

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN PASIEN HEMODIALISIS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DOLOKSANGGUL TAHUN 2025

Maria Simanjuntak¹, Toni Wandra², Johansen Hutajulu³, Erwin Silitonga⁴

mariasimanjuntak16hb@gmail.com¹

Universitas Sari Mutiara Indonesia

ABSTRAK

Kepuasan pasien hemodialisis (cuci darah) memang merupakan indikator krusial dalam mengevaluasi kualitas pelayanan di rumah sakit, terutama karena pasien ini menjalani perawatan jangka panjang dan kronis. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dalam bentuk survei analitik dengan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian diambil menggunakan Teknik purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi sehingga diperoleh sampel sebanyak 40 orang. Pengumpulan data menggunakan data primer dan sekunder, dengan instrumen berupa lembar kuesioner. Analisa data secara univariat, bivariat dengan chi-square test dan multivariat dengan regresi logistik. Hasil penelitian diperoleh bahwa nilai P untuk variabel sikap petugas 0,004, kualitas perawatan yang diterima pasien 0,020, prosedur administrasi 0,008, fasilitas yang disediakan 0,027, kenyamanan 0,011, hubungan antara pasien-petugas 0,042 dan kompetensi teknis petugas 0,002. Variabel yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien hemodialisis yaitu variabel kompetensi teknis petugas dengan p-value = 0,005 dan nilai Exp (B) 15,768. Kesimpulannya ada hubungan sikap petugas, kualitas perawatan yang diterima pasien, prosedur administrasi, fasilitas yang disediakan, kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas dan kompetensi teknis petugas dengan kepuasan pasien. Diharapkan rumah sakit dapat mengadakan workshop berkala bagi perawat untuk meningkatkan keramahan dan empati, mengurangi keluhan pasien terkait sikap petugas. Petugas kesehatan, terutama perawat HD, harus menerapkan manajemen waktu yang ketat. Mengurangi waktu tunggu pasien mulai dari pendaftaran hingga mesin HD siap digunakan akan meningkatkan kepuasan secara signifikan.

Kata Kunci : Faktor Yang Berhubungan, Kepuasan Pasien Hemodialisis.

ABSTRACT

Patient satisfaction in hemodialysis (dialysis) services is a crucial indicator in evaluating the quality of hospital care, particularly because these patients undergo long-term and chronic treatment. This study aims to identify the factors associated with hemodialysis patient satisfaction at RSUD Doloksanggul. This study employed a quantitative analytic survey with a cross-sectional approach. The sample was selected using purposive sampling based on inclusion and exclusion criteria, resulting in 40 respondents. Data collection was conducted using both primary and secondary data, with a questionnaire as the research instrument. Data were analyzed using univariate, bivariate (Chi-square test), and multivariate (logistic regression) methods. The results showed that the p-values for the variables were as follows: staff attitude (0.004), quality of care received by patients (0.020), administrative procedures (0.008), facilities provided (0.027), comfort (0.011), patient-staff relationship (0.042), and technical competence of staff (0.002). The most significant variable associated with hemodialysis patient satisfaction was the technical competence of staff, with a p-value of 0.005 and an Exp (B) value of 15.768. In conclusion, there is a significant relationship between staff attitude, quality of care, administrative procedures, facilities, comfort, patient-staff relationships, and technical competence of staff with hemodialysis patient satisfaction. It is recommended that hospitals conduct regular workshops for nurses to improve friendliness and empathy, thereby reducing patient complaints related to staff attitudes. Healthcare workers, especially hemodialysis nurses, should also implement strict time management to reduce waiting times from registration to machine readiness, which can significantly enhance patient satisfaction.

Keywords: Associated Factors, Hemodialysis Patient Satisfaction.

PENDAHULUAN

Menurut World Health Organization (WHO) tahun 2024 bahwa Penyakit Ginjal Kronik (PGK) merupakan masalah kesehatan global yang menempati peringkat ke-10 penyebab kematian utama dunia. Secara Internasional, sekitar 10% populasi dewasa mengidap PGK, dengan biaya pengobatan mencapai \$1,7 triliun per tahun (WHO, 2024). Prevalensinya terus meningkat di seluruh dunia. Meskipun hemodialisis dan transplantasi ginjal merupakan modalitas penting yang dapat menyelamatkan nyawa pasien gagal ginjal kronis, namun seringkali biayanya sangat mahal. Jumlah pasien yang akan menjalani transplantasi ginjal diperkirakan akan mencapai 5,4 juta pada tahun 2030. Kondisi ini meningkat paling pesat di negara-negara berpenghasilan rendah dan menengah (Hidayangsih et al., 2023).

Penyakit ginjal kronis telah muncul sebagai salah satu penyebab utama kematian di seluruh dunia, dan merupakan salah satu dari sejumlah kecil penyakit tidak menular yang menunjukkan peningkatan kematian terkait selama 2 dekade terakhir. Penyakit ginjal kronis adalah suatu kondisi progresif yang mempengaruhi >10% populasi umum di seluruh dunia, yang berjumlah >800 juta orang (Kovesdy, 2022). Jumlah penderita gagal ginjal kronis di Asia, diperkirakan 434,3 juta orang dewasa menderita gagal ginjal kronis di Asia. Jumlah terbesar dari orang dewasa yang hidup dengan gagal ginjal kronis berada di Cina sekitar 159,8 juta, dan India sekitar 140,2 juta. Secara kolektif memiliki 69,1% dari jumlah orang dewasa dengan gagal ginjal kronis di wilayah tersebut yang akan menjalani hemodialisa (Liyanage et al., 2022).

Hampir 4 juta orang di dunia pada tahun 2022 menjalani terapi penggantian ginjal dan hemodialisis tetap menjadi bentuk terapi yang paling umum, meliputi sekitar 69% dari semua terapi dan 89% dari semua dialysis (Bello et al., 2022). Hasil Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS) tahun 2018 menunjukkan bahwa prevalensi PGK di Indonesia sekitar 0,38% dan 60% PGK dengan dialisis. Data Riskesdas 2023 menunjukkan prevalensi GJK 2%, meningkat menjadi 3,8% pada 2024. Salah satu bagian dari pengobatan PGK adalah hemodialisis (Putri et al., 2026). Berdasarkan data BPJS Kesehatan, jumlah pasien GJK yang menjalani hemodialisis terus bertambah, mencapai 134.057 pasien pada tahun 2024 dengan biaya pengobatan mencapai Rp 11 triliun (Nasution et al., 2026).

Hemodialisis merupakan proses terapi sebagai pengganti ginjal yang menggunakan selaput membrane semi permeable berfungsi seperti nefron sehingga dapat mengeluarkan produk sisa metabolisme dan mengoreksi gangguan keseimbangan cairan maupun elektrolit pada pasien gagal ginjal. Hemodialisis yang dijalani oleh pasien dapat mempertahankan kelangsungan hidup sekaligus merubah pola hidup pasien (Ulumy et al., 2022). Jadi terapi mutlak atau alternatif terbaik yang dapat dilakukan untuk pasien gagal ginjal kronis adalah terapi hemodialisis. Melihat hemodialisis begitu penting bagi penderita gagal ginjal kronis, faktor yang mendukung pasien untuk patuh menjalani hemodialisis dan mematuhi diet yang ditentukan perlu dioptimalkan. Salah satu dari faktor tersebut adalah pelayanan petugas kesehatan (Marlina & Elon, 2022).

Pasien adalah individu dalam kondisi sakit yang membutuhkan konsultasi medis ataupun tindakan medis dan sedang menggunakan layanan kesehatan. Sehingga salah satu indikator untuk mengukur mutu layanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi faktor penting yang perlu diupayakan agar pasien dapat dengan nyaman memanfaatkan layanan kesehatan yang tersedia. Seiring meningkatnya pemanfaatan layanan kesehatan, pengembangan dalam bidang kesehatan dapat dicapai yang mana hal ini perlu menjadi perhatian dari pemerintah guna membentuk masyarakat yang sehat. Kepuasan itu sendiri bukan hanya didapat dari sarana dan prasarana yang disediakan namun juga melalui pelayanan dari penyedia layanan kesehatan (Marlina & Elon, 2022).

Pasien yang melakukan terapi hemodialisis sering mengalami perasaan cemas karena pembatasan cairan, pembatasan diet, penurunan interaksi sosial, pembatasan aktivitas rekreasi, kehilangan pekerjaan, lamanya proses dialysis yang dilakukan. Sehingga petugas sangat perlu untuk mengoptimalkan kepatuhan pasien dalam menjalani terapi dan mematuhi diet yang dianjurkan pada pasien hemodialisis dengan memberikan dukungan kepada pasien. Salah satu bentuk dari layanan kesehatan yang dapat mengoptimalkan kesehatan pasien hemodialisis adalah pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan sangat erat kaitannya dengan mutu pelayanan dan tingkat kesehatan, serta kepatuhan pasien dalam melaksanakan terapi hemodialisis. Selain itu, salah satu kunci utama pelayanan keperawatan dikatakan bermutu adalah pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan bagi pasien (Krismiadi & Wunblolong, 2023).

Menurut peraturan Kementerian kesehatan Republik Indonesia tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%, bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Menurut Kemenkes prevalensi kepuasan pasien di Indonesia sendiri merupakan salah satu dari penilaian pengguna layanan kesehatan. Berdasarkan hasil survei kepuasan pasien yang dilakukan Kementerian Kesehatan RI di beberapa rumah sakit di Jakarta, ditemukan 14% pasien tidak puas terhadap pelayanan medis yang diberikan karena perilaku keperawatan yang tidak tepat (E. I. Sari & Suprayitno, 2024).

Berdasarkan penelitian (Siregar, 2024), menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada pasien hemodialisa tangible yaitu puas sebanyak 39 responden (57,4%), reliability yaitu puas sebanyak 40 responden (58,8%), responsiveness yaitu puas sebanyak 32 responden (47,1%), assurance yaitu puas sebanyak 40 responden (58,8%), empathy yaitu puas sebanyak 50 responden (73,5%). Namun menurut penelitian (Marlina & Elon, 2022) bahwa pelayanan petugas di unit hemodialisa sudah memenuhi ekspektasi pasien.

Kepuasan pasien merupakan salah satu aspek penting dalam system oprasional layanan kesehatan dan mempunyai pengaruh besar terhadap suksesnya fasilitas kesehatan untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien. Dengan demikian, para petugas kesehatan perlu memahami dengan baik mengenai aspek kepuasan pasien ini sehingga mereka juga akan berusaha memberikan pelayanan sebaik-baiknya sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Petugas kesehatan mempunyai peran yang cukup penting dalam mengoptimalkan kepuasan pasien, yang saat ini terus tumbuh dan berkembang. Dimana peran petugas lebih diarahkan pada faktor-faktor dasar seperti pengetahuan dan ilmu yang mereka miliki, bagaimana mereka seharusnya bersikap dan skill atau keterampilan yang baik dalam melaksanakan pelayanan keperawatan yang mana keselamatan pasien menjadi prioritas (Meilina, 2021).

Menurut penelitian (E. I. Sari & Suprayitno, 2024), sikap petugas juga sangat penting terhadap kepuasan pasien hemodialisis karena sikap peduli (caring) perawat, kehadiran fisik dan psikologis, serta kemampuan komunikasi yang empatik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan dukungan emosional kepada pasien yang menjalani prosedur panjang. Sikap positif petugas meningkatkan kepuasan pasien, yang juga berpengaruh pada kepatuhan pasien dalam menjalani pengobatan.

Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul adalah salah satu rumah sakit di Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan. Pelayanan hemodialisa merupakan salah satu layanan unggulan di RSUD Doloksanggul. Dalam studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Unit Hemodialisa RSUD Doloksanggul, berdasarkan hasil wawancara kepala ruangan hemodialisa, terdapat 3 jadwal HD rutin di RSUD Doloksanggul yaitu jadwal Senin-Kamis, jadwal Selasa-Jumat dan jadwal Rabu-Sabtu. Jadi satu orang pasien dilakukan dua kali tindakan dalam seminggu. Melihat fasilitas yang sudah semakin lengkap, ditambah lagi

dengan jadwal HD yang rutin, tentunya RSUD Doloksanggul ingin memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien yang membutuhkan pelayanan hemodialisis. Namun masih ada ditemukan pasien yang tidak patuh mengikuti terapi hemodialisa dengan berbagai alasan. Mereka mengatakan kurang puas dengan pelayanan petugas sehingga terkadang enggan datang berkunjung kembali ke rumah sakit sesuai jadwal hemodialisis yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan wawancara terhadap 10 pasien hemodialisis pada bulan Agustus 2025, terdapat 6 orang pasien yang mengatakan bahwa petugas kurang memperhatikan kondisinya dan tidak menanyakan apa yang dibutuhkan pasien. Sementara melihat penyakit yang mereka derita, mereka sangat membutuhkan rasa empati dari petugas. Namun terkadang mereka melihat petugas terlalu fokus tanpa memberikan perhatian yang cukup pada kebutuhan psikis pasien dan kebutuhan emosional pasien tersebut. Ditemukan pula 2 orang pasien yang mengatakan bahwa ada petugas yang kurang ramah terhadap pasien. Alasan-alasan tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan bagi pasien untuk mau datang kembali berkunjung melakukan pengobatan dan terapi lanjutan terkait penyakit yang dialaminya melalui terapi hemodialisis.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul tahun 2025”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dalam bentuk survei analitik dengan pendekatan cross sectional, yang bertujuan mendeskripsikan fenomena atau kejadian secara mendalam dan sistematis dalam bentuk data kuantitatif, untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul tahun 2025.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hubungan Sikap Petugas Dengan Kepuasan Pasien Hemodialisis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa sikap petugas adalah positif sehingga banyak responden yang puas dalam mendapatkan pelayanan hemodialisis. Berdasarkan kuesioner yang dijawab oleh responden, untuk pertanyaan tentang petugas menerima kondisi pasien yang akan menjalani terapi hemodialisis, sebagian besar responden sangat setuju dan setuju. Pertanyaan terkait petugas merespon segala bentuk keluhan pasien yang akan menjalani terapi hemodialisis, banyak dari responden yang memilih jawaban sangat setuju dan setuju. Untuk pertanyaan tentang petugas menghargai pendapat pasien saat mendiskusikan suatu masalah terkait terapi hemodialisis juga banyak yang memilih jawaban setuju dan sangat setuju. Terkait pertanyaan tentang petugas teliti dan bertanggungjawab dalam melakukan tindakan keperawatan terhadap pasien yang akan menjalani terapi hemodialisis, sebagian besar dijawab sangat setuju dan untuk pertanyaan terakhir terkait petugas mengutamakan keselamatan pasien dari risiko infeksi, 50% memilih sangat setuju dan 50% memilih jawaban setuju.

Sikap petugas kesehatan, memiliki hubungan yang signifikan dan positif dengan kepuasan pasien hemodialisis. Perilaku caring (peduli) yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan seperti memberikan perhatian, empati, responsivitas, dan dukungan secara langsung meningkatkan kepuasan pasien yang menjalani cuci darah. Itu yang membuktikan bahwa semakin positif sikap petugas, maka semakin meningkat pula kepuasan pasien hemodialisis.

Analisis uji statistik dengan menggunakan uji Chi-square didapatkan nilai $p(0,004) < \alpha(0,05)$ maka dapat disimpulkan ada hubungan sikap petugas dengan kepuasan pasien hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul tahun 2025. Nilai Odds Ratio

sebesar 9,900 berarti sikap petugas yang positif cenderung meningkatkan kepuasan pasien hemodialisis 10 kali lebih tinggi dibandingkan dengan sikap petugas yang negatif.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Meilina, (2021) bahwa sikap mempunyai pengaruh positif terhadap patient satisfaction. Berarti jika kenaikan tingkat sikap, maka tingkat kepuasan juga meningkat dan berlaku sebaliknya. Untuk hal yang berkaitan dengan sikap perawat terhadap pasien, dapat dilakukan beberapa upaya agar tercipta hubungan yang baik dan berkelanjutan antara perawat dan pasien. Upaya yang dapat dilakukan adalah seperti melakukan follow-up rutin terhadap pasien pasca tindakan sehingga pasien juga merasakan kepedulian dari pihak klinik terutama perawat yang memberikan perawatan kepada pasien tersebut. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Gurusinga, (2022) bahwa sikap merupakan hal yang penting karena berkaitan dengan kepuasan pasien. Jadi di samping obat yang dapat menyembuhkan pasien, sikap petugas sebagai pemberi pelayanan kesehatan juga merupakan salah satu indikator penentu kepuasan pasien karena petugas yang langsung berhadapan dan komunikasi dengan pasien. Jika petugas memiliki sikap yang santun dan sopan serta ramah maka pasien akan merasa senang dan puas.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Neviza & Ardenny, (2021) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sikap terhadap indeks kepuasan pasien. Jadi kepuasan cenderung berawal dari sikap seseorang dalam berinteraksi. Sikap petugas yang baik memiliki peluang merasakan puas dibandingkan dengan responden yang mengatakan sikap negative dalam memberikan pelayanan kesehatan. Sikap positif yang ditunjukkan seseorang terhadap pemenuhan kebutuhan yang diinginkan cenderung akan mengharapkan kepuasan terhadap apa yang menjadi keputusannya.

Berdasarkan hasil penelitian dan melihat tinjauan peneliti terdahulu, peneliti berasumsi bahwa sikap peduli, keramahan, dan kehadiran petugas kesehatan saat prosedur hemodialisis sangat berpengaruh. Pasien merasa lebih tenang dan puas ketika petugas menunjukkan perhatian yang tulus, bukan sekadar melakukan tindakan teknis. Petugas yang cepat tanggap terhadap keluhan pasien (seperti pusing, kram, atau ketidaknyamanan) dan menunjukkan empati meningkatkan perasaan aman dan nyaman, yang merupakan inti dari kepuasan pasien. Sikap petugas yang baik dan suportif memotivasi pasien untuk patuh menjalani terapi jangka panjang, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas hidup dan kepuasan mereka. Kepuasan yang tinggi akibat sikap petugas yang prima berpotensi meningkatkan reputasi RSUD Doloksanggul menjadi lebih baik lagi.

2. Hubungan Kualitas Perawatan Yang Diterima Pasien Dengan Kepuasan Pasien Hemodialisis

Keberhasilan sebuah rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya hasil dari mutu pelayanan yang berkualitas. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pada pasien adalah kualitas pelayanan yang baik. Jadi di tengah meningkatnya harapan masyarakat terhadap layanan kesehatan, rumah sakit dihadapkan pada tantangan untuk terus memperbaiki kualitas layanan yang mereka berikan (Ahmadi et al., 2026).

Kualitas perawatan yang diterima pasien memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien hemodialisis. Pelayanan medis yang berkualitas, perilaku caring dari petugas yang baik, serta komunikasi yang efektif meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan kualitas hidup pasien, yang berujung pada peningkatan indikator mutu pelayanan rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi pasien hemodialisis yang puas terdapat pada responden yang menyatakan bahwa kualitas perawatan yang diterima pasien adalah baik (79,3%) dibandingkan dengan responden yang menyatakan bahwa kualitas perawatan yang diterima pasien adalah kurang baik (36,4%). Dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas perawatan dan tindakan caring yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasan pasien yang menjalani hemodialisis, yang menandakan keberhasilan layanan kesehatan.

Menurut teori (Vanchapo & Magrifoh, 2022), bahwa kualitas pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien, semakin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan Kesehatan. Berdasarkan teori di atas, maka mempertahankan kualitas pelayanan kesehatan, terutama dalam unit hemodialisis (HD), sangat krusial karena hemodialisis adalah terapi jangka panjang, intensif, dan berisiko tinggi yang berdampak langsung pada kelangsungan hidup dan kualitas hidup pasien gagal ginjal. Dengan mempertahankan kualitas pelayanan maka merupakan bentuk komitmen untuk memperpanjang usia dan memberikan kesempatan bagi pasien hemodialisis untuk menjalani kehidupan yang lebih sejahtera

Analisis uji statistik dengan menggunakan uji Chi-square didapatkan nilai $p(0,020) < \alpha(0,05)$ maka dapat disimpulkan ada hubungan kualitas perawatan yang diterima pasien dengan kepuasan pasien hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul tahun 2025. Nilai Odds Ratio sebesar 6,708 berarti kualitas perawatan yang diterima pasien dengan baik cenderung meningkatkan kepuasan pasien hemodialisis 7 kali lebih tinggi dibandingkan dengan kualitas perawatan yang kurang baik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Husna et al., (2026), bahwa terdapat pengaruh secara parsial yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Jadi semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan pasien akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Setianingsih & Susanti, (2021), bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang bisa penuhi keinginan pelanggan/pasien yang diberikan oleh tenaga medis, paramedis, serta penunjang medis. Hasil dari penelitian membuktikan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

3. Hubungan Prosedur Administrasi Dengan Kepuasan Pasien Hemodialisis

Prosedur administrasi yaitu berkaitan dengan pelayanan administrasi pasien dimulai masuk, selama perawatan berlangsung sampai ke luar dari tempat layanan kesehatan. Prosedur administrasi dalam pelayanan kesehatan mencakup seluruh proses non-medis yang harus dilalui pasien sebelum, selama, dan setelah menerima layanan. Hasil penelitian membuktikan bahwa proporsi pasien hemodialisis yang puas terdapat pada responden yang menyatakan bahwa prosedur administrasi yang diberikan adalah baik (82,1%) dibandingkan dengan responden yang menyatakan bahwa prosedur administrasi yang diberikan adalah kurang baik (33,3%).

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden, seperti pertanyaan nomor 1 terkait prosedur administrasi hemodialisis mudah dan tidak membingungkan, para responden banyak yang menjawab setuju dan sangat setuju. Begitu juga pertanyaan yang menyangkut informasi mengenai prosedur administrasi didapatkan dengan lengkap dan cepat, sebagian besar responden memilih jawaban sangat setuju dan setuju. Pertanyaan terkait petugas yang cepat merespon ketika pasien meminta bantuan dalam urusan administrasi, sebagian besar responden juga memilih jawaban sangat setuju. Begitu juga tentang pengurusan berkas yang dilakukan rapi dan benar, alur administrasi yang lancar sehingga mendukung kenyamanan pasien dalam menjalani hemodialisis, banyak dari responden yang memilih jawaban sangat setuju dan setuju.

Analisis uji statistik dengan menggunakan uji Chi-square didapatkan nilai $p(0,008) < \alpha(0,05)$ maka dapat disimpulkan ada hubungan kualitas perawatan yang diterima pasien dengan kepuasan pasien hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul tahun 2025. Nilai Odds Ratio sebesar 9,200 berarti kualitas perawatan yang diterima pasien dengan baik cenderung meningkatkan kepuasan pasien hemodialisis 9 kali lebih tinggi dibandingkan dengan kualitas perawatan yang kurang baik.

Hubungan antara prosedur administrasi dan kepuasan pasien hemodialisis (cuci darah) sangat signifikan, di mana efisiensi, kemudahan, dan kecepatan proses administrasi

berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan pasien. Jadi prosedur yang rumit dapat menurunkan kepuasan. Pelayanan administrasi yang berbelit-belit, lambat, atau membingungkan dapat meningkatkan stres dan ketidakpuasan pasien, terutama karena pasien hemodialisis harus menjalani perawatan rutin. Begitu juga terkait efisiensi administrasi, yaitu alur pendaftaran, pengecekan berkas, dan pengurusan jaminan (seperti BPJS) yang cepat dan jelas terbukti meningkatkan kepuasan pasien secara bermakna. Selain itu, kejelasan informasi mengenai prosedur administrasi dan keramahan staf administratif dalam membantu pasien sangat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Pasien hemodialisis adalah pasien kronis yang memerlukan perawatan rutin (biasanya 2 kali seminggu), sehingga mereka sangat bergantung pada kemudahan administratif. Prosedur yang tidak menyulitkan membantu pasien untuk patuh hadir sesuai jadwal (kepatuhan pengobatan), yang secara tidak langsung berdampak pada kualitas hidup mereka.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Tuwo et al., (2025), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan administrasi dan kepuasan pasien ($p = 0,000$). Ini berarti terdapat hubungan positif dan signifikan antara prosedur administrasi yang efisien dengan kepuasan pasien hemodialisis. Peningkatan kualitas pelayanan administrasi, termasuk kecepatan, kemudahan alur, dan kejelasan informasi, mutlak diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien di ruang hemodialisis. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Andayani et al., (2024) yang menyatakan bahwa prosedur administrasi berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dan melihat penelitian-penelitian terdahulu, peneliti berasumsi bahwa prosedur administrasi yang efisien, ramah, dan cepat adalah kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien hemodialisis. Justru prosedur administrasi yang berbelit-belit atau memakan waktu lama akan menurunkan tingkat kepuasan pasien. Karena pasien hemodialisis adalah pasien kronis yang rutin datang, pelayanan administrasi yang tidak memuaskan (seperti antrean panjang atau berkas yang sulit) akan memberikan pengalaman yang kurang menyenangkan secara berulang. Ditambah lagi sikap atau attitude serta perilaku petugas administrasi dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai standar.

4. Hubungan Fasilitas Yang Disediakan Dengan Kepuasan Pasien Hemodialisis

Ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai dalam suatu layanan tentunya akan memudahkan penerima layanan dalam menggunakan layanan tersebut. Kelengkapan dan kemudahan penggunaan fasilitas kesehatan melalui infrastruktur yang memadai akan menjadi penentu kepuasan pasien dalam menerima pelayanan. Hal ini akan memicu perubahan pandangan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan, dari sebuah kebutuhan menjadi sebuah pilihan. Perubahan cara pandang ini akan mendorong penyedia dan pengelola fasilitas kesehatan untuk memaksimalkan upayanya dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Ramadhan, 2023).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi pasien hemodialisis yang puas terdapat pada responden yang merasakan kenyamanan yang baik (81,5%) dibandingkan dengan responden yang merasakan kenyamanan kurang baik (38,5%). Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan kesehatan, termasuk fasilitas fisik, berbanding lurus dengan kepuasan pasien. Semakin lengkap dan baik fasilitas yang disediakan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien hemodialisis. Sebaliknya, keterbatasan fasilitas dapat menurunkan kepuasan pasien. Karena fasilitas fisik yang memadai, nyaman, dan bersih berperan sebagai penunjang kualitas pelayanan yang berdampak langsung pada perasaan nyaman dan aman pasien selama menjalani proses cuci darah yang rutin.

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden terhadap pertanyaan yang disajikan di dalam lembar kuesioner, terlihat bahwa untuk pertanyaan tentang ruang hemodialisis nyaman untuk digunakan, dengan suhu ruangan terasa nyaman, pencahayaan yang cukup dan ruangan yang terjaga dengan baik, banyak responden yang sangat setuju. Responden juga memilih

jawaban setuju dan sangat setuju bahwa tempat tidur hemodialisis bersih dan nyaman, kondisinya baik dan ruangan tempat tidurnya memberikan privasi yang memadai. Mereka juga setuju bahwa fasilitas alat medisnya juga bersih dan steril serta berfungsi dengan baik. Responden juga memilih jawaban setuju bahwa harus tersedia ruang tunggu yang nyaman untuk keluarga serta ada toilet yang bersih dan mudah diakses. Selain itu, responden banyak menjawab setuju tentang fasilitas yang disediakan mendukung kenyamanan pasien selama hemodialisis karena sesuai dengan harapan pasien.

Analisis uji statistik dengan menggunakan uji Chi-square didapatkan nilai $p(0,027) < \alpha(0,05)$ maka dapat disimpulkan ada hubungan fasilitas yang disediakan dengan kepuasan pasien hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul tahun 2025. Nilai Odds Ratio sebesar 7,813 berarti fasilitas yang disediakan dengan baik cenderung meningkatkan kepuasan pasien hemodialisis 8 kali lebih tinggi dibandingkan dengan fasilitas yang disediakan kurang baik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Ainun et al., (2025) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (p -value 0,000). Pasien yang merasa fasilitas rumah sakit memadai seperti ruangan yang nyaman, peralatan medis yang lengkap, serta kebersihan yang terjaga cenderung merasa lebih puas dengan pengalaman mereka. Fasilitas yang baik menciptakan lingkungan yang mendukung pemulihan, meningkatkan kenyamanan pasien, dan memberikan rasa aman, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan rumah sakit.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sugianto & Siregar, (2023) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dari fasilitas terhadap kepuasan pasien. Fasilitas di rumah sakit yang lengkap maka akan menciptakan kepuasan konsumen atau pasien yang akan meningkat juga. Karena apa yang dibutuhkan dan diperlukan oleh pasien telah terpenuhi. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian Sudaryanto, (2021) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien ($p=0,000$). Dengan semakin memadai dan baik fasilitas yang diberikan oleh Rumah Sakit maka akan berdampak baik pula dengan kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Menurut (Yuda & Astawa, 2023) bahwa pelayanan yang baik harus diikuti oleh manajemen dalam melayani pelanggan atau pasien yaitu tersedia peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus lengkap. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan pelanggan betah. Fasilitas seperti ruang dialisis yang bersih, ventilasi yang baik, suhu ruangan yang nyaman, pencahayaan memadai, serta kebersihan alat dan tempat tidur sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dan tinjauan peneliti terdahulu, peneliti berasumsi bahwa fasilitas yang disediakan di ruang hemodialisa memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien yang menjalani cuci darah. Ketersediaan fasilitas yang memadai, nyaman, dan modern membantu mengurangi tingkat stres dan meningkatkan kenyamanan fisik pasien selama prosedur yang berlangsung lama. Lingkungan yang bersih, tenang, suhu ruangan yang tepat, serta tempat tidur yang nyaman sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Ditambah lagi fasilitas mesin hemodialisis yang modern dan berfungsi dengan baik, termasuk sistem pemantauan darah, memberikan rasa aman dan jaminan pelayanan yang baik bagi pasien. Selain itu, tersedianya fasilitas penunjang seperti ruang tunggu yang nyaman, toilet yang bersih, serta fasilitas privasi pasien mendukung terciptanya kepuasan pasien yang maksimal. Oleh karena itu, kebersihan unit HD secara keseluruhan menjadi komponen bukti fisik (tangible) yang krusial bagi pasien.

5. Hubungan Kenyamanan Dengan Kepuasan Pasien Hemodialisis

Kenyamanan pasien, baik fisik maupun psikologis, merupakan faktor krusial yang secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan di rumah sakit. Lingkungan yang nyaman,

bersih, dan pelayanan ramah dapat mengurangi stres, yang berdampak positif pada pengalaman pasien secara keseluruhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi pasien hemodialisis yang puas terdapat pada responden yang merasakan kenyamanan yang baik (81,5%) dibandingkan dengan responden yang merasakan kenyamanan kurang baik (38,5%).

Jika melihat hasil jawaban responden untuk tiap pertanyaan yang berhubungan dengan kenyamanan responden, terlihat bahwa sebagian besar responden setuju bahwa ruang hemodialisis membuat pasien terasa nyaman menjalani hemodialisis. Responden juga setuju dengan lama waktu prosedur hemodialisis yang nyaman, tenang dan tidak terlalu cemas selama menjalani hemodialisis. Kenyamanan juga bisa diperoleh pasien dari komunikasi dengan petugas dan suasana ruangan yang tidak membuat pasien tegang. Hal-hal tersebut mempengaruhi kepuasan pasien yang menjalani hemodialisis. Selain itu, rumah sakit yang memprioritaskan kenyamanan pasien tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga membangun citra positif dan kepercayaan masyarakat

Analisis uji statistik dengan menggunakan uji Chi-square didapatkan nilai $p(0,011) < \alpha(0,05)$ maka dapat disimpulkan ada hubungan kenyamanan dengan kepuasan pasien hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul tahun 2025. Nilai Odds Ratio sebesar 7,040 berarti kenyamanan yang baik cenderung meningkatkan kepuasan pasien hemodialisis 7 kali lebih tinggi dibandingkan dengan kenyamanan yang kurang baik. Jadi semakin tinggi tingkat kenyamanan yang dirasakan pasien (baik fisik maupun psikologis), semakin tinggi pula kepuasan pasien terhadap layanan hemodialisis, yang krusial untuk kepatuhan terapi jangka panjang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Ramadhan, (2023), menunjukkan bahwa ada hubungan variabel kenyamanan dengan kepuasan pasien. Pandangan Parasuraman terhadap bukti fisik mengacu pada aspek nyata suatu pelayanan, yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik. Hal ini meliputi ruangan rumah sakit yang nyaman, ketersediaan tempat parkir, kebersihan, dan kerapian petugas kesehatan. Ketika pasien merasa nyaman dengan layanan di rumah sakit, hal tersebut dapat berdampak pada kepuasan pasien dan mendorong mereka untuk kembali berobat.

Menurut Idris, (2019), dimensi kenyamanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien yang dapat mempengaruhi kunjungan berulang oleh pasien ke pelayanan kesehatan tersebut. Meskipun dimensi ini tidak berhubungan dengan efektivitas layanan kesehatan, tapi dapat menimbulkan kepercayaan pasien kepada suatu organisasi pelayanan kesehatan tersebut. Apabila biaya menjadi salah satu kendala pasien dalam mengakses pelayanan kesehatan, maka kenikmatan akan mempengaruhi pasien untuk membayar biaya pelayanan tersebut. Fisik layanan kesehatan, pemberi layanan, peralatan medis dan nonmedis juga dapat mempengaruhi sebuah kenyamanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan melihat penelitian-penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini, peneliti berasumsi bawa kenyamanan pasien sangat mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit. Kenyamanan fisik, lingkungan, dan psikologis merupakan salah satu dimensi utama mutu pelayanan yang menentukan apakah pasien merasa puas atau tidak. Oleh karena itu, meningkatkan kenyamanan pasien secara signifikan akan berdampak positif pada tingkat kepuasan keseluruhan pasien di rumah sakit.

6. Hubungan Antara Pasien-Petugas Dengan Kepuasan Pasien Hemodialisis

Hubungan terapeutik yang baik, ditandai dengan perilaku caring (peduli), empati, dan komunikasi efektif dari petugas, berhubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien hemodialisis. Kualitas pelayanan dan perilaku perawat yang positif meningkatkan rasa aman dan membantu pasien mengatasi tantangan terapi jangka Panjang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi pasien hemodialisis yang puas terdapat pada responden yang menyatakan memiliki hubungan yang baik antara pasien dan petugas (82,6%) dibandingkan dengan responden yang menyatakan memiliki hubungan yang kurang baik (47,1%).

Analisis uji statistik dengan menggunakan uji Chi-square didapatkan nilai $p(0,042) < \alpha(0,05)$ maka dapat disimpulkan ada hubungan pasien-petugas dengan kepuasan pasien hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul tahun 2025. Nilai Odds Ratio sebesar 5,334 berarti hubungan pasien-petugas yang baik cenderung meningkatkan kepuasan pasien hemodialisis 5 kali lebih tinggi dibandingkan dengan kenyamanan yang kurang baik. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik hubungan antara pasien dan petugas kesehatan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Hubungan yang positif, komunikatif, dan empatik secara signifikan meningkatkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, yang berdampak langsung pada kepuasan mereka. Sikap petugas yang ramah, sopan, dan cepat tanggap (responsiveness) dalam melayani kebutuhan pasien adalah faktor utama kepuasan. Petugas yang memberikan informasi jelas dan menunjukkan empati (kepedulian) membuat pasien merasa dihargai dan aman, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Dhio, (2023) bahwa ada hubungan komunikasi tenaga kesehatan-pasien dengan kepuasan pasien dengan $p=0,035$. Komunikasi yang kurang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Komunikasi yang dilakukan petugas kesehatan meliputi komunikasi verbal dan non verbal, petugas yang berkomunikasi dengan sikap tidak bersahabat dan cara berkomunikasi yang tidak baik menyebabkan ketidakpuasan pada pasien, hal ini disebabkan karena ketidakmampuan pasien menafsirkan pesan verbal dan non verbal yang disampaikan petugas.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Christiani et al., (2026) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara komunikasi efektif petugas-pasien dengan kepuasan pasien ($p=0,000$). Kemudahan komunikasi, perhatian individu, dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap layanan tersebut dan hubungan yang baik antara petugas dengan pasien yang dibangun melalui komunikasi yang efektif membuat kesan pada pasien bahwa dirinya mendapatkan pelayanan yang terbaik, sehingga akan menimbulkan rasa puas pada pasien tersebut. Komunikasi yang efektif dari petugas kepada pasien memiliki hubungan pada kepuasan pasien, karena penyampaian komunikasi yang baik merupakan salah satu bentuk pelayanan yang menjadi perhatian bagi pasien ketika menerima suatu layanan. Penyampaian suatu informasi dengan baik, jelas, serta mudah untuk dipahami akan membentuk suasana yang menyenangkan bagi pasien ketika menerima sebuah informasi. Dengan demikian pasien akan merasa dihargai dan juga dihormati ketika memerlukan informasi. Hal tersebut tentunya akan menimbulkan kepuasan pasien terhadap penyampaian komunikasi yang efektif. Semakin efektif komunikasi yang dilakukan oleh petugas saat melayani pasien, maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Menurut (Hasna et al., 2022), bahwa keterampilan petugas sangat mempengaruhi kepuasan pasien karena petugas yang kompeten, berempati dan komunikasi dapat meningkatkan rasa percaya dan nyaman pasien, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Keterampilan teknis, empati serta kemampuan komunikasi yang baik adalah aspek penting dari profesionalisme petugas yang secara langsung berkontribusi pada kepuasan pasien. Keterampilan komunikasi yang dimiliki oleh dokter bukan hanya akan mempermudah untuk membina hubungan saling percaya dengan pasien, tetapi juga dapat mencegah dari masalah legal etik, meningkatkan citra keperawatan, citra rumah sakit, dan dapat memberikan kepuasan profesional dalam keperawatan. Komunikasi efektif dokter-pasien merupakan sebuah bentuk pengembangan hubungan antara dokter dan pasien yang efektif. Tujuan utama dokter menyampaikan informasi adalah upaya membangun kerja sama antara dokter dan pasien. Keberhasilan dalam menciptakan keterampilan membangun komunikasi yang baik sangat menentukan bagaimana persepsi pasien mengenai kualitas dari sebuah pelayanan kesehatan yang dianggap bermutu. Karena kebanyakan rasa ketidakpuasan yang lahir dari pasien biasanya disebabkan oleh ketidakcakapan dokter dalam melakukan

suatu komunikasi. Jadi keterampilan berkomunikasi yang efektif merupakan salah satu faktor yang menyebabkan pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

7. Hubungan Kompetensi Teknis Petugas Dengan Kepuasan Pasien Hemodialisis

Pada dimensi kompetensi ini meliputi keterampilan, kemampuan dan kinerja pemberi layanan kesehatan. Pada dimensi ini yaitu ketentuan pemberi layanan kesehatan apakah sesuai dengan standard kesehatan yang berlaku, meliputi kepatuhan, ketepatan, kebenaran dan konsistensi. Apabila pada dimensi ini tidak terpenuhi maka akan menyebabkan hal-hal terhadap penyimpangan standard layanan kesehatan dan yang berujung pada kesalahan yang fatal sehingga dapat membahayakan pasien itu sendiri dan berdampak pada penurunan mutu layanan kesehatan (Idris, 2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi pasien hemodialisis yang puas terdapat pada responden yang menyatakan bahwa kompetensi teknis petugas adalah baik (82,8%) dibandingkan dengan responden yang menyatakan bahwa kompetensi teknis petugas kurang baik (27,3%).

Kompetensi teknis petugas kesehatan, khususnya perawat hemodialisa (HD), memiliki hubungan yang signifikan dan positif dengan tingkat kepuasan pasien yang menjalani terapi hemodialisa. Peningkatan kompetensi petugas cenderung meningkatkan kepuasan pasien karena mereka merasa lebih aman, nyaman, dan terlayani dengan baik. Kompetensi teknis, yang meliputi kemampuan perawat dalam prosedur HD (seperti penusukan fistula/kanulasi, penanganan mesin, dan pengelolaan komplikasi), terbukti mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Petugas yang kompeten memberikan rasa aman (assurance) dan kenyamanan, yang merupakan bagian dari kualitas pelayanan yang dinilai oleh pasien. Keterampilan teknis petugas yang tinggi dapat mengurangi komplikasi saat tindakan, sehingga secara langsung meningkatkan kepuasan pasien.

Analisis uji statistik dengan menggunakan uji Chi-square didapatkan nilai $p(0,042) < \alpha(0,05)$ maka dapat disimpulkan ada hubungan pasien-petugas dengan kepuasan pasien hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul tahun 2025. Nilai Odds Ratio sebesar 5,334 berarti hubungan pasien-petugas yang baik cenderung meningkatkan kepuasan pasien hemodialisis 5 kali lebih tinggi dibandingkan dengan kenyamanan yang kurang baik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Ramadhan, (2023), yang menyatakan bahwa ada hubungan variabel kompetensi teknis dengan kepuasan pasien. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian Husna et al., (2026), bahwa pengaruh kompetensi petugas terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial yang signifikan dari variabel kompetensi petugas terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien regresi 0,212 yang dapat diartikan adanya pengaruh positif, artinya semakin tinggi kompetensi petugas maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Menurut hasil pengamatan peneliti, bahwa kompetensi petugas terhadap pasien dalam memberikan pelayanan yaitu sangat baik seperti terhadap kerja sama tim, sikap petugas, inisiatif petugas, penguasaan pengetahuan, keterampilan petugas, dan kemampuan petugas. Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

8. Variabel yang Paling Dominan Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Hemodialisis

Berdasarkan analisa multivariat menunjukkan bahwa dari 7 variabel yang layak masuk model multivariate, ada variabel yang tidak berhubungan (hubungan pasien dengan petugas, fasilitas yang disediakan, sikap petugas, kualitas perawatan yang diterima pasien dan prosedur administrasi karena memiliki nilai $p > 0,05$). Setelah diuji regresi logistik berganda terlihat bahwa variabel yang paling berhubungan adalah kompetensi teknis petugas dengan $p= 0,005$ dan nilai OR 15,768.

Kompetensi teknis petugas menjadi variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien hemodialisa karena prosedur cuci darah merupakan tindakan medis intensif, kompleks, dan rutin yang memiliki risiko tinggi terhadap keselamatan pasien. Petugas hemodialisa, khususnya perawat, dituntut memiliki keterampilan khusus untuk mencegah komplikasi. Hemodialisis adalah terapi seumur hidup yang menyaring darah di luar tubuh. Kompetensi teknis yang tinggi (termasuk akses vaskular, pengaturan mesin, dan pemantauan selama proses) sangat krusial untuk mencegah komplikasi serius seperti kram otot, hipotensi, sesak napas, hingga perdarahan. Ini tentunya berhubungan dengan keamanan dan nyawa pasien hemodialisis tersebut. Jadi semakin baik kompetensi yang dimiliki oleh petugas kesehatan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Pasien hemodialisa sering menilai kepuasan berdasarkan hasil "bersihnya" darah (adekuasi dialisis). Petugas yang kompeten menjamin mesin hemodialisis bekerja sesuai target (Kt/V atau URR) untuk membuang zat sisa metabolisme secara maksimal. Teknik petugas dalam melakukan kanulasi (penusukan) akses vaskular yang benar dan ahli sangat memengaruhi kenyamanan fisik pasien. Penusukan yang gagal atau menyakitkan akan langsung menurunkan tingkat kepuasan. Selain itu, dalam sesi hemodialisis yang panjang (4-5 jam), risiko komplikasi mendadak bisa terjadi. Kompetensi teknis memungkinkan petugas mengambil keputusan cepat, inisiatif, dan penanganan yang tepat (misalnya saat terjadi darurat medis atau alarm mesin berbunyi). Petugas yang terampil juga menimbulkan rasa aman dan kepercayaan. Pasien merasa lebih tenang ketika dirawat oleh staf yang memahami prosedur secara mendalam, memiliki sertifikasi, dan berpegang pada standar operasional prosedur (SOP).

Kompetensi petugas kesehatan dalam pelayanan hemodialisis mencakup pengetahuan, keterampilan teknis, serta sikap profesional dalam memberikan pelayanan. Prosedur hemodialisis merupakan tindakan medis yang kompleks dan berisiko tinggi, sehingga membutuhkan tenaga kesehatan yang terampil, teliti, serta mampu melakukan tindakan sesuai dengan standar operasional prosedur. Ketepatan dalam melakukan pemasangan akses vaskular, pemantauan kondisi pasien selama tindakan, serta kemampuan dalam menangani komplikasi menjadi indikator penting dalam menilai kompetensi petugas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori mutu pelayanan kesehatan yang menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan komponen utama dalam menentukan kualitas pelayanan. Dalam konteks ini, kompetensi petugas kesehatan tidak hanya berdampak pada aspek klinis, tetapi juga memengaruhi persepsi pasien terhadap keamanan, kenyamanan, dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diterima. Pasien hemodialisis yang menjalani terapi secara rutin cenderung memiliki interaksi yang intens dengan petugas kesehatan, sehingga kompetensi yang ditunjukkan akan sangat memengaruhi pengalaman pelayanan secara keseluruhan. Dalam perspektif mutu pelayanan kesehatan, kompetensi tenaga kesehatan merupakan bagian dari dimensi kualitas pelayanan yang berfokus pada assurance (jaminan). Konsep ini juga diperkuat oleh model kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh A. Parasuraman dkk. dalam model SERVQUAL, di mana kompetensi dan kemampuan petugas menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan atau pasien.

Menurut penelitian (Novita et al., 2022), bahwa kompetensi sumber daya manusia ini sangat penting karena pasien hemodialisis berulang waktu hemodialisisnya jadi diperlukan sumber daya manusia baik dokter ataupun perawat yang terlatih melakukan tindakan hemodialisis, dimana dari Persatuan Nefrologi Indonesia harus ada tenaga yang sesuai dengan standarnya. Kompetensi SDM ini sangat berhubungan dengan kepuasan pelayanan terhadap pasien.

Selain itu, kompetensi petugas juga berperan dalam meningkatkan komunikasi terapeutik dengan pasien. Petugas yang kompeten cenderung mampu memberikan edukasi yang jelas terkait prosedur, efek samping, serta perawatan lanjutan, sehingga pasien merasa

lebih tenang dan memahami kondisi kesehatannya. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien, karena kebutuhan informasi dan rasa aman pasien terpenuhi. Temuan ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sari et al., (2026) yang menyatakan bahwa kompetensi tenaga medis yang mencakup keterampilan klinis, komunikasi, dan empati terbukti meningkatkan mutu layanan dan kepuasan pasien. Kompetensi yang baik akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan, yang merupakan salah satu determinan utama kepuasan dalam pelayanan kesehatan.

Namun demikian, masih terdapat kemungkinan bahwa variasi kompetensi antar petugas dapat memengaruhi konsistensi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dalam peningkatan kompetensi melalui pelatihan, supervisi, serta evaluasi kinerja secara berkala. Selain itu, rumah sakit juga perlu memastikan adanya standar kompetensi yang jelas serta sistem monitoring yang efektif untuk menjamin mutu pelayanan tetap terjaga.

Kesimpulannya adalah kualitas teknis dan kepedulian petugas secara signifikan berhubungan dengan kepuasan pasien, bahkan lebih dominan dibandingkan dengan faktor fisik lingkungan, karena secara langsung berdampak pada hasil terapi dan rasa aman pasien. Kompetensi petugas kesehatan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien hemodialisis. Upaya peningkatan kompetensi secara sistematis dan berkelanjutan sangat diperlukan untuk mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada pasien.

Penelitian ini memiliki kebaruan (novelty penelitian) dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, yaitu mengkaji kepuasan pasien hemodialisis secara lebih komprehensif dengan mengintegrasikan aspek klinis dan non-klinis dalam satu model analisis. Kajian mengenai kepuasan pasien hemodialisis telah banyak dilakukan, namun masih terdapat keterbatasan dalam mengidentifikasi faktor dominan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara komprehensif. Penelitian ini menekankan pada kompetensi teknis petugas sebagai faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien, yang masih jarang ditemukan pada penelitian sebelumnya. Penggunaan analisis regresi logistik dalam penelitian ini juga memberikan kontribusi dalam mengidentifikasi faktor yang paling berpengaruh secara simultan, sehingga menghasilkan temuan yang lebih mendalam dan aplikatif dalam upaya peningkatan mutu pelayanan hemodialisis.

Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya meneliti kepuasan pasien berdasarkan dimensi umum seperti SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy). Namun, penelitian ini mengembangkan variabel yang lebih spesifik dan kontekstual pada layanan hemodialisis yaitu sikap petugas, kualitas perawatan, prosedur administrasi, fasilitas, kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas dan kompetensi teknis petugas. Belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkombinasikan aspek teknis klinis (kompetensi) dengan aspek non-klinis dalam satu model analisis kepuasan pasien hemodialisis.

Jika penelitian sebelumnya umumnya menemukan faktor seperti komunikasi, empati, atau fasilitas sebagai penentu kepuasan. Ini menunjukkan bahwa kompetensi teknis petugas merupakan faktor paling dominan dalam kepuasan pasien hemodialisis. Ini penting karena layanan hemodialisis adalah tindakan berisiko tinggi, aspek teknis lebih krusial dibandingkan layanan umum.

Implikasi Penelitian

Temuan dalam penelitian ini mempunyai beberapa implikasi penting yaitu sebagai berikut:

- a. Kepuasan pasien bukan hanya hasil akhir, melainkan indikator utama kualitas pelayanan. Penelitian tersebut menegaskan bahwa mutu pelayanan berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan pasien.

- b. Penelitian ini menegaskan bahwa pasien hemodialisis bukan sekadar objek medis, melainkan pelanggan jasa kesehatan yang kepuasannya didorong oleh kombinasi teknologi yang andal, lingkungan yang nyaman, dan sentuhan manusiawi (pelayanan) yang prima.
- c. Perilaku caring petugas kesehatan, seperti empati, perhatian, dan dukungan emosional, sangat erat hubungannya dengan tingkat kepuasan pasien. Perlu dilakukan pelatihan berkelanjutan mengenai komunikasi terapeutik dan nilai-nilai caring bagi perawat hemodialisis
- d. Manajemen rumah sakit perlu berinvestasi pada peremajaan fasilitas dan pengaturan jadwal yang lebih efisien untuk mengurangi antrean.
- e. Layanan hemodialisis tidak hanya berfokus pada tindakan medis, tetapi juga harus mengintegrasikan layanan dukungan psikologis dan melibatkan keluarga dalam perawatan

Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor agar dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karna penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain sebagai berikut:

- a. Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional, sehingga pengukuran variabel independen dan dependen dilakukan pada waktu yang bersamaan. Hal ini menyebabkan penelitian tidak dapat memastikan hubungan kausalitas, melainkan hanya sebatas hubungan atau asosiasi antara faktor-faktor yang diteliti dengan kepuasan pasien.
- b. Data yang diperoleh dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang bergantung pada persepsi subjektif responden. Hal ini memungkinkan terjadinya bias, seperti bias sosial (social desirability bias), di mana responden cenderung memberikan jawaban yang dianggap baik atau sesuai harapan.
- c. Penelitian ini hanya dilakukan pada satu rumah sakit, sehingga hasil penelitian memiliki keterbatasan dalam hal generalisasi. Kondisi, kebijakan, serta kualitas pelayanan di rumah sakit lain mungkin berbeda, sehingga hasil penelitian ini belum tentu dapat diterapkan secara luas.
- d. Variabel dalam penelitian ini hanya mencakup sikap petugas, kualitas perawatan, prosedur administrasi, fasilitas, kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas, dan kompetensi teknis petugas. Masih terdapat kemungkinan faktor lain yang memengaruhi kepuasan pasien, seperti faktor budaya, kondisi psikologis pasien, lama menjalani hemodialisis, maupun dukungan keluarga yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
- e. Responden merupakan pasien hemodialisis yang sedang menjalani terapi, sehingga kondisi fisik yang lelah atau tidak nyaman dapat memengaruhi konsentrasi dan objektivitas dalam menjawab kuesioner.
- f. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sehingga belum mampu menggali secara mendalam pengalaman, harapan, dan persepsi pasien terhadap pelayanan hemodialisis. Pendekatan kualitatif diperlukan untuk melengkapi pemahaman yang lebih komprehensif.

KESIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian tentang Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul tahun 2025, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- a. Ada hubungan sikap petugas dengan kepuasan pasien hemodialisis di Rumah Sakit

Umum Daerah Doloksanggul dengan nilai $P = 0,004$.

- b. Ada hubungan kualitas perawatan yang diterima pasien dengan kepuasan pasien hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul dengan nilai $P = 0,020$
- c. Ada hubungan prosedur administrasi dengan kepuasan pasien hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul dengan nilai $P = 0,008$
- d. Ada hubungan fasilitas yang disediakan dengan kepuasan pasien hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul dengan nilai $P = 0,027$
- e. Ada hubungan kenyamanan dengan kepuasan pasien hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul dengan nilai $P = 0,011$
- f. Ada hubungan antara pasien-petugas dengan kepuasan pasien hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul dengan nilai $P = 0,042$
- g. Ada hubungan kompetensi teknis petugas dengan kepuasan pasien hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul dengan nilai $P = 0,002$
- h. Ada variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien hemodialisis di Rumah Sakit Umum Daerah Doloksanggul yaitu variabel kompetensi teknis petugas dengannilai $P = 0,005$ dan nilai OR 15,768

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, I. M. S., Trisnadewi, N. W., Oktaviani, N. P. W., Munthe, S. A., Hulu, V. T., Budiastutik, I., Faridi, A., Ramdany, R., Fitriani, R. J., Tania, P. O. A., Rahmiati, B. F., Lusiana, S. A., Susilawaty, A., Sianturi, E., & Suryana. (2021). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (R. Watrianthos & J. Simarmata (eds.)). Yayasan Kita Menulis.
- Ahmadi, A., Idrus, A. Al, Sudirman, S., Asrin, A., & Mustari, M. (2025). Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Universitas Mataram. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 10(1), 31–39. <https://doi.org/10.29303/jipp.v10i1.3152>
- Ainun, I. N., Hermawan, W., & Yunaningsih, A. (2025). Kepuasan Pasien Sebagai Pengaruh Kereliasan , Penyampaian Jasa , & Fasilitas Serta Implikasinya Pada Kesediaan Untuk Merekomendasikan Rumah Sakit. *Holistik Manajemen: Jurnal Manajemen*, 6(1), 53–61. <http://jurnal-pasca.unla.ac.id/index.php/holistik>
- Andayani, N. R., Safira, S., & Sasasqi, S. (2024). Analisis Pengaruh Prosedur Administrasi dan Kualitas Pelayanan Medis Terhadap Loyaitas Pasien Klinik XYZ. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 4(1). <https://doi.org/10.60036/jbm.v4i1.art11>
- Bello, A. K., Okpechi, I. G., Osman, M. A., Cho, Y., Htay, H., Jha, V., Wainstein, M., & Johnson, D. W. (2022). Epidemiologi Hasil Hemodialisis. *Nature Revies Nephrology*. <https://www.nature.com/articles/s41581-022-00542-7>
- Buditjahjanto, A. (2020). Analisis Layanan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Berbasis Fuzzy Service Quality. *Jurnal Nasional Teknik Elektro Dan Teknologi Informasi*, 9(3), 225–232. <https://doi.org/10.22146/v9i3.264>
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. CV. IRDH.
- Chatimah, A. A. N. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Instalasi Hemodialisa di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar Tahun 2024 (Vol. 4, Issue 02). Universitas Hasanuddin Makassar.
- Christiani, A. E., Kristinawati, Darjanti, & Rini, L. (2026). Analisis Hubungan Komunikasi Efektif Petugas Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawa Jalan di Rumah Sakit Panti Rahayu yakkum Purwodadi. *Journal of Health Care Education*, 5(1), 43–57.
- Dhio, R. I. (2023). Hubungan Komunikasi Tenaga Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Pakem Kabupaten Bondowoso. *Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas dr. Soebandi Jember*.
- Gurusinga, R. (2022). Hubungan Pelayanan Dan Sikap Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Dan Gizi*, 4(2), 85–90.
- Handayani, G. N. (2020). Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien. *Media Nusa*

Creative.

