



JOURNAL OF Qualitative Health Research  
& Case Studies Reports

ISSN 28079094 (Print)

ISSN 28078489 (Online)



#### INFORMASI ARTIKEL

Received: January, 13, 2026

Revised: February, 11, 2026

Available: February, 11, 2026

at : <https://e-jurnal.iphorr.com/index.php/qlt>

## Kehandalan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap

Zul Fadli Sani\*, Rosiana Nur Imallah, Rohayati Masitoh

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Zul Fadli Sani. \*Email: [zulfadlisani234@gmail.com](mailto:zulfadlisani234@gmail.com)

### Abstract

**Background:** Patient satisfaction in hospitals can be achieved through the quality of nursing services provided, one of which is nurse reliability. Nurses with reliability are those who meet patient expectations, such as keeping promises, resolving problems effectively, providing satisfaction, and demonstrating a trustworthy attitude.

**Purpose:** To determine the relationship between nursing service reliability and patient satisfaction in inpatient wards.

**Method:** This quantitative study used a descriptive correlation design with a cross-sectional approach. The sampling technique used purposive sampling, with a sample size of 97 respondents. The research instrument used a questionnaire. Data analysis used the Kendall Tau test.

**Results:** The reliability of nursing services was categorized as good by 81 respondents (83.5%), while patient satisfaction was categorized as satisfied by 78 respondents (80.4%). The data analysis yielded a value of  $0.015 < 0.05$ .

**Conclusion:** There is a relationship between nursing service reliability and patient satisfaction in inpatient wards.

**Keywords:** Nursing Services; Patient Satisfaction; Reliability.

**Pendahuluan:** Kepuasan pasien di rumah sakit dapat tercipta dari kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan salah satunya adalah kehandalan perawat. Perawat yang memiliki kehandalan yaitu kemampuan untuk memenuhi harapan pasien seperti menepati janji, menyelesaikan permasalahan dengan baik, memberikan kepuasan, serta menunjukkan sikap yang dapat dipercaya.

**Tujuan:** Untuk mengetahui hubungan kehandalan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap.

**Metode:** Penelitian kuantitatif dengan rancangan deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling*, dengan jumlah sampel 97 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan Uji *Kendall Tau*.

**Hasil:** Kehandalan pelayanan keperawatan mayoritas berada pada kategori baik sebanyak 81 responden (83,5%) dengan kepuasan pasien berada pada kategori puas sebanyak 78 responden (80,4%). Hasil analisis data diperoleh nilai  $0.015 < 0.05$ .

**Simpulan:** Terdapat hubungan antara kehandalan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap.

**Kata Kunci:** Kehandalan; Pelayanan Keperawatan; Kepuasan Pasien

## PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang berfungsi memberikan pelayanan menyeluruh kepada individu, meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan pelayanan kegawatdaruratan (DPR Republik Indonesia, 2023). Salah satu profesi yang menempati posisi strategis dalam menentukan mutu pelayanan suatu rumah sakit adalah perawat, karena mempunyai jumlah tenaga terbanyak dan paling banyak kontak langsung dengan pasien (Suriani, 2023). Perawat di rumah sakit perlu memiliki kehandalan dalam bekerja agar dapat menciptakan kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan salah satu tolak ukur untuk menilai sejauh mana layanan kesehatan yang diberikan sesuai atau tidak dengan harapan pasien yang pada akhirnya mencerminkan apakah pasien merasa puas atau tidak terhadap pelayanan yang diterimanya (Wardani, Diana, & Widyawati, 2022). Rasa tidak puas dari pasien umumnya muncul akibat adanya perbedaan antara harapan mereka terhadap pelayanan perawat dan pengalaman nyata yang diperoleh selama menjalani perawatan, sedangkan rasa puas dari pasien timbul karena harapan mereka sesuai terhadap pelayanan perawat yang diberikan (Widayanti, Immalah, & Kurniasih, 2024). Berdasarkan sistem pelayanan keperawatan tingkat kepuasan pasien memiliki peran penting dalam menilai responsivitas dari mutu layanan kesehatan yang ada.

