



HUBUNGAN SIKAP PERAWAT DAN KETERSEDIAAN FASILITAS DENGAN KEPUASAN PASIEN

Dian Ayu Lestari*, Rusnoto, Umi Faridah

Prodi Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Kudus, Jln. Ganesha Raya No. I, Purwosari, Kudus, Jawa Tengah 59316, Indonesia

*dianayulestari130@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan rumah sakit yang penting untuk dievaluasi secara berkelanjutan. Beberapa keluhan pasien berkaitan dengan waktu tunggu pelayanan, keterlambatan dalam pemenuhan kebutuhan dasar, serta kenyamanan ruang perawatan yang dianggap masih kurang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara sikap perawat dan ketersediaan fasilitas dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Sarkies 'Aisyiyah Kudus. Penelitian ini menggunakan desain penelitian analitik korelasional dengan pendekatan cross-sectional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap sebanyak 200 orang kemudian dihitung dengan rumus slovin ditetapkan 133 pasien yang diambil dengan teknik accidental sampling sesuai kriteria inklusi. Instrumen penelitian berupa kuesioner sikap perawat, ketersediaan fasilitas, dan kepuasan pasien yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data dilakukan menggunakan uji rank spearman. Hasil Penelitian menyimpulkan ada hubungan antara sikap perawat (0,000) dan ketersediaan fasilitas (0,000) dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Sarkies Aisyiyah Kudus.

Kata kunci: kepuasan pasien; ketersediaan fasilitas; sikap perawat

THE CORRELATION OF NURSE ATTITUDES AND FACILITIES WITH PATIENT SATISFACTION

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator of hospital service quality that must be evaluated continuously. Some patient complaints relate to waiting times for services, delays in meeting basic needs, and the comfort of treatment rooms, which are considered less than optimal. This study aims to determine the relationship between nurse attitudes and facility availability with patient satisfaction levels in the inpatient ward of Sarkies 'Aisyiyah Hospital in Kudus. This study used a correlational analytical research design with a cross-sectional approach. The study population consisted of 200 inpatients, and 133 patients were selected using the Slovin formula and accidental sampling technique in accordance with the inclusion criteria. The research instruments were questionnaires on nurse attitudes and facility availability, and patient satisfaction, which had been tested for validity and reliability. Data analysis was performed using the Spearman rank test. The results of the study concluded that there was a relationship between workload (0.000), nurse attitudes (0.000), and facility availability (0.000) with patient satisfaction levels in the inpatient ward of Sarkies 'Aisyiyah Kudus Hospital.

Keywords: facilities; nurse attitudes; patient satisfaction; workload

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diterima selama menjalani perawatan di rumah sakit. Kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk perilaku tenaga kesehatan, kecepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, serta keefektifan komunikasi antara pasien dan perawat. Dalam konteks pelayanan keperawatan, kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada hasil akhir tindakan medis, tetapi juga pada pengalaman emosional dan interaksi selama proses perawatan. Oleh karena itu, analisis terhadap faktor-faktor yang

memengaruhi kepuasan pasien, seperti beban kerja perawat, sikap perawat, dan ketersediaan fasilitas, menjadi hal yang sangat relevan untuk diteliti (Gusrianti, Ulva, & Azka, 2024).

Kepuasan pasien tergantung pada pelayanan dan upaya yang dilakukan perawat untuk memenuhi keinginan pasien dengan asuhan keperawatan yang diberikan. Suatu tindakan dikatakan baik oleh pasien ditentukan pada saat perawat melakukan tindakan apabila tindakan yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi pasien tentang tindakan yang diterima memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lama waktu tindakan. Pasien biasanya mempunyai pengalaman kurang atau tidak menyenangkan, bahkan menakutkan ketika di rumah sakit karena tindakan yang didapatkan tidak maksimal dan cenderung merugikan pasien dan hal ini bisa mengakibatkan ketidakpuasan pasien (Maqfiroh, Rahmayanti, & C, 2023)

Fenomena empiris yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa kepuasan pasien di beberapa rumah sakit masih menjadi tantangan tersendiri. Berdasarkan data observasi awal di RS Sarkies 'Asiyiyah Kudus tahun 2024, diperoleh informasi bahwa tingkat kepuasan pasien ruang rawat inap masih berada pada kisaran 78%, di bawah target mutu rumah sakit yaitu 85%. Beberapa keluhan pasien berkaitan dengan waktu tunggu pelayanan, keterlambatan dalam pemenuhan kebutuhan dasar, serta kenyamanan ruang perawatan yang dianggap masih kurang optimal. Di sisi lain, perawat juga melaporkan adanya peningkatan beban kerja akibat jumlah pasien yang tidak seimbang dengan jumlah tenaga keperawatan yang tersedia. Apabila permasalahan ini tidak segera dikaji dan ditangani secara baik, maka mutu pelayanan keperawatan berpotensi menurun dan berdampak langsung pada kepuasan serta keselamatan pasien. Oleh karena itu, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien perlu dikaji dan ditindak lanjuti untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien akan terpenuhi bila tindakan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien. Menurut Yulianda & Bagus, (2024) Kepuasan pasien dipengaruhi oleh sejumlah faktor, antara lain kualitas pelayanan keperawatan, beban kerja tenaga kesehatan, sikap dan perilaku perawat, ketersediaan serta kelayakan fasilitas pelayanan kesehatan, waktu tunggu pelayanan, komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien, serta lingkungan ruang perawatan. Faktor-faktor tersebut saling berkaitan dan berperan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima selama menjalani perawatan di rumah sakit

Sikap perawat menjadi variabel penting dalam menentukan kepuasan pasien. Sikap profesional perawat tercermin dari kemampuan berkomunikasi dengan empati, keramahan, dan tanggung jawab terhadap pasien. Perilaku caring merupakan salah satu bentuk sikap profesional yang sangat diapresiasi oleh pasien. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa perilaku caring perawat memiliki hubungan positif yang signifikan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS St. Theresia Jambi. Pasien merasa lebih puas ketika perawat menunjukkan sikap perhatian, tanggap terhadap keluhan, dan memberikan pelayanan dengan empati yang tinggi (Fransiska, 2023).

Ketersediaan fasilitas rumah sakit merupakan faktor lain yang tidak kalah penting. Fasilitas yang lengkap, bersih, dan nyaman akan memberikan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Penelitian sebelumnya menemukan bahwa ketersediaan fasilitas yang memadai berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di puskesmas. Peneliti sebelumnya menjelaskan bahwa fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan fisik yang memberikan kemudahan kepada konsumen untuk melakukan aktivitasnya sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi. Salah satu indikator yang mengenai fasilitas fisik baik tidaknya kualitas suatu jasa dan erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan, dengan adanya fasilitas yang baik maka konsumen akan tertarik dengan jasa yang ditawarkan dan melakukan pembelian jasa yang ditawarkan tersebut. Adapun beberapa hal yang perlu diperhatikan antara lain: kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas

yang ditawarkan, kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan, kemudahan menggunakan fasilitas yang ditawarkan dan kelengkapan alat yang digunakan (Jasmin, 2024).

Peran optimal perawat dalam melakukan kepuasan pasien telah berkembang dan mengarah pada tuntutan akan komunikasi, kedisiplinan, pengetahuan dan sikap yang memenuhi syarat untuk mendukung gerakan keselamatan pasien. Sikap merupakan kesiapan atau kesediaan perawat dalam melaksanakan tindakan keperawatan dan bukan merupakan pelaksanaan motif tertentu (Hanisah, Wijastuti, & Widodo, 2022). Perawat diharapkan mampu bertanggung jawab atas segala sesuatu yang telah dipilihnya dengan segala resiko dan merupakan sikap yang paling tinggi. Salah satu hak pasien yang harus dipenuhi adalah hak memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama perawatan di rumah sakit. Didukung penelitian dari Nurhayati & Timiyatun, (2024) sebanyak 47 orang (69,1%) menilai perawat memiliki sikap empati yang tinggi, sebanyak 45 orang (66,2%) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat. Hasil uji menunjukkan ada hubungan sikap empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III dengan nilai p-value sebesar 0,004 ($p < 0,05$).

Berdasarkan kajian empiris dan teoritik tersebut, dapat diidentifikasi bahwa beban kerja, sikap perawat, dan ketersediaan fasilitas merupakan faktor-faktor yang berperan penting terhadap kepuasan pasien. Namun, sejauh ini penelitian yang mengkaji ketiga faktor tersebut secara simultan di RS Sarkies Asiyiyah Kudus belum banyak dilakukan. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan penelitian yang perlu dijawab melalui kajian ilmiah yang komprehensif. Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting untuk dilaksanakan guna mengetahui sejauh mana hubungan antara sikap perawat dan ketersediaan fasilitas dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Sarkies 'Asiyiyah Kudus.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif korelasi. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Sarkies 'Asiyiyah Kudus. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di ruang rawat inap RS Sarkies Asiyiyah Kudus selama periode penelitian yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Berdasarkan data rekam medis rumah sakit, jumlah pasien rawat inap selama periode tersebut adalah 200 pasien. Sampel yang diambil adalah 133 pasien dihitung dengan rumus slovin dengan teknik accidental sampling. Analisa data yang digunakan Korelasi Rank Spearman untuk mengetahui hubungan korelasi sederhana yang datanya bersifat ordinal-ordinal antara variable bebas dengan variable terikat.

HASIL

Tabel 1 menunjukkan responden paling banyak jenis kelamin laki-laki sebesar 72 (54,1%). Responden paling banyak berpendidikan tamat sekolah menengah atas atau sederajat dengan frekuensi sebesar 64 orang (48,1%). Mayoritas responden bekerja sebanyak 81 (60,9%) responden dan tidak bekerja sebanyak 52 (39,1%) responden. Terdapat 100 (75,2%) responden menilai fasilitas di rumah sakit dengan keadaan baik sedangkan 33 (24,8%) menganggap fasilitas kurang baik. Mayoritas responden pada penelitian ini menyatakan puas sebesar 71 (53,4%), cukup puas sebanyak 45 (33,8%) dan tidak puas hanya 17 (12,8%).

Tabel 2 menunjukkan hasil bahwa Perawat yang bersikap baik sebanyak 105 (78,9%), 67 orang (50,4 %) merasa puas. Uji korelasi dengan rank spearman menunjukkan nilai p value yaitu $0,000 < 0,05$ sehingga hasil penelitian dinyatakan ada hubungan antara sikap perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Sarkies 'Asiyiyah Kudus. Responden yang menganggap fasilitas rumah sakit kategori baik sebanyak 100 (75,2 %), 66 orang (49,6 %) merasa puas. Uji korelasi dengan rank spearman menunjukkan nilai p value yaitu $0,000 < 0,05$ sehingga hasil penelitian dinyatakan ada hubungan antara ketersediaan fasilitas dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Sarkies 'Asiyiyah Kudus.

Tabel 1.
Hasil Analisa Univariat (n = 133)

Kategori	f	%
Jenis kelamin		
Laki-laki	72	54.1
Perempuan	61	45.9
Pendidikan		
SD/Sederajat	19	14.3
SMP/Sederajat	35	26.3
SMA/Sederajat	64	48.1
PT/ Sederajat	15	11.3
Pekerjaan		
Bekerja	81	60.9
Tidak bekerja	52	39.1
Sikap perawat		
Baik	105	78.9
Buruk	28	21.1
Ketersediaan fasilitas		
Baik	100	75.2
Kurang	33	24.8
Kepuasan pasien		
Puas	71	53.4
Cukup	45	33.8
Tidak puas	17	12.8

Tabel 2.
Hubungan antara sikap perawat dan ketersediaan fasilitas dengan kepuasan pasien (n=133)

Variabel	Puas		Cukup		Tidak Puas		Total		p value
	f	%	f	%	f	%	f	%	
Sikap perawat									
Baik	67	50,4	38	28,6	0	0	105	78,9	0,000
Buruk	4	3	7	5,3	17	12,8	28	21,1	
Ketersediaan fasilitas									
Baik	66	49,6	32	24,1	2	1,5	100	75,2	0,000
Kurang	5	3,8	13	9,8	15	11,3	33	24,8	

PEMBAHASAN

Hubungan sikap perawat dengan kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat yang bersikap baik sebanyak 105 (78,9%), 67 orang (50,4 %) merasa puas dan 38 (28,6%) merasa cukup puas. Disatu sisi, perawat yang bersikap buruk sebanyak 28 (21,1%), 17 orang (12,8 %) merasa tidak puas dan 4 (3%) merasa puas. Uji korelasi dengan rank spearman menunjukkan nilai p value yaitu $0,000 < 0,05$ sehingga hasil penelitian dinyatakan ada hubungan antara sikap perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Sarkies 'Asiyiyah Kudus.

Perawat yang memiliki sikap baik berjumlah 105 orang (78,9%), dengan rincian sebanyak 67 responden (50,4%) menyatakan puas dan 38 responden (28,6%) menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diterima. Pada penelitian ini menggambarkan bahwa sikap perawat yang positif, seperti ramah, empatik, sopan, dan responsif, cenderung diikuti oleh tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi. Hal tersebut menegaskan bahwa sikap perawat merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap (Fauzan, 2025).

Pada penelitian ini kelompok perawat yang memiliki sikap buruk sebanyak 28 orang (21,1%), sebagian besar pasien menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih rendah. Tercatat sebanyak 17 responden (12,8%) merasa tidak puas dan hanya 4 responden (3%) yang menyatakan puas. Kondisi

ini menunjukkan bahwa sikap perawat yang kurang baik, seperti kurang perhatian, kurang ramah, atau kurang responsif terhadap kebutuhan pasien, dapat berdampak negatif terhadap pengalaman pasien selama menjalani perawatan (Khairani, Salviana, & Bakar, 2021).

Hasil uji korelasi Rank Spearman menunjukkan nilai p value sebesar 0,000 ($< 0,05$), yang berarti secara statistik terdapat hubungan yang bermakna antara sikap perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap. Dengan demikian, hipotesis penelitian diterima, yaitu terdapat hubungan antara sikap perawat dan kepuasan pasien. Hasil analisis bivariat ini mengindikasikan bahwa semakin baik sikap perawat dalam memberikan pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

Hubungan ketersediaan fasilitas dengan kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menganggap fasilitas rumah sakit kategori baik sebanyak 100 (75,2 %), 66 orang (49,6 %) merasa puas dan 32 (24,1%) merasa cukup puas. Disatu sisi, responden yang menganggap fasilitas rumah sakit kategori kurang sebanyak 33 (24,8 %), 15 orang (11,3 %) merasa tidak puas dan 5 (3,8%) merasa puas. Uji korelasi dengan rank spearman menunjukkan nilai p value yaitu $0,000 < 0,05$ sehingga hasil penelitian dinyatakan ada hubungan antara ketersediaan fasilitas dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Sarkies 'Asiyiyah Kudus.

Berdasarkan hasil analisis bivariat, hubungan antara ketersediaan fasilitas rumah sakit dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap menunjukkan pola yang jelas. Responden yang menilai fasilitas rumah sakit dalam kategori baik berjumlah 100 orang (75,2%), dengan rincian sebanyak 66 responden (49,6%) menyatakan puas dan 32 responden (24,1%) menyatakan cukup puas. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai dan berfungsi dengan baik, seperti kenyamanan ruang rawat inap, kebersihan lingkungan, kelengkapan sarana medis, serta fasilitas penunjang lainnya, berperan penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap pelayanan yang diterima (Hartati, 2020).

Pada penelitian ini responden yang menilai fasilitas rumah sakit dalam kategori kurang baik sebanyak 33 orang (24,8%), sebagian besar menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih rendah. Tercatat sebanyak 15 responden (11,3%) menyatakan tidak puas dan hanya 5 responden (3,8%) yang menyatakan puas. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keterbatasan atau ketidaksesuaian fasilitas dengan kebutuhan dan harapan pasien dapat menimbulkan rasa tidak nyaman selama menjalani perawatan, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap kepuasan pasien (Hasan & Amrianti, 2022).

Hasil uji korelasi Rank Spearman menunjukkan nilai p value sebesar 0,000 ($< 0,05$), yang berarti secara statistik terdapat hubungan yang bermakna antara ketersediaan fasilitas dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Sarkies 'Aisyiyah Kudus. Dengan demikian, hipotesis penelitian diterima, yaitu terdapat hubungan antara ketersediaan fasilitas dan kepuasan pasien. Hasil analisis bivariat ini menegaskan bahwa semakin baik ketersediaan dan kondisi fasilitas rumah sakit yang dirasakan pasien, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

SIMPULAN

Hasil penelitian menjelaskan bahwa perawat yang memiliki sikap baik sebanyak 105 (78,9%). Ketersediaan fasilitas menggambarkan bahwa 100 (75,2%) responden. Kepuasan pasien menggambarkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini menyatakan puas sebesar 71 (53,4%). ada hubungan antara sikap perawat (0,000), dan ketersediaan fasilitas (0,000) dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Sarkies Aisyiyah Kudus.

DAFTAR PUSTAKA

- Fauzan, M. (2025). Hubungan Sikap Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Inovasi dan Pengembangan Ilmu Kesehatan*, 1(2), 26–36.
- Fransiska, S. (2023). Hubungan Perilaku Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rs. St. Theresia Jambi. *Carolus Journal of Nursing*, 5(2), 124–134.
- Gusrianti, G., Ulva, F., & Azka, N. (2024). Prosedur Pelayanan dan Ketersediaan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *JIK JURNAL ILMU KESEHATAN*, 8(2), 260–265.
- Hanisah, L. N., Wijastuti, S., & Widodo, Z. D. (2022). Pengaruh Komunikasi, Kedisiplinan, Pengetahuan, Dan Sikap Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rsu Fitri Candra Wonogiri. *Jurnal Ganeshwara*, 2(2).
- Hartati, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Garuda Pekanbaru. Universitas Islam Riau.
- Hasan, M. B., & Amrianti, A. (2022). Pengaruh Ketersediaan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Moncongloe. *YUME: Journal of Management*, 5(1), 605–616.
- Jasmin, M. (2024). Hubungan Fasilitas Kesehatan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama SPN Polda Sulawesi Tenggara. *Jurnal ilmiah karya kesehatan*, 04, 28–32.
- Khairani, M., Salviana, D., & Bakar, A. (2021). Kepuasan pasien ditinjau dari komunikasi perawat-pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), 9–17.
- Maqfiroh, A. H., Rahmayanti, Y. N., & C, A. Y. (2023). Hubungan Beban Kerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Bangsal Bedah. *Sthetoscope*, 4(1), 67–73.
- Nurhayati, P., & Timiyatun, E. (2024). Hubungan sikap empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Bangsal kelas III. *Jurnal Pembaruan Kesehatan Indonesia*, 1, 49–55.
- Yulianda, D. N., & Bagus, C. T. (2024). Hubungan Beban Kerja dengan Kepuasan Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Besuki Kabupaten Situbondo. *ijhs*, 16(1), 22–33. <https://doi.org/10.32528/tijhs.v16i1.2068>.