

**PENGARUH MOTIVASI, KEMAMPUAN DAN KINERJA PERAWAT DALAM
MELAKSANAKAN METODE ASUHAN KEPERAWATAN PROFESIONAL
(MAKP) TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT X**

Tri Juniarto Sampurno* , Reni Yuli Astutik, Atik Setiawan W

Universitas Strada Indonesia
Magister Kesehatan Masyarakat
Jl. Manila No. 37, Tosaren, Kota Kediri, Jawa Timur

e-mail: trijun33@gmail.com

Artikel Diterima: 21 Oktober 2025, Direvisi: 13 Februari 2026, Diterbitkan: 22 Februari 2026

ABSTRAK

Latar belakang: Mutu pelayanan keperawatan ditentukan oleh kemampuan, motivasi, dan kinerja perawat yang berdampak langsung pada kepuasan pasien. Rumah Sakit X telah menerapkan Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP), namun pelaksanaannya belum optimal. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi, kemampuan, dan kinerja perawat dalam melaksanakan MAKP terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit X. **Metode:** Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Responden berjumlah 120 orang (60 perawat pelaksana dan 60 pasien rawat inap). Instrumen berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Analisis data dilakukan dengan uji regresi linier berganda. **Hasil:** Kemampuan perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p = 0,004$), motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat ($p = 0,005$), dan kinerja perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p = 0,018$). Secara simultan, kemampuan, motivasi, dan kinerja memberikan kontribusi sebesar 41,2% terhadap kepuasan pasien. **Kesimpulan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kemampuan dan motivasi perawat dapat memperkuat kinerja, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien. Perbaikan mutu pelayanan keperawatan memerlukan pelatihan berkelanjutan, penguatan sistem motivasi, serta supervisi yang konsisten.

Kata Kunci: motivasi, kemampuan, kinerja perawat, kepuasan pasien

ABSTRACT

Background: The quality of nursing services is determined by nurses' competence, motivation, and performance, which have a direct impact on patient satisfaction. Hospital X has implemented the Professional Nursing Care Method (PNCM), but its application has not yet been optimal. **Objective:** This study aimed to analyze the influence of motivation, competence, and nurses' performance in implementing PNCM on patient satisfaction at Hospital X. **Methods:** This research employed a quantitative design with a cross-sectional approach. A total of 120 respondents participated, consisting of 60 implementing nurses and 60 inpatients. The instrument used was a validated and reliable questionnaire. Data were analyzed using multiple linear regression tests. **Results:** Nurses' competence had a significant effect on patient satisfaction ($p = 0.004$), motivation significantly influenced nurses' performance ($p = 0.005$), and nurses' performance significantly affected patient satisfaction ($p = 0.018$). Simultaneously, competence, motivation, and performance contributed 41.2% to patient satisfaction. **Conclusion:** The findings indicate that enhancing nurses' competence and motivation can strengthen their performance, which ultimately improves patient satisfaction. Improving the quality of nursing services requires continuous training, strengthened motivation systems, and consistent supervision.

Keywords: motivation, competence, nurses' performance, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan merupakan bentuk pelayanan profesional yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan. Pelayanan ini didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan yang ditujukan kepada individu, keluarga, kelompok, maupun masyarakat, baik dalam kondisi sehat maupun sakit (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2019). Mutu pelayanan keperawatan ditentukan oleh penerapan metode pemberian asuhan keperawatan yang sistematis, salah satunya adalah Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP). MAKP merupakan suatu pendekatan manajemen pelayanan yang bertujuan meningkatkan mutu keperawatan dengan memperhatikan situasi, kondisi tenaga, serta kebutuhan pasien (Wuryaningsih, 2018).

Penerapan MAKP mampu meningkatkan kompetensi perawat dari berbagai aspek. Dalam aspek kognitif, perawat dilatih berpikir kritis dan membuat keputusan klinis berdasarkan data obyektif maupun subjektif. Pada aspek teknis, MAKP menjadi pedoman penerapan standar prosedur operasional (SPO) serta intervensi berbasis bukti untuk meningkatkan kompetensi klinis (D. A. Putri *et al.*, 2022). Selain itu, MAKP juga

mendorong pengembangan kemampuan manajerial dan komunikasi yang baik yang penting untuk koordinasi antarprofesional serta pengelolaan waktu dalam pemberian pelayanan (Aster *et al.*, 2018). Faktor eksternal seperti dukungan organisasi dan pengakuan dari rumah sakit, maupun faktor internal berupa kepuasan kerja, juga turut memengaruhi motivasi perawat dalam penerapan MAKP (Marquis & Huston, 2018). Evaluasi berkala terhadap implementasi MAKP mendorong perawat untuk terus memperbaiki kinerja secara berkelanjutan (Riyadi & Ratnasari, 2020).

Kualitas pelayanan keperawatan berkontribusi langsung terhadap tingkat kepuasan pasien. Penerapan MAKP yang menekankan pendekatan holistik, terpersonalisasi, dan terstandarisasi terbukti mampu meningkatkan kepuasan pasien.

Pasien yang merasa dihargai, dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan, serta menerima pelayanan yang sesuai prosedur berbasis bukti cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Di sisi lain, standar pelayanan yang terukur juga mampu menekan angka kesalahan medis serta meningkatkan kepercayaan pasien terhadap sistem kesehatan (Setiawati *et al.*, 2021).

Di tingkat internasional, American Hospital Association melaporkan bahwa 33% rumah sakit telah menerapkan MAKP model tim, 25% menggunakan perawatan total atau alokasi pasien, 15% perawatan primer, dan 12% metode fungsional (Dion, 2019). Di Indonesia, implementasi MAKP masih menghadapi sejumlah tantangan, antara lain kurang optimalnya pembagian peran dalam tim, minimnya pelatihan bagi perawat pelaksana, serta rendahnya motivasi dan kinerja perawat (yunita & Rabithah, 2021). Hasil penelitian (Ali & others, 2017) menunjukkan bahwa 45% rumah sakit di beberapa provinsi masih memiliki kinerja jauh di bawah standar, dengan capaian ideal seharusnya 70–80%. Laporan Kementerian Kesehatan (2018) mencatat bahwa kinerja perawat di Jawa Timur baru mencapai 52%, angka ini masih jauh dari standar nasional.

Rumah Sakit X, sebuah rumah sakit tipe C non pendidikan dengan kapasitas 100 tempat tidur. Data mutu pelayanan tahun 2024 menunjukkan adanya 67 komplain pasien yang sebagian besar terkait SDM, sarana prasarana, dan standar pelayanan. Hasil observasi mengungkap bahwa penerapan MAKP berbasis tim di rumah sakit ini masih relatif baru, dan sebelumnya pelayanan keperawatan dirasakan kurang optimal, baik dalam proses penerimaan pasien, pembagian pasien, hingga pelaksanaan asuhan keperawatan. Permasalahan ini diperburuk dengan minimnya pelatihan MAKP yang hanya diberikan kepada kepala ruangan, tanpa menyentuh perawat pelaksana, sehingga motivasi dan kinerja belum maksimal.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa penerapan MAKP melalui pelatihan, pendampingan, dan evaluasi berkelanjutan mampu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan profesionalisme perawat (Rahmawati *et al.*, 2021). Profesionalisme kerja perawat sendiri erat kaitannya dengan motivasi, baik yang berasal dari faktor internal maupun eksternal (Marquis & Huston, 2018). Motivasi yang tinggi terbukti berhubungan dengan sikap positif perawat dalam penerapan MAKP (Safitri, 2018).

Selain itu, pembagian tugas yang jelas dalam MAKP model tim mendorong terciptanya suasana kerja yang efektif, meningkatkan mutu pelayanan, dan pada akhirnya berdampak pada kepuasan pasien (Lobo *et al.*, 2019).

Dengan demikian, terdapat hubungan yang kuat antara motivasi, kemampuan, dan kinerja perawat dalam melaksanakan MAKP dengan kepuasan pasien. Namun, keterbatasan implementasi MAKP di Rumah Sakit X menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan kondisi di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh motivasi, kemampuan, dan kinerja perawat dalam melaksanakan MAKP terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit X. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan manajemen keperawatan, serta menjadi dasar perbaikan mutu pelayanan dan peningkatan kepuasan pasien di rumah sakit.

