

HUBUNGAN SIKAP PROFESIONAL PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG PENYAKIT DALAM RSUD ANUTAPURA

*The Relationship Between Nurses' Professional Attitudes and Patient Satisfaction
in the Internal Medicine Ward of Anutapura Regional Hospital*

Adi Kurniawan^{1*}, Viere Allanled Siauta², Widyawati L. Situmorang³

¹Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Widya Nusantara, Palu, Indonesia

²Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Widya Nusantara, Palu, Indonesia

³Program Studi Ilmu Keperawatan, Fakultas Kesehatan, Universitas Widya Nusantara, Palu, Indonesia
e-mail*: kurniawan@uwn.ac.id

(Naskah diterima: 17/02/2026. Disetujui: 20/02/2025. Dipublikasi: 28/02/2026)

Abstrak. Sikap profesional perawat memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, dipengaruhi oleh faktor individu, lingkungan kerja, dan sistem kesehatan. Tantangan dalam interaksi perawat dan pasien dapat memengaruhi pengalaman serta hasil perawatan. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara sikap profesional perawat dan kepuasan pasien di ruang penyakit dalam RSUD Anutapura Palu. Penelitian ini menggunakan desain analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel terdiri dari 35 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data mengenai sikap profesional perawat dan kepuasan pasien dikumpulkan menggunakan kuesioner, kemudian dianalisis dengan uji chi-square. Dari 35 responden, sikap profesional perawat kategori baik dihubungkan dengan kepuasan pasien sebesar 77,8% (14 responden) dan ketidakpuasan sebesar 22,2% (4 responden). Sementara itu, sikap profesional kurang baik dihubungkan dengan kepuasan sebesar 35,3% (6 responden) dan ketidakpuasan sebesar 64,7% (11 responden). Uji statistik menunjukkan nilai probabilitas 0,011, yang mengindikasikan adanya hubungan signifikan antara sikap profesional perawat dan kepuasan pasien di ruang penyakit dalam RSUD Anutapura Palu. Terdapat hubungan antara sikap profesional perawat dengan kepuasan pasien di ruang penyakit dalam RSUD Anutapura Palu.

Kata kunci: Sikap Profesional Perawat; Kepuasan Pasien; RSUD

Abstract. Nurses' professional attitudes play a crucial role in determining patient satisfaction, influenced by individual factors, the work environment, and the healthcare system. Challenges in nurse-patient interactions can impact the experience and outcomes of care. This study aims to analyze the relationship between nurses' professional attitudes and patient satisfaction in the internal medicine ward of Anutapura Regional Hospital, Palu. This study used an analytical design with a cross-sectional approach. The sample consisted of 35 respondents selected through purposive sampling technique. Data regarding nurses' professional attitudes and patient satisfaction were collected using a questionnaire, then analyzed using the chi-square test. Of the 35 respondents, a good nurse's professional attitude was associated with patient satisfaction of 77.8% (14 respondents) and dissatisfaction of 22.2% (4 respondents). Meanwhile, a poor professional attitude was associated with satisfaction of 35.3% (6 respondents) and dissatisfaction of 64.7% (11 respondents). The statistical test showed a probability value of 0.011, indicating a significant relationship between nurses' professional attitudes and patient satisfaction in the internal medicine ward of Anutapura Regional Hospital, Palu. There is a relationship between nurses' professional attitudes and patient satisfaction in the internal medicine ward of Anutapura Regional Hospital, Palu.

