

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Blud Upt Puskesmas Muara Kelingi Kabupaten Musi Rawas

The Effect Of Service Quality On Inpatient Satisfaction At The Muara Kelingi Community Health Center In Musi Rawas District

Sudarmiyati ¹⁾, Ayub ²⁾, Septi Adhini ³⁾

^{1,2,3)} Universitas Musi Rawas

Email: ¹⁾ linggaul512@gmail.com

How to Cite :

Sudarmiyati., Ayub., , Septi, A. (2025). The Effect Of Service Quality On Inpatient Satisfaction At The Muara Kelingi Community Health Center In Musi Rawas District. Journal of Multidisciplinary Research. 1(4).

ARTICLE HISTORY

Received [27 Juni 2026]

Revised [30 Juli 2025]

Accepted [31 Juli 2025]

KEYWORDS

Service Quality, Patient Satisfaction, Puskesmas, Muara Kelingi.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dari indikator kualitas pelayanan yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien rawat inap di Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Muara Kelingi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dan menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada pasien rawat inap Puskesmas Muara Kelingi. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 164 responden dengan teknik pengambilan sampel *simple random sampling* dengan pengukuran skala *likert*. Analisis data dilakukan dengan regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi menggunakan SPSS versi 27. Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Di BLUD UPT Puskesmas Muara Kelingi Kabupaten Musi Rawas, dengan nilai t hitung 9,521 > t tabel 1,974 dan signifikansi 0,000 < 0,05 dengan ini dinyatakan H₀ ditolak dan H_a diterima. Hasil dari uji koefisien determinasi diketahui besarnya nilai R Square (R²) adalah sebesar 0,764 menunjukkan bahwa 76,4% kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sedangkan 23,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Untuk meningkatkan taraf pelayanan yang diberikan di BLUD UPT Puskesmas Muara Kelingi Kabupaten Musi Rawas, perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanannya sehingga meningkatkan kepuasan pasien dan tujuan organisasi dapat diwujudkan secara maksimal.

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of service quality indicators, namely direct evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on inpatient satisfaction at the Regional Public Service Agency (BLUD) Technical Implementation Unit (UPT) Muara Kelingi Health Center. The research method used is a quantitative method and uses primary data through the distribution of questionnaires to inpatients at the Muara Kelingi Health Center. The sample in this study was 164 respondents with a simple random sampling technique with Likert scale measurement. Data analysis was carried out by simple linear regression, t-test, and determination coefficient using SPSS version 27. The results showed that the quality of service had a significant influence on inpatient satisfaction at the BLUD UPT Muara Kelingi Health Center, Musi Rawas Regency, with a calculated t value of 9.521 > t table 1.974 and a significance of 0.000 < 0.05 hereby declared H₀ rejected and H_a accepted. The results of the determination coefficient test were found to be 0.764 R Square (R²) value, indicating that 76.4% of patient satisfaction

was influenced by service quality while 23.6% was influenced by other variables that were not included in this study. To improve the level of service provided at the BLUD UPT Muara Kelingi Health Center, Musi Rawas Regency, it is necessary to make efforts to improve the quality of service so that patient satisfaction and organizational goals can be realized to the maximum.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang efektif, baik oleh pemerintah maupun korporasi, dapat mendorong pertumbuhan ekonomi, memperkuat ikatan sosial, meminimalisir kemiskinan, melindungi lingkungan, mengelola sumber daya alam secara bijak, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan administrasi publik. Saat ini, pemerintah terus berupaya meningkatkan taraf kesehatan masyarakat melalui berbagai program kesehatan. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang disediakan adalah peningkatan akses dan kualitas layanan kesehatan bagi masyarakat, dengan melibatkan partisipasi aktif warga melalui fasilitas yang dikenal sebagai puskesmas (Rahmi *et al*, 2024).

Puskesmas perlu mendapatkan perhatian lebih terutama dalam hal peningkatan kualitas layanan kesehatannya. Oleh karena itu, puskesmas dituntut untuk terus meningkatkan profesionalisme tenaga kesehatannya serta memperbaiki fasilitas dan sarana yang tersedia. Hal ini sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Pasal I, yang menyatakan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan merupakan tempat dan/atau alat yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan kepada perseorangan ataupun masyarakat dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat.

