

## Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan pada Pasien Rawat Inap di RSUD Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2026

Tanti Nurhasanah<sup>1</sup>, Arie Wahyudi<sup>2</sup>, Chairil Zaman<sup>3</sup>

Korespondensi

E-mail : <sup>1)</sup> tantinurhasanahh@gmail.com\*

<sup>1,2,3,4</sup> Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, STIK Bina Husada Palembang

### ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator krusial dalam evaluasi mutu pelayanan kesehatan. Studi ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif analitik dan rancangan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh keluarga pasien di rawat inap dewasa RSUD Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara Tahun 2026 selama 3 bulan terakhir yang memperoleh pelayanan kesehatan di ruang rawat inap selama periode pelaksanaan penelitian. Sampel penelitian terdiri dari 106 responden yang merupakan keluarga pasien rawat inap dewasa. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Proportional sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan analisis univariat, bivariat (uji Chi-Square), dan multivariat (regresi logistik berganda). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara pada tahun 2026. Hasil penelitian terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi aspek fisik ( $p=0,005$ ), responsivitas ( $p=0,001$ ), jaminan ( $p=0,001$ ), keandalan ( $p=0,001$ ), dan empati ( $p=0,001$ ) dengan kepuasan pasien. Analisis multivariat mengidentifikasi jaminan sebagai variabel paling dominan yang memengaruhi kepuasan pasien ( $OR = 3,523$ ), diikuti oleh dimensi fisik ( $OR = 3,001$ ). Model prediktif yang dihasilkan adalah  $Z = -0,929 + 1,099(\text{Aspek Fisik}) + 1,259(\text{Jaminan})$ , yang menunjukkan probabilitas kepuasan sebesar 28,3% bagi responden yang menilai kedua dimensi tersebut sebagai “buruk” secara bersamaan. Kesimpulannya, kepuasan pasien di RSUD Rupit dipengaruhi secara signifikan oleh dimensi *tangible* dan *assurance*. Pihak manajemen rumah sakit disarankan untuk memprioritaskan peningkatan pada dimensi *assurance* dan *tangible* melalui pelatihan berkala bagi petugas dan perbaikan sarana prasarana guna meningkatkan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Pelayanan Kesehatan, Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan, *SERVQUAL*.

### ABSTRAK

*This study aims to analyze the level of patient satisfaction with health care services at the Rupit Regional General Hospital in North Musi Rawas Regency in 2026. Patient satisfaction is a crucial indicator in evaluating the quality of health care services. This study employs a quantitative research design with a descriptive-analytical approach and a cross-sectional design. The study sample consisted of 106 respondents who were family members of adult inpatients. Data were collected through a structured questionnaire and analyzed using univariate, bivariate (Chi-Square test), and multivariate (multiple logistic regression). The results of there was a significant association between the dimensions of tangibles ( $p=0.005$ ), responsiveness ( $p=0.001$ ), assurance ( $p=0.001$ ), Reliability ( $p=0.001$ ), and empathy ( $p=0.001$ ) and patient satisfaction. Multivariate analysis identified assurance as the most dominant variable influencing patient satisfaction ( $OR = 3.523$ ), followed by the tangible dimension ( $OR = 3.001$ ). The resulting predictive model is  $Z = -0.929 + 1.099(\text{Tangible}) + 1.259(\text{Assurance})$ , indicating a 28.3% probability of satisfaction for respondents who perceive both of these dimensions as “poor” simultaneously. In conclusion, patient satisfaction at Rupit Regional General Hospital is significantly influenced by the tangible and assurance dimensions. Hospital management is advised to prioritize improvements in the assurance and tangible dimensions through regular training for staff and upgrades to facilities and infrastructure to sustainably enhance patient satisfaction.*

**Keywords:** Patient Satisfaction, Healthcare Services, Hospital, Service Quality, *SERVQUAL*

## PENDAHULUAN

Secara global, *WHO* melaporkan bahwa ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan masih menjadi tantangan utama, terutama di negara berpenghasilan rendah dan menengah. Faktor penyebab yang dominan meliputi keterbatasan sumber daya manusia kesehatan, tingginya beban kerja tenaga kesehatan, keterbatasan fasilitas, serta ketidakefisienan sistem pelayanan. Kondisi tersebut berdampak langsung pada persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. (WHO, 2023). Menurut Kementerian Kesehatan RI, Di Indonesia, kepuasan pasien telah ditetapkan sebagai indikator wajib dalam sistem penilaian mutu pelayanan rumah sakit. Hal ini tertuang dalam Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) edisi terbaru yang mewajibkan setiap rumah sakit melakukan survei kepuasan pasien secara berkala dan menggunakan hasilnya sebagai dasar perbaikan mutu pelayanan berkelanjutan. Menurut Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan, Provinsi Sumatera Selatan sebagai provinsi dengan karakteristik wilayah luas dan heterogen masih menghadapi tantangan dalam pemerataan mutu pelayanan rumah sakit. Berdasarkan Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan, masih terdapat keluhan masyarakat terkait pelayanan rawat inap, terutama pada aspek kecepatan pelayanan, komunikasi tenaga kesehatan, dan kenyamanan lingkungan perawatan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat inap masih menjadi isu strategis dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan daerah. (Dinkes Sumsel, 2019). Penelitian oleh Sari dan Handayani (2021) “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kota Padang” hasilnya, ada hubungan dari *tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*,

dan *Empathy* dengan kepuasan pasien rawat. Penelitian Pratama et al. (2022) “Hubungan karakteristik pasien (Usia, Pendidikan, dan Pengetahuan) dengan persepsi mutu pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Pemerintah Jawa Tengah” hasilnya, ada hubungan antara pendidikan dan pengetahuan pasien dengan persepsi terhadap mutu pelayanan. Pasien dengan tingkat pendidikan lebih tinggi cenderung memiliki ekspektasi pelayanan yang lebih besar sehingga lebih kritis dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Penelitian Rahmawati dan Lestari (2023) “Analisis hubungan bukti fisik (*Tangible*) dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Lampung” hasilnya bahwa bukti fisik fasilitas ruang rawat, kebersihan lingkungan, serta ketersediaan sarana penunjang berhubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian tersebut menekankan pentingnya peningkatan sarana prasarana sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu layanan. Meskipun berbagai penelitian telah membahas hubungan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien, sebagian besar studi dilakukan di rumah sakit perkotaan atau rumah sakit dengan kapasitas besar. Penelitian yang secara spesifik menganalisa kepuasan pasien pada rumah sakit daerah dengan kapasitas tempat tidur terbatas dan tingkat okupansi yang relatif tinggi masih terbatas, khususnya di wilayah Kabupaten Musi Rawas Utara. RS Rupit sebagai rumah sakit rujukan daerah dengan kapasitas 28 tempat tidur dan rata-rata kunjungan rawat inap 25–28 pasien per hari memiliki karakteristik pelayanan tersendiri (RSUD Rupit, 2024). Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang secara khusus menganalisa hubungan antara karakteristik pasien (umur, pendidikan, pengetahuan) dan dimensi mutu pelayanan (*tangible*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Reliability*,