Tingkat kepuasan adalah sejauh mana perbedaan antara persepsi terhadap layanan yang diterima dan harapan dimiliki oleh individu. Ada 3 tingkat kepuasan pasien, yaitu apabila penampilan kurang dari harapan maka pasien tidak puas, apabila penampilan sebanding dengan harapan maka pasien akan puas, dan bila penampilan melebihi harapan, pasien akan amat puas atau senang (Candramawa, Wijayanti, & Hasan, 2020).

Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%, namun realisasinya di negara berkembang baru mencapai sekitar 80%, terutama bila dilihat dari aspek pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2016; Langingi, 2022). Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan di Rumah Sakit PKU X Yogyakarta menunjukan bahwa

terdapat 92 responden, 65 responden mengatakan puas (70.7%) terhadap pelayanan perawat, 25 responden mengatakan cukup puas (27.2%), dan 2 responden mengatakan tidak puas (2.2%) (Widayanti et al., 2024).

Namun masih ada ditemukan keluhan tentang ketidakpuasan pasien terhadap interaksinya dengan perawat. Ketidakpuasan pelayanan dapat timbul melalui kebersihan ruangan tunggu, kebersihan ruangan rawat inap, serta perlakuan petugas pelayanan kesehatan dalam menangani keluhan yang dialami pasien (Susanti, Nyorong, & Sudiro, 2020).

Data World Health Organization (WHO) pada tahun 2022 menyatakan sekitar 80% pasien yang dirawat inap di rumah sakit merasa bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan mereka terhadap fasilitas kesehatan. Berdasarkan 5 faktor utama dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti langsung, empati, dan kehandalan yang masih belum optimal adalah pada dimensi kehandalan yaitu perawat tidak selalu memberikan layanan sesuai yang dijanjikan, ketepatan waktu pelayanan, konsisten pelayanan, akuratan pelayanan, kemampuan menangani masalah, minim kesalahan dalam pelayanan yang dilakukan selanjutnya (Tampubolon, Silalahi, & Siddiq, 2021).

Kehandalan (reliability) adalah kemampuan suatu layanan untuk memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang sesuai, seperti menepati janji, menyelesaikan permasalahan dengan baik, memberikan kepuasan, serta menunjukkan sikap yang dapat dipercaya. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan pelanggan akan menurun jika jasa yang didapatkan tidak sesuai dengan yang dijanjikan (Aminah, Agustang, Idkhan, & Rifdan, 2021).

Hasil penelitian sebelumnya menyatakan kualitas pelayanan kehandalan dalam kategori baik sebanyak 52 responden (71.2%) sedangkan sisanya menyatakan bahwa mutu pelayanan kehandalan dalam kategori kurang baik sebanyak 21 responden (28.8%) (Suriani, 2023). Hal ini menunjukan pentingnya pelayanan keperawatan harus sesuai dengan harapan pelanggan yaitu kepuasan pelanggan akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan (Purba,

**Zul Fadli Sani\*, Rosiana Nur Imallah, Rohayati Masitoh**

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Zul Fadli Sani. \*Email: zulfadlisani234@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i2.2276>

## Kehandalan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap

Putriana, & Pasaribu, 2023).

Cara utama untuk meningkatkan kehandalan adalah dengan meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan melalui pelatihan berkala, sertifikasi ulang, dan pendidikan berkelanjutan. Hal ini bertujuan agar seluruh tenaga medis selalu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan serta mampu memberikan layanan sesuai standar yang berlaku (Najib & Suminah, 2023).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada hari Sabtu, 24 Mei 2025 di RSUD Nyi Ageng Serang Kulonprogo di ruang rawat inap bangsal yudhistira dan nakula, didapatkan data mengenai kepuasan pada kehandalan melalui wawancara secara acak terhadap 10 orang pasien, 7 pasien mengatakan puas mengenai kehandalan karena kesiapan perawat untuk menangani pasien dengan segera, terampil dalam memberikan pelayanan, memberikan informasi pelayanan secara jelas, pasien mengatakan pelayanan yang diberikan perawat sudah sesuai dengan harapan mereka. Namun 3 pasien mengatakan kurang puas terhadap kehandalan yang diberikan, pasien merasa bahwa tindakan perawat yang diberikan kurang baik karena kurang terampil dalam memberikan pelayanan, perawat tidak memberikan pelayanan waktu yang sesuai dijanjikan, kurangnya pelayanan yang cepat dan segera, serta informasi pelayanan tidak sesuai dengan harapan pasien.

Berdasarkan data rekap satu tahun terakhir, rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari seluruh ruang bangsal rawat inap selama tahun 2024 adalah sebesar 80.47% yang menunjukkan bahwa secara umum pasien menilai pelayanan yang diberikan terhadap rumah sakit. Hingga saat ini, belum ada upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kehandalan dan kepuasan pasien, baik itu melalui evaluasi sistem, pelatihan petugas dalam pemberian layanan. Hasil dokumentasi yang telah dilakukan

data pasien rawat inap satu bulan terakhir berjumlah 370 pasien baru masuk. RSUD Nyi Ageng Serang Kulon Progo memiliki bangsal ruang rawat inap Nakula, Yudhistira, Arjuna dan Abimayu.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif jenis deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel 97 responden. Sampel dari penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Nyi Ageng Serang Kulon Progo dengan jumlah 4 ruang rawat inap yaitu ruang rawat inap yudistira, arjuna, nakula, dan abimanyu. Penelitian ini dilakukan 3 November – 23 November 2025.

Kriteria inklusi yang digunakan dalam penelitian ini berupa pasien yang bersedia menjadi responden penelitian, usia  $\geq 17$  tahun, pasien laki-laki dan perempuan, pasien dalam kondisi stabil, dan dapat berkomunikasi dengan baik, serta pasien yang dirawat minimal 3 hari di RSUD Nyi Ageng Serang Kulonprogo. Sedangkan kriteria eksklusi yang digunakan adalah pasien yang mengalami penurunan kesadaran, pasien yang terdapat keadaan atau penyakit lain yang bisa mengganggu pengukuran atau interpretasi.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel dependen dan independen. Variabel independen yang digunakan berupa kehandalan pelayanan keperawatan sedangkan variabel dependen berupa kepuasan pasien di ruang rawat inap. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisa data menggunakan analisis univariat yang dilakukan untuk mengetahui data karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan. Selain itu, analisis bivariat juga dilakukan menggunakan uji *Kendal Tau* untuk mengetahui hubungan tiap variabel.

**Zul Fadli Sani\*, Rosiana Nur Imallah, Rohayati Masitoh**

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Zul Fadli Sani. \*Email: zulfadlisani234@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i2.2276>

Kehandalan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap

**HASIL****Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden (N=97)**

| <b>Variabel</b>              | <b>Hasil</b> |
|------------------------------|--------------|
| <b>Umur (n/%)</b>            |              |
| 17-25                        | 6/6.2        |
| 26-35                        | 13/13.4      |
| 36-45                        | 13/13.4      |
| 46-55                        | 30/30.9      |
| >55                          | 35/36.1      |
| <b>Jenis Kelamin (n/%)</b>   |              |
| Laki-laki                    | 50/51.5      |
| Perempuan                    | 47/48.5      |
| <b>Pendidikan (n/%)</b>      |              |
| SD                           | 26/26.8      |
| SMP                          | 18/18.6      |
| SMA                          | 35/36.1      |
| SMK                          | 6/6.2        |
| D3                           | 3/3.1        |
| S1                           | 9/9.3        |
| <b>Kehandalan (n/%)</b>      |              |
| Baik                         | 81/83.5      |
| Cukup                        | 14/14.4      |
| Kurang                       | 2/2.1        |
| <b>Kepuasan Pasien (n/%)</b> |              |
| Puas                         | 78/80.4      |
| Cukup Puas                   | 17/17.5      |
| Tidak Puas                   | 2/2.1        |

