E-ISSN: 3031-8629
P-ISSN: 3032-3258
Halaman 229-241
Volume 3 Nomor 3 Tahun 2026

Analysis of Factors Affecting Patient Satisfaction at Bhayangkara Hospital Semarang Based on SERVQUAL Dimensions

Aan Dwi Cahyono

Email: cahyonodwiaan80@gmail.com

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Kadiri

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator of hospital service quality. The SERVQUAL model, consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, provides a structured approach for evaluating patients' perceptions of healthcare services. This study aimed to analyze the relationship between SERVQUAL dimensions and inpatient satisfaction and to identify the most dominant factor at Bhayangkara Hospital Semarang. A quantitative analytical observational study with a cross-sectional design was conducted in May–June 2026. The population comprised 300 inpatients who had received care for at least 2×24 hours, and 172 respondents were selected using purposive sampling. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed using descriptive statistics, Spearman Rank correlation, and ordinal logistic regression (PLUM). Most respondents rated tangibles (59.3%), reliability (77.9%), responsiveness (68.6%), assurance (50.0%), and empathy (70.9%) as adequate. Patient satisfaction was predominantly in the adequate category (69.2%). All five SERVQUAL dimensions were positively and significantly associated with patient satisfaction: tangibles (ρ=0.351; p<0.001), reliability (ρ=0.575; p<0.001), responsiveness (ρ=0.260; p=0.001), assurance (ρ=0.243; p=0.001), and empathy (ρ=0.220; p=0.004). The ordinal regression model was significant (χ^2=137.623; p<0.001), showed good fit, and explained 75.9% of the variation in satisfaction based on Nagelkerke R^2. After simultaneous adjustment, tangibles, reliability, and responsiveness remained significant, while assurance and empathy were not significant. Reliability was the strongest factor. The findings indicate that improving service consistency, accuracy, timeliness, and adherence to standard procedures should be a priority for increasing inpatient satisfaction.

Keywords: SERVQUAL, service quality, patient satisfaction, hospital, reliability.

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting mutu pelayanan rumah sakit. Model SERVQUAL yang terdiri atas bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) dapat digunakan untuk menilai pengalaman pasien terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan dimensi SERVQUAL dengan kepuasan pasien rawat inap serta mengidentifikasi faktor yang paling dominan di RS Bhayangkara Semarang. Penelitian menggunakan desain kuantitatif observasional analitik dengan pendekatan cross-sectional dan dilaksanakan pada Mei–Juni 2026. Populasi terdiri atas 300 pasien rawat inap yang menjalani perawatan minimal 2×24 jam, dengan sampel 172 responden yang dipilih menggunakan purposive sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur dan dianalisis dengan statistik deskriptif, korelasi Spearman Rank, serta regresi logistik ordinal (PLUM). Sebagian besar responden menilai tangibles (59,3%), reliability (77,9%), responsiveness (68,6%), assurance (50,0%), dan empathy (70,9%) dalam kategori cukup. Kepuasan pasien juga didominasi kategori cukup puas (69,2%). Seluruh dimensi SERVQUAL berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien, yaitu tangibles ($\rho = 0{,}351$; $p < 0{,}001$), reliability ($\rho = 0{,}575$; $p < 0{,}001$), responsiveness ($\rho = 0{,}260$; $p = 0{,}001$), assurance ($\rho = 0{,}243$; $p = 0{,}001$), dan empathy ($\rho = 0{,}220$; $p = 0{,}004$). Model regresi ordinal signifikan ($\chi^2 = 137{,}623$; $p < 0{,}001$), memiliki kecocokan model yang baik, dan menjelaskan 75,9% variasi kepuasan berdasarkan Nagelkerke R^2. Setelah dianalisis secara simultan, tangibles, reliability, dan responsiveness tetap signifikan, sedangkan assurance dan empathy tidak signifikan. Reliability merupakan faktor yang paling dominan. Peningkatan konsistensi, ketepatan, ketepatan waktu, dan kepatuhan terhadap standar pelayanan perlu menjadi prioritas peningkatan mutu untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap.

Kata Kunci: SERVQUAL, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, rumah sakit, reliability.

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam penilaian mutu pelayanan rumah sakit karena mencerminkan kesesuaian antara harapan pasien dan pelayanan yang diterima. Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan tidak hanya berkaitan dengan hasil klinis, tetapi juga dengan pengalaman pasien selama menjalani proses pelayanan, termasuk fasilitas, ketepatan pelayanan, kecepatan respons, rasa aman, dan perhatian tenaga kesehatan. Kualitas pelayanan yang baik dapat memperkuat kepercayaan pasien, citra rumah sakit, dan kecenderungan untuk menggunakan kembali pelayanan (Oliver, 1997; Kotler & Keller, 2016).

RS Bhayangkara Semarang merupakan rumah sakit yang melayani anggota Polri, ASN, dan masyarakat umum. Tuntutan terhadap mutu pelayanan semakin tinggi seiring meningkatnya kebutuhan pasien terhadap pelayanan yang cepat, tepat, aman, dan berorientasi pada pasien. Studi pendahuluan tahun 2025 yang tercantum dalam tesis menunjukkan bahwa 68% pasien menyatakan sangat puas, sedangkan 32% belum sepenuhnya puas; keluhan utama meliputi waktu tunggu yang lama, keramahan petugas administrasi, dan keterbatasan fasilitas penunjang. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi pelayanan dan target kepuasan pasien ≥90% (Kemenkes RI, 2022).

Model SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Tangibles berkaitan dengan fasilitas dan penampilan; reliability dengan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten; responsiveness dengan kesediaan dan kecepatan membantu pasien; assurance dengan kompetensi, kesopanan, dan rasa aman; sedangkan empathy berkaitan dengan perhatian individual dan kepedulian kepada pasien (Parasuraman et al., 1988). Kelima dimensi tersebut relevan untuk mengevaluasi mutu pelayanan rawat inap karena pasien berinteraksi dengan berbagai unsur pelayanan selama masa perawatan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa hubungan antara dimensi SERVQUAL dan kepuasan pasien dapat berbeda menurut konteks fasilitas kesehatan. Andriani dan Fitriani (2021) menemukan peran reliability dan empathy, sedangkan Hasanah et al.

(2020) dan Lee et al. (2020) menempatkan responsiveness sebagai dimensi penting. Raharjo et al. (2023) melaporkan assurance sebagai faktor dominan. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa faktor yang paling menentukan kepuasan bersifat kontekstual sehingga perlu diuji pada RS Bhayangkara Semarang.

Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dengan kepuasan pasien rawat inap serta mengidentifikasi dimensi yang paling dominan setelah seluruh variabel dianalisis secara simultan.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif observasional analitik dengan rancangan cross-sectional. Penelitian dilaksanakan di RS Bhayangkara Semarang pada Mei–Juni 2026. Populasi penelitian adalah 300 pasien rawat inap yang menjalani perawatan minimal 2×24 jam. Sampel sebanyak 172 responden dipilih menggunakan purposive sampling berdasarkan kriteria penelitian.

Variabel independen terdiri atas lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Variabel dependen adalah kepuasan pasien. Instrumen berupa kuesioner terstruktur yang terdiri atas 25 item SERVQUAL dan 5 item kepuasan pasien. Pengukuran menggunakan skala Likert lima tingkat berdasarkan pengalaman pasien selama dirawat, dari 1 (tidak pernah) sampai 5 (selalu).

Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi setiap variabel. Hubungan masing-masing dimensi SERVQUAL dengan kepuasan pasien dianalisis menggunakan korelasi Spearman Rank karena data berskala ordinal. Analisis multivariat menggunakan regresi logistik ordinal (PLUM) dengan fungsi logit untuk menilai pengaruh simultan kelima dimensi terhadap tingkat kepuasan. Kelayakan model dinilai melalui Model Fitting Information dan Goodness of Fit, sedangkan kemampuan model menjelaskan variasi kepuasan dinilai melalui Pseudo R-Square.

HASIL

Penelitian melibatkan 172 pasien rawat inap. Distribusi penilaian terhadap lima dimensi SERVQUAL dan kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebagian besar variabel berada pada kategori cukup.

Tabel 1. Distribusi dimensi SERVQUAL dan kepuasan pasien

Variabel	Kategori	n	%
Tangibles	Kurang	1	0,6
	Cukup	102	59,3
	Baik	69	40,1
Reliability	Kurang	1	0,6
	Cukup	134	77,9
	Baik	37	21,5
Responsiveness	Kurang	1	0,6
	Cukup	118	68,6
	Baik	53	30,8
Assurance	Kurang	1	0,6
	Cukup	86	50,0
	Baik	85	49,4
Empathy	Kurang	1	0,6
	Cukup	122	70,9
	Baik	49	28,5
Kepuasan pasien	Kurang	1	0,6
	Cukup	119	69,2
	Baik	52	30,2

Tangibles paling banyak dinilai cukup (59,3%), reliability cukup (77,9%), responsiveness cukup (68,6%), assurance hampir seimbang antara cukup (50,0%) dan baik (49,4%), sedangkan empathy paling banyak berada pada kategori cukup (70,9%). Kepuasan pasien didominasi kategori cukup puas (69,2%), sedangkan 30,2% berada pada kategori puas.

Tabel 2. Hubungan dimensi SERVQUAL dengan kepuasan pasien

Dimensi	ρ Spearman	p-value	Keterangan
Tangibles	0,351	<0,001	Signifikan
Reliability	0,575	<0,001	Signifikan
Responsiveness	0,260	0,001	Signifikan
Assurance	0,243	0,001	Signifikan
Empathy	0,220	0,004	Signifikan

Seluruh dimensi SERVQUAL menunjukkan hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien. Hubungan paling kuat terdapat pada reliability (ρ =0,575), diikuti tangibles (ρ =0,351), responsiveness (ρ =0,260), assurance (ρ =0,243), dan empathy (ρ =0,220).

Tabel 3. Ringkasan regresi logistik ordinal (PLUM)

Indikator	Nilai
Model fitting χ^2 (df=8)	137,623 (p<0,001)
Pearson Goodness of Fit	p=1,000
Deviance Goodness of Fit	p=0,998
Cox & Snell R^2	0,551
Nagelkerke R^2	0,759
McFadden R^2	0,619

Model regresi ordinal signifikan dibandingkan model tanpa prediktor (χ^2=137,623; p<0,001). Nilai Pearson dan Deviance yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan model memiliki kecocokan yang baik. Nilai Nagelkerke R^2 sebesar 0,759 menunjukkan bahwa 75,9% variasi tingkat kepuasan dapat dijelaskan oleh kombinasi dimensi SERVQUAL.

Tabel 4. Parameter regresi logistik ordinal

Variabel	Estimate	p-value	Keterangan
Tangibles (cukup)	−3,151	0,000	Signifikan
Reliability (cukup)	−3,652	0,000	Signifikan
Responsiveness (cukup)	1,284	0,043	Signifikan
Assurance (cukup)	−0,646	0,225	Tidak signifikan
Empathy (cukup)	−0,169	0,742	Tidak signifikan

Setelah seluruh dimensi dianalisis secara simultan, tangibles, reliability, dan responsiveness tetap signifikan, sedangkan assurance dan empathy tidak signifikan. Berdasarkan hasil tesis, reliability merupakan faktor yang paling dominan karena menunjukkan signifikansi paling kuat di antara prediktor yang tetap signifikan.

PEMBAHASAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL memiliki keterkaitan yang bermakna dengan kepuasan pasien rawat inap di

RS Bhayangkara Semarang. Secara umum, sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan pada kategori cukup. Pada dimensi tangibles, 59,3% responden berada pada kategori cukup dan 40,1% pada kategori baik; reliability didominasi kategori cukup sebesar 77,9%; responsiveness sebesar 68,6% berada pada kategori cukup; assurance relatif seimbang antara kategori cukup (50,0%) dan baik (49,4%); sedangkan empathy sebesar 70,9% berada pada kategori cukup. Kepuasan pasien juga didominasi kategori cukup puas, yaitu 69,2%, sementara 30,2% berada pada kategori puas. Pola tersebut menunjukkan bahwa pelayanan rumah sakit secara umum telah memenuhi kebutuhan pasien, tetapi belum seluruhnya mampu menggeser persepsi pasien dari cukup puas menjadi puas.

Temuan tersebut penting karena tingkat kepuasan tidak hanya ditentukan oleh ada atau tidaknya pelayanan, tetapi oleh bagaimana pasien mengalami proses pelayanan selama dirawat. Instrumen penelitian menggunakan 25 item SERVQUAL yang terdiri dari masing-masing lima item untuk tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, serta lima item untuk kepuasan pasien. Pengukuran dilakukan menggunakan skala Likert berbasis pengalaman pasien selama menerima pelayanan. Dengan demikian, hasil penelitian menggambarkan penilaian pasien terhadap pengalaman pelayanan yang mereka terima, bukan sekadar penilaian umum terhadap reputasi rumah sakit. ・filecite・turn7file0・L48-L71・

Tangibles dan Kepuasan Pasien

Dimensi tangibles berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien (ρ =0,351; p<0,001). Kekuatan hubungan berada pada kategori lemah, tetapi arah hubungan menunjukkan bahwa semakin baik penilaian pasien terhadap bukti fisik pelayanan, semakin tinggi pula kepuasan pasien. Hasil tabulasi silang memperlihatkan bahwa pada kelompok yang menilai tangibles baik, 50,7% responden berada pada kategori puas, sedangkan pada kelompok tangibles cukup hanya 16,7% yang puas. Sebaliknya, 83,3% responden dengan penilaian tangibles cukup masih berada pada kategori cukup puas. ・filecite・turn6file1・L92-L111・

Temuan ini menunjukkan bahwa kondisi ruang perawatan, kebersihan, fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas menjadi bagian nyata dari pengalaman pasien.

Dalam pelayanan rawat inap, pasien memiliki waktu interaksi yang relatif panjang dengan lingkungan rumah sakit sehingga aspek fisik mudah diamati dan dibandingkan dengan harapan mereka. Fasilitas yang bersih, nyaman, terawat, dan mendukung proses perawatan dapat memberikan sinyal bahwa rumah sakit memiliki tata kelola pelayanan yang baik. Sebaliknya, keterbatasan fasilitas penunjang yang juga ditemukan pada studi pendahuluan di RS Bhayangkara Semarang dapat menjadi salah satu sumber ketidakpuasan. Studi pendahuluan tahun 2025 mencatat keluhan mengenai keterbatasan fasilitas penunjang selain waktu tunggu dan keramahan petugas administrasi. ・filecite・turn9file0・L91-L97・

Walaupun demikian, kekuatan hubungan tangibles lebih rendah dibandingkan reliability. Hal ini dapat dipahami karena fasilitas fisik merupakan komponen yang mendukung pelayanan, tetapi pasien rawat inap juga sangat bergantung pada ketepatan proses pelayanan dan konsistensi petugas. Dengan kata lain, fasilitas yang baik belum tentu menghasilkan kepuasan tinggi apabila pelayanan yang diterima tidak tepat atau tidak konsisten. Oleh sebab itu, perbaikan tangibles perlu ditempatkan sebagai bagian dari strategi mutu yang berjalan bersama perbaikan proses pelayanan.

Reliability sebagai Faktor Paling Dominan

Reliability merupakan dimensi dengan hubungan paling kuat terhadap kepuasan pasien. Hasil uji Spearman menunjukkan $\rho = 0{,}575$ dengan $p < 0{,}001$, yang termasuk kekuatan hubungan sedang. Tabulasi silang menunjukkan perbedaan yang cukup jelas: pada kelompok yang menilai reliability baik, 81,1% responden berada pada kategori puas, sedangkan pada kelompok reliability cukup hanya 16,4% yang puas dan 82,8% berada pada kategori cukup puas. ・filecite・turn6file1・L114-L131・

Besarnya hubungan reliability mengindikasikan bahwa pasien rawat inap sangat mempertimbangkan apakah pelayanan benar-benar diberikan sesuai prosedur, tepat waktu, konsisten, dan sesuai dengan yang dijanjikan. Pengalaman pasien selama rawat inap melibatkan berbagai tahapan, mulai dari pemeriksaan, pemberian informasi, tindakan keperawatan, pelayanan dokter, pemeriksaan penunjang, hingga proses administrasi. Ketidakkonsistenan pada salah satu tahapan dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap keseluruhan mutu pelayanan.

Temuan tersebut juga relevan dengan masalah yang telah diidentifikasi sebelum penelitian, yaitu waktu tunggu pelayanan yang lama dan proses administrasi yang panjang. Kedua masalah tersebut secara konseptual berkaitan erat dengan reliability karena pasien mengharapkan pelayanan diberikan sesuai waktu dan prosedur yang telah ditetapkan. Karena itu, peningkatan reliability tidak cukup hanya melalui peningkatan kompetensi individu, tetapi juga memerlukan penguatan sistem: kepatuhan terhadap SOP, koordinasi antarunit, kejelasan alur, pemantauan waktu pelayanan, serta evaluasi terhadap keterlambatan.

Keunggulan reliability semakin terlihat pada analisis multivariat. Koefisien untuk kategori reliability cukup sebesar −3,652 dengan $p<0,001$ dan tetap signifikan setelah tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy dimasukkan secara simultan. Dalam tesis, hasil tersebut digunakan untuk menunjukkan bahwa reliability merupakan faktor yang paling dominan dalam model. ・filecite・turn10file2・L62-L70・ Dominannya reliability menunjukkan bahwa kepuasan pasien di RS Bhayangkara Semarang lebih banyak dipengaruhi oleh kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan secara konsisten dan dapat diandalkan dibandingkan hanya oleh aspek interaksi interpersonal.

Responsiveness dan Kepuasan Pasien

Responsiveness menunjukkan hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien ($\rho=0,260$; $p=0,001$), dengan kekuatan hubungan lemah. Pada kelompok yang menilai responsiveness baik, 47,3% responden berada pada kategori puas, sedangkan pada kelompok responsiveness cukup hanya 22,4% yang puas dan 76,7% berada pada kategori cukup puas. ・filecite・turn6file1・L132-L150・ Hasil ini menunjukkan bahwa kecepatan petugas membantu pasien, kemampuan menanggapi keluhan, pemberian informasi, dan waktu tunggu merupakan komponen yang dapat memengaruhi pengalaman pasien.

Temuan responsiveness perlu dibaca bersama hasil studi pendahuluan yang menunjukkan keluhan tentang waktu tunggu pelayanan. Ketika pasien harus menunggu lebih lama dari yang diperkirakan, persepsi terhadap mutu pelayanan dapat menurun meskipun tenaga kesehatan pada akhirnya memberikan pelayanan dengan baik. Karena

itu, strategi peningkatan responsiveness dapat diarahkan pada sistem respons terhadap kebutuhan pasien, pengaturan alur pelayanan, kejelasan informasi mengenai waktu tunggu, serta mekanisme eskalasi keluhan. Hasil multivariat juga menunjukkan responsiveness tetap signifikan dengan p=0,043 dan koefisien 1,284. ・filecite・turn10file2・L62-L69・ Ini berarti responsiveness mempunyai kontribusi tersendiri terhadap kepuasan setelah faktor lain dikendalikan.

Assurance dan Kepuasan Pasien

Assurance berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien pada analisis bivariat (ρ=0,243; p=0,001), meskipun kekuatannya lemah. Pada kelompok yang menilai assurance baik, 41,2% responden menyatakan puas, sedangkan pada kelompok assurance cukup hanya 19,8% yang puas. ・filecite・turn6file1・L151-L167・ Hasil tersebut memperlihatkan bahwa kompetensi, profesionalisme, komunikasi, dan rasa aman yang diberikan tenaga kesehatan tetap merupakan bagian penting dalam membentuk kepuasan pasien.

Namun, assurance tidak lagi signifikan pada analisis multivariat (p=0,225; estimate −0,646). ・filecite・turn10file2・L64-L69・ Hal ini tidak berarti assurance tidak penting, tetapi menunjukkan bahwa ketika lima dimensi SERVQUAL dianalisis secara bersama-sama, kontribusi unik assurance terhadap variasi kepuasan menjadi lebih kecil dibandingkan tangibles, reliability, dan responsiveness. Secara praktis, rasa aman dan kepercayaan pasien perlu tetap dipertahankan, tetapi peningkatan kepuasan pada konteks penelitian ini tampaknya lebih efektif apabila disertai perbaikan ketepatan dan kecepatan proses pelayanan.

Empathy dan Kepuasan Pasien

Empathy juga menunjukkan hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien (ρ=0,220; p=0,004), dengan kekuatan hubungan lemah. Pada kelompok empathy baik, 44,2% responden menyatakan puas, sedangkan pada kelompok empathy cukup hanya 24,4% yang puas. ・filecite・turn6file1・L168-L183・ Temuan ini menunjukkan bahwa perhatian personal, keramahan, komunikasi, dan kepedulian petugas tetap memiliki arti bagi pasien. Pasien rawat inap berada dalam kondisi yang

membutuhkan dukungan, informasi, dan rasa diperhatikan sehingga kualitas hubungan interpersonal dapat memengaruhi pengalaman mereka.

Walaupun demikian, empathy tidak signifikan setelah dikontrol dengan dimensi lain (p=0,742; estimate −0,169). ・filecite・turn10file2・L68-L69・ Perbedaan antara hasil bivariat dan multivariat menunjukkan bahwa sebagian hubungan empathy dengan kepuasan kemungkinan berjalan bersama dengan dimensi kualitas pelayanan lainnya. Dalam praktiknya, komunikasi yang ramah dan perhatian individual akan lebih bermakna apabila didukung oleh pelayanan yang tepat, cepat, dan konsisten. Oleh karena itu, peningkatan empathy sebaiknya tidak berdiri sendiri, tetapi diintegrasikan ke dalam pelayanan yang berorientasi pada pasien.

Hasil Analisis Multivariat dan Implikasi Manajerial

Analisis regresi logistik ordinal menunjukkan bahwa model yang memasukkan dimensi SERVQUAL secara bersama-sama secara signifikan lebih baik dibandingkan model tanpa prediktor. Nilai likelihood ratio chi-square sebesar 137,623 dengan $p<0,001$ menunjukkan bahwa kombinasi variabel SERVQUAL secara simultan mampu menjelaskan variasi tingkat kepuasan pasien. ・filecite・turn10file0・L5-L14・ Nilai Nagelkerke R Square sebesar 0,759 menunjukkan bahwa 75,9% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh lima dimensi SERVQUAL dalam model, sedangkan 24,1% sisanya berkaitan dengan faktor lain di luar penelitian. ・filecite・turn10file1・L33-L40・
Hasil multivariat memperlihatkan tiga dimensi yang tetap signifikan, yaitu tangibles, reliability, dan responsiveness, sedangkan assurance dan empathy tidak signifikan. ・filecite・turn10file2・L62-L70・ Pola ini memberikan implikasi penting bagi manajemen RS Bhayangkara Semarang. Peningkatan kepuasan sebaiknya tidak dilakukan hanya melalui program keramahan atau pelatihan komunikasi, tetapi harus dimulai dari pembenahan proses pelayanan yang dapat dirasakan langsung oleh pasien. Prioritas pertama adalah reliability, terutama ketepatan waktu, konsistensi pelayanan, kesesuaian dengan SOP, dan kejelasan alur. Prioritas berikutnya adalah tangibles melalui pemeliharaan fasilitas dan lingkungan perawatan, serta responsiveness melalui peningkatan kecepatan respons dan pengelolaan waktu tunggu.

Dominasi reliability juga memberikan arah evaluasi mutu yang lebih spesifik. Rumah sakit dapat melakukan audit kepatuhan terhadap SOP, memonitor indikator waktu tunggu, mengevaluasi keterlambatan pelayanan, memperkuat koordinasi antarunit, dan memastikan informasi yang diberikan kepada pasien konsisten. Evaluasi kepuasan pasien sebaiknya dilakukan secara berkala agar perubahan kualitas pelayanan dapat dibandingkan dari waktu ke waktu. Pendekatan tersebut sejalan dengan posisi penelitian yang menempatkan RS Bhayangkara sebagai setting yang memiliki karakteristik organisasi dan pelayanan yang berbeda dari rumah sakit umum, serta menggunakan pasien rawat inap dan analisis multivariat untuk mengidentifikasi faktor dominan. ・filecite・turn6file2・L220-L257・

KESIMPULAN

Sebagian besar pasien rawat inap di RS Bhayangkara Semarang menilai tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dalam kategori cukup, sedangkan kepuasan pasien juga didominasi kategori cukup puas (69,2%). Seluruh dimensi SERVQUAL berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien. Reliability menunjukkan hubungan paling kuat (ρ =0,575; p<0,001). Model regresi logistik ordinal signifikan dan memiliki goodness of fit yang baik, dengan Nagelkerke R^2 sebesar 0,759. Setelah dianalisis secara simultan, tangibles, reliability, dan responsiveness tetap signifikan, sedangkan assurance dan empathy tidak signifikan. Reliability merupakan faktor yang paling dominan. RS Bhayangkara Semarang disarankan memprioritaskan konsistensi dan ketepatan pelayanan, kepatuhan terhadap SOP, ketepatan waktu, serta perbaikan fasilitas dan daya tanggap petugas.

DAFTAR PUSTAKA

Andriani, F., & Fitriani, S. (2021). Hubungan dimensi pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit tipe B. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 9(2), 101–112.

Babakus, E., & Mangold, W. G. (1992). Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: An empirical investigation. Health Services Research, 26(6), 767–786.

Hasanah, L., Rahman, D., & Yuliani, R. (2020). Analisis kualitas pelayanan berdasarkan

model SERVQUAL di rumah sakit pemerintah. Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional, 15(4), 241–250.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Tahun 2022. Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI.

Lee, H., Kim, C., & Park, J. (2020). Influence of SERVQUAL dimensions on patient satisfaction in South Korean hospitals. Journal of Health Management, 22(2), 85–94.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson Education.

Oliver, R. L. (1997). Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer. McGraw-Hill.

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.

Raharjo, D., Santoso, B., & Lestari, M. (2023). Dimensi kualitas pelayanan yang memengaruhi kepuasan pasien di RSU daerah. Jurnal Ilmiah Kesehatan, 11(2), 55–67.

Sari, I., Putri, A., & Nugroho, T. (2022). Pengaruh assurance terhadap kepercayaan pasien di RS pemerintah. Jurnal Pelayanan Kesehatan Masyarakat, 7(3), 188–197.

Sugiyono. (2021). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Tjiptono, F. (2019). Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian. Andi.

Yulianti, R., Mulyani, S., & Harsono, D. (2023). Empati tenaga kesehatan dan loyalitas pasien di rumah sakit daerah. Jurnal Kesehatan Prima, 17(2), 77–85.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Free Press.