

Analisis Faktor Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pambalah Batung

Patriyani¹, Yati Afianti², Hiryadi³

^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Banjarmasin

Email Penulis Korespondensi: anieermansyah@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan indikator penting mutu pelayanan rumah sakit sekaligus cerminan langsung dari kinerja perawat yang menjadi tenaga kesehatan dengan interaksi paling intensif. Di RSUD Pambalah Batung, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2023 sebesar 79,56 poin menunjukkan kategori “Baik”, namun masih terdapat kesenjangan mutu pada aspek kompetensi pelaksana. Berangkat dari kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien rawat inap serta mengidentifikasi faktor kinerja yang paling dominan berpengaruh. Penelitian menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* pada 138 pasien rawat inap yang memenuhi kriteria inklusi. Kinerja perawat diukur melalui lima dimensi utama yaitu kualitas kerja, komunikasi, ketepatan waktu, kemampuan, dan inisiatif, sedangkan kepuasan pasien dinilai dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data dianalisis menggunakan uji Chi-Square untuk hubungan bivariat dan regresi logistik untuk menentukan faktor dominan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kinerja perawat baik pada seluruh dimensi, dan sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan (80,4%). Analisis statistik membuktikan bahwa semua dimensi kinerja berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$). Inisiatif perawat muncul sebagai faktor paling dominan dengan nilai $\text{Exp}(B) = 7,719$ (CI 95% = 2,477–24,054; $p < 0,001$), yang berarti pasien delapan kali lebih berpeluang puas apabila dilayani oleh perawat dengan inisiatif tinggi. Temuan ini sejalan dengan Expectancy-Disconfirmation Theory dari Oliver yang menegaskan bahwa kepuasan timbul ketika pelayanan memenuhi atau melampaui harapan, serta memperkuat teori caring Jean Watson yang menekankan pentingnya empati, kepedulian, dan komunikasi terapeutik dalam membentuk pengalaman positif pasien. Dengan demikian, peningkatan mutu pelayanan keperawatan perlu diarahkan pada penguatan sikap proaktif, komunikasi empatik, dan perilaku caring, di samping kompetensi teknis, agar kepuasan pasien dapat semakin optimal.

Kata Kunci: Kinerja Perawat, Kepuasan Pasien, Rawat Inap

Abstract

Patient satisfaction is a crucial indicator of hospital service quality and a direct reflection of the performance of nurses, the healthcare workers with whom we interact most intensively. At Pambalah Batung Regional General Hospital, the 2023 Community Satisfaction Index (PSI) was 79.56, indicating a "Good" category. However, there are still gaps in the quality of nursing staff competency. Based on this, this study aims to analyze the relationship between nurse performance and inpatient satisfaction and identify the most dominant performance factors. The study used a quantitative design with a cross-sectional approach, involving 138 inpatients who met the inclusion criteria. Nurse performance was measured across five main dimensions: work quality, communication, punctuality, ability, and initiative. Patient satisfaction was assessed using a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Data were analyzed using the Chi-Square test for bivariate relationships and logistic regression to determine the dominant factor. The results showed that the majority of respondents rated nurse performance as good across all dimensions, and the majority of patients expressed satisfaction with nursing care (80.4%). Statistical analysis demonstrated that all performance dimensions were significantly related to patient satisfaction ($p < 0.05$). Nurse initiative emerged as the most dominant factor with an $\text{Exp}(B)$ value of 7.719 (95% CI of 2.477–24.054; $p < 0.001$), meaning patients are eight times more likely to be satisfied when served by nurses with high initiative. This finding is in line with Oliver's Expectancy-Disconfirmation Theory, which emphasizes that satisfaction arises when service meets or exceeds expectations, and reinforces Jean Watson's caring theory, which emphasizes the importance of empathy, concern, and therapeutic communication in shaping positive patient experiences. Thus, improving the quality of nursing services needs to be directed at strengthening proactive attitudes, empathetic communication, and caring behavior, in addition to technical competence, so that patient satisfaction can be optimized.

