan pasien, pencegahan risiko terjatuh, pencegahan infeksi yang berhubungan dengan layanan kesehatan, dan dokumentasi keperawatan yang menyeluruh masih memerlukan penguatan melalui pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan (Ulhaq and Ningtiyas, 2022).

Pelatihan adalah salah satu pendekatan yang efektif untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap perawat dalam menerapkan manajemen mutu pelayanan keperawatan. Melalui pelatihan, peserta dapat mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang konsep kualitas, indikator kualitas, kepuasan pasien, keselamatan pasien, serta penerapan budaya kualitas dalam praktik pelayanan sehari-hari (Sari, 2020). Beraneka penelitian mengindikasikan bahwa program pelatihan yang sistematis dapat meningkatkan kemampuan tenaga kesehatan dalam menyajikan pelayanan yang lebih berkualitas. Peningkatan keterampilan ini berkontribusi positif pada kualitas layanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan keluarganya (Dewi, Roza and Yunaspi, 2026).

Berdasarkan kondisi tersebut, tim pengabdian kepada masyarakat menyelenggarakan kegiatan "Pelatihan Manajemen Mutu Pelayanan Keperawatan sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit". Kegiatan ini bertujuan meningkatkan pemahaman dan kompetensi perawat mengenai manajemen mutu pelayanan keperawatan sehingga dapat mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pasien.

## II. METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di salah satu rumah sakit pada bulan Mei tahun 2026. Sasaran kegiatan adalah perawat pelaksana, ketua tim, dan kepala ruangan yang terlibat dalam pelayanan pasien. Metode pelaksanaan kegiatan terdiri atas empat tahapan, yaitu:

1. Tahap Persiapan
  - a. Koordinasi dengan manajemen rumah sakit.
  - b. Penyusunan materi pelatihan.
  - c. Penyusunan instrumen pre-test dan post-test.
2. Tahap Pelaksanaan
  - a. Ceramah mengenai konsep manajemen mutu pelayanan keperawatan.
  - b. Penyampaian indikator mutu pelayanan keperawatan.
  - c. Pembahasan dimensi SERVQUAL.
  - d. Pelatihan komunikasi efektif dan patient-centered care.
  - e. Diskusi kasus dan simulasi pelayanan.
3. Tahap Evaluasi
  - a. Pengukuran pengetahuan menggunakan pre-test dan post-test.

# Sahabat Sosial

## Jurnal Pengabdian Masyarakat

- b. Observasi partisipasi peserta selama kegiatan.
4. Tahap Tindak Lanjut
  - a. Penyusunan rekomendasi penerapan program mutu pelayanan keperawatan di unit kerja masing-masing.
  - b.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Karakteristik Peserta

**Tabel 1.** Distribusi Peserta Berdasarkan Jenis Kelamin (n=35)

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	10	28,6
2	Perempuan	25	71,4
<b>Total</b>		35	100

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar peserta pelatihan berjenis kelamin perempuan sebanyak 25 orang (71,4%), sedangkan peserta laki-laki sebanyak 10 orang (28,6%). Hal ini menunjukkan bahwa profesi keperawatan masih didominasi oleh perempuan sebagaimana karakteristik tenaga keperawatan pada umumnya.

**Tabel 2.** Distribusi Peserta Berdasarkan Lama Kerja (n=35)

No	Lama Kerja	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	< 5 Tahun	9	25,7
2	5–10 Tahun	11	42,9
3	> 10 Tahun	15	31,4
<b>Total</b>		35	100

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa mayoritas peserta memiliki lama kerja 5–10 tahun sebanyak 15 orang (42,9%), diikuti masa kerja lebih dari 10 tahun sebanyak 11 orang (31,4%), dan masa kerja kurang dari 5 tahun sebanyak 9 orang (25,7%). Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta telah memiliki pengalaman klinis yang cukup dalam memberikan pelayanan keperawatan.

