E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 128-136
Volume 3 Nomor 3 Tahun 2026

The Relationship of Service Quality, Patient Safety, and Patient Trust with Patient Satisfaction at Bhayangkara Hospital Surakarta

Retna Wiyarti
Email: retnaanas40@gmail.com

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Kadiri

ABSTRACT

Patient satisfaction is a key indicator of hospital service quality and is influenced by service quality, patient safety, and patient trust. Internal surveys at Bhayangkara Hospital Surakarta showed that patient satisfaction had not yet reached the institutional target, highlighting the need to identify factors associated with satisfaction. This study aimed to analyze the relationships between service quality, patient safety, patient trust, and patient satisfaction, and to determine the dominant contributing factorAn observational analytic study with a cross-sectional design was conducted from May to June 2026. A total of 186 outpatients and inpatients were selected using purposive sampling. Data were collected using validated and reliable questionnaires and analyzed using descriptive statistics, Spearman Rank correlation, and multiple linear regression. Most respondents rated service quality as good (72.0%), patient safety as safe (66.1%), patient trust as high (74.7%), and patient satisfaction as satisfactory (62.4%). Service quality ($r=0.199$; $p=0.007$), patient safety ($r=0.304$; $p<0.001$), and patient trust ($r=0.150$; $p=0.041$) were significantly associated with patient satisfaction. Multiple regression analysis showed that the three variables jointly influenced patient satisfaction ($F=11.245$; $p<0.001$; Adjusted $R^2=0.142$), with patient safety identified as the strongest predictor. Strengthening patient safety, improving service quality, and fostering trust are essential strategies for enhancing patient satisfaction in hospitals.

Keywords: service quality, patient safety, trust, patient satisfaction.

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting mutu pelayanan rumah sakit yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, keamanan pasien, dan kepercayaan pasien. Survei internal RS Bhayangkara Surakarta menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien

belum mencapai target, sehingga diperlukan identifikasi faktor yang berhubungan dengan kepuasan. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan kualitas pelayanan, keamanan pasien, dan kepercayaan dengan kepuasan pasien di RS Bhayangkara Surakarta. Penelitian analitik observasional dengan pendekatan cross-sectional dan dilaksanakan pada Mei–Juni 2026. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan dan rawat inap, dengan 186 responden dipilih menggunakan purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Analisis meliputi statistik deskriptif, korelasi Spearman Rank, dan regresi linear berganda. Sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan baik (72,0%), keamanan pasien aman (66,1%), kepercayaan tinggi (74,7%), dan puas terhadap pelayanan (62,4%). Terdapat hubungan signifikan kualitas pelayanan ($r=0,199$; $p=0,007$), keamanan pasien ($r=0,304$; $p<0,001$), dan kepercayaan ($r=0,150$; $p=0,041$) dengan kepuasan pasien. Analisis regresi menunjukkan ketiga variabel secara simultan signifikan ($F=11,245$; $p<0,001$), dengan Adjusted R^2 sebesar 0,142. Keamanan pasien merupakan variabel paling dominan ($\beta=0,339$; $p<0,001$), sedangkan kepercayaan pasien tidak signifikan setelah dikontrol bersama variabel lain ($p=0,853$). Hasil penelitian menegaskan pentingnya penguatan keselamatan pasien, peningkatan kualitas pelayanan, dan komunikasi efektif sebagai strategi peningkatan kepuasan pasien.
Kata Kunci: kualitas pelayanan, keamanan pasien, kepercayaan, kepuasan pasien.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tuntutan utama penyelenggaraan rumah sakit karena kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan hasil klinis, tetapi juga pengalaman pasien selama menerima pelayanan. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting mutu karena merefleksikan evaluasi pasien terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapannya. Dalam kerangka mutu pelayanan kesehatan Donabedian, kepuasan merupakan outcome yang dipengaruhi oleh proses pelayanan, termasuk kualitas interaksi, keamanan pelayanan, dan pengalaman pasien.

RS Bhayangkara Surakarta merupakan rumah sakit milik Kepolisian Negara Republik Indonesia yang memberikan pelayanan kepada anggota Polri, ASN Polri, keluarga besar

Polri, dan masyarakat umum. Tesis penelitian melaporkan bahwa survei internal tahun 2023 menunjukkan tingkat kepuasan pasien sebesar 78,6%, masih di bawah target ≥80%. Keluhan yang dicatat antara lain berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, keramahan petugas, penjelasan dokter, serta kenyamanan mengenai keamanan dan privasi pasien.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada SERVQUAL yang mencakup tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kualitas pelayanan yang baik diharapkan meningkatkan kepuasan karena pasien menilai apakah pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan. Penelitian terdahulu yang digunakan dalam tesis juga menunjukkan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Selain kualitas pelayanan, keamanan pasien merupakan komponen penting mutu pelayanan. Keamanan pasien mencakup identifikasi pasien, komunikasi efektif, keamanan tindakan medis, pencegahan infeksi, dan pencegahan risiko jatuh. Pasien yang merasa terlindungi dari risiko kesalahan dan kejadian yang merugikan cenderung memiliki pengalaman pelayanan yang lebih positif.

Kepercayaan pasien merupakan keyakinan terhadap kompetensi, integritas, konsistensi, dan profesionalisme tenaga kesehatan serta sistem pelayanan rumah sakit. Kepercayaan dapat terbentuk melalui pengalaman pelayanan yang berkualitas, komunikasi terbuka, transparansi, dan perlindungan kerahasiaan informasi. Meskipun demikian, pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan dapat berubah ketika kualitas pelayanan dan keamanan pasien dianalisis secara simultan.

Penelitian ini dilakukan karena masih terbatas kajian yang mengintegrasikan kualitas pelayanan, keamanan pasien, dan kepercayaan dalam satu model pada konteks RS Bhayangkara Surakarta. Tujuan penelitian adalah menganalisis hubungan masing-masing variabel dengan kepuasan pasien serta menganalisis kontribusi ketiganya secara simultan dan menentukan variabel yang paling dominan.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian analitik observasional dengan pendekatan cross-sectional. Penelitian dilaksanakan di RS Bhayangkara Surakarta pada Mei–Juni 2026. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan dan rawat inap. Responden yang

dianalisis berjumlah 186 orang dan dipilih menggunakan purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi penelitian.

Variabel independen terdiri atas kualitas pelayanan (X1), keamanan pasien (X2), dan kepercayaan pasien (X3), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien (Y). Kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Keamanan pasien diukur melalui identifikasi pasien, komunikasi efektif, keamanan tindakan medis, pencegahan infeksi, dan pencegahan risiko jatuh. Kepercayaan pasien meliputi kompetensi tenaga kesehatan, kejujuran, konsistensi pelayanan, keamanan dan kenyamanan, serta kepercayaan terhadap sistem rumah sakit. Kepuasan pasien mencakup kesesuaian harapan, kepuasan terhadap pelayanan, niat kembali, dan kesediaan merekomendasikan.
Data dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Validitas instrumen diuji dengan korelasi Pearson Product Moment, sedangkan reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan kriteria ≥0,70. Pengumpulan data dilakukan melalui distribusi kuesioner, wawancara terstruktur bagi responden yang memerlukan bantuan, dokumentasi, dan observasi.

Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi dan statistik deskriptif. Uji normalitas Kolmogorov–Smirnov menunjukkan seluruh variabel tidak berdistribusi normal ($p<0,05$), sehingga hubungan bivariat dianalisis menggunakan korelasi Spearman Rank. Analisis multivariat menggunakan regresi linear berganda untuk mengetahui kontribusi masing-masing variabel setelah dikontrol secara simultan. Signifikansi ditetapkan pada $p<0,05$.

Penelitian memperhatikan prinsip etik melalui informed consent, kerahasiaan data, dan hak responden untuk menolak atau menarik diri. Tesis menyatakan penelitian telah memperoleh persetujuan Komite Etik RS Bhayangkara Surakarta.

HASIL

Penelitian melibatkan 186 responden tanpa data hilang. Secara deskriptif, mayoritas responden menilai kualitas pelayanan baik, keamanan pasien aman, kepercayaan terhadap rumah sakit tinggi, dan menyatakan puas terhadap pelayanan.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian

Variabel	Kategori	N	%
Kualitas pelayanan	Kurang	52	28,0
	Baik	134	72,0
Keamanan pasien	Tidak aman	63	33,9
	Aman	123	66,1
Kepercayaan pasien	Rendah	47	25,3
	Tinggi	139	74,7
Kepuasan pasien	Tidak puas	70	37,6
	Puas	116	62,4

Kualitas pelayanan memiliki rerata 37,88 ± 2,834 (rentang 29–45), keamanan pasien 20,90 ± 1,460 (17–24), kepercayaan pasien 21,25 ± 1,449 (18–24), dan kepuasan pasien 20,87 ± 1,442 (17–24).

Uji normalitas Kolmogorov–Smirnov menunjukkan seluruh variabel memiliki $p<0,05$ sehingga data tidak normal. Hasil korelasi Spearman menunjukkan seluruh variabel independen berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien.

Tabel 2. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Hubungan	r Spearman	p-value	Interpretasi
Kualitas pelayanan – kepuasan	0,199	0,007	Signifikan; positif, lemah
Keamanan pasien – kepuasan	0,304	<0,001	Signifikan; positif, rendah–sedang
Kepercayaan – kepuasan	0,150	0,041	Signifikan; positif, lemah

Pada analisis regresi linear berganda tidak ditemukan multikolinearitas; nilai VIF adalah 1,173 untuk kualitas pelayanan, 1,508 untuk keamanan pasien, dan 1,714 untuk kepercayaan. Durbin–Watson sebesar 2,047. Model regresi signifikan dengan $F=11,245$ dan $p<0,001$, sedangkan Adjusted R^2 sebesar 0,142. Persamaan regresi adalah $Y = 10,406 + 0,100X1 + 0,335X2 – 0,016X3$.

Tabel 3. Hubungan Keamanan Pasien dengan Kepuasan Pasien

Variabel	B	Standardized Beta	t	p
Kualitas pelayanan	0,100	0,197	2,676	0,008
Keamanan pasien	0,335	0,339	4,059	<0,001
Kepercayaan pasien	-0,016	-0,016	-0,185	0,853

Keamanan pasien memiliki Standardized Beta terbesar (β=0,339; p<0,001), sehingga menjadi variabel yang paling dominan. Kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan dalam model (p=0,008), sedangkan kepercayaan pasien tidak menunjukkan pengaruh independen setelah dikontrol bersama variabel lain (p=0,853).

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai kualitas pelayanan di RS Bhayangkara Surakarta baik (72,0%). Temuan ini menunjukkan bahwa fasilitas, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati telah dinilai positif oleh mayoritas responden. Namun, 28,0% responden masih menilai kualitas pelayanan kurang. Dalam perspektif SERVQUAL, kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan dan pelayanan yang diterima oleh sebagian pasien. Hasil ini konsisten dengan penelitian yang dirujuk dalam tesis, termasuk Apryani (2023), Irianto et al. (2024), dan Hapsari et al. (2024), yang menempatkan kualitas pelayanan sebagai determinan penting kepuasan pasien.

Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien bersifat positif dan signifikan, tetapi kekuatannya lemah (r=0,199; p=0,007). Artinya, peningkatan kualitas pelayanan cenderung diikuti peningkatan kepuasan, tetapi kualitas pelayanan bukan satu-satunya penentu. Kepuasan pasien merupakan konstruk multidimensional yang juga dipengaruhi keamanan pelayanan, waktu tunggu, biaya, kenyamanan fasilitas, komunikasi, pengalaman sebelumnya, dan karakteristik pasien.

Sebanyak 66,1% responden menilai keamanan pasien berada pada kategori aman, sedangkan 33,9% masih menilai belum aman. Keamanan pasien menunjukkan

hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan (r=0,304; p<0,001) dan merupakan hubungan bivariat terkuat dibandingkan dua variabel lainnya. Temuan ini memperlihatkan bahwa pasien tidak hanya menilai keramahan atau kecepatan pelayanan, tetapi juga memperhatikan apakah proses pelayanan berlangsung aman, risiko kesalahan diminimalkan, identitas pasien benar, komunikasi efektif, dan lingkungan pelayanan terlindungi.

Keamanan pasien juga menjadi variabel paling dominan dalam regresi linear berganda (β =0,339; p<0,001). Dalam model Donabedian, keamanan merupakan bagian penting dari proses pelayanan yang kemudian menghasilkan outcome berupa kepuasan. Hasil ini mendukung arah pembahasan dalam tesis bahwa penguatan budaya keselamatan, kepatuhan terhadap prosedur, audit keselamatan, pelaporan insiden, dan komunikasi efektif perlu menjadi prioritas manajemen.

Sebanyak 74,7% responden memiliki kepercayaan tinggi terhadap rumah sakit. Kepercayaan juga berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pada analisis bivariat (r=0,150; p=0,041). Temuan tersebut menunjukkan bahwa pasien yang lebih percaya kepada kompetensi, integritas, dan konsistensi pelayanan cenderung lebih puas. Namun, setelah kualitas pelayanan dan keamanan pasien dikontrol secara simultan, kepercayaan tidak lagi signifikan (β =-0,016; p=0,853). Hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan mungkin banyak terbentuk melalui pengalaman nyata pasien terhadap pelayanan yang berkualitas dan aman.

Sebanyak 62,4% responden menyatakan puas dan 37,6% belum puas. Nilai Adjusted R^2 sebesar 0,142 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, keamanan pasien, dan kepercayaan secara bersama-sama menjelaskan 14,2% variasi kepuasan pasien, sedangkan 85,8% dipengaruhi faktor lain di luar model. Hasil tersebut menegaskan bahwa kepuasan pasien bersifat kompleks dan memerlukan pendekatan peningkatan mutu yang komprehensif.

Implikasi praktis penelitian adalah bahwa RS Bhayangkara Surakarta perlu menjadikan keselamatan pasien sebagai prioritas utama, tanpa mengabaikan kualitas pelayanan dan pembangunan kepercayaan. Program yang dapat diprioritaskan meliputi

peningkatan kepatuhan terhadap sasaran keselamatan pasien, audit keselamatan, penguatan pelaporan insiden, pelatihan komunikasi efektif, peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, penyederhanaan alur pelayanan, serta transparansi informasi dan perlindungan kerahasiaan pasien.

KESIMPULAN

Sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan baik (72,0%), keamanan pasien aman (66,1%), kepercayaan pasien tinggi (74,7%), dan merasa puas terhadap pelayanan (62,4%). Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien ($r=0,199$; $p=0,007$), keamanan pasien dengan kepuasan pasien ($r=0,304$; $p<0,001$), dan kepercayaan pasien dengan kepuasan pasien ($r=0,150$; $p=0,041$). Secara simultan, kualitas pelayanan, keamanan pasien, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($F=11,245$; $p<0,001$) dengan Adjusted R^2 sebesar 0,142. Keamanan pasien merupakan variabel yang paling dominan ($\beta=0,339$; $p<0,001$), sedangkan kepercayaan pasien tidak signifikan setelah dikontrol bersama variabel lainnya ($p=0,853$).

DAFTAR PUSTAKA

Abbas, F., Ansar, & Malik, T. (2023). Quality of service, patient safety, and patient trust in patient loyalty. Journal of Indonesian Scholars for Social Research, 3(1), 8–17. https://doi.org/10.59065/jissr.v3i1.52

Adriansyah, A. A., Makki, M., Setianto, B., Sa'Adah, N., Lestari, I., & Marsela Arindis, P. A. (2021). Patient satisfaction analysis based on service quality assessment and trust in health facilities. Jurnal Riset Kesehatan, 10(2). https://doi.org/10.31983/jrk.v10i2.7529

Apryani, J. (2023). The effect of service quality on patient satisfaction, patient trust and patient loyalty. PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat, 9(1). https://doi.org/10.31004/prepotif.v9i1.43155

Hapsari, K., Sriatmi, A., & Kartini, A. (2024). Inpatient satisfaction with hospital services in Indonesia: A systematic review. Interdisciplinary Social Studies. https://doi.org/10.55324/iss.v3i1.563

Irianto, G., Abdilah, A. D., Suhat, S., Kurnia, Z., & Mauliku, N. E. (2024). The relationship

between quality of health services with patient satisfaction in private hospital in West Java. Jurnal Keperawatan Komprehensif, 10(3). https://doi.org/10.33755/jkk.v10i3.710

Lumban Tobing, R. Y., Gani, A., & Sembiring, D. A. (2024). Literature review: The effect of service quality on patient satisfaction during the COVID-19 pandemic based on SERVQUAL scale. Jurnal Ilmiah Kesehatan (JIKA).

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Rosmayani, P. A., Agustin, E. N., Zhafarin, B. S., Yusuf, H. A., & Wasir, R. (2024). The effect of service quality on patient loyalty in the hospital. Jurnal Kesehatan Tambusai, 4(2).

Sari, W. P., Farida, N., & Jati, S. P. (2019). The influence of hospital trust and service quality to patient satisfaction and loyalty. In Proceedings (Scitepress). https://www.scitepress.org/Papers/2019/84293/84293.pdf

Sekar, H., & Pattyranie Tan, P. H. (2024). The relationship between hospital service quality and patient trust is mediated by patient satisfaction in patient loyalty at Hospital X. Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia, 9(7).

Sumarta, R. I., Sudirman, I., Suteja, J., Djulius, H., & Sofyan, M. (2024). Enhancing hospital service quality through strategic and operational excellence focused on patient satisfaction: The case of Indonesia. Journal of Public Health and Pharmacy, 5(2). https://doi.org/10.56338/jphp.v5i2.7000

Suhermin, S. (2025). Building trust a hospital based on service quality and patient satisfaction. International Conference of Business and Social Sciences.

World Health Organization. (2021). Patient safety: Global action on patient safety. World Health Organization. https://www.who.int/patientsafety