Dalam pelayanan kesehatan tujuan utamanya adalah kepuasan pasien, karena hal ini merupakan hasil akhir dari layanan yang diberikan. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan kesehatan bertujuan untuk memastikan kepuasan pasien. Jika pasien mendapatkan pengalaman yang baik, mereka cenderung akan kembali berobat ke rumah sakit atau puskesmas yang sama. Sebaliknya, jika pasien tidak puas, mereka cenderung menyampaikan ketidaknyamanan mereka dengan orang lain (Engkus, 2019).

LANDASAN TEORI

Menurut Hardiyansyah (2011), kualitas adalah: 1. Kesesuaian dengan persyaratan; 2. Kecocokan untuk dipakai; 3. Perbaikan terus-menerus; 4. Tanpa cela; 5. Secara konsisten memenuhi permintaan pelanggan; 6. Melakukan segala sesuatu dengan benar; 7. Sesuatu yang dapat membuat pelanggan senang. Menurut Sellang (2016) kualitas adalah kondisi yang terus berkembang dari barang, layanan, manusia, proses yang memenuhi atau melebihi ekspektasi. Pemberian layanan kepada publik menuntut adanya kualitas. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui instansinya, wajib memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan persyaratan, harapan, dan kebutuhan masyarakat, meskipun tidak berorientasi pada keuntungan. Instansi (pegawai) harus menyadari kedudukan dan perannya sebagai pegawai negeri sipil. Apabila masyarakat mempersepsikan tidak demikian, berarti tugas pelayanan yang diterima selama ini bukanlah hasil pelayanan secara utuh, melainkan pelayanan yang semata-mata didasarkan pada kewajiban sebagai pegawai negeri sipil.

Menurut Sellang (2016), kualitas bukan hanya tentang kesesuaian, keselarasan, pemenuhan kebutuhan pelanggan, dan pelaksanaan yang tepat, sebaliknya suatu organisasi harus terus meningkatkan kegiatan dan kinerjanya serta produktif dalam bekerja. Aparatur harus sangat produktif di tempat kerja, dan peningkatan produktivitas diikuti oleh peningkatan kualitas. Hal ini memungkinkan aparatur untuk melakukan penyempurnaan dalam lingkup tugasnya, yang pada akhirnya menghasilkan pelayanan yang memuaskan kepada publik. Agar pelanggan memiliki persepsi yang baik terhadap kualitas layanan yang diberikan, penyedia layanan juga harus memahami harapan konsumen, sehingga tidak terjadi kesenjangan antara kinerja yang diberikan dengan harapan pelanggan Sari (2020), menyatakan bahwa kepuasan merupakan reaksi emosional (senang atau kecewa) seseorang setelah membandingkan persepsinya dengan realitas (hasil) terhadap suatu produk atau jasa. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan merupakan hasil persepsi antara kenyataan yang akan datang dengan pengalaman setelah menggunakan jasa atau layanan yang diberikan. Kepuasan timbul karena adanya persepsi bahwa produk atau jasa telah memenuhi harapan penggunaannya. Ketidakpuasan pelanggan muncul ketika persepsi mereka tidak sejalan dengan harapan. Apabila persepsinya setara atau melampaui dari yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas (Apriani *et al*, 2022)

Sari (2020) mengemukakan pandangan bahwa kepuasan secara keseluruhan ditentukan oleh perbedaan harapan, yaitu perbandingan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Menurut Hardiyansyah (2011) suatu pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas atau tidak efektif. Karena itu, kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting dengan selalu mengutamakan kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Probability Sampling adalah metode pengambilan sample dimana setiap elemen populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah *simple random sampling*. *Simple Random Sampling* adalah bentuk *probability sampling* yang memilih anggota sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan tingkatan atau strata di dalamnya. Dalam penelitian ini, untuk menentukan jumlah sampel yang representatif penulis menggunakan teknik penarikan sampel berdasarkan rumus Slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n : jumlah sampel N : jumlah populasi
e : tingkat kesalahan sampel 5%

Regresi sederhana menguji hubungan fungsional atau sebab akibat antara satu variabel independen dan satu variabel dependen. Persamaan umum yang digunakan adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (yang diprediksi).

a = Konstanta (Y saat X=0).

b = Koefisien regresi (menunjukkan arah dan besarnya perubahan Y akibat X; positif berarti naik, negatif turun).

X = Variabel independen.

