

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting kinerja layanan kesehatan, khususnya dalam perawatan stroke yang melibatkan pengobatan kompleks dan jangka panjang. Studi ini meneliti pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien stroke, dengan Perawatan Berpusat pada Pasien (Patient-Centered Care/PCC) sebagai variabel mediasi, di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif eksploratif, data dikumpulkan dari 150 pasien stroke melalui kuesioner terstruktur yang dipilih melalui pengambilan sampel proporsional dan purposif. Data dianalisis menggunakan Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien dan PCC. Kepercayaan secara signifikan memengaruhi PCC tetapi tidak secara langsung memengaruhi kepuasan pasien. PCC memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien dan memediasi hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan serta antara kepercayaan dan kepuasan. Hasil ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan melalui implementasi perawatan berpusat pada pasien untuk meningkatkan kepuasan pasien stroke dan hasil layanan kesehatan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepercayaan, patient centered-care, kepuasan pasien, pelayanan stroke

ABSTRACT

Patient satisfaction is an essential indicator of healthcare performance, particularly in stroke care, which involves complex and long-term treatment. This study examines the effects of service quality and trust on stroke patient satisfaction, with Patient-Centered Care (PCC) as a mediating variable, at RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. Using a quantitative explanatory approach, data were collected from 150 stroke patients through structured questionnaires selected via proportional and purposive sampling. The data were analyzed using Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS. The findings reveal that service quality has a significant positive effect on patient satisfaction and PCC. Trust significantly influences PCC but does not directly affect patient satisfaction. PCC has a significant positive effect on patient satisfaction and mediates the relationships between service quality and satisfaction as well as between trust and satisfaction. These results emphasize the importance of enhancing service quality and trust through patient-centered care implementation to improve stroke patient satisfaction and healthcare service outcomes.

Keywords: *service quality, trust, patient-centered care, patient satisfaction, stroke care*

