

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSU BAHTERAMAS KOTA KENDARI

Kamrin¹, La Ode Liaumin Azim²

^{1,2}Jurusan Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia
email korespondensi: kamrinwuna@gmail.com alymelhamed09@uho.ac.id

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit. Kualitas pelayanan keperawatan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan, kenyamanan, dan kepuasan pasien selama menjalani perawatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSU Bahteramas Kota Kendari. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan cross sectional. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 39 responden pasien rawat inap. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner, kemudian dianalisis secara univariat dan bivariat dengan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara seluruh dimensi kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap. Dimensi tangible berhubungan dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,003$, reliability $p = 0,000$, responsiveness $p = 0,000$, assurance $p = 0,012$, dan empathy $p = 0,000$. Secara umum, pasien yang menilai kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori kurang cenderung lebih banyak berada pada kategori tidak puas, sedangkan pasien yang menilai kualitas pelayanan dalam kategori cukup cenderung lebih banyak berada pada kategori puas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSU Bahteramas Kota Kendari. Oleh karena itu, rumah sakit perlu meningkatkan mutu pelayanan keperawatan terutama pada aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati guna meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci: kualitas pelayanan keperawatan, kepuasan pasien, rawat inap, SERVQUAL, rumah sakit

Abstract

Patient satisfaction is one of the key indicators in assessing the quality of nursing care in hospitals. High-quality nursing care can enhance patient trust, comfort, and satisfaction during their treatment. This study aims to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of inpatients at Bahteramas General Hospital in Kendari City. This is an analytical quantitative study using a cross-sectional approach. The sample consisted of 39 inpatients. Data were collected using a questionnaire and analyzed using univariate and bivariate analyses with the chi-square test. The results indicate a significant relationship between all dimensions of nursing service quality and inpatient satisfaction. The tangible dimension was associated with patient satisfaction ($p = 0.003$), reliability ($p = 0.000$), responsiveness ($p = 0.000$), assurance ($p = 0.012$), and empathy ($p = 0.000$). In general, patients who rated the quality of nursing care as "poor" tended to be more likely to fall into the "dissatisfied" category, while patients who rated the quality of care as "adequate" tended to be more likely to fall into the "satisfied" category. This study concludes that the quality of nursing care is significantly associated with inpatient satisfaction at Bahteramas General Hospital in Kendari City. . Therefore, hospitals need to improve the quality of nursing care, particularly in terms of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, in order to enhance patient satisfaction.

Keywords: *quality of nursing care, patient satisfaction, inpatient care, SERVQUAL, hospitals*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan hak asasi manusia yang harus dipenuhi untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dalam era keterbukaan informasi saat ini, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu dan profesional. Kualitas pelayanan kesehatan bukan hanya dinilai dari kecanggihan teknologi medis atau kemegahan fasilitas fisik, melainkan sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Sebagai organisasi jasa, keberhasilan rumah sakit sangat bergantung pada kemampuannya dalam memberikan kepuasan kepada pengguna layanan (Mini et al., 2025).

Di antara berbagai profesi kesehatan di rumah sakit, tenaga keperawatan memegang peranan yang sangat vital. Hal ini dikarenakan perawat adalah tenaga medis yang berinteraksi langsung dengan pasien selama 24 jam secara terus-menerus. Pelayanan keperawatan merupakan indikator utama kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Dimensi kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) dalam asuhan keperawatan menjadi penentu utama apakah seorang pasien merasa puas atau tidak selama masa perawatan (Mohammed Alhussin et al., 2024).

Rendahnya tingkat kepuasan pasien mempengaruhi jumlah kunjungan ke rumah sakit, selain itu sikap perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien juga mempengaruhi kepuasan pasien, dengan kebutuhan pasien yang semakin meningkat dari waktu ke waktu, serta tuntutan terhadap kualitas pelayanan (Al-Awamreh & Suliman, 2019)

Jika kualitas pelayanan kesehatan tidak selalu dijaga dan ditingkatkan oleh pihak rumah sakit, maka bisa berakibat pada berkurangnya jumlah kunjungan pasien baik pada rawat inap maupun pada rawat jalan. Kepuasan pasien akan pelayanan kesehatan mempengaruhi jumlah kunjungan. Jika pasien tidak puas (misalnya, tempat tidur yang tidak nyaman, ruang perawatan yang tidak memadai, "petugas" yang tidak ramah), kurangnya keahlian), pasien akan kecewa (Karunia et al., 2022). Faktor kepuasan pasien juga dapat mempengaruhi persepsi keseluruhan terhadap citra rumah sakit. Dengan mengukur kepuasan pasien terhadap layanan, seseorang mendapatkan

umpan balik yang segera, bermakna, dan objektif. Jika kenyataan kinerja rumah sakit lebih baik dari yang diharapkan, mereka puas; jika kinerja rumah sakit lebih lemah dari yang diharapkan, mereka tidak puas (Solihin, 2024)

