



## **Dampak Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Kota Palembang (Studi Kasus RSUP Dr. Mohammad Hoesin)**

**Enjellah<sup>1\*</sup>, Siti Komarah Hidayanti<sup>2</sup>, Budi Setiawan<sup>3</sup>**

Fakultas Ekonomi, Universitas Indo Global Mandiri

enjellah63@gmail.com<sup>1\*</sup>

Received 25 April 2025 | Revised 09 Mei 2025 | Accepted 16 Mei 2025

\*Korespondensi Penulis

---

### **Abstrak**

Studi ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy, dan Assurance terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada 96 responden, yang ditentukan berdasarkan rumus Lemeshow. Data dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, uji t, uji F, regresi linier berganda, serta analisis koefisien korelasi dan determinasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial kelima variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan thitung masing-masing  $> ttabel$  1,660. Secara simultan, kelima dimensi layanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ( $Fhitung = 56,913 > Ftabel = 3,093$ ). Koefisien korelasi ( $R$ ) sebesar 0,943 menunjukkan hubungan yang sangat kuat, dan nilai determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,872 menunjukkan bahwa 87,2% variasi kepuasan pasien dijelaskan oleh kelima variabel tersebut. Temuan ini menyarankan bahwa pihak rumah sakit perlu secara konsisten meningkatkan kualitas layanan dari kelima dimensi tersebut untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien.

**Keywords:** Tangibel; Realibility; Responsiviness; Emphaty; Assurance; Kepuasan Pasien

### **Abstract**

*This study aims to examine the influence of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy, and Assurance on patient satisfaction at RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. A quantitative descriptive approach was employed, with data collected through questionnaires distributed to 96 respondents selected using the Lemeshow formula. Data analysis involved validity and reliability tests, normality, multicollinearity, heteroscedasticity, t-tests, F-tests, multiple linear regression, and correlation and determination coefficient analysis. The results show that each independent variable has a positive and significant effect on patient satisfaction, with a significance value of  $0.000 < 0.05$  and t-values exceeding the t-table value of 1.660. Simultaneously, the five service dimensions significantly affect patient satisfaction ( $Fcalculated = 56.913 > Ftable = 3.093$ ). The correlation coefficient ( $R$ ) of 0.943 indicates a very strong relationship, and the coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.872 suggests that 87.2% of the variation in patient satisfaction is explained by the five variables. These findings imply that the hospital management should consistently improve service quality across all dimensions to enhance and maintain patient satisfaction.*

**Keywords:** Tangibel; Realibility; Responsiviness; Emphaty; Assurance; Patient Satisfaction

---

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek fundamental dalam menjaga kesejahteraan masyarakat. Kualitas pelayanan rumah sakit sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, terutama dalam hal interaksi antara tenaga medis dan pasien, aksesibilitas layanan kesehatan, serta efisiensi dalam



proses pelayanan. Di Kota Palembang, fenomena yang cukup menonjol adalah masih banyak masyarakat yang lebih memilih berobat ke luar negeri, seperti Malaysia dan Singapura, karena merasa kurang puas dengan pelayanan rumah sakit dalam negeri. Faktor-faktor seperti waktu tunggu yang lama, minimnya komunikasi yang efektif antara tenaga medis dan pasien, serta keterbatasan peralatan medis modern menjadi alasan utama ketidakpuasan pasien terhadap layanan kesehatan lokal (Wijayanto, 2022).

Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2024, angka kesakitan di Indonesia mengalami penurunan dari 15,38% pada tahun 2019 menjadi 13,04% pada tahun 2021. Namun, meskipun terjadi penurunan, angka ini tetap menunjukkan adanya tantangan besar dalam sistem pelayanan kesehatan nasional. Di Kota Palembang, peningkatan jumlah pasien yang mencari perawatan medis di luar negeri hampir dua kali lipat dibandingkan tahun 2022, sebagaimana dilaporkan oleh Kementerian Kesehatan Kota Palembang pada tahun 2024. Hal ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas dan aksesibilitas layanan kesehatan di dalam negeri (Rachmawati, 2024).

