

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Poliklinik Rumah Sakit Kasih Ibu Tabanan

I Nyoman Gede Bayu Wiratama Suwedia¹, Nyoman Tri Maryanthi^{2*}, Ni Putu Indah Rosita³

^{1,2,3}Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit, Universitas Triatma Mulya

*Penulis Korespondensi: tri.maryanthi@triatmamulya.ac.id

Received: 27/06/2026 | Accepted: 30/07/2026 | Publication: 05/08/2026

Abstract: Background: Patient satisfaction is a key indicator of hospital service quality, influenced by the quality of nursing care. Despite various quality improvement efforts, complaints regarding nurse responsiveness, communication, and other service aspects persist, potentially diminishing patient satisfaction at Kasih Ibu Tabanan Hospital. Objective: This study aimed to analyze the factors influencing the satisfaction levels of inpatients regarding nursing care at the Polyclinic of Kasih Ibu Tabanan Hospital. Method: A quantitative study using a cross-sectional analytic survey design was conducted from April to May 2025. A total enumeration sampling technique was employed, involving 109 inpatients. Independent variables included responsiveness, competence, tangibles, communication, and reliability, while the dependent variable was patient satisfaction. Data were collected using a validated and reliable questionnaire and analyzed via univariate, bivariate (Chi-Square test), and multivariate (logistic regression) methods. Results: A total of 59.6% of respondents expressed satisfaction with the nursing care. Bivariate analysis revealed that responsiveness ($p < 0.001$), competence ($p = 0.032$), communication ($p = 0.003$), and reliability ($p = 0.047$) were associated with patient satisfaction, whereas tangibles were not ($p = 0.485$). Multivariate analysis indicated that responsiveness ($aOR = 3.96$; 95% $CI = 1.64-9.53$; $p = 0.002$) and communication ($aOR = 2.61$; 95% $CI = 1.09-6.26$; $p = 0.032$) significantly influenced patient satisfaction, with responsiveness being the dominant factor. Conclusion: Nurse responsiveness and communication are the primary factors influencing inpatient satisfaction. Therefore, the hospital needs to prioritize enhancing nurses' competence in responsiveness and communication to improve service quality and patient satisfaction.

Keywords: Factors, Patient Satisfaction, Nursing Services, Hospital



Copyright © 2026, The Author(s).

This is an open-access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Suwedia, I. N. G. B. W., Maryanthi, N. T., & Rosita, N. P. I. (2026). Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di Poliklinik Rumah Sakit Kasih Ibu Tabanan. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 6(3). <https://doi.org/10.53625/jirk.v6i3.13150>

PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan merupakan salah satu komponen utama dalam sistem pelayanan kesehatan yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Perawat salah satu garda terdepan dalam pelayanan kesehatan, perawat memiliki peran penting dalam memberikan perawatan langsung kepada pasien, mulai dari tindakan medis hingga dukungan emosional (Anfal, 2020). Kualitas pelayanan keperawatan tidak hanya mencakup aspek teknis seperti

kompetensi profesional, tetapi juga melibatkan aspek interpersonal, seperti kemampuan berkomunikasi dan empati. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Maryana & Christiany (2022) yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu fasilitas kesehatan.

Adapun beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan, yang dapat dikategorikan ke dalam beberapa aspek, seperti aspek kualitas layanan, perilaku tenaga kesehatan, hingga fasilitas pendukung. Dalam kualitas layanan, kecepatan respon perawat terhadap kebutuhan pasien, tingkat kenyamanan selama rawat inap, dan kejelasan informasi medis yang diberikan sering kali menjadi perhatian utama. Selain itu, perilaku tenaga kesehatan, seperti keramahan, sikap empati, dan kemampuan untuk mendengarkan keluhan pasien, memiliki dampak signifikan terhadap persepsi pasien terhadap pelayanan yang mereka terima.

Faktor lain yang turut berkontribusi adalah kondisi lingkungan fisik tempat pasien dirawat, termasuk kebersihan ruang rawat inap, yang sangat penting untuk mencegah infeksi nosokomial dan menciptakan suasana yang nyaman bagi pasien. Kebersihan ini mencakup tidak hanya aspek visual tetapi juga pengendalian kualitas udara dan sterilisasi peralatan (Rusnoto, 2019). Ketersediaan fasilitas yang memadai dan suasana yang mendukung pemulihan juga menjadi elemen penting dalam meningkatkan pengalaman rawat inap. Lingkungan yang nyaman dapat memberikan rasa aman, meningkatkan kepuasan pasien, dan bahkan mempercepat proses penyembuhan. Selain itu, dukungan keluarga dan koordinasi antar tenaga kesehatan turut berperan dalam menciptakan pengalaman rawat inap yang positif. Semua faktor ini saling berkaitan dan memerlukan perhatian serius untuk memastikan tingkat kepuasan pasien yang optimal (Anzar, 2023).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan, memahami kebutuhan dan harapan pasien secara mendalam adalah hal yang sangat penting. Survei kepuasan pasien merupakan alat efektif untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Data survei dari penelitian Yunita (2024) dapat membantu manajemen rumah sakit dalam merancang program pelatihan bagi perawat, memperbaiki fasilitas, serta memperkuat komunikasi antara pasien dan tenaga kesehatan. Terdapat beberapa yang bertujuan untuk memenuhi standar pelayanan yang diharapkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Berdasarkan Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2016), standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien adalah di atas 95%. Namun, beberapa penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Indonesia hanya mencapai 42,8% dari total 100%, yang berarti pelayanan kesehatan yang diberikan belum memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Melliniawati, 2023).

Pelayanan keperawatan berkualitas tidak hanya bergantung pada kompetensi teknis tenaga kesehatan, tetapi juga pada pengelolaan fasilitas dan kepuasan pasien sebagai indikator keberhasilan. Tingkat kepuasan pasien sering menjadi tantangan yang perlu ditangani secara serius untuk memastikan layanan yang optimal. Poliklinik rumah sakit Kasih Ibu Tabanan dipilih sebagai lokasi penelitian karena daerah ini memiliki sejumlah rumah sakit swasta yang berupaya meningkatkan standar pelayanan keperawatan melalui inovasi dan pelatihan. Namun, meskipun berbagai langkah telah dilakukan, tingkat kepuasan pasien masih menjadi topik yang membutuhkan kajian mendalam untuk memahami faktor-

faktor yang memengaruhinya.

Berdasarkan survei tulis yang dilakukan pada Desember 2024 terhadap 100 pasien, sekitar 30% menyatakan bahwa respons perawat dirasa lambat dalam beberapa kondisi tertentu. Selain itu, kurangnya komunikasi yang jelas mengenai kondisi kesehatan pasien dan rencana perawatan dilaporkan oleh 25% pasien, yang dapat menyebabkan kesalahpahaman dan berdampak negatif pada tingkat kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil survei pada Desember 2024 mengenai kepuasan pasien di Rumah Sakit Kasih Ibu Tabanan, 20% pasien menyebutkan bahwa suasana ruang rawat inap kurang mendukung proses pemulihan mereka. Kondisi lingkungan di ruang rawat inap, seperti tingkat kebersihan, kenyamanan, dan ketersediaan fasilitas pendukung, juga menjadi perhatian signifikan. Selain itu, kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu *Responsiveness* (ketanggapan perawat dalam merespons kebutuhan pasien), *competence* (kompetensi dan keterampilan perawat dalam memberikan layanan medis), *tangible* (aspek fisik seperti fasilitas dan perlengkapan medis yang digunakan), *communication* (kemampuan perawat dalam berkomunikasi dengan pasien), serta *reliability* (keandalan perawat dalam memberikan layanan yang konsisten dan terpercaya). Data ini menunjukkan bahwa semua faktor tersebut saling berkaitan dan berkontribusi secara langsung terhadap pengalaman pasien selama menjalani perawatan.

Poliklinik Rumah Sakit Kasih Ibu Tabanan menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas layanan yang konsisten di tengah meningkatnya jumlah pasien. Perawat sering kali menghadapi beban kerja yang tinggi, yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang mereka berikan. Berdasarkan survei pada Desember 2024 terhadap 100 pasien, sekitar 40% menyatakan bahwa kebutuhan mereka tidak terpenuhi secara optimal, terutama terkait kecepatan respons perawat dan kejelasan informasi mengenai kondisi kesehatan. Kondisi ini berdampak pada tingkat kepuasan pasien, di mana hanya 60% responden yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Masalah ini perlu diteliti lebih lanjut untuk mengidentifikasi akar permasalahan serta mencari solusi yang dapat diterapkan secara praktis.

Poliklinik Rumah Sakit Kasih Ibu Tabanan dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien dengan berbagai kondisi medis. Berdasarkan ulasan di Google Review, beberapa pasien mengapresiasi keramahan tenaga kesehatan dan kelengkapan fasilitas, tetapi ada juga yang mengeluhkan waktu tunggu pelayanan serta kurangnya komunikasi yang jelas antara perawat dan pasien. Selain itu, pengalaman langsung bekerja di bagian poliklinik memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai tantangan yang dihadapi tenaga kesehatan dalam memenuhi harapan pasien. Kombinasi antara masukan dari pasien dan observasi langsung di lapangan menjadi dasar penting dalam mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di fasilitas ini.

Meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan membutuhkan koordinasi antara manajemen rumah sakit, tenaga kesehatan, dan pasien. Analisis mengenai faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien dapat memberikan wawasan penting bagi pengelola poliklinik dalam merancang strategi perbaikan. Fokus pada peningkatan komunikasi, pelatihan tenaga kesehatan, dan perbaikan fasilitas merupakan beberapa langkah yang dapat

diambil untuk meningkatkan kepuasan pasien dan memberikan pengalaman rawat inap yang lebih baik.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei analitik desain *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan di poli klinik Rumah Sakit Kasih Ibu Tabanan, Kabupaten Tabanan. Penelitian ini dilakukan pada bulan April-Mei 2025. Dalam penelitian ini teknik penarikan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh, dimana seluruh populasi digunakan sebagai sampel, sehingga jumlah sampelnya adalah 109 responden. Kriteria sampel penelitian meliputi pasien sadar dan dapat berkomunikasi, rentang 18-45 tahun dan rawat inap, serta bersedia mengisi kuesioner. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah *responsiveness*, *competence*, *tangible*, *communication*, dan *reliability*, sedangkan variabel terganggunanya adalah kepuasan pasien.

Penelitian ini menggunakan data primer melalui pengisian kuesioner, data sekunder untuk data jumlah pasien rawat inap, statistik kunjungan pasien, dan laporan internal rumah sakit yang relevan. Kuesioner penelitian dibuat oleh peneliti dan telah diuji coba ke kelompok responden yang memiliki karakteristik serupa dengan populasi penelitian. Kuesioner ini telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas serta didapatkan hasil bahwa seluruh item pertanyaannya dinyatakan valid dan reliabel. Analisis data dilakukan secara bertahap mulai dari analisis univariat, bivariat dengan Uji Chi-Square, dan analisis multivariat dengan Uji Regresi Logistik.

HASIL

Jumlah responden pada penelitian ini adalah 109 responden. Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 1, dapat dilihat bahwa mayoritas responden yaitu 55 orang (50,5%), menilai aspek *Responsiveness* sebagai baik, 60 orang (55,0%), memberikan penilaian baik terhadap aspek *tangible*, sebanyak 56 orang (51,4%) menilai aspek *communication* sebagai baik, 67 orang (61,5%) menilai aspek *reliability* sebagai baik, dan sebanyak 65 orang (59,6%), menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima.

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian

Variabel	Frekuensi (n = 109)	Persentase (%)
Responsiveness		
Kurang Baik	54	49,5
Baik	55	50,5
Competence		
Kurang Baik	43	39,4
Baik	66	60,6
Tangible		
Kurang Baik	49	45,0
Baik	60	55,0
Communication		
Kurang Baik	53	48,6
Baik	56	51,4



Reliability		
Kurang Baik	42	38,5
Baik	67	61,5
Kepuasan Pasien		
Tidak Puas	44	40,4
Puas	65	59,6

Selanjutnya, dilakukan analisis bivariat dengan menggunakan Uji Chi-Square. Analisis ini dilakukan untuk melihat hubungan kepuasan pasien dengan masing-masing variabel bebas. Adapun hasil analisis bivariabel tersebut disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Analisis Bivariabel dengan Uji Chi-Square antara Kepuasan Pasien dengan Masing-Masing Variabel Bebas

Variabel	Kepuasan Pasien		Nilai p
	Tidak Puas n (%)	Puas n (%)	
Responsiveness			0,000
Kurang Baik	32 (59,3)	22 (40,7)	
Baik	12 (21,8)	43 (78,2)	
Competence			0,032
Kurang Baik	12 (27,9)	31 (72,1)	
Baik	32 (48,5)	34 (51,5)	
Tangible			0,485
Kurang Baik	18 (36,7)	31 (63,3)	
Baik	26 (43,3)	34 (56,7)	
Communication			0,003
Kurang Baik	29 (54,7)	24 (45,3)	
Baik	15 (26,8)	41 (73,2)	
Reliability			0,047
Kurang Baik	12 (28,6)	30 (71,4)	
Baik	32 (47,8)	35 (52,2)	

Berdasarkan hasil analisis bivariabel pada Tabel 2, didapatkan bahwa dari 54 responden yang memiliki *Responsiveness* kurang baik, sebanyak 32 orang (59,3%) menyatakan tidak puas dan 22 orang (40,7%) menyatakan puas. Sementara itu, dari 55 responden yang memiliki *Responsiveness* baik, sebanyak 12 orang (21,8%) menyatakan tidak puas dan 43 orang (78,2%) menyatakan puas. Hasil ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *Responsiveness* dan kepuasan pasien, yang ditunjukkan oleh nilai *p value* sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Dari 43 responden yang memiliki *competence* kurang baik, sebanyak 12 orang (27,9%) menyatakan tidak puas dan 31 orang (72,1%) menyatakan puas. Sementara itu, dari 66 responden yang memiliki *competence* baik, sebanyak 32 orang (48,5%) menyatakan tidak puas dan 34 orang (51,5%) menyatakan puas. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas responden dengan *competence* kurang baik



merasa puas, terdapat perbedaan tingkat kepuasan yang signifikan antara kelompok *competence*, yang diperkuat oleh nilai *p value* sebesar 0,032. Dari 49 responden yang memiliki *tangible* kurang baik, sebanyak 18 orang (36,7%) menyatakan tidak puas dan 31 orang (63,3%) menyatakan puas. Sedangkan dari 60 responden yang memiliki *tangible* baik, sebanyak 26 orang (43,3%) menyatakan tidak puas dan 34 orang (56,7%) menyatakan puas. Hasil ini menunjukkan bahwa perbedaan kepuasan pasien berdasarkan aspek *tangible* tidak terlalu mencolok, dan nilai *p value* sebesar 0,485 mengindikasikan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *tangible* dan kepuasan pasien. Dari 53 responden yang memiliki *communication* kurang baik, sebanyak 29 orang (54,7%) menyatakan tidak puas dan 24 orang (45,3%) menyatakan puas. Sementara itu, dari 56 responden yang memiliki *communication* baik, sebanyak 15 orang (26,8%) menyatakan tidak puas dan 41 orang (73,2%) menyatakan puas. Hasil ini menunjukkan adanya perbedaan yang cukup mencolok pada tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek *communication*, dan nilai *p value* sebesar 0,003 mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara *communication* dan kepuasan pasien. Dari 42 responden yang memiliki *reliability* kurang baik, sebanyak 12 orang (28,6%) menyatakan tidak puas dan 30 orang (71,4%) menyatakan puas. Sedangkan dari 67 responden yang memiliki *reliability* baik, sebanyak 32 orang (47,8%) menyatakan tidak puas dan 35 orang (52,2%) menyatakan puas. Hasil ini menunjukkan adanya perbedaan tingkat kepuasan berdasarkan *reliability*, dan nilai *p value* sebesar 0,047 mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *reliability* dan kepuasan pasien.

Tabel 3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan

Variabel (n=108)	Model Awal			Model Akhir		
	aOR	95% CI	Nilai p	aOR	95% CI	Nilai p
Responsiveness	3,86	1,53 – 9,72	0,004	3,96	1,64 – 9,53	0,002*
Competence	0,67	0,26 – 1,69	0,391			
Tangible	0,58	0,24 – 1,46	0,241			
Communication	2,63	1,08 – 6,39	0,033	2,61	1,09 – 6,26	0,032*
Reliability	0,45	0,18 – 1,13	0,088	0,46	0,19 – 1,14	0,095

Keterangan: * = signifikan berpengaruh

Berdasarkan hasil analisis multivariat pada Tabel 3, dapat diinterpretasikan bahwa setelah dilakukan pengendalian terhadap variabel lain dalam model regresi logistik, terdapat dua variabel yang berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan, yaitu *responsiveness* dan *communication*. *Responsiveness* memiliki nilai *adjusted Odds Ratio* (aOR) sebesar 3,96 dengan 95% CI = 1,64–9,53 dan *p* = 0,002. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien yang menilai daya tanggap perawat baik memiliki peluang 3,96 kali lebih besar untuk merasa puas terhadap pelayanan keperawatan dibandingkan pasien yang menilai daya tanggap kurang baik, setelah dikontrol oleh variabel lain dalam model. Karena nilai *p* < 0,05 dan interval kepercayaan tidak melewati angka 1, maka *responsiveness* merupakan faktor yang berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan pasien.

Variabel *communication* juga berpengaruh signifikan dengan nilai aOR sebesar 2,61, 95% CI = 1,09–6,26, dan $p = 0,032$. Hal ini berarti pasien yang menilai komunikasi perawat baik mempunyai peluang 2,61 kali lebih besar untuk merasa puas terhadap pelayanan keperawatan dibandingkan pasien yang menilai komunikasi kurang baik, setelah dikontrol oleh variabel lainnya. Sementara itu, variabel *reliability* memiliki aOR sebesar 0,46 dengan 95% CI = 0,19–1,14 dan $p = 0,095$. Meskipun variabel ini tetap dipertahankan pada model akhir, nilai $p > 0,05$ dan interval kepercayaan mencakup angka 1 menunjukkan bahwa *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien setelah dikontrol bersama variabel lain.

PEMBAHASAN

Pengaruh *Responsiveness* Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Poliklinik RS Kasih Ibu Tabanan

Responsiveness merupakan aspek penting dalam layanan keperawatan yang menggambarkan kecepatan, kesiapan, dan ketepatan perawat dalam menanggapi kebutuhan pasien. Dimensi ini mencakup sikap tanggap terhadap permintaan, keluhan, atau kebutuhan informasi dari pasien yang sedang dirawat (Lestari, Rizany & Setiawan, 2021). Ketika perawat menunjukkan *Responsiveness* yang tinggi, pasien cenderung merasa diperhatikan dan dihargai, yang pada akhirnya meningkatkan pengalaman serta persepsi positif terhadap layanan yang diterima. *Responsiveness* juga berkaitan erat dengan komunikasi interpersonal, empati, dan kemampuan perawat dalam menciptakan suasana layanan yang suportif dan manusiawi. Hal ini menjadi salah satu indikator utama dalam penilaian mutu pelayanan dan sangat memengaruhi kepuasan secara keseluruhan (Lampus, Umboh & Manampiring, 2023).

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien pada kelompok yang menilai *Responsiveness* perawat kurang baik dibandingkan dengan kelompok yang menilainya baik. Dari total 54 responden yang menilai *Responsiveness* kurang baik, sebanyak 59,3% merasa tidak puas, sedangkan 78,2% dari 55 responden yang menilai *Responsiveness* baik menyatakan puas terhadap pelayanan. Perbedaan ini diperkuat dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna secara statistik antara *Responsiveness* dan kepuasan pasien. Temuan ini juga didukung oleh hasil regresi logistik yang menunjukkan bahwa *Responsiveness* memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pasien, dengan nilai $Exp(B)$ sebesar 3,956 dan signifikansi 0,002. Artinya, pasien yang merasakan *Responsiveness* perawat yang baik berpeluang hampir empat kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pasien yang merasakan *Responsiveness* yang kurang. Hal ini menegaskan bahwa *Responsiveness* merupakan aspek krusial dalam membentuk persepsi positif terhadap kualitas pelayanan keperawatan.

Mayoritas responden menilai aspek *Responsiveness* sebagai baik, dan hasil penelitian menunjukkan bahwa *Responsiveness* merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa kecepatan dan ketepatan respon tenaga kesehatan sangat penting dalam membentuk

persepsi positif pasien terhadap layanan. Seperti yang diungkapkan oleh Fardhoni (2023) dan Tjiptono (2015), daya tanggap adalah indikator utama dalam menilai mutu pelayanan, karena pasien merasa lebih dihargai dan diperhatikan ketika kebutuhan mereka ditanggapi dengan cepat dan tepat. Dengan demikian, temuan penelitian ini mendukung teori bahwa *responsiveness* memiliki peran krusial dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Responsiveness mencerminkan kecepatan dan ketepatan perawat dalam merespons kebutuhan pasien, yang berperan penting dalam membangun persepsi positif terhadap layanan keperawatan. Ketika perawat menunjukkan sikap tanggap, pasien merasa diperhatikan dan dihargai, sehingga pengalaman mereka terhadap layanan menjadi lebih baik. Perbedaan kepuasan yang cukup mencolok antara pasien yang menilai *Responsiveness* baik dan kurang baik menandakan bahwa aspek ini sangat menentukan kenyamanan selama perawatan. *Responsiveness* yang tinggi tampak menjadi kunci utama dalam membangun rasa puas pada pasien, sebab interaksi langsung yang cepat dan tepat dari perawat memberikan rasa aman serta kepercayaan lebih besar terhadap fasilitas kesehatan.

Pengaruh *Communication* terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Poliklinik RS Kasih Ibu Tabanan

Communication atau komunikasi antara perawat dan pasien merupakan aspek yang sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Komunikasi yang baik antara tenaga medis dan pasien dapat membangun hubungan saling percaya, serta memastikan bahwa pasien memahami prosedur perawatan yang akan dilakukan. Komunikasi yang efektif juga berperan dalam mengurangi kecemasan pasien dan meningkatkan kenyamanan mereka. Ketika pasien merasa didengarkan dan diberi informasi yang cukup, mereka cenderung merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan (Kasnaini, Palutturi & Ahri, 2018).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *communication* memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan analisis bivariat, ditemukan bahwa 73,2% pasien dengan komunikasi baik menyatakan puas, sementara hanya 45,3% pasien dengan komunikasi kurang baik yang merasa puas. Nilai p value sebesar 0,003 mengindikasikan adanya hubungan signifikan antara komunikasi dan kepuasan pasien. Hasil ini diperkuat oleh analisis multivariat yang menunjukkan nilai p value sebesar 0,032 ($p < 0,05$) dan Exp(B) sebesar 2,607, yang berarti pasien yang menerima komunikasi yang baik memiliki kemungkinan 2,607 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pasien yang menerima komunikasi kurang baik.

Sebagian besar responden menilai aspek *communication* sebagai baik, yang sejalan dengan teori Sihombing (2022) bahwa komunikasi efektif antara pasien dan tenaga kesehatan menjadi elemen kunci dalam menciptakan kepuasan. Penjelasan yang jelas, penyampaian informasi yang transparan, dan kemampuan mendengarkan keluhan pasien akan membangun kepercayaan dan hubungan yang baik. Fardhoni (2023) juga menegaskan bahwa komunikasi yang baik dapat meningkatkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Komunikasi efektif antara perawat dan pasien berperan besar dalam membangun kepercayaan serta memberikan rasa aman selama menjalani perawatan. Penjelasan yang jelas dan kemampuan mendengarkan keluhan pasien membuat pasien merasa dihargai dan dipahami. Persentase kepuasan yang lebih tinggi pada pasien yang menerima komunikasi

baik menegaskan pentingnya interaksi verbal dan nonverbal dalam menciptakan kenyamanan selama masa rawat inap. Komunikasi yang terbuka dan informatif tampak menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Pengaruh *Reliability* terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Poliklinik RS Kasih Ibu Tabanan

Reliability atau keandalan merujuk pada sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh perawat dapat diandalkan dan sesuai dengan janji yang telah disampaikan. Dalam konteks rumah sakit, *reliability* berkaitan dengan konsistensi dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu, tanpa kesalahan, dan sesuai standar yang telah ditentukan (Pranatha, 2019). Perawat yang andal mampu memberikan perawatan yang konsisten dan sesuai dengan prosedur, yang pada gilirannya dapat meningkatkan rasa aman dan nyaman pasien. Keandalan dalam pelayanan ini menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien (Harun, 2020).

Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun ada perbedaan kepuasan antara pasien yang menilai *reliability* baik dan kurang baik, hubungan antara *reliability* dan kepuasan pasien tidak signifikan. Dari analisis bivariat, ditemukan bahwa 52,2% pasien dengan keandalan perawat baik merasa puas, sedangkan 71,4% pasien dengan keandalan perawat kurang baik merasa puas. Nilai p value sebesar 0,047 menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan pada tingkat kepuasan berdasarkan *reliability*, namun hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa p value sebesar 0,095 ($p > 0,05$) dan Exp(B) sebesar 0,462 menunjukkan bahwa keandalan perawat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Mayoritas responden menilai aspek *reliability* sebagai baik, yang mendukung teori Tjiptono (2015) bahwa keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Konsistensi dalam pelayanan memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien, sehingga meningkatkan kepuasan mereka. Hal ini juga sejalan dengan pendapat Sihombing (2022) yang menyatakan bahwa pelayanan yang dapat diandalkan menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien.

Reliability atau keandalan perawat dalam memberikan pelayanan konsisten dan sesuai standar menjadi salah satu indikator mutu layanan. Meskipun mayoritas pasien menilai keandalan perawat sebagai baik, pengaruhnya terhadap kepuasan tidak terlalu menonjol jika dibandingkan dengan aspek lain seperti *Responsiveness* dan komunikasi. Kemungkinan besar, pasien lebih mengutamakan interaksi langsung dan kecepatan respons daripada sekadar konsistensi dalam pelayanan, sehingga keandalan lebih berperan sebagai pelengkap daripada penentu utama kepuasan.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* dan *communication* perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Poliklinik RS Kasih Ibu Tabanan. Rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan pelatihan dan pengembangan keterampilan komunikasi serta *Responsiveness* perawat, karena kedua faktor tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Bagi peneliti

selanjutnya, disarankan untuk memperluas variabel yang dianalisis, termasuk faktor-faktor lain seperti lingkungan rumah sakit, kebijakan manajemen, atau pengalaman pasien dalam hal yang lebih luas, guna memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat inap.

DAFTAR PUSTAKA

- Anfal, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2). <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Anzar, M., Afni, N., & Afaldi, M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Tinombo. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 6(7).
- Azwar, A. (2019). *Pengantar administrasi kesehatan* (3rd ed.). Binarupa Aksara.
- Donabedian, A. (2005). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Quarterly*, 83(4), 691–729. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0009.2005.00397.x>
- Fardhoni. (2023). *Pengaruh pelayanan keperawatan dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien*. Penerbit NEM.
- Harun, H. (2020). Analisis faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pasaman 2019. *Human Care Journal*, 4(3).
- Kasnaini, K., Palutturi, S., & Ahri, R. A. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien umum instalasi rawat inap RSUD La Temmamala Soppeng Tahun 2018. *Jurnal Mitrasehat*, 8(2).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.
- Lampus, C. S. V., Umboh, A., & Manampiring, A. E. (2023). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2).
- Lestari, W., Rizany, I., & Setiawan, H. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. *BIMIKI (Berkala Ilmiah Mahasiswa Ilmu Keperawatan Indonesia)*, 9(1).
- Maryana, M., & Christiany, M. (2022). Hubungan aspek kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap. *Citra Delima Scientific Journal of Citra Internasional Institute*, 5(2).
- Melliniawati, T., Syari, W., & Chotimah, I. (2023). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bantargebang Tahun 2022. *PROMOTOR*, 6(4). <https://doi.org/10.32832/pro.v6i4.276>
- Muninjaya, A. A. G. (2018). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. EGC.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pranatha, A. (2019). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Puskesmas Rawat Inap se-Kabupaten Kuningan Tahun 2017. *Jurnal Skolastik Keperawatan*, 4(1).
- Pohan, I. S. (2017). *Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*. EGC.

- Rusnoto, R., Purnomo, M., & Utomo, T. P. (2019). Hubungan komunikasi dan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 10(2).
- Sihombing, Y. A. (2022). *Loyalitas pasien: Tinjauan aspek pelayanan, kepuasan, trust, komitmen, brand equity, dan hospital image*. Penerbit NEM.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi pemasaran* (5th ed.). Andi.
- World Health Organization. (2022). *Global strategy on people-centred and integrated health services*. World Health Organization.
- Yunita, S., Syamiah, N., & Ferial, L. (2024). Literature review: Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. *Journal of Baja Health Science*, 4(1).
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2021). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (8th ed.). McGraw-Hill.
- Zulkifli, A. (2020). *Manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit*. Deepublish.



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN