

PENGARUH PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP PAVILIUN
RUMAH SAKIT ADVENT BANDUNG

Kokom Komariah^{1*}, Ayu Permata Sari Purba², Darmawasti Sihombing³
Riris Oktarina Tampubolon⁴

¹⁻⁴Unit Paviliun Rumah Sakit Advent Bandung

Email Korespondensi: lhgaol06@gmail.com

Disubmit: 14 Maret 2025

Diterima: 30 April 2025

Diterbitkan: 01 Mei 2025

Doi: <https://doi.org/10.33024/mnj.v7i5.20039>

ABSTRACT

Health services are a very important part for various community backgrounds. People who prioritize health will seek health services from various service providers such as hospitals, clinics, doctors, nurses, and midwives. The purpose of this study was to determine the Effect of Nursing Services on the Level of Patient Satisfaction in the Inpatient Room of the Advent Hospital Pavilion in Bandung. The research design used in this study is a descriptive quantitative research method that is associative, Analysis using the t test was carried out using SPSS version 22. The test results showed an F count value of 7.366, with a significance value of 0.000. The F table of this study is 2.76. The F test and t test show that nursing services: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy simultaneously and individually affect patient satisfaction.

Keywords: *Nursing Services, Patient Satisfaction, Nursing Services.*

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan bagian yang sangat penting bagi berbagai latar belakang masyarakat. Masyarakat yang memprioritaskan kesehatan akan mencari pelayanan kesehatan dari berbagai penyedia layanan seperti rumah sakit, klinik, dokter, perawat, dan bidan. Tujuan penelitian untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Paviliun Rumah Sakit Advent Bandung. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif yang bersifat asosiatif, Analisis menggunakan uji t dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 22. Hasil uji menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 7.366, dengan nilai signifikansi sebesar 0.000. F_{tabel} penelitian ini adalah sebesar 2.76. Uji F dan uji t menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan: *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy* secara simultan dan secara sendiri-sendiri berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien, Pelayanan Keperawatan

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan bagian yang sangat penting bagi berbagai latar belakang masyarakat. Masyarakat yang memprioritaskan kesehatan akan mencari pelayanan kesehatan dari berbagai penyedia layanan seperti rumah sakit, klinik, dokter, perawat, dan bidan. Pelayanan kesehatan akan dianggap berkualitas dan bermutu apabila dapat memberikan kepuasan bagi kliennya, khususnya bagi pasien (Kismanto & Murtopo, 2023; Istiono, W., Sutomo, A. H., Izhar, M. D., & Welebuntu, M. 2024).

Kepuasan pasien merupakan ukuran utama yang menunjukkan standar suatu fasilitas kesehatan serta merupakan tolak ukur mutu pelayanan. Kepuasan pasien adalah respon pasien terhadap pelayanan yang diberikan, apakah pelayanan tersebut sesuai dengan tingkat kepentingan dan harapan pasien. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai perasaan puas, gembira, dan nyaman setelah menerima suatu pelayanan (Agustina, D., Zahara, A., Septiani, S., & Syahri, M. 2023; Setiawan, B. 2023).

Memastikan kepuasan pasien dalam industri layanan kesehatan sangatlah penting karena hal ini merupakan indikator utama dari keseluruhan kualitas layanan yang diberikan di fasilitas pelayanan kesehatan. Penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk memprioritaskan kepuasan pasien guna menjaga reputasi positif dan menumbuhkan kepercayaan di antara pasien. Kepuasan pasien tidak hanya mencerminkan efektivitas pengobatan dan layanan yang diberikan, namun juga memainkan peran penting dalam hasil pasien dan hasil layanan kesehatan secara

keseluruhan (Dohona, N. N., Kadang, Y., Sintong, H. H., & Tumewu, Y. 2023; Yunus, M., Kesuma, T. M., Diah, M., Yusuf, F., Abubakar, A., Rizal, S., ... & Zikran, G. 2023).

Fasilitas pelayanan kesehatan harus terus berupaya meningkatkan kepuasan pasien melalui komunikasi yang efektif, empati, dan perawatan yang dipersonalisasi untuk memastikan pengalaman dan hasil yang terbaik. Rasa kepuasan pasien yang kuat berpotensi menumbuhkan hubungan positif dan saling menguntungkan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Hal ini dapat meningkatkan loyalitas pasien, rujukan positif dari mulut ke mulut, dan meningkatkan persepsi masyarakat terhadap rumah sakit dan fasilitas kesehatan lainnya (Firmana, D., & Anina, H. N. 2024; Lestari, R., Windarwati, H. D., & Hidayah, R. 2023).

