



JOURNAL OF Qualitative Health Research
& Case Studies Reports

ISSN 28079094 (Print)

ISSN 28078489 (Online)



INFORMASI ARTIKEL

Received: February, 13, 2026

Revised: March, 28, 2026

Available: March, 28, 2026

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

Responsiveness pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap

Nafiz Naufal Hadhad*, Yuni Kurniasih, Noor Ariyani Rokhmah

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Nafiz Naufal Hadhad. *Email: naufalnafiz22@gmail.com

Abstract

Background: Patient satisfaction is influenced by the quality of nursing services, one of which is responsiveness. Based on the results of a community satisfaction survey conducted by the Bantul Regency Health Office in 2025, patient satisfaction was recorded at 88.92%. This result indicates that patient satisfaction is below the minimum service standard set by the Indonesian Ministry of Health Regulation (PERMENKES) in 2016, which is >95%.

Purpose: To determine the relationship between responsiveness of nursing services and patient satisfaction in inpatient wards.

Method: This quantitative study used a descriptive cross-sectional design. The sampling technique used purposive sampling with a sample size of 100 respondents. The research instrument used a questionnaire. Data analysis used the Spearman Rank Test.

Results: 62 respondents (62%) rated the responsiveness of nursing services as good, with the majority of patients being satisfied (89 respondents (89%). The Spearman Rank Test obtained a correlation coefficient of 0.416 with a p-value of 0.000 ($p < 0.05$). This indicates a significant relationship between responsiveness of nursing services and patient satisfaction in inpatient wards, with a positive relationship and moderate correlation strength.

Conclusion: There is a relationship between responsiveness of nursing services and patient satisfaction in inpatient wards.

Keywords: Nursing Service; Patient Satisfaction; Responsiveness.

Pendahuluan: Kepuasan pasien dipengaruhi oleh mutu pelayanan keperawatan, salah satunya daya tanggap perawat. Berdasarkan laporan hasil survei kepuasan masyarakat dinas kesehatan Kabupaten Bantul tahun 2025 tercatat kepuasan pelayanan 88.92%. Hasil tersebut menunjukkan kepuasan pasien berada dibawah nilai standar pelayanan minimal yang ditetapkan PERMENKES RI tahun 2016 yaitu >95%.

Tujuan: Untuk mengetahui hubungan daya tanggap pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap.

Metode: Penelitian kuantitatif dengan rancangan deskriptif *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel 100 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan Uji *spearman rank*

Hasil: Daya tanggap pelayanan keperawatan kategori baik sebanyak 62 responden (62%) dengan kepuasan pasien sebagian besar berada pada kategori puas sebanyak 89 responden (89%). Hasil uji *Spearman Rank* diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0.416 dengan $p\text{-value} = 0.000$ ($p < 0.05$). Hal ini menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap dengan arah hubungan positif dan kekuatan korelasi sedang.

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i3.2611>

Simpulan: Terdapat hubungan antara daya tanggap pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap.

Kata Kunci: Daya Tanggap; Pelayanan Keperawatan; Kepuasan Pasien.

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah bagian penting dari layanan kesehatan untuk masyarakat. Sebagai institusi, rumah sakit menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, mencakup rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Berdasarkan upaya menjalankan fungsi pelayanan, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu pada kebutuhan pasien, kepuasan pasien menjadi salah satu aspek penting yang harus diperhatikan dalam menilai keberhasilan pelayanan rumah sakit (Juwita, Sjattar, Majid, & Lukman, 2021).

Kepuasan pasien merupakan indikator mutu pelayanan rumah sakit yang menunjukkan tingkat kesesuaian harapan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Indikator seperti daya tanggap, empati, keandalan, bukti langsung, dan jaminan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Ani & Ai, 2021). Berdasarkan laporan hasil survei kepuasan masyarakat dinas kesehatan Kabupaten Bantul tahun 2025 tercatat kepuasan pelayanan 88.92%. Hasil tersebut menunjukkan kepuasan pasien berada dibawah nilai standar pelayanan minimal yang ditetapkan PERMENKES RI tahun 2016 yaitu >95%. Kondisi ini menuntut adanya evaluasi terkait hubungan *responsiveness* pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien (Gultom & Ginting, 2025).

