

Peran Kepala Ruangan Dalam Manajemen Keperawatan Dan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Interna RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo

Imelda Putri Hurudji¹, Sabirin B Syukur^{*2}, Nur Uyuun I Biahimo³

^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Gorontalo

Email: imeldaputrihurudji39@gmail.com¹ sabirinsyukur@Umgo.ac.id²
nuruyuunbiaimo@umgo.ac.id³

Abstrak

Peran kepala ruangan merupakan kemampuan kepala ruangan dalam melaksanakan fungsi manajemen keperawatan melalui kepemimpinan, motivasi, komunikasi, pendelegasian, pelatihan, dan *supervisi*, sedangkan kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan peran kepala ruangan dalam manajemen keperawatan dan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo. Penelitian menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Sampel penelitian terdiri atas 30 perawat dan 83 pasien yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner, kemudian dianalisis secara univariat dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran kepala ruangan berada pada kategori sangat baik sebanyak 27 responden (90,0%) dan kategori baik sebanyak 3 responden (10,0%). Tingkat kepuasan pasien berada pada kategori puas sebanyak 62 responden (74,7%) dan kategori sangat puas sebanyak 21 responden (25,3%). Disimpulkan bahwa pelaksanaan fungsi manajemen keperawatan oleh kepala ruangan yang optimal mendukung terselenggaranya pelayanan keperawatan yang berkualitas sehingga berkontribusi terhadap tingginya tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap.

Kata kunci: Kepala Ruangan, Manajemen Keperawatan, Kepuasan Pasien

Abstract

The role of the ward head refers to their ability to execute nursing management functions through leadership, motivation, communication, delegation, training, and supervision, while patient satisfaction is the level of satisfaction regarding nursing services based on the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study aimed to describe the role of the ward head in nursing management and the level of patient satisfaction in the inpatient wards of Prof. Dr. H. Aloei Saboe Regional General Hospital (RSUD), Gorontalo City. A quantitative descriptive design with a cross-sectional approach was employed. The study sample consisted of 30 nurses and 83 patients selected using purposive sampling. Data were collected via questionnaires and analyzed using univariate analysis, presenting results as frequency distributions and percentages. The findings revealed that the ward head's role fell into the "very good" category for 27 respondents (90.0%) and the "good" category for 3 respondents (10.0%). Regarding patient satisfaction, 62 respondents (74.7%) fell into the "satisfied" category, and 21 respondents (25.3%) fell into the "very satisfied" category. It is concluded that the optimal execution of nursing management functions by the ward head supports the delivery of quality nursing care, thereby contributing to high levels of patient satisfaction in the inpatient wards.

Keywords: ward head, nursing management, patient satisfaction

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peranan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara optimal. Dalam penyelenggaraan pelayanan rumah sakit, pelayanan keperawatan menjadi komponen terbesar karena jumlah tenaga perawat yang dominan serta intensitas interaksi yang tinggi dengan pasien. Oleh sebab itu, mutu pelayanan keperawatan sangat berpengaruh terhadap citra dan kualitas pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Kualitas pelayanan tersebut tidak hanya dinilai dari fasilitas maupun kecepatan tindakan medis, tetapi juga dari kemampuan perawat dalam berkomunikasi,

memberikan asuhan keperawatan, serta menerapkan sikap profesional dalam setiap pelayanan yang diberikan (Nilasari et al., 2022).

Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan rumah sakit, karena mencerminkan kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima. Penilaian kepuasan pasien umumnya menggunakan pendekatan SERVQUAL yang meliputi aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Namun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan masih menghadapi sejumlah kendala, seperti komunikasi yang kurang efektif, perhatian individual yang belum optimal, serta respons pelayanan yang belum merata, sehingga memicu munculnya keluhan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Asmin et al., 2022; Purba et al., 2023; Lidiana et al., 2024).

RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe sebagai rumah sakit rujukan utama di Provinsi Gorontalo memiliki tingkat kunjungan pasien yang tinggi dan menjadi acuan mutu pelayanan kesehatan di wilayah Gorontalo dan sekitarnya. Berdasarkan hasil observasi awal di ruang rawat inap interna, sebagian pasien menyatakan kepuasan terhadap sikap ramah, komunikasi, serta ketanggapan perawat dalam memberikan pelayanan. Akan tetapi, masih ditemukan adanya perbedaan dalam kecepatan pelayanan dan perhatian yang diberikan kepada pasien tertentu. Kondisi ini menunjukkan adanya variasi tingkat kepuasan pasien yang diduga berkaitan dengan pelaksanaan fungsi manajemen keperawatan yang belum berjalan secara merata pada setiap shift maupun unit pelayan.

Selain itu, kepala ruangan interna mengungkapkan bahwa keterbatasan jumlah perawat dibandingkan dengan jumlah pasien menjadi tantangan dalam pelaksanaan pelayanan keperawatan. Dalam satu shift, sekitar enam perawat harus menangani lebih dari tiga puluh pasien. Meskipun kegiatan supervisi telah dilaksanakan secara rutin, tingginya beban kerja dan keterbatasan waktu menyebabkan proses pengarahan, komunikasi, serta pengawasan pelayanan keperawatan belum optimal. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya peran manajemen keperawatan kepala ruangan, khususnya dalam fungsi pengarahan melalui kepemimpinan, motivasi, komunikasi, pendelegasian, pelatihan, dan supervisi, karena pelaksanaan fungsi manajerial yang kurang efektif dapat berdampak pada kualitas pelayanan serta tingkat kepuasan pasien (Casmira et al., 2023).

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, metode yang digunakan untuk menganalisis peran kepala ruangan dalam manajemen keperawatan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner (angket) dengan jumlah responden 83 pasien yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, kemudian dianalisis secara univariat dalam bentuk distribusi frekuensi dan persentase.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo yang beralamat di Jalan Prof. Dr. H. Aloei Saboe No. 92, Kota Gorontalo. RSUD ini merupakan salah satu rumah sakit rujukan di Provinsi Gorontalo yang memiliki lokasi strategis sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan, khususnya pelayanan rawat inap. RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe terus melakukan pembenahan dari segi

sarana dan prasarana, sumber daya manusia, serta peningkatan mutu pelayanan kesehatan guna memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Penelitian dilakukan pada tanggal Mei 2026 di instalasi rawat inap RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui peran kepala ruangan dalam manajemen keperawatan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo. Fokus penelitian diarahkan pada pelaksanaan fungsi manajemen keperawatan oleh kepala ruangan, seperti kepemimpinan, motivasi, komunikasi, pendelegasian, pelatihan, dan supervisi dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan

Kriteria Responden

Karakteristik Responden Perawat

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Perawat Berdasarkan Karakteristik

Karakteristik	Kategori	<i>f</i>	(%)
Usia	≤ 25 tahun	3	10
	26–35 tahun	12	40
	36–45 tahun	11	36.7
	≥ 46 tahun	4	13.3
	Total	30	100%
Jenis Kelamin	Laki - laki	4	13.3
	Perempuan	26	86.7
	Total	30	100%
Lama Kerja	Baru (1–5 tahun)	12	40
	Cukup Lama (6–10 tahun)	7	23.3
	Lama (11–15 tahun)	5	18.7
	Sangat Lama (>15 tahun)	6	20
	Total	30	100%
Pendidikan	DIII Keperawatan	13	43.3
	DIV Keperawatan	1	3.3
	Ners	16	54.3
	Total	30	100%
Jabatan	Perawat Pelaksana	21	70
	Ketua Tim	4	13.3
	Leader	3	10
	Kepala Ruangan	2	6.7
	Total	30	100%

Sumber : Data Primer (2026)

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik responden perawat berdasarkan usia sebagian besar berada pada kategori (26–35 tahun) sebanyak 12 responden (40%), diikuti (36–45 tahun) sebanyak 11 responden (36,7%), (46–55 tahun) sebanyak 4 responden (13,3%), dan (17–25 tahun) sebanyak 3 responden (10%).

Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 26 responden (86,7%), sedangkan laki-laki sebanyak 4 responden (13,3%).

Berdasarkan lama kerja, sebagian besar responden memiliki masa kerja baru (1–5 tahun) sebanyak 12 responden (40%), cukup lama (6–10 tahun) sebanyak 7 responden (23,3%), sangat

lama (>15 tahun) sebanyak 6 responden (20%), dan lama (11–15 tahun) sebanyak 5 responden (16,7%).

Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan Ners sebanyak 16 responden (53,3%), diikuti DIII Keperawatan sebanyak 13 responden (43,3%), dan DIV Keperawatan sebanyak 1 responden (3,3%).

Berdasarkan posisi jabatan, sebagian besar responden merupakan perawat pelaksana sebanyak 21 responden (70%), ketua tim sebanyak 4 responden (13,3%), leader sebanyak 3 responden (10%), dan kepala ruangan sebanyak 2 responden (6,7%).

Karakteristik Responden Pasien

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Pasien Berdasarkan Karakteristi

Karakteristik	Kategori	<i>f</i>	(%)
Usia	≤ 26–35 tahun	19	22.9
	36–45 tahun	32	38.6
	46–55 tahun	30	36.1
	≥ 56–65 tahun	2	2.4
	Total	83	100
Jenis Kelamin	Laki - laki	33	39.8
	Perempuan	50	60.2
	Total	83	100

Sumber : Data Primer (2026)

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 83 responden, mayoritas pasien berada pada kategori usia (36–45 tahun) sebanyak 32 responden (38,6%), sedangkan paling sedikit pada kategori (56–65 tahun) sebanyak 2 responden (2,4%).

Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 50 responden (60,2%), sedangkan laki-laki sebanyak 33 responden (39,8%).

Analisis Univariat

Ringkasan Hasil Utama Dua Variabel

Tabel 3 Ringkasan Hasil Utama Dua Variabel Penelitian

No.	Variabel	Responden	n	Kategori Dominan	<i>f</i>	%
1	Peran kepala ruangan	Perawat	30	Sangat Baik	27	90.0
2	Kepuasan pasien	Pasien	83	Puas	62	74.7

Sumber : Data Primer (2026)

Berdasarkan ringkasan hasil utama, variabel peran kepala ruangan menunjukkan kategori dominan sangat baik, sedangkan variabel kepuasan pasien menunjukkan kategori dominan puas. Temuan ini memperlihatkan bahwa pelaksanaan fungsi pengarahan kepala ruangan telah dinilai sangat baik oleh mayoritas perawat, dan pelayanan keperawatan yang diterima pasien telah memenuhi harapan sebagian besar responden.

Distribusi Peran Kepala Ruangan

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Peran Kepala Ruangan

No.	Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Baik	3	10.0
2	Sangat Baik	27	90.0
Total		30	100.0

Sumber : Data Primer (2026)

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 30 responden perawat, sebanyak 27 responden (90,0%) menilai peran kepala ruangan berada pada kategori sangat baik, sedangkan 3 responden (10,0%) menilai berada pada kategori baik. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian pada kategori kurang maupun cukup. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa fungsi pengarah kepala ruangan di ruang rawat inap telah terlaksana secara optimal berdasarkan persepsi mayoritas perawat.

Distribusi Kepuasan Pasien

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

No.	Kategori	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Puas	62	74.7
2	Sangat Puas	21	25.3
Total		83	100.0

Sumber : Data Primer (2026)

Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 83 responden pasien, sebagian besar berada pada kategori puas sebanyak 62 responden (74,7%), sedangkan 21 responden (25,3%) berada pada kategori sangat puas. Tidak ditemukan responden pada kategori kurang puas maupun tidak puas. Hasil ini mengindikasikan bahwa pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe secara umum telah mampu memenuhi harapan pasien.

Pembahasan

Peran Manajemen Keperawatan Kepala Ruangan

Berdasarkan hasil penelitian, peran kepala ruangan dalam manajemen keperawatan berada pada kategori sangat baik. Peran tersebut merupakan bagian penting dalam fungsi pengarah (directing) karena kepala ruangan bertanggung jawab mengarahkan, membimbing, mengoordinasikan, serta mengawasi seluruh proses pelayanan keperawatan agar berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan. Keberhasilan pelaksanaan fungsi tersebut tercermin melalui enam parameter, yaitu kepemimpinan, motivasi, komunikasi, pendelegasian, pelatihan dan bimbingan, serta supervisi yang saling berkaitan dalam mendukung kualitas pelayanan keperawatan.

Pelaksanaan fungsi tersebut diawali dari kemampuan kepala ruangan dalam menjalankan kepemimpinan. Sebagian besar responden menilai bahwa kepala ruangan mampu melibatkan perawat dalam pengambilan keputusan, membangun hubungan kerja yang harmonis, serta mengarahkan staf dalam memberikan pelayanan keperawatan. Kepemimpinan yang efektif menjadi dasar terbentuknya lingkungan kerja yang kondusif karena mampu menumbuhkan rasa saling percaya, meningkatkan kerja sama tim, serta menciptakan komitmen bersama dalam mencapai tujuan pelayanan. Temuan ini sejalan dengan Asrofah (2024) yang menyatakan bahwa kepemimpinan kepala ruangan yang efektif berhubungan dengan

peningkatan kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien melalui terciptanya hubungan kerja yang saling mendukung antara pimpinan dan staf.

Hubungan kerja yang baik kemudian mendorong terbentuknya motivasi kerja perawat. Responden menilai kepala ruangan bersikap adil dan konsisten terhadap seluruh staf serta menghargai pendapat perawat dalam setiap pertemuan maupun diskusi. Sikap tersebut menciptakan suasana kerja yang memberikan kesempatan kepada setiap perawat untuk berpartisipasi aktif dalam pelayanan sehingga meningkatkan rasa memiliki terhadap pekerjaan, tanggung jawab, dan komitmen dalam melaksanakan tugas. Alanazi et al. (2023) menjelaskan bahwa motivasi, dukungan, dan penghargaan yang diberikan oleh pemimpin mampu meningkatkan kinerja serta kepuasan kerja perawat yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan mutu pelayanan kepada pasien.

Motivasi yang telah terbentuk akan lebih mudah diwujudkan dalam pelaksanaan pelayanan apabila didukung oleh komunikasi yang efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala ruangan secara aktif memimpin operan saat pergantian dinas, menyampaikan informasi dengan jelas, menerapkan komunikasi terbuka, serta mampu menjalin komunikasi yang baik dengan seluruh perawat. Kondisi tersebut mempermudah koordinasi antarstaf, mengurangi potensi kesalahan dalam pelaksanaan tindakan keperawatan, serta meningkatkan kerja sama tim. Helty et al. (2024) menyatakan bahwa komunikasi yang efektif berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, sedangkan Hamdiah dan

Budiyanto (2024) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal yang baik mampu memperkuat kepercayaan serta kolaborasi antar tenaga kesehatan.

Komunikasi yang berjalan efektif selanjutnya menjadi dasar dalam proses pendelegasian tugas. Responden menilai kepala ruangan mendelegasikan tugas sesuai kompetensi masing-masing perawat, memberikan penjelasan sebelum tugas dilaksanakan, melakukan evaluasi setelah tugas selesai, serta memberikan arahan apabila ditemukan kendala dalam pelaksanaannya. Hal tersebut menunjukkan bahwa pendelegasian tidak hanya berupa pelimpahan tanggung jawab, tetapi juga disertai pembinaan sehingga setiap perawat memahami peran dan tanggung jawabnya. Proses tersebut meningkatkan rasa percaya diri, akuntabilitas, serta kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang aman, efektif, dan sesuai kebutuhan pasien.

Keberhasilan pendelegasian juga didukung oleh pelatihan dan bimbingan yang diberikan secara berkelanjutan. Sebagian besar responden menyatakan bahwa kepala ruangan memberikan orientasi sebelum perawat mulai bekerja, membimbing selama pelaksanaan tugas, memberikan pendampingan kepada perawat baru, serta menunjukkan kemampuan teknis dalam memberikan pelatihan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepala ruangan tidak hanya berperan sebagai manajer, tetapi juga sebagai pembimbing yang membantu perawat mengembangkan kompetensi profesionalnya. Orientasi yang jelas serta bimbingan yang berkesinambungan memungkinkan perawat lebih memahami prosedur pelayanan, meningkatkan keterampilan klinis, dan lebih percaya diri dalam memberikan asuhan keperawatan. Alanazi et al. (2023) juga menyatakan bahwa pembinaan dan pengembangan kompetensi yang dilakukan oleh kepala ruangan berkontribusi terhadap peningkatan kinerja perawat dan mutu pelayanan kesehatan.