Keywords: Professional Attitude of Nurses; Patient Satisfaction; Regional General Hospital

PENDAHULUAN

Permasalahan dalam sikap profesional perawat terhadap kepuasan pasien sering kali muncul akibat kombinasi faktor individu, lingkungan kerja, dan sistem kesehatan yang ada (Purba et al., 2025). Tantangan-



tantangan ini dapat memengaruhi hubungan perawat dengan pasien yang pada gilirannya berdampak pada pengalaman pasien dan hasil perawatan (Rahman et al., 2025). Penting bagi rumah sakit atau fasilitas kesehatan untuk menyediakan pelatihan yang komprehensif bagi perawat, mendukung mereka dalam manajemen waktu dan stres, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif untuk memastikan bahwa sikap profesional perawat dapat terjaga dan berdampak positif pada kepuasan pasien (Maulida et al., 2025). Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan hak setiap pasien. Hal ini mendorong para penyelenggara pelayanan kesehatan, termasuk rumah sakit, untuk terus meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan. Salah satu faktor yang paling berpengaruh dalam mutu pelayanan di rumah sakit adalah pelayanan keperawatan sehingga perawat harus mampu memberikan pelayanan kesehatan secara maksimal demi mencapai keberhasilan tujuan pembangunan kesehatan yang bergantung pada kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan (Pujiastuti et al., 2023).

Pada dasarnya, kepuasan pasien memiliki hasil yang berbeda karena berkaitan dengan harapan dan persepsi masing-masing individu. Tingkat kepuasan pasien digunakan bersama dengan ukuran lain dari kualitas pelayanan kesehatan. Kenyamanan, kesopanan, dan komunikasi yang baik akan menghasilkan kualitas layanan yang dapat memenuhi harapan pasien (Hiola et al., 2024). Kepuasan pasien bergantung pada kualitas pelayanan serta upaya yang dilakukan tenaga kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien. Suatu pelayanan dikatakan baik apabila jasa yang diberikan mampu memenuhi harapan pasien berdasarkan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima (Dewi et al., 2021). Tingkat kepuasan pasien di berbagai negara menunjukkan variasi yang cukup signifikan (Putri et al., 2024).

Berdasarkan laporan tahunan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI, 2021), target sasaran strategis tingkat kepuasan pelanggan adalah 92%, dengan target pelayanan berkualitas minimal 83% dan maksimal 100%. Survei kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kategori sangat puas.

Penelitian yang dilakukan oleh Prawiti et al. (2023) di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah menunjukkan bahwa sebagian pasien menilai perawat kurang tanggap, kurang ramah, dan kurang memperhatikan kebutuhan pasien sehingga kepuasan pasien belum sesuai harapan.

Berdasarkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan di RSUD Anutapura Palu, masyarakat beberapa kali menyampaikan keluhan terhadap pelayanan rawat inap. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun sarana dan prasarana cukup memadai, pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Profesionalisme perawat sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, terutama dalam aspek sikap, keterampilan, dan responsivitas terhadap keluhan pasien (Nengsih et al., 2022).

Penelitian Hardianty et al. (2022) menunjukkan adanya hubungan antara profesionalisme perawat dan kepuasan pasien. Rumah sakit terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien tercapai dan mampu bersaing dengan fasilitas kesehatan lainnya. Selain itu, Rachmania dan Sunaringtyas (2023) menegaskan pentingnya sikap profesional dalam memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas melalui empati, tanggung jawab, dan kejujuran. Ketidakpuasan pasien sering disebabkan oleh lambatnya respons perawat dan ketidaktepatan waktu pelayanan, yang mencerminkan kurangnya profesionalisme (Nengsih et al., 2022).

Sikap profesional merupakan perilaku yang diterapkan perawat dalam menjalankan tugas berdasarkan prinsip etik keperawatan. Sikap profesional berdampak langsung pada kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan (Herliani et al., 2023). Profesionalisme perawat merupakan konsep dasar dalam praktik keperawatan, di mana perawat bertanggung jawab dalam menerapkan prinsip etika keperawatan (Banunaek et al., 2021).

Berdasarkan hasil survei kepuasan pasien di ruang penyakit dalam RSUD Anutapura Palu periode Januari–Juli 2024, masih terdapat pasien yang tidak memperoleh penjelasan mengenai tata tertib rumah sakit maupun informasi terkait pergantian shift petugas kesehatan.

Berdasarkan studi pendahuluan melalui wawancara, sebagian pasien menyatakan tidak puas terhadap pelayanan, terutama terkait lambatnya respons perawat dan kondisi fasilitas ruangan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara sikap profesional perawat dan tingkat kepuasan pasien di ruang penyakit dalam RSUD Anutapura Palu. Secara khusus, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi sikap profesional perawat, merumuskan tingkat kepuasan pasien, serta menganalisis hubungan antara sikap profesional perawat dan kepuasan pasien.

METODE

Desain penelitian

Metode penelitian merupakan cara melakukan sesuatu secara sistematis dengan menggunakan pemikiran yang cermat untuk mencapai tujuan tertentu (Sari et al., 2023). Metode penelitian juga diartikan sebagai cara ilmiah untuk memperoleh data atau informasi sebagaimana adanya, bukan sebagaimana seharusnya, dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Priadana & Sunarsi, 2021). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain analitik dan pendekatan *cross-sectional study*, di mana peneliti melakukan observasi atau pengukuran

variabel pada satu waktu tertentu, sehingga setiap subjek hanya diobservasi satu kali dan pengukuran variabel dilakukan pada saat pemeriksaan (Sinaga & Limbong, 2019).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di ruang penyakit dalam Cendrawasih atas dan bawah RSUD Anutapura Palu pada tanggal 28 November sampai 5 Desember 2025.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan sumber data atau subjek penelitian yang diperlukan dalam suatu penelitian (Sugiyono, 2020). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di ruang penyakit dalam RSUD Anutapura Palu dalam tiga bulan terakhir. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow untuk populasi yang tidak diketahui. Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh jumlah sampel sebanyak 35 responden.

Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan representasi operasional dari suatu konsep teoretis yang dirumuskan ke dalam bentuk empiris dan terukur sehingga dapat diamati, dikumpulkan datanya, serta dianalisis secara objektif melalui penggunaan instrumen penelitian yang sesuai (Abdullah et al., 2022). Variabel independen dalam penelitian ini adalah sikap profesional perawat, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien.

Instrumen dan Pengukuran

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengungkap fenomena dengan tujuan membuktikan atau menyangkal hipotesis tertentu (Fauziyah et al., 2023). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner merupakan alat pengumpulan data berupa serangkaian pertanyaan tertulis yang disusun berdasarkan indikator variabel penelitian (Nashrullah et al., 2023). Variabel sikap profesional terdiri dari 22 item pertanyaan yang mencakup aspek caring, activism, trust, nilai profesional, dan justice. Penilaian menggunakan skala Likert dengan skor 1 = Baik dan 2 = Kurang Baik. Instrumen telah melalui uji validitas menggunakan Pearson Product Moment dan uji reliabilitas dengan Cronbach's alpha sebesar 0,965 (Rantung, 2018). Variabel kepuasan pasien diukur menggunakan 17 item pertanyaan positif dengan skala Likert, yaitu 1 = Puas dan 2 = Kurang Puas. Instrumen telah melalui uji validitas dan reliabilitas dengan nilai Cronbach's alpha antara 0,431–0,800 dan diadaptasi dari penelitian Nurdina (2020).

Prosedur Pengumpulan Data

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber pertama (Hikmawati, 2020). Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui pembagian kuesioner kepada pasien di ruang penyakit dalam RSUD Anutapura Palu. Data sekunder diperoleh dari buku, dokumen, jurnal, dan artikel yang relevan dengan topik penelitian (Ardiansyah et al., 2023).

