

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru

Firmansyah Dwi Anggara^{1*}, Yuli Prapanca Satar², Titus Indrajaya³

¹**Student Master of Hospital Administration, Master Program Faculty of Health Sciences,
University of Respati Indonesia, Jakarta, Indonesia**

²**Department of Hospital Administration, Master Program Faculty of Health Sciences,
University of Respati Indonesia, Jakarta, Indonesia**

³**Department of Hospital Administration, Master Program Faculty of Health Sciences,
University of Respati Indonesia, Jakarta, Indonesia
firmansyahdwianggara@yahoo.co.id**

Abstrak

Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru berupaya meningkatkan mutu layanan untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah pasien rawat inap. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan pasien rawat inap. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan *desain cross-sectional study*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pasien rawat inap selama periode Januari 2025. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Analisis data menggunakan analisis *chi-square* dan multivariate regresi logistic. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada hubungan *reliability* (*p-value* 0.017), *responsiveness* (*p-value* 0.0001), *assurance* (*p-value* 0.000), *empathy* (*p-value* 0.000), dan *tangible* (*p-value* 0.000) terhadap kepuasan pasien rawat inap. Hasil uji *regresi logistic* didapat pengaruh *reliability* 60.5 kali lebih besar (*p-value* 0.008), *responsiveness* 0.5 kali lebih besar (*p-value* 0.964), *assurance* 142.2 kali lebih besar (*p-value* 0.033), *empathy* 0.47 kali lebih besar (*p-value* 0.834), dan *tangible* 117.4 kali lebih besar (*p-value* 0.041) terhadap kepuasan pasien rawat inap. Penelitian ini menyimpulkan ke lima variabel bebas berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap dan yang paling dominan yaitu *assurance*. Manajemen rumah sakit disarankan untuk terus mengoptimalkan pelatihan tenaga medis, meningkatkan fasilitas, dan memperbaiki komunikasi antara staf medis dan pasien guna meningkatkan pengalaman perawatan di Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rawat Inap, Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru.

Abstract

Bhayangkara Hospital Pekanbaru strives to enhance service quality to maintain and increase the number of inpatient admissions. This study aims to examine the influence of five service quality dimensions— reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles—on inpatient satisfaction. This research employs a quantitative approach with a cross-sectional study design. Data were collected through questionnaires distributed to inpatients during the January 2025 period. The sampling technique used was accidental sampling. Data analysis was conducted using chi-square analysis and multivariate logistic regression. The analysis results indicate a significant relationship between reliability (*p-value* = 0.017), responsiveness (*p-value* = 0.0001), assurance (*p-value* = 0.000), empathy (*p-value* = 0.000), and tangibles (*p-value* = 0.000) with inpatient satisfaction. Logistic regression analysis further reveals that reliability influences inpatient

satisfaction by 60.5 times (p-value = 0.008), responsiveness by 0.5 times (p-value = 0.964), assurance by 142.2 times (p-value = 0.033), empathy by 0.47 times (p-value = 0.834), and tangibles by 117.4 times (p-value = 0.041). This study concludes that all five independent variables significantly impact inpatient satisfaction, with assurance being the most dominant factor. Hospital management is advised to continuously optimize medical staff training, enhance facilities, and improve *communication between medical staff and patients to elevate the overall patient care experience* at Bhayangkara Hospital Pekanbaru.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Inpatient Care, Bhayangkara Hospital Pekanbaru.

PENDAHULUAN

Sektor kesehatan memiliki peran strategis dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan harus memastikan kualitas pelayanan yang optimal guna memenuhi harapan pasien. Di tengah persaingan yang semakin ketat, rumah sakit dituntut untuk terus meningkatkan standar layanan, terutama pada unit rawat inap yang menjadi indikator utama kualitas layanan medis.

Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru merupakan salah satu institusi kesehatan yang berkomitmen dalam meningkatkan mutu layanan. Namun, data menunjukkan bahwa kunjungan pasien rawat inap mengalami fluktuasi dalam beberapa tahun terakhir, sehingga diperlukan evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

Penelitian memperlihatkan bahwa kualitas layanan yang melibatkan keandalan, responsif, empati, keyakinan, serta bukti fisik

mempunyai dampak signifikan pada kepuasan pasien. peningkatan mutu layanan pada fasilitas kesehatan publik di India, seperti rumah sakit komunitas dan pusat kesehatan primer, meningkatkan jumlah kunjungan pasien. Peningkatan kualitas ini bukan hanya berakibat pada pelayanan kesehatan, namun juga pada peningkatan pendapatan rumah sakit melalui peningkatan jumlah kunjungan (Rao & Peters, 2020).

Dimensi tangible, keandalan, responsif, assurance, serta empati mempunyai dampak signifikan pada kepuasan pasien. Penelitian ini menekankan perlunya pelatihan komunikasi bagi staf rumah sakit untuk meningkatkan kualitas layanan (Younquoi et al., 2023). Kualitas layanan rumah sakit mempunyai dampak signifikan pada kepuasan pasien rawat inap. Studi menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan seperti keandalan, empati, responsivitas, dan keyakinan berdampak positif terhadap kepuasan pasien (Magfiroh et al., 2023). Responsivitas, terutama dalam

menangani keluhan pasien, menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan (Hendrik et al., 2023).

Keterampilan interpersonal dokter dalam membangun hubungan yang positif dengan pasien, yang berdampak langsung pada tingkat kepuasan pasien. Hubungan interpersonal yang kuat dapat membantu meningkatkan kepercayaan pasien dan pengelolaan kondisi kronis (Chang et al., 2021). Aspek interpersonal mempunyai hubungan signifikan pada kepuasan pasien, dengan nilai korelasi positif yang kuat.

Penelitian dilakukan pada pasien BPJS di Surabaya dan menyoroti pentingnya hubungan interpersonal antara petugas kesehatan dan pasien dalam meningkatkan kepuasan (Paramita & Yuliawati, 2024). Sementara itu, akurasi dan ketepatan waktu pelayanan adalah kunci dalam mengoptimalkan kepercayaan serta kepuasan pasien di rumah sakit umum (Budiharto, 2020). Studi lainnya menyoroti bahwa kondisi fasilitas fisik, seperti kebersihan kamar dan toilet, juga memengaruhi tingkat kepuasan pasien (Asamrew et al., 2020). Selain itu, waktu tunggu yang singkat dan koordinasi pelayanan yang efisien turut meningkatkan pengalaman pasien di fasilitas kesehatan (Vatica et al., 2021).

Berdasarkan pendahuluan di atas membuktikan bahwasanya kualitas pelayanan mempunyai dampak pada kepuasan pasien. Sehingga Rumah Sakit

Bhayangkara Pekanbaru diharapkan mampu memberi pelayanan kesehatan yang bermutu selaras dengan kaidah yang berlaku, yang selaras dengan misi yang ingin di capai oleh rumah sakit. Maka dari itu penulis bakal melangsungkan penelitian berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru”

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional study. Data dikumpulkan melalui survei dengan kuesioner yang dibagikan kepada pasien rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru selama Januari 2025. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling.

Analisis data dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan akurasi instrumen penelitian. Selain itu, regresi logistik multivariat digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara lima dimensi kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan

tangible), sedangkan variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien rawat inap.

HASIL

Analisis Univariat

Hasil analisis univariat berdasarkan distribusi frekuensi jenis kelamin dari 58 responden 55 % responden adalah laki-laki dan 45% adalah perempuan. Berdasarkan usia analisis univariat menunjukkan bahwa 43% persen adalah responden berusia di

(PNS) 21%, Ibu Rumah Tangga (IRT) 17%, dan karyawan swasta 16%. Berdasarkan lama rawat inap menunjukkan bahwa 3 hari 26%, 1 hari 22%, 2 hari 19%, 4 hari 17%, dan lebih dari 5 hari 16%.

Hasil analisis univariat *reliability* (kehandalan) dipahami bahwasanya responden yang mengamati kualitas pelayanan unit rawat inap rumah sakit Bhayangkara dengan klasifikasi baik sejumlah 26 orang (44.8%) serta responden yang mengamati kurang baik sejumlah 32 orang (55.2%). Hasil analisis univariate untuk *responsiveness* (responsif) dipahami bahwasanya responden yang mengamati kualitas pelayanan unit rawat inap rumah sakit Bhayangkara dengan klasifikasi baik sejumlah 36 orang (62.1%) serta responden yang mengamati kurang baik sejumlah 22

bawah 35 tahun, sedangkan 57% responden berusia di atas 35 tahun. Berdasarkan tingkat Pendidikan analisis univariat menunjukkan bahwa pendidikan SMA 31%, selanjutnya dengan pendidikan SMP 29%, pendidikan S2 sejumlah 16%, pendidikan S1 14%, dan berpendidikan sekolah dasar 10%. Berdasarkan jenis pekerjaan analisis univariat menunjukkan Pelajar adalah responden terbanyak 26%, selanjutnya wiraswasta 21%, serta Pegawai Negeri Sipil

orang (37.9%).