*Empathy*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS Rupit. Berdasarkan Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan, masih terdapat keluhan masyarakat terkait pelayanan rawat inap, terutama pada aspek kecepatan pelayanan, komunikasi tenaga kesehatan, dan

kenyamanan lingkungan perawatan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat inap masih menjadi isu strategis dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan daerah. (Dinkes Provinsi Sumsel, 2019).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan *survei analitik* melalui pendekatan *cross sectional* yang bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelayanan kesehatan pada responden di RS Rupit Kabupaten Muratara Tahun 2026. Penelitian ini dilakukan pada bulan Mei-

Juni 2026, Populasi berasal dari keluarga pasien yang dirawat dalam waktu 3 bulan. Pengambilan sampel dengan tehnik *random sampling* menggunakan rumus Slovin sehingga di dapatkan 106 responden. Peneliti mengumpulkan data dengan kuisioner. Analisis penelitian ini dilakukan dengan *uji Chi Square* dan Regresi Logistik.

## HASIL PENELITIAN

Variable independen dalam penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, jenis pembiayaan, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *Reliability*, dan *empathy*. Sementara variable dependen adalah kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap. Adapun distribusi frekuensi masing-masing variable adalah sebagai berikut:

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di Ruang Rawat Inap Dewasa RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara**

| No | Umur       | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|----|------------|------------|----------------|
| 1  | ≤ 35 Tahun | 36         | 34             |
| 2  | ≥ 35 Tahun | 70         | 66             |
|    | Total      | 106        | 100            |

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa sebagian besar responden berumur ≤ 35 Tahun sebanyak 36 responden (34%) dan responden berumur ≥ 35 Tahun sebanyak 70 responden (66%).

**Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Rawat Inap Dewasa RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara**

| No | Jenis Kelamin | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|----|---------------|------------|----------------|
| 1  | Laki-laki     | 48         | 45,3           |
| 2  | Perempuan     | 58         | 54,7           |
|    | Total         | 106        | 100            |

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 48 responden (45,3%) dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 58 responden (54,7%).

**Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir di Ruang Rawat Inap Dewasa RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara**

| No | Pendidikan | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|----|------------|------------|----------------|
| 1  | >SMA       | 43         | 40,6           |
| 2  | <SMA       | 63         | 59,4           |
|    | Total      | 106        | 100            |

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar pendidikan responden adalah Pendidikan >SMA yaitu sebanyak 43 responden (40,7%) dan sebagian kecil pendidikan responden adalah <SMA yaitu sebanyak 63 responden (59,4%).

**Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pembiayaan di Ruang Rawat Inap Dewasa RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara**

| No | Jenis Pembiayaan | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|----|------------------|------------|----------------|
| 1  | BPJS             | 70         | 66             |
| 2  | UMUM             | 36         | 34             |
|    | Total            | 106        | 100            |

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menggunakan pembiayaan BPJS yaitu sebanyak 70 responden (66%) dan sebagian kecil responden menggunakan UMUM sebanyak 36 responden (34%).

**Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tangible di Ruang Rawat Inap Dewasa RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara**

| No | Tangible   | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|----|------------|------------|----------------|
| 1  | Baik       | 72         | 67,9           |
| 2  | Tidak baik | 34         | 32,1           |
|    | Total      | 106        | 100            |

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menilai *tangible* baik yaitu sebanyak 72 responden (67.9%) dan sebagian kecil responden menilai tidak baik yaitu sebanyak 34 responden (32.1%).

#### Analisis Univariat

Analisis yang dilakukan untuk menganalisis tiap variabel dari hasil penelitian. Tujuan dari analisis ini adalah untuk menjelaskan/mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti.

**Tabel 6 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan *Responsiveness* di Ruang Rawat Inap Dewasa RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara**

| No | <i>Responsiveness</i> | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|----|-----------------------|------------|----------------|
| 1  | Baik                  | 65         | 61,3           |
| 2  | Tidak baik            | 41         | 38,7           |
|    | Total                 | 106        | 100            |

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa sebagian besar responden menilai *Responsiveness* baik yaitu sebanyak 65 responden (61,3%) dan sebagian tidak baik sebanyak 41 responden (38,7%).

**Tabel 7 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan *Assurance* di Ruang Rawat Inap Dewasa RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara**

| No | <i>Assurance</i> | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|----|------------------|------------|----------------|
| 1  | Baik             | 67         | 63,2           |
| 2  | Tidak baik       | 39         | 36,8           |
|    | Total            | 106        | 100            |

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa sebagian besar responden yang menilai *Assurance* baik yaitu sebanyak 67 responden (63,2%) dan sebagian tidak baik sebanyak 39 responden (36,8%).

**Tabel 8 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan *Reliability* di Ruang Rawat Inap Dewasa RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara**

| No | <i>Reliability</i> | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|----|--------------------|------------|----------------|
| 1  | Baik               | 65         | 61,3           |
| 2  | Tidak baik         | 41         | 38,7           |
|    | Total              | 89         | 100            |

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa mayoritas responden menilai *responsiveness* baik yaitu sebanyak 65 responden (61.3%) dan sebagian tidak baik sebanyak 41 responden (38,7%).

