

**HUBUNGAN PELAYANAN PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
DALAM PERAWATAN LUKA DIABETES MELITUS (DM) DI RUMAH  
PERAWATAN ETN CENTRE**

**The Relationship Between Nursing Services And Patient Satisfaction Level In Diabetes  
Mellitus (Dm) Wound Care At The Etn Centre Nursing Home**

**Ainun Jariah<sup>1</sup>, Rini Mustamin<sup>2</sup>**  
*<sup>1,2</sup>Universitas islam makassar*

---

**Artikel info**

---

**Artikel history:**

Submitted: 15-12-25

Received : 29-12-25

Revised : 09-01-26

Accepted : 15-01-26

**Keywords:**

Pelayanan perawat

Kepuasan pasien

Diabetes melitus

Perawatan luka

**ABSTRAK**

Diabetes Melitus (DM) merupakan penyakit metabolik kronis yang ditandai dengan hiperglikemia akibat gangguan sekresi atau kerja insulin. Salah satu komplikasi serius pada DM adalah ulkus diabetikum yang memerlukan perawatan luka berkelanjutan. Dalam proses penyembuhan luka DM, kualitas pelayanan perawat memiliki peran sangat penting dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien dalam perawatan luka Diabetes Melitus (DM) di Rumah Perawatan ETN Centre. Penelitian ini menggunakan desain analitik korelatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien DM yang menjalani perawatan luka di Rumah Perawatan ETN Centre sebanyak 30 orang, dengan teknik total sampling. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner pelayanan perawat berdasarkan dimensi SERVQUAL dan kuesioner kepuasan pasien. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien dalam perawatan luka Diabetes Melitus (DM) dengan nilai  $p = 0,02$  ( $p < 0,05$ ). Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan perawat berperan dalam membentuk kepuasan pasien, sehingga peningkatan mutu pelayanan keperawatan diperlukan untuk mendukung keberhasilan perawatan luka DM.

**Abstract**

*Diabetes Mellitus (DM) is a chronic metabolic disease characterized by hyperglycemia due to impaired insulin secretion or function. One serious complication of DM is diabetic ulcers that require continuous wound care. In the process of healing DM wounds, the quality of nursing care plays a very important role and influences patient satisfaction. This study aims to determine the relationship between nursing care and the level of patient satisfaction in Diabetes Mellitus (DM) wound care at the ETN Centre Nursing Home. This study used a correlative analytical design with a cross-sectional approach. The population in this study were all 30 DM patients undergoing wound*

---

---

*care at the ETN Centre Nursing Home, with a total sampling technique. The research instrument used a nursing care questionnaire based on the SERVQUAL dimension and a patient satisfaction questionnaire. Data analysis was carried out univariately and bivariately using the Chi-Square test. The results showed a significant relationship between nursing care and the level of patient satisfaction in Diabetes Mellitus (DM) wound care with a p value of 0.02 ( $p < 0.05$ ). The conclusion of this study shows that nursing services play a role in shaping patient satisfaction, so that improving the quality of nursing services is necessary to support the success of DM wound care.*

---

**Corresponden author:**  
email: [az7107285@gmail.com](mailto:az7107285@gmail.com)

---

## PENDAHULUAN

Diabetes Melitus (DM) merupakan penyakit metabolik kronis yang ditandai dengan hiperglikemia akibat gangguan sekresi atau kerja insulin. Kondisi ini berdampak pada berbagai organ seperti pembuluh darah, saraf, mata, dan ginjal (World Health Organization., 2024). Secara global, lebih dari 537 juta orang hidup dengan DM, dan Indonesia berada pada urutan kelima dengan jumlah penderita sekitar 19,5 juta jiwa (Rahmawati et al., 2025).

Salah satu komplikasi serius pada DM adalah ulkus diabetikum, yaitu luka kronis yang terjadi akibat neuropati dan gangguan vaskular. Sekitar 15–25% pasien DM berisiko mengalami ulkus kaki sepanjang hidupnya (Fakhrizal & Moulidiya, 2025). Penatalaksanaan luka DM membutuhkan perawatan yang komprehensif dan berkesinambungan.

Dalam proses penyembuhan luka DM, kualitas pelayanan perawat memiliki peran sangat penting. Mutu pelayanan tersebut dapat dinilai menggunakan model SERVQUAL yang terdiri atas reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles (Jalilah & Prapitasari, 2021). Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam evaluasi mutu layanan kesehatan karena mencerminkan kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam evaluasi mutu layanan kesehatan. Kepuasan muncul ketika pelayanan yang diterima memenuhi atau melampaui harapan pasien, sehingga berdampak pada kepatuhan dan keberhasilan perawatan luka (Azwar, 2020; Kurnia Vendy et al., 2022).

Rumah Perawatan ETN Centre merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan layanan perawatan luka DM. Variasi persepsi pasien terhadap pelayanan perawat masih ditemukan pada aspek responsivitas, empati, dan kejelasan informasi. Hingga saat ini belum terdapat penelitian yang menilai hubungan pelayanan perawat berdasarkan model SERVQUAL dengan kepuasan pasien pada fasilitas perawatan luka khusus seperti ETN Centre. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji hubungan pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien dalam perawatan luka DM.

## METODE

Penelitian ini menggunakan desain analitik korelatif dengan pendekatan cross sectional. Penelitian dilaksanakan di Rumah Perawatan ETN Centre, Makassar, pada tanggal 5 Januari hingga 5 Februari 2026.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Diabetes Melitus yang sedang menjalani perawatan luka di Rumah Perawatan ETN Centre sebanyak 30 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling, sehingga seluruh populasi dijadikan sebagai sampel penelitian.

Instrumen penelitian berupa kuesioner pelayanan perawat berdasarkan lima dimensi SERVQUAL dan kuesioner kepuasan pasien dengan skala Likert 1–5. Analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan karakteristik responden dan secara bivariat menggunakan uji Chi-Square untuk mengetahui hubungan antara pelayanan perawat dan tingkat kepuasan pasien.

## HASIL

Tabel 1.

### Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Rumah Perawatan ETN Centre

Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	12	40
Perempuan	18	60
Total	30	100

Sumber : Data Primer 2026

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa dari 30 responden yang diteliti, sebagian besar berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 18 orang (60%), sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 12 orang (40%).

Tabel 2.

### Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur di Rumah Perawatan ETN Centre

Umur	n	%
26-40 thn	9	30
41-45 thn	3	10
46-60 thn	12	40
61-70 thn	6	20
Total	30	100

Sumber : Data Primer 2026

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa kelompok umur responden terbanyak berada pada rentang 46–60 tahun, yaitu sebanyak 12 orang (40%). dan kelompok umur paling sedikit adalah 41–45 tahun, yaitu 3 orang (10%).

Tabel 3.

### Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir di Rumah Perawatan ETN Centre

Pendidikan Terakhir	n	%
Tidak Sekolah	2	6.7
SD	11	36.7
SMP	4	13.3
SMA	11	36.7
S1	2	6.7
Total	30	100

Sumber : Data Primer 2026

Berdasarkan Tabel 3, tingkat pendidikan responden terbanyak adalah SD dan SMA, masing-masing sebanyak 11 orang (36,7%), sedangkan tingkat pendidikan paling sedikit adalah tidak sekolah dan S1, masing-masing sebanyak 2 orang (6,7%).

Tabel 4.

**Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan di Rumah Perawatan ETN Centre**

Status Pekerjaan	n	%
IRT	17	56.7
Petani	5	16.7
Wiraswasta	5	16.7
PNS	1	3.3
Buruh	2	6.7
Total	30	100

*Sumber : Data Primer 2026*

Berdasarkan Tabel 4, sebagian besar responden berstatus sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT), yaitu sebanyak 17 orang (56,7%), sedangkan responden dengan status pekerjaan paling sedikit adalah PNS, yaitu 1 orang (3,3%).

Tabel 5.

**Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menderita DM di Rumah Perawatan ETN Centre**

Lama Menderita DM	n	%
<1 Tahun	11	36.7
1-5 Tahun	11	36.7
>5 Tahun	8	26.7
Total	30	100

*Sumber : Data Primer 2026*

Berdasarkan Tabel 5, kelompok responden terbanyak adalah pasien yang menderita Diabetes Melitus selama kurang dari 1 tahun dan 1–5 tahun, masing-masing sebanyak 11 orang (36,7%), sedangkan kelompok paling sedikit adalah pasien yang menderita DM selama lebih dari 5 tahun, yaitu 8 orang (26,7%).

Tabel 6.

**Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Perawatan di Rumah Perawatan ETN Centre**

Frekuensi Perawatan	n	%
<5 Kali	7	23.3
5-10 Kali	13	43.3
>10 Kali	10	33.3
Total	30	100

*Sumber : Data Primer 2026*

Berdasarkan Tabel 6, sebagian besar responden menjalani perawatan luka sebanyak 5–10 kali, yaitu 13 orang (43,3%), sedangkan frekuensi perawatan paling sedikit adalah kurang dari 5 kali, yaitu 7 orang (23,3%).

Tabel 7.

**Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pelayanan Perawat di Rumah Perawatan ETN Centre**

Pelayanan Perawat	n	%
Baik	16	53.3
Kurang Baik	14	46.7
Total	30	100

Sumber : Data Primer 2026

Berdasarkan Tabel 7, diketahui bahwa dari 30 responden yang diteliti, sebagian besar responden menilai pelayanan perawat dalam kategori baik, yaitu sebanyak 16 orang (53,3%). Sementara itu, responden yang menilai pelayanan perawat dalam kategori kurang baik sebanyak 14 orang (46,7%).

Tabel 8.

**Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pasien di Rumah Perawatan ETN Centre**

Kepuasan Pasien	n	%
Puas	19	63.3
Kurang Puas	11	36.7
Total	30	100

Sumber : Data Primer 2026

Berdasarkan Tabel 8, diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan perawatan luka yang diterima, yaitu sebanyak 19 orang (63,3%). Sedangkan responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 11 orang (36,7%).

Tabel 9.

**Analisis Hubungan Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Perawatan Luka Diabetes Melitus (DM) di Rumah Perawatan ETN Centre**

Pelayanan Perawat	Kepuasan Pasien						P
	Puas		Kurang Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	6	37,5	10	62,5	16	100	0,02
Kurang Baik	13	92,9	1	7,1	14	100	
Jumlah	19	63,4	11	36,6	30	100	

Sumber : Data Primer 2026

Berdasarkan Tabel 9, dapat dilihat distribusi hubungan antara pelayanan perawat dan tingkat kepuasan pasien dalam perawatan luka Diabetes Melitus (DM) di Rumah Perawatan ETN Centre. Dari 16 responden yang menilai pelayanan perawat dalam kategori baik, sebanyak 6 responden (37,5%) menyatakan puas, sedangkan 10 responden (62,5%) menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diterima.

Sementara itu, dari 14 responden yang menilai pelayanan perawat dalam kategori kurang baik, sebagian besar responden yaitu 13 orang (92,9%) justru menyatakan puas, dan hanya 1 responden (7,1%) yang menyatakan kurang puas.

**PEMBAHASAN**

Hubungan Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Perawatan Luka Diabetes Melitus (DM).

Hasil penelitian pada Tabel 9 menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien perawatan luka Diabetes Melitus (DM) di Rumah Perawatan ETN Center ( $p$ -value < 0,05). Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan kesehatan merupakan salah

satu determinan utama dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan kesehatan, khususnya pada perawatan penyakit kronis seperti ulkus diabetikum. Dalam konteks pelayanan kesehatan modern, kepuasan pasien tidak hanya berfungsi sebagai indikator keberhasilan pelayanan, tetapi juga sebagai cerminan saling bahu-membahu yang diberikan secara menyeluruh.

Pada kelompok responden yang menilai pelayanan perawat dalam kategori baik, sebagian besar justru menyatakan kurang puas (62,5%). Fenomena ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak semata-mata ditentukan oleh kualitas teknis pelayanan, seperti ketepatan prosedur atau pemenuhan terhadap standar pelayanan, melainkan juga oleh kesesuaian antara harapan pasien dan hasil yang dirasakan. Pasien dengan luka DM umumnya memiliki ekspektasi tinggi terhadap kecepatan penyembuhan luka, pengurangan nyeri, serta perbaikan kondisi fisik yang signifikan. Ketika pelayanan perawatan yang baik secara prosedural tidak diikuti dengan perbaikan klinis yang cepat, maka persepsi kepuasan pasien cenderung menurun.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Kurnia et al. (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi subjektif terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan awal pasien. Pada pasien DM, proses penyembuhan luka yang lama dan kompleks sering kali menimbulkan rasa cemas dan kecewa meskipun tindakan perawatan telah dilakukan sesuai standar. Hal ini diperkuat oleh penelitian Al-Mutairi et al. (2021) yang menyatakan bahwa pada pasien penyakit kronis, kepuasan lebih dipengaruhi oleh hasil yang dirasakan dibandingkan kesempurnaan tindakan klinis semata.

Sebaliknya, hasil penelitian ini juga menemukan fenomena menarik berupa tingginya tingkat kepuasan pasien (92,9%) pada kelompok yang menilai pelayanan perawat dalam kategori kurang baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa faktor non-teknis memiliki peran yang dominan dalam membentuk kepuasan pasien. Dalam perawatan luka DM, aspek empati, komunikasi terapeutik, sikap ramah, serta perhatian pribadi dari perawat sering kali lebih bermakna bagi pasien dibandingkan prosedur teknis yang kompleks. Pasien merasa lebih nyaman dan bersyukur ketika perawat mampu menjalin hubungan interpersonal yang baik selama proses perawatan.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian Hidayat dan Nur (2023) yang menunjukkan bahwa dimensi psikososial, khususnya empati dan kepedulian perawat, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien luka kronis. Pasien merasa lebih puas ketika perawat mampu mendengarkan keluhan, memberikan edukasi secara sabar, serta menunjukkan kepedulian selama perawatan berlangsung. Temuan ini juga didukung oleh Papastavrou et al. (2020) yang menyatakan bahwa perilaku Caring perawat mampu meningkatkan kepuasan pasien meskipun terdapat keterbatasan fasilitas atau prosedur pelayanan.

## KESIMPULAN

Terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien dalam perawatan luka Diabetes Melitus (DM) di Rumah Perawatan ETN Centre. Peningkatan mutu pelayanan keperawatan, khususnya pada aspek responsivitas dan empati, diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien dan mendukung keberhasilan perawatan luka DM.

## KEPUSTAKAAN

- Al-Mutairi, A. F., et al. (2021). Patient satisfaction with nursing care in chronic disease management: A cross-sectional study. *BMC Nursing*, 20(1), 1–9. <https://bmcnurs.biomedcentral.com>
- Azwar, H. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. *Sosio E-Kons*, 11(3), 259. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v11i3.3629>
- Fakhrizal, & Moulidiya, E. (2025). *Diabetic foot ulcer*. *Galenical Journal*, 4(2). (Vol. 4, Number 2). <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>

- Hidayat, A., & Nur, S. (2023). Analisis faktor psikososial terhadap kepuasan pasien luka kronis di klinik mandiri. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 11(2), 145–156. <https://jkp.poltekkes.ac.id>
- Jalilah, N. H., & Prapitasari, R. (2021). *Konsep dasar mutu pelayanan kesehatan*.
- Kurnia Vendy, R., Kamal, S., & Rohmayanti. (2022). *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di Klinik Sembuh Lukaku Universitas Muhammadiyah Magelang*
- Kurnia, V., Rahmawati, I., & Putri, D. (2022). Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien diabetes melitus. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 18(1), 22–30. <https://jikk.fik.unsoed.ac.id>
- Papastavrou, E., et al. (2020). Caring behaviours and patient satisfaction: A systematic review. *International Journal of Nursing Sciences*, 7(3), 329–339. <https://www.sciencedirect.com>
- Rahmawati, E., Sari, I. M., Windriarti, L. W., Aisyiyah Surakarta, U. ', & Kartini Karanganyar, R. (2025). *Penerapan perawatan luka modern dressing untuk proses penyembuhan luka diabetik*. <https://journal-mandiracendikia.com/jikmc>