Seluruh rangkaian fungsi tersebut kemudian diperkuat melalui supervisi sebagai tahap evaluasi dan pengendalian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepala ruangan telah menyusun jadwal supervisi, memberikan orientasi mengenai materi yang akan dinilai, menjelaskan tindak lanjut hasil supervisi, serta melaksanakan supervisi secara rutin kepada perawat di ruang rawat inap. Pelaksanaan supervisi tidak hanya berfungsi sebagai pengawasan, tetapi juga sebagai sarana pembinaan melalui pemberian umpan balik yang berkelanjutan sehingga setiap perawat dapat memperbaiki kekurangan dan mempertahankan kinerja yang

telah baik. Tate et al. (2023) menjelaskan bahwa supervisi yang dilakukan secara terencana oleh manajer keperawatan berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan serta keselamatan pasien.

Peneliti berpendapat bahwa tingginya penilaian terhadap peran kepala ruangan dipengaruhi oleh kemampuan kepala ruangan dalam membangun hubungan interpersonal yang baik dengan seluruh staf. Hubungan kerja yang harmonis memungkinkan terciptanya komunikasi dua arah yang efektif sehingga mampu meningkatkan motivasi, kedisiplinan, tanggung jawab, serta kerja sama antarperawat dalam memberikan pelayanan keperawatan. Selain itu, pengalaman kerja, kemampuan kepemimpinan, dan kompetensi manajerial yang dimiliki kepala ruangan turut mendukung keberhasilan pelaksanaan fungsi manajemen keperawatan di ruang rawat inap. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa peran kepala ruangan dalam manajemen keperawatan berada pada kategori sangat baik sebanyak 27 responden (90,0%), sedangkan kategori baik sebanyak 3 responden (10,0%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas perawat menilai kepala ruangan telah mampu menjalankan fungsi pengarahan secara optimal melalui kepemimpinan, motivasi, komunikasi, pendelegasian, pelatihan dan bimbingan, serta supervisi yang saling mendukung dalam meningkatkan koordinasi kerja, kinerja perawat, dan mutu pelayanan keperawatan. Meskipun demikian, masih terdapat 3 responden (10,0%) yang memberikan penilaian kategori baik, yang mengindikasikan masih adanya beberapa aspek yang dapat terus disempurnakan, seperti intensitas komunikasi, frekuensi supervisi, maupun penyesuaian beban kerja. Temuan ini sejalan dengan Nilasari, Hariyati, dan Rahman (2022) yang menyatakan bahwa fungsi manajemen keperawatan yang dilaksanakan secara optimal oleh kepala ruangan berperan penting dalam meningkatkan efektivitas asuhan keperawatan, kinerja perawat, serta mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Kepuasan Pasien terhadap Pelayan

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan di ruang rawat inap RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo menunjukkan bahwa sebagian besar pasien berada pada kategori puas pada seluruh dimensi SERVQUAL. Kepuasan tersebut diawali dari aspek tangibles, di mana kondisi fasilitas dan lingkungan rumah sakit dinilai telah mampu memenuhi harapan pasien selama menjalani perawatan. Sebagian besar responden merasa puas terhadap kelengkapan fasilitas laboratorium dan alat pemeriksaan, kebersihan serta kenyamanan ruang perawatan, kesesuaian menu makanan dengan kondisi penyakit pasien, serta lokasi rumah sakit yang mudah dijangkau. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai memberikan rasa nyaman selama proses perawatan sehingga mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Temuan ini sejalan dengan Prasetyo dan Handayani (2023) yang menyatakan bahwa kualitas fasilitas fisik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan.