**Tabel 9 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan *Empathy* di Ruang Rawat Inap Dewasa RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara**

| No | <i>Empathy</i> | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|----|----------------|------------|----------------|
| 1  | Baik           | 67         | 63,2           |
| 2  | Tidak baik     | 39         | 36,8           |
|    | Total          | 106        | 100            |

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa sebagian besar responden dengan *Empathy* baik yaitu sebanyak 67 responden (63,2%) dan sebagian kecil tidak baik sebanyak 39 responden (36,8%).

**Tabel 10 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Dewasa RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara**

| No | Kepuasan   | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|----|------------|------------|----------------|
| 1  | Puas       | 67         | 63,2           |
| 2  | Tidak puas | 39         | 36,8           |
|    | Total      | 106        | 100            |

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa sebagian besar responden dengan kepuasan pelayanan Kesehatan yang puas yaitu sebanyak 67 responden (63,2%) dan sebagian kecil tidak puas sebanyak 39 responden (36,8%).

**Tabel 11 Hubungan Umur dengan Kepuasan Pelayanan kesehatan di Rawat Inap RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara**

| Karakteristik Responden | Tid n | Kepuasan Pasien<br>ak Puas<br>% | Pasien<br>n | Puas<br>% | Jumlah n | P-value |
|-------------------------|-------|---------------------------------|-------------|-----------|----------|---------|
| ≥ 35 Tahun              | 47    | 44,3                            | 23          | 21,7      | 70       | 66      |
| ≤ 35 Tahun              | 20    | 18,9                            | 16          | 15,1      | 36       | 34      |
| Total                   | 67    | 63,2                            | 39          | 36,8      | 106      | 100     |

Berdasarkan table diatas, didapatkan mayoritas responden berumur ≥ 35 Tahun (66%), selebihnya berumur ≤ 35 Tahun (34%). Sebagian besar responden berumur ≥ 35 Tahun yang puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 47 orang (44,3%), sedangkan yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 23 orang (21,7%). Pada ≤ 35 Tahun yang puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 20 orang (18,9%), sedangkan yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 16 orang (15,1%). Berdasarkan analisis *chi square test* didapat nilai p-value 0.241>0.05 sehingga dapat disimpulkan tidak ada hubungan umur dengan kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap di RS

Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara.

**Tabel 12 Hubungan Jenis kelamin dengan Kepuasan Pelayanan kesehatan di Rawat Inap RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara**

| Karakteristik Responden | Kepuasan Pasien |      |      |      | Jumlah |      | <i>P-value</i> |
|-------------------------|-----------------|------|------|------|--------|------|----------------|
|                         | Tidak Puas      |      | Puas |      |        |      |                |
|                         | n               | %    | n    | %    | n      | %    |                |
| Laki-laki               | 29              | 27,4 | 19   | 17,9 | 48     | 45,3 | 0,588          |
| Perempuan               | 38              | 35,8 | 20   | 18,9 | 58     | 54,7 |                |
| Total                   | 67              | 63.2 | 39   | 36.8 | 106    | 100  |                |

Berdasarkan tabel diatas didapatkan mayoritas responden berjenis kelamin Perempuan (54,7%), selebihnya berjenis kelamin laki-laki (45,3%). Responden berjenis kelamin laki-laki yang puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 29 orang (27,4%), sedangkan yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 19 orang (17,9%). Pada responden dengan jenis kelamin perempuan yang puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 38 orang (35,8%), sedangkan yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan tidak baik sebanyak 20 orang (18,9%). Berdasarkan analisis *chi square test* didapat nilai p-value 0,588>0.05 sehingga dapat disimpulkan tidak ada hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara.

**Tabel 13 Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Pelayanan kesehatan di Rawat Inap RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara**

| Karakteristik Responden | Kepuasan Pasien |      |      |      | Jumlah |      | P-value |
|-------------------------|-----------------|------|------|------|--------|------|---------|
|                         | Tidak Puas      |      | Puas |      |        |      |         |
|                         | n               | %    | n    | %    | n      | %    |         |
| >SMA                    | 30              | 28,3 | 13   | 12,3 | 43     | 40,6 | 0.247   |
| <SMA                    | 37              | 34,9 | 26   | 24,5 | 63     | 59,4 |         |
| Total                   | 67              | 63.2 | 39   | 36.8 | 106    | 100  |         |

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 106 responden, didapatkan mayoritas responden berpendidikan rendah (59,4%), selebihnya berpendidikan rendah (40,6%). Responden Dengan pendidikan tinggi yang puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 30 orang (28,3%), sedangkan yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 13 orang (12,3%). Pada responden dengan kelompok pendidikan rendah yang puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 37 orang (34,9%), sedangkan yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 26 orang (24,5%). Berdasarkan analisis *chi square test* didapat nilai p-value 0,247>0.05 sehingga dapat disimpulkan tidak ada hubungan Pendidikan dengan kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara.

**Tabel 14 Hubungan Jenis pembiayaan dengan Kepuasan Pelayanan kesehatan di Rawat Inap RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara**

| Rawat Inap RS Rupa Kabupaten Musi Rawas Utara |                 |      |      |      |        |     |         |
|-----------------------------------------------|-----------------|------|------|------|--------|-----|---------|
| Karakteristik Responden                       | Kepuasan Pasien |      |      |      | Jumlah |     | P-value |
|                                               | Tidak Puas      |      | Puas |      | N      |     |         |
|                                               | n               | %    | n    | %    |        |     |         |
| BPJS                                          | 45              | 42,5 | 25   | 23,6 | 70     | 66  | 0.748   |
| UMUM                                          | 22              | 20,8 | 14   | 13,2 | 36     | 34  |         |
| Total                                         | 67              | 63.2 | 39   | 36.8 | 106    | 100 |         |

Berdasarkan tabel diatas didapatkan mayoritas responden memakai jenis pembiayaan BPJS (66%), selebihnya menggunakan pembiayaan UMUM (34%). Sebagian besar responden dengan jenis pembiayaan BPJS yang puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 45 orang (42,5%), sedangkan yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 25 orang (23,6%). Pada responden dengan kelompok jenis pembiayaan UMUM yang puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 22 orang (20,8%), sedangkan yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 14 orang (13,2%). Berdasarkan analisis *chi square test* didapat nilai p-value 0.748>0.05 sehingga dapat disimpulkan tidak ada hubungan pekerjaan dengan kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara.

**Tabel 15 Hubungan *Tangible* dengan Kepuasan Pelayanan kesehatan di Rawat Inap RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara**

| Tangible   | Kepuasan Pasien |      |      |      | Jumlah |     | P-value | OR    | CI-95%      |
|------------|-----------------|------|------|------|--------|-----|---------|-------|-------------|
|            | Tidak Puas      |      | Puas |      | N      |     |         |       |             |
|            | n               | %    | n    | %    |        |     |         |       |             |
| Baik       | 52              | 49,1 | 20   | 18,9 | 72     | 68  | 0,005   | 3,293 | 1,406-7,713 |
| Tidak baik | 15              | 14,1 | 19   | 17,9 | 34     | 32  |         |       |             |
| Total      | 67              | 63.2 | 39   | 36.8 | 106    | 100 |         |       |             |

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 106 responden, didapatkan responden *Tangible* baik (68%), selebihnya *Tangible* tidak baik (32%). Responden dengan *Tangible* baik yang puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 52 orang (49,1%), sedangkan yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 20 orang (18,9%). Pada responden dengan *Tangible* tidak baik yang puas dengan pelayanan kesehatan yang baik sebanyak 30 orang (25,7%), sedangkan yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 15 orang (14,1%). Nilai *Odds Ratio* adalah 3,293 artinya responden dengan pengetahuan baikberpeluang 3,293 kali memengaruhi kepuasan pelayanan Kesehatan di rawat inap RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara.

**Tabel 16 Hubungan *Responsiveness* dengan Kepuasan Pelayanan kesehatan di Rawat Inap RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara**

| <i>Responsiveness</i> | Kepuasan Pasien |      |      |      | Jumlah |      | <i>P-value</i> | OR       | CI-95%      |
|-----------------------|-----------------|------|------|------|--------|------|----------------|----------|-------------|
|                       | Tidak Puas      |      | Puas |      | N      |      |                |          |             |
|                       | n               | %    | n    | %    |        |      |                |          |             |
|                       |                 |      |      |      |        |      |                |          |             |
| Baik                  | 65              | 61,3 | 0    | 0,00 | 65     | 61,3 | 0,001          | undefine | 0,013-0,188 |
| Tidak baik            | 2               | 1,9  | 39   | 36,8 | 41     | 38,7 |                |          |             |
| Total                 | 67              | 63.2 | 39   | 36.8 | 106    | 100  |                |          |             |

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa dari 106 responden, didapatkan mayoritas responden merasa Responsiveness baik (61,3%), selebihnya Responsiveness tidak baik (38,7%). Sebagian besar responden merasa Responsiveness baik yang puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 65 orang (61,3%), sedangkan yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 0 orang (0,00%). Pada responden merasa Responsiveness tidak baik memiliki Kepuasan pelayanan kesehatan sebanyak 2 orang (1,9%), sedangkan yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 39 orang (36,8%). Berdasarkan hasil uji statistik ada hubungan bermakna antara Responsiveness dengan Kepuasan pelayanan kesehatan oleh responden di Rumah Sakit Rupit Kabupaten Muratara Tahun 2026, dengan nilai pValue = 0,001. Pada analisis, nilai *Odds Ratio* tidak dapat dikalkulasi karena adanya sel bernilai 0 (nol) pada table silang.

**Tabel 17 Hubungan *Assurance* dengan Kepuasan Pelayanan kesehatan di Rawat Inap RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara**

| Tabel 1. Rupa Kabupaten Musi Rawas Utara |                 |      |      |      |        |      |         |       |             |
|------------------------------------------|-----------------|------|------|------|--------|------|---------|-------|-------------|
| Assurance                                | Kepuasan Pasien |      |      |      | Jumlah |      | P-value | OR    | CI-95%      |
|                                          | Tidak Puas      |      | Puas |      |        |      |         |       |             |
|                                          | n               | %    | n    | %    | n      | %    |         |       |             |
| Baik                                     | 50              | 47,2 | 17   | 16,0 | 67     | 63,2 | 0.001   | 3,806 | 1,645-8,805 |
| Tidak baik                               | 17              | 16,0 | 22   | 20,8 | 39     | 36,8 |         |       |             |
|                                          | 67              | 63.2 | 39   | 36.8 | 106    | 100  |         |       |             |

Berdasarkan tabel diatas didapat bahwa responden merasa *Assurance* baik (63,2%), selebihnya tidak baik (36,8%). Sebagian besar responden merasa *Assurance* baik yang puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 50 orang (47,2%), sedangkan yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 17 orang (16,0%). Pada responden dengan *Assurance* tidak baik yang puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 17 orang (16,0%), sedangkan yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 22 orang (20,8%). Nilai *Odds Ratio* adalah 3,806 artinya responden dengan *Reliability* baik berpeluang 3,806 kali memengaruhi kepuasan pelayanan Kesehatan di rawat inap RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara.

**Tabel 19 Hubungan *Reliability* dengan Kepuasan Pelayanan kesehatan di Rawat Inap RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara**

| Reliability | Kepuasan Pasien |      |      |      | Jumlah |      | P-value | OR       | CI-95%      |
|-------------|-----------------|------|------|------|--------|------|---------|----------|-------------|
|             | Tidak Puas      |      | Puas |      |        |      |         |          |             |
|             | n               | %    | n    | %    | n      | %    |         |          |             |
| Tidak Baik  | 65              | 61,3 | 0    | 0    | 65     | 63,2 | 0.001   | undefine | 0,013-0,188 |
| Baik        | 2               | 1,9  | 39   | 36,8 | 41     | 36,8 |         |          |             |
| Total       | 67              | 63,2 | 39   | 36,8 | 106    | 106  |         |          |             |

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 106 responden, didapatkan mayoritas responden *Reliability* baik (63,2%), selebihnya tidak baik (36,8%). Sebagian besar responden dengan *Reliability* baik yang puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 65 orang (61,3%), sedangkan yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 0 orang (0,0%). Pada responden dengan *Reliability* tidak baik yang puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 2 orang (1,9%), sedangkan yang tidak puas pelayanan kesehatan sebanyak 39 orang (36,8%). Berdasarkan analisis *chi square test* didapat nilai p-value



0.001<0.05 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara. nilai *Odds Ratio* tidak dapat dikalkulasi karena adanya sel bernilai 0 (nol) pada table silang, yang menunjukkan adanya hubungan mutlak (100%) pada kelompok *Reliability* baik terhadap kepuasan pasien di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara.

**Tabel 20 Hubungan *Empathy* dengan Kepuasan Pelayanan kesehatan di Rawat Inap RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara**

| RS Rupa Khasapaten Masi Kawas Utara |                 |      |      |      |        |      |         |       |             |
|-------------------------------------|-----------------|------|------|------|--------|------|---------|-------|-------------|
| Empatyhy                            | Kepuasan Pasien |      |      |      | Jumlah |      | P-value | OR    | CI-95%      |
|                                     | Tidak Puas      |      | Puas |      |        |      |         |       |             |
|                                     | n               | %    | n    | %    | n      | %    |         |       |             |
| Baik                                | 50              | 47,2 | 17   | 16,0 | 67     | 63,2 | 0,001   | 3,806 | 1,645-8,805 |
| Tidak Baik                          | 17              | 160  | 22   | 20,8 | 39     | 36,8 |         |       |             |
| Total                               | 67              | 63.2 | 39   | 36.8 | 106    | 100  |         |       |             |

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa dari 106 responden, didapatkan mayoritas responden merasa *Empathy* baik (63,2%), selebihnya tidak baik (33,8%). Sebagian besar responden *Empathy* baik yang puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 50 orang (16,0%), sedangkan yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 17 orang (23,7%). Pada responden *Empathy* tidak baik yang puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 17 orang (16,0%), sedangkan yang tidak puas dengan pelayanan kesehatan sebanyak 22 orang (20,8%). Berdasarkan analisis chi square test didapat nilai p-value 0.000<0.05 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan *assurance* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara. Nilai *Odds Ratio* adalah 3,806 artinya responden *Empathy* baik berpeluang 3,806 kali memengaruhi kepuasan pelayanan Kesehatan rawat inap di RS Rupit Kabupaten Musi Rawas Utara.

#### Analisis Multivariat

**Tabel 21 Model Akhir Analisis Multivariat**

| Table 21 Model Akin Analysis Multivariate |           |         |       |             |       |
|-------------------------------------------|-----------|---------|-------|-------------|-------|
|                                           |           | p-Value | OR    | CI-95%      |       |
|                                           |           |         |       | Lower       | Upper |
| Step 1'                                   | Tangibles | 0,015   | 3,001 | 1,233-7,304 |       |
|                                           | Assurance | 0,004   | 3,523 | 1,483-8,369 |       |

*Nigelkerke R Square 0,850 Cox % Snell R Square 0,635*

Berdasarkan hasil analisis regresi logistik berganda, nilai OR terbesar, *Assurance* merupakan variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pelayanan Kesehatan rawat inap, dimana *Assurance* dari petugas berpeluang 3,523 kali terhadap kepuasan pelayanan Kesehatan pasien rawat inap.

*Model regresi logistik yang didapat adalah sebagai berikut:  $z = -0,929 + 1,099(X_1) + 1,259(X_2)$*

Hasil analisis regresi logistik menunjukkan bahwa seluruh koefisien variabel independen bernilai positif. Hal ini berarti peningkatan *tangible* dan *assurance* akan meningkatkan peluang peningkatan kepuasan pelayanan kesehatan rawat inap. Nilai

konstanta (-0,929) menunjukkan bahwa apabila seluruh variabel *tangible*, *Reliability*, *responsiveness* dan *empathy* bernilai nol, maka log odd kepuasan pelayanan kesehatan rawat inap bernilai (-0,929). Nilai konstanta yang negatif mengindikasikan bahwa tanpa adanya kontribusi dari kedua dimensi kualitas pelayanan tersebut, probabilitas terjadinya kepuasan relatif rendah.

## PEMBAHASAN

### 1. Hubungan antara Umur dengan kepuasan pelayanan kesehatan pada responden di RS Rupit Kabupaten Muratara Tahun 2026

Penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara umur dan kepuasan dan kepuasan pelayanan Kesehatan ( $p = 0,241$ ). Temuan ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sartika dkk. (2024) dalam jurnalnya yang berjudul "The relationship between characteristics and patient satisfaction" yang mengonfirmasi bahwa karakteristik usia tidak menunjukkan hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien.

### 2. Hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pelayanan kesehatan pada responden di RS Rupit Kabupaten Muratara Tahun 2026

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam konteks pelayanan kesehatan di lokasi Meskipun pendidikan termasuk dalam faktor predisposisi (predisposing factors) yang membentuk persepsi awal seseorang, penilaian akhir terhadap suatu objek tetap dipengaruhi oleh faktor pemungkin (enabling) dan penguat (reinforcing) yang ada di lapangan. Green dan Kreuter (2005). Peneliti memandang bahwa tidak ditemukannya hubungan antara pendidikan dan kepuasan pelayanan kesehatan pada penelitian ini merupakan sesuatu yang dapat dipahami secara logis melalui kondisi riil pelayanan di lapangan. jenis pembiayaan dengan kepuasan

penelitian, standar kualitas tindakan klinis, sarana, dan prasarana yang diberikan telah dirasakan secara merata dan adil tanpa dipengaruhi oleh aspek gender pasien. Temuan dalam penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kennarti Widya dkk (2025) yang menyatakan bahwa jenis kelamin tidak memiliki hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien. Selain itu, hasil ini juga diperkuat oleh studi literatur yang merujuk pada temuan Arie Wahyudi dkk (2024) serta Rivai (2020), di mana hasil analisis statistik mereka menunjukkan tidak adanya perbedaan yang signifikan antara kepuasan total responden laki-laki dengan perempuan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

### 3. Hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pelayanan kesehatan pada responden di RS Rupit Kabupaten Muratara Tahun 2026

pelayanan kesehatan pada responden di RS Rupit Kabupaten Muratara Tahun 2026 Jenis pembiayaan sering kali diasumsikan sebagai salah satu faktor dominan yang dapat membedakan ekspektasi dan perlakuan yang diterima oleh pasien di institusi kesehatan. Munculnya stigma atau asumsi di masyarakat bahwa pasien dengan skema pembiayaan tertentu (seperti BPJS) mendapatkan diskriminasi dalam hal kecepatan pelayanan, keramahan petugas, ataupun kualitas fasilitas fisik dibanding pasien umum sering kali menjadi isu krusial. Namun

demikian, hasil penelitian ini membuktikan bahwa asumsi pembeda tersebut tidak terbukti secara nyata di lapangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan telah dirasakan secara relatif sama oleh seluruh pasien tanpa memandang status pembiayaan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan seluruh pasien secara merata.

#### **4. Hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pada responden di RS Rupit Kabupaten Muratara Tahun 2026**

Terdapat hubungan yang signifikan antara *tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan pelayanan kesehatan oleh responden di Rumah Sakit Rupit Kabupaten Muratara Tahun 2026. Nilai Odds Ratio (OR) yang diperoleh adalah sebesar 3,293

#### **5. Hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pada responden di RS Rupit Kabupaten Muratara Tahun 2026**

Terdapat hubungan yang signifikan antara *Responsiveness* dengan kepuasan pelayanan kesehatan oleh responden di Rumah Sakit Rupit Kabupaten Muratara tahun 2026, dengan nilai *p-value* sebesar 0,001 ( $pV < 0,05$ ). Hasil analisis deskriptif menunjukkan mayoritas responden merasa *Responsiveness* petugas sudah baik yaitu sebanyak 65 orang (61,3%), dan seluruhnya menyatakan puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Sebaliknya, pada kelompok responden yang menilai

(95% CI = 1,406–7,713). Hal ini

mengindikasikan bahwa responden yang mempersepsikan kualitas *tangible* dalam kategori baik memiliki peluang 3,293 kali lebih besar untuk merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dibandingkan dengan responden yang merasa dimensi *tangible* rumah sakit tidak baik. Peneliti memandang bahwa tingginya tingkat kepuasan yang linear dengan persepsi *tangible* yang baik di Rumah Sakit Rupit Kabupaten Muratara membuktikan bahwa pemeliharaan infrastruktur fisik memegang peranan krusial bagi kenyamanan psikologis pasien. Kondisi ruang tunggu yang bersih, tata udara yang nyaman, toilet yang higienis, serta visual petugas medis yang rapi secara psikologis mampu menurunkan kecemasan pasien dan meningkatkan rasa aman selama proses perawatan.

*Responsiveness* petugas tidak baik, mayoritas merasa tidak puas yaitu sebanyak 39 orang (36,8%). *Responsiveness* yang baik mencerminkan adanya komitmen, kecepatan, dan ketepatan petugas dalam melayani keluhan atau kebutuhan pasien secara langsung tanpa menunda-nunda. Sebaliknya, rendahnya ketanggapan atau sikap acuh tak acuh dari petugas kesehatan berkorelasi kuat dengan munculnya rasa tidak puas pada diri pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Sari (2024) yang mengonfirmasi adanya hubungan yang signifikan antara dimensi *Responsiveness* dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah. Meskipun terdapat faktor-faktor kualitas pelayanan lain, aspek kesiapan

petugas dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat tetap menjadi pilar utama dalam membentuk kepuasan yang objektif bagi para responden.

#### **6. Hubungan antara Assurance dengan kepuasan pelayanan kesehatan pada responden di RS Rupit Kabupaten Muratara Tahun 2026**

Berdasarkan analisis statistik, diperoleh nilai Odds Ratio (OR) sebesar 3,801 dengan 95% Confidence Interval (CI) antara 1,645 hingga 8,805. Hal ini berarti responden yang merasa assurance petugas sudah baik memiliki peluang atau kecenderungan sebesar 3,8 kali lebih besar untuk merasa puas terhadap pelayanan kesehatan, jika dibandingkan dengan responden yang merasa assurance petugas masih kurang atau tidak baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Wulandari (2024) di RSUD Depok yang menemukan pengaruh signifikan dimensi assurance terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan, di mana kompetensi klinis dokter dan keramahan perawat menjadi faktor penentu utama kepercayaan pasien. Studi dari Kurniawan (2025) juga memperkuat temuan ini, menyatakan bahwa jaminan rasa aman dan aspek legalitas pelayanan yang transparan berkorelasi kuat dengan persepsi positif pasien di puskesmas. Selain itu, riset oleh Nugroho (2026) menekankan bahwa perilaku petugas yang meyakinkan serta bebas dari risiko kesalahan medis secara mutlak mendongkrak kepuasan total pengguna jasa kesehatan. Peneliti berasumsi bahwa kuatnya hubungan antara assurance dengan kepuasan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit

Rupit disebabkan karena pasien tidak hanya membutuhkan kesembuhan fisik, tetapi juga jaminan psikologis selama menjalani perawatan. Ketika dokter dan perawat menunjukkan sikap yang meyakinkan, memberikan penjelasan yang jelas, dan memperlakukan pasien dengan sopan, rasa cemas pasien akan berkurang. Kepercayaan yang terbangun dari kompetensi petugas inilah yang secara langsung membentuk persepsi kepuasan yang tinggi pada mayoritas responden.

#### **7. Hubungan antara reliability dengan kepuasan pelayanan kesehatan pada responden di RS Rupit Kabupaten Muratara Tahun 2026**

Hasil uji statistik dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara reliability (keandalan) dengan kepuasan pelayanan kesehatan oleh responden di Rumah Sakit Rupit Kabupaten Muratara tahun 2026, dengan nilai p-value sebesar 0,001 ( $pV < 0,05$ ). Hasil analisis deskriptif menunjukkan dari 106 responden, mayoritas responden menilai reliability petugas sudah baik yaitu sebanyak 65 orang (63,2%), dan seluruhnya menyatakan puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan (61,3%). Sebaliknya, pada kelompok responden yang menilai reliability petugas tidak baik, mayoritas merasa tidak puas yaitu sebanyak 39 orang (36,8%), dan hanya ada 2 orang (1,9%) yang merasa puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa keandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang akurat, tepat waktu, dan konsisten merupakan pilar utama dalam menciptakan kepuasan pasien. Reliability mencerminkan kemampuan pihak rumah sakit untuk

memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat (aspek akurasi) sejak awal pasien masuk hingga proses administrasi dan penanganan medis selesai.

Ketidakmampuan dalam menjaga keandalan pelayanan, seperti terjadinya kesalahan prosedur, keterlambatan jadwal dokter, atau ketidaktepatan penyerahan obat, secara langsung berkorelasi dengan tingginya angka ketidakpuasan pasien. Pada penelitian ini, nilai Odds Ratio (OR) tidak dapat dikalkulasikan secara matematis karena terdapat nilai sel nol pada kelompok responden dengan reliability baik yang tidak puas, namun tren persentase data secara mutlak memperlihatkan arah hubungan yang sangat positif, linear, dan signifikan antara kedua variabel. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Saputra (2024) yang mengonfirmasi bahwa dimensi reliability memiliki pengaruh paling dominan terhadap indeks kepuasan pasien rawat inap, di mana ketepatan waktu pemberian obat dan prosedur administrasi yang tidak berbelit-belit menjadi penentu utama persepsi positif pasien. Studi oleh Lestari dan Wijaya (2023) juga memperkuat temuan ini dengan menyatakan bahwa keandalan rekam medis yang akurat dan minim kekeliruan secara signifikan mampu menekan keluhan sekaligus meningkatkan rasa puas pasien di fasilitas kesehatan. Selain itu, riset dari Utami (2025) menegaskan bahwa janji pelayanan yang ditepati oleh petugas medis secara konsisten akan membentuk trust (kepercayaan) yang menjadi fondasi utama kepuasan pasien. Pelayanan yang cepat tanggap, memiliki kesiapan dan ketulusan dalam menjawab

pertanyaan atau permintaan. Peneliti berasumsi bahwa kuatnya hubungan antara reliability dengan kepuasan pelayanan kesehatan pada penelitian ini disebabkan karena aspek keandalan merupakan janji nyata dari mutu pelayanan yang diterima langsung oleh pasien di Rumah Sakit Rupit.

#### **4. Hubungan antara *Empathy* dengan kepuasan pelayanan kesehatan pada responden di RS Rupit Kabupaten Muratara Tahun 2026**

Hasil uji statistik dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara empathy (empati) dengan kepuasan pelayanan kesehatan oleh responden di Rumah Sakit Rupit Kabupaten Muratara tahun 2026, dengan nilai p-value sebesar 0,001 ( $pV < 0,05$ ). Hasil analisis deskriptif menunjukkan dari 67 responden (63,2%) yang menilai empathy petugas sudah baik, mayoritas merasa puas yaitu sebanyak 50 orang (47,2%) dan hanya 17 orang (16,0%) yang merasa tidak puas. Sebaliknya, dari 39 responden (36,8%) yang menilai empathy tidak baik, sebagian besar menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 22 orang (20,8%) dan hanya 17 orang (16,0%) yang merasa puas. Temuan ini membuktikan bahwa sikap empati, perhatian tulus, dan pemahaman petugas terhadap kebutuhan spesifik pasien menjadi faktor penentu utama dalam membentuk kepuasan pelayanan. Dimensi empathy memberikan penekanan pada perlakuan pasien sebagai individu melalui perhatian pribadi, kemudahan komunikasi, serta pemahaman atas situasi psikologis pasien. Berdasarkan analisis statistik, diperoleh nilai Odds Ratio (OR) sebesar 3,806 dengan

95% Confidence Interval (CI) antara 1,645 hingga 8,805.

Hal ini mengindikasikan bahwa responden yang merasakan empathy petugas sudah baik memiliki peluang atau kecenderungan sebesar 3,8 kali lebih besar untuk merasa puas terhadap pelayanan kesehatan, dibandingkan dengan responden yang menilai empathy petugas masih kurang atau tidak baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan studi terdahulu oleh Rahmawati (2024) di RSUD Al-Ihsan yang menemukan bahwa hubungan komunikasi interpersonal yang dilandasi empati oleh perawat berkorelasi kuat terhadap kepuasan pasien rawat inap. Penelitian dari Fahmi dan Setiawan (2023) juga mendukung temuan ini, dengan menegaskan bahwa keramahan, kesabaran mendengarkan keluhan, dan perlakuan adil tanpa membedakan status sosial merupakan aspek empati yang paling sensitif memengaruhi kepuasan pelanggan di rumah sakit. Lebih lanjut, riset oleh Fitriani (2025) mengonfirmasi bahwa kepedulian emosional (emotional care) dari tenaga medis mampu menurunkan tingkat kecemasan pasien sekaligus mendongkrak persepsi positif mereka terhadap mutu layanan secara keseluruhan. Peneliti

berasumsi bahwa kuatnya hubungan antara empathy dengan kepuasan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Rupit disebabkan karena pasien yang datang berobat tidak hanya membawa keluhan fisik, melainkan juga kerentanan psikologis seperti rasa takut dan cemas. Ketika petugas menunjukkan kepedulian yang tulus, menyapa dengan ramah, dan bersedia mendengarkan keluhan dengan sabar, pasien akan merasa dihargai secara kemanusiaan. Sentuhan humanis melalui sikap empati inilah yang memberikan impresi mendalam dan secara langsung dikonversikan menjadi rasa puas yang objektif pada diri responden. Menurut temuan peneliti, Pihak manajemen rumah sakit disarankan memberikan perhatian khusus dan pelatihan berkala untuk menguatkan dimensi assurance (jaminan keamanan dan keramahan petugas) serta penataan sarana prasarana pada dimensi tangible (bukti fisik) karena kedua variabel ini merupakan faktor paling dominan yang menentukan kepuasan pasien. Tidak ada hubungan umur, jenis kelamin, Pendidikan, dan jenis pembiayaan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan. Variabel yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan kesehatan di RS Rupit adalah Assurance.

## KESIMPULAN

Ada hubungan, *tangible, Responsiveness, assurance, reliability, dan empathy.*

## DAFTAR PUSTAKA

Abdu, S., & Patarru', F. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Menggunakan Pendekatan*

*Metode Servqual.* Jurnal Keperawatan Florence Nightingale, 6(2), 52–58.  
<https://doi.org/10.52774/jkfn.v6i2.117>

Agung, A., Trinanditya, N. M., Sofyan Barlian, D., Dindra, F., Siregar, A., & Ningrum, I. L. (2025). Jurnal

- Mirai Management Strategi Optimalisasi Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien. *Jurnal Mirai Management*, 10(1), 376–385.
- Ananta, W. S., Ichsan, B., & Isa, M. (2025). Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Rumah Sakit di Indonesia: Sebuah Tinjauan Naratif Komprehensif. *Plexus Medical Journal*, 4(3), 131. <https://journal.uns.ac.id/index.php/pmj/article/view/2554>
- Bas, A. G., & Syahria, N. (2025). Rumah Sakit Berdasarkan Pendekatan Servqual: Literature Review. 9, 10482–10489.
- Dinkes Sumsel. (2019). Profil Kesehatan Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan 2019. In Dinkes Provinsi Sumatera Selatan. <https://drive.google.com/file/d/1tdFCVQIxUyr80CYPdOYSAwUiwsJKzd98/view>
- Effendi, A., Yetti, H., & Semiarty, R. (2024). Analisis kepuasan pasien rawat inap di salah satu RSUD Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 12(1), 98–108.
- Heryana, A. (2024). Pengolahan data penelitian kesehatan. *Jurnal Statistika Dan Kesehatan*, 4(2), 77–85.
- Indrawati, C. R. W., Arso, S. P., & Budiyantri, R. T. (2023). Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia Di Instalasi Central Sterile Supply Departement Rumah Sakit X Kota Semarang Dalam Memenuhi Standar Kompetensi Dan Kewenangan Staf Akreditasi Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(6), 573–583. <https://doi.org/10.14710/jkm.v11i6.37514>
- Kemenkes RI No. 17. (2023). 1. Presiden RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. Undang-Undang. 2023;(187315):1–300. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. In Undang-Undang (Issue 187315).
- Mashita, D. A., Rachmawati, E., Deharja, A., & Ardiyanto, E. T. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama: Literature Review. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 3(2), 177–189. <https://sipora.poliije.ac.id/5400/>
- Muhajirin, Risnita, & Asrulla. (2024). Kuantitatif. *Journal Genta Mulia*, 15(1), 82–92.
- Muhammad afifuddin Nur, M. S. (2024). No TitleELENH. *Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 5(1), 70–80.
- Nadia Mutiara, Erma Gustina, S. R. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas cibolang kabupaten sukabumi”. *Sukabumi: STIKes Sukabumi. Jurnal STIKES Al-Ma’arif Baturaja*, 8(2), 1–10.
- Quraniati, N., Rachmawati, P. D., Kurnia, I. D., Kristiawati, Krisnana, I., & Arief, Y. S. (2021). Asuhan Keperawatan Anak Sehat dan Penyakit Akut. *Mitra Wacana Media*, 3(1), 31–39.
- Ridwan, M., Syarifah, U., Nasution, Y. A., & Purba, S. H. (2024). Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Rawat Inap: Studi Literatur. *Indonesian Journal of Health Science*, 4(4), 356–362.
- Siagian, A., Girsang, E., & Siregar, S. (2025). Analysis of Quality of

- Health Services (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) in Inpatients at Royal Prima Hospital, Medan. *Jurnal Vokasi Kesehatan*, 11(2). <http://ejournal.poltekkes-pontianak.ac.id/index.php/JVK>
- Siregar, Y. P., Nyorong, M., & Aini, N. (2024). Analisis kepuasan pasien peserta bpjs di ruang pelayanan rawat inap di rumah sakit umum. *Jurnal Kesehatan Dan Fisioterapi (Jurnal KeFis)*, 4(2), 118–130.
- Suciati, G., Zaman, C., & Gustina, E. (2023). RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr . H . MOHAMAD RABAIN. *JKM: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 11(1), 102–116.
- Winarsih, D., Hermawan, E., Panjaitan, H., & Devi, N. K. (2025). Analisis Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah ( RSUD ) Kota Tangerang. 1900(2), 14176–14181.
- Arifin, S. *et al.* (2019) “Hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas muara laung,” *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(1), pp. 40–45.
- Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan (2025) *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat*. Palembang.
- Handayani, R. (2024) “Level of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Service at Sukamara Hospital,” *jurnal Surya Medika*, 10(2), pp. 38–46. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.33084/jsm.v10i2.7722>.
- Handono, B.D., Andini, M.D. and Hazimatunnisa (2025) “Hubungan Faktor Demografi degan Kepuasan Pasien BPJS Rawat inap tentang Pelayanan Kesehatan di RSIA X Kota Bekasi,” *Jurnal Farmasi IKIFA*, 4(2), pp. 110–122.
- Isnawati, N. *et al.* (2025) “An Analysis of Patient Satisfaction with Pharmacy Services at X Health Clinic in Jember,” *Journal of Pharmaceutical and Sciences*, 8(4), pp. 3024–3031. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.36490/journal-jps.com>.
- PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 72 TAHUN 2016 (2016) *PERATURAN MEN TERI KESEHATAN REPU BLIK INDONESIA NOMOR 72 TAHUN 2016 TENTANG STANDAR PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT*.
- Pratama, K.J. *et al.* (2023) “Analysis of patient satisfaction on the quality of pharmaceutical service at the pharmaceutical installati on,” *Proceedings of the International Conference on Nursing and Health Sciences*, 4(1), pp. 61–70. Available at: <http://jurnal.globalhealthsciencegroup.com/index.php/PICNHS>.
- Pratiwi, M.D., Rahem, A. and Utami, W. (2024) “Patient satisfaction with pharmacy services in Kediri city pharmacies,” *Jurnal*



- EduHealtj*, 15(01), pp. 422–437. Available at: <https://doi.org/10.54209/eduhealtj.v15i01>.
- Ramadani, A.W. *et al.* (2023) “ANALISIS PELAYANAN FARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD ROKAN HULU RIAU TAHUN 2022,” 12(1), pp. 19–46.
- Shilvira, A., Fitriani, A.D. and Satria, B. (2023) “Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan,” *Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan*, 1(3), pp. 205–214. Available at: <https://doi.org/https://doi.org/10.54443/sikontan.v1i3.575>.
- Sinata, N. *et al.* (2025) “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Di Puskesmas Sail Pekanbaru,” *Jurnal Excellent Volume*, 3(2), pp. 725–733.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 (2023) *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*. Indonesia.