World Health Organization (WHO) 2025 menyatakan indeks kepuasan pasien tertinggi tercatat di Swedia sebesar 92.37%, sementara indeks terendah ditemukan di Kenya sebesar 40.4% dan India sebesar 34.4%. Data tersebut menunjukkan adanya kesenjangan kualitas pelayanan keperawatan antarnegara serta menegaskan pentingnya peningkatan *responsiveness* tenaga kesehatan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Indeks kepuasan pasien di Indonesia dengan kategori rendah yaitu di Maluku Tengah mencapai 42.8% pada 2024 serta di Sumatera Barat dengan indeks kepuasan 44.4% (Jayanti, Latifa, & Fanny, 2024).

Menurut penelitian yang sebelumnya menyebutkan bahwa tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap RS Condong Catur Yogyakarta tahun 2024 secara umum dari total 70 responden, menunjukan hasil bahwa sebagian besar responden merasa puas sebanyak 30 responden (42.9%), cukup puas 15 responden (21.4%), tidak puas 25 responden (35.7%) (Hilarius, Patria, & Nur, 2024). Hasil penelitian ini menunjukan bahwa masih terdapat tingkat kepuasan yang rendah.

Melalui upaya meningkatkan *responsiveness* meliputi memberikan pelayanan medis yang cepat dan selalu mempersiapkan obat ataupun perawatan lain yang dibutuhkan oleh pasien, serta meningkatkan perhatian dan komunikasi yang tulus dari petugas medis. Cara meningkatkan *responsiveness* adalah dengan memberikan peningkatan kompetensi seperti mengikuti pelatihan klinis dan komunikasi, pengembangan sikap profesional dengan rasa tanggung jawab dan disiplin (Azhari, 2022).

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif analitik menggunakan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan untuk mengetahui hubungan antara *responsiveness* pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Bantul. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari *responsiveness* pelayanan keperawatan sebagai variabel independen dan kepuasan pasien di ruang rawat inap sebagai variabel dependen. Instrumen penilaian variabel menggunakan kuesioner yang telah diuji butir soalnya menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner daya tanggap dan kepuasan pasien.

Nafiz Naufal Hadhad*, Yuni Kurniasih, Noor Ariyani Rokhmah

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Nafiz Naufal Hadhad. *Email: naufalnaufiz22@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i3.2611>

Responsiveness pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap

Indikator penilaian *responsiveness* di ruang rawat inap responden yang dikatakan baik apabila memperoleh nilai sebesar >80, cukup sebesar 60-80, dan kurang sebesar <60. Selanjutnya indikator penilaian kepuasan pasien menggunakan skala likert dengan penilaian kategori puas apabila memperoleh nilai >3.40 dalam skala 1-5, cukup puas dengan nilai 2.60-3.40, dan dikatakan kurang puas apabila memperoleh nilai <2.60. Analisis data meliputi analisis univariat dan bivariat menggunakan teknik analisa data *spearman rank*.

HASIL**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden (N=100)**

Variabel	Hasil
Umur (Mean±SD)(Rentang)	(50.62±15.42)(18-75)
18-25	12/12.0
26-35	10/10.0
36-45	10/10.0
46-55	19/19.0
56-65	32/32.0
>65	17/17.0
Jenis Kelamin (n/%)	
Laki-laki	47/47.0
Perempuan	53/53.0
Lama Rawat Inap (n/%)	
3 hari	32/32.0
4 hari	38/38.0
5 hari	30/30.0
Responsiveness (n/%)	
Baik	62/62.0
Cukup	38/38.0
Kurang	0/0.0
Kepuasan Pasien (n/%)	
Puas	89/89.0
Cukup	11/11.0
Tidak	0/0.0

Tabel 1. menunjukkan frekuensi karakteristik responden mayoritas usia berada pada kelompok usia 56–65 tahun sebanyak 32 responden (32%) berjenis kelamin sebagian besar responden perempuan sebanyak 53 responden (53%), dengan lama rawat inap selama 4 hari sebanyak 38 responden (38%). Selain itu hasil distribusi frekuensi kategori *responsiveness* pelayanan keperawatan menunjukan bahwa mayoritas *responsiveness* dengan kategori baik sebanyak 62 responden (62%) dengan kepuasan pasien dengan kategori puas sebanyak 89 responden (89%).