Kenyamanan fasilitas yang dirasakan pasien kemudian didukung oleh keandalan (reliability) tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan. Sebagian besar responden menilai bahwa dokter, perawat, petugas apotek, dan petugas kebersihan telah melaksanakan tugas sesuai kompetensinya sehingga pelayanan yang diberikan berlangsung secara tepat, konsisten, dan sesuai harapan pasien. Kompetensi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang profesional mampu meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Semakin konsisten pelayanan diberikan, semakin besar pula keyakinan pasien terhadap mutu pelayanan yang diterimanya. Kondisi tersebut sejalan dengan penelitian Rahmawati et al. (2023) yang menyatakan bahwa keandalan pelayanan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

Kepercayaan yang telah terbentuk melalui pelayanan yang andal semakin diperkuat oleh daya tanggap (*responsiveness*) tenaga kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien. Responden menilai bahwa dokter cepat menangani keluhan, perawat selalu tersedia saat dibutuhkan, pelayanan petugas pendaftaran dan kasir berlangsung dengan cepat, serta petugas parkir dan satpam tanggap dalam membantu pasien maupun keluarga. Kecepatan dan ketepatan respons tersebut memberikan rasa nyaman sekaligus menunjukkan bahwa rumah sakit mampu memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien tanpa menimbulkan waktu tunggu yang berlebihan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Helitty et al. (2024) yang menyatakan bahwa daya tanggap tenaga kesehatan berhubungan dengan meningkatnya kepuasan pasien.

Pelayanan yang cepat dan responsif selanjutnya menumbuhkan jaminan (*assurance*) bagi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Sebagian besar responden merasa puas terhadap kemampuan dokter dalam memberikan pengobatan, profesionalisme perawat saat memberikan asuhan keperawatan, keamanan penggunaan obat oleh petugas apotek, serta sistem keamanan rumah sakit selama pasien menjalani perawatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pasien memiliki tingkat kepercayaan yang baik terhadap kompetensi tenaga kesehatan maupun sistem pelayanan rumah sakit. Rasa aman yang dirasakan selama proses perawatan menjadi salah satu faktor yang memperkuat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Temuan ini didukung oleh penelitian Sari dan Nugroho (2023) yang menyatakan bahwa dimensi *assurance* memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien rawat inap.

Kepercayaan dan rasa aman tersebut kemudian semakin lengkap dengan adanya *empathy* yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap kemampuan dokter dalam memberikan solusi terhadap masalah kesehatan, perhatian perawat melalui edukasi kesehatan, penjelasan petugas apotek mengenai penggunaan obat, serta bantuan petugas pendaftaran dalam memberikan informasi administrasi pelayanan. Sikap peduli, perhatian, serta komunikasi yang baik membuat pasien merasa dihargai dan diperlakukan sesuai kebutuhan masing-masing. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya berorientasi pada tindakan medis, tetapi juga memperhatikan aspek psikologis dan kenyamanan pasien selama menjalani perawatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Hasjum et al. (2024) yang menyatakan bahwa empati dan komunikasi terapeutik tenaga kesehatan berhubungan dengan peningkatan kepuasan pasien.

Secara keseluruhan, kelima dimensi SERVQUAL saling melengkapi dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Fasilitas yang memadai memberikan kenyamanan awal bagi pasien, kemudian diperkuat oleh pelayanan yang andal, respons yang cepat, jaminan keamanan dan profesionalisme tenaga kesehatan, serta sikap empati yang ditunjukkan selama proses perawatan. Kombinasi seluruh dimensi tersebut menjelaskan mengapa sebagian besar responden memberikan penilaian puas terhadap pelayanan di ruang rawat inap RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe Kota Gorontalo. Temuan ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan tindakan medis dan keperawatan, tetapi juga oleh kemampuan rumah sakit dalam menghadirkan pelayanan yang nyaman, tepat, cepat, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pasien secara menyeluruh.

Keterbatasan penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, yaitu penelitian hanya menggunakan analisis univariat sehingga hasil penelitian hanya menggambarkan peran manajemen keperawatan kepala ruangan, tingkat kepuasan pasien, dan tingkat kepentingan pelayanan tanpa menganalisis hubungan antar variabel. Selain itu, penelitian dilakukan hanya di ruang rawat inap RSUD Prof. Dr. H. Aloei Saboe serta menggunakan kuesioner yang bergantung pada

persepsi subjektif responden sehingga memungkinkan adanya perbedaan penilaian dalam pengisian jawaban.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peran manajemen keperawatan kepala ruangan dan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan fungsi pengarahan oleh kepala ruangan telah berjalan dengan sangat baik. Dari 30 responden perawat, sebanyak 27 responden (90,0%) menilai fungsi pengarahan kepala ruangan berada dalam kategori sangat baik, sedangkan 3 responden (10,0%) menilainya dalam kategori baik. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar perawat memberikan penilaian positif terhadap kemampuan kepala ruangan dalam menjalankan fungsi pengarahan di ruang rawat inap.

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan juga menunjukkan hasil yang positif. Dari 83 responden pasien, sebanyak 62 responden (74,7%) berada pada kategori puas dan 21 responden (25,3%) berada pada kategori sangat puas. Hasil tersebut menggambarkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang diterima selama menjalani perawatan di ruang rawat inap RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalnya pelaksanaan manajemen keperawatan oleh kepala ruangan dapat mendukung terciptanya pelayanan keperawatan yang berkualitas. Kemampuan kepala ruangan dalam memberikan arahan, membangun komunikasi, memberikan motivasi, melakukan pendelegasian, memberikan bimbingan dan pelatihan, serta melaksanakan supervisi dapat membantu perawat menjalankan tugas secara lebih terarah dan profesional. Pelaksanaan manajemen tersebut pada akhirnya dapat mendukung pemberian pelayanan yang efektif, aman, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Kondisi ini tercermin dari tingkat kepuasan pasien yang dinilai berdasarkan aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dengan demikian, semakin baik pelaksanaan fungsi manajemen oleh kepala ruangan, semakin besar pula dukungannya terhadap peningkatan mutu pelayanan keperawatan dan terciptanya kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, R., & Bukittinggi, M. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dan Komunikasi Dengan Kepuasan Pasien Di RS.
- Ardhana, I. H., & Hedi, T. (2024). Servqual Analysis Of Service Quality On Patient Satisfaction First-Level Health Facilities Using The Servqual Method. 1(1), 1–10.
- Asmin, E., dkk. 2022. Konsep Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan. Jurnal Keperawatan.
- Asmin, N., Sabil, F. A., & Innah, M. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien di RSUP Dr.Tadjuddin Chalid Makassar. JIMPK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan, 2(2), 280–287. <https://doi.org/10.35892/jimpk.v2i2.770>.
- Asrofah. (2024). Hubungan fungsi pengarahan kepala ruangan dengan kepatuhan cuci tangan perawat di Graha Amerta RSUD Dr Soetomo Surabaya [Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tua Surabaya]. <https://repository.stikeshangtuah-sby.ac.id/id/eprint/1608/Bsi>, J. K., April, V. N., Sedjati, R. S., & Permana, I. S. (2021). Pengaruh Pelayanan Keperawatan, dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Sanur- Kuta

- Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon. 9(1), 10–17.
- Bsi, J. K., dkk. 2021. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Keperawatan BSI*.
- Cherry, B., & Jacob, S. R. 2022. *Contemporary Nursing: Issues, Trends, & Management*. St. Louis: Elsevier.
- Edyansyah, E., Mutholib, A., & Ramadani, A. P. (2025). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION. 5(1).
- Firmansyah, A., & Utomo, B. 2021. Perlindungan Hak Pasien dalam Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Hukum Kesehatan*.
- Firmansyah, Y., & Utomo, S. L. (2021). A Hospital's Legal Responsibility For Patient Rights During The COVID-19 Pandemic - A Review From The Health Sector's Law Regulations. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(08), 1392–1406.
<https://doi.org/10.59141/jiss.v2i08.392>
- Gunawan, J., Aungsuroch, Y., & Fisher, M. L. (2021). Factors contributing to managerial competence of first-line nurse managers: A systematic review. *Enfermeria Clinica*.
- Gunawan, J., dkk. 2021. Fungsi Pengawasan dalam Manajemen Keperawatan. *Jurnal Manajemen Keperawatan*.
<https://doi.org/10.36086/medlabscience.v5i1> <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1976131721001234>
- Huber, D.(2022). *Leadership and Nursing Care Management* (7th ed.). Elsevier.
- Huber, D. 2022. *Leadership and Nursing Care Management*. 7th ed. St. Louis: Elsevier.
- I Gede Yudiana, dkk. 2024. Manajemen Keperawatan dan Mutu Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*.
- I Gede Yudiana, P., Eliawati, U., Putri, gusrina komara, Suryani, L., Anggrawati, T., Candra, i putu rama, Setyaningrum, I., Rosniati, Sari, indah purnama,
- Kusuma, made dian shanti, Ali, Widianoro, W., & Pradiksa, H. (2024). Buku Ajar Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan. In putu intan Daryaswanti(Ed.),
https://books.google.co.id/books?id=U98HEQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false (cetakanpe). PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
https://books.google.co.id/books?id=U98HEQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- K, S. A., & Kahpi, A. (2021). Tinjauan Terhadap Hak dan Kewajiban Pasien dalam Pelayanan Kesehatan. *Alauddin Law Development Journal (ALDEV)*, 3(3), 572–
- K, U. I. N. A., & Kahpi, A. 2021. Hak dan Kewajiban Pasien dalam Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Hukum dan Kesehatan*.
- Khan, A., dkk. 2022. Patient Satisfaction and Nursing Services in Hospital Care. *International Journal of Nursing Studies*.
- Kurniadi, dkk. 2025. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan dan Pelayanan Kesehatan*.
- Kurniadi, I., Hasbi, H. Al, Kurniawati, E., Lusiat, L., & Info, A. (2025). v2i01.827. Kurniasari, A. (2023). Implementasi Hak Dan Kewajiban Terhadap Pasien Dan Keluarga Dalam Pelayanan Yang Telah Diberikan (Studi Kasus Di RSUD KRMT WONGSONEGORO Semarang 2021). *JURNAL HUKUM, POLITIK DAN ILMU*
- Kurniasari, D. 2023. Tanggung Jawab Pasien dalam Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Etika Kesehatan*.
- Lubis, I. H. (2024). Analisis kepuasan pasien rawat inap dengan menggunakan metode TRIZ

