



HOLISTIK JURNAL KESEHATAN

ISSN 1978-3337 (Print)

ISSN 2620-7478 (Online)

DOI: 10.33024



INFORMASI ARTIKEL

Received: July, 16, 2026

Revised: September, 26, 2026

Available online: September, 26, 2026

at: <https://e-jurnal.ipphorr.com/index.php/hjk>

Hubungan antara *responsiveness* tenaga medis dengan kepuasan pasien rawat inap

Indah Naftalyn La'lang*, Febi Kornela Kolibu, Budi Tarmady Ratag

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi

Korespondensi penulis: Indah Naftalyn La'lang. *Email: indahlalang121@student.unsrat.ac.id

Abstract

Background: Responsiveness was a strategy for providing fast and immediate service to patients, without making them wait without a clear explanation, which could create a negative perception of service quality. In situations where service failures occurred, the ability to quickly fix the problem in a professional way could give a positive impression of service quality.

Purpose: This study aimed to determine the relationship between the responsiveness of medical staff and inpatient satisfaction.

Method: This study used a quantitative method with a cross-sectional design. The sample consisted of 106 class III inpatients, who were selected using a non-probability sampling technique. Data were collected through structured questionnaires that measured medical staff responsiveness and inpatient satisfaction. The data were analyzed statistically using the Spearman rank test.

Results: Most respondents rated the responsiveness of medical staff as responsive (77.4%), and the majority were satisfied with the services provided (81.1%). Bivariate analysis showed a significant relationship between the responsiveness of medical staff and inpatient satisfaction ($p < 0.001$; $r_s = 0.577$).

Conclusion: There was a strong and positive relationship between the responsiveness of medical staff and inpatient satisfaction.

Suggestion: Hospitals should monitor physician responsiveness and timeliness, while future research should examine other SERVQUAL dimensions.

Keywords: Inpatient Care; Medical Staff; Patient Satisfaction; Responsiveness.

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang sangat penting bagi setiap individu, karena hanya dalam kondisi sehat manusia dapat hidup, berkembang dan berkontribusi dengan lebih baik. Dalam menciptakan masyarakat dengan tingkat kesehatan yang terbaik, semua pihak dalam sektor kesehatan diharuskan untuk melaksanakan perannya secara profesional (Putri & Rachmawati, 2018). Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan secara menyeluruh kepada individu, mencakup pelayanan rawat inap, rawat jalan, serta penanganan kondisi darurat (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020). Pelayanan rawat inap di rumah sakit

memerlukan kehadiran tenaga medis 24 jam untuk menjamin pasien mendapatkan perawatan sesuai dengan kondisinya. Rumah sakit wajib memastikan bahwa setiap proses pelayanan memperhatikan aspek mutu serta keselamatan pasien. Pelayanan yang bermutu diyakini mampu meningkatkan kepuasan pasien (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2024).

Tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan karena mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pasien (Nengsih et al., 2023). Kepuasan pasien juga berkaitan dengan perilaku setelah

menerima pelayanan, termasuk niat untuk kembali menggunakan layanan dan menyampaikan rekomendasi kepada orang lain (Rahmawati et al., 2024). Kualitas pelayanan memiliki konsep yang biasa disebut dengan *SERVQUAL*, yang terdiri dari lima dimensi. Salah satu dimensinya adalah daya tanggap (*responsiveness*). *Responsiveness* adalah sebuah strategi dalam menyajikan pelayanan yang cepat dan segera kepada pasien, dengan tidak membuat pasien menunggu tanpa adanya penjelasan yang jelas, yang dapat menimbulkan persepsi negatif terkait kualitas pelayanan. Dalam situasi di mana terjadi kegagalan pelayanan, kemampuan untuk segera memperbaiki masalah tersebut dengan cara yang profesional dapat memberikan gambaran positif mengenai kualitas pelayanan (Sari et al., 2021).