Keywords: Nurse Performance, Patient Satisfaction, Inpatient Care

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran vital dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Sebagai pusat rujukan, rumah sakit tidak hanya memberikan pelayanan rawat jalan, rawat inap, maupun gawat darurat, tetapi juga menjadi cerminan mutu pelayanan kesehatan suatu daerah. Keberhasilan pelayanan rumah sakit tidak semata-mata diukur dari keberhasilan tindakan medis, melainkan juga dari pengalaman pasien selama menjalani perawatan. Pasien menilai kualitas layanan tidak hanya berdasarkan kesembuhan, tetapi juga melalui kenyamanan, keramahan, keterampilan tenaga kesehatan, serta kecepatan dan ketepatan dalam merespons kebutuhan mereka.

Di antara seluruh tenaga kesehatan, perawat memegang peran sentral karena menjadi tenaga yang paling intensif berinteraksi dengan pasien. Perawat hadir selama 24 jam, sejak pasien masuk, menjalani perawatan, hingga persiapan pulang. Kinerja perawat yang baik akan memberikan rasa aman, nyaman, dan dihargai kepada pasien, sehingga memperkuat kepuasan mereka terhadap layanan. Kinerja perawat mencakup beberapa aspek penting, seperti kualitas kerja, kemampuan komunikasi, ketepatan waktu, kompetensi teknis, serta inisiatif dalam memberikan pelayanan. Perawat yang memiliki kinerja tinggi mampu memberikan pelayanan responsif, aman, dan bermutu, sedangkan kinerja yang buruk berpotensi menimbulkan keluhan, menurunkan kepercayaan, bahkan memengaruhi citra rumah sakit.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama mutu pelayanan rumah sakit. World Health Organization (WHO, 2020) menegaskan bahwa kepuasan pasien harus menjadi prioritas karena berkaitan erat dengan loyalitas pasien, kepatuhan terhadap pengobatan, dan keberlanjutan pelayanan kesehatan. Berbagai penelitian internasional menunjukkan bahwa negara maju memiliki tingkat kepuasan pasien lebih dari 85%, sementara di negara berkembang tingkat kepuasan masih rendah, yakni kurang dari 70%. Di Indonesia, hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sektor kesehatan tahun 2022 menunjukkan skor rata-rata 78,9 poin. Namun, bila ditinjau lebih khusus, kepuasan terhadap pelayanan keperawatan hanya mencapai 67,4%, angka yang mengindikasikan masih adanya kesenjangan kualitas layanan yang perlu diperbaiki.

Kondisi serupa juga terlihat di RSUD Pambalah Batung. Pada tahun 2024, rumah sakit ini memiliki kapasitas 241 tempat tidur rawat inap, namun hanya ditunjang oleh 93 perawat aktif. Rasio jumlah perawat dengan pasien belum memenuhi standar yang ditetapkan dalam regulasi Kementerian Kesehatan, sehingga beban kerja perawat cukup tinggi. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) RSUD Pambalah Batung tahun 2023 tercatat sebesar 79,56 poin dengan kategori “Baik”, tetapi masih belum mencapai kategori “Sangat Baik”. Hasil penilaian juga menunjukkan bahwa aspek kompetensi pelaksana menjadi titik lemah yang perlu ditingkatkan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan keperawatan sangat penting agar kepuasan pasien dapat lebih optimal.

Secara teori, mutu pelayanan kesehatan dapat dijelaskan melalui model Donabedian (1980) yang membagi mutu menjadi tiga aspek: struktur, proses, dan hasil. Struktur mencakup fasilitas, sumber daya manusia, dan sarana pendukung; proses meliputi bagaimana pelayanan diberikan; dan hasil mencakup kepuasan serta kondisi kesehatan pasien. Dalam konteks ini, perawat merupakan komponen penting dalam aspek proses yang sangat menentukan hasil, termasuk kepuasan pasien. Selain itu, teori caring Jean Watson (2008) menekankan bahwa kepedulian, empati, dan keterlibatan perawat menjadi inti pelayanan keperawatan. Dengan demikian, kepuasan pasien akan meningkat bila perawat tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga menunjukkan sikap peduli, empatik, dan inisiatif dalam pelayanan.

Lebih jauh, teori Expectancy-Disconfirmation (Oliver, 1980) juga relevan dalam menjelaskan kepuasan pasien. Menurut teori ini, kepuasan muncul ketika pelayanan yang

diterima sesuai atau melebihi harapan pasien. Bila kinerja perawat baik—dilihat dari kualitas kerja, komunikasi, ketepatan waktu, kemampuan, dan inisiatif—maka pasien cenderung merasa puas. Sebaliknya, pelayanan yang tidak sesuai harapan akan menimbulkan ketidakpuasan meskipun dari sisi medis penanganan telah sesuai standar.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa perilaku caring, komunikasi terapeutik, ketepatan waktu, dan kemampuan teknis perawat berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Namun, pada kenyataannya, di RSUD Pambalah Batung masih terdapat kesenjangan, baik dari sisi rasio tenaga perawat, kompetensi pelaksana, maupun pencapaian kepuasan pasien. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya penelitian lebih mendalam untuk menganalisis hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien, serta mengidentifikasi faktor kinerja perawat yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: (1) bagaimana gambaran kinerja perawat di ruang rawat inap RSUD Pambalah Batung; (2) bagaimana tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Pambalah Batung; (3) apakah terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien; dan (4) faktor kinerja perawat manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pambalah Batung, sekaligus mengidentifikasi faktor kinerja yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, hasil penelitian dapat memperkaya khasanah ilmu keperawatan, khususnya dalam manajemen pelayanan kesehatan dan mutu keperawatan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya. Secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen RSUD Pambalah Batung untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Bagi perawat, penelitian ini memberikan wawasan mengenai pentingnya aspek kinerja dalam menentukan kepuasan pasien, sehingga dapat menjadi motivasi untuk meningkatkan kompetensi teknis maupun non-teknis. Sementara itu, bagi institusi pendidikan, penelitian ini dapat menjadi literatur tambahan dalam pembelajaran terkait praktik keperawatan dan manajemen mutu pelayanan kesehatan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan cross sectional, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu waktu tertentu untuk menganalisis hubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Pambalah Batung.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap di RSUD Pambalah Batung. Sampel ditentukan dengan kriteria inklusi, yaitu pasien yang dirawat minimal 2 hari, dalam kondisi sadar, dapat berkomunikasi dengan baik, dan bersedia menjadi responden. Jumlah sampel dihitung menggunakan aplikasi G*Power sehingga diperoleh sebanyak 138 responden.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kinerja perawat yang mencakup lima dimensi: kualitas kerja, komunikasi, ketepatan waktu, kemampuan, dan inisiatif. Variabel dependen adalah kepuasan pasien.

Instrumen penelitian berupa kuesioner kinerja perawat yang dimodifikasi dari penelitian sebelumnya (Simorangkir, 2019; teori Mitchell dan Sedarmayanti) serta kuesioner kepuasan pasien yang diadaptasi dari model SERVQUAL. Instrumen ini telah diuji validitas dan reliabilitasnya, dengan nilai Cronbach's Alpha >0,5 pada seluruh item.

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terstruktur menggunakan kuesioner kepada pasien, didukung dengan data sekunder dari dokumen rumah sakit.

Analisis data meliputi:

- 1) Univariat, untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi setiap variabel.
- 2) Bivariat, menggunakan uji Chi-Square untuk mengetahui hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien.
- 3) Multivariat, menggunakan regresi logistik untuk mengidentifikasi faktor dominan kinerja perawat yang memengaruhi kepuasan pasien.

Penelitian ini memperhatikan prinsip etika penelitian, yaitu menghargai otonomi responden dengan memberikan penjelasan penelitian dan informed consent, menjamin kerahasiaan data pribadi, serta telah mendapatkan persetujuan etik dari komite etik penelitian kesehatan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Variabel	f	%
1	Usia		
	Dewasa Awal(18-40 tahun)	50	36,2
	Dewasa Akhir (40-60 tahun)	88	63,8
	Lansia	0	0
	Total	138	100,0
2	Jenis Kelamin		
	Perempuan	64	46,4
	Laki-laki	74	53,6
	Total	138	100,0
3	Pendidikan		
	Dasar (SD-SMA)	101	73,2
	Atas (Diploma-Perguruan tinggi)	37	26,8
	Total	138	100,0

Mayoritas responden berada pada kelompok usia dewasa akhir (40–60 tahun) sebesar 63,8%. Jenis kelamin responden lebih banyak laki-laki (53,6%) dibanding perempuan (46,4%). Tingkat pendidikan sebagian besar responden berada pada kategori pendidikan dasar (SD–SMA) sebanyak 73,2%.

Tabel 2. Distribusi Kualitas Kerja, Komunikasi, Ketepatan Waktu, Kemampuan, Inisiatif Dan Kepuasan Pasien

No	Variabel	f	%
1	Kualitas Kerja		
	Tidak Baik	30	21,7
	Baik	108	78,3
	Total	138	100,0
2	Komunikasi		
	Tidak Baik	17	12,3
	Baik	121	87,7
	Total	138	100,0

No	Variabel	f	%
3	Ketepatan Waktu		
	Tidak Baik	31	22,5
	Baik	107	77,5
	Total	138	100,0
4	Kemampuan		
	Tidak Baik	33	23,9
	Baik	105	76,1
	Total	138	100,0
5	Inisiatif		
	Tidak Baik	20	14,5
	Baik	118	85,5
	Total	138	100,0
6	Kepuasan Pasien		
	Tidak Baik	27	19,6
	Baik	111	80,4
	Total	138	100,0

Sebagian besar responden menilai kinerja perawat baik pada semua dimensi, yaitu kualitas kerja (78,3%), komunikasi (87,7%), ketepatan waktu (77,5%), kemampuan (76,1%), dan inisiatif (85,5%). Tingkat kepuasan pasien juga dominan pada kategori baik, yaitu 80,4%.

Tabel 3. Korelasi Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien

Kinerja Perawat	Kepuasan Pasien	Kategori		Total (N)	χ^2	p-Value	OR (95% CI)
		Tidak Puas	Puas				
Kualitas Kerja							
	Tidak Baik	10	20	30	4,617	0.032	2,676 (1,086 ; 6,709)
	Baik	17	91	108			
Komunikasi							
	Tidak Baik	7	10	17	5,754	0.044	3,535 (1,202;10,393)
	Baik	20	101	121			
Ketepatan Waktu							
	Tidak Baik	11	20	31	6,438	0.011	3,128 (1,262 ; 7,752)
	Baik	16	91	107			
Kemampuan							
	Tidak Baik	12	21	33	7,777	0,005	3,429 (1,400 ; 8,395)
	Baik	15	90	105			
Inisiatif							
	Tidak Baik	11	9	20	18,662	0.000	7,792 (2,79 ;21,750)
	Baik	16	102	118			

Seluruh dimensi kinerja perawat memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p < 0,05$). Inisiatif perawat memiliki odds ratio (OR) tertinggi yaitu 7,792, yang berarti pasien delapan kali lebih berpeluang merasa puas jika dilayani oleh perawat dengan inisiatif tinggi.

Tabel 4. Regresi Logistik (Pemodelan Akhir)

Variabel	B	S.E.	Wald	P Value	Exp(B)	95%CI for EXP(B)	
						Low	Up
Konstanta	-3,333	1,008	10,939	,001	,036		
Kualitas_kerja Tidak Baik	1,348	,552	5,962	,015	3,850	1,305	11,360
Baik							
Komunikasi Tidak Baik	1,402	,651	4,630	,031	4,062	1,133	14,564
Baik							
Kemampuan Tidak Baik	1,452	,523	7,698	,006	4,272	1,532	11,916
Baik							
Inisiatif Tidak Baik	2,044	,580	12,418	,000	7,719	2,477	24,054
Baik							

Hasil analisis multivariat bahwa inisiatif perawat merupakan faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pasien ($\text{Exp}(B) = 7,719$; $p < 0,001$), disusul oleh kemampuan, komunikasi, dan kualitas kerja.

PEMBAHASAN

Penelitian ini menemukan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pambalah Batung secara umum berada pada kategori baik. Mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang mereka terima, meskipun masih terdapat sebagian kecil yang merasa tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa perawat memainkan peran yang sangat penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit, mengingat interaksi perawat dengan pasien berlangsung intensif sejak pasien masuk hingga keluar dari perawatan.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa seluruh dimensi kinerja perawat—kualitas kerja, komunikasi, ketepatan waktu, kemampuan, dan inisiatif—berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Temuan ini memperkuat teori Donabedian (1980) yang menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh struktur, proses, dan hasil, di mana proses pelayanan perawat sangat menentukan hasil berupa kepuasan pasien. Dengan demikian, kualitas kerja perawat yang ditunjukkan melalui ketelitian, ketepatan, serta profesionalisme tindakan berperan langsung dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap layanan yang diterima. Disimpulkan bahwa kondisi ini dapat dipahami karena pasien cenderung menilai pelayanan keperawatan secara menyeluruh, tidak hanya berdasarkan keterampilan teknis, tetapi juga sikap dan perhatian yang ditunjukkan perawat. Dalam konteks RSUD Pambalah Batung, dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja perawat menjadi salah satu aspek pelayanan yang paling dirasakan langsung oleh pasien. Berdasarkan observasi lapangan, perawat menunjukkan kepatuhan terhadap standar prosedur dalam tindakan keperawatan, seperti pemberian obat, pemeriksaan tanda vital, dan pemantauan kondisi pasien. Pasien merespons hal ini secara positif karena merasa dirawat secara profesional, aman, dan terarah. Selain itu, tindakan perawat yang dilakukan dengan perhatian terhadap kenyamanan pasien, seperti memperhatikan posisi tubuh pasien, menjaga privasi saat melakukan tindakan, dan menjelaskan prosedur sebelum pelaksanaan, memberikan kontribusi besar terhadap terciptanya kepuasan pasien.

Komunikasi juga muncul sebagai aspek penting yang memengaruhi kepuasan pasien. Pasien merasa lebih dihargai ketika perawat mampu memberikan penjelasan yang jelas, mendengarkan keluhan dengan empati, dan berinteraksi secara ramah. Temuan ini sejalan dengan teori caring Jean Watson (2008) yang menekankan bahwa kepedulian dan empati merupakan inti hubungan terapeutik perawat-pasien. Penelitian Listia Sundari et al. (2024) pun memperlihatkan bahwa komunikasi terapeutik terbukti meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Temuan ini menjelaskan bahwa keberhasilan komunikasi perawat di rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh seberapa banyak informasi yang diberikan, tetapi seberapa jelas dan mudah dipahami informasi tersebut oleh pasien. Dalam kondisi rumah sakit yang memiliki beragam latar belakang pasien, kemampuan perawat untuk menyampaikan informasi secara efektif menjadi sangat krusial dalam membentuk persepsi mutu layanan. Ketika pasien merasa tidak bingung, tidak cemas, dan memahami perawatan yang dijalani, maka kepuasan terhadap pelayanan akan meningkat secara signifikan.

Ketepatan waktu juga terbukti berhubungan dengan kepuasan pasien. Pasien yang mendapatkan pelayanan tepat waktu, baik dalam pemberian obat maupun tindakan medis, lebih cenderung merasa puas. Hal ini konsisten dengan Customer Satisfaction Theory dari Heskett et al. (1994) yang menekankan pentingnya ketepatan waktu dalam menciptakan pengalaman positif. Penelitian Veriasari et al. (2024) juga menunjukkan bahwa response time perawat di IGD memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. disimpulkan bahwa ketepatan waktu bukan hanya hasil dari kemampuan individu perawat, tetapi juga dipengaruhi oleh sistem kerja, jumlah tenaga yang memadai, dan sarana penunjang yang tersedia. Ketika tim keperawatan bekerja secara terkoordinasi, serta didukung oleh lingkungan kerja yang efisien, maka daya tanggap terhadap kebutuhan pasien dapat dijaga secara konsisten.

Kemampuan perawat, baik teknis maupun profesional, turut memengaruhi kepuasan pasien. Pasien merasa lebih aman dan percaya ketika dilayani oleh perawat yang kompeten. Temuan ini sejalan dengan teori kompetensi Benner (1984) yang menjelaskan bahwa peningkatan keterampilan dan pengalaman perawat berdampak pada mutu pelayanan. Penelitian Ben Natan et al. (2013) juga menemukan bahwa pasien lebih puas ketika dilayani oleh perawat dengan pelatihan dan kompetensi yang tinggi. Temuan itu didapatkan bahwa kemampuan perawat sangat dihargai oleh pasien, terutama dalam situasi ketika pasien membutuhkan tindakan cepat dan akurat. Perawat yang mampu menangani berbagai kondisi pasien, baik dalam keadaan normal maupun darurat, dengan tenang dan profesional, lebih dipercaya oleh pasien dan keluarga. Pasien merasa nyaman ketika tindakan dilakukan secara hati-hati, disertai penjelasan yang jelas, dan tetap mempertahankan kenyamanan pasien selama proses keperawatan berlangsung. Selanjutnya, dapat disimpulkan juga bahwa kemampuan perawat sangat dipengaruhi oleh lingkungan kerja, pengalaman profesional, serta pelatihan yang berkelanjutan. Perawat yang lebih senior dan telah mengikuti berbagai pelatihan cenderung menunjukkan ketenangan, presisi, dan profesionalisme yang lebih tinggi dalam menangani pasien dibandingkan perawat yang masih baru dalam praktik klinis.

Temuan paling menonjol adalah inisiatif perawat yang terbukti menjadi faktor dominan dengan odds ratio sebesar 7,7, yang artinya pasien delapan kali lebih puas bila dilayani oleh perawat yang menunjukkan inisiatif tinggi. Inisiatif tercermin dalam sikap proaktif perawat, seperti memberikan bantuan tanpa diminta, menanyakan kebutuhan pasien secara berkala, serta memberi edukasi tambahan kepada pasien dan keluarga. Temuan ini mendukung Proactive Behavior Theory Parker (2000) yang menekankan bahwa perilaku proaktif memungkinkan individu memberikan pelayanan lebih cepat dan antisipatif. Penelitian McCloughen et al. (2016) juga memperkuat hasil ini dengan menyatakan bahwa inisiatif perawat meningkatkan pengalaman positif pasien. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa inisiatif perawat

memiliki kekuatan unik karena menyentuh aspek kemanusiaan yang sangat dalam. Dalam budaya lokal Kalimantan Selatan, nilai-nilai sosial seperti kepedulian dan kekeluargaan sangat dijunjung tinggi. Sementara aspek teknis dipersepsikan sebagai kewajiban profesional, perilaku inisiatif menunjukkan kerelaan untuk memberi lebih. Temuan ini mempertegas pentingnya penguatan nilai-nilai humanistik dalam praktik keperawatan untuk mencapai mutu layanan yang lebih tinggi dan memuaskan.

Hasil penelitian ini juga memperlihatkan bahwa karakteristik responden seperti usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan tidak memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien lebih ditentukan oleh pengalaman pelayanan dibandingkan faktor demografis. Teori Expectancy-Disconfirmation (Oliver, 1980) menjelaskan fenomena ini, bahwa kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melampaui harapan pasien. Analisis peneliti menilai bahwa perbedaan karakteristik responden tidak terlalu berpengaruh karena pada dasarnya semua pasien memiliki ekspektasi yang sama, yaitu pelayanan cepat, ramah, dan profesional.

Secara umum, hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Antonio et al. (2024), Noviyani & Viwattanakulvanid (2024), serta Rachmawaty et al. (2025), yang menemukan bahwa perilaku caring, komunikasi efektif, dan konsistensi pelayanan perawat merupakan faktor penting pembentuk kepuasan pasien. Namun, penelitian Jenkinson et al. (2002) berbeda dengan menyatakan bahwa kepuasan pasien tidak selalu identik dengan mutu pelayanan, karena kepuasan dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti fasilitas dan sistem manajemen rumah sakit. Analisis peneliti menekankan bahwa dalam konteks RSUD Pambalah Batung, faktor internal berupa kinerja perawat lebih berperan dalam membentuk kepuasan dibandingkan faktor eksternal, karena pasien lebih sering berinteraksi langsung dengan perawat dibanding dengan aspek manajerial.

Temuan penelitian ini memberikan implikasi penting. Upaya peningkatan mutu pelayanan keperawatan sebaiknya tidak hanya fokus pada kompetensi teknis, tetapi juga menekankan pada aspek non-teknis seperti komunikasi empatik dan sikap proaktif. Program pelatihan berkelanjutan, reward system berbasis kinerja, dan supervisi dengan menekankan inisiatif perawat perlu diterapkan untuk meningkatkan mutu layanan. Analisis peneliti menambahkan bahwa jika budaya inisiatif dapat dikembangkan secara konsisten, maka keterbatasan jumlah tenaga keperawatan dapat diimbangi dengan pelayanan yang lebih humanis dan responsif, sehingga kepuasan pasien tetap terjaga dan bahkan meningkat.

4. KESIMPULAN

Dari hasil dan pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Pambalah Batung berada pada kategori baik, dengan mayoritas pasien menyatakan puas terhadap pelayanan perawat.
- 2) Karakteristik pasien (usia, jenis kelamin, pendidikan) tidak berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien, sehingga kepuasan lebih ditentukan oleh kinerja perawat.
- 3) Terdapat hubungan signifikan antara kinerja perawat (kualitas kerja, komunikasi, ketepatan waktu, kemampuan, dan inisiatif) dengan kepuasan pasien.
- 4) Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa inisiatif perawat merupakan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien, dengan odds ratio 7,719.

5. DAFTAR PUSTAKA

Aiken, L. H., Clarke, S. P., & Sloane, D. M. (2003). Hospital staffing, organization, and quality of care: Cross-national findings. *International Journal for Quality in Health Care*, 15(1), 50–58. <https://doi.org/10.1093/intqhc/15.1.50>

- Antonio, S., Nurjannah, I., & Hidayati, R. (2024). Caring behavior of nurses and patient satisfaction in public hospitals. *Journal of Nursing Care Quality*, 39(2), 145–152.
- Benner, P. (1984). *From novice to expert: Excellence and power in clinical nursing practice*. Addison-Wesley.
- Ben Natan, M., Kabaha, A., & Shamali, M. (2013). Patients' satisfaction with the quality of nursing care. *Journal of Nursing Management*, 21(5), 634–639. <https://doi.org/10.1111/jonm.12038>
- Donabedian, A. (1980). *Explorations in quality assessment and monitoring: Vol. I. The definition of quality and approaches to its assessment*. Health Administration Press.
- Heskett, J. L., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1994). *The service profit chain: How leading companies link profit and growth to loyalty, satisfaction, and value*. Free Press.
- Jenkinson, C., Coulter, A., & Bruster, S. (2002). The Picker Patient Experience Questionnaire: Development and validation using data from in-patient surveys in five countries. *International Journal for Quality in Health Care*, 14(5), 353–358. <https://doi.org/10.1093/intqhc/14.5.353>
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692–724. <https://doi.org/10.2307/256287>
- Listia Sundari, A., Wibowo, A., & Pratiwi, R. (2024). The effect of therapeutic communication on patient satisfaction in hemodialysis unit. *Nursing Journal of Indonesia*, 12(1), 25–33.
- McCloughen, A., O'Brien, L., & Jackson, D. (2016). Nurses' proactive patient care behaviors: A qualitative study. *Journal of Clinical Nursing*, 25(17–18), 2573–2582. <https://doi.org/10.1111/jocn.13315>
- Noviyani, R., & Viwattanakulvanid, P. (2024). Patient satisfaction and nursing service quality: Evidence from Indonesian hospitals. *Asian Journal of Nursing Research*, 8(2), 87–95.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Parker, S. K. (2000). From passive to proactive motivation: The importance of flexible role orientations and role breadth self-efficacy. *Applied Psychology*, 49(3), 447–469. <https://doi.org/10.1111/1464-0597.00025>
- Pearson, J. C., & Nelson, P. E. (2000). *An introduction to human communication: Understanding and sharing*. McGraw-Hill.
- Rachmawaty, R., Yusuf, A., & Ahmad, L. O. (2025). The impact of nursing service quality on patient satisfaction in inpatient wards. *International Journal of Nursing Practice*, 31(1), e13245.
- Simorangkir, D. (2019). *Pengaruh kinerja perawat terhadap kepuasan pasien di rumah sakit umum*. Universitas Sumatera Utara.
- Veriasari, D., Safitri, Y., & Hidayat, M. (2024). Response time of emergency nurses and patient satisfaction. *Journal of Emergency Nursing*, 50(1), 55–62.
- Watson, J. (2008). *Nursing: The philosophy and science of caring*. University Press of Colorado.
- World Health Organization. (2020). *Delivering quality health services: A global imperative for universal health coverage*. WHO Press.