- di RSUD Dr. H. Kumpulan Pane [Universitas Malikussaleh].
<https://rama.unimal.ac.id/id/eprint/773/>
- Marquis, B. L., & Huston, C. J. 2021. *Leadership Roles and Management Functions in Nursing: Theory and Application*. Philadelphia: Wolters Kluwer.
- Muara, K., & Tahun, E. (2023). RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr . H . MOHAMAD RABAIN. June 2022, 102–116.
- Muara, M., & Tahun, T. 2023. Kepuasan Pasien sebagai Indikator Mutu Pelayanan Rumah Sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan*.
- Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan*.
- Niinihuhta, H., Kvist, T., Hakanen, J., & Ruotsalainen, J. (2022). Factors influencing nurse managers' leadership and its impact on quality of care. *BMC Health Services Research*, 22. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07694-3>
- Nilasari, N., Hariyati, T. S., & Rahman, A. 2022. Hubungan Fungsi Manajemen Keperawatan dengan Kualitas Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Manajemen Keperawatan*.
- Nilasari, P., Tutik, R., Hariyati, S., Ode, L., & Rahman, A. (2022). TY - JOUR TI - Pengembangan Panduan Peran dan Fungsi Top Manajer Keperawatan di Rumah Sakit AU - Dewi, Asra AU - Hariyati, Rr. Tutik Sri AU - Dewi, Laurentia PY - 2021 T2 - Journal of Telenursing (JOTING) VL - 3 IS - 1 SP - 8 EP - 19 DO
- Nursalam. 2022. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Prameswari, D., & Andrianto, A. 2021. Konsep Pasien dalam Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Hukum Kesehatan Indonesia*.
- Purba, E., Putriana, A., & Pasaribu, A. R. (2023). Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD DR.
- Purba, R., dkk. 2023. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien Menggunakan Metode SERVQUAL di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan*.
- R.M. Djoelham Binjai Tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 8(1), 77–86. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v8i1.1137>
- Rahmawati, N., & Hidayah, N. 2021. Pengaruh Manajemen Keperawatan terhadap Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Klinis*.
- RUANG RAWAT INAP INTERNE LANTAI 3. *Jurnal Keperawatan Sehat Mandiri*, 1(1), 51–62.
- Sarah, Buhari, B., & Sari, R. M. (2022). Hubungan Dimensi Servqual dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap RS Bhayangkara Jambi. *Jurnal Ilmiah Ners Indonesia*, 3(1), 1–7. *SOSIAL*, 1(1), 162–177.
<https://doi.org/10.55606/jhps.v1i1.1741>
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.