
**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN
RAWAT INAP DI RUANG CEMPAKA I RSUD LASINRANG
KABUPATEN PINRANG TAHUN 2026**

The Relationship Between Nurse Service Quality and Inpatient Satisfaction in the Cempaka I Ward of Lasinrang Regional General Hospital, Pinrang Regency, in 2026

Siti Rahma*¹, Nadirah², Muh. Rudini³

Program Studi S1 Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Baramuli Pinrang

Email: rahmaaa3107@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan perawat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan dan dapat memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Cempaka I RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2026. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif korelasional dan pendekatan cross-sectional. Sampel berjumlah 99 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis secara univariat serta bivariat menggunakan uji Spearman Rank dengan tingkat kemaknaan $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan perawat kategori cukup sebanyak 96 responden (97,0%) dan kurang sebanyak 3 responden (3,0%). Kepuasan pasien kategori puas sebanyak 65 responden (65,7%) dan kurang puas sebanyak 34 responden (34,3%). Hasil uji Spearman Rank menunjukkan koefisien korelasi $r_s = 0,456$ dengan $p < 0,001$, sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien. Nilai koefisien menunjukkan arah hubungan positif dengan kekuatan sedang. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan perawat, maka kepuasan pasien cenderung semakin tinggi.

Kata Kunci: kualitas pelayanan perawat, kepuasan pasien; rawat inap

ABSTRACT

Nursing service quality is an important indicator of health service quality and may influence patient satisfaction. This study aimed to determine the relationship between nursing service quality and inpatient satisfaction in Cempaka I Ward, Lasinrang Regional Hospital, Pinrang Regency, in 2026. This quantitative study used a descriptive correlational design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 99 respondents selected using purposive sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed using univariate analysis and Spearman Rank correlation with a significance level of $\alpha = 0.05$. The results showed that nursing service quality was categorized enough in 96 respondents (97.0%), while 3 respondents (3.0%) rated it as poor. Sixty-five respondents (65.7%) were satisfied and 34 respondents (34.3%) were less satisfied. Spearman Rank analysis produced a correlation coefficient of $r_s = 0.456$ with $p < 0.001$, indicating a significant relationship between nursing service quality and patient satisfaction. The coefficient indicates a positive relationship with moderate strength. Thus, better nursing service quality tends to be associated with higher patient satisfaction.

Keywords: nursing service quality, patient satisfaction inpatient

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan rujukan memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Masyarakat tidak hanya menilai keberhasilan pelayanan dari aspek kesembuhan, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang diterima selama menjalani perawatan. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan dan perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan mutu rumah sakit. dimensi tersebut menggambarkan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, aman, komunikatif, dan penuh perhatian dapat membentuk pengalaman positif bagi pasien.

Pelayanan keperawatan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan kesehatan di rumah sakit. Perawat memiliki intensitas interaksi yang tinggi dengan pasien selama menjalani perawatan, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan perawat dapat memengaruhi pengalaman dan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan dapat dilihat melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut menggambarkan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterimanya.

Kepuasan pasien merupakan perasaan yang muncul setelah pasien membandingkan pelayanan yang diterima

Sitti Rahma,

dengan harapannya. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, pasien cenderung merasa puas, sedangkan pelayanan yang belum memenuhi harapan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Karena perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien selama perawatan, kualitas pelayanan perawat menjadi salah satu aspek penting dalam membentuk kepuasan pasien.

RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang merupakan rumah sakit rujukan yang memberikan pelayanan rawat inap kepada masyarakat. Berdasarkan data rekam medis, jumlah pasien rawat inap di Ruang Cempaka I selama Januari–Mei 2026 sebanyak 672 pasien. Hasil wawancara pendahuluan terhadap 10 pasien pada Juni 2026 menunjukkan 4 pasien (40%) menyatakan puas, sedangkan 6 pasien (60%) menyatakan tidak puas. Keluhan berkaitan dengan kecepatan respons perawat, penyampaian informasi, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien.

Penelitian terdahulu yang dicantumkan dalam skripsi menunjukkan adanya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada beberapa fasilitas kesehatan. Namun, penelitian dengan fokus khusus pada kualitas pelayanan perawat dan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Cempaka I RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang belum ditemukan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai hubungan kedua variabel tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Cempaka I RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2026.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif korelasional dan pendekatan cross-sectional. Penelitian dilaksanakan di Ruang Rawat Inap Cempaka I RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang pada bulan Juli - Agustus 2026. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap di Ruang Cempaka I yang memenuhi kriteria penelitian berdasarkan jumlah kunjungan bulan Mei 2026 sebanyak 131 pasien. Besar sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% sehingga diperoleh 99 responden. Pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Kriteria inklusi meliputi pasien rawat inap Cempaka I, minimal dirawat 2×24 jam, berusia ≥ 18 tahun, dapat berkomunikasi dengan baik, dan bersedia menjadi responden. Pasien kritis atau tidak sadar, mengalami gangguan komunikasi, atau tidak bersedia menjadi responden dikeluarkan dari penelitian.

Instrumen penelitian berupa kuesioner kualitas pelayanan perawat dan kuesioner kepuasan pasien, masing-masing terdiri dari 22 pernyataan dengan skala Likert 1–4.

Kualitas pelayanan perawat dinilai berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kriteria objektif kedua variabel menggunakan batas 62,5%; skor $\geq 62,5\%$

dikategorikan baik/puas dan skor $< 62,5\%$ dikategorikan kurang baik/kurang puas. Analisis data meliputi analisis univariat untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi variabel serta analisis bivariat menggunakan uji Spearman Rank karena data berskala ordinal. Keputusan statistik menggunakan $\alpha = 0,05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Univariat

Tabel 5. 1

Distribusi Responden Berdasarkan Umur di Ruang Rawat Inap Cempaka I RSUD Lasinrang

No	Umur	n	%
1	19 – 28	30	30,3
2	29 – 38	18	18,2
3	39 – 48	26	26,3
4	49 – 58	22	22,2
5	> 58	3	3,0
Total		99	100,0

Sumber : Data Primer, 2026

Kabupaten Pinrang Tahun 2026

Berdasarkan tabel 5.1, diketahui bahwa dari 99 responden, kelompok umur 19–28 tahun merupakan kelompok dengan jumlah responden terbanyak, yaitu sebanyak 30 responden (30,3%). Sedangkan kelompok umur > 58 tahun merupakan kelompok dengan jumlah responden paling sedikit, yaitu sebanyak 3 responden (3,0%). Hasil ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini hanya sebagian kecil responden yang berada pada kelompok usia lanjut.

Tabel 5. 2

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Rawat Inap Cempaka I RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2026

No	Jenis Kelamin	n	%
1	Laki-Laki	43	43,4
2	Perempuan	56	56,6
Total		99	100,0

Sumber : Data Primer, 2026

Berdasarkan tabel 5.2, diketahui bahwa dari 99 responden, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 56 responden (56,6%), sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 43 responden (43,4%). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan, sehingga karakteristik responden didominasi oleh pasien perempuan.

Tabel 5. 3

Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan di Ruang Rawat Inap Cempaka I RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2026

No	Pendidikan	n	%
1	Tidak Sekolah	2	2,0
2	SD	6	6,1
3	SMP	24	24,2
4	SMA/SMK	52	52,5
5	Diploma (D3/D4)	5	5,1
6	Sarjana (S1)	10	10,1
Total		99	100,0

Sumber : Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 5.3, dari 99 responden, tingkat pendidikan SMA/SMK merupakan kelompok terbanyak, yaitu sebanyak 52 responden (52,5%), Sedangkan tingkat pendidikan tidak sekolah merupakan kelompok paling sedikit, yaitu sebanyak 2 responden (2,0%). Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh pasien dengan tingkat pendidikan SMA/SMK, sedangkan jumlah paling sedikit adalah pasien dengan tingkat pendidikan tidak sekolah.

Tabel 5. 4

Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Ruang Rawat Inap Cempaka I RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2026

No	Pekerjaan	n	%
1	PNS/TNI/POLRI	3	3,0
2	Pegawai Swasta	10	10,1
3	Wiraswasta	12	12,1
4	Petani/Nelayan	10	10,1
5	Ibu Rumah Tangga	26	26,3
6	Tidak Bekerja	13	13,1
7	Lainnya	25	25,3
Total		99	100,0

Sumber : Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 5.4, dari 99 responden, pekerjaan Ibu Rumah Tangga (IRT) merupakan kelompok terbanyak, yaitu sebanyak 26 responden (26,3%). Sedangkan pekerjaan PNS/TNI/POLRI merupakan kelompok paling sedikit, yaitu sebanyak 3 responden (3,0%).

Tabel 5. 5

Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Perawat di Ruang Rawat Inap Cempaka I RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2026

Kualitas Pelayanan Perawat	n	%
Cukup	96	97,0
Kurang	3	3,0
Total	99	100,0

Sumber : Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 5.5 menunjukkan bahwa dari 99 responden, kualitas pelayanan perawat di Ruang Rawat Inap Cempaka I RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2026 sebagian besar berada dalam kategori cukup yaitu sebanyak 96 responden (97,0%). Sedangkan responden yang menilai kualitas pelayanan perawat dalam kategori kurang sebanyak 3 responden (3,0%). Kepuasan Pasien

Tabel 5. 6

Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Cempaka I RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2026

Kepuasan Pasien Rawat Inap		n		%	
Puas		65		65,7	

Kualitas Pelayanan Perawat	Kepuasan Pasien				Total		p
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	n	%	n	%	
Cukup	65	67,7	31	32,3	96	100,0	< 0,001
Kurang	0	0,0	3	100,0	3	100,0	
Total	65	65,7	34	34,3	99	100,0	

Sumber : Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 5.6 menunjukkan bahwa dari 99 responden, kepuasan pasien rawat inap di Ruang Cempaka I RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2026 sebagian besar berada dalam kategori puas yaitu sebanyak 65 responden (65,7%). Sedangkan responden yang merasa kurang puas sebanyak 34 responden (34,3%).