#### 2. Evaluasi Pengetahuan Peserta

**Tabel 3.** Perbandingan Nilai Pre-Test dan Post-Test Peserta Pelatihan (n=35)

No	Pengetahuan	Mean ± SD	Min–Max	p-value
1	Pre-Test	68,40 ± 8,75	50–82	0,001
2	Post-Test	87,60 ± 6,42	75–98	
3	Selisih Peningkatan	19,20 ± 5,13	8–30	

Keterangan: Uji Paired Sample t-Test,  $\alpha = 0,05$

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa rata-rata nilai pengetahuan peserta sebelum pelatihan (pre-test) sebesar  $68,40 \pm 8,75$  dan meningkat menjadi  $87,60 \pm 6,42$  setelah pelatihan (post-test). Hasil uji Paired Sample t-Test menunjukkan nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan antara nilai pre-test dan post-test peserta. Peningkatan rata-rata sebesar 19,20 poin menunjukkan bahwa pelatihan manajemen mutu pelayanan keperawatan efektif dalam

# *Sahabat Sosial*

## *Jurnal Pengabdian Masyarakat*

meningkatkan pengetahuan peserta mengenai konsep mutu pelayanan, indikator mutu keperawatan, keselamatan pasien, budaya mutu, serta strategi peningkatan kepuasan pasien.



Gambar 1. Pelaksanaan Kegiatan

Dominasi wanita dalam acara ini mencerminkan situasi tenaga perawat di Indonesia yang masih didominasi oleh perempuan. Ciri-ciri ini dapat mendukung keberhasilan penerapan pelayanan keperawatan yang fokus pada aspek caring dan empati sebagai elemen utama kepuasan pasien (Chain and Hariyati, 2023). Kehadiran dominan perempuan dalam profesi keperawatan juga membawa tantangan dan peluang struktural. Nilai-nilai keperawatan tradisional seperti empati, komunikasi interpersonal, dan perhatian holistik seringkali lebih berkembang, sehingga memudahkan penerapan pendekatan caring yang meningkatkan pengalaman dan kepuasan pasien (Syarifah and Asda, 2023). Dominasi gender ini perlu diimbangi dengan kebijakan pengembangan karier, perlindungan hak tenaga kerja, serta distribusi beban kerja yang adil untuk menghindari risiko burn-out dan ketimpangan dalam posisi kepemimpinan (Jarelnape *et al.*, 2023). Oleh karena itu, manajemen rumah sakit harus mengimplementasikan program pelatihan kepemimpinan, kesempatan karier yang setara, dan lingkungan kerja yang mendukung termasuk pengaturan jam kerja dan layanan dukungan agar potensi positif dominasi perempuan dalam keperawatan bisa dimaksimalkan tanpa mengabaikan kesejahteraan profesionalnya.

Sebagian besar peserta memiliki pengalaman kerja 5–10 tahun, yang mengindikasikan bahwa mereka sudah memiliki pengetahuan klinis yang memadai untuk mengenali berbagai tantangan dalam pelayanan keperawatan. Pengalaman kerja yang cukup membuat peserta lebih mudah menggabungkan konsep mutu ke dalam praktik layanan sehari-hari (Mituhu, Dwiantoro and Kristina, 2021). Pengalaman kerja 5–10 tahun tidak hanya menandakan penguasaan keterampilan teknis, tetapi juga kemampuan dalam pengambilan keputusan klinis, manajemen waktu, dan komunikasi antarprofesional yang lebih matang. Perawat dengan pengalaman tersebut cenderung lebih adaptif terhadap perubahan prosedur, lebih kritis dalam mengenali potensi risiko pasien, dan lebih efektif dalam menerapkan praktik berbasis bukti untuk meningkatkan mutu layanan (Wicaksono and Turangan, 2024). Selain itu, mereka sering menjadi mentor informal bagi staf yang lebih junior, sehingga berperan penting dalam transfer pengetahuan dan pembentukan budaya keselamatan. Untuk memaksimalkan kontribusi kelompok ini, organisasi perlu menyediakan kesempatan pengembangan profesional lanjutan, dukungan untuk keterlibatan dalam kegiatan peningkatan mutu, serta pengakuan yang memotivasi agar pengalaman mereka berdampak positif secara berkelanjutan pada kualitas pelayanan.