Nafiz Naufal Hadhad*, Yuni Kurniasih, Noor Ariyani Rokhmah

Universitas ‘Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Nafiz Naufal Hadhad. *Email: naufalnafiz22@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i3.2611>

Tabel 2. Hasil Uji Spearman Rank Hubungan *Responsiveness* Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat (N=100)

Daya Tanggap Pelayanan Keperawatan	Kepuasan Pasien			Koefisien	p-value
	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas		
Baik (n/%)	60/60.0	2/2.0	0/0.0	0.416	0.000
Cukup (n/%)	29/29.0	9/9.0	0/0.0		
Kurang (n/%)	0/0.0	0/0.0	0/0.0		

Berdasarkan Tabel 2. diketahui bahwa sebagian besar responden menilai *responsiveness* pelayanan keperawatan dalam kategori baik dan menyatakan kepuasan pasien puas sebanyak 60 responden (60%). Hasil uji korelasi *Spearman rank* antara total skor *responsiveness* pelayanan keperawatan dan total skor kepuasan pasien menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0.416 dengan nilai signifikansi (*p-value*) sebesar 0.000.

p-value yang lebih kecil dari 0.05 artinya terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara *Responsiveness* pelayanan keperawatan dengan variabel kepuasan pasien yang bernilai positif dan berkekuatan hubungan kategori sedang. Hal ini menunjukkan hubungan antara kedua variabel memiliki hubungan searah dengan korelasi sedang. Sehingga semakin baik *Responsiveness* pelayanan keperawatan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Berdasarkan Tabel 1. hasil penelitian yang dilakukan peneliti terhadap 100 responden didapatkan data *Responsiveness* pelayanan keperawatan dengan kategori baik sebanyak 62 responden (62%), *Responsiveness* pelayanan keperawatan dengan kategori cukup sebanyak 38 responden (38%), dan *Responsiveness* pelayanan keperawatan dengan kategori kurang sebanyak 0 responden. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang melakukan penelitian dengan jumlah sampel 70 responden (Magfiroh, Winarti, & Supriyati, 2023). Berdasarkan analisis univariat, lebih dari separuh menilai kualitas pelayanan pada aspek *Responsiveness* berada pada kategori baik, yaitu sebanyak 53 responden (62.4%), sedangkan 13 responden (15.3%) menyatakan kategori cukup, dan 4 responden (4.7%) menyatakan kurang.

Responsiveness merupakan salah satu dimensi penting dalam mutu pelayanan kesehatan yang menggambarkan sikap dan perilaku perawat dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan pasien. *Responsiveness* tercermin dari kecakapan perawat dalam merespon permintaan pasien, kemampuan menyampaikan informasi, dan komunikasi secara jelas. Pelayanan yang responsif menunjukkan adanya kepedulian dan perhatian petugas terhadap pasien, sehingga pasien merasa dihargai dan diperhatikan (Febrina, Asiani, Rahutami, & Ersita, 2024).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Responsiveness* pelayanan keperawatan mencapai 62%. Persentase tersebut menggambarkan bahwa mayoritas responden menilai *Responsiveness* pelayanan keperawatan berada pada kategori baik yang dapat dilihat dari hasil jawaban tertinggi kuesioner yaitu perawat cepat dalam mengatasi masalah pasien, perawat segera datang ketika pasien memanggil, perawat aktif bertanya mengenai keluhan pasien, dan perawat selalu menjawab pertanyaan dari pasien. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang mendapatkan hasil 30 responden (81%) menilai *Responsiveness* pelayanan dalam kategori baik (Manlea, Kenjam, & Missa, 2023). Penelitian ini berkaitan erat dengan kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan cepat, tepat waktu, sesuai dengan prosedur, serta kecakapan dalam merespons kebutuhan pasien.

Penelitian ini diperkuat oleh penelitian lainnya yang menunjukkan bahwa peningkatan pelatihan perawat dapat berkontribusi secara signifikan terhadap mutu pelayanan keperawatan (Lastari & Kartika 2023). Hasil kinerja yang baik dari perawat akan mendukung pelaksanaan asuhan keperawatan yang efektif dan efisien, serta mampu memecahkan masalah keperawatan dengan baik.

Nafiz Naufal Hadhad*, Yuni Kurniasih, Noor Ariyani Rokhmah

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Nafiz Naufal Hadhad. *Email: naufalnaufiz22@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i3.2611>

Responsiveness pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap

Faktor lain yang memiliki peranan penting dalam menunjang mutu pelayanan keperawatan adalah komunikasi. Hubungan dan interaksi yang berjalan secara efektif antara perawat dan pasien, serta komunikasi yang terjalin dengan baik antara perawat dan anggota tim kesehatan lainnya, berkontribusi terhadap *responsiveness* pelayanan keperawatan. Komunikasi yang efektif dapat menciptakan rasa saling percaya serta meningkatkan empati perawat terhadap pasien, sehingga pelayanan keperawatan yang diberikan menjadi lebih optimal dan berkualitas.

Harapan pasien terhadap kepuasan pelayanan meliputi proses penerimaan pasien yang dilakukan perawat secara cepat, sederhana, dan tidak berbelit-belit, perhatian serta pelayanan yang diberikan dengan baik, serta kesesuaian pelayanan yang diterima pasien dengan pelayanan yang telah dijanjikan sebelumnya.

Selanjutnya berdasarkan Tabel 1. hasil penelitian yang dilakukan peneliti terhadap 100 responden didapatkan data kepuasan pasien dengan kategori puas sebanyak 89 responden (89%), kepuasan pasien dengan kategori cukup puas sebanyak 11 responden (11%), dan kepuasan pasien dengan kategori tidak puas sebanyak 0 responden (0%). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh penelitian lain yang melakukan penelitian dengan jumlah sampel 80 responden (Venakontesa, Rasmun, & Kadir, 2023).

Berdasarkan analisis univariat, lebih dari separuh responden menilai kepuasan pasien berada dalam kategori sangat puas yaitu sebanyak 13 responden (16.3%), kepuasan pasien dengan kategori puas sebanyak 67 responden (83.3%), dan kepuasan pasien dengan kategori tidak puas sebanyak 0 responden (0%). Kepuasan pasien sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan (Luh, 2025). Penilaian terhadap tingkat kepuasan pasien menjadi hal yang penting untuk dilakukan, karena melalui evaluasi tersebut dapat diketahui sejauh mana mutu pelayanan keperawatan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.

Kepuasan pasien merupakan bentuk penilaian atau tanggapan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima khususnya berkaitan dengan kemampuan pelayanan tersebut dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Ketika harapan dan kebutuhan terpenuhi dapat menunjang

proses penyembuhan, meningkatkan kemungkinan pasien untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan, serta memperbaiki citra rumah sakit. Sebaliknya, pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pasien dapat menyebabkan keengganan untuk kembali berobat, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan citra rumah sakit (Sumadi & Pratama, 2024).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan di ruang rawat inap secara umum telah mampu memenuhi harapan pasien. Sehingga dapat dipahami bahwa tingkat kepuasan pasien yang merasa puas terutama dipengaruhi oleh kompetensi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan serta kemampuan perawat dalam berkomunikasi dengan pasien. Faktor yang paling dominan yang memengaruhi kepuasan pasien pada kategori puas adalah keterampilan perawat, yaitu kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta menggunakan alat dan obat yang sesuai, sehingga pelayanan yang diterima pasien berlangsung secara optimal.

Berdasarkan hal tersebut, pasien dengan kepuasan dalam kategori puas dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pasien merasa puas ketika perawat memberikan informasi kepada pasien sebelum melakukan tindakan keperawatan, perawat mendengarkan keluhan, dan bertanya mengenai apa yang dirasakan pasien. Hasil penelitian ini membuat peneliti berpendapat bahwa *responsiveness* dan perhatian perawat dalam menangani pasien merupakan faktor yang penting

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pada umumnya telah mampu memenuhi ekspektasi pasien. Hasil penelitian ini terlihat dari 100 responden yang terlibat, sebanyak 89 orang (89%) menyatakan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya berdasarkan hasil Tabel 1. penelitian yang diperoleh, terdapat hubungan yang signifikan antara *responsiveness* pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik *responsiveness* pelayanan keperawatan yang dilakukan terhadap pasien maka akan semakin tinggi juga kepuasan pasien. Penelitian ini dibuktikan dengan uji korelasi *spearman rank*, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$. Hasil penelitian ini

Nafiz Naufal Hadhad*, Yuni Kurniasih, Noor Ariyani Rokhmah

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Nafiz Naufal Hadhad. *Email: naufalnafiz22@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i3.2611>

Responsiveness pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap

menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara variabel *responsiveness* pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Adapun nilai koefisien korelasi diperoleh nilai 0.416 menunjukkan korelasi hubungan antara variabel *responsiveness* pelayanan keperawatan dengan variabel kepuasan pasien memiliki hubungan yang sedang. Nilai korelasi ini menunjukkan hubungan antara variabel memiliki hubungan yang searah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan hasil uji statistik *chi-square* dengan *p-value* sebesar 0.000 atau lebih kecil dari nilai 0,05 hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan daya tanggap dengan tingkat kepuasan pasien (Siregar, Ahmad, Hadi, & Majid, 2023). Penelitian ini diperkuat oleh penelitian lainnya yang menunjukkan hasil bahwa ada hubungan antara *responsiveness* pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap dengan nilai uji korelasi *spearman rank* dengan nilai 0.001 (Agustini, Wahyudi, & Priyatno, 2024). Pelayanan perawat yang diberikan secara tepat, akurat, dan konsisten oleh perawat terbukti mampu meningkatkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan yang diterima (Putri, Purwaningsih, & Ardan, 2023). Apabila aspek *responsiveness* dalam pelayanan keperawatan dapat diterapkan dengan baik, maka kepuasan pasien akan baik sejalan dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pasien pada dasarnya diartikan sebagai bentuk penilaian atau tanggapan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang pasien terima, terutama seberapa jauh pelayanan tersebut sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien, apabila harapan dan kebutuhan pasien terpenuhi maka dapat meningkatkan kesembuhan pasien, pasien akan datang kembali dan citra rumah sakit meningkat. Sebaliknya harapan dan kebutuhan pasien tidak terpenuhi pasien enggan untuk datang kembali dan citra rumah sakit menurun (Sugiarni & Mutia, 2023). Kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan perasaan seseorang apakah puas atau tidak puas dalam pekerjaan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian lain yang menyatakan bahwa kemampuan tenaga keperawatan dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu, akurat, dan dapat dipercaya (Meisyaroh,

Murtini, & Haslinda, 2023). Pelayanan yang dapat dipercaya tercermin dari konsistensi dan kompetensi perawat dalam melaksanakan setiap tindakan. *Responsiveness* 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.

Penelitian ini diperkuat oleh penelitian terdahulu bahwa Penerapan *responsiveness* 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 (Febrianti, 2023). Mutu pelayanan keperawatan merupakan suatu kondisi yang menggambarkan tingkat kualitas pelayanan, termasuk aspek *responsiveness* pelayanan keperawatan yang mampu memberikan kepuasan kepada pasien sesuai dengan standar kepuasan masyarakat (Langi & Winarti, 2024). Mutu tersebut juga tercermin dari penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan kode etik dan standar profesi keperawatan yang berlaku. Sedangkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.

Berdasarkan hal tersebut, beberapa faktor mempengaruhi kepuasan pasien di antaranya *responsiveness* pelayanan perawat yang meliputi kecepatan waktu pelayanan, keramahan perawat, serta efektivitas komunikasi. Faktor-faktor tersebut berkontribusi terhadap kualitas respons yang diterima pasien. Berdasarkan konteks pelayanan keperawatan, perawat tentu berperan penting dalam pelaksanaan ini, tidak hanya dituntut kompeten dalam melakukan tindakan, tetapi juga harus mampu menjaga sikap profesional, berkomunikasi secara efektif, dan membangun hubungan terapeutik dengan pasien. Apabila kemampuan tersebut dapat diterapkan dengan baik, maka hal ini akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien, meningkatkan kepercayaan, dan mendorong pasien untuk kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Nafiz Naufal Hadhad*, Yuni Kurniasih, Noor Ariyani Rokhmah

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Nafiz Naufal Hadhad. *Email: naufalnafiz22@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i3.2611>

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar *responsiveness* pelayanan keperawatan berada pada kategori baik, yaitu sebanyak 62 responden (62%). Tingkat kepuasan pasien rawat inap tergolong tinggi dengan 89 responden (89%) menyatakan puas. Uji statistik menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara *responsiveness* pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0.000 < 0.05$) dengan keeratan hubungan kategori sedang ($r = 0.416$).