Tabel 5. 7

Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Cempaka I RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2026

Berdasarkan Tabel 5.7, dari 96 responden yang menilai kualitas pelayanan perawat cukup, terdapat 65 responden (67,7%) yang merasa puas dan 31 responden (32,3%) yang merasa kurang puas. Sementara itu, dari 3 responden yang menilai kualitas pelayanan perawat kurang, seluruhnya yaitu 3 responden (100,0%) merasa kurang puas dan tidak terdapat responden yang merasa puas. Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p < 0,001$, yang berarti $p < 0,05$. Dengan demikian, terdapat

Sitti Rahma,

hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan 65 pasien di ruang rawat inap Cempaka I RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2026.

Uji Spearman Rank menghasilkan koefisien korelasi $r_s = 0,456$ dengan $p < 0,001$. Karena $p < 0,05$, H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Cempaka I RSUD Lasinrang Kabupaten Pinrang Tahun 2026. Nilai $r_s = 0,456$ menunjukkan arah hubungan positif dengan kekuatan sedang. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan perawat, kepuasan pasien cenderung semakin tinggi.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Mardiyanti et al. (2025) yang menunjukkan adanya hubungan antara dimensi kualitas pelayanan—reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles—dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil penelitian juga didukung penelitian Sridamayanti et al. (2025) mengenai hubungan kualitas pelayanan rawat inap dengan kepuasan pasien serta penelitian Marvia et al. (2025) yang menemukan hubungan signifikan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian tidak sepenuhnya sejalan dengan penelitian Yusna dkk. (2026) yang menggunakan 126 responden dan uji Spearman Rank, tetapi memperoleh koefisien $-0,128$ dengan $p = 0,153$ sehingga tidak ditemukan hubungan yang signifikan. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dapat berbeda menurut karakteristik responden, lokasi, jenis fasilitas, pengalaman, serta harapan pasien.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil crosstab, dari 96 responden yang menilai kualitas pelayanan cukup, sebanyak 65 responden (67,7%) merasa puas dan 31 responden (32,3%) kurang puas. Sedangkan dari 3 responden yang menilai kualitas pelayanan kurang, seluruhnya (100%) merasa kurang puas. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien, dengan hasil uji korelasi $r_s = 0,456$ dan $p < 0,001$. Hubungan tersebut bersifat positif dengan kekuatan sedang.

Saran

1. RSUD Lasinrang diharapkan mempertahankan kualitas pelayanan keperawatan yang sudah baik dan melakukan evaluasi secara berkala terhadap aspek pelayanan yang masih dapat menimbulkan ketidakpuasan.
2. Perawat di Ruang Cempaka I diharapkan mempertahankan pelayanan yang baik serta meningkatkan kecepatan, ketepatan, daya tanggap, keramahan, empati, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien.

3. Peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan faktor lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien, seperti pelayanan dokter, fasilitas rumah sakit, kenyamanan lingkungan, pelayanan administrasi, komunikasi, dan karakteristik pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Baan, R. R. S. (2021). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RS. Bahagia Makassar. *Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*, 5(1), 45–52.
- Federico, R., Ayuningtias, A. D., Arif, M., Angelica, N., & Persaulian, N. (2025). Hubungan kualitas mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap RSU Mitra Sejati Tahun 2024. *Jurnal Rumpun Kesehatan Umum*, 3(1), 229–236.
- Kusnadi, M., Solehudin, & Syabanasyah, I. (2026). Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruangan rawat inap Rumah Sakit Ummi Bogor Tahun 2025. *Jurnal Ilmu Kesehatan Umum*, 4(2), 179–190.
- Mardiyanti, L., Maryana, M., & Ruslan, H. (2025). Hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap dewasa di RSUD Dr. (H.C) Ir. Soekarno Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2024. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(2), 8819–8828.
- Marvia, E., Sari, P. N., & Wijaya, A. (2025). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Banyumulek Kecamatan Kediri Kabupaten Lombok Barat. *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 11(2), 182–190.
- Niartiningasih, A., Nurfitriani, Nur, N. H., & Paradilla, M. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Ners*, 9, 197–202.
- Notoatmodjo, S. (2014). *Ilmu perilaku kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nurlin, Sabil, F. A., & Mutmainnah. (2022). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 2(2), 280–287.
- 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.
- Puspita, S., Sari, G. M., Samito, N. B., & Musyarofah, S. (2024). Korelasi kualitas pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien. *Jurnal Penelitian Keperawatan*, 10(2), 209–214.
- Solihin, S. (2024). Hubungan kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ali Sibroh Malisi Tahun 2023. *Journal of Management Nursing*, 3(4), 393–398.
- Sridamayanti, K. P., Purnomo, M., & Karyati, S. (2025). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien

Sitti Rahma,

rawat inap. Jurnal Seri MIPA dan Kesehatan, 5(1), 548–554.

Sugiyono, P. D. (2023). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Alfabeta.

Tjiptono, F. (2023). Strategi pemasaran: Prinsip dan penerapan kontemporer. Andi Publisher.

Yusna, dkk. (2026). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien santri di Klinik Pratama Aminullah Kota Tasikmalaya. [Data bibliografis sebagaimana tercantum dalam skripsi].