Tabel 1. menunjukkan data distribusi frekuensi responden pada variabel umur yang menyatakan bahwa responden mayoritas berumur >55 tahun yaitu sebanyak 35 responden (36.1%) dengan jenis kelamin paling banyak adalah laki-laki yaitu sebanyak 51.5% dari jumlah responden. Kemudian mayoritas pendidikan responden berada pada tingkat SMA sebanyak 35 responden (36.1%) dengan kehandalan berada pada tingkat yang baik yaitu sebanyak 81 responden (83.5%) dan kepuasan berada pada kategori puas sebanyak 78 responden (80.4%).

**Zul Fadli Sani\*, Rosiana Nur Imallah, Rohayati Masitoh**

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Zul Fadli Sani. \*Email: zulfadlisani234@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i2.2276>

**Tabel 2. Hubungan Kehandalan Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien (N=97)**

| Kehandalan<br>Pelayanan<br>Keperawatan | Kepuasan Pasien |      |               |      |            |     |       |      | Koefes<br>ien | p-value |
|----------------------------------------|-----------------|------|---------------|------|------------|-----|-------|------|---------------|---------|
|                                        | Puas            |      | Cukup<br>Puas |      | Tidak Puas |     | Total |      |               |         |
|                                        | f               | %    | f             | %    | f          | %   | f     | %    |               |         |
| Baik                                   | 69              | 71.1 | 10            | 10.3 | 2          | 2.1 | 81    | 85.5 | 0.245         | 0.015   |
| Cukup                                  | 7               | 7.2  | 7             | 7.2  | 0          | 0.0 | 14    | 14.4 |               |         |
| Kurang                                 | 2               | 2.1  | 0             | 0.0  | 0          | 0.0 | 2     | 2.1  |               |         |

Tabel 2. di atas menunjukkan hasil sebagian besar responden yang menyatakan kehandalan pelayanan keperawatan baik dengan kepuasan pasien puas sebanyak 69 responden (71.1%) dan berdasarkan hasil uji statistic *Kendal Tau* menunjukan nilai p-value  $0.015 < 0.05$ ) artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap. Keeratan hubungan dilihat dari nilai koefisien dengan hasil 0.245 yang berarti hubungan kehandalan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien berada di kategori lemah.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terhadap 97 responden didapatkan data kehandalan pelayanan keperawatan dengan kategori baik sebanyak 81 responden (83.5%), kehandalan pelayanan keperawatan dengan kategori cukup sebanyak 14 responden (14.4%), dan kehandalan pelayanan keperawatan dengan kategori kurang sebanyak 2 responden (2.1%). Kehandalan merupakan aspek pelayanan yang menggambarkan kemampuan pemberi jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten, termasuk dalam menepati janji, menyelesaikan masalah, serta memberikan pelayanan yang memuaskan. Apabila kualitas layanan yang diterima tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan cenderung menurun. Sehingga, kehandalan menjadi komponen sangat penting dalam upaya mempertahankan sekaligus meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menunjukkan bahwasannya tingginya jumlah perawat yang mampu memberikan asuhan keperawatan dengan baik, khususnya dalam aspek kehandalan (*reliability*) dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah tingkat pendidikan perawat yang sebagian besar telah berpendidikan profesional (S1 Keperawatan). Sehingga berdasarkan hal tersebut, semakin tinggi jenjang pendidikan yang dimiliki perawat maka semakin baik pula kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien.

Hal ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa jenjang pendidikan dan perkembangan karir perawat berperan besar dalam menentukan kualitas pelayanan keperawatan (Noprianty, 2020). Perawat dengan pendidikan yang lebih tinggi memiliki kompetensi yang lebih baik dalam menjalankan proses keperawatan secara tepat dan konsisten, sehingga meningkatkan kehandalan pelayanan. Kompetensi tersebut membuat pelayanan lebih efektif dan sesuai kebutuhan pasien, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien.

