Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
5 (2) 2025, Page: 14726-14738

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim

Rica Ratna Sari[1], Nani Sari Murni[2], Gema Asiani[3], Dewi Suryanti[4]
[1,2,3,4]Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada
Corresponding Author: Rica Ratna Sari, e-mail: ricaratna32@gmail.com

Published: July , 2025

ABSTRAK

Kepuasan pasien diukur berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL, yaitu penampilan fisik (tangibility), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan keamanan (assurance), dan sikap peduli (empathy). Survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan pada tahun 2023 di RSUD Lubai Ulu menunjukkan persentase tingkat kepuasan pada unit rawat inap 80,84% dan pada tahun 2024 persentase tingkat kepuasan pada unit rawat inap 82,84%. Data tersebut menunjukan kepuasaan pasien masih dibawah standar mutu yang harus di capai sebesar 90%. Faktor-faktor seperti ketersediaan tenaga medis, fasilitas, kecepatan layanan, serta komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien menjadi elemen kunci yang perlu dianalisis lebih lanjut. Tujuan penelitian ini adalah dianalisisnya kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim Tahun 2025. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap RSUD Lubai Ulu dengan jumlah sampel sebanyak 88 orang yang diambil dengan teknik purposive sampling. Penelitian dilaksanakan pada Bulan Mei 2025. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Hasil penelitian didapatkan ada hubungan antara keandalan dengan kepuasan pasien rawat inap dengan nilai p = 0,000; PR = 1,722. Hal ini mengindikasikan bahwa konsistensi dan ketepatan pelayanan menjadi faktor kunci dalam membentuk kepuasan pasien rawat inap. Disarankan kepada manajemen rumah sakit agar meningkatkan keandalan pelayanan melalui pelatihan dan evaluasi sistem yang berkesinambungan.

Keywords: kepuasan, pasien, keandalan, rawat inap

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Salah satu elemen kunci yang memengaruhi kebahagiaan dan loyalitas pasien terhadap institusi medis adalah kualitas layanan yang diberikan. Pelayanan yang bermutu dapat meningkatkan kepercayaan pasien serta memastikan bahwa kebutuhan kesehatan masyarakat terpenuhi secara efektif (Fatima et al., 2018). Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menekankan pentingnya pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan menyusun pedoman mutu yang mencakup dimensi efektivitas, efisiensi, aksesibilitas, sertakeselamatan pasien (WHO, 2020).

Di Indonesia, peningkatan kualitas layanan kesehatan telah menjadi fokus utama dalam berbagai kebijakan pemerintah, seperti yang tertuang dalam Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Peraturan Nomor 30 Tahun 2022 Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Ketetapan ini menegaskan bahwa setiap fasilitas pelayanan kesehatan, baik rumah sakit maupun puskesmas, harus memenuhi harapan layanan setinggi mungkin. guna menjamin kesejahteraan pasien (Kementerian Kesehatan, 2022).

Survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan pada tahun 2023 di RSUD Lubai Ulu menunjukkan persentase tingkat kepuasan pada unit rawat inap 80,84% dan pada tahun 2024 persentase tingkat kepuasan pada unit rawat inap 82,84%. Data tersebut menunjukan kepuasaan pasien masih dibawah standar mutu yang harus di capai sebesar 90%. (Profil RSUD. Lubai Ulu. 2024)

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Lubai Ulu, salah satu lembaga medis tingkat kabupaten. Memenuhi persyaratan kualitas layanan yang ideal merupakan kesulitan bagi lembaga ini dalam menjalankan tugasnya. Salah satu tantangan utama adalah meningkatkan kepuasan pasien melalui perbaikan mutu layanan medis dan non-medis (RSUD Lubai Ulu, 2024).

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh sejumlah elemen, seperti kualitas layanan yang diberikan, komunikasi antara profesional medis, dan fasilitas yang tersedia, menurut banyak penelitian sebelumnya. (Ahmed et al., 2017; Ferreira et al., 2023). Teknik untuk mengukur kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi utama: keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik adalah SERVQUAL, yang diciptakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988. Pengaruh layanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien telah diteliti menggunakan model ini dalam sejumlah penelitian. (Aeni et al., 2020).