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Ketidakpuasan pasien terhadap layanan keperawatan, seperti kurangnya keramahan, lambatnya respons terhadap keluhan, atau kurangnya penjelasan mengenai tindakan medis, dapat berdampak buruk pada citra rumah sakit. Selain itu, pasien yang tidak puas cenderung tidak akan kembali menggunakan layanan yang sama atau bahkan memberikan testimoni negatif kepada masyarakat luas (Rian Federico et al., 2025b).

RSU Bahteramas Kota Kendari sebagai rumah sakit rujukan utama di Provinsi Sulawesi Tenggara memiliki beban kerja yang tinggi dengan volume pasien rawat inap yang besar. Berdasarkan observasi awal atau data awal (*masukkan data tren kunjungan atau keluhan jika ada*), masih ditemukan beberapa tantangan dalam pemenuhan standar pelayanan keperawatan yang optimal. Keluhan mengenai waktu tunggu pelayanan dan komunikasi antara perawat dan keluarga pasien menjadi isu yang perlu dikaji lebih mendalam untuk melihat sejauh mana hal tersebut berkorelasi dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap (RSU Bahteramas provinsi Sulawesi Tenggara, 2025)

Jumlah pasien di ruang Rawat inap tahun 2023 adalah sebanyak 14.401 pasien, tahun 2024 adalah sebanyak 903 pasien, dan pada tahun 2025 adalah sebanyak 12.859 pasien. Berdasarkan laporan evaluasi pelaksanaan survey kepuasan pasien di ruang Lambu Barakati Anak Lt II RSUD Bahteramas yaitu bulan april-juni tahun 2024 sebesar 72,74%, dan bulan Oktober-Desember tahun 2035 sebesar 91,6% Pada tahun 2026 kepuasan pasien januari-maret tahun 2026 yaitu sebesar 86,5%, Beberapa item penilaian pelanggan masih rendah adalah kepastian jadwal dan kecepatan pelayanan, prosedur pelayanan (RSU Bahteramas provinsi Sulawesi Tenggara, 2025)

Dari survey awal yang dilakukan peneliti ditemukan dari lima pasien rawat inap, 3 orang menyatakan tidak puas terhadap fasilitas dan pelayanan keperawatan yang diberikan rumah sakit dikarenakan fasilitas rumah sakit yang tersedia masih kurang baik, begitu pula dengan pelayanan keperawatannya. Untuk dapat memberikan

kepuasan kepada konsumen, maka rumah sakit harus meningkatkan fasilitas dan pelayanan keperawatannya.

Mengingat pentingnya peran perawat dan target RSUD Bahteramas untuk terus meningkatkan mutu layanan sebagai rumah sakit pendidikan dan rujukan, maka evaluasi terhadap kualitas pelayanan keperawatan mutlak diperlukan. Penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bahteramas Kota Kendari menjadi relevan untuk dilakukan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen rumah sakit dan tenaga keperawatan dalam menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan yang lebih tepat sasaran.

METODE

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan crosssectional, dimana variabel independent dan variabel dependent diukur pada suatu waktu secara bersamaan.

Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah Pasien Rawat inap yang diambil jumlahnya sesuai yang ada pada saat penelitian sedang berlangsung atau pada kurun waktu penelitian rata-rata perbulan berjumlah 50 orang, dengan besar sampel sebanyak 39 orang yang diambil menggunakan teknik total sampling. Kriteria Inklusi sampel penelitian adalah Pasien rawat inap minimal telah dirawat selama 2 hari dan pasien dalam keadaan sadar dan dapat berkomunikasi dengan baik.

Variabel independent dalam penelitian ini adalah tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy, dan variabel dependent adalah kepuasan pasien. Kedua variabel diteliti dengan menggunakan kuisisioner dalam waktu bersamaan. Penelitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 12 Januari Tahun 2026, dilaksanakan di Ruang Lambu Barakati Anak.

Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner yang terdiri dari dua bagian:

1. Kuesioner Kualitas Pelayanan Keperawatan: Mengacu pada teori Servqual (Parasuraman) yang mencakup lima dimensi: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

2. Kuesioner Kepuasan Pasien: Mengukur tingkat kesesuaian antara harapan pasien dengan kenyataan pelayanan yang diterima.