Faktor lainnya adalah tersedianya pelatihan bagi perawat tentang pelayanan keperawatan, khususnya pelayanan prima yang diberikan secara rutin setiap satu tahun sekali. Berdasarkan hal tersebut, pelatihan tersebut secara langsung meningkatkan kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang handal. Semakin sering perawat mengikuti pelatihan, maka kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada pasien akan semakin meningkat. Hal ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa pelatihan atau pendidikan berkelanjutan mampu meningkatkan pengetahuan serta keterampilan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan (Hardiansah & Fanani, 2024). Peningkatan kompetensi ini berdampak langsung pada kualitas kinerja perawat, sehingga intervensi berupa pelatihan pelayanan keperawatan terbukti menghasilkan kinerja perawat yang semakin baik dalam pemberian asuhan keperawatan.

**Zul Fadli Sani\*, Rosiana Nur Imallah, Rohayati Masitoh**

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Zul Fadli Sani. \*Email: zulfadlisani234@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i2.2276>

## Kehandalan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap

Faktor penting lainnya adalah komunikasi. Interaksi yang efektif antara perawat dan pasien, serta komunikasi yang terjalin dengan baik antara perawat dan anggota tim medis lainnya menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kehandalan pelayanan keperawatan. Komunikasi yang baik mampu membangun rasa saling percaya dan menumbuhkan empati perawat terhadap pasien, sehingga kualitas pelayanan semakin meningkat. Hal ini didukung oleh penelitian lainnya yang menyatakan bahwa komunikasi terapeutik berperan penting dalam menciptakan hubungan saling percaya antara perawat dan pasien (Muhayyah & Naryati, 2020). Perawat dituntut mampu memberikan perhatian, serta menunjukkan empati agar interaksi dengan pasien berjalan efektif dan berdampak pada meningkatnya kepuasan serta kualitas pelayanan keperawatan.

Kepuasan pelayanan yang diharapkan pasien yaitu perawat melakukan prosedur penerimaan pasien secara cepat dan tidak berbelit-belit, perawat memperhatikan dan memberikan pelayanan dengan baik, serta perawat memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan. Hasil penelitian yang dilakukan peneliti terhadap 97 responden didapatkan data kepuasan pasien dengan kategori puas sebanyak 78 responden (80.4%), kepuasan pasien dengan kategori cukup puas sebanyak 17 responden (17.5%), dan kepuasan pasien dengan kategori tidak puas sebanyak 2 (2.1%). Sehingga kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang mereka terima (Rahayu, 2024).

Faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien pada kategori puas adalah keterampilan perawat yaitu kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, menggunakan alat serta obat yang sesuai, sehingga pelayanan yang diterima pasien berlangsung secara optimal. Hal ini didukung oleh penelitian lainnya bahwa kemampuan tenaga perawat dalam memberikan kinerja yang konsisten dapat dipercaya, dan tepat, kemampuan perawat dalam menanggapi kebutuhan atau permintaan bantuan dari pasien secara sigap dan cepat, sehingga perawat mampu memberikan penjelasan yang jelas dan akurat kepada pasien mengenai cara menangani masalah kesehatan yang mereka alami (Suriani, 2023).

Pasien dengan kepuasan dalam kategori puas dipengaruhi oleh beberapa faktor. Berdasarkan hasil kuesioner didapatkan pasien merasa puas dengan perawat membantu memenuhi kebutuhan yang pasien butuhkan dalam perawatan dan perawat segera menangani pasien, setelah pasien sampai di ruang rawat inap. Hal ini berarti bahwa ketanggapan dan kecepatan dalam menangani pasien merupakan faktor yang penting.

Berdasarkan hasil penelitian, seluruh responden dalam penelitian ini memiliki lama rawat lebih dari 3 hari. Melalui durasi perawatan tersebut, pasien dinilai telah memiliki pengalaman yang memadai untuk mengevaluasi kinerja perawat serta kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan. Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang didapatkan bahwa mayoritas pasien dengan lama perawatan rata-rata 3 hari dari 12.195 pasien, sehingga nilai LOS masih dibawah 6-9 hari (Atmojo, Elasari, Surmiasih, & Nugroho, 2024). Pasien pada kategori ini menunjukkan bahwa mereka telah memperoleh pengalaman yang cukup terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan selama masa perawatan di ruang rawat inap, sehingga mampu menilai mutu pelayanan secara objektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di ruang rawat inap pada umumnya telah mampu memenuhi ekspektasi pasien. Hal ini terlihat dari 97 responden yang terlibat dalam penelitian, sebanyak 78 responden (80.4%) yang menyatakan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kehandalan pelayanan keperawatan yang dilakukan terhadap pasien maka akan semakin tinggi juga kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan uji korelasi *Kendall Tau* yang diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0.015 < 0.05$  yang menunjukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel kehandalan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Adapun nilai koefisien korelasi diperoleh nilai 0.245 menunjukkan korelasi (hubungan) antara variabel kehandalan pelayanan keperawatan dengan variabel kepuasan pasien memiliki hubungan yang lemah. Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya yaitu pelayanan perawat yang diberikan secara

**Zul Fadli Sani\*, Rosiana Nur Imallah, Rohayati Masitoh**

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Zul Fadli Sani. \*Email: zulfadlisani234@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i2.2276>

## Kehandalan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap

tepat, akurat, dan konsisten oleh perawat terbukti mampu meningkatkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan yang diterima (Magfiroh, Winarti, & Endang, 2023). Apabila aspek kehandalan (*reliability*) dalam pelayanan keperawatan dapat diterapkan dengan baik, maka kepuasan pasien akan baik sejalan dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dipahami bahwa beberapa faktor mempengaruhi kepuasan pasien, di antaranya kehandalan pelayanan perawat yang meliputi ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, sikap perawat, serta efektivitas komunikasi. Faktor-faktor tersebut berkontribusi terhadap kualitas respons yang diterima pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian lainnya bahwa kemampuan tenaga keperawatan dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu, akurat, dan dapat dipercaya (Novitasari, Astuti, & Nyandra, 2023). Pelayanan yang dapat dipercaya tercermin dari konsistensi dan kompetensi perawat dalam melaksanakan setiap tindakan. Kehandalan dalam pelayanan keperawatan menjadi aspek penting karena berkontribusi pada proses pemulihan pasien melalui layanan yang tepat waktu dan sesuai standar, sehingga mampu memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan.

Berdasarkan hal tersebut, kesesuaian antara layanan yang diberikan terkait kehandalan pelayanan keperawatan dengan kebutuhan pasien menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pasien. Pemberian asuhan keperawatan yang maksimal disertai dengan kehandalan pelayanan keperawatan akan memberikan dampak positif bagi pasien karena pasien dapat merasakan pelayanan yang efektif, konsisten, dan bermutu. Pelayanan keperawatan dituntut untuk dilaksanakan secara kompeten pada kebutuhan pasien, serta menjunjung tinggi penghargaan terhadap martabat pasien. Asumsi ini diperkuat oleh penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa penerapan kehandalan (*reliability*) dalam pelayanan keperawatan berperan penting dalam mendukung proses pemulihan pasien karena pelayanan yang diberikan secara tepat, konsisten, dan dapat dipercaya akan menghasilkan mutu layanan yang tinggi serta meningkatkan kepuasan pasien (Putra, Ekawati, & Priyatno, 2023).

