

HUBUNGAN SIKAP PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANG ANTORIUM DAN LAVENDER RUMAH SAKIT ELIM RANTEPAO TAHUN 2025

Yusan Pabebang¹⁾ Defyanti Dwi Wahyuni Ambali³⁾, Zaritha Patrichia Dim³⁾

Institut Toraja Raya Indonesia^{1, 2, 3}

pabebangyusan4@gmail.com¹, yantyanto@gmail.com², zarithapatrichia@icloud.com³

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan di Rumah Sakit, yang mencerminkan seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Sikap positif perawat dapat meningkatkan rasa nyaman, kepercayaan, dan kepuasan pasien, pada proses penyembuhan. Sebaliknya, sikap perawat yang kurang baik dapat menimbulkan ketidakpuasan, kecemasan, bahkan memperburuk kondisi psikologis pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara sikap perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Antorium dan Lavender Rumah Sakit Elim Rantepao tahun 2025.

Desain penelitian yang digunakan yaitu deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Ruang Antorium dan Lavender sebanyak 43 responden, teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan accidental sampling.

Hasil penelitian bahwa mayoritas sikap perawat dinilai positif oleh pasien sebanyak 26 responden (60,5%), sementara tingkat kepuasan pasien puas sebanyak 27 responden (62,8%).

Kesimpulan dari penelitian ini, berdasarkan analisa uji Chi-Square menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara sikap perawat dengan kepuasan pasien rawat di Ruang Antorium dan Lavender Rumah Sakit Elim Rantepao dengan nilai $p = 0,280$ ($p \text{ value} > 0,05$).

Peneliti menyarankan kepada penelitian selanjutnya untuk meneliti dengan variabel lain seperti komunikasi, empati, kualitas pelayanan, fasilitas dan biaya.

Kata Kunci: Sikap Perawat, Kepuasan Pasien.

Kepustakaan: 61 (2015–2025)

Abstract

Patient satisfaction is a key indicator in assessing the quality of hospital care, reflecting the quality of care provided by healthcare professionals. A positive nurse attitude can enhance patient comfort, trust, and satisfaction during the healing process. Conversely, a negative nurse attitude can lead to dissatisfaction, anxiety, and even worsen a patient's psychological well-being.

This study aims to determine the relationship between nurse attitudes and inpatient satisfaction in the Antorium and Lavender Wards of Elim Hospital, Rantepao, in 2025.

The research design used was descriptive analytic with a cross-sectional approach. The population in this study were 43 inpatients in the Antorium and Lavender Wards, and the sampling technique used was accidental sampling.

The results showed that the majority of patients (26 respondents

(60.5%) rated nurse attitudes positively, while 27 respondents (62.8%) rated patient satisfaction as satisfactory.

The conclusion of this study, based on a Chi-Square test analysis, indicates no significant relationship between nurses' attitudes and patient satisfaction in the Anthropium and Lavender Wards of Elim Hospital, Rantepao, with a p-value of 0.280 ($p\text{-value} > 0.05$).

The researchers recommend that future research include other variables such as communication, empathy, service quality, facilities, and cost.

Keywords: Nurses' Attitudes, Patient Satisfaction.

Bibliography: 61 (2015–2025)

*Correspondent Author :

Email : pabebangyusan4@gmail.com

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan. Sebagai layanan kesehatan, kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien. Penilaian kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk dapat memanfaatkan kembali layanan Kesehatan (Nur & Simanjorang, 2022).

Kepuasan pelanggan atau pasien merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil kinerja terhadap produk yang dipikirkan terhadap kinerja hasil yang diharapkan (Baan & Nuzleha, 2022).

Menurut UU No. 17 Tahun 2023, perawat merupakan tenaga profesional yang telah menempuh pendidikan tinggi keperawatan dan memiliki kompetensi untuk memberikan pelayanan keperawatan kepada individu, keluarga, dan masyarakat. Perawat termasuk dalam kategori Tenaga Kesehatan.

World Health Organization (WHO) (2024) merilis laporan jumlah perawat di Indonesia pada tanggal 3 Mei 2024. Menurut laporan tersebut, diperkirakan terdapat sekitar 29 juta perawat dan 2,2 juta bidan di seluruh dunia.

Data terbaru dari Kementerian Kesehatan (Kemenkes) per Maret 2025, jumlah perawat terdaftar di Indonesia mencapai 784.515 orang. Namun, distribusinya tidak merata antar provinsi, mencerminkan ketimpangan dalam pemerataan tenaga kesehatan diseluruh wilayah Indonesia.