Data yang telah dikumpulkan diolah melalui tahap *editing*, *coding*, *entry*, dan *cleaning*. Analisis data dilakukan secara:

1. Analisis Univariat: Untuk mendeskripsikan karakteristik responden serta distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.
2. Analisis Bivariat: Untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan dependen. Uji statistik yang digunakan adalah uji *Chi-Square* dengan tingkat signifikan $\alpha = 0,05$. Jika nilai $p < 0,05$, maka dinyatakan ada hubungan yang signifikan secara statistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin responden di RSUD Bahteramas Kendari

Tabel .1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di ruag Lambu Barakatai Anak LT II RSUD Bahteramas Kendari

JK	n	(%)
Perempuan	29	62,22%
Laki-Laki	10	37,73%
Jumlah	39	100%

Sumber: data primer 2022

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 39 responden, perempuan sebanyak 29 responden (62,22%), sedangkan jumlah responden laki-laki sebanyak 10 responden (37,73%).

Analisis Bivariat

kepuasan pasien terhadap Tanggibel

Hubungan Tanggibel dengan tingkat kepuasan pasien terhadap tangible di RSUD Bahteramas Kendari dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 2 Hubungan Tangibel Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Lambu
Barakatai Anak LT II RSUD Bahteramas Kendari**

Tangibel	Kepuasan pasien				Jumlah		p-value
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang	16	72,7	6	27,3	22	100,0	0,003
cukup	7	41,2	10	58,8	17	100,0	
Jumlah	23	59,0	16	41,0	39	100,0	

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tangible dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bahteramas Kota Kendari, dengan nilai $p\text{-value} = 0,003$. Secara deskriptif, pada kelompok pasien yang menilai dimensi tangible dalam kategori kurang, sebagian besar berada pada kategori tidak puas, yaitu 16 responden (72,7%), sedangkan pada kelompok yang menilai tangible dalam kategori cukup, sebagian besar berada pada kategori puas, yaitu 10 responden (58,8%). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik bukti fisik pelayanan keperawatan yang dirasakan pasien, maka semakin besar kecenderungan pasien untuk merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

Temuan ini sejalan dengan studi Widodo, Asmuji, dan Hidayat (2024) di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu yang menunjukkan bahwa dimensi tangible berhubungan dengan kepuasan pasien dengan $p\text{-value} = 0,000$ dan kekuatan hubungan sedang ($r = 0,561$); peneliti tersebut juga menegaskan bahwa fasilitas, peralatan medis, dan penampilan personel merupakan faktor kunci dalam meningkatkan pengalaman pasien (Widodo & Hidayat, 2024).

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Anggara, Satar, dan Indrajaya (2025) di Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru kembali memperlihatkan bahwa tangible berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap, bahkan tetap berpengaruh dalam analisis regresi logistik. Konsistensi hasil beberapa penelitian tersebut memperkuat bahwa bukti fisik pelayanan merupakan komponen yang tidak dapat dipisahkan dari mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien (Federico et al., 2025).

Dimensi tangible merupakan aspek yang tampak secara langsung oleh pasien, seperti kebersihan ruangan, kerapian tempat tidur, kelengkapan alat, kenyamanan lingkungan perawatan, serta penampilan perawat dalam memberikan pelayanan. Pada pelayanan rawat inap, aspek ini menjadi penting karena pasien menghabiskan waktu cukup lama di ruang perawatan dan berinteraksi terus-menerus dengan lingkungan rumah sakit. Ketika kondisi fisik fasilitas dinilai kurang memadai, pasien cenderung membentuk persepsi negatif terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan, meskipun pelayanan teknis yang diberikan sudah cukup baik. Dengan demikian, tangible sering menjadi kesan awal yang memengaruhi penilaian akhir pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan (Lestari et al., 2021).

Hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa pasien rawat inap tidak hanya menilai pelayanan dari ketepatan tindakan atau keramahan perawat, tetapi juga dari kondisi nyata yang mereka lihat dan rasakan selama menjalani perawatan. Ruangan yang bersih, fasilitas yang tertata, alat-alat yang tersedia, serta penampilan perawat yang rapi dapat menimbulkan rasa nyaman, aman, dan percaya pada pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, apabila sarana fisik dinilai kurang baik, maka pasien dapat merasa kurang diperhatikan sehingga memunculkan ketidakpuasan. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik pelayanan memiliki kontribusi dalam membentuk pengalaman pasien selama dirawat.

Secara substantif, temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kepuasan pasien tidak cukup hanya berfokus pada kompetensi petugas, tetapi juga perlu diimbangi dengan perbaikan lingkungan fisik pelayanan. Dalam konteks rumah sakit, kualitas fasilitas dan kenyamanan ruang rawat menjadi bagian integral dari mutu pelayanan keperawatan karena berhubungan langsung dengan kebutuhan pasien akan rasa nyaman selama masa penyembuhan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kepuasan pasien di RSUD Bahteramas Kota Kendari perlu diarahkan pada pemeliharaan kebersihan ruang perawatan, penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta menjaga kerapian dan profesionalisme penampilan perawat.

Temuan ini juga mengindikasikan bahwa dimensi tangible dapat menjadi salah satu indikator evaluasi mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap. Rumah sakit perlu memastikan bahwa lingkungan pelayanan memberikan kesan yang baik kepada pasien, karena persepsi terhadap kondisi fisik pelayanan dapat memengaruhi

kepercayaan pasien terhadap institusi. Jika tangible ditingkatkan secara konsisten, maka kepuasan pasien berpotensi meningkat, yang pada akhirnya dapat berdampak pada citra positif rumah sakit dan loyalitas pasien.

Kepuasan Pasien terhadap Reability

Hubungan reability dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Bahteramas Kendari dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hubungan reability Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Lambu Barakatai Anak LT II RSUD Bahteramas Kendari

Reability	Kepuasan pasien				Jumlah		p-value
	Tidak Puas		Puas				
	n	%	n	%	n	%	
cukup	16	72,7	6	27,3	22	100,0	0,000
Kurang	7	41,2	10	58,8	17	100,0	
Jumlah	23	59,0	16	41,0	39	100,0	

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi reliability (keandalan) pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bahteramas Kota Kendari, dengan nilai p-value 0,000 atau lebih tepat ditulis $p < 0,001$. Secara statistik, hasil ini menegaskan bahwa keandalan pelayanan keperawatan merupakan salah satu faktor yang berkaitan dengan terbentuknya kepuasan pasien selama menjalani perawatan inap. Namun demikian, jika dilihat dari distribusi data, kategori cukup justru menunjukkan proporsi pasien tidak puas yang lebih besar (72,7%) dibandingkan kategori kurang (41,2%). Pola ini menunjukkan bahwa walaupun hubungan antarvariabel signifikan, arah distribusinya tidak sepenuhnya mengikuti pola linear yang lazim, sehingga interpretasi hasil perlu dilakukan secara hati-hati dan dikaitkan dengan konteks lapangan serta kemungkinan perbedaan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan.

Dimensi reliability menggambarkan kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, akurat, dan dapat dipercaya, termasuk ketepatan tindakan, kejelasan informasi, kesesuaian prosedur, serta kemampuan memberikan pelayanan sesuai janji dan kebutuhan pasien. Dalam pelayanan rawat inap, keandalan sangat penting karena pasien tidak hanya membutuhkan tindakan keperawatan yang

benar secara teknis, tetapi juga kepastian bahwa pelayanan diberikan secara cepat, teratur, dan tidak berbelit-belit. Ketika pasien menilai pelayanan keperawatan handal, maka rasa aman dan kepercayaan terhadap rumah sakit cenderung meningkat, yang pada akhirnya mendorong kepuasan pasien. Sebaliknya, bila pelayanan dianggap tidak konsisten atau kurang tepat waktu, maka pasien dapat menilai mutu pelayanan secara keseluruhan menjadi kurang memuaskan (Pujaswari et al., 2021)

Hasil penelitian ini sejalan dengan sejumlah penelitian terdahulu. Penelitian pada pasien rawat inap peserta BPJS menunjukkan bahwa dimensi reliability berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien dengan p-value 0,000. Penelitian lain di rumah sakit umum daerah tahun 2024 juga menemukan hubungan bermakna antara reliability dan kepuasan pasien rawat inap dengan p-value 0,023, bahkan responden yang menilai reliability baik memiliki peluang kepuasan yang lebih tinggi. (Mahmud, 2022).