Di RSUD Bantargebang, penelitian Melliniawati et al. (2023)mengungkapkan adanya pengaruuh substansial antara tingkat kepuasan pasien rawat jalan dengan pelayanan kesehatan bersama. Penelitian Rhaina dkk. (2022) yang menemukan bahwa kepuasan pasien terhadap fasilitas kesehatan meningkat seiring dengan kualitas layanan, konsisten dengan temuan penelitian ini. Namun, sejumlah penelitian juga menunjukkan bahwa, meskipun layanan telah memenuhi persyaratan kualitas tertentu, variabel subjektif seperti ekspektasi pribadi dan pengalaman sebelumnya terus memengaruhi tingkat kepuasan pasien (Johnson, 2015).

Pada RSUD Lubai Ulu, penting untuk mengkaji sejauh manamutu pelayanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi pasien. Faktor-faktor seperti ketersediaan tenaga medis, fasilitas, kecepatan layanan, serta komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien menjadi elemen kunci yang perlu dianalisis lebih lanjut. Dengan demikian, penelitian ini berupaya meningkatkan pelayanan medis di Rumah Sakit Daerah Lubai Ulu dan mengkaji bagaimana hal itu memengaruhi kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim dengan jumlah sampel sebanyak 88 orang yang diambil dengan teknik

purposive sampling. Penelitian dilaksanakan pada Bulan Mei 2025. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Analisis data dilakukan secara univariat, bivariat dan multivariat dengan nilai α = 0,05. Analisis bivariat dilakukan dengan menggunakan uji chi-square dan analisis multivariat dilakukan dengan menggunakan regresi logistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Univariat

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan jenis kelamin
di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim

Variabel	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
1. Laki-laki	38	43,2
2. Perempuan	50	56,8

Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan sebanyak 50 responden (56,8%), sedangkan responden laki-laki hanya 38 responden (43,2%). Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat inap yang menjadi responden sebagian besar adalah perempuan, yang kemungkinan dipengaruhi oleh tingkat pemanfaatan layanan rawat inap atau peran perempuan sebagai pengambil keputusan dalam pengisian kuesioner saat perawatan berlangsung.

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan umur
di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim

Variabel	Jumlah	Persentase (%)
Umur		
1. Muda	47	53,4
2. Tua	41	46,6

Dari tabel 2 dapat diketahui bahwa responden dengan kategori umur muda lebih banyak (53,4%) dibandingkan responden umur tua (46,6%). Perbedaan ini menunjukkan bahwa pasien usia produktif cukup aktif dalam pelayanan rawat inap dan turut serta dalam pengisian kuesioner sebagai responden penelitian.

Tabel 3

Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan pendidikan

di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim

Variabel	Jumlah	Persentase (%)
Pendidikan		
1. Tinggi	43	48,9
2. Rendah	45	51,1

Dari tabel 3 dapat diketahui bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan rendah sebanyak 45 responden (51,1%), sedangkan responden dengan pendidikan tinggi hanya 43 responden (48,9%). Perbedaan ini relatif kecil, namun menunjukkan bahwa latar belakang pendidikan pasien rawat inap cukup beragam dan cenderung seimbang.

Tabel 4

Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan penampilan fisik

di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim

Variabel	Jumlah	Persentase (%)
Penampilan Fisik		
1. Baik	45	51,1
2. Kurang Baik	43	48,9

Dari tabel 4 dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini persepsinya terhadap variabel penampilan fisik adalah baik sebanyak 45 responden (51,1%), sedangkan responden yang menyatakan persepsinya kurang baik hanya 43 responden (48,9%).

Tabel 5

Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan keandalan

di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim

Variabel	Jumlah	Persentase (%)
Keandalan		
1. Andal	48	54,5
2. Kurang Andal	40	45,5

Dari tabel 5 dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini persepsinya terhadap variabel keandalan adalah andal sebanyak 48 responden (54,5%), sedangkan responden yang menyatakan persepsinya kurang andal hanya 40 responden (45,5%).

Tabel 6

Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Daya Tanggap

di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim

Variabel	Jumlah	Persentase (%)
Daya Tanggap		
1. Baik	54	61,4
2. Kurang Baik	34	38,6

Dari tabel 6 dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini persepsinya terhadap variabel daya tanggap adalah baik sebanyak 54 responden (61,4%), sedangkan responden yang menyatakan persepsinya kurang baik hanya 34 responden (38,6%).

Tabel 7

Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jaminan

di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim

Variabel	Jumlah	Persentase (%)
Jaminan		
1. Baik	50	56,8
2. Kurang Baik	38	43,2

Dari tabel 7 dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini persepsinya terhadap variabel jaminan keamanan adalah baik sebanyak 50 responden (56,8%), sedangkan responden yang menyatakan persepsinya kurang baik hanya 38 responden (43,2%).

Tabel 8

Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Sikap Peduli

di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim

Variabel	Jumlah	Persentase (%)
Sikap Peduli		
1. Baik	51	58,0
2. Kurang Baik	37	42,0

Dari tabel 8 dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini persepsinya terhadap variabel sikap peduli adalah baik sebanyak 51 responden (58%), sedangkan responden yang menyatakan persepsinya kurang baik hanya 37 responden (42%).

Tabel 9

Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Kepuasan

di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim

Variabel	Jumlah	Persentase (%)
Kepuasan		
1. Puas	46	52,3
2. Kurang Puas	42	47,7

Dari tabel 9 dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini menyatakan puas sebanyak 46 responden (52,3%), sedangkan responden yang menyatakan kurang puas adalah 42 responden (47,7%).

Hasil Analisis Bivariat

Tabel 10

Hubungan Umur dengan Kepuasan Pasien

di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim

	Umur	Kepuasan Pasien				Total		P value
		Puas		Tidak Puas				
		n	%	n	%	N	%	
1	Muda	27	57,4	20	42,6	47	100	0,409
2	Tua	19	46,3	22	53,7	41	100	
	Total	46		42		88		

Dari tabel 10 menunjukan dari 47 responden yang berumur muda, terdapat 27 responden (57,4%) yang puas. Sedangkan, dari 41 responden yang berumur tua, 19 responden (46,3%) yang puas. Hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai p 0,409 artinya tidak ada hubungan antara umur dengan kepuasan pasien.

Tabel 11

Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien

di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim

	Jenis Kelamin	Kepuasan Pasien				Total		P value
		Puas		Tidak Puas				
		n	%	n	%	N	%	
1	Laki-laki	20	52,6	18	47,4	38	100	1,000
2	Perempuan	26	52,0	24	48,0	50	100	
	Total	46		42		88		

Dari tabel 11 menunjukan dari 38 responden laki-laki, terdapat 20 responden (52,6%) yang puas. Sedangkan, dari 50 responden perempuan, 26 responden (52%) yang

puas. Hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai p 1,000 artinya tidak ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien.

Tabel 12
Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Pasien
di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim

	Pendidikan	Kepuasan Pasien				Total		P value
		Puas		Tidak Puas				
		n	%	n	%	N	%	
1	Tinggi	22	51,2	21	48,8	43	100	1,000
2	Rendah	24	53,3	21	46,7	45	100	
	Total	46		42		88		

Dari tabel 12 menunjukan dari 43 responden yang berpendidikan tinggi, terdapat 22 responden (51,2%) yang puas. Sedangkan, dari 45 responden yang berpendidikan rendah, 24 responden (53,3%) yang puas. Hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai p 1,000 artinya tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien.

Tabel 13
Hubungan Penampilan Fisik dengan Kepuasan Pasien
di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim

	Penampilan Fisik	Kepuasan Pasien				Total		P value
		Puas		Tidak Puas				
		n	%	n	%	N	%	
1	Baik	23	51,1	22	48,9	45	100	0,992
2	Kurang Baik	23	53,5	20	46,5	43	100	
	Total	46		42		88		

Dari tabel 13 menunjukan dari 45 responden yang menyatakan penampilan fisik baik, terdapat 23 responden (51,1%) yang puas. Serupa halnya, dari 43 responden yang berpendidikan rendah, 23 responden (53,3%) yang puas. Hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai p 0,992 artinya tidak ada hubungan antara penampilan fisik dengan kepuasan pasien.

Tabel 14
Hubungan Keandalan dengan Kepuasan Pasien
di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim

Penampilan Fisik	Kepuasan Pasien		Total	P value	PR (95%CI)
	Puas	Tidak Puas			

		n	%	n	%	N	%		
1	Andal	31	64,6	17	35,4	48	100	0,020	1,722 (1,096 – 2,705)
2	Kurang Andal	15	37,5	25	62,5	40	100		
	Total	46		42		88			

Dari tabel 14 menunjukan dari 48 responden yang menyatakan andal, terdapat 31 responden (64,6%) yang puas. Namun, dari 40 responden yang menyatakan kurang andal, 15 responden (37,5%) yang puas. Hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai p 0,020 artinya ada hubungan antara keandalan dengan kepuasan pasien. Selain itu, diperoleh pula nilai PR 95% CI 1,722 (1,096-2,705), artinya keandalan merupakan faktor risiko pada kepuasan pasien. Tenaga kesehatan yang andal berisiko memberikan pelayanan kesehatan yang memberikan rasa puas kepada pasien 1,72 kali dibandingkan tenaga kesehatan yang kurang andal.

Tabel 15
Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien
di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim

	Daya Tanggap	Kepuasan Pasien				Total		P value
		Puas		Tidak Puas				
		n	%	n	%	N	%	
1	Baik	28	51,9	26	48,1	54	100	1,000
2	Kurang Baik	18	52,9	16	47,1	34	100	
	Total	46		42		88		

Dari tabel 15 menunjukan dari 54 responden yang menyatakan daya tanggap baik, terdapat 28 responden (51,9%) yang puas. Sedangkan, dari 34 responden yang menyatakan daya tanggap kurang baik, 18 responden (52,9%) yang puas. Hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai p 1 artinya tidak ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien.

Tabel 16
Hubungan Jaminan Keamanan dengan Kepuasan Pasien
di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim

	Jaminan Keamanan	Kepuasan Pasien				Total		P value
		Puas		Tidak Puas				
		n	%	n	%	N	%	
1	Baik	26	52,0	24	48,0	50	100	1,000
2	Kurang Baik	20	52,6	18	47,4	38	100	
	Total	46		42		88		

Dari tabel 16 menunjukan dari 50 responden yang menyatakan jaminan keamanan baik, terdapat 26 responden (52%) yang puas. Sedangkan, dari 38 responden yang menyatakan jaminan keamanan kurang baik, 20 responden (52,6%) yang puas. Hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai p 1 artinya tidak ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien.

Tabel 17
Hubungan Sikap Peduli dengan Kepuasan Pasien
di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim

	Sikap Peduli	Kepuasan Pasien				Total		P value
		Puas		Tidak Puas				
		n	%	n	%	N	%	
1	Baik	26	51,0	25	49,0	51	100	0,945
2	Kurang Baik	20	54,1	17	45,9	37	100	
	Total	46		42		88		

Dari tabel 17 menunjukan dari 510 responden yang menyatakan sikap pedulinya baik, terdapat 26 responden (51%) yang puas. Sedangkan, dari 38 responden yang menyatakan sikap pedulinya kurang baik, 20 responden (54,1%) yang puas. Hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai p 0,945 artinya tidak ada hubungan antara sikap peduli dengan kepuasan pasien.

Pembahasan

Hubungan Penampilan Fisik dengan kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara penampilan fisik (tangibility) dan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan teori Zeithaml et al. (1990) yang menyebutkan bahwa penampilan fisik hanyalah salah satu dari lima dimensi kualitas pelayanan, dan tidak selalu menjadi penentu utama kepuasan. Dalam layanan kesehatan, hasil pengobatan dan interaksi personal lebih dominan dalam membentuk kepuasan pasien.

Penelitian Wulandari. (2025) juga mendukung hasil ini, menyebutkan bahwa pasien cenderung lebih menilai hasil layanan dan sikap tenaga medis dibanding tampilan fisik fasilitas. Sejalan pula dengan Putri dan Arifianto (2020) yang menyatakan bahwa pasien menganggap fasilitas sebagai hal sekunder jika layanan medis sudah sesuai harapan. Namun, hal ini tidak sejalan dengan penelitian Pratama (2021) yang menemukan hubungan signifikan antara kenyamanan fisik ruang rawat inap dan tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil tersebut, peneliti berasumsi bahwa pengalaman pelayanan langsung dan kualitas interaksi lebih memengaruhi kepuasan dibanding penampilan fisik. Dengan kata lain, fasilitas fisik yang baik saja tidak cukup apabila tidak diimbangi dengan pelayanan yang memuaskan.

Hubungan Keandalan dengan kepuasan pasien

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara keandalan (reliability) dengan kepuasan pasien. Kusumaningrum, (2023), menyatakan bahwa keandalan adalah dimensi paling penting dalam pelayanan, yang mencakup kemampuan rumah sakit dalam menyediakan layanan sesuai janji, akurat, dan dapat dipercaya.

Hasil ini didukung oleh penelitian Susanti (2021) yang menemukan bahwa ketepatan waktu, keakuratan diagnosa, serta konsistensi layanan menjadi penentu utama dalam menciptakan kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah. Sejalan pula dengan penelitian Sari dan Nugroho (2022) yang menunjukkan bahwa pasien merasa puas ketika perawatan sesuai dengan prosedur dan tidak mengalami keterlambatan dalam layanan. Namun, hal ini tidak sejalan dengan studi dari Hakim et al. (2020) yang menyatakan bahwa faktor emosional dan komunikasi interpersonal lebih menentukan kepuasan dibanding keandalan prosedur.

Peneliti berasumsi bahwa dalam konteks rumah sakit pemerintah seperti RSUD Lubai Ulu, keandalan merupakan indikator kualitas yang paling mudah dikenali oleh pasien dan langsung dirasakan dampaknya dalam proses perawatan.

Hubungan Daya Tanggap dengan kepuasan pasien

Penelitian ini menunjukkan tidak ada hubungan signifikan antara daya tanggap (responsiveness) dan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan teori Guretno (2025) yang menyatakan bahwa ketika ekspektasi pelanggan terhadap kecepatan respons sudah terpenuhi, maka elemen ini tidak lagi memberikan efek tambahan terhadap kepuasan (satisfaction plateau).

Fitriani et al. (2020) menyatakan bahwa pasien lebih memprioritaskan hasil klinis dibanding kecepatan respons dalam konteks layanan rawat inap. Responsivitas hanya dihargai jika terjadi keluhan atau situasi darurat, bukan dalam situasi normal. Sejalan dengan Kusuma dan Handayani (2022) yang menunjukkan bahwa pasien tidak terlalu menilai respons cepat jika pelayanan medis dan hasil terapi sudah memenuhi ekspektasi. Namun, hasil ini berbeda dengan studi oleh Cui (2025) yang menyatakan bahwa daya tanggap adalah prediktor kuat kepuasan di layanan UGD.

Peneliti berasumsi bahwa ketanggapan petugas dianggap sudah menjadi standar minimal dalam pelayanan kesehatan, sehingga bukan lagi keunggulan kompetitif yang meningkatkan kepuasan.

Hubungan Jaminan Keamanan dengan kepuasan pasien

Penelitian ini menemukan bahwa dimensi jaminan (assurance) tidak berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan teori dari Raikhola (2025) yang menyebutkan bahwa assurance akan lebih memengaruhi keputusan awal menggunakan jasa, bukan kepuasan setelah menerima layanan.

Nurhayati (2024) menyatakan bahwa di rumah sakit pemerintah, pasien cenderung menganggap profesionalisme tenaga kesehatan sebagai bagian dari tanggung jawab institusi, bukan sebagai nilai tambah. Sejalan dengan penelitian Fajar (2024) yang menyatakan bahwa pasien menerima jaminan keamanan sebagai sesuatu yang melekat dalam layanan, bukan faktor pembeda. Namun, tidak sejalan dengan studi oleh Prabowo (2025) yang menunjukkan bahwa rasa aman dan kompetensi tenaga medis berpengaruh besar terhadap kepuasan di rumah sakit swasta.

Berdasarkan data dan referensi, peneliti berasumsi bahwa di rumah sakit milik pemerintah, pasien memiliki ekspektasi dasar terhadap keamanan dan profesionalisme, sehingga tidak menjadikannya sebagai faktor kepuasan utama.

Hubungan Sikap Peduli dengan kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat hubungan signifikan antara empati (empathy) dan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan teori dari Sulistyaningsih (2024) yang menyatakan bahwa empati merupakan faktor pelengkap, bukan utama, dalam konteks pelayanan kesehatan yang hasilnya bersifat objektif.

Penelitian Yuliana (2025) menyebutkan bahwa pasien rumah sakit lebih menilai hasil pengobatan dan pelayanan medis dibanding pendekatan emosional. Sikap peduli hanya diapresiasi jika pelayanan utama seperti ketepatan diagnosa dan pengobatan juga memuaskan. Sejalan pula dengan studi Destiyawarni (2025) yang menyatakan bahwa pasien akan mengabaikan aspek empati jika pelayanan teknis buruk. Namun tidak sejalan dengan studi dari Arief (2025) yang menemukan bahwa empati perawat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di layanan maternitas.

Peneliti berasumsi bahwa di RSUD Lubai Ulu, empati menjadi nilai tambah yang tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan jika aspek utama seperti keandalan dan hasil pengobatan sudah terpenuhi.

KESIMPULAN

Hasil penelitian didapatkan ada hubungan antara keandalan (p=0,020), tidak ada hubungan antara umur (p =0,409), jenis kelamin (p =1,000), pendidikan (p =1,000), penampilan fisik (p =0,992), daya tanggap (p =1,000), dan jaminan keamanan (p=1,000) dengan kepuasan pasien di RSUD Lubai Ulu Kabupaten Muara Enim tahun 2025.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada RSUD Lubai Ulu yang telah bersedia sebagai lokasi penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Aeni, R. N., Sianjorang, A., & Jamaluddin. (2020). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097–1112.

Destiawarni, R., Astuti, L. D., & Darjanti, L. R. (2025). Gambaran tingkat kepuasan pasien rawat jalan dan mutu pelayanan pendaftaran pasien onsite di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Health Care and Education (JHCE)*, *4*(2).

Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: A systematic literature review and a bibliometric analysis. *Healthcare (Switzerland)*, 11(5). https://doi.org/10.3390/healthcare11050639

Kemenkes RI. (2022). *Laporan kinerja Direktorat Mutu Pelayanan Kesehatan Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan*.

Kementerian Kesehatan. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Puskesmas, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi*.

Melliniawati, T., Syari, W., & Chotimah, I. (2023). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bantargebang tahun 2022. *Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 6(4), 432. https://doi.org/10.35329/jp.v5i1.2501

Rhaina Al Yasin, Salsabila, N., Rahma, U., & Istanti, N. D. (2022). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit: Literature review. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce*, 1(4), 01–11. https://doi.org/10.30640/digital.v1i4.338

RSUD Lubai Ulu. (2024). *Profil RSUD Lubai Ulu Kab. Muara Enim*.

Sari, R., Arifin, S., Rahman, F., Pujianti, N., Laily, N., Wulandari, A., Noor, I. H., Anhar, V. Y., Anggraini, L., & Hadiannor. (2021). Manajemen mutu pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 2(2). https://doi.org/10.24893/jkma.v2i2.31

WHO. (2020). *Quality health services: A planning guide*. World Health Organization.

Wulandari, R. (2025). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Karang Rejo. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, *7*(1), 483–488.

Yuliana, N. (2025). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dan faktor determinan di tiga rumah sakit di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah*, *6*(1).