Hasil analisis univariat *assurance* (keyakinan) dipahami bahwasanya responden yang mengamati kualitas pelayanan unit rawat inap rumah sakit Bhayangkara dengan klasifikasi baik sejumlah 32 orang (55.2%) serta responden yang mengamati kurang baik sejumlah 26 orang (44.8%). Hasil analisis univariat untuk *emphaty* (empati) bahwasanya responden yang mengamati kualitas pelayanan unit rawat inap rumah sakit Bhayangkara dengan klasifikasi baik sejumlah 25 orang (43.1%) serta responden yang mengamati kurang baik sejumlah 33 orang (56.9%).

Hasil analisis univariat *tangible* (bukti fisik) dipahami bahwasanya responden yang mengamati kualitas pelayanan unit rawat inap rumah sakit Bhayangkara dengan klasifikasi baik sejumlah 37 orang

(63.8%) serta responden yang (36.2%). Hasil analisis univariate kepuasan pasien dipahami bahwasanya responden yang mengamati kualitas pelayanan unit rawat inap rumah sakit Bhayangkara dengan klasifikasi puas sejumlah 23 orang (39.7%) serta responden yang mengamati kurang puas sejumlah 35 orang (60.3%).

Analisis Bivariat

Analisis bivariat dipergunakan guna memahami hubungan antar variabel independen yakni *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *assurance*, dan *tangible* pada kepuasan pasien unit rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru.

Korelasi Kualitas Pelayanan Dimensi *Reliability* (Kehandalan) Dengan Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru

Hasil analisis bivariat korelasi pada variabel *reliability* (kehandalan) dengan kepuasan pasien, dari 26 responden dengan klasifikasi baik didapati 17 orang (64,4%) merasa puas serta 9 orang (35,6%) merasa tidak puas. Sementara, 32 responden dengan klasifikasi kurang baik sejumlah 22 orang (68,8%) merasa tidak puas serta 10 orang (31,3%) merasa puas. Secara statistik, dimensi *reliability* memiliki nilai p-value sejumlah $0,017 < 0,05$,

mengamati kurang baik sejumlah 21 orang memeprilihatkan hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Nilai odds ratio (OR) sejumlah 4,269 dengan rentang kepercayaan (95% CI: 1,753–13,428) yang berarti variabel *reliability* (kehandalan) berpeluang 4,269 kali berdampak pada kepuasan pasien.

Korelasi Kualitas Pelayanan Dimensi *Responsiveness* (Responsif) Dengan Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru

Hasil analisis bivariate korelasi bagi *responsiveness* (responsif) dengan kepuasan pasien, dari 27 responden dengan klasifikasi baik terdapat 18 orang (69%) merasa puas serta 9 orang (31%) merasa tidak puas. Sementara, 31 responden dengan klasifikasi kurang baik sejumlah 23 orang (74,2%) merasa tidak puas serta 8 orang (25,8%) merasa puas. Secara statistik, dimensi *responsiveness* (responsif) memiliki nilai p-value sejumlah $0,001 < 0,05$, memperlihatkan hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Nilai odds ratio (OR) sejumlah 6,367 dengan rentang kepercayaan (95% CI: 1,932 – 20,143) yang mengartikan variabel *responsiveness* (responsif) berpeluang 6,367 kali mempengaruhi kepuasan pasien.

Korelasi Kualitas Pelayanan Dimensi *Emphaty* (Empati) Dengan Kepuasan Pasien

Unit Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru

Hasil analisis korelasi bivariat antara empati dan kepuasan pasien memperlihatkan bahwasanya dari 28 responden yang dikategorikan mempunyai empati baik, sejumlah 19 orang (70,2%) merasakan puas, 9 orang (29,8%) tidak puas. Sementara itu, dari 30 responden dengan klasifikasi empati kurang baik, sejumlah 23 orang (76,7%) merasa tidak puas, serta hanya 7 orang (23,3%) yang merasa puas. Secara statistik, dimensi empati memiliki nilai p-value sejumlah 0,000 ($< 0,05$), yang mengindikasikan didapatnya hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Selain itu, nilai odds ratio (OR) sejumlah 7,763 dengan rentang kepercayaan 95% (CI: 2,262 – 25,224) memperlihatkan bahwasanya empati berpeluang 7,763 kali lebih besar dalam memberi dampak pada kepuasan pasien.

Korelasi Kualitas Pelayanan Dimensi Assurance (Keyakinan) Dengan Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru

Hasil analisis bivariante korelasi bagi dimensi *assurance* (keyakinan) dengan kepuasan pasien pada 5,19 dipahami bahwasanya dari 22 responden dengan klasifikasi baik didapati 21 orang (91%) merasa puas serta 2 orang (9%) merasa tidak

puas. Sementara, 35 responden dengan klasifikasi kurang baik sejumlah 29 orang (82,9%) merasa tidak puas serta 6 orang (17,1%) merasa puas. Secara statistik, dimensi *assurance* (keyakinan) memiliki nilai p-value sejumlah 0,000 $< 0,05$, memperlihatkan hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Nilai odds ratio (OR) sejumlah 47,714 dengan rentang kepercayaan (95% CI:

8,895 – 264,233) yang mengartikan variable dimensi *assurance* (keyakinan) berpeluang 47,714 kali mempengaruhi kepuasan pasien.

Korelasi Kualitas Pelayanan Dimensi Tangible (Bukti fisik) Dengan Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru

Hasil analisis bivariante korelasi bagi variabel *tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan pasien, dari 27 responden dengan klasifikasi baik didapati 22 orang (81%) merasa puas serta 5 orang (19%) merasa tidak puas. Sementara, 31 responden dengan klasifikasi kurang baik sejumlah 26 orang (83,9%) merasa tidak puas serta 5 orang (16,1%) merasa puas. Secara statistik, dimensi *tangible* (bukti fisik) memiliki nilai p-value sejumlah 0,000 $< 0,05$, memperlihatkan hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Nilai

odds ratio (OR) sejumlah 21,108 dengan rentang kepercayaan (95% CI: 5,369 – 83,323) yang mengartikan variabel *tangible* (bukti fisik) berpeluang 21,108 kali mempengaruhi kepuasan pasien.

Analisis Multivariat

Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa variabel dimensi kualitas layanan yang berhubungan makna dengan kepuasan pasien unit rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru adalah *reliability*, *assurance*, dan *tangible*. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien unit rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru adalah variabel yang memiliki nilai OR paling besar yaitu *assurance*, dimana *assurance* berpeluang sebanyak 142,263 kali untuk meningkatkan kepuasan pasien dibandingkan dengan *reliability* dan *tangible*.

PEMBAHASAN

Analisis Pengaruh *Reliability* (Kehandalan) Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru

Reliability atau kehandalan dalam pelayanan kesehatan merupakan salah satu dimensi penting dalam menentukan kualitas layanan rumah sakit. Keandalan mencakup kemampuan petugas medis dan nonmedis untuk memberikan pelayanan

yang konsisten, tepat waktu, dan selaras dengan harapan pasien. Di Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru, kehandalan menjadi salah satu faktor kunci saat membangun kepercayaan pasien, terutama pada layanan unit rawat inap.

Berdasarkan hasil analisis dimensi *reliability* mempunyai nilai p-value sejumlah 0,017, memperlihatkan hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Nilai odds ratio (OR) sejumlah 4,269 dengan rentang kepercayaan (95% CI: 1,753–13,428) mengindikasikan bahwa pasien yang mengamati *reliability* sebagai baik memiliki kemungkinan 4,269 kali lebih besar untuk merasa puas dibandingkan pasien yang mengamati *reliability* sebagai kurang baik. Hasil uji statistik multivariat menunjukkan *reliability* akan meningkatkan kepuasan pasien 60,525 kali lebih puas.

Temuan pada penelitian ini selaras dengan beberapa penelitian terdahulu, yang menemukan bahwasanya mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Konawe bahwa aspek kecepatan pelayanan yang termasuk dalam dimensi *reliability* mempunyai hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini memperlihatkan bahwasanya semakin baik mutu pelayanan, semakin puas pasien rawat inap (Karim et al., 2021). Variabel kehandalan secara signifikan

memengaruhi kepuasan pasien rawat inap di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou, penelitian ini menegaskan pentingnya kehandalan dalam kualitas pelayanan kesehatan (Lampus et al., 2023).

Beberapa penelitian menemukan bahwa dimensi *reliability* (kehandalan) menjadi variabel dominan yang berdampak pada kepuasan pasien. Kehandalan mempunyai dampak yang signifikan pada kepuasan pasien di RS Ciremai, dengan kehandalan menjadi dimensi dominan yang memengaruhi persepsi kepuasan pasien (Arofah & Yulistiyana, 2023). Selain itu, penelitian di RSUD Karanganyar menyimpulkan bahwa kehandalan merupakan variabel dominan yang secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien rawat inap (Kismanto & Murtopo, 2023).

Analisis Pengaruh *Responsiveness* (Responsif) Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru

Responsiveness atau responsif dalam pelayanan kesehatan mencerminkan kemampuan tenaga medis dan nonmedis untuk merespons kebutuhan, permintaan, dan keluhan pasien secara cepat dan tepat. Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru terus berupaya meningkatkan

responsivitas dalam

pelayanannya sebagaimana bagian dari komitmen guna memberi kualitas layanan terbaik.

Secara statistik, dimensi *responsiveness* (responsif) memiliki nilai p- value sejumlah 0.001

< 0.05, memperlihatkan hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Nilai odds ratio (OR) sejumlah 6.367 dengan rentang kepercayaan (95% CI: 1,932 – 20,143) yang mengartikan variabel *responsiveness* (responsif) berpeluang 6,367 kali mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil analisis multivariat menunjukkan *responsiveness* (responsif) berpeluang 0,508 kali mempengaruhi kepuasan pasien namun memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien unit rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru.

Temuan dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian di RSUD Kota Ciremai menunjukkan bahwa *responsiveness* memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap (Arofah & Yulistiyana, 2023). Hasil serupa ditemukan di RSUD Karanganyar, di mana *responsiveness* berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien (Kismanto & Murtopo, 2023). Penelitian di RS Ken Saras Ungaran juga memperlihatkan bahwasanya *responsiveness* mempunyai

hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap yang menjalani terapi kemoterapi (Purwitasari et al., 2023). Selain itu, penelitian di Puskesmas Poasia Kota Kendari menemukan bahwa responsiveness

memengaruhi kepuasan pasien rawat inap secara signifikan, bersama dimensi lainnya seperti empati (Wati et al., 2024). Terakhir, penelitian di RS Hermina Jatinegara juga mencatat bahwa responsiveness merupakan salah satu dimensi layanan yang mempunyai hubungan signifikan dengan kepuasan pasien pengguna BPJS (Silitonga et al., 2024).

Analisis Pengaruh *Emphaty* (Empati) Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru

Empati menjadi salah satu dimensi penting pada pelayanan kesehatan yang mencerminkan kemampuan tenaga medis dan nonmedis untuk memahami dan memperhatikan kebutuhan emosional serta kondisi pasien. Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru, empati menjadi salah satu aspek yang terus ditingkatkan untuk mendukung pelayanan berkualitas, khususnya di unit rawat inap.

Berdasarkan hasil penelitian dimensi *emphaty* (empati) memiliki nilai p-value sejumlah $0,000 < 0,05$, memperlihatkan hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Nilai odds ratio (OR) sejumlah 7,763 dengan rentang kepercayaan (95% CI: 2,262 – 25,224) yang mengartikan variabel *emphaty* (empati) berpeluang 7,763 kali mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil analisis multivariat menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan dimana nilai OR hanya 0,475 kali yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Penelitian yang mendukung temuan dalam penelitian ini yaitu penelitian di RS Ciremai Kota Cirebon menunjukkan bahwa empati memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap (Arofah & Yulistiya, 2023). Penelitian serupa di RSUD Buton Tengah tahun 2021 mengonfirmasi bahwa empati secara statistik memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien (Permatasari et al., 2023). Di RSUD Kota Kendari, empati ditemukan memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien dalam layanan kesehatan COVID-19 (Susbianti et al., 2022). Penelitian di RS Ken Saras Ungaran memperkuat temuan ini dengan menunjukkan bahwa empati memiliki

korelasi signifikan dengan kepuasan pasien kemoterapi (Purwitasari et al., 2023). Selain itu, penelitian di Puskesmas Poasia Kota Kendari pada tahun 2023 juga memperlihatkan didapatinya hubungan signifikan antara empati dengan kepuasan pasien rawat inap (Wati et al., 2024). **Analisis**

Pengaruh Assurance (Keyakinan)

Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru
Assurance atau keyakinan dalam pelayanan kesehatan merujuk pada kemampuan tenaga medis dan nonmedis untuk memberikan rasa aman, keyakinan, serta kepercayaan kepada pasien melalui kompetensi, keramahan, dan sikap profesional. Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru berkomitmen untuk terus mengoptimalkan keyakinan dalam pelayanan guna memastikan pasien merasa dilayani dengan baik dan aman.

Hasil uji statistik mengungkapkan bermakna ketika $p\text{-value} < 0,05$ sehingga didapati dampak kualitas layanan pada kepuasan pasien unit rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara. dimensi *assurance* (keyakinan) memiliki nilai $p\text{-value}$ sejumlah $0,000 < 0,05$, memperlihatkan hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Nilai odds ratio (OR) sejumlah 47,714 dengan rentang

kepercayaan (95% CI:

8,895 – 264,233) yang mengartikan variabel dimensi *assurance* (keyakinan) berpeluang

47,714 kali mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil analisis multivariat menunjukkan pengaruh yang signifikan dengan nilai OR 142,263 kali lebih besar mempengaruhi kepuasan pasien unit rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru. Hal ini juga menunjukkan bahwa *assurance* merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien unit rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru.

Temuan ini sejalan dengan Penelitian di RS Ciremai Kota Cirebon menunjukkan bahwa *assurance* mempunyai hubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap (Arofah & Yulistiyan, 2023). Hal serupa ditemukan di RSUD Karanganyar, di mana *assurance* memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap (Kismanto & Murtopo, 2023). Di Rumah Sakit Ken Saras Ungaran, penelitian memperlihatkan abhwasanya *assurance* mempunyai hubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap yang menjalani terapi kemoterapi (Purwitasari et al., 2023). Penelitian lainnya di RSUD Kota Kendari juga

mencatat hubungan positif antara *assurance* dan kepuasan pasien dalam layanan COVID-19 (Susbianti et al., 2022). Selanjutnya, penelitian di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro menyimpulkan bahwa *assurance* menjadi salah satu dimensi yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien secara signifikan (Ursula & Saryatmo, 2024).

Analisis Pengaruh *Tangible* (Bukti fisik) Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru

Tangible atau bukti fisik dalam pelayanan kesehatan mencakup fasilitas, peralatan, kebersihan, hingga penampilan tenaga medis dan nonmedis yang dapat diamati secara langsung oleh pasien. Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru memiliki fasilitas yang memadai dan lingkungan yang nyaman menjadi fokus utama dalam memberikan pengalaman pelayanan yang optimal di unit rawat inap. Secara statistik, dimensi *tangible* (bukti fisik) memiliki nilai p-value sejumlah $0,000 < 0,05$, memperlihatkan hubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Nilai odds ratio (OR) sejumlah 21,108 dengan rentang kepercayaan (95% CI: 5,369 – 83,323) yang mengartikan variabel *tangible* (bukti fisik) berpeluang 21,108 kali mempengaruhi

kepuasan pasien. Hasil analisis multivariat variabel *tangible* (bukti fisik) menunjukkan pengaruh yang signifikan pula dengan nilai OR 117,495 kali lebih besar meningkatkan kepuasan pasien unit rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Penelitian di Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon menunjukkan bahwasanya dimensi *tangible* memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap (Arofah & Yulistiyana, 2023). Penelitian serupa di RSUD Buton Tengah menunjukkan adanya hubungan positif antara *tangible* dan kepuasan pasien rawat inap, menyoroti pentingnya fasilitas fisik dalam layanan rumah sakit (Permatasari et al., 2023). Di RS Ken Saras Ungaran, *tangible* ditemukan memiliki korelasi signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap yang menjalani terapi kemoterapi, menekankan pentingnya elemen fisik layanan kesehatan (Purwitasari et al., 2023). Penelitian lainnya di Puskesmas Poasia Kendari juga mendukung hubungan ini, di mana dimensi *tangible* berkontribusi signifikan pada tingkat kepuasan pasien rawat inap (Wati et al., 2024). Terakhir, studi di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado mengungkapkan bahwasanya *tangible* adalah salah satu dimensi utama yang berdampak signifikan pada kepuasan pasien rawat inap

(Lampus et al., 2023).

KESIMPULAN

Reliability (Kehandalan) memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,017$). Pasien yang menilai kehandalan pelayanan baik memiliki kemungkinan 4,269 kali lebih besar untuk merasa puas. *Responsiveness* (Responsif) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,001$), dengan kemungkinan 6,367 kali mempengaruhi kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Arofah, N., & Yulistiyana, L. N. (2023). Analisis hubungan lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan*. DOI: 10.38165/jk.v14i1.371.

Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health*.

Budiharto, B. (2020). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction and Loyalty Using the Modified SERVQUAL Scala at dr. Abdoer Rahem Situbondo Hospital.

Chang, C.-S., Chen, S.-Y., & Lan, Y.-T. (2021). Interpersonal Aspects of the Doctor-Patient Relationship. *BMC Health Services Research*.

Responsivitas yang baik membangun kepercayaan dan kenyamanan pasien. *Empathy* (Empati) memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,000$). Empati meningkatkan kemungkinan 7,763 kali pasien merasa puas, menegaskan peran penting aspek emosional dalam pelayanan. *Assurance* (Keyakinan): Hubungan sangat signifikan dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,000$).

Hendrik, G. F., Simorangkir, G., & Girsang, E. (2023). Analysis of the Quality of Health Fasilitas fisik yang baik meningkatkan kemungkinan 21,108 kali pasien merasa puas, menekankan pentingnya elemen fisik seperti fasilitas dan kebersihan. Faktor dominan adalah *Assurance* (keyakinan) memiliki variabel paling dominan dengan $p\text{-value} = 0,033$, $OR = 142,263$, dan 95% CI (1,7698887.713).

Pasien yang menilai jaminan sebagai baik memiliki kemungkinan 142,263 kali lebih besar untuk merasa puas.

Jaminan pelayanan baik meningkatkan kemungkinan 47,714 kali pasien merasa

puas, menciptakan rasa aman dan kepercayaan pasien. *Tangible* (Bukti Fisik) memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0,000$).

Services in Inpatient Installations on Patient Satisfaction. *International Journal of Research in Medical Sciences*.

Karim, S. S. A., Ahmad, L., & Liaran, R. D. (2021). Studi hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan Universitas Halu Oleo*. DOI: 10.37887/jakk.v1i4.38108.

Kismanto, J., & Murtopo, A. S. (2023). Analisis faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Karanganyar. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*.

Lampus, C. S. V., Umboh, A., & Manampiring, A. (2023). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien. *Medical Scope*

Journal. DOI: 10.35790/msj.v4i2.44825.

Magfiroh, M., Vanchapo, A. R., Karim, A., Zou, G., Jie, L., & Cai, J. (2023). Health Service Quality with Inpatient Satisfaction. *Journal of World Future Medicine, Health and Nursing*.

Paramita, P. S., & Yuliawati, R. (2024). Analysis of BPJS Types, Access, and

Aspects Interpersonal on Satisfaction Patients at the Health Center Medokan Ayu Surabaya. *Indonesian Journal of Nutritional Epidemiology and Reproductive*.

Permatasari, I., Sabilu, Y., & Suhadi, S. (2023). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan Universitas Halu Oleo*. DOI: 10.37887/jakk.v2i3.38026.

Purwitasari, S., Suryawati, C., & Purnami, C. (2023). Hubungan tangibles, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pasien kemoterapi di Rumah Sakit X di Kabupaten Semarang. *Holistik Jurnal Kesehatan*. DOI: 10.33024/hjk.v17i4.10132.

Rao, K. D., & Peters, D. (2020). Quality Improvement and Its Impact on the Use and Equality of Outpatient Health Services in India. *Health Economics*.

Silitonga, J., Alfani, A., & Wahyuni, E. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna BPJS di Rumah Sakit Hermina Jatinegara. *MAHESA : Malahayati Health Student Journal*. <https://doi.org/10.33024/mahesa.v4i4.14214>.

Susbianti, J., Yuniar, N., & Kalza, L. (2022).

Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan
Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Pelayanan
Rawat Covid-

19 Di Rsud Kota Kendari Tahun 2021.

Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan
Universitas