Meskipun demikian, hasil tabulasi penelitian ini memperlihatkan pola yang agak berbeda, yaitu kelompok pasien yang menilai reliability dalam kategori cukup justru lebih banyak menyatakan tidak puas. Kondisi ini dapat diinterpretasikan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh ada atau tidaknya pelayanan yang dilakukan, tetapi juga oleh harapan pasien terhadap konsistensi pelayanan tersebut. Pasien yang menilai pelayanan “cukup” bisa saja memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap ketepatan, kecepatan, dan konsistensi tindakan perawat, sehingga ketika pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan, mereka tetap menyatakan tidak puas. Di sisi lain, pola ini juga dapat mengindikasikan perlunya peninjauan ulang pada tahap pengolahan data, terutama terkait pengkategorian skor reliability atau pengkodean kategori kepuasan, agar arah hubungan yang ditampilkan benar-benar konsisten dengan kondisi empiris di lapangan.

Secara substantif, temuan ini tetap menegaskan bahwa keandalan pelayanan keperawatan harus menjadi perhatian penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien di RSUD Bahteramas Kota Kendari. Rumah sakit perlu memastikan bahwa perawat memberikan pelayanan yang konsisten, tepat waktu, sesuai prosedur, serta mampu merespons kebutuhan pasien secara akurat. Kejelasan informasi, ketepatan pemberian tindakan, dan konsistensi pelayanan antarpetugas juga perlu dijaga agar pasien memperoleh pengalaman perawatan yang positif. Dengan demikian, peningkatan

reliability pelayanan keperawatan diharapkan dapat memperkuat kepercayaan pasien dan meningkatkan kepuasan pasien rawat inap secara berkelanjutan

Kepuasan Pasien terhadap Responsiveness

Hubungan responsiveness dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Bahteramas Kendari.

Tabel 4. Hubungan Responsiveness Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Lambu Barakatai Anak LT II RSUD Bahteramas Kendari

Responsiveness	Kepuasan pasien				Jumlah		p-value
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang	20	76,9	6	23,1	26	100,0	0,000
cukup	3	23,1	10	76,9	13	100,0	
Jumlah	23	59,0	16	41,0	39	100,0	

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara responsiveness pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bahteramas Kota Kendari, dengan nilai p-value = 0,000. Secara deskriptif, pada kelompok pasien yang menilai responsiveness dalam kategori kurang, sebagian besar berada pada kategori tidak puas, yaitu 20 responden (76,9%), sedangkan pada kelompok yang menilai responsiveness dalam kategori cukup, sebagian besar berada pada kategori puas, yaitu 10 responden (76,9%). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik daya tanggap perawat dalam memberikan pelayanan, maka kecenderungan kepuasan pasien juga semakin meningkat.

Responsiveness merupakan dimensi mutu pelayanan yang menggambarkan kesediaan dan kemampuan petugas untuk membantu pasien secara cepat, tepat, dan dengan penyampaian informasi yang jelas. Dalam konteks pelayanan rawat inap, daya tanggap perawat tercermin dari kecepatan merespons panggilan pasien, kesiapan menangani keluhan, kesiapan membantu kebutuhan pasien, serta ketepatan memberi penjelasan terhadap tindakan yang akan dilakukan. Bila pasien merasa perawat sigap dan tidak membiarkan pasien menunggu terlalu lama, maka pasien cenderung merasa diperhatikan, aman, dan dihargai, sehingga kepuasan terhadap pelayanan keperawatan ikut meningkat (Suanah et al., 2024)

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu. Penelitian Sulistyowati, Suryani, dan Harokan tahun 2024 pada pelayanan rawat inap rumah sakit umum daerah menemukan bahwa responsiveness berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien, dengan p-value = 0,001 dan OR = 4,6, yang berarti pasien yang menilai responsiveness baik memiliki peluang lebih besar untuk merasa puas. Penelitian Flaviana tahun 2023 juga menunjukkan bahwa daya tanggap berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien dengan p-value = 0,000 (Sulistyowati et al., 2024)

Secara substantif, temuan ini dapat dijelaskan bahwa pasien rawat inap sangat bergantung pada kecepatan dan kesiapsiagaan perawat karena mereka berada dalam kondisi yang membutuhkan bantuan terus-menerus. Ketika perawat lambat merespons kebutuhan pasien, menunda penanganan keluhan, atau kurang sigap memberikan bantuan, pasien dapat merasa diabaikan dan menilai mutu pelayanan kurang baik. Sebaliknya, perawat yang cepat datang saat dipanggil, tanggap terhadap kebutuhan pasien, dan segera menindaklanjuti keluhan akan membangun pengalaman perawatan yang lebih positif. Karena itu, peningkatan kepuasan pasien di RSUD Bahteramas Kota Kendari perlu diarahkan pada penguatan aspek responsiveness, seperti mempercepat waktu respons terhadap panggilan pasien, meningkatkan kesiapsiagaan perawat di ruang rawat inap, dan memperbaiki komunikasi saat menanggapi kebutuhan pasien. Temuan ini menegaskan bahwa daya tanggap perawat merupakan komponen penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien rawat inap.

Kepuasan Pasien Terhadap Assurance

Hubungan Assurance dengan tingkat kepuasan pasiendi RSUD Bahteramas Kendari:

Tabel 5. Hubungan Assurance Dengan Kepuasan Pasien Di Lambu Barakatai Anak LT II RSUD Bahteramas Kendari

Assurance	Kepuasan pasien				Jumlah		p-value
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang	16	66,7	8	33,3	24	100,0	0,012
cukup	7	46,7	8	53,3	15	100,0	
Jumlah	23	59,0	16	41,0	39	100,0	

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara assurance dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bahteramas Kota Kendari, dengan nilai p -value = 0,012. Secara deskriptif, pada kelompok pasien yang menilai assurance dalam kategori kurang, sebagian besar berada pada kategori tidak puas yaitu 16 responden (66,7%), sedangkan pada kelompok yang menilai assurance dalam kategori cukup, sebagian besar berada pada kategori puas yaitu 8 responden (53,3%). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik jaminan pelayanan keperawatan yang dirasakan pasien, maka semakin besar kecenderungan pasien untuk merasa puas terhadap pelayanan yang diterima

Dimensi assurance berkaitan dengan kemampuan petugas pelayanan untuk menumbuhkan rasa aman, bebas dari risiko, sopan dalam bersikap, memiliki pengetahuan yang memadai, serta mampu membangun kepercayaan pasien. Dalam pelayanan rawat inap, assurance tercermin dari kemampuan perawat memberikan penjelasan yang jelas, sikap ramah dan sopan, ketelitian dalam tindakan, serta keyakinan pasien bahwa perawat mampu memberikan pelayanan yang aman dan profesional. Ketika pasien merasa yakin terhadap kompetensi dan sikap perawat, maka akan muncul rasa percaya dan nyaman selama proses perawatan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien (Arnindiah & Safriantini, 2018)

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian Sulistyowati dkk. pada pelayanan rawat inap rumah sakit umum daerah tahun 2024 menemukan bahwa assurance berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien dengan p -value = 0,007 dan OR = 3,6, yang berarti pasien yang menilai assurance baik memiliki peluang lebih besar untuk merasa puas. Temuan yang lebih baru dari Anggara dkk. di Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru juga menunjukkan bahwa assurance berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap pada analisis bivariat (p -value = 0,000) dan tetap berpengaruh pada analisis multivariat (p -value = 0,033), bahkan dilaporkan sebagai variabel yang paling dominan. Selain itu, meta-analisis tahun 2025 terhadap 14 studi di Indonesia menyimpulkan bahwa assurance yang baik meningkatkan kemungkinan kepuasan pasien rawat inap sebesar 3,96 kali (Sulistyowati et al., 2024)

Meskipun demikian, tidak semua penelitian menunjukkan hasil yang sama. Studi Siswati pada pasien BPJS rawat inap di RSUD Kota Makassar melaporkan bahwa assurance tidak berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien (p = 0,491). Perbedaan

hasil ini dapat terjadi karena variasi karakteristik responden, sistem pembiayaan pasien, konteks rumah sakit, dan perbedaan indikator assurance yang digunakan. Dengan demikian, pengaruh assurance terhadap kepuasan pasien tetap perlu dipahami sesuai konteks pelayanan masing-masing rumah sakit.

Secara substantif, hasil penelitian ini menegaskan bahwa aspek assurance merupakan komponen penting dalam mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap. Pasien tidak hanya menilai hasil tindakan keperawatan, tetapi juga menilai apakah perawat mampu memberikan rasa aman, menunjukkan kompetensi, bersikap sopan, dan membangun keyakinan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kepuasan pasien di RSUD Bahteramas Kota Kendari perlu diarahkan pada penguatan kompetensi komunikasi terapeutik, peningkatan profesionalisme dan keramahan perawat, ketepatan dalam pemberian tindakan, serta konsistensi dalam memberikan informasi yang jelas kepada pasien dan keluarga. Jika aspek assurance ditingkatkan secara berkelanjutan, maka kepuasan pasien rawat inap juga berpotensi meningkat.

Kepuasan Pasien Terhadap Emphathy

Hubungan emphaty dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Bahteramas Kendari:

Tabel 6. Hubungan Emphathy Dengan Kepuasan Pasien Di Lambu Barakatai Anak LT II RSUD Bahteramas Kendari

Emphathy	Kepuasan pasien				Jumlah		p-value
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang	19	67,9	9	32,1	28	100,0	0,000
Cukup	4	36,4	7	63,6	11	100,0	
Jumlah	23	59,0	16	41,0	39	100,0	

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara emphathy dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bahteramas Kota Kendari, dengan nilai p-value = 0,000 atau secara penulisan ilmiah lebih tepat dinyatakan $p < 0,001$. Secara deskriptif, pada kelompok pasien yang menilai emphathy dalam kategori kurang, sebagian besar berada pada kategori tidak puas, yaitu 19 responden (67,9%), sedangkan

pada kelompok yang menilai empathy dalam kategori cukup, sebagian besar berada pada kategori puas, yaitu 7 responden (63,6%). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik empati yang ditunjukkan dalam pelayanan keperawatan, maka semakin besar kecenderungan pasien untuk merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

Dimensi empathy menggambarkan perhatian individual kepada pasien, kemudahan menjalin komunikasi yang baik, kemampuan memahami kebutuhan pasien, serta kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan pasien. Dalam konteks pelayanan rawat inap, empati perawat tercermin dari sikap ramah, kesediaan mendengarkan keluhan pasien, perhatian terhadap kondisi fisik maupun psikologis pasien, serta kemampuan memberikan dukungan emosional selama proses perawatan. Ketika pasien merasa dipahami dan diperhatikan secara personal, maka akan muncul rasa nyaman, aman, dan dihargai, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan (LIBRIANTY, 2019)

Hasil penelitian ini sejalan dengan sejumlah penelitian terdahulu. Penelitian Sulistyowati dkk. pada pelayanan rawat inap rumah sakit umum daerah tahun 2024 menemukan bahwa dimensi empathy berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien dengan p-value = 0,000 dan OR = 8,0, bahkan dilaporkan sebagai variabel yang paling dominan. Penelitian Siswati pada pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Kota Makassar juga menunjukkan bahwa empathy berhubungan dengan kepuasan pasien dengan p = 0,000. Dalam artikel yang sama, Temuan yang lebih baru dari Anggara dkk. tahun 2025 di Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru juga menunjukkan bahwa empati berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap, dengan p-value = 0,000 dan OR = 7,763. Konsistensi hasil tersebut memperkuat bahwa dimensi empati merupakan salah satu komponen penting dalam pembentukan kepuasan pasien rawat inap.

Secara substantif, hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa pasien rawat inap tidak hanya menilai pelayanan dari aspek teknis, tetapi juga dari cara perawat memperlakukan mereka sebagai individu yang membutuhkan perhatian khusus. Pasien yang sedang menjalani perawatan cenderung lebih sensitif terhadap sikap petugas, sehingga kurangnya kepedulian, komunikasi yang tidak hangat, atau minimnya perhatian terhadap keluhan pasien dapat memunculkan ketidakpuasan. Sebaliknya, pelayanan yang menunjukkan kepedulian, kesabaran, dan perhatian personal akan membentuk pengalaman perawatan yang lebih positif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kepuasan

pasien di RSUD Bahteramas Kota Kendari perlu diarahkan pada penguatan komunikasi terapeutik, peningkatan kepedulian perawat terhadap kebutuhan individual pasien, serta pembiasaan sikap ramah, sabar, dan responsif dalam setiap interaksi pelayanan. Dengan demikian, aspek empathy dapat menjadi salah satu fokus utama dalam peningkatan mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap (ASTUTI et al., 2025)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bahteramas Kota Kendari, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap. Hal ini ditunjukkan oleh seluruh dimensi kualitas pelayanan yang diteliti, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang masing-masing memiliki nilai signifikansi $p < 0,05$. Dimensi tangible menunjukkan nilai $p = 0,003$, reliability $p = 0,000$, responsiveness $p = 0,000$, assurance $p = 0,012$, dan empathy $p = 0,000$. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan keperawatan yang dirasakan pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien rawat inap.

Bagi pihak rumah sakit, perlu dilakukan peningkatan mutu pelayanan keperawatan secara menyeluruh pada seluruh dimensi kualitas pelayanan. Pada aspek tangible, rumah sakit perlu menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan sarana-prasarana ruang rawat inap. Pada aspek reliability, perawat perlu meningkatkan ketepatan, konsistensi, dan keakuratan pelayanan sesuai standar operasional prosedur. Pada aspek responsiveness, perlu ditingkatkan kecepatan dan kesiapsiagaan perawat dalam merespons kebutuhan dan keluhan pasien. Pada aspek assurance, rumah sakit perlu memperkuat kompetensi, sikap profesional, keramahan, dan kemampuan komunikasi perawat agar pasien merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Pada aspek empathy, perawat diharapkan lebih menunjukkan perhatian individual, kepedulian, dan komunikasi terapeutik kepada pasien. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan jumlah sampel yang lebih besar, menggunakan metode analisis yang lebih mendalam, serta menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pasien, seperti waktu tunggu, komunikasi terapeutik, beban kerja perawat, atau fasilitas penunjang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Awamreh, K., & Suliman, M. (2019). Patients' satisfaction with the quality of nursing care in thalassemia units. *Applied Nursing Research*, 47, 46–51. <https://doi.org/10.1016/J.APNR.2019.05.007>.
- Arnindiah, N., & Safriantini, D. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. *Jurnal Kesehatan.*, 11(2), 39.
- ASTUTI, A. M., Firdaus, I., & Probowati, R. (2025). ANALISIS IMPLEMENTASI KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT SEBAGAI INDIKATOR MUTU KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SAMBUNGMACAN 1 SRAGEN. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(1), 1354–1363. <https://doi.org/10.31004/jkt.v6i1.43034>.
- Federico, R., Ayuningtias, A. D., Arif, M., Angelica, N., & Parsaulian, N. (2025). Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Mitra Sejati Tahun 2024. *Jurnal Praba : Jurnal Rumpun Kesehatan Umum*, 2(4), 426–435. <https://doi.org/10.62027/praba.v2i4.439>.
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>.
- Lestari, W., Rizany, I., & Setiawan, H. (2021). Faktor- Faktor Mempengaruhi Tingkat Kepua-. *Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepua- San Pasien Rawat Inap Di Ru- Mah Sakit*, 9(1), 46–53.
- LIBRIANTY, N. (2019). HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD BANGKINANG KOTA TAHUN 2019. *Jurnal Ners*, 3(2), 103–110. <https://doi.org/10.31004/jn.v3i2.499>.
- Mahmud, A. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang. *V*, 5(1), 23.
- Mini, M., Olickal, J. J., Stanley, A., Anish, T. S., & Chellappan, V. (2025). Perceived healthcare quality as the predictor of patient satisfaction: Findings from a public sector tertiary care hospital in Kerala, South India. *Clinical Epidemiology and Global Health*, 35, 102163. <https://doi.org/10.1016/J.CEGH.2025.102163>.
- Mohammed Alhussin, E., Mohamed, S. A., Hassan, A. A., Al-Qudimat, A. R., Doaib, A. M., al jonidy, R. M., al harbi, L. I., & Alhawsawy, E. D. (2024). Patients' satisfaction with the quality of nursing care: A cross-section study. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 20, 100690. <https://doi.org/10.1016/J.IJANS.2024.100690>

- Pujaswari, A. P., Febiana, C., & Fadila, N. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Rsud Lembang. *Jurnal Menara Medika*, 4(1), 43–52.
- Rian Federico, Aulia Dini Ayuningtias, Muhammad Arif, Novi Angelica, & Naik Parsaulian. (2025). Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Mitra Sejati Tahun 2024. *Jurnal Praba : Jurnal Rumpun Kesehatan Umum*, 3(1), 110–119. <https://doi.org/10.62027/praba.v3i1.439>.
- RSU Bahteramas provinsi Sulawesi tenggara. (2025). *Laporan Tahunan*. RSU Bahteramas.
- Solihin, S. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ali Sibroh Malisi Tahun 2023. *Journal of Management Nursing*, 3(4), 393–398. <https://doi.org/10.53801/jmn.v3i4.190>.
- Suanah, Sulaksono, H., & Fanzury, H. (2024). Kepuasan Masyarakat: Aspek Tangibles, Reliability, Responsiveness, dan Empath. *Jurnal Manajemen Dan Penelitian Akuntansi (JUMPA)*, 17(2), 79–82.
- Sulistyowati, W. T., Suryani, L., & Harokan, A. (2024). Analysis Of Patient Satisfaction With Inpatient Services In Regional General Hospitals. *Cendekia Medika : Jurnal STIKES Al-Ma'arif Baturaja*, 9(2), 255.
- Widodo, H. T., & Hidayat, C. T. (2024). Hubungan Dimensi Tangible dengan Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Rawat Inap Aisyiyah Ambulu. *The Indonesian Journal of Health Science*, 16(1), 14. <https://doi.org/10.32528/tijhs.v16i1.2227>