

PENGARUH DAYA TANGGAP DAN EMPATI PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD dr.H.L.M BAHARUDDIN,M.KES

The Influence of Nurse Responsiveness and Empathy on Patient Satisfaction Levels in the Inpatient Ward of dr. H.L.M Baharudin, M.Kes

Tetlisna, Wa Ode Megasari, Dewi Kurniati Aifu
Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Karya Persada Muna

Corresponding Author: Tetlisna

Email : tetlisnateti@gmail.com

Info Artikel

Diterima: 11.11.2025

Terbit: 09.12.2025

Abstract

Background: Patient satisfaction is the result of patients' assessment of healthcare services by comparing their expectations with the reality of the services received.

Objective: To identify the influence of nurses' responsiveness and empathy on patient satisfaction levels in the inpatient ward of dr. H.L.M Baharudin Regional Public Hospital.

Method: This study involved 55 inpatients at RSUD dr. H.L.M Baharudin on May 22, 2025. The sampling technique used was accidental sampling, and data were analyzed using multiple linear regression with T-test and F-test.

Results: The findings indicate a significant influence of nurses' responsiveness and empathy on patient satisfaction levels, with a p-value 0.000 (< 0.05).

Recommendation: The results of this study can provide insights and input regarding the influence of nurses' responsiveness and empathy on inpatient satisfaction, which can help improve and maintain the quality of hospital services and enhance inpatient satisfaction.

Keywords: Patient satisfaction; responsiveness; empathy

Abstrak

Latar Belakang : Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima.

Tujuan : Untuk mengidentifikasi pengaruh daya tanggap dan empati perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dr.H.L.M Baharudin,M.Kes.

Metode Penelitian : Penelitian ini dilakukan terhadap 55 orang pasien di ruang rawat inap Rsud dr.H.L.M Baharuddin,M.Kes pada tanggal 22 Mei 2025. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *accidental sampling* dengan analisis bivariat regresi linier berganda uji T dan uji F.

Hasil Penelitian : Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh signifikan antara daya tanggap dan empati perawat terhadap tingkat kepuasan pasien dengan nilai (p value 0,000 $< 0,05$).

Saran : Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan bahan masukan tentang pengaruh daya tanggap dan empati perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan di Rumah Sakit dan meningkatkan tingkat kepuasan pasien rawat inap.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, daya tanggap, empati

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan suatu sarana kesehatan yang berfungsi melaksanakan pelayanan kesehatan rujukan fungsi medik spesialistik yang mempunyai fungsi utama menyediakan dan menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Bannepadang *et al*, 2023).

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan (Budhiana *et al*, 2023). Dengan memberikan respon daya tanggap dan empati yang tinggi kepada pasien akan menimbulkan kepuasan pada setiap pasien (Tarmizi *et al*, 2023).

Menurut data WHO (*World Health Organization*) tahun 2021 Swedia merupakan negara dengan tingkat kepuasan pasien tertinggi di dunia dengan indeks kepuasan 92,37%, dan tingkat kepuasan terendah terdapat pada negara Kenya dan India dengan indeks kepuasan 40,4% dan 34,4%. Penelitian yang dilakukan Imelda dkk, 2023 menyatakan tingkat kepuasan di Indonesia 80% pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi kesehatan, sedangkan pasien yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan sebanyak 20%.

Data Kabupaten Muna tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan mencapai baik dan merasa puas sebanyak 13,5% dan responden yang mengatakan kurang baik dan merasa kurang puas sebanyak 42,3% (M Rahma Febriant *et al*, 2024).

Rumah Sakit Umum Daerah dr.H.L.M Baharudin,M.Kes merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Muna dengan jumlah kunjungan pasien pada tahun 2022 sebanyak 4.151 orang, pada tahun 2023 sebanyak 3.830 dan di tahun 2024 pengunjung berkurang dengan jumlah 3.152 pasien, sedangkan di tahun 2025 dari Januari-februari sebanyak 750 orang.

Pelayanan keperawatan sebagai alat ukur atau indikator dari kualitas pelayanan kesehatan dan menjadi salah satu penentu citra instansi pelayanan kesehatan di masyarakat, mutu pelayanan keperawatan sendiri dilihat dari kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Irsyad *et al*, 2024). Tujuan dari pelayanan keperawatan adalah untuk meningkatkan derajat kesehatan dan kemampuan masyarakat secara menyeluruh dalam memelihara kesehatannya untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal secara mandiri, sehingga pelayanan kesehatan sebaiknya tersedia, dapat dijangkau, dan dapat diterima oleh semua orang (Banunaek *et al*, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh (Herdas *et al*, 2024) tentang pelayanan perawat Provinsi Sulawesi Tenggara belum terpenuhi dimana indikator kepuasan pasien pada tahun 2021 yaitu 80,86%, 2022 mencapai 74,98 %, dan pada tahun 2023 menurun menjadi 73,10%. Dari Importance Performance Analysis ditemukan bahwa 5 (lima) dimensi yang mempengaruhi kepuasan pasien yang merupakan kelemahan dalam kualitas pelayanan rawat inap di Provinsi Sulawesi Tenggara yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) (Purba *et al*, 2023).

Berdasarkan observasi awal di Rumah Sakit Umum Daerah dr.H.L.M Baharudin,M.Kes peneliti kerap mendengar keluhan tentang pelayanan perawat yang kurang simpatik seperti sikap yang judes terhadap pasien maupun keluarga pasien, kurangnya perhatian yang diberikan perawat terhadap pasien. Sebagian besar pasien menyatakan ketidakpuasan pasien dalam hal perawat memberikan respon dan tanggapan terhadap keluhan yang dialami pasien dan perawat memilih-milih dalam bersikap terhadap pasien dan keluarganya.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah kuantitatif observasional dengan pendekatan (*cross-sectional survey*) dan analisis regresi linier berganda untuk melihat pengaruh variabel bebas (daya tanggap dan empati) terhadap variabel terikat kepuasan pasien (Rogate Br Tobing *et al*, 2023). Populasi dalam penelitian ini sebanyak 750 pasien rawat inap bulan Januari-februari 2025. Adapun pengambilan sampel yaitu menggunakan *accidental sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel dengan cara memilih siapa yang kebetulan dijumpai untuk dijadikan sampel dengan menggunakan rumus *slovin* tingkat keteletian 0,13 dengan jumlah sampel sebesar 55 orang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Tabel 1. Hasil Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	n	%
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	29	52,7
	Perempuan	26	47,3
	Total	55	100
2.	Usia		
	15 - 26 Tahun	3	5,5
	25 - 59 Tahun	44	80,0
	60 - 74 Tahun	8	14,5
	Total	55	100
3.	Pendidikan Terakhir		
	SD	17	30,9
	SMP	6	10,9
	SMA	19	34,5
	SI	13	23,6
	Total	55	100
4.	Pekerjaan		
	IRT	4	7,3
	Petani	18	32,7
	Wiraswasta	20	36,4
	PNS	13	23,6
	Total	55	100

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel di atas bahwa dari 55 jumlah responden terdapat 29 (52,7) persen responden berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 26 (47,3) persen responden yang berjenis kelamin perempuan. Karakteristik usia sebagian besar responden berusia 25-59 tahun sebanyak 44 (80,0) persen sedangkan yang paling sedikit berusia 15-26 tahun dengan jumlah 3(5,5) persen. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan yang terbanyak SMA sebesar 19 orang (34,5) persen dan yang sedikit responden tingkat pendidikan SMP dengan jumlah 6 orang(10,9) persen. Karakteristik responden yang memiliki pekerjaan wiraswasta sebanyak 20 orang (36,4) persen dan yang paling sedikit IRT dengan jumlah 4 orang (7,3) persen.

Tabel 2. Jawaban Responden Berdasarkan Dimensi Kepuasan Pasien

No	Kepuasan Pasien	n	%
1.	Kurang puas	34	61,8
2.	Puas	21	38,2
	Total	55	100

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi kepuasan pasien responden yang merasa kurang puas sebesar 34 (61,8) persen dan yang merasa puas 21 (38,2) persen.

Tabel 3. Uji T Pengaruh Daya Tanggap Dan Empati Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

	Coefficients			<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
	1.489	.279		5.346	.000
Daya tanggap	108	.137	109	1,787	.435
Empati	.029	.134	.030	1,214	.831

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien karena t hitung $1,787 > t$ tabel $1,674$ dan H_a diterima, H_o ditolak. Variabel empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien karena t hitung $1,214 < t$ tabel $1,647$ H_o diterima H_a ditolak.

Tabel 4. Uji F Pengaruh Daya Tanggap Dan Empati Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

	ANOVA				
	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
<i>Regression</i>	36.271	2	18.136	9.715	.000 ^a
<i>Residual</i>	97.074	52	1.867		
<i>Total</i>	133.345	54			

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel 5.8 menunjukkan nilai F hitung sebesar $9,715$ dengan nilai signifikan $0,000$, dimana nilai signifikansi lebih kecil dari α $0,05$ atau $0,000 < 0,05$ sehingga menyatakan bahwa daya tanggap dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien sehingga H_a diterima dan H_o ditolak.

B. Pembahasan

Pada bagian tabel 1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, diperoleh hasil 29 (52,7) orang laki-laki dan 26 (47,3) perempuan. Pada bagian karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat bahwa rentang usia 15-26 tahun sebesar 3 (5,5%), di ikuti rentang usia 26-59 tahun sebesar 44 (80,0%) dan rentang usia 60-74 tahun sebanyak 8 (14,5%). Pada karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat bahwa responden yang berpendidikan SMA lebih banyak yaitu sekitar 19 (34,5%) dari jumlah responden, sedangkan responden berpendidikan SD sebanyak 17 (30,9%), di ikuti responden berpendidikan SI sebesar 13 (23,6%) dan responden yang paling sedikit dengan tingkat pendidikan SMP sebesar 6 (10,9%). Pada bagian karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang memiliki pekerjaan paling tinggi yaitu responden sebagai wiraswasta sebesar 20 (36,4%), di ikuti dengan yang memiliki pekerjaan petani sebanyak 18 (32,7%), selanjutnya yang memiliki pekerjaan PNS sebesar 13 (23,6%) dan yang paling sedikit memiliki pekerjaan sebagai IRT sebesar 4 (7,3%).

Berdasarkan tabel 2 distribusi frekuensi kepuasan pasien responden yang merasa kurang puas sebesar 34 (61,8%) dan yang merasa puas 21 (38,2%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Yunestri Mukti *et al.*, 2025) yang menyatakan ada pengaruh signifikan dari variabel daya tanggap terhadap tingkat kepuasan pasien. Sejalan dengan hasil penelitian (Shoffy 2024) menunjukkan responden yang menyatakan kurang puas sebesar 60% sedangkan merasa puas 40% terhadap daya tanggap perawat dalam pelayanan. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Tarmizi *et al.*, 2023) yang menyatakan bahwa ada pengaruh daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan analisis regresi linier berganda uji T (*parsial*) pengaruh daya tanggap dan empati terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dr.H.L.M Baharudin,.Kes dengan pengambilan keputusan menggunakan perbandingan nilai t hitung dan t tabel dengan nilai t tabel $1,674$, bila t hitung $< t$ tabel maka H_o

diterima artinya tidak ada pengaruh signifikan antara variabel independent dan dependent jika t hitung $> t$ tabel maka H_a diterima artinya ada pengaruh signifikan antar variabel. Hasil pengujian berdasarkan perhitungan SPSS di dapatkan nilai variabel t hitung daya tanggap sebesar $1,787 > t$ tabel $1,674$ yang artinya H_a diterima dan H_o ditolak ada pengaruh signifikan antara variabel daya tanggap terhadap variabel kepuasan pasien di ruang rawat inap. Hasil uji variabel empati dengan t hitung $1,214 < t$ tabel $1,674$ yang artinya H_a ditolak dan H_o di terima tidak ada pengaruh signifikan antara variabel empati terhadap variabel kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda uji F pengaruh daya tanggap dan empati terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dr.H.L.M Baharudin,M.Kes dengan pengambilan keputusan menggunakan nilai signifikan α $0,05$ jika nilai signifikan $> 0,05$ maka H_o diterima H_a ditolak artinya tidak ada pengaruh signifikan antar variabel , jika nilai signifikan $< 0,05$ maka H_a diterima H_o ditolak artinya ada pengaruh yang signifikan antar variabel. Hasil pengujian berdasarkan SPSS di dapatkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak yang artinya ada pengaruh signifikan antara variabel daya tanggap dan empati terhadap variabel kepuasan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uji T (*parsial*) yang dilakukan menunjukan bahwa pengambilan keputusan dengan membandingkan nilai t tabel dengan t hitung, dengan nilai t tabel $1,674$. Hasil pengujian berdasarkan perhitungan SPSS di dapatkan nilai variabel t hitung daya tanggap sebesar $1,787 > t$ tabel $1,674$ yang artinya ada pengaruh signifikan antara variabel daya tanggap terhadap variabel kepuasan pasien. Hasil uji variabel empati dengan t hitung $1,214 < t$ tabel $1,674$ yang artinya tidak ada pengaruh signifikan antara variabel empati terhadap variabel kepuasan pasien. Berdasarkan uji F yang di dapatkan hasil nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga memberikan keputusan bahwa variabel independen (daya tanggap dan empati) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan pasien).

B. Saran

Hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi salah satu informasi dan referensi yang berguna bagi para perawat, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan pasien di Rumah Sakit. Bagi peneliti selanjutnya daya tanggap dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan hendaknya peneliti selanjutnya meneliti variabel independen yang lain seperti pengaruh biaya, jarak, perlengkapan dan lainnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi didalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Bannepadang, Catherina, Olgrid Algarini Allo, Sekolah Tinggi, Ilmu Kesehatan, and Tana Toraja. 2023. "Hubungan Penerapan Model Praktik Keperawatan Profesional Dengan Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Elim Rantepao Tahun 2023 * Correspondent Author : Yahya Handayani."
- Banunaek, Christo Deksan, Yustina Ertie Pravitasmara Dewi, and Roos Kitie Andadari. 2021. "Dilema Etik Pada Profesionalisme Perawat Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan." *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan* 4(2): 110–20. doi:10.32584/jkkm.v4i2.1143.
- Budhiana, Johan, Alin Elitian, Program Studi, Sarjana Keperawatan, Sekolah Tinggi, Ilmu Kesehatan, Sekolah Tinggi, Ilmu Kesehatan, dan Pelayanan Keperawatan. 2023. "Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsud Pelabuhan Ratu Kabupaten Sukabumi." 12(1): 87–92.
- Imelda, Lasa, and Salesman Frans. 2023. "Chmk Nursing Scientific Journal Volume 5 Nomor 1, Januari 2021." 5.
- Irsyad, Muhammad, Mahasiswa Program, Studi S2, Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan, Helvetia Thomson, P Nadapdap, et al. 2024. "Analisis Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Omni Cikarang Tahun 2021." *Jig* 2(2): 53–60.
- M, Rahma Febrianti, La Ode Muhamad Sety, and Agnes Mersatika Hartoyo. 2024. "Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan." *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan (Jakk-Uho)* 5(2): 238–47.

- Purba, Erlindai, Angelia Putriana, and Afifah Roselini Pasaribu. 2023. "Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD DR. R.M. Djoelham Binjai Tahun 2022." *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)* 8(1): 77–86. doi:10.52943/jipiki.v8i1.1137.
- Rogate Br Tobing, Indridani, Jesika Br Ginting, and Johannes Bastira Ginting. 2023. "Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Bpjs Kesehatan." *Jurnal Keperawatan Priority* 6(2): 64–73.
- Tarmizi, Ahmad, Denny Asmas, and Putri Yasmin. 2023. "Variabel Daya Tanggap Dan Empati Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada RSUD H. Abdurrahman Sayoeti Kota Jambi." *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 23(3): 3525. doi:10.33087/jiubj.v23i3.4594.