Untuk memperkuat landasan teori, beberapa literatur internasional terkini juga digunakan, di antaranya penelitian oleh Lee et al. (2020) yang mengkaji hubungan antara dimensi SERVQUAL dan kepuasan pasien di rumah sakit umum di Korea Selatan, serta penelitian oleh Al Fraihat et al. (2019) yang menunjukkan pentingnya *reliability* dan *responsiveness* dalam meningkatkan kepuasan pasien di sektor kesehatan publik. Studi oleh Hussain et al. (2021) juga menekankan bahwa empati dan jaminan profesionalisme dari tenaga medis sangat krusial dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pasien, khususnya di fasilitas kesehatan pemerintah. Penambahan referensi ini membantu memperkuat kerangka konseptual dan validitas teori SERVQUAL dalam konteks pelayanan kesehatan rumah sakit.

Dalam konteks kualitas pelayanan rumah sakit, terdapat beberapa dimensi yang menjadi tolok ukur utama, yaitu tangibles (aspek fisik fasilitas dan peralatan medis), reliability (keandalan pelayanan), responsiveness (kecepatan dalam menanggapi kebutuhan pasien), empathy (kepedulian tenaga medis terhadap pasien), dan assurance (jaminan profesionalisme tenaga medis). Menurut penelitian Setianingsih & Sussanti (2021), dimensi assurance dan tangibles belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap, sedangkan penelitian lain menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut secara positif berkontribusi terhadap kepuasan pasien (Sari & Marlius, 2023).

Meskipun telah banyak penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, hasil yang diperoleh masih menunjukkan inkonsistensi. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi SERVQUAL memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pasien (Sari & Marlius, 2023; Silalahi, 2022), sementara yang lain menyatakan bahwa dimensi seperti *assurance* dan *tangibles* tidak signifikan atau bahkan berdampak negatif (Setianingsih & Sussanti, 2021; Goussario et al., 2024). Penelitian ini penting dilakukan di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang karena rumah sakit ini merupakan rumah sakit pemerintah tipe A yang menjadi rujukan utama di Sumatera Selatan, namun tetap menghadapi tantangan dalam mempertahankan kepuasan pasien, terutama di tengah tren meningkatnya jumlah masyarakat yang berobat ke luar negeri. Dengan demikian, studi ini mengisi kesenjangan penelitian dengan menganalisis kembali secara kontekstual pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pasien di rumah sakit tersebut.

Perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan adanya inkonsistensi dalam temuan sebelumnya, yang bisa disebabkan oleh perbedaan karakteristik rumah sakit, metode penelitian, atau faktor lain yang belum teridentifikasi secara jelas. Oleh karena itu, studi ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan penelitian dengan menganalisis kembali pengaruh dimensi assurance dan tangibles terhadap kepuasan pasien di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, sehingga masyarakat lebih percaya terhadap fasilitas medis dalam negeri dan tidak lagi merasa perlu mencari pengobatan di luar negeri.

Fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa masih banyak aspek yang perlu diperbaiki dalam sistem pelayanan rumah sakit, terutama dalam peningkatan keterampilan komunikasi tenaga medis, pengurangan waktu tunggu pasien, serta peningkatan infrastruktur dan peralatan medis. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang, dengan harapan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi peningkatan kualitas layanan kesehatan di Kota Palembang.

Kerangka konseptual dalam penelitian ini menggambarkan hubungan antara lima variabel independen dalam dimensi SERVQUAL *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*, dan



*Assurance* dengan variabel dependen yaitu *Kepuasan Pasien*. Diagram alur hubungan antar variabel dapat disajikan untuk memperjelas arah dan pengaruh yang dianalisis dalam studi ini. Silakan tambahkan gambar model konseptual secara visual untuk mendukung bagian ini.

Berdasarkan fenomena, data, dan penelitian yang telah disampaikan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian skripsi yang berjudul “Dampak Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien di Kota Palembang”.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan kriteria pasien yang telah menerima layanan dalam enam bulan terakhir dan bersedia mengisi kuesioner. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow, sebanyak 96 responden. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara online menggunakan Google Form, sementara data sekunder berasal dari literatur dan dokumen rumah sakit. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert 1–5, yang mencakup lima dimensi SERVQUAL. Validitas diuji melalui expert judgment dan analisis faktor, sedangkan reliabilitas diuji dengan Cronbach's Alpha. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda menggunakan IBM SPSS versi 25. Uji asumsi klasik yang dilakukan meliputi uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov), multikolinearitas (VIF), dan heteroskedastisitas (Glejser), untuk memastikan kelayakan model regresi yang digunakan.