Unit rawat inap adalah salah satu pusat pendapatan rumah sakit, dan merupakan unit pelayanan yang memberikan layanan lengkap untuk membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien. Survei tentang kepuasan pasien rawat inap harus dilakukan, karena hasilnya dapat digunakan sebagai alat untuk mengevaluasi program rumah sakit secara aktual dan menemukan area mana yang membutuhkan perbaikan. Survei kepuasan pasien rawat inap sering kali dikaitkan dengan pelayanan keperawatan (Faluzi, A., Machmud, R., & Arif, Y. 2018; Silalahi, J. Y. 2019)

Pelayanan keperawatan merupakan kegiatan utama dalam suatu tatanan pelayanan kesehatan. Undang-undang No. 38 Tahun 2014 juga menyebutkan bahwa pelayanan keperawatan tidak terpisahkan dari pelayanan kesehatan yang

didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia juga berpendapat bahwa pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional dan bagian integral dari pelayanan komprehensif berbasis spiritual, biologis, sosial, dan psikologis bagi individu, keluarga, dan masyarakat, baik sehat maupun sakit (Sutarih, A. 2018; Budiono, B. 2016).

Pelayanan keperawatan sebagai layanan profesional adalah komponen penting dari pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Perawat adalah jumlah profesi terbanyak di antara profesi lain dan paling lama berinteraksi dengan klien, serta memiliki peran yang sangat strategis dalam menentukan kualitas pelayanan yang diberikan di rumah sakit. Oleh sebab itu, keperawatan adalah pusat pelayanan kesehatan dan sering dianggap sebagai pengukur kualitas layanan kesehatan yang baik serta tingkat kepuasan klien (Setiawan, B. 2023; Gannika, L., & Buanasasi, A. 2019).

Mutu pelayanan keperawatan yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pasien terdiri atas beberapa dimensi, diantaranya adalah dimensi wujud (*tangible*) yaitu gambaran fisik dari sarana dan prasarana yang tersedia untuk pelayanan yang diberikan, termasuk penampilan perawat. Dimensi kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan perawat untuk memberikan layanan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan, dan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) adalah gambaran fisik dari bagaimana perawat memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Namun, dimensi perhatian (*empathy*)

menunjukkan seberapa banyak perhatian yang diberikan perawat kepada setiap pasien dengan sungguh-sungguh sehingga mereka dapat berkomunikasi dengan baik dan memahami apa yang diperlukan (Handayany, G. N. 2020).

Pelayanan keperawatan saat ini telah banyak mendapat evaluasi dalam berbagai aspek dengan tujuan meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pasien. Didukung oleh hasil penelitian Musdalifa, M. (2022) terhadap 34 pasien rawat inap kelas III menunjukkan data sebanyak 76,5% puas dengan kehandalan perawat, 97,1% puas dengan jaminan pelayanan perawat, 91,2% puas dengan penampilan fisik perawat, 85,3% puas dengan sikap peduli perawat, 82,4% puas dengan sikap *responsiveness* perawat, dan disimpulkan bahwa sebagian besar respon menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat kelas III.

Observasi peneliti terhadap 1164 ulasan konsumen Rumah Sakit Advent Bandung pada *google review*, menemukan adanya kepuasan konsumen terhadap sikap ramah, cepat tanggap, dan kejelasan informasi dari perawat. Namun ditemukan pula ketidakpuasan konsumen, dimana mereka merasa bahwa pelayanan perawat sangat lambat dan perawat tidak memiliki sikap simpati dan empati terhadap pasien. Ruang rawat inap Paviliun Rowsell merupakan ruang rawat eksekutif di Rumah Sakit Advent Bandung, yang terdiri atas delapan kamar ruang rawat inap dengan tiga tipe kelas perawatan yaitu kelas super VIP, *sweet room*, dan *president room*. Wawancara peneliti terhadap 4 pasien dan keluarga di ruang rawat inap Paviliun Rowsell menyatakan puas dengan pelayanan perawat, hal ini tertuang

dalam angket evaluasi pelayanan keperawatan.

Latar belakang di atas menjadi landasan bagi peneliti untuk mengetahui secara spesifik tentang pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien, oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: "Pengaruh Pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Paviliun Rumah Sakit Advent Bandung".

KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah individu tersebut membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil antara persepsi atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Sumenge, D. et al. 2020) Kepuasan merupakan respon pasien terhadap sejauh mana pelayanan yang diterima sesuai dengan tingkat kepentingan atau harapan mereka sebelum dan sesudah menerima layanan tersebut (Wulandari, L. P. 2024). Kepuasan pasien juga merupakan sebagai hasil dari layanan Kesehatan (Afrioza, S., & Baidillah, I. 2021).

Pelayanan Keperawatan

Pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan didasarkan dari ilmu bio-psiko-sosio-spiritual yang komprehensif (Syahbana, A., Wahyuni, D., & Zulkarnain, E. 2019). Pelayanan keperawatan berupa bantuan, diberikan karena adanya kelemahan fisik dan mental, keterbatasan pengetahuan dan kurangnya kemauan menuju kemampuan melaksanakan kegiatan hidup sehari-hari secara mandiri.

METODOLOGI PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif yang bersifat asosiatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien di ruang rawat inap Paviliun Rowsell Rumah Sakit Advent Bandung sebanyak 37 orang. Sampel diambil dengan menggunakan teknik *total sampling*.

Kriteria yang digunakan dalam memilih sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di ruang rawat inap Paviliun Rowsell, pasien dengan GCS 15, pasien dengan fungsi kognitif yang baik, dan bersedia menjadi sampel secara sukarela. Analisis menggunakan uji t dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 22.

HASIL PENELITIAN

Table 1. Uji F

Regression	F	Sig.
	7.366	.000

a. Dependent variable: Kepuasan pasien

b. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangible, Responsiveness, Assurance, Reliability

Tabel 1 menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 7.366, dengan nilai signifikansi sebesar 0.000. F_{tabel}

penelitian ini adalah sebesar 2.76. Nilai F dan nilai signifikansi tersebut digunakan untuk pengujian

hipotesis, dengan kriteria uji Ho diterima bila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ dan Ho ditolak bila $F_{hitung} > F_{tabel}$.

Table 2. Uji t

<i>Independent Variable</i>	T_{hitung}	Signifikansi
<i>Tangible</i>	- 2.306	0.030
<i>Reliability</i>	4.936	0.000
<i>Responsiveness</i>	2.139	0.043
<i>Assurance</i>	- 2.483	0.020
<i>Empathy</i>	- 2.392	0.025

Dependent variable: Kepuasan pasien

Tabel 2 menunjukkan nilai t hitung yaitu *tangible* sebesar -2.306 dengan signifikansi 0.030, *reliability* sebesar 4.936 dengan signifikansi 0.000, *responsiveness* sebesar 2.139 dengan signifikansi 0.043, *assurance* sebesar -2.483 dengan signifikansi 0.020, dan *empathy* sebesar -2.392 dengan signifikansi 0.025. Nilai t table dalam penelitian ini adalah

2.0595 atau -2.0595. nilai t hitung dan nilai signifikansi tersebut digunakan untuk pengujian hipotesis, dengan kriteria uji Ho diterima apabila $t_{hitung} < t_{table}$ atau $-t_{hitung} > -t_{table}$, nilai signifikan > 0.05 dan Ho ditolak apabila $t_{hitung} > t_{table}$ atau $-t_{hitung} < -t_{table}$, nilai signifikansi < 0.05 .

Table 3. Koefisien Determinasi (R^2)

<i>Model summary</i>	<i>R Square</i>
	0.605

Predictors: (Constant), Emphaty, Tangible, Responsiveness, Assurance, Reliability

Tabel 3 menunjukkan nilai *R Square* sebesar 0.605. Besarnya angka koefisien determinasi adalah 0.605 atau sama dengan 60.5%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variable X1 (*tangible*), X2

(*reliability*), X3 (*responsiveness*), X4 (*assurance*), X5 (*empathy*) secara simultan berpengaruh terhadap variable Y (kepuasan pasien) sebesar 60.5%.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji F dan kriteria uji, peneliti menyimpulkan variable X1 (*tangible*), X2 (*reliability*), X3 (*responsiveness*), X4 (*assurance*), X5 (*empathy*) secara simultan berpengaruh terhadap variable Y (kepuasan pasien). Penelitian ini memperoleh hasil

bahwa pelayanan keperawatan: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Paviliun Rumah Sakit Advent Bandung.

Berdasarkan hasil uji t dan kriteria uji, peneliti menyimpulkan

bahwa variable X1 (*tangible*) berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan pasien), variabel X2 (*reliability*) berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan pasien), variabel X3 (*responsiveness*) berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan pasien), variabel X4 (*assurance*) berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan pasien), dan variabel X5 (*empathy*) berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan pasien). Penelitian ini memperoleh hasil bahwa pelayanan keperawatan: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* secara masing-masing berpengaruh terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Paviliun Rumah Sakit Advent Bandung.

KESIMPULAN

1. Berdasarkan persepsi pasien secara *general*, perawat di ruang rawat inap Paviliun Rowsell Rumah Sakit Advent Bandung memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan keperawatan yang sangat baik, yang meliputi aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*
2. Kepuasan pasien di ruang rawat inap Paviliun Rowsell Rumah Sakit Advent Bandung berada tingkat yang sangat puas
3. Uji F dan uji t menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara simultan dan secara sendiri-sendiri berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pengaruh yang diberikan adalah sebesar 60.5%.

Saran

Diharapkan kepada peneliti berikutnya untuk mengembangkan

hasil penelitian ini dengan menggunakan metode dan sampel yang berbeda seperti metode observasi dan wawancara, demi mempertahankan tingkat kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2), 169-180.
- Agustina, D., Zahara, A., Septiani, S., & Syahri, M. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(2), 1553-2558.
- Budiono, B. (2016). Konsep dasar keperawatan.
- Dohona, N. N., Kadang, Y., Sintong, H. H., & Tumewu, Y. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 6164-6174.
- Faluzi, A., Machmud, R., & Arif, Y. (2018). Analisis Penerapan Upaya Pencapaian Standar Sasaran Keselamatan Pasien Bagi Profesional Pemberi Asuhan Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan di Rawat Inap RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7, 34-43.
- Firmana, D., & Anina, H. N. (2024). *Perawatan paliatif pada pasien kanker*. Penerbit Salemba.

- Gannika, L., & Buanasasi, A. (2019). Hubungan gaya kepemimpinan kepala ruangan dengan kinerja perawat di ruang rawat inap rumah sakit GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal keperawatan*, 7(1), 1-8.
- Handayany, G. N. (2020). *Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Pasien*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Istiono, W., Sutomo, A. H., Izhar, M. D., & Welembuntu, M. (2024). *Strategi Penerapan Patient Centered Care pada Pelayanan Kesehatan Primer*. UGM PRESS.
- Kismanto, J., & Murtopo, A. S. (2023). Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Karanganyar. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 106-116.
- Lestari, R., Windarwati, H. D., & Hidayah, R. (2023). *The power of digital resilience: Transformasi berpikir kritis dan penguatan kesehatan mental emosional di era disrupsi*. Universitas Brawijaya Press.
- Musdalifa, M. (2022). *Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Inap di BLUD RSUD Haji Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Tahun 2022* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Nurfadila, N. (2023). *Hubungan Antara Persepsi Kualitas Layanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Tahun 2022* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Saragih, Z. A., & Aini, N. (2024). Analisis Faktor Kepuasan Pasien Memengaruhi Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Di RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau: Keistimewaan, Kesesuaian, Kejegan, Estetika, Kunjungan Ulang. *Jurnal Kesehatan dan Fisioterapi (KeFis)*, 4(4), 11-19.
- Setiawan, B. (2023). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang IGD Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- Setiawan, B. (2023). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang IGD Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- Silalahi, J. Y. (2019). *Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2018* (Doctoral dissertation, Institut Kesehatan Helvetia Medan).
- Sumenge, D., Masrawati, W. O., Makaminan, M. A., & Makalew, L. A. (2020, December). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium RSUD Kabupaten Sorong*. In PROSIDING Seminar Nasional Tahun 2020 ISBN: 978-623-93457-1-6 (pp. 53-59).
- Sutarih, A. (2018). *Sinkronisasi Pengaturan Pelimpahan Wewenang Tindakan Medis Kepada Perawat Untuk Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit*. *HERMENEUTIKA: Jurnal Ilmu Hukum*, 2(1).
- Syahbana, A., Wahyuni, D., & Zulkarnain, E. (2019). Peran

perawat dalam melakukan pengkajian kebutuhan pasien berdasarkan aspek biologis, psikologis, sosiologis, spiritual di Ruang Rawat Inap. *Professional Health Journal*, 1(1), 21-27.

Wulandari, L. P. (2024). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan penyakit tuberkulosis terhadap pelayanan kefarmasian di

Puskesmas Kota Malang (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).

Yunus, M., Kesuma, T. M., Diah, M., Yusuf, F., Abubakar, A., Rizal, S., ... & Zikran, G. (2023). *Hospitality Hospital Management*. Syiah Kuala University Press.