Penanganan keluhan pelanggan secara cepat memegang peranan krusial dalam membentuk sistem pelayanan yang kredibel serta berkesinambungan. Untuk mencegah efek negatif, respons terhadap keluhan harus diberikan segera. Sebaliknya, umpan balik yang cenderung lamban atau kurang sesuai sasaran justru berisiko menurunkan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Pengalaman pelanggan yang menyenangkan dihasilkan oleh profesionalisme dalam komunikasi, sikap, dan responsivitas (Herawati et al., 2025). Pada unit rawat inap, keluhan yang sering muncul dari pasien dan keluarga umumnya berkaitan dengan lamanya waktu respon ketika memanggil perawat atau dokter, kurangnya penjelasan tentang prosedur tindakan, serta minimnya komunikasi selama proses perawatan. Faktor-faktor tersebut berpotensi memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dan tingkat kepuasan mereka (Manzilah & Hartono, 2025). Responsivitas pelayanan merupakan salah satu dimensi penting dalam membentuk pengalaman dan kepuasan pasien. Ketanggapan tenaga kesehatan dalam memberikan perhatian dan merespons kebutuhan pasien secara cepat berkaitan dengan penilaian yang lebih positif terhadap pelayanan yang diterima. Semakin baik responsivitas pelayanan, semakin besar kecenderungan pasien untuk memberikan penilaian positif terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan (Hidayat et al., 2025; Fauzana & Utama, 2025; Trisutrisno, 2025).

Penelitian sebelumnya menemukan hubungan positif signifikan antara responsivitas dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Haji Jakarta, dengan koefisien korelasi $r = 0.763$ ($p = 0.000$).

Temuan ini menunjukkan responsivitas staf medis secara signifikan berhubungan dengan kepuasan pasien (Hidayat et al., 2025). Penelitian lain juga menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan dalam model *SERVQUAL* berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien ($p < 0.05$), dengan dimensi *responsiveness* merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pasien (Nawawi & Aryawati, 2025; Rifai & Syafar, 2022).

Hasil observasi awal dan informasi dari pasien maupun keluarga pasien yang berobat di wilayah puskesmas penelitian, masih ditemukan keluhan terkait keterlambatan respon tenaga medis dalam memberikan pertolongan atau memenuhi kebutuhan pasien. Beberapa pasien mengeluhkan waktu tunggu yang lama, sikap tenaga medis yang kurang tanggap, keterlambatan visite dokter, serta komunikasi yang kurang optimal. Kondisi ini dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap dan pada akhirnya berdampak pada penilaian masyarakat terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara responsivitas dengan kepuasan pasien di RSUD Maria Walanda Maramis, Minahasa Utara.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional study*, yaitu pengukuran variabel independen dan variabel dependen dilakukan pada waktu yang sama untuk mengetahui hubungan antara *responsiveness* tenaga medis dengan kepuasan pasien rawat inap. Penelitian dilaksanakan di RSUD Maria Walanda Maramis, Kecamatan Airmadidi, Kabupaten Minahasa Utara, Provinsi Sulawesi Utara, pada April–Mei 2026. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap yang menjalani perawatan selama periode penelitian. Besar sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95%, nilai Z sebesar 1.96, proporsi populasi (p) sebesar 0.50, dan tingkat presisi (d) sebesar 0.10. Berdasarkan perhitungan diperoleh besar sampel sebesar 96.04 responden. Untuk mengantisipasi kemungkinan *non-response* dan data yang tidak lengkap, jumlah sampel ditambah 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 106 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *non-probability sampling*, yaitu dengan merekrut pasien rawat inap yang memenuhi kriteria penelitian selama

Indah Naftalyn La'lang*, Febi Kornela Kolibu, Budi Tarmady Ratag

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi
Korespondensi penulis: Indah Naftalyn La'lang. *Email: indahlalang121@student.unsrat.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.3939>

periode pengumpulan data hingga jumlah sampel terpenuhi.

Kriteria inklusi dalam penelitian meliputi pasien berusia lebih dari 17 tahun, telah menjalani perawatan minimal dua hari, dirawat di ruang rawat inap kelas III, berada dalam kondisi sadar dan mampu berkomunikasi dengan baik, serta telah menyetujui *informed consent*. Kriteria eksklusi adalah pasien yang tidak bersedia menjadi responden penelitian. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *responsiveness* tenaga medis, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien rawat inap. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur yang dikutip dan dimodifikasi dari instrumen penelitian sebelumnya (Tamba, 2022; Yasmin, 2023). Kuesioner untuk mengukur *responsiveness* tenaga medis terdiri atas tujuh butir pernyataan, sedangkan kuesioner kepuasan pasien terdiri atas sembilan butir pernyataan. Pengukuran *responsiveness* menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu sangat setuju (skor 5), setuju (skor 4), ragu-ragu (skor 3), tidak setuju (skor 2), dan sangat tidak setuju (skor 1). Berdasarkan jumlah skor, *responsiveness* dikategorikan menjadi responsif apabila memperoleh skor ≥ 28 dan kurang responsif apabila skor < 28 . Sementara itu, kepuasan pasien diukur menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu sangat puas (skor 5), puas (skor 4), cukup puas (skor 3), tidak puas (skor 2), dan sangat tidak puas (skor 1). Kepuasan pasien dikategorikan menjadi puas apabila memperoleh skor ≥ 36 dan kurang puas apabila skor < 36 .

Sebelum digunakan pada responden penelitian, kuesioner terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitas pada 30 responden di RSUD Kota Manado yang

memiliki karakteristik serupa dengan populasi penelitian. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dengan bantuan perangkat lunak SPSS pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha=0.05$). Suatu butir pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel sebesar 0.3610. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan memiliki nilai r hitung > 0.3610 sehingga dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach Alpha*, dinyatakan reliabel apabila nilainya ≥ 0.60 . Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach Alpha* ≥ 0.60 , sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data.

Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui wawancara menggunakan kuesioner terstruktur. Data sekunder diperoleh dari dokumen rumah sakit. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan perangkat lunak statistik. Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden serta distribusi setiap variabel penelitian, yaitu *responsiveness* tenaga medis sebagai variabel independen dan kepuasan pasien rawat inap sebagai variabel dependen. Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara *responsiveness* tenaga medis dengan kepuasan pasien rawat inap. Uji statistik yang digunakan adalah korelasi *Spearman rank*. Penelitian ini telah memperoleh persetujuan etik dari Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado dengan nomor persetujuan No.1098/UN12.11.1/LL/2026.

Indah Naftalyn La'lang*, Febi Kornela Kolibu, Budi Tarmady Ratag

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi
Korespondensi penulis: Indah Naftalyn La'lang. *Email: indahlalang121@student.unsrat.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.3939>

HASIL

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden (N=106)

Variabel	Hasil	P-value	Koefisien Korelasi
Umur (n/%) (Mean±SD)(Rentang)(Tahun)	(35.61±8.31)(17-50)		
17-21	10/9.4		
22-26	15/14.2		
27-31	8/7.5		
>31	73/68.9		
Jenis Kelamin (n/%)			
Laki-laki	34/32.1		
Perempuan	72/67.9		
Tingkat Pendidikan (n/%)			
SD/Sederajat	27/25.5		
SMP/Sederajat	22/20.8		
SMA/Sederajat	49/46.2		
Diploma	1/0.9		
Sarjana	7/6.6		
Pekerjaan (n/%)			
Tidak Bekerja	14/13.2		
Pelajar/Mahasiswa	2/1.9		
Ibu Rumah Tangga	45/42.5		
PNS	2/1.9		
Pegawai Swasta	11/10.4		
Wiraswasta	4/3.8		
Lainnya	28/26.3		
Responsiveness (n/%)			
Tidak Responsif	24/22.6		
Responsif	82/77.4		
Tingkat Kepuasan (n/%)		0.000	0.577
Tidak Puas	20/18.9		
Puas	86/81.1		

Berdasarkan Tabel 1. karakteristik responden berdasarkan umur menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia >31 tahun sebanyak 73 responden (68.9%). Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden adalah perempuan sebanyak 72 responden (67.9%), dengan sebagian besar lulusan SMA/ sederajat sebanyak 49 responden (46.2%), sedangkan berdasarkan pekerjaan sebagian besar merupakan ibu rumah tangga (IRT) sebanyak 45 responden (42.5%). Penilaian *responsiveness* tenaga medis mencakup ketanggapan dokter dalam memberikan perhatian, merespons kebutuhan pasien, memberikan bantuan secara cepat, serta menanggapi keluhan selama masa perawatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai tenaga medis dalam kategori responsif, yaitu sebanyak 82 responden (77.4%).

Penilaian kepuasan pasien didasarkan pada pengalaman dan penilaian pasien terhadap pelayanan yang diterima selama menjalani rawat inap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada

Indah Naftalyn La'lang*, Febi Kornela Kolibu, Budi Tarmady Ratag

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi
Korespondensi penulis: Indah Naftalyn La'lang. *Email: indahlalang121@student.unsrat.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.3939>

dalam kategori puas, yaitu sebanyak 86 responden (81.1%). Hasil uji *Spearman rank* menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *responsiveness* tenaga medis dengan kepuasan pasien rawat inap ($p < 0.001$). Nilai koefisien korelasi (r_s) sebesar 0.577 menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel berada dalam kategori kuat dan memiliki arah positif.