Hipotesis alternatif (Ha) menunjukkan bahwa variabel tersebut secara signifikan menjelaskan variabel dependen. Pengujian ini dengan kriteria apabila nilai signifikansi < 0,05 dan nilai statistik t hitung perhitungan lebih tinggi dibandingkan dengan nilai t tabel maka hipotesis yang menyatakan bahwa variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen diterima.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai pernyataan bukti langsung "Fasilitas rawat inap yang disediakan mendukung kenyamanan selama menjalani perawatan" dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Pernyataan 1 Indikator Bukti Langsung

Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Tidak Baik (STB)	0	0
Tidak Baik (TB)	57	34,8
Cukup (C)	62	37,8
Baik (B)	32	19,5
Sangat Baik (SB)	13	7,9
Total	164	100,0

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 27 Tahun 2025

Berdasarkan Tabel 1. diatas diketahui bahwa dari 164 responden, paling dominan menjawab cukup sebanyak 62 responden (37,8%). Selanjutnya, sebanyak 57 responden (34,8%) menjawab tidak baik, 32 responden (19,5%) yang

menjawab baik, dan 13 responden (7,9%) yang menjawab sangat baik. Maka dapat dinyatakan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa fasilitas rawat inap yang disediakan hanya cukup dalam mendukung kenyamanan selama menjalani perawatan.

Tabel 2. Pernyataan 2 Indikator Bukti Langsung

Jawaban	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Tidak Baik (STB)	0	0
Tidak Baik (TB)	51	31,1
Cukup (C)	69	42,1
Baik (B)	33	20,1
Sangat Baik (SB)	11	6,7
Total	164	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 27 Tahun 2025

Berdasarkan Tabel 2 diatas diketahui bahwa dari 164 responden, paling dominan menjawab cukup sebanyak 69 responden (42,1%) . Selanjutnya, sebanyak 51 responden (31,1%) menjawab tidak baik, 33 responden (20,1%) yang menjawab Baik, dan 11 responden (6,7%) yang menjawab sangat baik. Maka dapat dinyatakan bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa fasilitas yang digunakan selama rawat inap tampak cukup lengkap dan siap digunakan.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan (X)

No.	Item	R tabel	R Hitung	Keterangan
1	Fasilitas rawat inap yang disediakan mendukung kenyamanan selama menjalani perawatan	0,361	0,558	Valid
2	Fasilitas yang digunakan selama rawat inap tampak lengkap dan siap digunakan	0,361	0,558	Valid
3	Pelayanan dari medis datang tepat waktu selama menjalani rawat inap	0,361	0,918	Valid
4	Prosedur penerimaan pasien rawat inap tidak menyulitkan	0,361	0,876	Valid
5	Petugas kesehatan merespons kebutuhan atau permintaan pasien dengan sigap	0,361	0,918	Valid
6	Petugas kesehatan merespons permintaan dengan cepat	0,361	0,926	Valid
7	Petugas kesehatan bersikap sopan sehingga menimbulkan rasa nyaman	0,361	0,779	Valid
8	Petugas kesehatan memberikan penjelasan yang jelas mengenai kondisi pasien	0,361	0,696	Valid
9	Petugas kesehatan menunjukkan perhatian dan kepedulian setiap pasien	0,361	0,695	Valid
10	Petugas kesehatan menerapkan Senyum, Salam, Sapa saat berinteraksi dengan pasien	0,361	0,666	Valid

Berdasarkan data pada tabel 3. menunjukkan bahwa semua item pernyataan variabel kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian memiliki r hitung lebih besar dari r tabel sehingga dapat disimpulkan semua item pernyataan adalah valid. Artinya, semua item kuesioner dapat digunakan sebagai alat ukur yang valid dalam analisis selanjutnya.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien (Y)

No.	Item	R tabel	R hitung	Keterangan
1	Saya merasa puas dengan kemudahan akses layanan rawat inap di puskesmas ini, baik dalam keadaan biasa maupun darurat	0,361	0,801	Valid
2	Saya merasa puas tidak mengalami kesulitan saat mengurus keperluan rawat inap di puskesmas ini	0,361	0,795	Valid
3	Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan puskesmas ini karena memberikan hasil yang baik terhadap kondisi kesehatan saya	0,361	0,902	Valid
4	Saya merasa puas dengan keterampilan dan kemampuan tenaga kesehatan yang menangani saya selama rawat inap	0,361	0,888	Valid
5	Saya merasa puas dengan proses rawat inap di puskesmas ini dimulai dari pendaftaran hingga pelayanan medis yang diberikan	0,361	0,376	Valid
6	Saya merasa puas terhadap tenaga kesehatan yang memberikan perhatian dan tidak terburu-buru dalam menangani saya	0,361	0,402	Valid
7	Saya merasa puas dengan fasilitas ruang rawat inap yang tersedia di puskesmas ini	0,361	0,865	Valid
8	Saya merasa nyaman dengan kebersihan dan suasana lingkungan di puskesmas	0,361	0,870	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS 27 Tahun 2025