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) (2023) data terbaru yang tersedia, jumlah tenaga perawat di Provinsi Sulawesi Selatan pada tahun 2023 adalah sekitar 27.850 orang.

Data terbaru dari Dinas Kesehatan Toraja Utara (2024), jumlah tenaga kesehatan perawat dan bidan di Toraja Utara sekitar 1.208 orang.

Dalam menjalankan peran-peran tersebut, seorang perawat tidak hanya dituntut untuk menunjukkan keterampilan profesi keilmuannya, namun juga sikap dan perilaku yang menjadi inti dari keperawatan dan merupakan fokus utama dalam praktek keperawatan (Ikafa & Harniah, 2017).

Sikap perawat yang positif dapat menciptakan lingkungan yang mendukung bagi pasien, yang pada gilirannya dapat mempercepat proses penyembuhan. Penelitian oleh

Sari, Agatha, & Kumiasari (2022) menunjukkan bahwa pasien yang merasa diperhatikan dan dihargai oleh perawat cenderung lebih puas dengan pelayanan yang mereka terima.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dalam konteks ini, sikap perawat memainkan peran yang sangat penting. Sikap perawat yang positif, seperti empati, perhatian, dan komunikasi yang baik, dapat meningkatkan pengalaman pasien selama dirawat. Penelitian menunjukkan bahwa interaksi yang baik antara perawat dan pasien berkontribusi pada kepuasan pasien, Huang (2020). Penting untuk memahami hubungan antara sikap perawat dan kepuasan pasien agar rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Pasien tidak hanya mengharapkan perawatan medis yang baik, tetapi juga pengalaman yang menyenangkan selama dirawat. Dalam hal ini, sikap perawat menjadi salah satu faktor kunci yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Berdasarkan penelitian oleh Theresia Supriati, dkk pada tahun 2024 tentang hubungan sikap *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit Santo Antonio Baturaja terhadap 101 responden menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara sikap *caring* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap ($p\text{-value } 0.000 < 0.05$).

Dalam konteks pelayanan kesehatan yang semakin kompetitif, rumah sakit perlu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Oleh karena itu pentingnya pelatihan berkelanjutan bagi perawat untuk meningkatkan sikap dan keterampilan komunikasi mereka. Dengan demikian, rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mempertahankan kepercayaan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola rumah sakit dalam merancang program pelatihan yang efektif untuk perawat.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan terhadap 10 pasien rawat inap di ruang Antorium dan Lavender Rumah Sakit Elim Rantepao pada tanggal 23 April 2025, diperoleh bahwa 7 pasien memberikan tanggapan yang menggambarkan pengalaman yang menyenangkan terhadap sikap perawat. Sebanyak 5 pasien menyatakan merasa puas atas pelayanan yang diberikan, yang ditunjukkan melalui sikap ramah, sopan, serta perhatian dalam memberikan perawatan. Sementara itu, 2 pasien lainnya menyampaikan bahwa mereka merasa kurang puas karena terdapat kesan bahwa perawat bersikap tidak konsisten dalam memperlakukan pasien, seolah membedakan perlakuan antar pasien. Sebanyak 3 pasien menyampaikan bahwa interaksi dengan perawat meninggalkan kesan yang kurang baik, sementara 2 pasien lainnya tetap merasa puas karena perawat menunjukkan sikap profesional, tanggap dalam penanganan, serta memberikan perawatan sesuai dengan harapan. Adapun 1 pasien merasa kurang puas karena mengalami hambatan dalam komunikasi dengan perawat.

Melihat pentingnya hubungan antara sikap perawat dan kepuasan pasien, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih dalam mengenai hal tersebut. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi pengelola rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya akan memberikan kontribusi akademis, tetapi juga praktis bagi dunia kesehatan. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi lebih dalam mengenai hubungan antara sikap perawat dan kepuasan pasien di ruang rawat inap. Penelitian ini

diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai bagaimana sikap perawat dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Kepuasan pasien yang tinggi dapat berkontribusi pada reputasi rumah sakit dan menarik lebih banyak pasien. Penting bagi rumah sakit untuk fokus pada peningkatan sikap perawat sebagai bagian dari strategi keseluruhan mereka. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai bagaimana sikap perawat dapat mempengaruhi kepuasan pasien di ruang rawat inap.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan sikap perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang Antorium dan Lavender Rumah Sakit Elim Rantepao tahun 2025”.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah *deskriptif analitik* dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui sikap perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang Antorium dan Lavender Rumah Sakit Elim Rantepao tahun 2025.

Pengumpulan data dilakukan sekaligus pada suatu saat (*point time approach*) artinya tiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali dan pengukuran dilakukan terhadap suatu karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan (Notoatmodjo, 2021).

Populasi dalam penelitian ini adalah setiap objek yang memenuhi kriteria. Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini berjumlah 43 pasien berdasarkan jumlah bed yang berada di ruang Antorium dan Lavender Rumah Sakit Elim Rantepao Tahun 2025. Waktu penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan Juni 2025. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menurut Sugiyono (2019) *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dirancang khusus untuk tujuan penelitian ini. Selanjutnya, analisis data dilakukan menggunakan uji statistik yang diproses melalui perangkat lunak Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 24, untuk mendapatkan hasil yang valid dan dapat diandalkan.

HASIL

a. Jenis Kelamin

Tabel 5.1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Rawat Inap di ruang Antorium dan Lavender Rumah Sakit Elim Rantepao Tahun 2025

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Laki-laki	16	37,2
Perempuan	27	62,8
Total	43	100,0

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 5.1 di atas menunjukkan bahwa mayoritas jenis kelamin responden yaitu perempuan sebanyak 27 responden (62,8%).

b. Umur

Tabel 5.2
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur Pasien Rawat Inap di
ruang Antorium dan Lavender Rumah Sakit Elim Rantepao
Tahun 2025

Umur	Frekuensi (n)	Presentase (%)
16-25	13	30,2
25-35	11	25,6
36-45	7	16,3
46-55	12	27,9
Total	43	100,0

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 5.2 di atas menunjukkan bahwa mayoritas umur responden yaitu antara 16-25 tahun sebanyak 13 responden (48,2%).

c. Pendidikan Terakhir

Tabel 5.3
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pasien
Rawat Inap di ruang Antorium dan Lavender Rumah Sakit Elim Rantepao
Tahun 2025

Pendidikan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Perguruan Tinggi	10	23,3
SMA	20	46,5
SMP	3	7,0
SD	3	7,0
Tidak Sekolah	7	16,3
Total	43	100,0

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 5.3 di atas menunjukkan bahwa mayoritas pendidikan responden yaitu dengan pendidikan SMA sebanyak 20 responden (46,3%).

Analisa Univariat

a. Sikap Perawat

Tabel 5.4
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Sikap Perawat Rawat Inap di
ruang Antorium dan Lavender Rumah Sakit Elim Rantepao
Tahun 2025

Sikap Perawat	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Positif	26	60,5
Negatif	17	39,5
Total	43	100,0

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 5.4 di atas menunjukkan bahwa mayoritas sikap perawat yaitu positif sebanyak 26 responden (60,5%).

b. Kepuasan Pasien

Tabel 5.5
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Rawat Inap di ruang Antorium dan Lavender Rumah Sakit Elim Rantepao Tahun 2025

Kepuasan pasien	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Puas	27	62,8
Tidak Puas	16	37,2
Total	43	100,0

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 5.5 di atas menunjukkan bahwa mayoritas kepuasan pasien yaitu puas sebanyak 27 responden (62,8%).

Analisa Bivariat

Dalam analisa ini diuraikan hasil **penelitian** tentang Hubungan Sikap Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Antorium dan Lavender Rumah Sakit Elim Rantepao adalah sebagai berikut:

Tabel 5.6
Hubungan Sikap Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di ruang Antorium dan Lavender Rumah Sakit Elim Rantepao Tahun 2025

Sikap Perawat	Kepuasan				Total		P Value
	Puas		Tidak Puas				
	N	%	N	%	n	%	
Positif	18	41,9	8	18,6	26	60,5	0,280
Negatif	9	20,9	8	18,6	17	39,5	
Total	27	62,8	16	37,2	43	100,0	

Sumber: Data Primer 2025

Odd ratio: 2,000

Berdasarkan Tabel 5.6 di atas menunjukkan bahwa dari 43 responden didapatkan 26 responden (60,5%) dengan sikap positif, diantaranya 18 responden (41,9%) menyatakan puas dan 8 responden (18,6%) yang menyatakan tidak puas dan 17 responden (39,5%) dengan sikap perawat negatif, diantaranya 9 responden (20,9%) menyatakan puas dan 8 responden (18,6%) menyatakan tidak puas. Hasil uji *chi-square* menunjukkan bahwa nilai *p-value* sebesar 0,280 ($p > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara sikap perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Antorium dan Lavender Rumah Sakit Elim Rantepao Tahun 2025. Dari hasil analisa data diperoleh nilai *Odd Ratio* 2,000 dengan tingkat kepercayaan 95% yang berarti sikap perawat yang positif memiliki peluang 2,000 kali lebih besar terhadap kepuasan pasien yang dirawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Elim Rantepao tahun 2025.

PEMBAHASAN

1. Karakteristik responden

a. Sikap Perawat

Sikap merupakan bentuk evaluasi atau perasaan positif maupun negatif terhadap suatu objek, yang terwujud dalam kecenderungan untuk bertindak atau merespons objek tersebut. Dalam konteks ini, sikap perawat diartikan sebagai evaluasi atau perasaan perawat terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien, yang dapat mempengaruhi perilaku dan interaksi perawat selama memberikan asuhan keperawatan (Azwar, 2019).

Pasien yang menyatakan sikap perawat positif berdasarkan hasil penelitian mayoritas sebanyak 26 responden (60,5%). Hal ini menunjukkan Perawat yang memiliki sikap positif mencerminkan bahwa perawat di ruang tersebut telah memberikan pelayanan yang ramah, sopan, tanggap terhadap kebutuhan pasien, serta menunjukkan empati dalam setiap tindakan keperawatan. Sikap perawat yang positif merupakan faktor penting dalam menciptakan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan pasien selama menjalani perawatan. Sikap Positif, terdapat kecenderungan tindakan untuk mendekati, menyenangkan, mengharapkan objek tertentu Gunawan (2019).

Hasil ini sejalan dengan penelitian Yuliani (2020) di RSUD Kota Semarang, menunjukkan bahwa sebanyak 70% pasien menilai sikap perawat sebagai positif, yang dipengaruhi oleh keramahan dan empati perawat selama interaksi.

Adapun penelitian oleh Hidayati dkk (2021) di RS Bhayangkara Makassar, melaporkan bahwa 65% pasien merasa perawat menunjukkan sikap positif, terutama dalam memberikan perhatian serta komunikasi yang efektif, dan empati.

Pada penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat sebanyak 17 responden (39,5%) yang menilai sikap perawat negatif. Sikap negatif perawat dapat berupa perawat kurang mengenal keluarga pasien dan bersikap kurang bersahabat, kurangnya komunikasi atau tindakan yang kurang menunjukkan empati. Hal ini tentunya berdampak terhadap penilaian pasien terhadap perawat. Sikap Negatif, terdapat kecenderungan untuk menjauhi, menghindari, membenci, tidak menyukai objek tertentu, Gunawan (2019).

Menurut Notoatmodjo (2018), sikap negatif dari tenaga kesehatan, termasuk perawat, seringkali disebabkan oleh faktor internal, seperti kelelahan, stres, atau kurangnya motivasi, serta faktor eksternal seperti beban kerja yang tinggi dan keterbatasan waktu.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurlaili (2021) di RSUD Dr. Soetomo Surabaya, yang menemukan bahwa 30-35% pasien menganggap sikap perawat kurang memuaskan, disebabkan oleh komunikasi yang kurang ramah dan perhatian yang terbagi karena beban kerja.

Adapun penelitian oleh Putri & Hartati (2022) di RS Siloam Palembang, melaporkan bahwa 35% pasien merasa perawat kurang menunjukkan empati dalam pelayanan, sehingga berdampak pada tingkat kepuasan pasien.

Sikap merupakan predisposisi atau kecenderungan seseorang untuk bertindak atau merespon sesuatu secara konsisten, baik secara positif maupun negatif, sikap adalah bentuk evaluasi atau reaksi perasaan terhadap suatu objek atau peristiwa yang mencerminkan kesiapan untuk bertindak. Sikap terdiri dari tiga komponen utama, yaitu: komponen pengetahuan (kognitif) berkaitan dengan kepercayaan, atau persepsi seseorang terhadap suatu objek, perasaan (afektif) Berkaitan dengan perasaan atau emosi terhadap objek sikap, dan kecenderungan bertindak (konatif) berkaitan dengan kecenderungan bertindak terhadap objek sikap

Sikap perawat mencerminkan evaluasi atau kecenderungan seseorang dalam merespons objek atau situasi tertentu, yang dalam konteks keperawatan, berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang diberikan (Azwar, 2022).

Perawat yang menunjukkan sikap positif, seperti empati, keramahan, dan profesionalisme, akan meningkatkan kepuasan pada pasien. Sebaliknya, sikap perawat yang kurang baik atau tidak responsif dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien. Faktor-faktor lain di luar sikap perawat, seperti fasilitas rumah sakit dan kondisi pasien berkontribusi pada tingkat kepuasan pada pasien yang dirawat di Rumah Sakit.

b. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan hasil dari penilaian pasien terhadap pengalaman pelayanan kesehatan yang diterima, yang dipengaruhi oleh kualitas interaksi dengan tenaga kesehatan, efektivitas komunikasi, dan kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan dan yang diterima (Pratiwi, 2023).

Pasien yang menyatakan puas berdasarkan hasil penelitian mayoritas puas sebanyak 27 responden (62,8%). Hal ini menunjukkan bahwa perawat yang cepat merespon keluhan pasien, melakukan tindakan dengan tepat, perawat melayani dengan baik dan fasilitas rumah sakit yang nyaman.

Menurut Supranto (2021), kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas komunikasi, empati, kecepatan pelayanan, dan keramahan perawat. Dalam penelitian ini, faktor-faktor tersebut terbukti berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitriana dkk. (2022) pada 120 responden di Rumah Sakit Umum Daerah di Jawa Barat, menunjukkan bahwa 78% pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan seperti sikap ramah dan empati perawat, ketersediaan informasi, kenyamanan dan rasa aman pasien.

Adapun penelitian serupa juga ditemukan dalam penelitian Rahmawati dan Sari (2023) yang melibatkan 150 responden, di mana 82% pasien menyatakan puas, komunikasi yang jelas, sikap yang sopan, ramah, empati, respon cepat terhadap kebutuhan pasien dan fasilitas yang baik.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat 16 responden (37,2%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Angka ini menunjukkan bahwa masih ada sebagian pasien yang merasa pelayanan yang

diterima belum sesuai seperti komunikasi yang kurang jelas kurang ramah, dan perawat kurang bersahat.

Ketidakpuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan medis semata, tetapi juga oleh keterbatasan informasi yang diterima pasien, bias persepsi, serta kondisi emosional yang muncul selama proses perawatan. Ketika pasien menghadapi ketidakpastian, komunikasi yang kurang jelas, atau ketidaksesuaian antara ekspektasi dengan kenyataan, maka hal tersebut dapat memperbesar rasa ketidakpuasan (Radwan, 2023).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Utami (2022) di Rumah Sakit Y, yang melaporkan bahwa 36% pasien rawat inap merasa tidak puas terhadap pelayanan keperawatan, karena waktu tunggu pelayanan yang lama, kurangnya komunikasi yang jelas, sikap perawat yang kurang ramah, fasilitas Rumah Sakit kurang nyaman.

Kepuasan pasien dijelaskan sebagai tingkat perasaan pasien yang muncul setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan mereka. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan pasien, maka pasien akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan kurang dari harapan, maka pasien akan merasa tidak puas. Dengan demikian, kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan, yang mencakup berbagai aspek pelayanan yang dirasakan oleh pasien (Asdi, 2022).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari dalam diri perawat seperti sikap, kompetensi, dan komunikasi ataupun dari lingkungan pelayanan seperti fasilitas, kenyamanan, dan ketersediaan informasi. Pasien yang mendapatkan pelayanan keperawatan dengan sikap positif, empati, perhatian, serta komunikasi yang baik, cenderung akan merasa lebih puas. Sebaliknya, pelayanan yang tidak memenuhi harapan atau tidak sesuai dengan standar profesional keperawatan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pasien.

c. Hubungan Sikap Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Antorium dan Lavender Rumah Sakit Elim Rantepao Tahun 2025

Hubungan sikap perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang antorium dan lavender Rumah Sakit Elim Rantepao tahun 2025, dapat dijabarkan sebagai berikut dimana sikap perawat positif sebanyak 26 responden (60,5%) yang dimana dari 18 responden (41,9%) menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas dikarenakan sikap perawat yang ramah, sopan, empati, perhatian, serta profesional dalam memberikan pelayanan.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan persepsi atas kinerja atau hasil pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan pasien muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melampaui harapan yang mereka bawa saat menerima pelayanan medis.

