

ABSTRAK

Hemodialisa merupakan terapi pengganti ginjal yang paling umum digunakan pada pasien dengan gagal ginjal stadium akhir. Peningkatan jumlah pasien hemodialisa menuntut adanya pelayanan keperawatan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien bersifat multidimensional dan dipengaruhi oleh berbagai aspek pelayanan, baik fisik, psikologis, teknis, maupun interpersonal. Penelitian ini bertujuan untuk *menganalisis kepuasan pasien hemodialisa berbasis pendekatan multidimensional pada pelayanan keperawatan di RSU Royal Prima Medan Tahun 2025*, serta menentukan faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien.

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien hemodialisa di RSU Royal Prima Medan sebanyak 61 orang, dan seluruhnya dijadikan sampel (total sampling). Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang menilai sembilan dimensi multidimensional pelayanan, yaitu: fasilitas dan organisasi pelayanan, perawatan oleh perawat/asisten, perhatian terhadap masalah psikologis dan administratif, kontak dan personil pekerja sosial, perhatian dan perawatan medis, perhatian dan perawatan nutrisi, pasokan dan kualitas obat-obatan, fitur proses penerimaan, serta perhatian dari kepala perawat. Analisis data dilakukan menggunakan uji univariat, bivariat (chi-square), dan multivariat (regresi logistik).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan hemodialisa berada pada kategori sangat puas (52,5%) dan puas (47,5%). Semua dimensi multidimensional pelayanan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien ($p\text{-value} < 0,05$). Analisis multivariat menunjukkan bahwa faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien adalah dimensi perhatian dan perawatan medis, dengan nilai $p = 0,000$ dan koefisien $B = 0,104$, yang berarti dimensi ini berpengaruh kuat dalam meningkatkan persepsi puas pada pasien hemodialisa.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kepuasan pasien hemodialisa di RSU Royal Prima Medan sangat dipengaruhi oleh berbagai dimensi pelayanan multidimensional, dan dimensi perhatian serta perawatan medis menjadi faktor paling signifikan. Rumah sakit dianjurkan untuk terus meningkatkan mutu pelayanan terutama pada aspek medis, komunikasi terapeutik, responsivitas perawat, serta penguatan fasilitas fisik untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Hemodialisa, Pelayanan Keperawatan, Pendekatan Multidimensional, Kualitas Layanan.