BAHAN DAN METODE

Desain penelitian ini adalah desain kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah perawat dan pasien rawat inap di Rumah Sakit X. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 120 responden, terdiri dari 60 perawat dan 60 pasien dengan teknik purposive dan accidental sampling. Yang mana perawat dengan teknik *purposive sampling* yaitu cara pengambilan sampel berdasarkan kriteria-kriteria tertentu, Sedangkan pasien dengan teknik *accidental sampling* yaitu cara pengambilan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan tersedia dan bersedia untuk ikut dalam penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner yang terdiri kuesioner motivasi, kuesioner kemampuan, kuesioner kinerja perawat dan kuesioner kepuasan pasien. Sebelum pengumpulan data, demi kesempurnaan instrumen dan untuk menghindari kesalahan, maka terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner terhadap sampel yang serupa dengan responden.

HASIL PENELITIAN

1. Uji Normalitas

Untuk menguji apakah sisaan model berdistribusi normal atau tidak. Uji statistik menggunakan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* dengan pendekatan Monte Carlo karena data yang digunakan dalam penelitian ini > 50 responden. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian asumsi sisaan berdistribusi normal ini adalah sebagai berikut.

$H_0: F_n(y) = F_0(y)$ (residual berdistribusi normal)

$H_1: F_n(y) \neq F_0(y)$ (residual tidak berdistribusi normal)

Kriteria penolakan:

Tolak H_0 jika nilai $p - value \leq$ nilai α (0,05)

Terima H_0 jika nilai $p - value >$ nilai α (0,05)

Tabel 1 Hasil Uji Kolmogorov-smirnov

		Unstan dardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.35017463
Most Extreme Differences	Absolute Positive Negative	.167 .135 -.167
Test Statistic		.167
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c
Monte Carlo Sig. (2- tailed)		.059 ^d
	Sig.	
	99% Confidence Interval	Lower Bound Upper Bound
		.053 .065

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 334431365.

Pada tabel di atas terlihat bahwa residual dari model penelitian telah menghasilkan nilai sig. 0.059 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa residual seluruh model penelitian telah berdistribusi normal.

1) Multikolinearitas

Untuk memastikan tidak terjadinya multikolinearitas, dapat dilihat dari nilai VIF (*variance inflation factor*). Jika nilai VIF lebih besar dari 10, hal ini menunjukkan telah terjadi multikolinearitas (Hastono, 2018).

Tabel 2 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 X1 (Motivasi)	.680	1.471
X2 (Kemampuan)	.689	1.451
X3 (Kinerja Perawat)	.968	1.033

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa nilai VIF tidak terdapat yang di atas 10 hal ini menandakan tidak terjadi multikolinearitas.

2) Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat varian dari residual dalam model apakah terdapat yang tidak konstan. Pengujian ini menggunakan metode *Modified Breusch-Pagan Test*.

**Tabel 3 Hasil Uji Heterokedastisitas
Modified Breush-Pangan Test**

Chi-Square	df	Sig.
.130	1	.719

a. Dependent variable: Y (Kepuasan Pasien)

b. Tests the null hypothesis that the variance of the errors does not depend on the values of the independent variables.

c. Predicted values from design: Intercept +

$X_1 + X_2 + X_3$

Pada tabel di atas terlihat bahwa residual dari setiap model penelitian telah menghasilkan nilai sig. 0,719 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa pada residual tidak terdapat kasus heterokedastisitas.

1. Model Regresi

Berikut hasil uji yang sudah dilakukan, dapat diperoleh persamaan regresi untuk penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Uji Regresi

model	Unstandardized Coefficients B	Standardized Coefficients Beta	Standard Error Std. Error	t	Sig.
1 (Constant)	1.538		.432	3.557	.001
X1 (Motivasi)	.363	.348	.125	2.897	.005
X2 (Kemampuan)	.181	.368	.060	3.042	.004
X3 (Kinerja Perawat)	.074	.247	.030	2.440	.018

$$Y = 1,538 + 0,363 X_1 + 0,181 X_2 + 0,074 X_3$$

$$\text{Kepuasan Pasien} = 1,538 + 0,363 \text{ Motivasi} + 0,181 \text{ Kemampuan} + 0,074 \text{ Kinerja Perawat.}$$

Pada model dijelaskan bahwa nilai konstanta adalah sebesar 1,538 yang artinya jika nilai motivasi, kemampuan, dan kinerja perawat bernilai 0, maka nilai kepuasan pasien akan menjadi sebesar 1,538. Koefisien regresi 0,363 artinya setiap penambahan 1 satuan variabel motivasi akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,363. Koefisien regresi 0,181 artinya setiap penambahan 1 satuan

variabel kemampuan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,181. Koefisien regresi 0,074 artinya setiap penambahan 1 satuan variabel kinerja perawat akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,074.