- Hanisah, L. N., Wijastuti, S., & Widodo, Z. D. (2022). Pengaruh Komunikasi, Kedisiplinan, Pengetahuan, Dan Sikap Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rsu Fitri Candra Wonogiri. *Jurnal Ganeshwara*, 2(2). <https://doi.org/10.36728/jg.v2i2.2176>
- Hasanah, U., Hakim, A. N., Marsiwi, A. R., Andriati, R., & Pratiwi, R. D. (2023). Inovasi Terapi Suportif dalam Peningkatan Quality of Life pada Pasien Gagal Ginjal dengan Hemodialisa (Kodri (ed.)). CV. Adanu Abimata.
- Hasna, H., Irwandy, I., & Arifah, N. (2022). Hubungan Kualitas Komunikasi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(2), 155–165. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i2.21856>
- Hidayangsih, P. S., Tjandrarini, D. H., Widya Sukoco, N. E., Sitorus, N., Dharmayanti, I., & Ahmadi, F. (2023). Chronic Kidney Disease in Indonesia: Evidence from a National Health Survey. *Osong Public Health and Research Perspectives*, 14(1), 23–30. <https://doi.org/10.24171/j.phrp.2022.0290>
- Hulu, V. T., & Sinaga, T. R. (2019). Analisis Data Statistik Parametrik Aplikasi SPSS dan Statcal (Sebuah Pengantar Untuk Kesehatan). Yayasan Kita Penulis.
- Husna, M., Persada, R., & Rahardjo, D. (2025). Pengaruh Kompetensi Petugas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Tanjung Kecamatan Bunguran Timur Laut Kabupaten Natuna. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10(1), 408–425.
- Idris, H. (2019). Mutu Pelayanan Kesehatan (Pertama). UPT. Penerbit dan Percetakan Universitas Sriwijaya. www.unsri.unsripress.ac.id
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press.
- Irwan. (2017). Etika dan Perilaku Kesehatan. CV. Absolute Media.
- Kemenkes RI. (2019). Survei Kepuasan Pelanggan.
- Kovesdy, C. P. (2022). Epidemiology of Chronic Kidney Disease: an update 2022. *Kidney International Supplements*, 12(1), 7–11. <https://doi.org/10.1016/j.kisu.2021.11.003>
- Krismiadi, D., & Wunblolong, F. P. B. (2023). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Yang Menjalani Terapi Hemodialisis Di Ruang Hemodialisis. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 6(2), 59–64. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v6i2.119>
- Layuk, E., Tamsah, H., & Kadir, I. (2017). Pengaruh pengetahuan, sikap dan keterampilan perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Labuang Baji Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 2(2), 319–337.
- Lenggogeni, D. P. (2023). Edukasi dan Self Manajemen Pasien Hemodialisis (B. Hernowo (ed.)). CV. Mitra Edukasi Negeri.
- Liyana, T., Toyama, T., Hockham, C., Ninomiya, T., Perkovic, V., Woodward, M., Fukagawa, M., Matsushita, K., Praditpornsilpa, K., Hooi, L. S., Iseki, K., Lin, M. Y., Stirnadel-Farrant, H. A., Jha, V., & Jun, M. (2022). Prevalence of Chronic Kidney Disease in Asia: A Systematic Review and Analysis. *BMJ Global Health*, 7(1), 1–9. <https://doi.org/10.1136/bmjgh-2021-007525>
- Lumban Gaol, R., Hizkia, I., & Siregar, V. G. L. (2024). Gambaran Tingkat Kepuasan Pada Pasien Hemodialisa Di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024. *Jurnal Ilmiah PANNMED (Pharmacist, Analyst, Nurse, Nutrition, Midwifery, Environment, Dentist)*, 19(3), 259–269. <https://doi.org/10.36911/pannmed.v19i3.2191>
- Marlina, A. M., & Elon, Y. (2022). Gambaran Tingkat Keuasan Pasien Unit Hemodialisa Terhadap Pelayanan Perawat. *Journals of Ners Community*, 13(November), 167–186.
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13995–14008. <https://doi.org/10.1515/9781399514026>
- Meilina. (2021). Pengaruh Pengetahuan, Sikap dan Keterampilan Perawat terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(1), 1–6. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jab/article/download/33534/31735>
- Naryati, Aisyah, Widakdo, G., Nuraenah, Handayani, R., Waluyo, I. K., Mahmudah, A., & Adelia, A. (2023). Peningkatan Kemampuan Adekuasi PErawat Ruang Hemodialisa. In A. Irawan (Ed.), *Tata Mutiara Hidup Indonesia (Pertama)*. Tata Mutiara Hidup Indonesia.
- Nasution, M. Z., Sikumbang, E. S., & Gurning, F. P. (2025). Analisis Tren Penyakit Gagal Ginjal

- Kronik Peserta BPJS dan Dampaknya pada Pembiayaan Kesehatan Indonesia. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(7), 4308–4317. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i7.7798>
- Natalie, M. R. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Penyakit Ginjal Kronis Terhadap Pelayanan Hemodialisis di RSUD RAA Soewondo Pati. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(1).
- Naufal, M. Z. A., & Ceha, R. (2023). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan dengan Menggunakan Metode Servqual – Fuzzy (Studi Kasus: Instalasi Rawat Jalan RSUD Arjawinangun). *Jurnal Riset Teknik Industri*, 67–76. <https://doi.org/10.29313/jrti.v3i1.1975>
- Neviza, R., & Ardenny. (2021). Hubungan Sikap Petugas Pendaftaran dan Waktu Tunggu Terhadap Indeks Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUD Puri Husada Tembilihan. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(0.1101/2021.02.25.432866), 1–15.
- Novita, H., Tahjoo, A., & Jus, I. (2022). Pengaruh Dukungan Keluarga, Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Hidup Pasien Gagal Ginjal yang Menjalani Hemodialisis Melalui Kepatuhan Pengobatan. *Journal of Hospital Management*, 5(1), 9–21.
- Nugraha, B. A., & Idramsyah. (2023). Pengembangan Intervensi Manajemen Hemodialisa Untuk Mengatasi Hipervolemia pada Pasien Chronic Kidney Disease (CKD). In Yayasan Sahabat Alam Rafflesia (Vol. 4, Issue 2). Yayasan Sahabat Alam Rafflesia. <https://doi.org/10.33860/mnj.v4i2.2607>
- Nurprasetyo, E. R. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien Gagal Ginjal Kronik (ggk) Dalam Pelayanan Hemodialisa Dengan BPJS di Rumah Sakit Umum Aghisna Medika. Universitas Muhammadiyah Gembong.
- Puspaningrum, A. (2017). Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Kajian Perilaku Pelanggan Hypermarket. Media Nusa Creative.
- Putri, Y. I., Adha, A., & Hasneli. (2025). Homeostasis Status Gizi Pasien Penyakit Ginjal Kronis Yang Menjalani Hemodialisis. *Gema Kesehatan*, 17(1), 73–82. <https://doi.org/10.47539/gk.v17i1.489>
- Rachmanto, B. (2022). Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan Hemodialisa Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Ginjal Hipertensi (Hemodialisa) RSUD dr. Moewardi. In Tesis. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Ramadhan, M. F. A. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Tamangapa Kota Makassar Tahun 2023. Universitas Hasanuddin.
- Rifa'i, K. (2023). Kepuasan Konsumen. In M. Hamdi (Ed.), Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan Dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit (Pertama). UIN KHAS Press. [http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB II.pdf](http://repo.darmajaya.ac.id/2870/5/BAB%20II.pdf)
- Sari, A. R., Mahawati, E., & Isworo, S. (2026). Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien: Literature Review. *Jurnal Ners (Research & Learning in Nursing Science)*, 10(1), 829–837. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/ners>
- Sari, E. I., & Suprayitno, E. (2024). Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Hemodialisis Di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. *Jurnal Nursing Care*, 10(2), 125–134. <http://jurnal.poltekkesgorontalo.ac.id/index.php/JNC/index>
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit “S.” *Jurnal Menara Medika*, 4(1), 22–27.
- Siregar, V. G. L. (2024). Gambaran Tingkat Kepuasan pada Pasien Hemodialisa di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2024 [Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Santa Elisabeth]. <https://repository.stikeselisabethmedan.ac.id/wp-content/uploads/2019/04/Dian-Esvani-Manurung.pdf>
- Sudaryanto, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Bagian Pendaftaran Rumah Sakit OMNI Pulomas. Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi Wiyatamandala.
- Sugianto, R., & Siregar, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 3 BPJS Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten karawang. *Gorontalo Management Research*, 6(1), 46–57.
- Tuwo, R., Sulaiman, Z., & Said, S. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Administrasi Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Manisa, Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal*

- Mahasiswa Dan Peneliti Kesehatan, 12(1), 40–47. [https://doi.org/doi: https://doi.org/10.29406/jjum.v12i1.7746](https://doi.org/doi:https://doi.org/10.29406/jjum.v12i1.7746)
- Ulumy, L. M., Y, T. J. A., & Ramlan, D. (2022). Edukasi Kesehatan Pasien dengan Hemodialisa. Lembaga Chakra Brahmada Lentera.
- Vanchapo, A. R., & Magrifoh. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien (Pertama, Issue October). Tata Mutiara Hidup Indonesia.
- Wawan, A., & Dewi, M. (2018). Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Manusia. Nuha Medika.
- WHO. (2024). Noncommunicable Disease. <https://www.who.int/newsroom/%0Afact-sheets/detail/noncommunicable-diseases>
- Wulandari, N. I. (2024). Pengaruh Sikap Tenaga Kesehatan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Fokus EMBA*, 3(1), 83–91.
- Yuda, I. M. D., & Astawa, I. W. (2023). Analisa Kegiatan Pelayanan di Ruang Hemodialisis Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Gianyar Kabupaten Gianyar Provinsi Bali. *Jurnal Widyanata*, 20(2), 90–100.