Tabel 2. Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel *Responsiveness* (N=106)

Variabel	Hasil (n/%)				
	STS	TS	R	S	SS
Dokter tiba dengan cepat di ruangan ketika pasien membutuhkan		5/4.7	5/4.7	77/72.6	19/18
Dokter segera menangani keluhan pasien ketika sampai di ruang inap		4/3.8	4/3.8	76/71.7	22/20.7
Waktu tunggu dokter untuk visit sesuai dengan jadwal yang dijanjikan		6/5.7	13/12.3	73/68.9	14/13.1
Dokter menunjukkan sikap ramah dan sopan saat memberikan perawatan		-	-	85/80.2	21/19.8
Dokter mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian sebelum memberikan tindakan		-	1/0.9	85/80.2	20/18.9
Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien		6/5.7	-	81/76.4	19/17.9
Dokter memberikan penjelasan yang mudah dipahami		1/0.9	2/1.9	82/77.4	21/19.8

Berdasarkan Tabel 2. penilaian *responsiveness* tenaga medis menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap seluruh aspek yang dinilai. Aspek yang memperoleh penilaian setuju (S) tertinggi adalah sikap dokter yang ramah dan sopan serta kesediaan dokter mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian, masing-masing sebanyak 85 responden (80.2%). Sementara itu, aspek waktu tunggu dokter untuk visit sesuai jadwal memperoleh proporsi setuju yang relatif lebih rendah, yaitu 73 responden (68.9%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa responsivitas tenaga medis terutama terlihat pada perhatian, kesopanan, komunikasi, dan ketanggapan dokter dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Indah Naftalyn La'lang*, Febi Kornela Kolibu, Budi Tarmady Ratag

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi
Korespondensi penulis: Indah Naftalyn La'lang. *Email: indahlalang121@student.unsrat.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.3939>

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan (N=106)

Variabel	Jawaban (n/%)				
	STP	TP	CP	P	SP
Rumah sakit selalu memberikan pelayanan tenaga medis yang cepat sesuai dengan harapan pasien		1/0.9	11/10.4	67/63.2	27/25.5
Pelayanan medis diberikan secara teratur dan tidak membingungkan pasien		-	7/6.6	71/67.0	28/26.4
Pasien dilibatkan dalam proses komunikasi terkait pelayanan medis		2/1.9	6/5.7	70/66.0	28/26.4
Perilaku dokter menimbulkan rasa aman		1/0.9	6/5.7	72/67.9	27/25.5
Dokter tidak membedakan antara pasien yang satu dengan pasien lainnya		1/0.9	4/3.8	67/63.2	34/32.1
Saya merasa puas dengan cara dokter menangani keluhan mendesak saya tanpa menunda-nunda		-	15/14.2	62/58.5	29/27.3
Saya merasa puas karena tenaga medis segera merespons dan membantu kesulitan yang dialami oleh keluarga pasien		-	5/4.7	73/68.9	28/26.4
Saya merasa pelayanan dokter yang saya terima sudah baik		1/0.9	4/3.8	69/65.1	32/30.2
Saya merasa puas dengan pelayanan rumah sakit sejak proses penerimaan pasien		-	6/5.7	65/61.3	35/33.0

Berdasarkan Tabel 3. penilaian kepuasan pasien mencakup aspek kecepatan pelayanan, keteraturan pelayanan, komunikasi dan pelibatan pasien, rasa aman, kesetaraan pelayanan, ketanggapan terhadap keluhan, kualitas pelayanan dokter, serta pelayanan sejak proses penerimaan pasien. Secara umum, sebagian besar responden memberikan penilaian puas (P) pada seluruh aspek yang dinilai. Penilaian puas tertinggi terdapat pada aspek tenaga medis segera merespons dan membantu kesulitan keluarga pasien, yaitu 73 responden (68.9%), sedangkan penilaian terendah terdapat pada aspek kepuasan terhadap penanganan keluhan mendesak tanpa menunda-nunda, yaitu 62 responden (58.5%). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien terutama terlihat pada ketanggapan tenaga medis dalam membantu pasien dan keluarga, sementara aspek penanganan keluhan mendesak masih memiliki penilaian yang relatif lebih rendah.

Indah Naftalyn La'lang*, Febi Kornela Kolibu, Budi Tarmady Ratag

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi
Korespondensi penulis: Indah Naftalyn La'lang. *Email: indahlalang121@student.unsrat.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.3939>

PEMBAHASAN

Berdasarkan pengujian bivariat memakai korelasi *Spearman rank*, ditemukan angka signifikansi *p-value* < 0.001 disertai indeks korelasi $rs = 0.577$. Nilai $p < 0.001$ menunjukkan bahwa H_0 ditolak karena $p < 0.05$. Bukti empiris tersebut menegaskan adanya korelasi positif yang signifikan dengan tingkat keeratan yang kuat antara aspek *responsiveness* dokter dan kepuasan pasien yang menjalani rawat inap. Berdasarkan hasil analisis univariat, diperoleh gambaran bahwa sebagian besar responden menilai *responsiveness* tenaga medis berada dalam kategori responsif, yaitu sebanyak 82 responden (77.4%). Berdasarkan distribusi jawaban, secara umum responden memberikan penilaian sangat positif terhadap *responsiveness* dokter. Namun, masih ada indikator yang memperoleh penilaian relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, sehingga tetap memerlukan perhatian khusus demi meningkatkan efisiensi pelayanan. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya di RSUD Kota Baubau, yang menunjukkan keterkaitan signifikan antara daya tanggap tenaga medis dan tingkat kepuasan pasien rawat inap yang ditunjukkan oleh nilai probabilitas sebesar $p < 0.001$ (Thaifur et al., 2024).

Mayoritas pasien rawat inap yang menjadi subjek penelitian menyatakan kepuasannya atas layanan yang didapatkan. Secara statistik, fenomena ini dibuktikan dengan dominasi kategori puas yang mencakup 86 responden (81.1%). Berdasarkan hasil analisis data, poin keunggulan utama dalam pelayanan di rumah sakit ini tercermin pada aspek responsivitas tenaga medis, di mana tingkat akumulasi kepuasan tertinggi ditemukan pada kesediaan petugas dalam merespons cepat dan membantu kesulitan yang dialami oleh keluarga pasien, 68.9% menyatakan puas dan 26.4% sangat puas. Tingginya apresiasi terhadap aspek ini menunjukkan bahwa pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient-centered care*) tercermin dalam perilaku tenaga medis di ruang rawat inap. Selain responsivitas petugas, aspek keadilan dalam asuhan medis juga mendapatkan penilaian yang sangat positif dari responden. Sebanyak 63.2% pasien menyatakan puas dan 32.1% merasa sangat puas bahwa dokter memberikan perlakuan yang setara tanpa membedakan latar belakang pasien. Karakteristik pelayanan yang nondiskriminatif ini, dipadukan dengan perilaku dokter yang menimbulkan

rasa aman (67.9%), dapat mendukung kepercayaan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan publik.

Secara menyeluruh, dominasi persepsi positif pada alur pelayanan sejak proses penerimaan hingga interaksi klinis menunjukkan bahwa performa pelayanan rawat inap telah dinilai baik oleh sebagian besar pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian di instalasi rawat inap RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, yang menunjukkan bahwa aspek *responsiveness* berhubungan dengan kepuasan pasien, dengan perolehan nilai $p < 0.001$ dan $OR = 22.611$ (Lampus et al., 2023). Dimensi *responsiveness* tercermin melalui kemampuan dokter dalam mengidentifikasi dan merespons keluhan, memberikan pelayanan secara cepat, serta memberikan kesempatan kepada pasien untuk berkomunikasi dan mengajukan pertanyaan. Sikap ramah dan sopan juga turut membentuk persepsi positif pasien terhadap pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa *responsiveness* berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap ($p = 0.017$) (Harokan et al., 2024). Pola ini menunjukkan bahwa ketanggapan dalam pelayanan medis berkaitan dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan distribusi jawaban per indikator, *responsiveness* tenaga medis terutama tercermin pada sikap dokter yang ramah dan sopan serta kesediaan mendengarkan keluhan pasien sebelum memberikan tindakan, yang masing-masing memperoleh persetujuan sebesar 80.2%. Sebaliknya, aspek ketepatan waktu visit menunjukkan penilaian relatif lebih rendah, dengan akumulasi jawaban ragu-ragu dan tidak setuju sebesar 18.0%. Berdasarkan data sekunder dan informasi manajemen RSUD Maria Walanda Maramis, kondisi tersebut berkaitan dengan keterbatasan tenaga medis, termasuk dokter tidak tetap yang juga bertugas di fasilitas kesehatan lain serta pembagian waktu dengan pelayanan rawat jalan dan tugas kedinasan. Meskipun waktu visit dapat bergeser dari jadwal yang dijanjikan, kunjungan dokter tetap terlaksana setiap hari. Kondisi tersebut tidak menunjukkan penurunan kepuasan pasien secara keseluruhan, sebagaimana terlihat pada hasil analisis univariat variabel kepuasan pasien.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kepuasan pasien terutama tercermin pada ketanggapan tenaga medis dalam merespons dan membantu kesulitan keluarga pasien, dengan 68.9%

Indah Naftalyn La'lang*, Febi Kornela Kolibu, Budi Tarmady Ratag

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi
Korespondensi penulis: Indah Naftalyn La'lang. *Email: indahlalang121@student.unsrat.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.3939>

responden menyatakan puas dan 26.4% sangat puas. Temuan ini menunjukkan bahwa kecepatan respons, kualitas interaksi, dan kemampuan tenaga medis dalam membantu pasien dan keluarga berkaitan dengan penilaian kepuasan selama perawatan. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara *responsiveness* pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien rawat inap ($p\text{-value} < 0.001$) (Hadhad et al., 2026). Penelitian lain juga menemukan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Selain ketanggapan dalam memberikan pelayanan, *responsiveness* juga mencakup kecepatan dan ketepatan dokter dalam memberikan informasi serta merespons pertanyaan pasien (Purwanto, 2025). Responsivitas dokter yang diwujudkan melalui kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi medis serta merespons pertanyaan dan kebutuhan pasien berperan dalam membangun kepercayaan (*trust*) dalam hubungan dokter-pasien. Selain membangun kepercayaan, responsivitas tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan dan berkomunikasi dengan pasien juga berkaitan dengan kepuasan pasien (Molou, 2024). Pengukuran kepuasan pasien dapat menjadi bahan evaluasi untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Di sisi lain, kepuasan kerja tenaga kesehatan merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan karena berkaitan dengan motivasi dan efektivitas kerja. Kepuasan kerja yang lebih tinggi juga berpotensi mendukung peningkatan kinerja tenaga kesehatan dan kepuasan pasien (Kurniawan et al., 2024). Dengan demikian, kepuasan pasien dan kepuasan kerja tenaga kesehatan merupakan aspek yang sama-sama penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

SIMPULAN

Sebagian besar pasien rawat inap menilai *responsiveness* tenaga medis dalam kategori responsif (77.4%) dan menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima (81.1%). Hasil uji korelasi *Spearman rank* menunjukkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara *responsiveness* tenaga medis dan kepuasan pasien rawat inap ($p < 0.001$; $r_s = 0.577$), dengan tingkat keeratan hubungan yang kuat. Temuan ini menunjukkan bahwa *responsiveness*

tenaga medis yang lebih baik berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi.

SARAN

Pihak manajemen RSUD Maria Walanda Maramis disarankan mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dinilai baik oleh sebagian besar pasien, khususnya *responsiveness* tenaga medis, serta melakukan evaluasi dan monitoring berkala terhadap ketepatan waktu visite dokter dan respons dalam menangani kebutuhan serta keluhan pasien. Peneliti selanjutnya disarankan mengembangkan penelitian dengan mengkaji dimensi mutu pelayanan *SERVQUAL* lainnya, yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, dan *empathy*, serta melibatkan tenaga kesehatan lain seperti perawat dan petugas administrasi untuk memperoleh gambaran mutu pelayanan yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Fauzana, A., & Utama, A. A. (2025). Apakah dimensi responsivitas berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien di rumah sakit umum?. *Journal of Research in Social Science and Humanities*, 5(2), 1–10.
- Hadhad, N. N., Kurniasih, Y., & Rokhmah, N. A. (2026). Responsiveness pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap. *Journal of Qualitative Health Research & Case Studies Reports*, 6(3), 701–708.
- Harokan, A., Priyatno, A. D., & Wahyudi, A. (2024). Analisis mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2024. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Maarif Baturaja*, 9(1), 135–144.
- Herawati, A. T., Assa, A. A. Y., Muslihah, L., Triana, M., La Tho, I., Keintjem, F., Kasihani, N. N., Indra, H. C., Jannah, F., Kamingsih, Anggreyni, M., Kristianto, J., Rikawarastuti, & Ulaen, S. P. J. (2025). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan* 1st ed. Jawa Tengah: PT Media Pustaka Indo.
- Hidayat, D. H. Z., Mimanda, Y., & Maikel, M. P. (2025). Dampak responsivitas terhadap kepuasan pasien: mewujudkan kehidupan yang sehat dan kesejahteraan melalui Tujuan Pembangunan Berkelanjutan 3. *The Journal of Indonesia Sustainable Development Planning*, 6(1), 21–30.

Indah Naftalyn La'lang*, Febi Kornela Kolibu, Budi Tarmady Ratag

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi
Korespondensi penulis: Indah Naftalyn La'lang. *Email: indahlalang121@student.unsrat.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.3939>

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Diakses dari: <https://jdih.kemkes.go.id/documents/peraturan-menteri-kesehatan-nomor-3-tahun-2020>
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1596/2024 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit*. Diakses dari: <https://jdih.kemkes.go.id/documents/keputusan-menteri-kesehatan-nomor-hk0107menkes15962024>
- Kurniawan, A., Tamtomo, D., & Murti, B. (2024). Meta-analysis the effects of working duration and working condition on satisfaction in health workers in hospital. *Journal of Health Policy and Management*, 9(1), 78–93.
- Lampus, C. S., Umboh, A., & Manampiring, A. E. (2023). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. *Medical Scope Journal*, 4(2), 150–160.
- Manzilah, T., & Hartono, R. K. (2025). Analisis faktor penyebab complain pasien pada pelayanan rawat inap: studi kasus di Rumah Sakit X Tahun 2024. *Jurnal ARSI: Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 11(1), 5.
- Molou, A. S. (2024). Pengaruh *responsiveness* perawat dalam praktik komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di ruangan interna RSUD Dr. Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 9(2), 164–168.
- Nawawi, A., & Aryawati, W. (2025). Kualitas pelayanan rumah sakit dan kepuasan pasien: Studi cross-sectional di rumah sakit umum di Indonesia. *Jurnal Promotif Preventif*, 8(5), 1246–1255.
- Nengsih, D. F., Fatimah, F. S., Anwar, C., & Ridwan, E. S. (2023). Dimensi kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan. *JNKI (Jurnal Ners Dan Kebidanan Indonesia)*, 11(2), 134.
- Purwanto, F. T. C. P. (2025). Pengaruh *responsiveness* dan *empathy* terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Hidayah Delitua. *Jurnal Akutansi Manajemen Ekonomi Kewirausahaan (JAMEK)*, 5(3), 664–672.
- Putri, D. M. P., & Rachmawati, N. (2018). *Antropologi kesehatan: konsep dan aplikasi antropologi dalam kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Rahmawati, N. E., Wardoyo, D. T. W., & Kistyanto, A. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat berkunjung kembali melalui kepuasan pasien di Puskesmas Wiyung, Kota Surabaya. *Business and Finance Journal*, 9(2), 1–10.
- Rifai, M., & Syafar, M. (2022). Analisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Inco Sorowako Kabupaten Luwu Timur. *An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 9(1), 45–48.
- Sari, A. R., Arifin, S., Rahman, F., Pujiyanti, N., Laily, N., Wulandari, A., Noor, I. H., Anhar, V. Y., Anggraini, L., & Hadiannor. (2021). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Yogyakarta: CV Mine.
- Tamba, N. (2022). Pengaruh *tangible* dan *responsiveness* terhadap kepuasan pasien rawat inap di Pusat Jantung Terpadu Rumah Sakit Adam Malik Kota Medan. (Skripsi, Universitas Medan Area).
- Thaifur, A. Y. B. R., Subhan, M., & Tamim, F. N. A. (2024). Hubungan *empati* dan *daya tanggap* dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(11), 4337–4343.
- Trisutrisno, I. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Cibinong. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 14(2), 471–479.
- Yasmin, P. (2023). *Pengaruh daya tanggap dan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi*. (Doctoral Dissertation, Universitas Batanghari Jambi).

Indah Naftalyn La'lang*, Febi Kornela Kolibu, Budi Tarmady Ratag

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi
Korespondensi penulis: Indah Naftalyn La'lang. *Email: indahlalang121@student.unsrat.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.33024/hjk.v20i7.3939>