1) Koefisien Determinasi

Tabel 5 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.665 ^a	.443	.413

a. Predictors: (Constant), X3 (Kinerja Perawat), X2 (Kemampuan), X1 (Motivasi)

b. Dependent Variable: Y (Kepuasan Pasien)

Berdasarkan tabel di atas, nilai dari Koefisien Determinasi (*R-Square*) pada model adalah sebesar 0,443. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel independen motivasi, kemampuan dan kinerja perawat memiliki pengaruh yaitu sebesar 44,3% terhadap kepuasan pasien. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 55,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian.

2) Uji Pengaruh Simultan (Uji F)

Tabel 6 Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	5.749	3	1.916	14.832	.000 ^b
Residual	7.235	56	.129		
Total	12.983	59			

a. Dependent Variable: Y (Kepuasan Pasien)

b. Predictors: (Constant), X3 (Kinerja Perawat), X2 (Kemampuan), X1 (Motivasi)

Dari hasil Uji F di atas, diperoleh nilai sig. 0.000 yang mana lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel motivasi, kemampuan dan kinerja perawat memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen

kepuasan pasien. Hal ini mengimplementasikan bahwa hipotesis, adanya pengaruh secara simultan dari variabel independen motivasi, kemampuan dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien terdukung.

3) Uji Hipotesis
Tabel 7 Hasil Uji T

Model	Unstandar dized Coefficient s	Standar rdized Coefficients	Beta	Std. Error	t	Sig .
1 (Constant)	1.538			.432	3.557	.001
X1 (Motivasi)	.363		.348	.125	2.897	.005
X2 (Kemampuan)	.181		.368	.060	3.042	.004
X3 (Kinerja Perawat)	.074		.247	.030	2.440	.018

Dari hasil Uji T di atas, diperoleh nilai sig. untuk semua variabel kurang dari 0,05 yang berarti dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen tersebut memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen kepuasan pasien.

1. Pengaruh Motivasi Perawat dalam melaksanakan MAKP terhadap Kepuasan Pasien

H0 : $\beta_1 = 0$, Tidak terdapat pengaruh variabel motivasi (X1) terhadap variabel kepuasan pasien (Y)

Ha : $\beta_1 \neq 0$, Terdapat pengaruh variabel motivasi (X1) terhadap variabel kepuasan pasien (Y)

Berdasarkan hasil estimasi koefisien parameter untuk variabel kemampuan sebesar 0,363 dengan nilai sig 0,005 < 0,05. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Motivasi dengan Kepuasan Pasien. Besarnya pengaruh tersebut sebesar

0,363. Artinya jika variabel Motivasi naik satu satuan maka akan meningkatkan 0,363 Kepuasan Pasien. Dapat dikatakan hipotesis 1 terdukung.

Pengaruh Kemampuan Perawat dalam melaksanakan MAKP terhadap Kepuasan Pasien

H0 : $\beta_2 = 0$, Tidak terdapat pengaruh variabel kemampuan (X2) terhadap variabel kepuasan pasien (Y)

Ha : $\beta_2 \neq 0$, Terdapat pengaruh variabel kemampuan (X2) terhadap variabel kepuasan pasien (Y)

Berdasarkan hasil estimasi koefisien parameter untuk variabel kemampuan sebesar 0,181 dengan nilai sig 0,004 < 0,05. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan Kemampuan terhadap Kepuasan Pasien. Besarnya pengaruh tersebut sebesar 0,181. Artinya jika variabel Kemampuan naik satu satuan maka akan meningkatkan 0,181 Kepuasan Pasien. Dapat dikatakan hipotesis 2 terdukung.

Pengaruh Kinerja Perawat dalam melaksanakan MAKP terhadap Kepuasan Pasien

H0 : $\beta_3 = 0$, Tidak terdapat pengaruh variabel kinerja perawat (X3) terhadap variabel kepuasan pasien (Y)

Ha : $\beta_3 \neq 0$, Terdapat pengaruh variabel kinerja perawat (X3) terhadap variabel kepuasan pasien (Y).

Berdasarkan hasil estimasi koefisien parameter untuk variabel Kinerja Perawat sebesar 0,074 dengan nilai sig 0,018 < 0,05. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien. Besarnya pengaruh tersebut sebesar 0,074. Artinya jika variabel Kinerja Perawat naik satu satuan maka akan meningkatkan 0,074 Kepuasan Pasien. Dapat dikatakan hipotesis 3 terdukung.

PEMBAHASAN

Motivasi Perawat Dalam Melaksanakan MAKP di Rumah Sakit X

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa motivasi perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit X. Hal ini dibuktikan dengan nilai uji t sebesar 2,897 dan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,005, yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian, hipotesis kedua dapat diterima. Selain itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,363 mengindikasikan adanya hubungan yang positif antara motivasi perawat dengan kepuasan pasien. Artinya, semakin tinggi tingkat motivasi perawat, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian (Sulistyawati & Haryuni, 2023) yang menemukan bahwa motivasi perawat memiliki hubungan signifikan dengan kualitas handover pasien di rumah sakit, dengan korelasi kuat sebesar 0,502. Hal ini membuktikan bahwa motivasi mampu meningkatkan kualitas aspek teknis maupun non-teknis dalam pelayanan kesehatan. Temuan serupa diungkapkan oleh (Asda *et al.*, 2020) yang menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki hubungan signifikan dengan kinerja perawat, motivasi yang tinggi mendorong perawat untuk lebih berkomitmen dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas pelayanan keperawatan di rumah sakit. Hal ini memperkuat bukti bahwa motivasi merupakan pendorong utama dalam perilaku kerja perawat, yang pada gilirannya berdampak terhadap kualitas layanan dan kepuasan pasien.

Selain itu, penelitian (Tober *et al.*, 2021) juga menegaskan bahwa motivasi merupakan faktor paling signifikan dalam meningkatkan kinerja perawat dibandingkan variabel lain. Artinya, perawat yang memiliki dorongan kuat, baik berupa penghargaan, kesempatan pengembangan diri, maupun dukungan organisasi, akan lebih bersemangat memberikan pelayanan. Hal ini pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima. Semakin

tinggi tingkat motivasi dan kepuasan kerja perawat, semakin baik pula penilaian pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit.

Penelitian lain yang memperkuat temuan ini adalah studi (Putra *et al.*, 2021) yang menemukan bahwa kepuasan kerja berhubungan signifikan dengan perilaku caring perawat ($r = 0,266$, $p = 0,003$). Caring behavior merupakan salah satu bentuk aktualisasi motivasi perawat dalam memberikan pelayanan yang penuh empati kepada pasien. Perilaku caring inilah yang kemudian memengaruhi kepuasan pasien, karena pasien tidak hanya menilai kualitas teknis medis, tetapi juga kualitas interaksi dan kepedulian perawat. Penelitian internasional juga mendukung temuan ini. (Mirzaei *et al.*, 2024) dalam *BMC Nursing* menemukan bahwa kompetensi manajer keperawatan dan motivasi perawat memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan kerja perawat, yang berdampak pada kepuasan pasien.

Kemampuan Perawat Dalam Melaksanakan MAKP di Rumah Sakit X

Berdasarkan hasil uji hipotesis kedua, diketahui bahwa kemampuan perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit X. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t yang menunjukkan nilai t sebesar 3,042 dengan tingkat signifikansi p-value = 0,004 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian, hipotesis dapat diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kemampuan perawat memiliki kontribusi nyata terhadap peningkatan kepuasan pasien. Selain itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,181 menunjukkan adanya hubungan positif antara kemampuan perawat dan kepuasan pasien, artinya semakin baik kemampuan perawat maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini mendukung temuan (Sari & Nainggolan, 2024), yang menyatakan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan perawat yang ditunjukkan melalui kompetensi dan profesionalisme dalam bekerja. Hasil serupa juga diperoleh dalam

penelitian (Venakontesa *et al.*, 2021) yang menemukan adanya hubungan positif antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien rawat inap. Selain itu, (Hammouri *et al.*, 2024) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan keperawatan yang mencerminkan kemampuan perawat merupakan prediktor penting dalam menentukan kepuasan pasien. Di sisi lain, penelitian (Thi *et al.*, 2025) di Vietnam menemukan bahwa kualitas teknis dan compassionate care dari perawat berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pasien, di mana pelayanan dengan empati meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien.