Analisis Data

Analisis univariat bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik variabel penelitian, yaitu sikap profesional perawat sebagai variabel independen dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen, yang disajikan dalam bentuk persentase. Selanjutnya, analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel menggunakan uji *Chi-Square*. Uji ini merupakan uji nonparametrik yang mensyaratkan tidak adanya sel dengan frekuensi nol, tidak terdapat frekuensi harapan kurang dari 5 pada tabel 2×2 , serta pada tabel lebih dari 2×2 jumlah sel dengan frekuensi harapan kurang dari 5 tidak melebihi 20%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian dilakukan pada tanggal 28 November sampai 5 Desember di RSUD Anutapura Palu dengan sampel yang diambil berjumlah 35 responden. Penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada responden yang berlangsung selama satu minggu. Sebelum pemberian kuesioner, peneliti memberikan penjelasan mengenai tujuan dan manfaat penelitian. Setelah itu, peneliti meminta persetujuan atau *informed consent* agar responden yang akan diambil sebagai sampel bersedia untuk melaksanakan penelitian. Kemudian, peneliti memberikan kuesioner yang telah disiapkan oleh peneliti, yang selanjutnya akan diolah sesuai dengan teknik pengolahan data yang ada untuk memperoleh hasil sebagai berikut:

Analisa Univariat

Analisa Univariat bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Analisis tersebut dapat dilakukan untuk melihat bahwa dari masing-masing variabel, variabel bebas (Sikap profesional perawat) dan variabel terikat (Kepuasan Pasien). Dari hasil pengolahan data diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi karakteristik responden

Karakteristik Subjek	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia		
Remaja	11	31,4
Dewasa	14	40,0
Lansia	10	28,6
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	21	60,0
Perempuan	14	40,0
Pendidikan Terakhir		
SD	7	20,0
SMP	2	5,7
SMA/SMK	22	62,9
Perguruan Tinggi	4	11,4
Pekerjaan		
Tidak bekerja	19	54,3
Bekerja	16	45,7
Total	35	100,0

Berdasarkan tabel 1, dari 35 responden dalam penelitian ini, responden dengan usia 26-35 tahun sebanyak 14 orang (40,0%), responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 21 orang (60,0%), responden dengan tingkat pendidikan SMA/SMK sebanyak 22 orang (62,9%), dan responden dengan pekerjaan tertinggi tidak bekerja sebanyak 19 orang (54,3%).

Tabel 2. Distribusi frekuensi sikap profesional perawat

Sikap profesional perawat	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Baik	18	51,4
Kurang Baik	17	48,6
Total	35	100,0

Berdasarkan Tabel 2, jumlah responden dengan sikap profesional perawat kategori baik berjumlah 18 responden dengan persentase (51,4%), sedangkan sikap profesional perawat kategori kurang baik berjumlah 17 responden dengan persentase (48,6%). Distribusi responden berdasarkan kepuasan pasien di ruang penyakit dalam RSUD Anutapura Palu

Tabel 3. Distribusi frekuensi kepuasan pasien di ruang penyakit dalam RSUD Anutapura Palu

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	20	51,4
Tidak Puas	15	48,6
Total	35	100,0

Berdasarkan Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa jumlah responden dengan kepuasan pasien kategori puas berjumlah 20 responden dengan persentase (57,1), sedangkan kepuasan pasien kategori Tidak puas berjumlah 15 responden dengan persentase (42,9).

Analisa Bivariat

Analisis bivariat dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan sikap profesional perawat dan kepuasan pasien di RSUD Anutapura Palu. Pada penelitian ini digunakan uji chi-square. Uji *Chi-square* merupakan uji nonparametrik yang paling banyak digunakan. Dari penelitian ini didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Hubungan Sikap Profesional Perawat terhadap kepuasan pasien

Sikap Profesional Perawat	Kepuasan Pasien				Total		p-value
	Puas		Tidak puas		f	%	
	f	%	f	%			
Baik	14	77,8	4	22,2	18	100	0,011
Kurang baik	6	35,3	12	70,6	17	100	

Berdasarkan tabel 4.4, dari 35 responden yang menilai sikap profesional perawat, diperoleh hasil sebagai berikut: pada kategori sikap profesional baik, kepuasan pasien dalam kategori puas sebanyak 14 responden (77,8%) dan tidak puas sebanyak 4 responden (22,2%). Sementara itu, pada kategori sikap profesional kurang baik, kepuasan pasien dalam kategori puas berjumlah 6 responden (35,3%) dan tidak puas berjumlah 12 responden (70,6%). Berdasarkan hasil uji statistika dengan menggunakan uji chi-square yang disajikan pada tabel 4.4, nilai probabilitas 0,011. Oleh karena itu, p-value < 0,05, maka secara statistik terdapat hubungan sikap profesional perawat terhadap kepuasan pasien di ruang penyakit dalam RSUD Anutapura Palu.

Pembahasan

Sikap Profesional Perawat

Berdasarkan Tabel 2, jumlah responden dengan sikap profesional perawat kategori baik berjumlah 18 responden dengan persentase (51,4%), sedangkan sikap profesional perawat kategori kurang baik berjumlah 17 responden dengan persentase (48,6%).

Berdasarkan hasil asumsi peneliti berpendapat bahwa sikap profesional seorang perawat sering dianggap baik oleh pasien. Hal ini disebabkan karena perawat telah mencakup beberapa karakteristik penting, seperti keahlian teknis dan sikap empati terhadap pasien. Seorang perawat harus mengutamakan kesejahteraan pasien, memberikan perhatian penuh, dan mendengarkan keluhan mereka dengan saksama. Tugas tersebut meliputi menjaga kenyamanan pasien serta mendukung pemulihan mereka secara fisik dan emosional. Selain memberikan perawatan medis, perawat juga memiliki peran penting dalam mendengarkan keluhan pasien dengan empati.

Asumsi tersebut didukung oleh penelitian Rachmania hampir setengah responden (42,9%) memiliki sikap profesional yang baik (Rachmania & Sunaringtyas, 2023). Seseorang dikatakan sebagai perawat profesional jika perawat tersebut memiliki motivasi kerja yang baik dalam melaksanakan asuhan keperawatan (Rachmania & Sunaringtyas, 2023). Berdasarkan penelitian Banunaek mengatakan bahwa perawat berperan dalam usaha penyembuhan pasien, sikap profesional perawat sangat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien (Banunaek et al., 2021). Sejalan dengan penelitian Nengsih mengatakan bahwa masih banyaknya keluhan baik dari pasien maupun keluarganya mengenai sikap dan tindakan perawat yang kurang tepat, kurang terampil, dan lambat dalam menanggapi keluhan pasien yang mendasari pentingnya profesionalisme perawat (Nengsih et al., 2022).

Sikap merupakan salah satu bentuk respons yang menimbulkan tindakan terhadap suatu objek, baik itu bersifat positif maupun negatif (Simanihuruk et al., 2021). Profesionalisme didefinisikan sebagai konseptualisasi kewajiban, atribut, interaksi, sikap, dan perilaku peran yang dibutuhkan para profesional dalam hubungannya dengan pasien individu dan masyarakat secara keseluruhan. Karakteristik perilaku individu yang dapat mencerminkan profesionalisme perawat ialah kepedulian (*caring*), aktivisme (*activism*), kepercayaan (*trust*), nilai profesionalisme, dan keadilan (*justice*). Perawat profesional adalah perawat yang memiliki motivasi kerja yang baik dalam melaksanakan asuhan keperawatan sesuai dengan prosedur keperawatan yang baku, memiliki watak atau sifat percaya diri (*self-confidence*), kontrol diri (*self-control*), ketabahan (*stress resistance*), dan daya tahan (*hardiness*), memiliki konsep diri yang baik, berpengetahuan baik sesuai dengan kompetensinya, dan memiliki kemampuan yang baik untuk menunjang tugasnya sebagai perawat (Nengsih et al., 2022).

Kepuasan Pasien

Berdasarkan Tabel 3, menunjukkan bahwa jumlah responden dengan kepuasan pasien kategori puas berjumlah 18 responden dengan persentase (51,4), sedangkan kepuasan pasien kategori Tidak puas berjumlah 17 responden dengan persentase (48,6). Ketidakpuasan pasien yang mencapai 48,6% atau sebanyak 17 responden menunjukkan adanya potensi masalah dalam pelayanan yang diberikan. Jika tidak segera ditindaklanjuti, hal ini dapat memengaruhi reputasi pelayanan, tingkat retensi pasien, dan kemungkinan menurunkan jumlah kunjungan di masa mendatang. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi mendalam terhadap faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan untuk memastikan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan asumsi peneliti dan hasil penelitian yang diperoleh terkait kepuasan pasien, diketahui bahwa pasien merasa puas dengan sikap profesional perawat. Hal ini disebabkan karena perawat mampu menciptakan rasa percaya, kenyamanan, dan penghargaan terhadap kebutuhan pasien. Selain itu, kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh faktor teknis medis, aspek interaksi interpersonal, serta kualitas fasilitas dan lingkungan. Oleh karena itu, memuaskan pasien memerlukan berbagai upaya dan faktor yang saling berkaitan untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka terhadap pelayanan kesehatan. Pasien cenderung merasa puas ketika menerima perawatan yang tepat, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan medis sehingga meningkatkan kepuasan pasien.

Asumsi tersebut didukung oleh penelitian Sumarni mengatakan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh sensitivitas tenaga kesehatan dalam memenuhi kebutuhan pasien, dan kompetensi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan (Sumarni & Sudiro, 2019). Penelitian Engkus mengatakan bahwa memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien (Engkus, 2019). Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Kepuasan berkaitan dengan kesembuhan pasien dari sakit atau luka. Hal ini lebih berkaitan dengan konsekuensi sifat pelayanan kesehatan itu sendiri, berkaitan pula dengan sasaran dan hasil pelayanan. Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan (Vanchapo & Magfiroh, 2022). Hal tersebut menuntut penyedia layanan kesehatan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik, bukan hanya pelayanan yang sifatnya menyembuhkan penyakit, tetapi juga meliputi pelayanan yang sifatnya pencegahan (Preventif) demi memberikan kepuasan kepada pengguna jasa kesehatan serta meningkatkan kualitas hidupnya (Ricardo et al., 2024). Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan kebutuhan dan harapan. Kepuasan/ketidakpuasan pasien adalah respon pasien terhadap perilaku perawat sesuai dengan harapan pasien sedangkan ketidakpuasan pasien timbul bila hasil yang diperoleh pelayanan kesehatan tidak memenuhi harapan (Rauffudin & Astuti, 2020).

Hubungan Sikap Profesional dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 4, menunjukkan bahwa dari 35 responden yang menilai sikap profesional perawat dengan kategori baik, dengan kepuasan pasien kategori puas berjumlah 14 responden dengan persentase 77,8%, dan kepuasan pasien kategori tidak puas berjumlah 4 responden dengan persentase 22,2%. Sedangkan sikap profesional kategori kurang baik, dengan kepuasan pasien kategori puas berjumlah 6 responden dengan persentase 35,3%, dan kepuasan pasien kategori tidak puas berjumlah 11 responden dengan persentase 64,7%. Berdasarkan hasil uji statistika dengan menggunakan uji Chi-square yang disajikan ditemukan nilai probabilitas 0,011. Oleh karena itu, $p\text{-value} < 0,05$, maka secara statistik terdapat hubungan sikap profesional perawat terhadap kepuasan pasien di ruang penyakit dalam RSUD Anutapura Palu.

Sikap profesionalisme perawat memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman perawatan yang positif. Perawat yang empati dan responsif dapat meningkatkan kenyamanan, rasa aman, dan kualitas perawatan, yang secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien (Pabebang et al., 2025). Sejalan dengan penelitian Rusli yang menunjukkan bahwa kualitas komunikasi antara perawat dan pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Rusli et al., 2023).

Kualitas pelayanan keperawatan dalam menjamin dan memberikan asuhan keperawatan diperlukan adanya sikap profesional (Nengsih et al., 2022). Penelitian menunjukkan bahwa sikap profesional perawat tidak hanya mempengaruhi hubungan perawat-pasien, tetapi juga berdampak pada hasil perawatan dan kepercayaan pasien terhadap perawat (Putri & Febriani, 2021).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sikap profesional perawat di ruang penyakit dalam RSUD Anutapura Palu secara umum berada pada kategori baik. Selain itu, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang penyakit dalam RSUD Anutapura Palu juga menunjukkan kategori puas. Hasil analisis lebih lanjut menunjukkan adanya hubungan antara sikap profesional perawat dengan kepuasan pasien di ruang penyakit dalam RSUD Anutapura Palu, yang mengindikasikan bahwa semakin baik sikap profesional perawat, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Disarankan agar penelitian selanjutnya dapat mengalokasikan waktu pengumpulan data yang lebih panjang serta menambah jumlah peneliti atau enumerator, sehingga proses pengisian kuesioner dapat dilakukan secara lebih optimal tanpa membebani responden. Selain itu, instrumen penelitian perlu disederhanakan atau dilengkapi dengan penjelasan yang lebih mudah dipahami guna mengurangi waktu pengisian dan meminimalkan kesalahpahaman responden terhadap pertanyaan kuesioner. Peneliti berikutnya juga disarankan untuk menyesuaikan waktu pengambilan data dengan kondisi fisik pasien, misalnya memilih waktu saat pasien

berada dalam kondisi lebih stabil, serta melakukan koordinasi yang lebih intensif dengan perawat ruangan agar proses pengumpulan data tidak terganggu oleh tindakan keperawatan maupun kondisi kesehatan pasien yang tidak dapat dikendalikan

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Hasda, S., Taqwin, Masita, Ardiawan, K. N., et al. (2022). *Metode penelitian kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.
- Arifin, R., Fahdhienie, F., & Ariscasari, P. (2022). Analisis minat belajar dan aktivitas belajar di masa pandemi Covid-19 terhadap kualitas belajar daring siswa SMP N 2 Trumon Timur Kabupaten Aceh Selatan tahun 2021. *Jurnal Pusat Studi Pendidikan Rakyat*, 2(3), 1–10.
- Banunaek, C. D., Dewi, Y. E. P., & Andadari, R. K. (2021). Dilema etik pada profesionalisme perawat terhadap kualitas pelayanan keperawatan. *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*, 4(2), 1–11.
- Dewi, A., Eravianti, & Putri, D. K. (2021). Hubungan lama waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien di Puskesmas Lubuk Begalung. *Seminar Nasional Syedza Sainika*, 1(1), 1–10.
- Engkus. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109.
- Fauziyah, A., Sakinah, Z. A., Mariyanto, & Juansah, D. E. (2023). Instrumen tes dan non tes pada penelitian. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 8(3).
- Hardianty, Y., Ernawaty, J., & Sabrian, F. (2022). Hubungan profesionalisme perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap utama. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 6(1), 484–492.
- Herliani, V., Basit, M., & Suwardi, M. S. (2023). Hubungan pengembangan karir terhadap sikap profesional perawat di instalasi rawat inap Tulip/Kelas III RSUD Ulin Banjarmasin. *Jurnal Heal*, 10(2), 129–138.
- Hiola, D. S., Dulahu, W. Y., & Maru, A. F. A. (2024). Analisis kepuasan pasien berdasarkan pendidikan dan pekerjaan di Puskesmas Paleleh Kabupaten Buol. *Jurnal Keperawatan Sumba*, 2(2), 70–78.
- Hikmawati, F. (2020). *Metode penelitian* (4th ed.). PT RajaGrafindo Persada.
- Lubis, R. A., & Nasution, M. I. P. (2025). Penerapan upaya pengolahan kualitas data untuk meningkatkan informasi yang konsisten. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(12), 207–214.
- Maulida, H., Yusuf, M., & Haryanto, C. (2025). Analisis pengembangan sumber daya manusia tenaga kesehatan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih (RSIJCP). *Jurnal Surya Medika*, 11(2), 132–144.
- Nashrullah, M., Maharani, O., Rohman, A., Fahyuni, E. F., Nurdyansyah, & Untari, R. S. (2023). *Metodologi penelitian pendidikan* (1st ed.). UMSIDA Press.
- Nengsih, C. R., Mulyati, & Novilla, A. (2022). Sikap dalam dilema etik dan sikap profesional perawat terhadap kualitas pelayanan. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 6(1), 366–376.
- Pabebang, Y., Ambali, D. D. W., & Dim, Z. P. (2025). Hubungan sikap perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang Antorium dan Lavender Rumah Sakit Elim Rantepao tahun 2025. *LPPM: Jurnal Ilmiah Kesehatan Promotif*, 10(1), 54–67.
- Priadana, S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode penelitian kuantitatif* (1st ed.). Pascal Books.
- Pujiastuti, E., Purwadhi, & Widjaja, Y. R. (2023). Pengaruh profesionalisme dan keterampilan perawat terhadap mutu pelayanan keperawatan rumah sakit. *Journal of Healthcare Education*, 2(3), 19–27.
- Purba, R., Pratama, A. S., & Riza, S. (2025). Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja perawat di Rumah Sakit Tk II Iskandar Muda Banda Aceh. *Jurnal Sains Riset*, 15(2), 390–400.
- Putri, A., Aryawati, W., Riyanti, Aryastuti, N., & Muhani, N. (2024). Analisis kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Pemerintah RSUD Aceh Singkil. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*, 9(2), 231–247.
- Putri, T. D. E., & Febriani, N. (2021). Hubungan self-efficacy dan kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan: Literature review. *Jurnal Keperawatan Widya Gantari Indonesia*, 5(1), 37–48.
- Rachmania, D., & Sunaringtyas, W. (2023). Sikap profesional dan loyalitas kerja perawat di masa pandemi COVID-19. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 1(1), 1–13.
- Rahman, A., Sikki, N., Akbar, M. F., Renatasari, D. A., & Putri, M. T. (2025). Etika kerja dan kepuasan pasien: Studi empiris pada Rumah Sakit UNIMUS Semarang. *Jurnal Ilmu Manajemen Retail*, 6(2), 119–130.
- Rauffudin, & Astuti, E. T. (2020). Hubungan empati perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Burneh. *Fundamental and Management Nursing Journal*, 3(2), 68–74.
- Ricardo, R., Ridiyanto, & Solichin. (2024). Efektivitas pelayanan puskesmas terhadap kesehatan masyarakat di Kecamatan Ilir Talo (Studi kasus pelayanan kesehatan Puskesmas Ilir Talo). *Jurnal STIA Bengkulu*, 10(2), 183–196.
- Rusli, Pratiwi, A., Putri, S. Z., Mulat, T. C., & Andani. (2023). Faktor yang berhubungan dengan perilaku caring perawat di ruang perawatan interna. *Jurnal Edukasi Ilmiah Kesehatan*, 1(2), 114–120.

- Sari, A., Dahlan, August, R., & Supiyanto. (2023). *Dasar-dasar metode penelitian*. CV Angkasa Pelangi.
- Senjaya, S., Ernawaty, T., Hendrawati, & Amira, I. (2022). Hubungan mekanisme koping dengan imun pada ODHA selama pandemi COVID-19. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(4), 1026–1042.
- Simanihuruk, P., Tamba, D., & Sagala, R. (2021). Pengaruh sikap, norma subyektif dan kontrol perilaku yang dirasakan terhadap minat berwirausaha dengan pendekatan theory of planned behaviour. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 21(1), 98–112.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). CV Alfabeta.
- Sumarni, T., & Sudiro. (2019). Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Mayong Jepara. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(2), 151–156.
- Vanchapo, A. R., & Magfiroh. (2022). *Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien*. Tata Mutiara Hidup Indonesia.