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan terhadap 97 responden bahwa kehandalan pelayanan keperawatan berada pada kategori baik, ditunjukkan oleh 81 responden (83.5%) yang menilai pelayanan perawat sudah handal, serta tingkat kepuasan pasien juga tergolong baik dengan 78 responden (80.4%) menyatakan puas. Hasil uji statistik menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kehandalan pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien dengan p-value 0.015 dan koefisien korelasi 0.245 yang menunjukkan hubungan lemah namun bermakna. Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya mempertahankan kehandalan dalam pelayanan sebagai aspek utama pemenuhan kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, S., Agustang, A., Idkhan, A. M., & Rifdan, R. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Pangkajene. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 5
- Atmojo, C. Y., Elasari, Y., Surmiasih, S., & Nugroho, T. A. (2024). Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Lama Hari Rawat Pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Mardi Waluyo Kota Metro. *Journal of Nursing Invention*, 5(2), 79-87.
- Candramawa, A., Wijayanti, R. A., & Hasan, D. A., (2020). Penyebab Ketidakpuasan Pasien Di
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Profile kesehatan indonesia tahun 2015. *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta*. diakses dari: <https://repository.kemkes.go.id/book/1207>
- Langingi, A. (2022). Hubungan Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Sains Dan Kesehatan*, 1(2), 1–6.
- Magfiroh, N. A., Winarti, R., & Endang, S. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Diruang Baitul Izzah Irsi Sultan Agung. *Journal of Nursing and Health (JNH)*, 8.

**Zul Fadli Sani\*, Rosiana Nur Imallah, Rohayati Masitoh**

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Zul Fadli Sani. \*Email: [zulfadlisani234@gmail.com](mailto:zulfadlisani234@gmail.com)

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i2.2276>

Kehandalan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap

- Muhayyah, N. S., & Naryati, N. (2020). Hubungan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. *Indonesian Journal of Nursing Sciences and Practice*, 3(2), 85-90.
- Najib, K., & Suminah. (2023). *Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kompetensi Tenaga Kesehatan Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta*, 5(2).
- Noprianty, R. (2020). Jenjang Karir Perawat dan Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Pendidikan Keperawatan Indonesia*, 5(2).
- Novitasari, N. K., Astuti, N. P. W., & Nyandra, M. (2023). Tangible And Reliability Dimensions Associated Satisfaction Patient Level Dimensi Tangible Dan Reliability Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan, Sains, Dan Teknologi (JAKASAKTI)*, 02(02).
- Putra, A. P., Ekawati, D., & Priyatno, A. D. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan. *Health Care : Jurnal Kesehatan*, 12(2), 341.
- Purba, E., Putriana, A., & Pasaribu, A. R. (2023). Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD DR. RM Djoelham Binjai Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 8(1), 77-86.
- Rahayu, S. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di RSUD Pasar Minggu Jakarta Selatan. *Jurnal Kesehatan Rajawali*, 5-8.
- Suriani, R. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan; Keandalan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di IRNA Ambun Pagi RSUP. Dr. M. Djamil Padang. *Jurnal Ilmu Kesehatan Dharma Indonesia*, 3(1), 13-18.
- Susanti, I., Nyorong, M., & Sudiro, S. (2020). Analysis of Factors Affecting Patient Loyalty in Bandung General Hospital in Medan. *Journal La Medihealthico*, 1(5), 6-15.
- Tampubolon, E., Silalahi, N., & Siddiq, M. (2021). Public Health Services at Mitra Medika Amplas General Hospital Medan in 2021. In *Jurnal Penelitian Farmasi & Herbal* (Vol. 4).
- Wardani, S. I., Diana, E., & Widyawati, I. K. (2022). The Effect of Health Service Quality on Patient Satisfaction Hospitalized of Malang Hospital. *Miracle Journal Of Public Health (MJPH)*, 5(2).
- Widayanti, E., Immalah, R. N., & Kurniasih, Y. (2024). *Hubungan kehandalan (reliability) pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien Di RS Pku Muhammadiyah Yogyakarta* (Vol. 2).

**Zul Fadli Sani\*, Rosiana Nur Imallah, Rohayati Masitoh**

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Zul Fadli Sani. \*Email: zulfadlisani234@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i2.2276>