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, S., Wahyudi, A., & Priyatno, A. D. (2024). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Aisyiah Medika*, 9(2).
- Alkausar, E., Sugiarni, E., & Mutia, U. (2025). Hubungan Peran Mentoring Kepala Ruangan Terhadap Kinerja Perawat Di Ruangan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Kesehatan, Teknologi, dan Sains*, 4(2), 57-68.
- Ani, S., & Ai, S. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit "S." *Jurnal Menara Medika*, 4.
- Azhari, A. (2022). Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien melalui Pelayanan Prima. *Jurnal Kewirausahaan*, 8(4).
- Febrianti, S. V. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Layanan Rawat Jalan Kesehatan Jiwa Di Puskesmas Kabupaten Situbondo. *Jurnal Mitra Bisnis*, 7(1).
- Febrina, R., Asiani, G., Rahutami, S., & Ersita, E. R. (2024). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi rawat inap. *Jurnal Aisyiah Medika*, 9(2).
- Gultom, R., & Ginting, R. (2025). Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Mitra Sehati Medan Tahun 2024. *Sevaka : Hasil Kegiatan Layanan Masyarakat*, 3(1).
- Hilarius, H. K., Patria, A., & Nur, H. (2024). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta. *Majalah Ilmu Keperawatan Dan Kesehatan Indonesia*, 13(2), 140-152.
- Jayanti, A. E., Latifa, N. H., & Fanny, N. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri. *Jiic: Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 1(6).
- Juwita, H., L.Sjattar, E., Majid, A., & Lukman, S. (2021). Kolaborasi Multidisiplin Pelaksanaan Discharge Planning. *Aksiologi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(4), 524.
- Langi, S., & Winarti, E. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Medis Indonesia*, 3(1), 31-39.
- Lastari, R. F., & Kartika, D. E. (2023). Peningkatan kinerja perawat dalam pemberian asuhan keperawatan melalui pelatihan ronde keperawatan. *Jurnal Pengabdian UntukMu NegeRI*, 7(2), 417-421.
- Luh, P. S. K. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rs Tk. IV Singaraja. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Politeknik Kesehatan Mojokerto*, 17(1).
- Magfiroh, N. A., Winarti, R., & Supriyati, E. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Baitul Izzah I Rsi Sultan Agung. *Journal of Nursing and Health*, 8(2), 151-162.
- Manlea, M. D., Kenjam, Y., & Missa, Y. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Ponu Kabupaten Timor Tengah Utara Tahun 2022. *SEHATMAS: Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 2(4), 1033-1044.
- Meisyaroh, M., Murtini, M., & Haslinda, H. (2023). Kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 12(03), 238-245.

Nafiz Naufal Hadhad*, Yuni Kurniasih, Noor Ariyani Rokhmah

Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Nafiz Naufal Hadhad. *Email: naufalnaufiz22@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i3.2611>

Responsiveness pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap

- Putri, S. C., Purwaningsih, E., & Ardan, M. A. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien JKN Di Instalasi Farmasi RSUD I. A. Moeis Samarinda. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 5(1), 428–433.
- Sumadi, A. F., & Pratama, Y. Y. (2024). Perbandingan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap: Sebuah Tinjauan Sistematis. *Jurnal Promotif Preventif*, 7(4), 676-684.
- Siregar, R. M., Ahmad, H., Hadi, A. J., & Majid, A. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(6), 1193-1199.
- Venakontesa, T., Rasmun, R., & Kadir, A. (2023). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. *SAINTEKES: Jurnal Sains, Teknologi Dan Kesehatan*, 2(2), 135-144.

Nafiz Naufal Hadhad*, Yuni Kurniasih, Noor Ariyani Rokhmah

Universitas ‘Aisyiyah Yogyakarta

Korespondensi penulis: Nafiz Naufal Hadhad. *Email: naufalnafiz22@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.56922/quilt.v6i3.2611>