# *Sahabat Sosial*

## *Jurnal Pengabdian Masyarakat*

Temuan penelitian menunjukkan peningkatan pengetahuan yang berarti setelah pelatihan. Peningkatan tersebut mengindikasikan bahwa cara pelatihan yang menggabungkan ceramah, diskusi studi kasus, dan simulasi layanan berhasil meningkatkan pemahaman peserta secara efisien. Peningkatan pengetahuan pasca pelatihan juga mencerminkan transfer pembelajaran yang efektif dari teori ke praktik, terutama ketika materi disampaikan secara interaktif dan kontekstual (Rinaldo, Arkeman and Cahyadi, 2025). Metode kombinasi ceramah untuk kerangka konseptual, diskusi studi kasus untuk pengembangan pemikiran kritis, serta simulasi untuk keterampilan praktis memfasilitasi retensi informasi dan meningkatkan kesiapan peserta menghadapi situasi nyata (Bribesh, Azam and Khatibi, 2024). Selain itu, hasil ini menegaskan pentingnya evaluasi pembelajaran berbasis pre-test dan post-test untuk mengukur kemajuan secara kuantitatif serta identifikasi area yang masih memerlukan penguatan. Untuk memastikan perubahan perilaku jangka panjang pada praktik keperawatan, pelatihan harus didukung dengan bimbingan lanjutan, audit praktik klinis, dan kesempatan refleksi serta umpan balik di tempat kerja.

Peningkatan keterampilan perawat dalam manajemen kualitas sangat krusial karena kualitas pelayanan keperawatan berhubungan langsung dengan kepuasan pasien. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin besar tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Peningkatan keterampilan dalam manajemen kualitas mencakup kemampuan merancang dan menerapkan indikator mutu, melakukan audit klinis, menganalisis akar penyebab masalah, serta merancang intervensi perbaikan yang terukur (Mulasih *et al.*, 2024). Perawat yang terampil dalam manajemen kualitas juga lebih mampu berkontribusi pada tim multidisiplin untuk mengoptimalkan alur layanan, mengurangi kesalahan, dan mempercepat respons terhadap insiden keselamatan pasien. Kemampuan tersebut mendukung praktik berbasis bukti dan penggunaan data untuk pengambilan keputusan yang berfokus pada hasil pasien (*patient-centered outcomes*) (Asmeriyanty *et al.*, 2025). Dengan penguatan kapasitas ini melalui pendidikan berkelanjutan, mentoring, dan keterlibatan aktif dalam proyek mutu, organisasi akan melihat perbaikan pada indikator klinis, penurunan keluhan, dan pada akhirnya peningkatan kepuasan serta kepercayaan pasien terhadap layanan rumah sakit.

Selain menambah pengetahuan, pelatihan ini juga mengembangkan kesadaran peserta tentang signifikansi budaya mutu dan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan keperawatan. Penerapan budaya kualitas yang konsisten akan membantu mewujudkan layanan yang aman, efisien, dan berfokus pada kebutuhan pasien (Monalisa, Hilmy and Anindita, 2023). Budaya mutu yang tumbuh di antara tenaga keperawatan mendorong praktik reflektif, pelaporan insiden tanpa rasa takut, dan inisiatif perbaikan yang dipimpin langsung oleh staf di lini depan. Kesadaran ini mendorong perubahan perilaku sehari-hari seperti kepatuhan pada standar keselamatan, dokumentasi yang lebih akurat, dan komunikasi antarprofesi yang lebih baik yang secara kumulatif meningkatkan outcome pasien (Alshammari and Alenezi, 2023). Untuk mempertahankan momentum, perlu adanya dukungan manajerial berupa sumber daya untuk pelatihan lanjutan, sistem penghargaan bagi inovasi mutu, serta mekanisme monitoring dan evaluasi yang transparan (Panjaitan and Pasaribu, 2025). Dengan demikian, integrasi budaya mutu ke dalam rutinitas kerja memastikan bahwa perbaikan bukan hanya bersifat episodik melainkan terinternalisasi sebagai bagian dari praktik profesional yang berkelanjutan.

#### IV. KESIMPULAN

Pelatihan manajemen mutu pelayanan keperawatan berhasil meningkatkan pengetahuan dan pemahaman perawat mengenai konsep mutu pelayanan, indikator mutu keperawatan, dimensi SERVQUAL, komunikasi terapeutik, dan kepuasan pasien. Terdapat peningkatan nilai rata-rata peserta dari 68,4 pada pre-test menjadi 87,6 pada post-test. Kegiatan ini memberikan kontribusi positif dalam

# *Sahabat Sosial*

## *Jurnal Pengabdian Masyarakat*

membangun budaya mutu pelayanan keperawatan yang berorientasi pada keselamatan dan kepuasan pasien. Disarankan agar rumah sakit menyelenggarakan program pelatihan mutu secara berkala serta melakukan monitoring dan evaluasi penerapan indikator mutu pelayanan keperawatan di setiap unit pelayanan.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Tim pengabdian kepada masyarakat mengucapkan terima kasih kepada Direktur Rumah Sakit, Bidang Keperawatan, Kepala Ruangan, serta seluruh perawat peserta pelatihan yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada institusi yang telah memberikan dukungan sehingga kegiatan pengabdian kepada masyarakat dapat terlaksana dengan baik.

### DAFTAR PUSTAKA

Agustina, D., Solin, A. P. and Khairunnisa, S. A. (2023) 'Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Padang Sidempuan', *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 2(1), pp. 123–134. doi: <https://doi.org/10.55606/detector.v1i3.2065>.

Alshammari, M. H. and Alenezi, A. (2023) 'Nursing workforce competencies and job satisfaction: the role of technology integration , self-efficacy , social support , and prior experience', *BMC Nursing*, 22(308), pp. 1–15. doi: <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01474-8>.

Asmeriyanty, A. *et al.* (2025) 'Management Support In Implementing A Career Path System For Nurses In Local Government Hospitals', *Indonesian Journal of Global Health Research*, 7(1), pp. 79–86. doi: <https://doi.org/10.37287/ijghr.v7i1.4070>.

Belo, S. F. (2025) 'Mutu Pelayanan Keperawatan Dan Kepuasan Pasien', *Jurnal Ners*, 9(1), pp. 74–86. doi: <https://doi.org/10.31004/jn.v9i1.29518>.

Bribesh, D. A. T. A., Azam, S. M. F. and Khatibi, A. (2024) 'Influential Factors of Human Resource Management Practices on Employee Performance in Libyan Public Higher Education', *International Journal on Management Education and Emerging Technology*, 2(1), pp. 54–62. doi: <https://ijmeet.org/index.php/journal/article/view/32>.

Chain, V. and Hariyati, R. T. S. (2023) 'Pelaporan Indikator Mutu Keperawatan dengan Penerapan Berbasis Teknologi dan Sistem Informasi', *Journal of Telenursing*, 5(1), pp. 1499–1507. doi: [10.31539/joting.v5i1.5014](https://doi.org/10.31539/joting.v5i1.5014).

Darado, Y. T., Kairupan, B. H. R. and Sumampouw, O. J. (2023) 'Kualitas Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Dimensi Reliability, Responsivness, Assurance, Empathy, Dan Tangible Di Rumah Sakit', *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2), pp. 387–395. doi: <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i2.14511>.

Dewi, F. R. A., Roza, N. and Yunaspi, D. (2026) 'Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam Tahun 2024', *Klinik: Jurnal Ilmiah Kedokteran dan Kesehatan*, 5(1). doi: <https://doi.org/10.55606/klinik.v5i1.5674>.

Fernandes, N. V. and Nurvita, S. (2022) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kota Lospalos Tahun 2022', *Jurnal Rekam Medis dan*

# *Sahabat Sosial*

## *Jurnal Pengabdian Masyarakat*

- Manajemen Informasi Kesehatan*, 2(2), pp. 17–28. doi: <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.104>.
- Jarelnape, A. A. *et al.* (2023) ‘The Influence of Nursing Interventions on Patient Outcomes’, *Saudi Journal of Health Systems Research*, (October), pp. 1–7. doi: 10.1159/000534482.
- Mahfudhoh, M. and Muslimin, I. (2020) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon’, *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), pp. 39–46. doi: 10.37641/jimkes.v8i1.310.
- Mituhu, A. P., Dwiantoro, L. and Kristina, T. N. (2021) ‘Pengembangan Sistem Aplikasi Online untuk Penerapan Evidence Based Nursing Practice’, *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*, 4(1). doi: <https://doi.org/10.32584/jkkm.v4i1.839>.
- Monalisa, I., Hilmy, M. R. and Anindita, R. (2023) ‘The Role of Nurse Motivation, Competence And Workload for Increasing Completeness of Nursing Process Documentation At Class B Private Hospital In Jakarta’, *International Journal of Nursing and Health Services (IJNHS)*, 6(3), pp. 178–183. doi: 10.35654/ijnhs.v6i3.723.
- Mulasih, S. *et al.* (2024) ‘Fungsi Dasar Manajemen Dalam Konteks Modern: Analisis Perencanaan, Pengorganisasian, Dan Pengendalian’, *Jurnal Lentera Bisnis*, 13(3). doi: 10.34127/jrlab.v13i3.1294.
- Panjaitan, J. O. and Pasaribu, K. F. (2025) ‘Correlation Between Work Experience and Nurses’ Competence in Performing Nursing Interventions’, *Journal of Professional Evidence-based Research and Advances in Wellness and Treatment*, 02(1), pp. 32–37. doi: <http://doi.org/10.69855/perawat.v2i1.124>.
- Perceka, A. L. (2020) ‘Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut’, *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(02), pp. 270–277. doi: 10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14.
- Putra, H. A. and Setiawan, Y. A. (2022) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra 2022’, *Jurnal Manajemen Indonesia*, 7(2).
- Rinaldo, R., Arkeman, Y. and Cahyadi, E. R. (2025) ‘The Influence Of Leadership, Organizational Culture, And Readiness For Change On Digital Transformation In Property Industry’, *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 16(3), pp. 334–343. doi: 10.29244/jmo.v16i3.66103.
- Rohana, T. (2020) ‘Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan’, *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), pp. 28–32.
- Rosdawati (2022) ‘Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap’, *Jurnal Ilmu Ilmu Kesehatan*, 8(2). doi: <https://doi.org/10.52741/jiikes.v8i2.59>.
- Sari, K. I. (2020) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien’, *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(31), pp. 194–207. Available at: <http://marefateadyan.nashriyat.ir/node/150>.
- Syarifah, N. Y. and Asda, P. (2023) ‘Pelayanan Keperawatan Secara Holistik Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap’, *Gema Kesehatan*, 15(1), pp. 1–8. doi: 10.47539/gk.v15i1.330.
- Ulhaq, M. Z. and Ningtiyas, F. A. (2022) ‘Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan



e-ISSN: 2964-9196  
Vol.4 No.3 Juni 2026

# *Sahabat Sosial*

## *Jurnal Pengabdian Masyarakat*

pasien di Klinik Pratama', *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 5(1), pp. 45–51. doi: [https://doi.org/10.21927/ijhaa.2022.5\(1\).45-52](https://doi.org/10.21927/ijhaa.2022.5(1).45-52).

Wicaksono, D. H. and Turangan, J. A. (2024) 'Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan Transformasional, dan Motivasi Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan', *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 06(04), pp. 920–927. doi: <https://doi.org/10.24912/jmk.v6i4.32736>.