## HASIL dan PEMBAHASAN

### Hasil

#### Pengujian Hipotesis Uji Parsial (uji t)

Uji t diperlukan untuk melihat apakah terdapat pengaruh secara parsial variabel independen yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy, dan Assurance terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Berikut hasil uji t dari pengolahan data yang dilakukan.

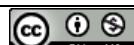
**Tabel 1.** Hasil Uji Hipotesis Parsial (uji t)  
Coefficients<sup>a</sup>

| Model | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |      |             |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------------|
|       | B                           | Std. Error | Beta                      | t    | Sig.        |
| 1     | (Constant)                  | 1.063      | 1.505                     | .706 | .482        |
|       | Tangibles                   | .258       | .089                      | .237 | 1.695 .000  |
|       | Reliability                 | .231       | .177                      | .256 | 1.960 .000  |
|       | Responsiveness              | .256       | .112                      | .247 | 1.857 .000  |
|       | Empathy                     | .379       | .376                      | .273 | 1. 947 .000 |
|       | Assurance                   | .280       | .102                      | .238 | 2.085 .000  |

Berdasarkan Tabel diatas, hasil uji t menunjukkan bahwa seluruh variabel independen, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy, dan Assurance, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi  $< 0,000 < \alpha 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Selain itu, masing-masing variabel memiliki nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel (1,660), yaitu: Tangibles (1.695), Reliability (1.960), Responsiveness (1.857), Empathy (1.947), dan Assurance (2.085). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit secara parsial memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

#### Uji Simultan (uji F)

Uji F diperlukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari variabel independen, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy, dan Assurance terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pasien. Hal ini dilakukan dengan membandingkan nilai F-hitung dengan nilai F-tabel. Berikut adalah hasil dari uji F yang telah dilakukan pada pengolahan data.



**Tabel 2.** Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (uji F)  
**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 605.751        | 5  | 121.150     | 56.913 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 191.582        | 90 | 2.129       |        |                   |
|       | Total      | 797.333        | 95 |             |        |                   |

Berdasarkan Tabel diatas, jika tingkat probabilitas signifikansi  $< 0,05$  atau nilai F-hitung  $>$  F-tabel, maka  $H_1$  diterima, yang berarti terdapat pengaruh simultan variabel Tangibles ( $X_1$ ), Reliability ( $X_2$ ), Responsiveness ( $X_3$ ), Empathy ( $X_4$ ), dan Assurance ( $X_5$ ) terhadap kepuasan pasien ( $Y$ ). Perhitungan menunjukkan bahwa F-tabel sebesar 3,093, sedangkan F-hitung sebesar 56,913, sehingga F-hitung  $>$  F-tabel. Dengan nilai signifikansi  $< 0,000 < 0,05$ , dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi dari hasil regresi linear berganda menunjukkan seberapa besar variabel dependen, yaitu kepuasan pasien, dipengaruhi oleh variabel independen, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy, dan Assurance. Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel di bawah ini.

**Tabel 3.** Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )  
**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Eror of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|---------------------------|---------------|
| 1     | .943 <sup>a</sup> | .935     | .931              | 1.44872                   | 1.221         |

Tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan koefisien determinasi dengan menggunakan program SPSS versi 25, yang dapat diinterpretasikan sebagai berikut: Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) atau R Square sebesar 0,935 menunjukkan bahwa variabel Tangibles ( $X_1$ ), Reliability ( $X_2$ ), Responsiveness ( $X_3$ ), Empathy ( $X_4$ ), dan Assurance ( $X_5$ ) secara simultan memiliki dampak terhadap kepuasan pasien ( $Y$ ) di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang sebesar 93,5%, sedangkan 6,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## Pembahasan

### Dampak *Tangibles* Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan analisis uji t, terdapat nilai signifikansi sebesar  $< 0,000 < \alpha 0,05$ , sehingga hipotesis pertama dapat diterima. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai t-hitung Tangibles (1.695)  $>$  t-tabel (1.660), sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti variabel Tangibles berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Hasil uji t ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana yang tersedia di rumah sakit berkontribusi terhadap kepuasan pasien, karena dapat meningkatkan rasa nyaman selama menjalani perawatan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Nababan et al. (2020), yang menunjukkan bahwa Tangibles berperan penting dalam menciptakan kenyamanan pasien selama menjalani pengobatan di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

Temuan ini menunjukkan bahwa kenyamanan fisik, seperti kebersihan ruang perawatan, fasilitas penunjang, dan tampilan tenaga kesehatan, berperan penting dalam membentuk persepsi positif pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Hasil ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menempatkan *Tangibles* sebagai indikator awal yang dilihat pasien saat menilai kualitas pelayanan. Secara manajerial, RSUP Dr. Mohammad Hoesin perlu menjaga dan meningkatkan standar fasilitas fisik, memperbarui peralatan medis, serta menjaga penampilan profesional tenaga medis. Namun, keterbatasan penelitian ini adalah belum menggali persepsi visual pasien secara mendalam, misalnya melalui observasi langsung atau wawancara terbuka. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan pendekatan kualitatif untuk memahami harapan visual pasien secara lebih utuh.

### Dampak *Reliability* Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan analisis uji t, terdapat nilai signifikansi sebesar  $< 0,000 < \alpha 0,05$ , sehingga hipotesis kedua dapat diterima. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai t-hitung Reliability (1.960)  $>$  t-tabel (1.660), sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti variabel Reliability berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Hasil uji



t ini menunjukkan bahwa keandalan layanan rumah sakit berkontribusi terhadap kepuasan pasien, terutama dalam hal pelayanan yang konsisten, minim kesalahan, dan tepat waktu sesuai dengan yang telah disepakati. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Nababan et al. (2020), Chan & Rudyansyah (2023), Mahfudhoh & Muslimin (2020), Sari (2020), Faridah et al. (2020), Maharani et al. (2023), serta Kurniawan & Hidayanti (2019), yang menunjukkan bahwa Reliability berperan penting dalam meningkatkan kenyamanan pasien selama menjalani pengobatan di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

Implikasi bagi RSUP Dr. Mohammad Hoesin adalah perlunya standarisasi prosedur pelayanan (SOP) dan pelatihan berkala bagi staf untuk memastikan keandalan pelayanan. Evaluasi berkala terhadap tingkat kesalahan medis dan keterlambatan layanan juga perlu dilakukan. Penelitian ini masih terbatas pada persepsi pasien saat pengisian kuesioner, sehingga ke depan bisa dipadukan dengan data pelayanan aktual sebagai pembanding objektif.

### **Dampak Responsiveness Terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan analisis uji t, terdapat nilai signifikansi sebesar  $< 0,000 < \alpha 0,05$ , sehingga hipotesis ketiga dapat diterima. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai t-hitung Responsiveness (1.857)  $>$  t-tabel (1.660), sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti variabel Responsiveness berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Hasil uji t ini menunjukkan bahwa kebijakan rumah sakit dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, dan jelas berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Respon yang sigap dari tenaga medis dalam menangani pasien sangat berpengaruh terhadap pengalaman pasien selama perawatan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Murdiatama et al. (2021), Nababan et al. (2020), Chan & Rudyansyah (2023), Mahfudhoh & Muslimin (2020), Sari (2020), Faridah et al. (2020), Maharani et al. (2023), serta Kurniawan & Hidayanti (2019), yang menunjukkan bahwa Responsiveness meningkatkan kenyamanan pasien selama menjalani pengobatan di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

Secara praktis, rumah sakit dapat meningkatkan responsivitas dengan menambah jumlah staf di unit pelayanan sibuk, memanfaatkan teknologi untuk menjawab pertanyaan pasien, serta memberikan pelatihan komunikasi tanggap. Namun, karena metode penelitian ini hanya mengandalkan kuesioner tertutup, penilaian terhadap "kecepatan" pelayanan bersifat subjektif. Penelitian lanjutan bisa mengeksplorasi lebih dalam menggunakan studi waktu atau wawancara pasien mengenai pengalaman mereka.

### **Dampak Empathy Terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan analisis uji t, terdapat nilai signifikansi sebesar  $< 0,000 < \alpha 0,05$ , sehingga hipotesis keempat dapat diterima. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai t-hitung Empathy (1.947)  $>$  t-tabel (1.660), sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti variabel Empathy berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Hasil uji t ini menunjukkan bahwa kemampuan tenaga medis dalam memahami perasaan dan kebutuhan pasien serta menghargai cara mereka berpikir berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Empati yang diberikan oleh tenaga medis dapat meningkatkan kenyamanan pasien selama proses perawatan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Murdiatama et al. (2021), Nababan et al. (2020), Chan & Rudyansyah (2023), Mahfudhoh & Muslimin (2020), Sari (2020), Faridah et al. (2020), Maharani et al. (2023), serta Kurniawan & Hidayanti (2019), yang menunjukkan bahwa Empathy memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien selama menjalani pengobatan di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

Secara manajerial, RSUP Dr. Mohammad Hoesin perlu membangun budaya kerja yang menekankan pada pendekatan humanis, misalnya melalui pelatihan empati, komunikasi terapeutik, serta penghargaan bagi staf yang menunjukkan kepedulian tinggi. Keterbatasan dari aspek ini adalah bahwa empati sulit diukur secara objektif, sehingga ke depan penelitian dapat memasukkan observasi atau studi kualitatif untuk mendapatkan gambaran yang lebih mendalam.

### **Dampak Assurance Terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil uji t, terdapat nilai signifikansi sebesar  $< 0,000 < \alpha 0,05$ , sehingga hipotesis kelima dapat diterima. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai t-hitung Assurance (2.085)  $>$  t-tabel (1.660), sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti variabel Assurance berdampak



positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Hasil uji t ini menunjukkan bahwa jaminan dan kemampuan tenaga medis dalam menumbuhkan rasa kepercayaan pasien terhadap rumah sakit berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Kepercayaan yang diberikan melalui profesionalisme, kompetensi, dan keramahan tenaga medis dapat meningkatkan kenyamanan pasien selama perawatan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Murdiatama et al. (2021), Nababan et al. (2020), Chan & Rudyansyah (2023), Mahfudhoh & Muslimin (2020), Sari (2020), Faridah et al. (2020), Maharani et al. (2023), serta Kurniawan & Hildayanti (2019), yang menunjukkan bahwa Assurance berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien selama menjalani pengobatan di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

Implikasi manajerialnya, RSUP Dr. Mohammad Hoesin harus memastikan bahwa seluruh staf medis memiliki sertifikasi dan kompetensi yang diperbarui secara berkala. Komunikasi yang meyakinkan dan bersahabat dari petugas juga sangat penting. Karena Assurance erat kaitannya dengan persepsi pasien terhadap kredibilitas rumah sakit, perlu ada sistem feedback dari pasien untuk memantau kepercayaan secara rutin.

### **Dampak *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy, dan Assurance* Terhadap Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil uji t, terdapat nilai signifikansi sebesar  $< 0,000 < \alpha 0,05$ , sehingga semua hipotesis dapat diterima. Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F-hitung ( $56,913 > F-tabel (3,093)$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy, dan Assurance secara simultan berdampak positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien. Pernyataan ini mengindikasikan bahwa seluruh aspek kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, mendukung hasil penelitian sebelumnya terkait masing-masing variabel. Pentingnya Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy, dan Assurance dapat menjadi strategi yang efektif bagi rumah sakit dalam meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, temuan ini juga menegaskan teori para ahli yang menyatakan bahwa kelima variabel tersebut memiliki dampak positif dan signifikan secara bersamaan terhadap kepuasan pasien.

Secara praktis, manajemen rumah sakit dapat menggunakan hasil ini sebagai dasar dalam menyusun strategi pelayanan yang menyeluruh, tidak hanya fokus pada aspek medis, tetapi juga pengalaman pasien secara keseluruhan. Namun, studi ini belum memasukkan variabel lain seperti harga layanan, waktu tunggu, atau sistem administrasi, yang juga bisa memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian selanjutnya disarankan menggabungkan faktor-faktor tersebut agar mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif.

### **SIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan rumah sakit—*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy, dan Assurance*—berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan secara menyeluruh, mulai dari kondisi fisik hingga sikap profesional tenaga medis, sangat menentukan persepsi dan kepuasan pasien. Nilai koefisien determinasi sebesar 93,1% memperlihatkan bahwa hampir seluruh variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kelima dimensi tersebut. Artinya, peningkatan berkelanjutan di setiap aspek layanan menjadi strategi yang efektif untuk memperkuat kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Addin, Q., Marchaban, M., & Sumarni, S. (2021). Analisis GAP Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi RSU PKU Muhammadiyah Delanggu Menggunakan Metode SERVQUAL. *Majalah Farmaseutik*, 17(2), 217–224. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v17i2.58692>
- Addinni, T. (2023). Peranan Penting Keterlibatan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Sebagai Subsistem Upaya Kesehatan Di Indonesia. Researchgate, Desember.
- Afan Zaini, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen “Warung Bek Mu 2” Banjaranyar Paciran Lamongan). *Pemasaran Jasa*, 1(1), 15.

- Alam, M. M. D., & Noor, N. A. M. (2020). The Relationship Between Service Quality, Corporate Image, And Customer Loyalty Of Generation Y: An Application Of S-O-R Paradigm In The Context Of Superstores In Bangladesh. *SAGE Open*, 10(2). <Https://Doi.Org/10.1177/2158244020924405>
- Amelya, D., Sutrisna, A., & Rahwana, K. A. (2021). Analisis Biaya Produksi Berdasarkan Biaya Bahan Baku Dan Biaya Tenaga Kerja Langsung. *Jurnal Ekonomi Perjuangan*, 3(1), 11–17. <Https://Doi.Org/10.36423/Jumper.V3i1.827>
- Angelyn, A., & Liauw, F. (2020). Fenomenologi Sebagai Metode Pengembangan Empati Dalam Arsitektur. *Jurnal Sains, Teknologi, Urban, Perancangan, Arsitektur (Stupa)*, 2(2), 1413. <Https://Doi.Org/10.24912/Stupa.V2i2.8535>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <Https://Doi.Org/10.61104/Ihsan.V1i2.57>
- Artha, S., & Intan, R. (2021). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor Pt. Dusa Kuda Indonesia. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 11(1), 38–47. <Https://Doi.Org/10.35968/M-Pus.V11i1.600>
- Arta Naibaho, U., Akbar, H., & Hadibrata, B. (2022). Determinasi Kepuasan Pelanggan: Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk (Literature Review Strategic Marketing Management). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 1079–1089. <Https://Doi.Org/10.38035/Jmpis.V3i2.1346>
- Azmi.K, J. M. F. R. (2024). Analisa Strategi Meningkatkan Kualitas Dan Produktivitas Layanan Di Laundry Dadok Tunggu Hitam Padang. *Jurnal Inovasi Bisnis Manajemen Dan Akuntansi*, 2(1), 1–9. <Www.Journal.Inovatif.Co.Id>
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Chan, S., & Rudyansah. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Food Di Jakarta (Studi Pada Konsumen Go-Food Di Jakarta). *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Sosial*, 12(1), 450–469. <Http://Dx.Doi.Org/10.22441/Jies.V12i1.18785>
- Christiani Nababan, M., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 6–16. <Https://Doi.Org/10.22437/Jkmj.V4i2.10565>
- Dewi, R., & Jihad, F. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 3662–3671. <Https://Journal.Universitaspahlawan.Ac.Id/Index.Php/Jkt/Article/View/16977>
- Faizatussholihah, Ainul Yaqin, M. S. (2024). Kontribusi Pemahaman Fiqih Muamalah Dalam Mencegah Tindakan Money Politic Di Lingkungan Sekolah. *Jurnal Ilmu Sosial*, 04(11), 40–50.
- Faridah, I., Afiyanti, Y., & Basri, M. H. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Periuk Jaya Tahun 2020. *Kesehatan*, 9(2), 1–92. <https://doi.org/10.37048/kesehatan.v9i2.280>
- Firdaus, F., & Yunita Sari, N. R. (2020). Faktor - Faktor Penentu Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kota Surabaya (Studi Kasus Pada J&T Express Wilayah Semolowaru Kecamatan Sukolilo Surabaya). *Develop*, 4(2), 83–102. <https://doi.org/10.25139/dev.v4i2.2915>
- Fu, M., Kasih, Y., & Megawati, M. (2018). Analisis Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy Terhadap Loyalitas Pelanggan JNE Cabang Palembang (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE MDP). *STIE MDP*, 1–9. [https://scholar.google.co.id/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=en&user=KlortwYAAAAJ&citation\\_for\\_view=KlortwYAAAAJ:RHptSMOSYBKC](https://scholar.google.co.id/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=KlortwYAAAAJ&citation_for_view=KlortwYAAAAJ:RHptSMOSYBKC)
- Gousario, Y., Niha, S. S., & Yasinto, Y. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Loyalitas Pasien Di IGD RST Tk III Wirasakti Kupang. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(2), 1833. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i2.5340>
- Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., & ... (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare*, 7(2), 1281–1298. <http://jurnal.uusi.ac.id/index.php/JHTM/article/view/1671>

- Irawan, B., Kurnia, R. A., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1), 58–64. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.522>
- Irma, A. (2020). Pengaruh Tangibles Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hotel Medan. *Niagawan*, 9(3), 164. <https://doi.org/10.24114/niaga.v9i3.19010>
- Issumi Maharani Tanjung, Thomson Nadapdap, & Iman Muhammad. (2023). Evaluasi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RS Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Detector: Jurnal Inovasi Riset Ilmu Kesehatan*, 1(4), 121–134. <https://doi.org/10.55606/detector.v1i4.2531>
- Kalangi, A. D., Massie, J., & Ogi, I. (2023). The Role Of Service Quality Dimensions On Customer Satisfaction In Glori-A Coffee House Kawangkoan. *Jurnal EMBA*, 11(1), 23–32.
- Khadapi, M. A., Hamzani, A. I., & Wildan, M. (2023). *Jurnal Studi Islam Indonesia (JSII) Tinjauan Hukum Pencegahan Konflik Dalam Pembagian Waris Menurut Hukum Perdata*. *Jurnal Studi Islam Indonesia (JSII)*, 1(1), 33–50.
- Kurniawan, M., & Hidayanti, S. K. (2019). Analisis Citra Merek, Harga, Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kota Palembang (Studi Kasus Konsumen Grab). *Jurnal Ecoment Global*, 4(2), 86–102. <https://doi.org/10.35908/jeg.v4i2.757>
- Maharani, P. H., Dewi, L. K. C., & Martini, L. K. B. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Di Masa Pandemi Covid Di RSK Bedah BIMC, Kuta. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 19(1), 134–145. <https://doi.org/10.31967/relasi.v19i1.667>
- Mahfudzoh, M., & Muslimin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(1), 39–46. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i1.310>
- Mahmud, A. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 5(1), 23–36. <https://doi.org/10.48093/jiask.v5i1.105>
- Manggala, H., & Adirinekso, G. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 19(1), 39–53. <https://doi.org/10.21283/jim.v19i1.49600>
- Maryana, M., & Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Citra Delima Scientific Journal of Citra Internasional Institute*, 5(2), 105–112. <https://doi.org/10.33862/citradelima.v5i2.262>
- Mufidah, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kereta Api Kutajaya Utara Kelas Ekonomi. 108. <http://repository.iainpurwokerto.ac.id>
- Mumtaza, F. A., & Millanyani, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Urbans Travel. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 1645–1661. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3242>
- Murdjiatama, D., Rifai, A., & Anggraeni, I. (2021). The Effect Of The Quality Of Health Services On The Satisfaction Of Patients At The East Langsa Community Health Center. *Journal La Medihealtico*, 2(1), 32–46. <https://doi.org/10.37899/journallamedihaltico.v2i1.290>
- Nurfu'adah, A. (2022). Pengaruh Sustainability Report Disclosure Terhadap Financial Performance. Repository UPI. [http://repository.upi.edu/83962/4/S\\_PEA\\_1800241\\_Chapter3.pdf](http://repository.upi.edu/83962/4/S_PEA_1800241_Chapter3.pdf)