Berdasarkan data pada tabel 4 menunjukkan bahwa semua item pernyataan variabel kepuasan pasien yang digunakan dalam penelitian memiliki r hitung lebih besar dari r tabel sehingga dapat disimpulkan semua item pernyataan adalah valid. Artinya, semua item kuesioner dapat digunakan sebagai alat ukur yang valid dalam analisis selanjutnya. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut dipakai berkali-kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Nilai koefisien reliabilitas yang baik adalah diatas 0,7 (cukup baik), di atas 0,8 (baik). Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS 27 dengan hasil analisis sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Pengaruh Kualitas Pelayanan (X)

Variabel	Cronbach's Alpha	N of item	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,910	10	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 27 Tahun 2025

Tabel 5 diatas menunjukkan bahwa uji reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan (X) menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,910. Berdasarkan kriteria uji reliabilitas, nilai *Cronbach's Alpha* 0,910 > 0,8 termasuk dalam kategori baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat ukur dalam analisis selanjutnya.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien (Y)

Variabel	Cronbach's Alpha	N of item	Keterangan
Kepuasan Pasien (Y)	0,892	8	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 27 Tahun 2025

Tabel 6. diatas menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas untuk variabel Kepuasan Pasien (Y) menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,892. Berdasarkan kriteria uji reliabilitas, dapat diketahui bahwa *Cronbach's Alpha* 0,892 > 0,8 termasuk dalam kategori baik. Dengan demikian dapat disimpulkan

bahwa instrumen penelitian ini dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat ukur dalam analisis selanjutnya. Pengujian regresi linier dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS 27, digunakan untuk membuktikan variasi suatu model regresi yang digunakan dalam menerangkan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) dengan cara menguji kemaknaan dari koefisien regresinya. Adapun hasil uji regresi linier sederhana dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Regresi Linier Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,426	3,123		0,457	0,651
	Kualitas Pelayanan	0,782	0,082	0,874	9,521	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 27 Tahun 2025

Arti persamaan tersebut adalah nilai konstanta (1,426) menunjukkan bahwa jika tidak ada pengaruh dari variabel Kualitas Pelayanan ($X=0$), maka nilai variabel Kepuasan Pasien (Y) tetap sebesar 1,426 satuan. Nilai koefisien regresi (0,782) menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan dalam Kualitas Pelayanan akan menyebabkan peningkatan Kepuasan Pasien sebesar 0,782 satuan. Dalam penelitian ini, Uji T dilakukan dengan menggunakan SPSS 27 menggunakan data didapat dari kuesioner. Pengujian ini dilakukan untuk menunjukkan apakah variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai t_{hitung} perhitungan lebih besar daripada nilai t_{tabel} maka hipotesis alternatif diterima. Adapun hasil Uji T dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,426	3,123		0,457	0,651
	Kualitas Pelayanan	0,782	0,082	0,874	9,521	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 27 Tahun 2025

Berdasarkan tabel 8. diatas, hasil pengolahan data diperoleh nilai $t_{hitung} = 9,521$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ jadi nilai $t_{hitung} = 9,521 > t_{tabel} = 1,974$ ($df = n-2 = 162$) berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di BLUD UPT Puskesmas Muara Kelingi Kabupaten Musi Rawas. Artinya, semakin berkualitas pelayanan puskesmas, pasien akan semakin merasa puas. Analisis koefisien determinan dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan SPSS 27, yang bertujuan untuk mengukur sejauh mana variasi variabel dependen dijelaskan oleh variabel independen dalam suatu model. Adapun hasil dari uji koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Uji R^2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,874 ^a	0,764	0,756	2,771

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Tabel 10. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono, 2007

Koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh dari pengolahan data sebesar 0,764 atau 76,4%. Nilai tersebut memberi pengertian bahwa kualitas pelayanan memberikan sumbangan sebesar 76,4% terhadap kepuasan pasien, sedangkan sisanya sebesar $100\% - 76,4\% = 23,6\%$ dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini seperti usia, estetika, tempat parkir, dan lain-lain.

Pembahasan

Terdapat dua variabel yang dikaji, yaitu kualitas pelayanan (X) sebagai variabel bebas, dan kepuasan pasien (Y) sebagai variabel terikat. Untuk menguji pengaruh antar variabel, digunakan serangkaian teknik analisis data, meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, analisis regresi linier sederhana, serta analisis koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 27. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 1,426 + 0,782X$. Persamaan ini menunjukkan bahwa ketika variabel kualitas pelayanan (X) tidak berpengaruh atau bernilai nol, maka nilai kepuasan pasien (Y) tetap berada pada angka 1,426. Dengan kata lain, ada tingkat kepuasan dasar yang dirasakan pasien meskipun tidak dipengaruhi secara langsung oleh kualitas pelayanan. Sementara itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,782 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan, akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,782 satuan, dengan asumsi variabel lainnya dianggap tetap. Hal ini menandakan adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Hasil uji t menunjukkan nilai $t_{hitung} 9,521 > t_{tabel} 1,974$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara statistik antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di BLUD UPT Puskesmas Muara Kelingi. Hal ini memperkuat asumsi bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi penting dalam membentuk persepsi dan pengalaman pasien selama menjalani perawatan. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,874 mengindikasikan bahwa hubungan antara kedua variabel termasuk dalam kategori sangat kuat, berdasarkan interpretasi koefisien korelasi menurut Sugiyono (2019), yang menyatakan bahwa nilai antara 0,80–1,00 menunjukkan hubungan sangat kuat. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien rawat inap yang dirasakan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,764 menunjukkan bahwa 76,4% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya yaitu 23,6% dijelaskan oleh faktor lain diluar penelitian. Beberapa faktor lain yang mungkin berpengaruh namun berada di luar ruang lingkup penelitian antara lain adalah usia, estetika, tempat parkir, dan lain-lain. Faktor-faktor ini bisa menjadi rujukan untuk penelitian lanjutan guna mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai determinan kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian Engkus (2019) di Puskesmas Cibitung, serta penelitian Jidi *et al* (2024) di Kabupaten Hulu Sungai Utara, yang juga menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menegaskan bahwa indikator- indikator kualitas pelayanan seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berperan penting dalam membentuk tingkat kepuasan pasien rawat inap, sehingga peningkatan kualitas pelayanan berdampak positif terhadap persepsi dan pengalaman pasien terhadap layanan yang mereka terima. Secara teoritis, hasil penelitian ini mendukung konsep dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam model SERVQUAL, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang mencakup dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* akan berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pelanggan atau pasien. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kelima dimensi tersebut sangat relevan karena menyangkut aspek fisik fasilitas kesehatan, ketepatan tindakan medis, kesigapan tenaga medis, kemampuan memberikan rasa aman, dan kepedulian terhadap pasien secara personal. Dengan demikian hasil penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi pada pengembangan teori, tetapi juga memberikan implikasi praktis bagi pihak manajemen BLUD UPT Puskesmas Muara Kelingi. Untuk meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh, pihak puskesmas perlu melakukan evaluasi dan peningkatan berkelanjutan terhadap

kualitas layanan, baik dari sisi fasilitas, kompetensi sumber daya manusia, maupun dalam membangun hubungan interpersonal yang baik antara tenaga medis dan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di BLUD UPT Puskesmas Muara Kelingi Kabupaten Musi Rawas. Dari hasil perhitungan regresi linier sederhana diperoleh persamaan $Y = 1,426 + 0,782X$, persamaan ini menunjukkan bahwa ketika variabel kualitas pelayanan (X) tidak berpengaruh atau bernilai nol, maka nilai kepuasan pasien (Y) tetap berada pada angka 1,426, dan setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,782, dengan asumsi variabel lain tetap. Hasil uji t diperoleh nilai thitung 9,521 > ttabel 1,974 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan ini menyatakan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,764 menunjukkan bahwa 76,4% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, dan sisanya sebesar 23,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriani, Lidia., Nasution, Irwan., & Suharyanto, Agung. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. R. M Djoelham Kota Binjai". *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(2), 108-114.
- Engkus. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi". *Jurnal Governansi*, 5(2), 99- 109.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jidi, Muhammad., Budiman, Arif; dan Sugianor. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara". *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(4), 1294-1303.
- Rachman, Marjoni. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Grup Media Tahta.
- Rahmi, Listi Yulida; Arpandi dan Affrian, Reno. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan". *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(4), 1239-1250.
- Sari, Ina Kartika. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya". *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 194-207.
- Sellang, Kamaruddin. 2016. *Administrasi dan Pelayanan Publik: Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Taufiqrokhman & Satispi, Evi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ Press.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik