

ABSTRACT

Health is a fundamental need that must be fulfilled through quality healthcare services so that people can gain proper access and achieve patient satisfaction. Patient satisfaction is an important indicator of hospital service quality because it is related to trust, loyalty, and the intention to revisit. However, a preliminary survey at Islamic Hospital Surabaya Jemursari showed that 47% of BPJS patients were dissatisfied with the services provided at the BPJS Center. This condition reflects a gap between patients' expectations and the quality of services they received. This study aims to analyze the effect of service quality on patient satisfaction using the RATER dimensions (Tangible, Assurance, Reliability, Responsiveness, and Empathy). The research applied a quantitative method with a cross-sectional survey design and involved 95 BPJS patient respondents selected through accidental sampling. The research instrument was a structured questionnaire and the data were analyzed using multiple ordinal regression. The results showed that service quality has a significant effect on patient satisfaction. This finding confirms that staff competence, service accuracy, responsiveness, and empathy are the main determinants of patient satisfaction, while physical aspects such as facilities and staff appearance are not dominant factors. Based on these findings, the hospital is advised to develop more specific standard operating procedures (SOPs), improve human resource competence, and optimize service flows to create consistent, efficient, and patient-centered services.

Keywords: *service quality, patient satisfaction*

ABSTRAK

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi dengan pelayanan yang bermutu agar masyarakat memperoleh akses layanan yang layak dan mampu meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi indikator penting mutu pelayanan rumah sakit, karena berkaitan dengan kepercayaan, loyalitas, dan minat kunjungan ulang. Namun, hasil survei awal di Rumah Sakit Islam Surabaya Jemursari menunjukkan 47% pasien BPJS merasa kurang puas terhadap pelayanan BPJS Center. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pasien dengan kualitas layanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan menggunakan dimensi RATER (*Tangible, Assurance, Reliability, Responsiveness* dan *Empathy*). Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan desain survei cross sectional dan melibatkan 95 responden pasien BPJS yang dipilih dengan teknik *accidental sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner dan data dianalisis menggunakan regresi ordinal berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menegaskan bahwa kompetensi, ketepatan pelayanan, kecepatan respon, serta empati petugas merupakan faktor utama penentu kepuasan pasien, sedangkan aspek fisik seperti fasilitas dan penampilan petugas bukanlah faktor dominan. Berdasarkan temuan ini, rumah sakit disarankan untuk menyusun SOP yang lebih spesifik, meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, serta mengoptimalkan alur pelayanan agar tercipta layanan yang konsisten, cepat, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien