

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: *Literature Review*

Innes Dewi Noviany Bambela<sup>1</sup>, Nauri Anggita Temesvari<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia  
Jalan Arjuna Utara No. 9 Kebon Jeruk Jakarta Barat  
Korespondensi E-mail: [novianybambela@gmail.com](mailto:novianybambela@gmail.com)

### Abstract

*Patient satisfaction is an important thing that must be maintained in the hospital. Intense competition from all hospitals to shape patient satisfaction in the era of globalization depends on the quality of services provided. The purpose of this study was to measure the effect of service quality on patient satisfaction in hospitals based on tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions. This study used the literature review method with the topic of patient satisfaction. As for the 126 articles recorded, then 27 articles were selected that match the research criteria. The results showed the tangible dimension (23 articles), the dimensions of reliability, responsiveness, and empathy (22 articles) and the assurance dimension (20 articles which stated that there was an effect on patient satisfaction. Simultaneously, the magnitude of the effect of the service quality dimension was more than 50% on patient satisfaction.*

**Keyword:** patient satisfaction, quality, hospitals

### Abstrak

Kepuasan pasien merupakan hal yang menting harus dijaga di rumah sakit. Persaingan yang ketat dari seluruh rumah sakit untuk membentuk kepuasan pasien pada era globalisasi bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit berdasarkan dimensi. bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penelitian ini menggunakan metode *literature review* dengan topik kepuasan pasien. Adapun dari 126 artikel yang terdata, selanjutnya terseleksi 27 artikel yang sesuai dengan kriteria penelitian. Hasil penelitian menunjukkan dimensi *tangible* (23 artikel), dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *emphaty* (22 artikel) dan dimensi *assurance* (20 artikel yang menyatakan terdapat pengaruh terhadap kepuasan pasien. Sedangkan secara simultan besaran pengaruh dimensi kualitas pelayanan lebih dari 50% terhadap kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** kepuasan pasien, kualitas pelayanan, rumah sakit

### PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang dituntut untuk menciptakan kepuasan pasien. Fokus dalam menjamin kepuasan pasien dapat menjadikan rumah sakit bersaing dalam pemenuhannya (Imran & Ramli, 2019).

Kepuasan pelanggan seperti yang diutarakan sebelumnya merupakan jaminan terbaik untuk menumbuhkan dan menjaga loyalitas pasien, terlebih dalam menghadapi era globalisasi dimana pasien dapat memilih berbagai rumah sakit sesuai kebutuhannya. Standar minimal yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan dalam Kepmenkes RI Nomor 129 Tahun 2008 terkait kepuasan pasien di rumah sakit yaitu 90% (Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor

129/Menkes/SK/II/2008, 2008). Dalam mewujudkan kepuasan pasien harus didukung dengan kualitas layanan yang terbaik (Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2009).

Kualitas pelayanan merupakan tindakan pemenuhan kebutuhan yang diikuti dengan keinginan pelanggan serta ketepatan penyediaan jasa dari sisi penyelenggara dalam menciptakan persamaan antara harapan dan kenyataan bagi pelanggan. Dalam segi pelayanan kesehatan, dapat diartikan kualitas pelayanan dapat dinilai dari persepsi baik atau buruknya pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien lewat jasa tenaga kesehatan itu sendiri (Suwuh et al., 2018).

Parasuraman dalam Pratiwi (2020) menyatakan dalam membentuk kualitas pelayanan terdiri dari berbagai dimensi yaitu: bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (R. Pratiwi et al., 2020). *Tangible* menunjukkan kemampuan sarana prasarana dan penampilan fisik karyawan dalam melani pelanggan. *Reliability* adalah kemampuan penyedia jasa memberikan pelayanan yang akurat. *Resposiveness* menunjukkan kemampuan penyedia jasa dalam merespon permasalahan. *Assurance* adalah kemampuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan dalam melakukan pelayanan. Sedangkan *emphaty* merupakan kemampuan penyediaan jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Penelitian Zulkifli (2019) menunjukkan terdapat pengaruh hanya pada dimensi *tangible* terhadap kepuasan pasien (Zulkifli, 2013). Sedangkan pada penelitian Khairun Nisa, dkk (2019) seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien (Nisa et al., 2019). Dari penelitian tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *literature review*, yaitu mengumpulkan artikel ilmiah untuk menjawab tujuan penelitian. Adapun kata kunci yang digunakan pada penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap OR "Influence of Quality Inpatient Service" AND Kepuasan Pasien OR "Patient Satisfaction". Batasan penelitian ini menggunakan komponen *PICO* (*Population/Problem, Intervention, Comparison, Outcomes*), yaitu: 1) *Population/Problem* adalah pasien, 2) *Intervention* adalah kualitas pelayanan kesehatan, 3) *Comparison* tidak ada, dan 4) *Outcomes* adalah kepuasan pasien di rumah sakit. Pencarian artikel ilmiah menggunakan kriteria inklusi: 1) Artikel menggunakan bahasa Inggris dan atau bahasa Indonesia, 2) Artikel dapat diakses secara utuh, 3) Tahun publikasi jurnal ilmiah antara 2015-2020, dan 4) Pembahasan dalam artikel ilmiah meliputi pengaruh kualitas pelayanan rawat inap

terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Sedangkan kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah 1) dimensi kualitas pelayanan tidak terkait kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*) 2) Artikel dalam proses peer review.

Untuk menyeleksi artikel penelitian yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan sebelumnya, maka digunakan PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-analysis*) *Flow Diagram*. Pada Gambar 1. terlihat dari total 126 (seratus dua puluh enam) artikel yang ditemukan dari seluruh database pencarian artikel, terdapat 5 (lima) artikel yang duplikat. Selanjutnya, 94 (sembilan puluh empat) tidak memenuhi kriteria inklusi. Sehingga artikel ilmiah yang sesuai dengan kriteria inklusi sebanyak 27 (dua puluh tujuh) artikel.

Dari seleksi akhir 27 artikel yang didapatkan selanjutnya dilakukan sintesis dan ekstraksi untuk melihat kesesuaian artikel dan membandingkan keseluruhan artikel sehingga dapat menjawab tujuan dari penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan kesehatan pada penelitian ini diukur pertama secara parsial melalui dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangible*) untuk dilihat pengaruhnya terhadap kepuasan pasien.

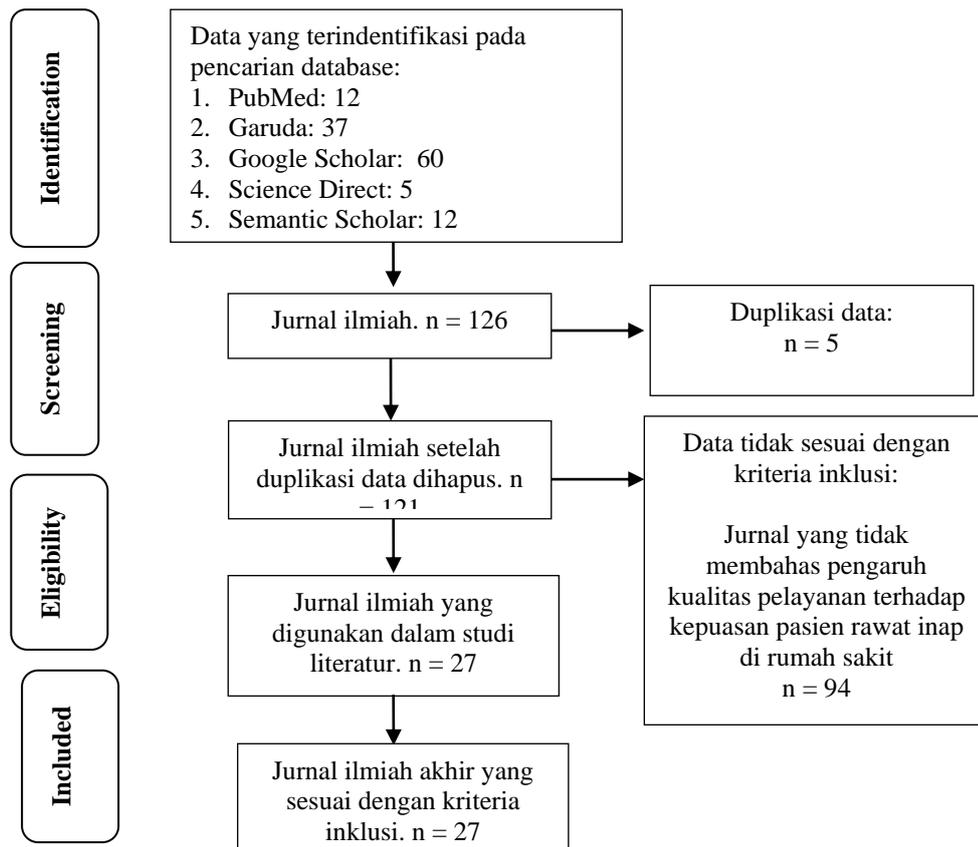
Dari 27 artikel ilmiah yang terseleksi, terdapat 23 artikel yang menyatakan terdapat pengaruh dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien. Selanjutnya, terdapat 22 artikel yang menyatakan ada pengaruh dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *emphaty* dengan kepuasan pasien. Sedangkan, pada dimensi *assurance*, terdapat 20 artikel yang menyatakan terdapat pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Terdapat 10 artikel penelitian yang menyatakan ada pengaruh dari hasil pengukuran seluruh dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien, kemudian diteruskan pengukuran secara simultan untuk melihat besaran pengaruh berdasarkan nilai koefisien

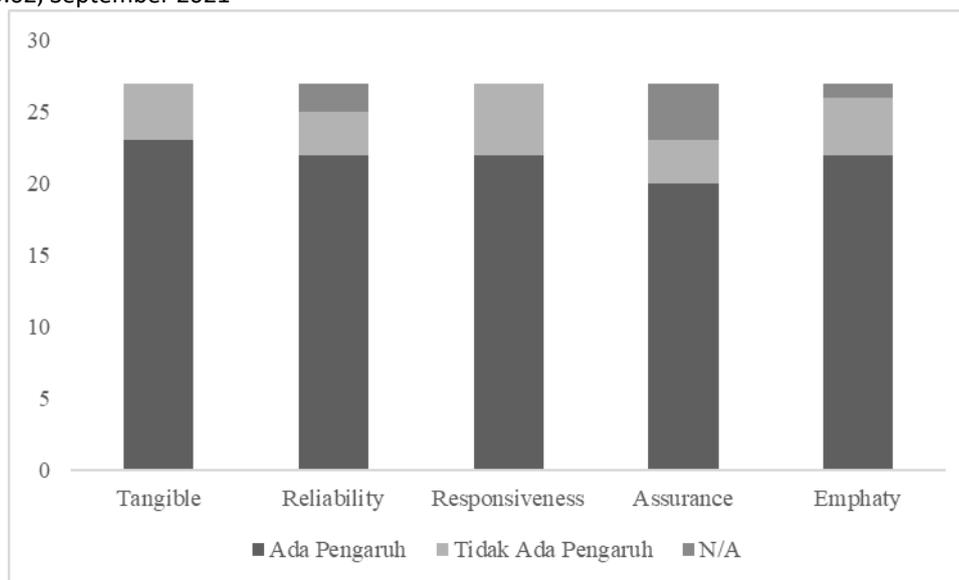
deteminasinya. Pada penelitian Dame Yamane Adula (2019) menyatakan 15% dari seluruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Adula, 2019). Sedangkan beberapa hasil literatur review menunjukkan lebih dari 50% dimensi kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Firmansyah, Alfian; Prasoj, 2019; Kosnan, 2020; Kusumaningtyas, 2016; Nasyr, et al., 2017; Sari, 2017; Widyantara et al., 2019). Hal ini dapat terlihat pada penelitian Siska Pratiwi dan Susanto (2016) menyimpulkan seluruh dimensi kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh sebesar 69% terhadap kepuasan pasien (S. Pratiwi & Susanto, 2016). Sedangkan pada penelitian Gumar Herudiansyah, dkk (2020) menyatakan seluruh dimensi dapat berpengaruh sebesar

87% terhadap kepuasan pasien (Herudiansyah, Gumar; Candera, Mister; Haminsyah, 2020). Sementara besar pengaruh tertinggi ditunjukkan pada penelitian Febri Endra, dkk (2019) yaitu 93,9% seluruh dimensi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien (Budi Setyawan et al., 2019).

Dari hasil literatur review maka dapat disimpulkan kepuasan pasien erat kaitannya dengan kualitas pelayanan yang diterima. Jika sebuah pelayanan yang diterima oleh pasien melebihi apa yang pasien inginkan, maka kualitas jasa yang akan terbentuk menjadi baik, tetapi justru sebaliknya jika jasa pelayanan yang diberikan lebih rendah dibandingkan keinginan pasien, maka kualitas pelayanan yang diterima tidak baik (Rizal et al., 2021).



**Gambar 1.**  
*PRISMA Flow Diagram*



**Gambar 2.**  
Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Rumah Sakit dari Hasil Literature Review (N = 27)

## KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

Dari 27 artikel yang terseleksi terdapat 23 artikel yang menyatakan ada pengaruh dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien. Selanjutnya, terdapat 22 artikel yang menyatakan ada pengaruh dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *emphaty* dengan kepuasan pasien. Sedangkan, pada dimensi *assurance*, terdapat 20 artikel yang menyatakan terdapat pengaruh terhadap kepuasan pasien. Mayoritas artikel menunjukkan besaran pengaruh seluruh dimesi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit lebih dari 50%. Hal ini menunjukkan masih terdapat faktor lain yang mungkin dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Saran yang dapat peneliti sampaikan perlu diteliti faktor lain untuk mengukur kepuasan pasien. Selanjutnya literatur review ini dapat dilanjutkan mengukur kepuasan pasien terhadap loyalitas terhadap pelayanan di rumah sakit.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada Prodi Manajemen Informasi Kesehatan dan LPPM Universitas Esa

Unggul telah mendukung dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adula, D. Y. (2019). The Effects of Health Service Delivery on Patient Satisfaction: (Nekemte Public hospital). *Journal of Medicine, Physiology and Biophysics*, 55, 6–10. <https://doi.org/10.7176/jmpb/55-02>
- Budi Setyawan, F. E., Supriyanto, S., Tunjungsari, F., Nurlaily Hanifaty, W. O., & Lestari, R. (2019). Medical staff services quality to patients satisfaction based on SERVQUAL dimensions. *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, 8(1), 51. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v8i1.17066>
- Firmansyah, Alfian; Prasajo, E. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RAWAT INAP KELAS VIP PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KARDINAH KOTA TEGAL JAWA TENGAH. *Value: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 14(1).
- Herudiansyah, Gumar; Candra, Mister;

- Haminsyah, K. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. *JEMBATAN*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.29040/jap.v16i02.211>
- Imran, B., & Ramli, A. H. (2019). Kepuasan pasien, citra rumah sakit dan kepercayaan pasien di provinsi sulawesi barat. *Buku 2: Sosial Dan Humaniora*, ISSN (P) :, 1–7.
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>
- Kusumaningtyas, D. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit X Di Kota Malang. *Jurnal NUSAMBA*, 1(1), 68–76.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008. (2008). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Nasyrah, Darwis, & Hasmin. (2017). Analysis of the Influence of Service Quality Dimensions on Inpatient Satisfaction at Bhayangkara Hospital Makassar (Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar). *Mirai Management*, 2(1), 133–148.
- Nisa, K., Harahap, J., & Zein, U. (2019). Analisis Kepuasan Pasien dan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Sumatera Utara. 1–12.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran* (B. Molan (ed.); 12th ed.). PT. Indeks.
- Pratiwi, R., . I., Arifin, A., . D., & . S. (2020). Influence of Medical Officer's Response to Patients Satisfaction in Inpatient Installation General Hospital Massenrempulu Enrekang District. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 5(8), 339–342. <https://doi.org/10.38124/ijisrt20aug299>
- Pratiwi, S., & Susanto. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. *Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit*, 2(2), 1–9.
- Rizal, F., Marwati, T. A., & Solikhah, S. (2021). Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Di Unit Fisioterapi. *Jurnal Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa*, 8(2), 54. <https://doi.org/10.29406/jkkm.v8i2.2624>
- Sari, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “X.” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 6(1), 151–158. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v6i1.71>
- Suwuh, M. K., Maramis, F. R. R., Wowor, R. E., Kesehatan, F., Universitas, M., Ratulangi, S., & Pasien, K. (2018). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *Kesmas*, 7(3).
- Widyantara, F. R., Sudjiono, S., & Arifin, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Kusta Kediri. *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 225. <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.312>
- Zulkifli. (2013). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM Dr. ABDUL RIVAL. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.