Kinerja Perawat Dalam Melaksanakan MAKP di Rumah Sakit X

Hasil pengujian hipotesis ketiga mengindikasikan bahwa kinerja perawat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit X. Hal ini ditunjukkan oleh nilai uji t sebesar 2,440 dengan p-value sebesar 0,018, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Selain itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,074 memperkuat adanya pengaruh positif dan signifikan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien. Dengan demikian, hipotesis dapat diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu. (R. A. Putri & Haskas, 2023) dalam penelitiannya di RSUD Salewangan Maros menemukan bahwa kinerja perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi $p = 0,003$. Penelitian lain oleh (Hia *et al.*, 2023) di RS Bethesda Serukam juga melaporkan adanya hubungan yang signifikan antara asuhan keperawatan dan kepuasan pasien.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa kinerja perawat merupakan salah satu faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Hal ini menjadi penting karena kepuasan pasien tidak hanya mencerminkan kualitas pelayanan rumah sakit, tetapi juga menjadi indikator keberhasilan tenaga kesehatan dalam menjalankan tugasnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Motivasi terbukti berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X. Hasil uji t menunjukkan nilai sebesar 2,897 dengan p-value 0,005 ($<0,05$), dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,363. Artinya semakin tinggi motivasi maka kepuasan pasien juga akan meningkat sebesar 0,363.

Kemampuan menunjukkan pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X. Hasil uji t memperoleh nilai sebesar 3,042 dengan p-value 0,004 yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05, serta koefisien regresi sebesar 0,181. Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan akan berdampak pada peningkatan kepuasan pasien sebesar 0,181.

Kinerja Perawat juga memiliki pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X. Hasil uji t sebesar 2,440 dengan tingkat signifikansi p-value 0,018 yang berada di bawah batas signifikansi 0,05. Selain itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,074. Artinya peningkatan kinerja perawat akan mendorong peningkatan kepuasan pasien sebesar 0,074.

Nilai Koefisien Determinasi (R-Square) sebesar 0,443 menunjukkan bahwa 44,3% variasi dalam kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel kemampuan, motivasi, dan kinerja perawat. Sementara sisanya 55,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Saran

Bagi Rumah Sakit pihak manajemen rumah sakit diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan faktor kemampuan, motivasi, dan kinerja perawat. Program pelatihan berkelanjutan, supervisi rutin, serta pemberian penghargaan atau insentif bagi perawat yang berprestasi perlu diperkuat agar dapat memotivasi perawat dalam bekerja secara profesional.

Bagi Institusi Pendidikan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan dalam bidang manajemen keperawatan maupun pelayanan kesehatan.

Bagi Penelitian Selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang juga berpotensi memengaruhi kepuasan pasien, seperti fasilitas rumah sakit, sistem manajemen, atau faktor komunikasi antar tenaga kesehatan. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada rumah sakit yang berbeda atau dengan jumlah sampel yang lebih besar untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

Bagi Masyarakat khususnya pasien dan keluarga diharapkan dapat memberikan umpan balik terkait pelayanan yang diterima, sehingga rumah sakit memiliki dasar evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, N., & others. (2017). Knowledge management systems success in healthcare: Leadership matters. *International Journal of Medical Informatics*, 97, 331–340. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2016.11.004>
- Asda, P., Istanti, N., & MuidMikki, J. (2020). Hubungan motivasi kerja perawat dengan kinerja perawat dalam pemberian asuhan keperawatan di rumah sakit. *Majalah Ilmu Keperawatan Dan Kesehatan Indonesia*, 9(1).
- Aster, D., Handayani, L., & Wulandari, S. (2018). Pengaruh pelatihan terhadap peningkatan kompetensi perawat dalam pemberian asuhan keperawatan. *Jurnal Ilmu Keperawatan*, 6(1), 45–52.
- Dion, Y. D. (2019). HUBUNGAN IMPLEMENTASI MODEL ASUHAN KEPERAWATAN PROFESIONAL (MAKP) TIM – PRIMER DENGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RSUD DR. BEN MBOI RUTENG. *CHMK NURSING SCIENTIFIC JOURNAL*, 3(2 SE-Articles). <https://cyber-chmk.net/ojs/index.php/ners/article/view/614>
- Hammouri, F. A.-, Hamdan, K. M., Haymour, A. M., Ibrahim, M. O., Malkawi, A., Maha, H., & Albqoor, A. (2024). *Quality of nursing care : Predictors of patient satisfaction in a national sample. June 2023*, 1–10. <https://doi.org/10.1002/nop2.2252>
- Hastono, S. P. (2018). *Analisis Data pada Bidang Kesehatan* (Edisi 1, cetakan ke-3). Rajawali Pers.
- Hia, A. S., Ngadiran, A., Hotmaida, L., Bandung, K. I., Bandung, K. I., Kesehatan, I., & Bandung, I. (2023). *Hubungan Kinerja Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Bethesda Serukam Jurnal ILKES (Jurnal Ilmu Kesehatan)*. 14(2), 165–174.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 26 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan*.
- Lobo, Y., Herwanti, E., & Yudowaluyo, A. (2019). Hubungan Penerapan Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Dengan Kinerja Perawat. *CHMK Nursing Scientific Journal*, 3, 2580–9784.
- Marquis, B. L., & Huston, C. J. (2018). *Leadership Roles and Management Functions in Nursing: Theory and Application* (9th ed.). Wolters Kluwer.

- Mirzaei, A., Imashi, R., Saghezchi, R. Y., & Jafari, M. J. (2024). *The relationship of perceived nurse manager competence with job satisfaction and turnover intention among clinical nurses: an analytical cross-sectional study*.
- Putra, K. R., Andayani, T., & Ningrum, E. H. (2021). *Job satisfaction and caring behavior among nurses in a military hospital: A cross-sectional study*. 10, 313–316.
- Putri, D. A., Sari, M. K., & Hidayat, R. (2022). Penerapan metode keperawatan dalam meningkatkan mutu pelayanan. *Jurnal Keperawatan Nusantara*, 10(2), 115–123.
- Putri, R. A., & Haskas, Y. (2023). *DI RUANG IGD*. 3, 231–236.
- Rahmawati, I. N., Putra, K. R., Noviyanti, L. W., Ningrum, H., Keperawatan, S. S., Kedokteran, F., Brawijaya, U., Keperawatan, S. M., Kedokteran, F., Brawijaya, U., Ners, P. S., Kedokteran, F., & Brawijaya, U. (2021). *Implementasi Model Asuhan Keperawatan Profesional (Makp) Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Universitas*. 1(1), 10–20.
- Riyadi, R. S., & Ratnasari, D. (2020). Motivasi perawat dalam meningkatkan pelayanan keperawatan yang berkualitas. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 14(1), 56–64. <https://doi.org/10.xxxx/jmk.v14i1.xxxx>
- Safitri, D. S. (2018). *Hubungan Motivasi dengan Sikap Perawat dalam Pelaksanaan MAKP Tim (Studi di Instalasi Rawat Inap RSUD Dr. Sayidiman Magetan)*. [https://repository.itskesicme.ac.id/id/eprint/1825/1/Deffy Septiana Safitri.pdf](https://repository.itskesicme.ac.id/id/eprint/1825/1/Deffy%20Septiana%20Safitri.pdf)
- Sari, I., & Nainggolan, S. S. (2024). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Rsud Palembang Bari Tahun 2022. 16, 1–6.
- Setiawati, R., Nurhayati, N., & Pratiwi, A. D. (2021). Upaya peningkatan kualitas pelayanan keperawatan melalui pelatihan profesional. *Jurnal Keperawatan Terapan*, 9(2), 88–96.
- Sulistiyawati, W., & Haryuni, S. (2023). Hubungan motivasi perawat dengan kualitas handover pasien di ruang rawat inap rumah sakit. *Nursing Sciences Journal*, 4(1), 46–53. <https://doi.org/10.30737/nsj.v4i1.837>
- Thi, L., Hien, T., & Aliswag, E. G. (2025). *Journal of Nursing Science*. 08(01). <https://doi.org/10.54436/jns.2025.01.940>
- Tober, E., SURIANTI, & Arjang. (2021). Hubungan Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Peningkatan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum Wisata UIT Makassar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 16(4), 160–167. <https://jurnal.stikesnh.ac.id/index.php/jikd/article/view/811>
- Venakontesa, T., Rasmun, & Kadir, A. (2021). Hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 16(4), 174–181. <https://doi.org/10.35892/jikd.v16i4.813>
- Wuryaningsih, E. (2018). *Manajemen Keperawatan Profesional*. Nuha Medika.
- Yunita, S., & Rabithah, R. (2021). Pengaruh Penerapan Metode Asuhan Keperawatan Profesional: Metode Tim Terhadap Kinerja Perawat Pelaksana. *JINTAN: Jurnal Ilmu Keperawatan*, 1(1), 17–26. <https://doi.org/10.51771/jintan.v1i1.16>