Selain itu, Parasuraman dkk (2018) dalam teori Kualitas Pelayanan mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan termasuk pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Bukti fisik (tangibles) atau Kesan pertama pelanggan atau

pasien terhadap pelayanan sangat ditentukan oleh apa yang mereka lihat dan rasakan secara langsung. Tanggabels menciptakan citra profesionalisme, kepercayaan dan kenyamanan., keandalan (reliability) kemampuan perawat atau penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat, daya tanggap (responsiveness) bentuk kesiapan perawat dalam memberikan pelayanan secara cepat dan responsif terhadap kebutuhan dan keluhan pasien jaminan (assurance) merupakan jaminan yang diberikan kepada pasien melalui kompetensi, kesopanan, serta kemampuan komunikasi perawat dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan dan empati (empathy) perhatian yang tulus dan kemampuan perawat untuk memahami keinginan pasien, serta memberikan perhatian secara individual. Sikap perawat yang profesional, empati, dan komunikatif termasuk dalam dimensi responsiveness, assurance, dan empathy, yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

Dalam penelitian ini didapatkan 8 responden (18,6%) menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa perawat telah menunjukkan sikap positif dalam memberikan pelayanan keperawatan, seperti bersikap ramah, sopan dan empati. Namun demikian, masih terdapat pasien yang menyatakan merasa tidak puas terhadap sikap perawat karena perawat kurang ramah, kurang bersahabat dan kurang jelas dalam komunikasi. Berdasarkan hasil observasi di ruang Antorium dan Lavender fasilitas lengkap dan memenuhi standar, kenyamanan lingkungan yang bersih dan asri, proses administrasi yang cepat dan tepat.

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang yang telah membandingkan kinerja hasil yang dirasakan dengan harapannya kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pelayanan prima sehingga setiap aparatur pelayanan berkewajiban untuk berupaya memuaskan pelanggannya (Ahmad, 2019).

Sejalan dengan penelitian oleh Wulandari dan Setyowati (2020) menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pasien menilai sikap perawat sebagai positif, hasil uji statistik tidak menemukan hubungan yang signifikan antara sikap perawat dan tingkat kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,087$). Hal ini diduga disebabkan oleh adanya faktor lain di luar sikap perawat, seperti kualitas fasilitas, waktu tunggu pelayanan, serta harapan awal pasien yang bervariasi, yang turut memengaruhi tingkat kepuasan.

Dalam penelitian pasien yang menyatakan sikap perawat negatif 17 responden (39,5%) dimana 9 responden (20,9%) yang merasa puas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak semata-mata dipengaruhi oleh sikap saja, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor lain, seperti persepsi pasien terhadap kualitas, fasilitas, kenyamanan lingkungan, proses administrasi, serta kecepatan pelayanan yang diterima.

Kepuasan pasien merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu pelayanan kesehatan, melalui pengalaman pasien seseorang dapat menilai sejauh mana mereka menerima pelayanan atau pelayanan kesehatan, kebutuhan dan

keinginan, serta nilai-nilai yang dapat menggambarkan kualitas pelayanan kesehatan (Armin & sudirman, 2020)

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Silalahi dkk (2019) di Rumah Sakit Adven Medan sebanyak 118 responde (71%) merasa puas mengungkapkan bahwa meskipun sikap perawat menjadi salah satu faktor penting dalam kepuasan pasien, fasilitas yang nyaman, kebersihan ruangan, serta ketersediaan obat seringkali menjadi aspek yang lebih dominan mempengaruhi kepuasan.

Dalam penelitian ini pasien menyatakan sikap perawat negatif dan tidak puas juga didapatkan 7 responden (16,3%) yang merasa tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa sikap perawat yang kurang memberikan perhatian, tidak ramah saat berinteraksi, lambat merespons kebutuhan pasien, serta kurang memberikan penjelasan terkait prosedur atau pengobatan yang dilakukan. Sikap-sikap seperti ini dapat menurunkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan

Ketidakpuasan pasien terhadap sikap perawat dapat terjadi ketika ketiga komponen sikap tidak terpenuhi secara positif, sikap merupakan suatu bentuk reaksi evaluatif terhadap objek, baik yang bersifat positif maupun negatif, dan terdiri dari tiga komponen utama, yaitu komponen kognitif, afektif, dan konatif. Komponen kognitif mencakup keyakinan atau pengetahuan seseorang terhadap suatu objek, dalam hal ini pasien membentuk persepsi tentang bagaimana seharusnya perawat bersikap. Komponen afektif berkaitan dengan perasaan atau emosi yang ditimbulkan oleh objek tersebut, misalnya rasa nyaman, senang, atau sebaliknya rasa kecewa terhadap sikap perawat. Sementara itu, komponen konatif mengacu pada kecenderungan bertindak atau niat perilaku terhadap objek, seperti keinginan untuk melaporkan atau tidak kembali ke rumah sakit. Jika perawat bersikap tidak ramah, lambat merespons, atau kurang memberikan penjelasan, maka persepsi negatif akan terbentuk dalam komponen kognitif pasien, yang berdampak pada munculnya perasaan tidak nyaman (afektif), dan berujung pada tindakan seperti ketidakpuasan atau keengganan untuk menggunakan layanan kembali (konatif) (Azwar, 2022).

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitriana (2021) di salah satu rumah sakit di Jawa Tengah juga mencatat bahwa dari 120 pasien yang diwawancarai, terdapat 18 pasien (15%) yang menyatakan tidak puas terhadap sikap perawat, dengan alasan seperti lambat merespons panggilan, kurang senyum, dan minimnya komunikasi mengenai perawatan. Penurunan kepuasan ini disebabkan oleh ketidakhadiran unsur komunikasi terapeutik yang seharusnya membangun rasa aman dan percaya.

Berdasarkan Analisa data menggunakan uji chi-square didapatkan nilai $p=0,280$ ($p>0,05$). Hal ini menunjukkan berarti H_0 ditolak atau tidak ada hubungan sikap perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang antorium dan lavender rumah sakit elim rantepao tahun 2025. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sikap perawat menjadi salah satu komponen penting dalam pelayanan keperawatan, dalam konteks penelitian ini, sikap perawat bukan satu-satunya

faktor yang menentukan tingkat kepuasan pasien. Ada beberapa faktor lain yang lebih dominan seperti ketersediaan fasilitas yang nyaman, aman dan lengkap seperti tiang infus, dan lemari, kenyamanan lingkungan yang bersih, kecepatan pelayanan, hasil pengobatan, serta harapan dan persepsi pasien lebih berpengaruh dalam membentuk kepuasan mereka.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati dkk. (2023), yang menunjukkan bahwa sikap perawat tidak memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap ($p\text{-value} = 0,065$). Peneliti berpendapat bahwa pasien cenderung lebih memperhatikan efektivitas pengobatan dan kenyamanan fasilitas dibandingkan sikap personal perawat.

Adapun penelitian serupa oleh Yuliani dan Handayani (2020), yang juga menemukan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara sikap perawat dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,087$), karena faktor dominan dalam penelitian tersebut adalah lama proses administrasi dan ketersediaan peralatan medis yang sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan.

Sikap perawat yang ramah merupakan salah satu komponen yang dapat meningkatkan kesembuhan pasien di ruang rawat inap. Sikap caring yang diterapkan dengan baik dapat menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi, begitupun sebaliknya. Perawat memiliki kewajiban memberikan layanan Kesehatan yang ditujukan bagi Kesehatan pasien, sedangkan kepuasan pasien timbul jika kebutuhannya telah terpenuhi. Kebutuhan pasien tersebut meliputi aspek fisik dan psikologis. Sehingga konsep sikap caring dapat di nilai dari dua dimensi yakni teknis dan nonteknis. Berdasarkan tinjauan literatur yang dilakukan, sikap caring perawat mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit secara positif (Theresia, Hastuti, & Novianti, 2024).

Berdasarkan temuan ini, bahwa dalam konteks pelayanan rawat inap di ruang antorium dan lavender Rumah Sakit Elim rantepao tahun 2025, menunjukkan bahwa, meskipun sikap perawat merupakan salah satu komponen penting dalam proses pelayanan kesehatan, dalam penelitian ini faktor-faktor lain yang bersifat struktural maupun hasil pelayanan (outcome) tampaknya lebih dominan dalam memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Faktor struktural meliputi ketersediaan dan kelengkapan fasilitas rumah sakit, kebersihan dan kenyamanan ruang perawatan, serta ketersediaan alat dan obat. Sementara itu, faktor outcome berkaitan dengan hasil pengobatan yang dirasakan pasien, tingkat pemulihan, dan efektivitas perawatan yang diberikan. Oleh karena itu, meskipun perawat telah menunjukkan sikap yang baik, pasien mungkin tetap tidak merasa puas apabila harapan mereka terhadap fasilitas atau hasil pengobatan tidak terpenuhi.

KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis adanya hubungan sikap perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang Antorium dan Lavender Rumah Sakit Elim Rantepao tahun 2025 dan setelah menganalisa data penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Mayoritas responden di Rumah Sakit Elim Rantepao dengan Sikap Perawat

positif yaitu 26 responden (60,5%). Mayoritas responden di Rumah Sakit Elim Rantepao dengan Kepuasan Pasien puas yaitu 27 responden (62,8%). Tidak terdapat hubungan yang signifikan $p\text{-value}$ sebesar 0,280 Karena nilai ($p>\alpha=0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan sikap perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Antorium dan Lavender Rumah Sakit Elim Rantepao tahun 2025.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-undang No,17. (2023). Jakarta.
- Ahmad. (2019). *Kepuasan Pasien*.
- Arief. (2023). *Kepuasan Pasien*.
- Armin, & sudirman. (2020). *Kepuasan Pasien*.
- Depkes, R. (2017). *Panduan Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Dharma. (2021). *Statika Penelitian Menggunakan Spss (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda*. Guepedia.
- Fhirawati. (2020). *Konsep Dasar Keperawatan*. Yayasan Kita Menulis.
- Iikafah, & Harniah. (2020). Perilaku Caring Perawat dengan Kepuasan Pasien Di Ruang rawat inap. *Jurnal Keperawatan*.
- Indonesia, K. K. (2025). *Jumlah Perawat Indonesia*.
- Keller, K. d. (2016). *Kepuasan Pelanggan*.
- Keperawatan, U. (2023). *Undang-undang No 17*. Jakarta.
- Mangara, A., & Lismawati. (2022). *Etika Keperawatan: Buku Praktis Menjadi Perawat Profesional*. Indramayu, Jawa Barat: Penerbit Adab.
- Notoatmodjo. (2019). *Promosi Kesehatan Dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo. (2021). *Rancangan Penelitian Dalam Metode Penelitian Menggunakan Kuantitatif. Desain Penelitian*.
- O`Toole, M. T. (2021). *Definisi Perawat: Nursing & Health Profession*. Amerika Serikat: Mosby, Bagian Dari Elsevier.
- Parasuraman, & Ridwan. (2018). *Kualitas Pelayanan*.
- Polit. (2012). *Etika Penelitian*. Jakarta.
- Pratiwi. (2023). *Kepuasan Pasien*.
- Putra.S.P, & Handayani, R. (2019). *Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Jakarta: Penerbit Sehat Abadi.
- Putri, & Hartati. (2022). Hubungan Sikap Perawat Dengan Tingkat Kepuasn Pasien Di RS Siloam. *Jurnal Keperawatan*.
- Radwan. (2023). *Kepuasan Pasien*.
- Rahmawati, & Sari. (2023). Pengaruh Kepuasan Paien Rawat Inap Dan Sikap Perawat. *Jurnal Keperawatn*.
- Sari, Agatha, & Kurniasari. (2022). Nurse Caring Behavior in Increasing Patient Satisfaction. *Jurnal Keperawatan*.
- Sarwono. (2018). *Sikap Manusia: Teori dan pengukurannya*. Jakarta: PT Rajagrafindo persada.

- Silalahi. (2019). *Pengaruh Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Tingkat Kepuasan Pelayanan Perawat*.
- Sumantri. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Suparno. (2021). Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan*.
- Supriati, T., Hastuti, S. O., & Novianti, B. E. (2024). Hubungan Sikap Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja. *Jurnal Keperawatan*.
- Susilo. (2017). *Analisa Data Penelitian*.
- Theresia, Hastuti, S. O., & Novianti, B. E. (2024). Hubungan Sikap Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja. *Jurnal Keperawatan*.
- Utami. (2022). *Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap dengan Sikap Perawat*.
- Vanchapo, A. R., & Magfiroh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien*. Tangerang: Tata Mutiara Hidup Indonesia.
- Veri, J., Syaputra, E. B., Akbar, M. R., Rusydi, R., & Hadiyanto, T. (2022). *Digital Health: Telemedis, Inovasi diBidang Kesehatan*. Cendekia Muslim.
- WHO. (2024). *World Health Organization: Jumlah perawat*.
- Wulandari, & Setyowati. (2020). *Pengaruh Kepuasan Pasien Dan kepuasan Pelayanan Rumah Sakit Siloam*.
- Yakob, A., Kusumawati, Y., Alfiyani, L., Mulyono, D., Rahayu, U. B., Untari, i., et al. (2023). *Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien*. Jawa Tengah: Jurnal Ventilator.
- Yuliani, & Handayani. (2020). Hubungan Sikap Perawat Dengan Kepuasan Pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan*.